

Obchodní podmínky pro užívání mobilní aplikace Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s.

Směrnice č. 18/2025

Výtisk číslo:

Datum vydání: 1. 9. 2025

Vypracoval: Milan Hrudka
vedoucí střediska tarify
a odbavovací systém

Kontroloval: Ing. Vratislav Blažek
specialista pro kontrolní činnost
BOZP a PO

Ing. Tomáš Pavel
manažer interních procesů

JUDr. Pavel Mareček
advokát

Schválil: Mgr. Ing. Simona Mohacsi, MBA
výkonná ředitelka společnosti

OBSAH

1.	ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	2
2.	DEFINICE POJMŮ	3
3.	NEPLATNÝ ELEKTRONICKÝ MOBILNÍ JÍZDNÍ DOKLAD.....	4
4.	INFORMAČNÍ SLUŽBY	4
5.	NÁKUP ELEKTRONICKÉHO MOBILNÍHO JÍZDNÍHO DOKLADU NEBO ELEKTRONICKÉHO SKUPINOVÉHO JÍZDNÍHO DOKLADU A PODMÍNKY JEHO POUŽÍVÁNÍ.....	5
6.	PŘEPRAVNÍ KONTROLA	6
7.	PLATEBNÍ PODMÍNKY A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY.....	6
8.	ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY.....	7
9.	REKLAMACE A STÍŽNOSTI.....	7
10.	DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN	8
11.	OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ.....	9
12.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	9

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto obchodní podmínky pro používání mobilní aplikace Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s. (dále jen „**obchodní podmínky**“) obchodní společnosti Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s. (dále jen „**DPMÚL**“), Revoluční 3088/26, 401 11 Ústí nad Labem, doručovací adresa Jateční 426/69, 400 19 Ústí nad Labem, IČO: 25013891, zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 945 jakožto provozovatel mobilní aplikace DPMÚL (dále jen „**Provozovatel**“) upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „**zákazník**“) prostřednictvím Mobilní aplikace DPMÚL (dále jen „**MAP DPMÚL**“) prodávajícího, jakož i podmínky užívání elektronických mobilních jízdních dokladů a elektronických skupinových jízdních dokladů zakoupených v této aplikaci.
2. Mobilní aplikace DPMÚL je klientskou aplikací určenou pro nákup elektronických mobilních jízdních dokladů a odbavení cestujících na linkách městské hromadné dopravy provozované Provozovatelem a na linkách příměstské autobusové dopravy (dále jen „**PAD**“) v zóně 101 Ústí nad Labem provozovaných dopravci zapojených v integrovaném dopravním systému Doprava Ústeckého kraje (dále jen „**DÚK**“), prostřednictvím které má cestující přístup zejména k následujícím službám:
 - a) vyhledávání spojení,
 - b) nákup elektronických mobilních jízdních dokladů pro jednotlivou jízdu,
 - c) nákup elektronických skupinových jízdních dokladů,
 - d) zobrazování polohy vozidel MHD na mapě včetně aktuálního času odjezdů z vybrané zastávky MHD,
 - e) přístup na internetové stránky Provozovatele <https://www.dpmul.cz/> ,
 - f) informace o cenách jízdného (dále jen „**Ceník**“),
 - g) kontaktní formulář pro možnost podání reklamace, podnětu, pochvaly,
 - h) formulář pro tisk daňového dokladu za zakoupené jízdní doklady.
3. Prostřednictvím mobilní aplikace DPMÚL jsou poskytovány Služby v souladu s platným Tarifem Dopravy Ústeckého kraje (dále jen „**Tarif DÚK**“), který v systému DÚK stanovuje výši jízdného, způsob výpočtu jízdného a podmínky uplatňování cen jízdného na autobusových linkách veřejné linkové osobní dopravy zapojených do systému DÚK, v městských hromadných dopravách měst zapojených v systému DÚK provozovaných formou integrovaného dopravního systému a ve vlacích a lodích zapojených do systému DÚK. Tarif DÚK vyhláší Ústecký kraj a jeho plné znění je dostupné na internetové adrese: <https://www.kr-ustecky.cz/zonove-relacni-tarif-a-cenik-duk/ds-99089> .
4. Mobilní aplikace DPMÚL je elektronická aplikace volně přístupná pro mobilní Zařízení s operačním systémem Android nebo iOS.
5. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
6. Právní vztah mezi Provozovatelem a zákazníkem vzniká instalací mobilní aplikace DPMÚL, a řídí se těmito Podmínkami, jakožto rámcovou smlouvou, Tarifem DÚK, Smluvními přepravními podmínkami pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách DPMÚL (dále jen „**SPP DPMÚL**“) a právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Souhlas s těmito Podmínkami je vyžadován již při instalaci mobilní aplikace DPMÚL, neboť tímto krokem je vůči Provozovateli učiněn návrh na uzavření smlouvy. Provozovatelův souhlas s uzavřením smlouvy je dán v okamžiku řádného provedení instalace mobilní aplikace DPMÚL.
7. Prodávající vystaví zákazníkovi po uhrazení ceny elektronického mobilního jízdního dokladu nebo

elektronického skupinového mobilního jízdního dokladu daňový doklad, který je zákazníkovi k dispozici ke stažení na internetové adrese: www.smsjizdenky.cz . Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty.

8. Provozovatel si vyhrazuje právo zablokovat užívání MAP DPMÚL v případě, že tato je použita v rozporu s těmito Podmínkami nebo zneužita pro plnění odlišné od Služeb dle odst. 2 tohoto článku Podmínek. Za užívání mobilní aplikace v rozporu s Podmínkami se považují také neautorizované zásahy do její funkčnosti.

2. DEFINICE POJMŮ

1. **Provozovatel** mimo obecné zkratky zavedené těmito Podmínkami v jejich dílčích ustanoveních výslovně upravuje následující vybrané pojmy životních cyklů funkcionalit mobilní aplikace DPMÚL, Definice pojmů již obsahují práva a povinnosti klientů ve vztahu k danému pojmu a mohou být dále doplněny nebo zpřesněny v rámci ostatních ustanovení těchto Podmínek.
2. **„Zákazník“** představuje souhrnný pojem pro klienty, kteří si stáhli mobilní aplikaci DPMÚL do příslušného Zařízení a dále se člení v závislosti na objemu využívání Služeb.
3. **„Zařízení“** je hardwarový nosič Zákazníka, na kterém je nainstalovaná mobilní aplikace DPMÚL a je trvale připojen k datovým službám.
4. **„Elektronický mobilní jízdní doklad“** je jízdní doklad, jímž zákazník prokazuje úhradu jízdného/přepravného při přepravní kontrole, dle SPP DPMÚL a Smluvních přepravních podmínek DÚK u dopravců PAD při přepravě v zóně 101 Ústí nad Labem. Za elektronické mobilní jízdní doklady jsou považovány jízdní doklady DÚK pro jednotlivou jízdu s časovou platností 45 minut, 60 minut, kdy platnost těchto jízdenek je udaná v minutách. Dále jsou za elektronické mobilní jízdní doklady považovány jízdní doklady DÚK s platností na 1 Den, tj. od data a času platnosti do 04:00 hodin následujícího dne a jízdní doklady pro zaplacení přepravného za zavazadlo nebo psa.
5. **„Elektronický skupinový mobilní jízdní doklad“** je jízdní doklad, který zákazník nakupuje pro skupinu cestujících a jímž zákazník prokazuje úhradu jízdného/přepravného při přepravní kontrole dle SPP DPMÚL a Smluvních přepravních podmínek DÚK u dopravců PAD při přepravě v zóně 101 Ústí nad Labem. Za elektronické skupinové jízdní doklady jsou považovány jízdní doklady DÚK pro jednotlivou jízdu s časovou platností 45 minut, 60 minut nebo 1 Den zobrazené v jednom QR kódu. Časová platnost jízdních dokladů pro všechny cestující musí být stejná.
6. **„Elektronický mobilní jízdní doklad před platností“** je časově omezený stav jízdního dokladu v MAP DPMÚL, který nastane po nákupu elektronického mobilního jízdního dokladu nebo elektronického skupinového jízdního dokladu, ale jeho platnost nastane do 60 sekund po jeho zakoupení. Elektronický mobilní jízdní doklad před platností již nelze deaktivovat.
7. **„Platný elektronický mobilní jízdní doklad“** je elektronický jízdní doklad nebo elektronický skupinový jízdní doklad obsahující všechny informace vedoucí k úspěšnému odbavení při přepravní kontrole nebo při kontrole řidičem vozidla. Platnost jízdního dokladu je po uplynutí ochranného období, tj. v časovém odstupu do 60 sekund od jízdního dokladu. Tato doba je MAP DPMÚL, a.s. nastavena automaticky a Provozovatel si vyhrazuje právo ji změnit (tj. i zkrátit).
8. **„Osobní doklad“** je doklad cestujícího vydaný správním úřadem, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii nebo digitální zpracování podoby zákazníka (občanský průkaz, cestovní pas), v případě dítěte do 15 let může zákonný zástupce předložit i rodný list dítěte do 15 let.
9. **„Spotřebovaný elektronický mobilní jízdní doklad“** je stav jízdního dokladu po uplynutí jeho časové platnosti.

10. „**Archivovaný elektronický mobilní jízdní doklad**“ je spotřebovaný jízdní doklad uložený v systému mobilní aplikace DPMÚL, a.s. Po uplynutí lhůty 3 měsíců již není daňový doklad ke spotřebovanému jízdnímu dokladu dostupný.

3. NEPLATNÝ ELEKTRONICKÝ MOBILNÍ JÍZDNÍ DOKLAD

1. Neplatný elektronický mobilní jízdní doklad nebo elektronický skupinový mobilní jízdní doklad je takový, který:
- a) nebyl zakoupen dle podmínek Tarifu DÚK,
 - b) byl použit před uplynutím ochranné doby a započítím jeho platnosti,
 - c) nebyl platný v dané zóně (tj. byl použit mimo povolenou cestu stanovenou Tarifem DÚK nebo mimo povolené kontrolní nadzóny stanovené Maticí povolených cest DÚK),
 - d) pozbyl své časové platnosti uplynutím doby platnosti,
 - e) byl objednáán a zaplacen jiným způsobem než z mobilní aplikace DPMÚL instalované v Zařízení zákazníka,
 - f) byl neoprávněně jakkoliv pozměněn, upraven nebo zkopírován,
 - g) byl přeposlán jiné osobě,
 - h) byl použit pro jiné jízdy, než je přípustné,
 - i) byl použit neoprávněnými osobami,
 - j) nejedná se o originál,
 - k) dynamický ochranný prvek na jízdním dokladu je neaktivní,
 - l) nelze-li z příčin na straně zákazníka ověřit jeho platnost (např. z důvodu vybití Zařízení),
 - m) není při přepravní kontrole nalezen,
 - n) nebyl při elektronické kontrole (QR kód) uznán za platný,
 - o) byl zakoupen až v době výkonu přepravní kontroly nebo až po výzvě přepravním kontrolorem,
 - p) byl platný, ale cestující nedoložil k mobilnímu jízdnímu dokladu nárok na zvýhodněné jízdné 50 % nebo Ústecké jízdné dle Tarifu DÚK,
 - q) byl zakoupen jako elektronický skupinový jízdní doklad pro určený počet cestujících, ale na tento jízdní doklad cestuje více osob, než je na jízdence uvedeno nebo některý z cestujících nedoložil k jízdnímu dokladu nárok na zvýhodněné jízdné 50 % nebo Ústecké jízdné.

4. INFORMAČNÍ SLUŽBY

1. „**Informační služby**“ poskytuje Provozovatel zákazníkům a široké veřejnosti a tyto se dále člení na následující informační kanály:
- a) „**Infolinka**“ je informační služba poskytovaná prostřednictvím bezplatné telefonické linky, dostupné na kontaktech uvedených přímo v MAP DPMÚL a.s., infolinka je v provozu v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin,
 - b) „**Web**“ je informační služba poskytovaná na internetových stránkách provozovatele umožňující dálkový přístup, a to na internetové adrese <https://www.dpmul.cz/>,
 - c) „**Kontaktní místo**“ je Zákaznické a informační centrum provozovatele.

5. NÁKUP ELEKTRONICKÉHO MOBILNÍHO JÍZDNÍHO DOKLADU NEBO ELEKTRONICKÉHO SKUPINOVÉHO JÍZDNÍHO DOKLADU A PODMÍNKY JEHO POUŽÍVÁNÍ

1. Přehled elektronických mobilních jízdních dokladů uvedených v Tarifu DÚK, které lze prostřednictvím MAP DPMÚL zakoupit, včetně jejich cen, je Provozovatelem uveřejněn, jak přímo v MAP DPMÚL, tak i v Tarifu DÚK. Provozovatel si vyhrazuje právo portfolio a ceny těchto jízdních dokladů měnit, a to v závislosti na aktualizaci Tarifu DÚK. Změny jsou Provozovatelem oznamovány na internetové adrese: <https://www.dpmul.cz/>.
2. Zákazníkovi je v rámci jednoho nákupu umožněn nákup 1 ks elektronického mobilního jízdního dokladu pro svou osobu, dále 1 ks pro každého spolucestujícího nebo za zavazadlo či psa. Zákazníkovi je dále umožněn nákup 1 ks elektronického skupinového jízdního dokladu maximálně pro 40 cestujících.
3. Zakoupený elektronický mobilní jízdní doklad je možné využít jen pro držitele MAP DPMÚL, v případě elektronického skupinového mobilního jízdního dokladu musí být jeden ze skupiny držitel MAP DPMÚL. V MAP DPMÚL lze zakoupit samostatný elektronický mobilní jízdní doklad i pro spolucestující nebo jeden jízdní doklad pro skupinu cestujících (elektronický skupinový mobilní jízdní doklad), podmínkou pro jejich použití je, aby držitel Zařízení s MAP DPMÚL a spolucestující cestovali vždy společně.
4. Před dokončením nákupu elektronického mobilního jízdního dokladu je zákazník povinen zkontrolovat správnost vybraného druhu mobilního jízdního dokladu. Před platbou lze počet a druh jízdních dokladů libovolně upravit použitím ikony „koš“.
5. Před nákupem elektronického skupinového mobilního jízdního dokladu je zákazník povinen nejdříve aktivovat v záložce MHD/Přestupní jízdenky ve spodní části displeje Zařízení požadavek **„Koupit skupinovou jízdenku (Multilístek)“**, následně vybrat druh jízdního dokladu a počet a před platbou zkontrolovat správnost vybraného počtu jízdních dokladů. Před platbou lze počet a druh jízdních dokladů libovolně upravit použitím ikony „koš“.
6. Zákazník je povinen použít elektronický mobilní jízdní doklad nebo elektronický skupinový mobilní jízdní doklad pouze v souladu s Tarifem DÚK, SPP DPMÚL a SPP DÚK. Zejména je povinen nastoupit do dopravního prostředku nebo vstoupit do přepravního prostoru pouze s platným elektronickým mobilním jízdním dokladem nebo elektronickým skupinovým jízdním dokladem uloženým pouze v Zařízení, ve kterém byl zakoupený.
7. Elektronický mobilní jízdní doklad nebo elektronický skupinový mobilní jízdní doklad zakoupený v MAP DPMÚL, je platný do 60 vteřin od zakoupení, tj. od okamžiku, kdy se na jízdence zobrazí zelenou barvou podbarvený text „Platná“. Doba do začátku platnosti jízdního dokladu je zobrazena nad QR kódem jízdního dokladu. Jedná se o jízdní doklad s již zobrazenými prvky kontroly (QR kód, vizuální informace o platnosti, dynamický ochranný prvek atd.). Zákazník je povinen se při přepravní kontrole prokázat již platným jízdním dokladem.
8. Elektronický mobilní jízdní doklad a elektronický skupinový mobilní jízdní doklad nelze zakoupit do zásobníku a postupně jej aktivovat ani jej aktivovat na určitý čas např. dle vyhledaného spojení.
9. Provozovatel výslovně upozorňuje, že pokud zákazník používá MAP DPMÚL v Zařízení, u kterého byly provedeny změny nastavení, tzv. „root“ (tj. změny, které mohou vést k narušení bezpečnosti daného Zařízení např. snížením jeho odolnosti proti škodlivému softwaru), ztrácí možnost obnovení elektronického mobilního jízdního dokladu nebo elektronického skupinového jízdního dokladu, v případě ztráty nebo poškození či jakékoliv jiné reklamace.

6. PŘEPRAVNÍ KONTROLA

1. Přepavní kontrola elektronického mobilního jízdního dokladu a elektronického skupinového jízdního dokladu probíhá tak, že se ověřuje, zda byl konkrétní jízdní doklad objednán a uhrazen z mobilní aplikace instalované v Zařízení cestujícího, zda je v okamžiku kontroly platný a děje se tak mimo jiné ověřováním dat, které elektronický mobilní jízdní doklad nebo elektronický skupinový mobilní jízdní doklad obsahuje
2. Průběh přepravní kontroly stanoví SPP DPMÚL. Pověřená osoba dopravce (řidič vozidla, přepravní kontrolor, asistent přepravy) je oprávněna provádět přepravní kontrolu následujícími způsoby, a to buď kumulativně, nebo i jen jedním z nich:
 - a) kontrola QR kódu,
 - b) vizuální kontrola jízdního dokladu – cestující je povinen předložit aktivní displej Zařízení se zobrazeným jízdním dokladem,
 - c) kontrola přes telefonní číslo Zařízení,
 - d) kontrola dynamického prvku (např. pohybující se aktuální čas aj.).
3. Zákazník, který se prokazuje při přepravní kontrole platným elektronickým mobilním jízdním dokladem nebo elektronickým skupinovým mobilním jízdním dokladem zakoupeným v MAP DPMÚL je povinen předložit tento jízdní doklad ke kontrole na funkčním a nepoškozeném Zařízení tak, aby mohla být provedena řádná přepravní kontrola. Je-li jízdní doklad zákazníkem k přepravní kontrole předložen na Zařízení, které výše uvedené parametry nesplňuje a přepravní kontrola není úspěšná, nese zákazník plnou odpovědnost za uložení přírážky a není oprávněn takový jízdní doklad reklamovat.
4. Od data vyhlášení na internetové adrese: <https://www.dpmul.cz/> je Zákazník povinen na zastávkách MHD, kde je povolen nástup do vozidel MHD pouze předními dveřmi přiložit Zařízení se zobrazených QR kódem elektronické mobilní jízdenky nebo elektronické skupinové mobilní jízdenky ke čtečce QR kódu na terminálu u řidiče vozidla.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

1. V mobilní aplikaci lze zakoupit elektronické mobilní jízdní doklady pro tyto skupiny cestujících:
 - Děti a mládež od 6 do dosažení věku 18 let – zvýhodněné jízdné 50 %,
 - Žák, student od 18 do dosažení věku 26 let – zvýhodněné jízdné 50 %,
 - Osoba od dosažení věku 18 let bez nároku na slevu nebo bezplatnou přepravu – plné jízdné,
 - Osoba od dosažení věku 62 do dosažení věku 65 let – Ústecké jízdné,
 - Osoba přepravující dítě(děti) do věku 3 let – Ústecké jízdné,
 - Osoba od dosažení věku 65 let – zvýhodněné jízdné 50 %,
 - Příjemce invalidního důchodu 3. stupně – zvýhodněné jízdné 50 %.Dále lze zakoupit elektronický mobilní jízdní doklad pro přepravu spoluzavazadla, psa nebo elektronický skupinový mobilní jízdní doklad.
2. Cena elektronického mobilního jízdního dokladu je stanovena Tarifem DÚK v korunách českých včetně DPH. Cena elektronického skupinového jízdního dokladu je stanovena prostým součtem cen vybraných jednotlivých jízdních dokladů. Má-li zákazník v souladu s Tarifem DÚK nárok na slevu na jízdném, uplatňuje ji již při nákupu elektronického mobilního jízdního dokladu nebo elektronického skupinového jízdního dokladu a nárok na tuto slevu je povinen prokázat na výzvu pověřené osoby dopravce dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPMÚL. Provozovatel vůči zákazníkovi neúčtuje žádné další

související poplatky. V ceně nákupu není zahrnuta cena případných datových služeb, které zákazník používá pro přístup k MAP DPMÚL.

3. Po uhrazení příslušné částky za elektronický mobilní jízdní doklad nebo elektronický skupinový mobilní jízdní doklad Zákazníkem vystaví MAP DPMÚL jízdní doklad, který si cestující může vytisknout na internetové adrese: www.smsjizdenky.cz. Jízdní doklad obsahuje informace o ceně, o časové a zónové platnosti jízdního dokladu, identifikační kód a kontrolní prvky pro přepravní kontrolu. Doklad lze vytisknout maximálně do 3 měsíců od zakoupení jízdního dokladu.
4. Elektronický mobilní jízdní doklad nebo elektronický skupinový mobilní jízdní doklad zakoupený prostřednictvím MAP DPMÚL je uložený v elektronickém systému Provozovatele pro případnou pozdější kontrolu ze strany Zákazníka.
5. V MAP DPMÚL lze platit pouze bezhotovostně platebními kartami prostřednictvím platební brány. Provozovatel dále umožňuje platby bezhotovostně prostřednictvím služeb Apple Pay a Google Pay. Provozovatel si dále vyhrazuje právo doplnit i další bezhotovostní platební způsoby, tyto oznámí zákazníkům a široké veřejnosti na internetové adrese: www.smsjizdenky.cz.
6. Provozovatel zákazníkům vydává za nákup elektronického mobilního jízdního dokladu nebo elektronického skupinového mobilního jízdního dokladu daňové doklady dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Daňový doklad zpětně za dobu max. do 3 měsíců od nákupu jízdního dokladu je možné vyžádat prostřednictvím e-mailu uvedeného na internetové adrese: www.smsjizdenky.cz.
7. Smluvní vztah mezi prodávajícím a zákazníkem vzniká doručením zakoupeného elektronického mobilního jízdního dokladu nebo elektronického skupinového mobilního jízdního dokladu, jež se zákazníkovi zobrazí přímo v Zařízení, ze kterého jízdní doklad objednal.
8. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí zákazník sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

8. Odstoupení od smlouvy

1. Odstoupení od kupní smlouvy není podle § 1840 písm. h) občanského zákoníku možné.

9. Reklamační a stížnosti

1. Případnou reklamaci nebo stížnost na jednotlivé transakce uskutečněné v MAP DPMÚL, jakož i nefunkčnost elektronického mobilního jízdního dokladu lze uplatnit prostřednictvím reklamačního formuláře přímo v MAP DPMÚL nebo na internetové adrese: www.smsjizdenky.cz případně osobně na Zákaznickém a informačním centru Provozovatele. Při využití reklamačního formuláře na internetové adrese: www.smsjizdenky.cz obdrží Zákazník notifikační e-mail s informací o přijetí reklamacie. Při uplatnění takovéto reklamacie je Zákazník povinen uvést telefonní číslo mobilního Zařízení, ze kterého byl elektronický mobilní jízdní doklad nebo elektronický skupinový mobilní jízdní doklad zakoupený, datum a čas nákupu, druh jízdního dokladu a pro jakou tarifní skupinu byl zakoupený, příp. doložit daňový doklad a popsat rozhodné skutečnosti pro důvod reklamacie.

2. Informaci o vyřízení reklamace nebo stížnosti Zákazníka zašle Prodávající na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou v reklamačním formuláři, příp. na jiný kontakt uvedený Zákazníkem.
3. Zákazník je oprávněn reklamovat elektronický mobilní jízdní doklad nebo elektronický skupinový mobilní jízdní doklad, a to z důvodu, kdy jízdní doklady vykazují vady v důsledku provozu MAP DPMÚL. Za tyto vady se považuje zejména:
 - po zakoupení se elektronický mobilní jízdní doklad nebo elektronický skupinový mobilní jízdní doklad nezobrazí v MAP DPMÚL,
 - elektronický mobilní jízdní doklad nebo elektronický skupinový mobilní jízdní doklad po uplynutí 60 sekund od nákupu nenabyl platnosti,
 - elektronický mobilní jízdní doklad nebo elektronický skupinový jízdní doklad vykazuje všechny potřebné znaky pro řádné provedení přepravní kontroly, a přesto nebyla kontrola úspěšná.
4. Zákazník není oprávněn reklamovat události a úkony související s přepravou, výší ceny elektronického mobilního jízdního dokladu nebo elektronického skupinového mobilního jízdního dokladu dle Tarifu DÚK a volbu tarif skupiny zakoupeného jízdního dokladu.
5. Zákazník uplatňuje své právo reklamace vůči Provozovateli bezodkladně po vzniku reklamačního důvodu, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů od jeho vzniku.
6. Reklamaci včetně případného odstranění vady Provozovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se zákazníkem, takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty, resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada skutečně existovala a Zákazník má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
7. Provozovatel v případě uznání reklamačního nároku provede reklamaci formou vrácení celé výše jízdného Zákazníkovi dle jeho požadavku, a to bezhotovostně na účet, ze kterého byla platba za jízdní doklad provedena nebo poštovní poukázkou.

10. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Při používání elektronického mobilního jízdního dokladu nebo elektronického skupinového mobilního jízdního dokladu je zákazník povinen seznámit se s těmito předpisy:
 - vyhláškou č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů,
 - Tarifem DÚK – tarif Dopravy Ústeckého kraje, v platném znění,
 - Smluvními přepravními podmínkami pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s.,
 - zákonem č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů,
 - zákonem č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů,a tyto dodržovat.
2. Prodávající není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu § 1820 odst. 1 písm. n) Občanského zákoníku.
3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>.

4. Kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) je Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <https://evropskyspotrebitel.gov.cz/> . Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_cs je možné využít při řešení sporů mezi Prodávajícím a Zákazníkem z kupní smlouvy.
5. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce (internetová adresa: <https://coi.gov.cz/>) vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a Občanského zákoníku.
6. Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.

11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Svou informační povinnost vůči zákazníkovi ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“) související se zpracováním osobních údajů Zákazníka pro účely plnění kupní smlouvy, pro účely jednání o kupní smlouvě a pro účely plnění veřejnoprávních povinností prodávajícího plní Prodávající prostřednictvím zvláštního dokumentu na internetové adrese: <https://www.dpmul.cz/> a je součástí MAP DPMÚL.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Obchodní podmínky pro užívání MAP DPMÚL účinné od 1. 5. 2023 se zrušují.
2. Prodávající si vyhrazuje právo znění těchto obchodních podmínek měnit. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
3. Změněné obchodní podmínky vyhlásí vhodným způsobem na internetové adrese: <https://www.dpmul.cz/> a v MAP DPMÚL před účinností změny obchodních podmínek.
4. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné nebo se takovým stane, namísto neplatných nebo neúčinných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost nebo neúčinnost ostatních ustanovení.
5. Obchodní podmínky jsou archivované prodávajícím v elektronické podobě a nejsou přístupné.
6. Kontaktní údaje prodávajícího:
 - adresa pro doručování: sekretariát Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., Revoluční 3088/26, 401 11 Ústí nad Labem, doručovací adresa Jateční 426/69, 400 19 Ústí nad Labem,
 - adresa pro doručování elektronické pošty: info@dpmul.cz ,
 - telefon na infolinku Prodávajícího: + 420 800 100 613 (pracovní dny),
 - přepážka Zákaznického a informačního centra Prodávajícího, Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem.
7. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1. 9. 2025.