

## Obchodní podmínky používání bezkontaktní bankovní karty na linkách MHD Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s.

Směrnice č. 3/2025

Výtisk číslo:

Datum vydání: 1. 2. 2025

Vypracoval: **Bc. Pavlína Gadalovičová** .....  
vedoucí střediska Zákaznické  
a informační centrum

Kontroloval: **JUDr. Pavel Mareček** .....  
advokát

**Ing. Vratislav Blažek** .....  
specialista pro právní  
a kontrolní činnost, BOZP, PO

Schválil: **Ing. Igor Babík** .....  
místopředseda představenstva

**Mgr. Ing. Simona Mohacsi, MBA** .....  
výkonná ředitelka společnosti

## OBSAH

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	3
1.1. Elektronický odbavovací systém.....	3
1.2. Právní vztahy .....	3
2. DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ.....	3
3. OBECNÉ ZÁSADY PRO ODBAVENÍ NA BEZKONTAKTNÍ BANKOVNÍ PLATEBNÍ KARTY NEBO IDENTIFIKÁTOREM ČASOVÉHO JÍZDNÉHO .....	5
4. ODBAVENÍ BBK V REŽIMU CHECK IN/CHECK OUT .....	8
5. SAMOOBSLUŽNÝ BEZHOTOVOSTNÍ NÁKUP PAPIROVÉHO JÍZDNÍHO DOKLADU PRO JEDNOTLIVOU JÍZDU NEBO JEDNODENNÍHO SÍŤOVÉHO JÍZDNÍHO DOKLADU DŮK NA TERMINÁLU U ŘIDIČE VOZIDLA MHD .....	12
6. BEZHOTOVOSTNÍ NÁKUP JÍZDNÍHO DOKLADU PRO JEDNOTLIVOU JÍZDU ZE ZÓNY DO ZÓNY V RÁMCI DŮK BEZ OBSLUHY LINKAMI MHD V DOPLŇKOVÉM PRODEJI U ŘIDIČE VOZIDLA .....	13
7. ESHOP .....	14
7.1. Procesy, které umožňuje eShop zákazníkovi .....	18
7.2. eShop a uzavření kupní smlouvy.....	21
7.3. eShop, cena elektronického časového jízdního dokladu a platební podmínky.....	23
7.4. eShop a způsob dodání elektronického časového jízdního dokladu .....	23
8. REGISTRACE OSOBNÍCH ÚDAJŮ A BBK V DOPRAVNÍ APLIKACI NA PŘEPÁŽCE ZÁKAZNICKÉHO A INFORMAČNÍHO CENTRA PRODÁVAJÍCÍHO.....	24
9. ODREGISTROVÁNÍ (ODEBRÁNÍ) BBK Z ÚČTU ZÁKAZNÍKA.....	26
10. PŘEVOD ELEKTRONICKÝCH ČASOVÝCH JÍZDNÍCH DOKLADŮ.....	27
11. ZAKOUPENÍ ELEKTRONICKÉHO ČASOVÉHO JÍZDNÍHO DOKLADU NA BÁZI BBK.....	27
12. ZŘÍZENÍ PODŘÍZENÉHO ÚČTU V ESHOPU .....	28
13. BEZKONTAKTNÍ BANKOVNÍ KARTA PO EXPIRACI .....	29
14. PODMÍNKY ZPĚTNÉHO VÝKUPU ELEKTRONICKÝCH ČASOVÝCH JÍZDNÍCH DOKLADŮ NA BÁZI BBK.	29
15. PŘEPRAVNÍ KONTROLA.....	31
16. TISK DAŇOVÉHO DOKLADU .....	32
17. REKLAMACE A STÍŽNOSTI .....	32

17.1.	Reklamacce transakcí check in/check out.....	32
17.2.	Reklamacce transakcí uskutečněných v eShop.....	34
17.3.	Další práva a povinnosti smluvních stran.....	34
17.4.	Ukládání cookies .....	35
17.5.	Doručování .....	35
18.	ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY .....	35
19.	OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ .....	35
20.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....	36

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) obchodní společnosti Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., se sídlem Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem, doručovací adresa Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem, IČO: 25013891, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 945, (dále jen „**prodávající**“) 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 eShop EOS prodávajícího, elektronického odbavovacího systému umístěného ve vozidlech MHD prodávajícího anebo prostřednictvím předprodejního místa prodávajícího, jakož i podmínky užívání bezkontaktní bankovní platební karty.

### 1.1. Elektronický odbavovací systém

1. Elektronický odbavovací systém (dále jen „EOS“) představuje moderní multikanálový odbavovací systém k odbavení zákazníků a pro prodej elektronických jízdních dokladů. Prostřednictvím elektronického odbavovacího systému jsou poskytovány služby v souladu s Tarifem Dopravy Ústeckého kraje (dále jen „Tarif DÚK“), který stanovuje způsob a postup při uplatňování cen jízdného v městské hromadné dopravě osob na území města Ústí nad Labem a na území Ústeckého kraje. Tarif Dopravy Ústeckého kraje vyhláší Krajský úřad Ústeckého kraje a jeho plné znění je dostupné na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz).

### 1.2. Právní vztahy

1. Právní vztahy mezi prodávajícím a zákazníkem se řídí obchodními podmínkami, Tarifem DÚK, Smluvními přepravními podmínkami pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s. (dále jen „SPP DPMÚL“) a právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

## 2. DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ

1. **eShop EOS** (dále jen „eShop“) je elektronický obchod, který je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese <https://eshop-bpk.dpmul.cz/> (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“). eShop umožňuje zřízení účtu zákazníka a nákup elektronického časového jízdního dokladu na bázi bezkontaktní bankovní platební karty a její správu.
2. **MHD** je městská hromadná doprava provozovaná prodávajícím.
3. **DÚK** je zkratka pro integrovaný dopravní systém nazvaný Doprava Ústeckého kraje.
4. **SPP DPMÚL** jsou Smluvní přepravní podmínky platné pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách prodávajícího.
5. **Tarif DÚK** je tarif integrovaného dopravního systému Doprava Ústeckého kraje.
6. **Vozidlo MHD** je trolejbus nebo autobus prodávajícího.
7. **Jízdné** je cena za přepravu zákazníka.

8. **BBK** je bezkontaktní bankovní platební karta Mastercard, VISA nebo Maestro využívající bezkontaktní EMV technologii vydaná bankami či jinými držiteli licence opravňující k vydávání platebních nástrojů ve formě plastové karty.
9. **Jízdní doklad pro jednotlivou jízdu** je integrovaný papírový jízdní doklad zakoupený zákazníkem v samoobslužném bezhotovostním prodeji vydaný prodávajícím ve formě papírové jízdenky vytištěné terminálem na termocitlivém papíru, umožňující zákazníkovi v rámci časové a zónové platnosti využít ke svým cestám kombinaci spojů všech dopravců DÚK.
10. **Virtuální BBK** je bezkontaktní bankovní platební karta, která nemá fyzickou podobu a je nahraná v mobilním telefonu s technologií NFC nebo v chytrých hodinkách s platební funkcí (dále jen „virtuální karta“). Číslo virtuální karty je odlišné od fyzické (plastové) bankovní karty. Pro EOS jsou to dvě zcela rozdílné karty.
11. **Identifikátor elektronického časového jízdního dokladu** je bezkontaktní bankovní karta zakoupená na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL, která není vázaná k běžnému bankovnímu účtu, slouží pouze jako identifikátor elektronického časového jízdního dokladu.
12. **EP BČK DÚK** je elektronická peněženka bezkontaktní čipové karty Dopravy Ústeckého kraje.
13. **Check in** znamená přiložení (přihlášení) bezkontaktní bankovní platební karty zákazníkem k čtečce terminálu/validátoru při každém nástupu do vozidla MHD.
14. **Check out** znamená přiložení (odhlášení) bezkontaktní bankovní platební karty zákazníkem k čtečce terminálu/validátoru při každém výstupu z vozidla MHD.
15. **Linkospoj** je jeden spoj linky městské hromadné dopravy z výchozí zastávky MHD do konečné zastávky MHD dané linky.
16. **TAP** je každá transakce Check in a Check out provedená bezkontaktní bankovní platební kartou na daném linkospoji.
17. **Elektronický jízdní doklad pro jednotlivou jízdu** je vypočítán tarifním jádrem na základě provedených TAPů bezkontaktní bankovní platební kartou zákazníka za daný kalendářní den, tj. za časové období od 00:20 hodin do 00:19 hodin následujícího dne.
18. **Terminál** je multifunkční odbavovací zařízení umístěné ve vozidlech MHD prodávajícího u prvních dveří v prostoru u řidiče vozidla MHD.
19. **Validátor** je odbavovací zařízení umístěné ve vozidlech MHD prodávajícího u druhých a dalších dveří.
20. **Perimetr** zastávky je definován jako prostor v těsné blízkosti zastávky MHD.
21. **2D kód** je kontrolní kód na jízdním dokladu vytištěném na terminálu u řidiče vozidla MHD, který umožňuje strojové odbavení jízdního dokladu pomocí optické čtečky.
22. **Dopravní aplikace** představuje systém softwarových, hardwarových, personálních a dalších hmotných a nehmotných prostředků zajišťujících zákazníkům přístup k přepravním službám poskytovaných prodávajícím v rámci městské hromadné dopravy. Registraci osobních údajů zákazníků, fotografie a bezkontaktní bankovní platební karty v dopravní aplikaci lze zajistit na Zákaznickém a informačním centru prodávajícího dle podmínek Tarifu DÚK, SPP DPMÚL a obchodních podmínek.
23. **Jedinečný kód transakce** je 10místné číslo, které doplněné o specifické označení EOS najde zákazník v elektronickém bankovníctví nebo na výpisu z účtu u odečtené částky za zaplacené jízdné.

24. **Bezhotovostním nákupem** jízdního dokladu na terminálu se rozumí platba pomocí elektronické peněženky BČK DÚK nebo platba realizovaná bezkontaktní bankovní platební kartou zákazníka.
25. **Osobní identifikační doklad** je doklad zákazníka vydaný správním úřadem, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii nebo digitální zpracování podoby zákazníka (dále jen „osobní doklad“).
26. Registrace osobních údajů, fotografie zákazníka v eShopu a jeho BBK v plastovém provedení je proces, kdy je v systému založen nový uživatelský účet v eShopu.

### **3. OBECNÉ ZÁSADY PRO ODBAVENÍ NA BEZKONTAKTNÍ BANKOVNÍ KARTY NEBO IDENTIFIKÁTOREM ELEKTRONICKÉHO ČASOVÉHO JÍZDNÍHO DOKLADU**

1. BBK a virtuální kartou se lze tarifně odbavit pouze na linkách MHD, provozovaných prodávajícím, a to:
  - a) odbavením v režimu Check in/Check out (elektronický jízdní doklad pro jednotlivou jízdu),
  - b) odbavením na elektronický časový jízdní doklad na bázi BBK,
  - c) samoobslužným bezhotovostním nákupem jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu pro zónu 101 a ze zóny 101 do některé ze zón 121/122/171 nebo v opačném směru na terminálu u řidiče vozidla MHD,
  - d) samoobslužným bezhotovostním nákupem jízdního dokladu ze zóny 121 do zóny 122 nebo v opačném směru na terminálu u řidiče vozidla MHD,
  - e) samoobslužným bezhotovostním nákupem jednodenní síťového jízdního dokladu DÚK na terminálu u řidiče vozidla MHD,
  - f) samoobslužným bezhotovostním nákupem přepravného za spoluzavazadlo, psa nebo jízdního kola na terminálu u řidiče vozidla MHD,
  - g) bezhotovostním nákupem jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu ze zóny do zón v rámci DÚK bez obsluhy MHD u řidiče vozidla MHD.
2. Identifikátorem časového jízdného, zakoupeným na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL se lze tarifně odbavit pouze na elektronický časový jízdní doklad, a to na linkách MHD, provozovaných prodávajícím.
3. Ke čtečce terminálu/validátoru pro odbavení v režimu Check in/Check out lze přikládat pouze jednu BBK v plastové podobě. Při případném přiložení pouzdra nebo peněženky s více BBK v plastové podobě může nastat stav, kdy zákazník nebude odbavený vůbec, anebo může být systémem odbavený v režimu Check in/Check out při nástupu a výstupu z vozidla MHD pokaždé z jiné BBK. Výsledkem bude zaplacení jízdného za použití více BBK.
4. Ke čtečce terminálu lze přikládat pouze jednu BBK, která slouží jako identifikátor k elektronickému časovému jízdnímu dokladu na bázi BBK. Při přiložení pouzdra nebo peněženky s více BBK v plastové podobě může nastat stav, kdy zákazník nebude odbavený na elektronický časový jízdní doklad a může být systémem odbavený v režimu Check in/Check out při nástupu a výstupu z vozidla MHD, a to pokaždé z jiné BBK. Výsledkem bude zaplacení elektronického jízdného pro jednotlivou jízdu za použití BBK místo odbavení na elektronický časový jízdní doklad.
5. Virtuální BBK lze použít k nákupu elektronického časového jízdního dokladu jejím fyzickým předložením na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího. Po přiložení mobilního telefonu nebo hodinek s virtuální kartou na tokenizační čtečku, tato z dat virtuální karty vygeneruje token (náhodný řetězec čísel a písmen). V eShopu není povoleno virtuální kartu registrovat.

6. Má-li zákazník elektronický časový jízdní doklad na bázi BBK v plastovém provedení, musí se ve vozidlech MHD odbavovat touto plastovou kartou. Má-li jízdní doklad na bázi BBK k virtuální kartě, musí se ve vozidlech MHD odbavovat touto kartou. Každá BBK (plastová i virtuální) má vygenerované jiný token, tj. jedná se o dvě zcela odlišné karty.
7. Zákazník musí mít BBK nebo mobilní telefon s virtuální kartou při přepravě uložené tak, aby nemohlo dojít k jejich náhodnému odbavení v režimu Check in/Check out např. nežádoucím fyzickým kontaktem s čtečkou terminálu/validátoru nebo přiblížením se do bezprostřední blízkosti její čtecí zóny (cca 5 -7 cm).
8. Před používáním BBK k odbavení na linkách MHD je zákazník povinen se seznámit s Tarifem DÚK, SPP DPMÚL a těmito obchodními podmínkami.
9. K uživatelskému účtu v eShop lze registrovat pouze BBK aktivovanou v internetového bankovníctví na bankovním účtu zákazníka.
10. Odbavení v režimu Check in/Check out a nákup elektronického časového jízdního dokladu u zlevněného jízdného 50 %, zlevněného jízdného 25 %, Ústeckého jízdného nebo pro bezplatnou přepravu dle Tarifu DÚK, jsou omezené platností schváleného tarifního profilu zákazníka a platností vložené fotografie, přičemž platnost schváleného tarifního profilu zákazníka nesmí přesáhnout platnost vložené fotografie. U bezplatné přepravy se tato pravidla vztahují pouze na nákup elektronického časového jízdního dokladu.
11. Na BBK není povolené prodávajícímu zapisovat jakékoliv údaje svázané, resp. nutné pro elektronické odbavení zákazníka v MHD, jako jsou zejména osobní údaje, fotografie, jízdní doklady, tarifní profily, slevy ani žádné další informace mimo ty, definované standardem EMV. Tyto informace jsou uloženy v centrálním systému elektronického odbavovacího systému prodávajícího (back office).
12. BBK vázaná k bankovní účtu zákazníka, na které je uvedené jméno zákazníka je nepřenositelná a je určena pouze pro držitele, jemuž byla bankou vydána. Použitím BBK jinou osobou než jejím držitelem, je považováno za porušení obchodních podmínek a SPP DPMÚL.
13. Elektronický odbavovací systém ve vozidlech MHD pro odbavení v režimu Check in/Check out, pro nákup elektronického časového jízdního dokladu a pro nákup papírových jízdních dokladů na terminálu nebo u řidiče vozidla MHD akceptuje běžné BBK typu Mastercard, MAESTRO a VISA v plastovém provedení. V systému je možné použít jak kreditní, tak i debetní platební karty. Zároveň EOS akceptuje virtuální bankovní karty v mobilních telefonech nebo jiných přenosných médiích s platební funkcí do aplikací GooglePay a ApplePay.
14. Chce-li zákazník používat jiné mobilní aplikace nebo specifické BBK svázané s mobilní aplikací (např. karty Revolut, BUNQ, Twisto, apod.), případně chce používat některé duální karty, které v sobě integrují platební aplikaci VISA nebo Mastercard spolu s proprietární funkcí vydavatele karty, vždy je povinen se předem ujistit, že BBK je možné použít k odbavení na linkách MHD, neboť některé BBK mají natolik specifické nastavení bezkontaktního čipu, které znemožní jejich odbavení. V takovém případě je v zájmu zákazníka informaci spolu s číslem BBK (prvních šest čísel a poslední 4 čísla) o jejím neodbavení předat prodávajícímu prostřednictvím [info@dpmul.cz](mailto:info@dpmul.cz). Informace bude předaná ČSOB, a.s. k prošetření, jako subjektu, který pro prodávajícího zajišťuje akceptaci BBK v rámci EOS. Zákazník v případě neodbavení je povinen si v tomto případě pořídit jízdní doklad jiným způsobem (např. mobilní jízdní doklad) nebo vystoupit z vozidla.
15. Zákazník, který se hodlá odbavovat BBK v režimu Check in/Check out na elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu zvýhodněné 50 %, zvýhodněné 25 % Ústecké nebo si zakoupit elektronický časový jízdní doklad, zvýhodněný 50 %, zvýhodněný 25 % nebo Ústecký si musí zřídit účet v eShop a zaregistrovat své osobní údaje včetně fotografie a BBK nebo se registrovat na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího. V případě registrace v eShop je zákazník povinen autorizovat zaregistrované osobní údaje, fotografii na Zákaznickém a informačním centru prodávajícího a doložit



- nárok na příslušné jízdné dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPMÚL. Shodné podmínky platí i pro nákup elektronického časového jízdního dokladu určené pro bezplatnou přepravu v zóně 101.
16. Požadavky na fotografie k vložení do eShop účtu nebo k registraci na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího u zvýhodněného 50%, zvýhodněného 25% nebo Ústeckého jízdného a také u bezplatné přepravy:
- kvalitní barevná obdélníková fotografie o rozměru 35 mm x 45 mm, vzdálenost horního okraje od hlavy musí být min. 2 mm, která odpovídá aktuální podobě zákazníka v době registrace,
  - pozadí na fotografii musí být jednolitě (ne členitě), doporučuje se bílé nebo světle modré; pozadí nesmí splývat s fotografovanou osobou,
  - zobrazení v předním čelném pohledu tak, aby obličej zabíral maximální možnou plochu; zobrazovaná osoba musí mít neutrální výraz a zavřená ústa, oči musí být otevřené,
  - zobrazení žadatele v předním čelním pohledu s výškou obličejové části hlavy od očí k bradě minimálně 13 mm,
  - zobrazení v občanském oděvu, bez brýlí s tmavými skly (kromě nevidomých) a bez pokrývky hlavy, není-li její použití odůvodněno důvody náboženskými nebo zdravotními; v takovémto případě nesmí pokrývka hlavy zakrývat obličejovou část způsobem, která by znemožňovala identifikaci,
  - nesmí se jednat o vystřiženou fotografii ze skupinové fotografie nebo fotografii, která vykazuje známky použití.
17. Vložená fotografie má maximální platnost 5 let od data její autorizace nebo registrace na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího. Zákazník je povinen po dobu platnosti fotografie dbát na to, aby odpovídala jeho podobě, jinak mu může být uložena přírážka za cestování s neplatným jízdním dokladem nebo řidič vozidla MHD může jeho přepravu z tohoto důvodu odmítnout.
18. Každá nově vložená fotografie zákazníkem v účtu na eShop v době platnosti stávající fotografie podléhá autorizaci na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího. Teprve po autorizaci fotografie bude do EOS zavedena.
19. Neodpovídají-li registrované osobní údaje skutečnosti, vložená fotografie stanoveným požadavkům, zákazník nedoloží doklady dle Tarifu DÚK a SPP DPMÚL prokazující nárok na příslušné jízdné nebo bezplatnou přepravu, nebude autorizace na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího schválena a zákazník nebude mít do doby opravy osobních údajů nebo výměny fotografie nebo doložení nároku na příslušné jízdné či bezplatnou přepravu využívat požadované jízdné nebo bezplatnou přepravu, tj. bude mít nárok na plné jízdné.
20. O konci platnosti fotografie bude zákazník upozorněn v Shopu (eShop/Moje karty/u jména cestujícího).
21. U tarifních profilů, které mají nastavený příznak „vyžaduje foto“ zvýhodněné 50 %, zvýhodněné 25 % nebo Ústecké a bezplatná přeprava) systém neumožní nastavení data platnosti tarifního profilu přes datum platnosti fotografie.
22. Skončí-li platnost tarifního profilu nebo platnost vložené fotografie, zaniká tím současně i nárok na příslušné jízdné či bezplatnou přepravu.
23. BBK lze na elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu odbavit v režimu Check in/Check out pouze jednoho zákazníka, pro spolucestující lze zakoupit jízdní doklad v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče MHD přes funkci „Volba tarifu“.
24. Má-li zákazník k BBK zakoupený platný elektronický časový jízdní doklad pro určitou zónu (např. 101), je po přiložení BBK ke čtečce terminálu/validátoru na všech zastávkách v dané zóně přednostně odbavený na časový jízdní doklad. Odbavit jiného cestujícího na BBK s elektronickým časovým jízdním dokladem, lze pouze nákupem jízdenky v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla. Shodné podmínky platí i pro platné relační elektronické časové jízdní doklady (např. relace 101 – 121).



25. Zákazník se zakoupeným platným elektronickým časovým jízdním dokladem na bázi BBK pro určitou zónu (např. 101) nebo relaci (např. 101 - 121), který hodlá cestovat do jiné zóny, než je zónová platnost časového jízdního dokladu, je povinen již při nástupu do vozidla MHD se odbavit na papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu platný do zóny, kam cestuje. Při cestě v opačném směru bude zákazník po přiložení BBK ke čtečce terminálu odbavený v režimu Check in, a proto je povinen se odbavit i při výstupu z vozidla MHD přiložením BBK ke čtečce terminálu/validátoru (Check out). Toto pravidlo se přiměřeně vztahuje i pro ostatní elektronické časové jízdní doklady platné v určitých zónách nebo relacích.
26. U linek s nástupem předními dveřmi je zákazník povinen BBK s elektronickým časovým jízdním dokladem na bázi BBK vždy přiložit ke čtečce terminálu, kontrolu platnosti vykonává řidič vozidla MHD, kontrolu je oprávněna vykonat i jiná pověřená osoba dopravce.

#### 4. ODBAVENÍ BBK V REŽIMU CHECK IN/CHECK OUT

1. K odbavení v režimu Check in/Check out může zákazník použít pouze platnou, řádně aktivovanou BBK, která má dostatečné finanční krytí, tj. dostatek finančních prostředků na bankovním účtu zákazníka. Pokud na účtu zákazníka není dostatečné finanční krytí, nelze s takovou BBK v MHD se odbavit, protože z důvodu nekrytí transakce banka vloží kartu na „stoplist a terminál/validátor BBK odmítne.
2. Nekrytá transakce „čeká na vyrovnání dluhu“, pochází z karet, u kterých vydavatel BBK nepovolil autorizaci, např. z důvodu blokace karty nebo nedostatečného finančního krytí. Tyto karty jsou zařazené na „stoplist“ a vstupují do režimu vymáhání pohledávek, který je předepsaný karetními asociacemi (tzv. Debt recovery proces). Tento proces zajišťuje v pravidelných intervalech odesílání požadavků na ověření výše dluhu u vydavatele karty. Probíhá v pravidelných cyklech 4. a 14. den ode dne zjištění problémů se zůstatkem. Poslední ověření probíhá 29. den zjištění nedostatečného finančního krytí karty. Vzhledem k časovému intervalu 29 dní, během kterého je možné opakovaně zkoušet vyrovnání dluhu je možné, že připsání těchto transakcí nastane až v dalším měsíci. Do doby vyrovnání dluhu je karta na „stoplistu“ a zákazník si musí zakoupit jízdní doklad jiným způsobem.
3. Na základě provedených transakcí BBK Check in/Check out za období 24 hodin tarifní jádro EOS načte všechny transakce a vypočítá cenu elektronických jízdních dokladů pro jednotlivou jízdu. Zaúčtování cen jízdného proběhne ve lhůtách a dle pravidel společností Mastercard a VISA.
4. V režimu Check in/Check out se lze BBK odbavovat pouze na linkách MHD prodávajícího. Na linkách ostatních dopravců DÚK se nelze v režimu Check in/Check out odbavit.
5. Pro přestup na jiného dopravce DÚK si zákazník musí zakoupit papírovou jízdenku pro jednotlivou jízdu nebo jednodenní síťovou jízdenku DÚK v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla MHD přes funkci „Volba tarifu“.
6. U zákazníka, který se svojí BBK odbavuje v režimu Check in/Check out na jednotlivé jízdné **plné**, není registrace osobních údajů v eShop nebo na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího vyžadována.
7. Pro odbavení BBK v režimu Check in/Check out na zvýhodněné 50 %, zvýhodněné 25 % nebo Ústecké jízdné pro jednotlivou jízdu musí zákazník splnit tyto podmínky:
  - zaregistrovat své osobní údaje, BBK a vložit svoji fotografii v eShopu,
  - dokončit registraci ověřením registrovaných osobních údajů a autorizací fotografie předložením osobního identifikačního dokladu na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího,
  - doložit nárok na požadovanou slevu dle podmínek Tarifu DÚK a SPP prodávajícího.

- registrovat osobní údaje, BBK, vložit fotografii a doložit nárok slevu dle Tarifu DÚK a SPP prodávajícího může zákazník také na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího. Bez registrace osobních údajů, BBK, vložení fotografie a doložení nároku na požadovanou slevu je zákazník po přiložení BBK ke čtečce terminálu/validátoru ve vozidle MHD odbavený v režimu Check in/Check out na plné jízdné, tj. bez poskytnutí slevy na jízdném.
- 8. Nesplňuje-li vložená fotografie stanovené požadavky, vložené osobní údaje neodpovídají skutečnosti nebo zákazník nepředloží požadované doklady prokazující nárok na požadovanou slevu na jízdném dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPMÚL, nebude autorizace údajů, fotografie a registrace slevy na jízdném na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího dokončena.
- 9. Sleva na jízdném bude tarifním jádrem vypočtena, pokud byly transakce BBK v režimu Check in/Check out provedené v období, kdy má zákazník registrovaný nárok na zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 % nebo Ústecké jízdné platný (tj. od data začátku platnosti nároku do data konce jeho platnosti).
- 10. Použití BBK k odbavení v režimu Check in/Check out je možné u těchto tarifních profilů stanovených Tarifem DÚK:
  - a) Plné jízdné – bez nutnosti registrace osobních údajů a BBK,
  - b) Zvýhodněné jízdné 25 % – s registrací osobních údajů zákazníka, BBK a fotografie
    - držitelé průkazu ZTP, ZTP/P.
  - c) Zvýhodněné jízdné 50 % – s registrací osobních údajů zákazníka, BBK a fotografie,
    - děti a mládež ve věku od 6 do 18 let,
    - žáci a studenti ve věku od 18 do 26 let (prezenční - denní forma studia),
    - osoba 65+,
    - příjemce invalidního důchodu 3. stupně.
  - d) Ústecké jízdné - s registrací osobních údajů zákazníka, BBK a fotografie,
    - doprovod – 3 (osoba přepravující dítě (děti) do věku 3 let),
    - osoba od 62 – 65 let.
- 11. Doklady, které je zákazník povinen předložit k prokázání nároku na zvýhodněné 50 %, zvýhodněné 25 % nebo Ústecké jízdné jsou stanovené Tarifem DÚK a SPP prodávajícího.
- 12. Založení účtu v eShopu je povoleno zákazníkům od dosažení věku 15 let.
- 13. Zákonný zástupce má možnost pro dítě ve věku od 6 do 15 let založit tzv. podřízený účet k svému uživatelskému eShop účtu.
- 14. Osoba po dosažení věku 15 let má možnost na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího požádat o založení svého vlastního uživatelského eShop účtu z podřízeného účtu svého zákonného zástupce.
- 15. Osobní údaje registrované v eShopu je možné změnit pouze na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího po předložení osobního identifikačního dokladu.
- 16. Zákazník je zodpovědný za to, že registrované osobní údaje, BBK a vložená fotografie jsou pravdivé a odpovídají skutečnosti. Prodávající odmítá jakoukoli odpovědnost za případné sankce nebo škody, jež mohou vzniknout zákazníkovi v důsledku používání nesprávných nebo nepravdivých osobních údajů, anebo fotografie, která nesplňuje stanovené parametry.
- 17. Registrace BBK je povolena pouze k jednomu účtu v eShopu nebo na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího.
- 18. Součástí registrace je vydání elektronického souhlasu cestujícího s obchodními podmínkami a potvrzení zákazníka, že se seznámil s Informacemi o zpracování osobních údajů.
- 19. Vstupními podklady pro výpočet ceny elektronických jízdních dokladů pro jednotlivou jízdu tarifním jádrem EOS na základě zpracování transakcí Check in/Check out provedených BBK jsou:

- transakce Check in/Check out za daný kalendářní den, tj. za časové období od 00:20 hodin do 00:19 hodin následujícího dne,
  - ke každé transakci je znám Check in/Check out, přičemž Check out je buď fyzicky provedený (zákazníkem), či určený (maximální), tj. do konečné zastávky linkospoje, na kterém zákazník provedl Check in; Check out se automaticky dopočítává pouze pro účely výpočtu ceny jízdného v případě, kdy zákazník Check out nevykoná,
  - transakce Check in/Check out jsou po sobě jdoucí bez časového překryvu,
  - více Check in/Check out transakcí provedených na jednom linkospoji je sloučeno do jedné Check in/Check out transakce.
20. Zákazník je povinen při každém nástupu do vozidla MHD přiložit svou BBK k čtečce terminálu/validátoru a provést platnou transakci Check in pro daný linkospoj. Úspěšné odbavení BBK je zákazníkovi indikováno na obrazovce terminálu/validátoru „Zatržitkem“ a textem „Nástup“ v zelené barvě s akustickým signálem.
21. V perimetru zastávky, kde zákazník hodlá vystoupit nebo při výstupu z vozidla, je povinen svoji jízdu na konkrétním linkospoji ukončit přiložením BBK k čtečce terminálu/validátoru a provést platné odbavení (Check out) pro daný linkospoj. Úspěšné odbavení BBK je zákazníkovi indikováno na obrazovce terminálu/validátoru „Zatržitkem“ a textem „Výstup“ ve žluté barvě s akustickým signálem.
22. Check in je zákazník povinen při nástupu vykonat vždy, a to i při přestupu na jiný linkospoj nebo na náhradní dopravu případně na záložní linkospoj za porouchané vozidlo MHD nebo také na pokyn řidiče vozidla MHD v případě restartu zařízení z důvodu odstranění technické závady na vozidle MHD.
23. Check out je zákazník povinen při výstupu vykonat vždy, a to v případě přestupu na nový linkospoj, při výstupu z porouchaného vozidla MHD odstaveného na trati nebo při přestupu na záložní linkospoj.
24. Neukončí-li zákazník svoji jízdu na konkrétním linkospoji přiložením BBK k čtečce terminálu/validátoru (Check out), je jeho jízda automaticky ukončena až v konečné zastávce MHD konkrétního linkospoje a jízdné je pouze pro účely výpočtu elektronického jízdného dopočítané do této konečné zastávky MHD. Pokud zákazník přestoupí na nový linkospoj, ještě před příjezdem předchozího linkospoje do konečné zastávky MHD, naváže tarifní jádro EOS na předchozí transakci a nedochází tak k časovému překrytí transakcí.
25. V případě polookružních linek nebo spojů linek MHD, které mají jednu konečnou zastávku MHD a u druhé konečné zastávky MHD čas příjezdu do konečné zastávky MHD je dle platného jízdního řádu shodný s časem odjezdu z této konečné zastávky MHD (průjezdní zastávka), je ukončení transakce (Check out) v případě neprovedení zákazníkem zajištěno pouze u konečné zastávky MHD, která není průjezdní. Polookružní linky nebo spoje MHD jsou vyznačeny na jízdním řádu.
26. Pro platnost jízdního dokladu je rozhodující platnost transakce (TAPu) na daném linkospoji vyhodnocena kontrolním zařízením při přepravní kontrole, nikoli dopočítaná transakce Check in/Check out v případě, že cestující nesplnil svoji povinnost a při výstupu z vozidla MHD neprovedl Check out.
27. V režimu Check in/Check out se lze v zóně 101 Ústí nad Labem odbavit pouze na jízdní doklady pro jednotlivou jízdu plné, zvýhodněné 50 %, zvýhodněné 25 % nebo Ústecké s platností na 45 minut nebo 60 minut. V případě cesty ze zóny 121 do zóny 122 nebo v opačném směru se lze odbavit pouze na - plné jízdné, zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 % s časovou platností na 45 minut. Ze zóny 101 do zóny 121/122/171 nebo v opačném směru se lze odbavit pouze na plné jízdné, zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 % s platností na 60 minut a v případě relační jízdenky ze zóny 121/122 do zóny 171 nebo v opačném směru na plné jízdné, zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 % s platností na 90 minut. Ceny jízdného a jejich zónovou platnost stanovuje Tarif DÚK.

28. Uplyne-li mezi Check in a fyzickým nebo maximálním (dopočítaným) Check out v zóně 101 čas 60 minut, vypočítá tarifní jádro EOS novou elektronickou jízdenku pro jednotlivou jízdu. Pro cestu mezi zónou 121 Chlumecká a 122 Přestanov platí čas 45 minut.
29. Při neúspěšném odbavení BBK v režimu Check in/Check out lze opakovat odbavení, tj. přiložení stejné BBK ke čtečce terminálu/validátoru až po uplynutí 10 sekund. EOS je vybavený tzv. anti-passback, tj. bezpečnostním mechanismem zabraňujícím opakovanému přiložení stejné BBK ke čtečce terminálu/validátoru.
30. Jedinečný kód transakce (10místné číslo doplněné o specifické označení EOS) nalezne zákazník ve svém elektronickém bankovníctví nebo na výpisu ze svého bankovního účtu u odečtené částky za zaplacené jízdné. Odečtená částka může zahrnovat součet několik elektronických jízdních dokladů.
31. Jedinečný kód transakce u platebních karet VISA je k dispozici nejdříve po uplynutí 2 kalendářních dnů, u platebních karet MASTERCARD nejdříve po uplynutí 6 kalendářních dnů.
32. Odečtená částka za zaplacené jízdné kromě elektronického jízdného vypočteného na základě transakcí BBK provedených v režimu Check in/Check out zahrnuje i cenu papírové jízdenky zakoupené v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla MHD a papírové jízdenky ze zóny do zón bez obsluhy MHD zakoupené bezhotovostní platbou v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD.
33. Transakce provedené BBK zákazníkem v režimu Check in/Check out se nepřenáší do odbavovacích zařízení jiných vozidel MHD. Zákazník má možnost si ověřit platnost transakcí provedených BBK v režimu Check in/Check out pouze na linkospoji, kde transakce byla provedena, a to po volbě nabídky „Info o kartě“ na obrazovce terminálu/validátoru a po přiložení BBK ke čtečce zařízení. Zákazník musí dbát na to, aby BBK přiložil ke čtečce terminálu/validátoru bezprostředně po volbě nabídky „Info o kartě“, v opačném případě může být odbavený v režimu Check in/Check out.
34. Jakékoli neúspěšné odbavení BBK je zákazníkovi na obrazovce terminálu/validátoru indikováno podbarvením obrazovky červenou barvou s křížkem bílé barvy a textem s uvedením důvodu neodbavení BBK. Neúspěšné odbavení je zákazníkovi dále indikováno akustickým signálem, který je rozdílný od úspěšného odbavení. Při neúspěšném odbavení je cestující povinen si zakoupit jiný jízdní doklad nebo z vozidla MHD vystoupit.
35. Příklady neúspěšného odbavení a jejich řešení:
- **"Chyba, jízdné nezaplaceno!"** - chyba transakce při odbavení BBK v režimu Check in/Check out. Zákazník musí opakovat transakci Check in/Check out na terminálu/validátoru nejdříve po uplynutí 10 sekund (anti-passback 10 sekund). Je-li opakovaná transakce Check in/Check out na stejném terminálu/validátoru nebo i na jiném zařízení na daném linkospoji neúspěšná, je cestující povinen kontaktovat vydavatele BBK a zakoupit si jízdní doklad jiným způsobem.
  - **"Karta blokována bankou, jízdné nezaplaceno!"** - chyba při odbavení BBK v režimu Check in/Check out, zákazník nemá dostatečnou výši finančních prostředků na svém účtu nebo došlo k blokaci BBK ze strany banky. V případě nedostatečného finančního krytí musí zákazník vložit peníze na svůj účet a dle odst. 2 tohoto článku obchodních podmínek se znovu odbavit. Při neúspěšném opakovaném pokusu o odbavení musí zákazník kontaktovat vydavatele BBK nebo kontaktovat prodávajícího a zakoupit si jízdní doklad jiným způsobem.
  - **"Transakce zamítnuta kartou, jízdné nezaplaceno!"** - zákazník musí transakci Check in/Check out opakovat na jiném terminálu/validátoru ve vozidle MHD po uplynutí 10 sekund. Chybová hláška označuje stav, kdy BBK nedovolila provedení jejího ověření a přiložení BBK je zamítnuté. Tento stav může nastat u starších typů VISA karet, které za určitých podmínek nedovolovaly provést ověření karty. V některých případech lze tento stav narovnat po provedení kontaktní transakce potvrzené PINem v obchodní provozovně nebo při výběru hotovosti z bankomatu. Při této hlášce není transakce zaznamenána, zákazník nemá platnou transakci Check in/Check

out pro daný linkospoj a je povinen si jízdní doklad opatřit jiným způsobem. Při opakovaném zamítnutí transakce, musí zákazník kontaktovat vydavatele BBK.

- **"Platnost karty vypršela, jízdné nezaplaceno!"** – zákazník si musí zakoupit jízdní doklad jiným způsobem a musí kontaktovat vydavatele BBK.
- **"Použijte jinou kartu!"** – použitý typ BBK nelze použít pro transakci Check in/Check out na terminálu/validátoru (např. karta SODEXO, karta DÚK atd.). Zákazník musí použít jinou BBK nebo si opatřit jízdní doklad jiným způsobem.
- **"Chyba karty, jízdné nezaplaceno!"** - další možné chyby BBK při odbavení v režimu Check in/Check out. Zákazník je povinen provést opakovanou transakci Check in/Check out po uplynutí 10 sekund na jiném terminálu/validátoru. Při neúspěšném opakovaném odbavení musí zákazník kontaktovat vydavatele BBK a opatřit si jízdní doklad jiným způsobem.
- **"Karta již odbavena!"** – BBK v režimu Check in/Check out byla již odbavena (anti-passback 10 sekund). BBK nelze v ochranné době opakovaně odbavit.

## 5. SAMOBSLUŽNÝ BEZHOTOVOSTNÍ NÁKUP PAPIROVÉHO JÍZDNÍHO DOKLADU PRO JEDNOTLIVOU JÍZDU NEBO JEDNODENNÍHO SÍŤOVÉHO JÍZDNÍHO DOKLADU DÚK NA TERMINÁLU U ŘIDIČE VOZIDLA MHD

1. V samoobslužném bezhotovostním nákupu na terminálu u řidiče vozidla MHD lze zakoupit tyto jízdní doklady pro jednotlivou jízdu:
  - Jednozónový jízdní doklad pro zónu 101 – plné jízdné, zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 % nebo Ústecké jízdné,
  - jízdní doklad ze zóny 101 do některé ze zóny 121/122/171 nebo v opačném směru – plné jízdné, zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 %,
  - jízdní doklad ze zóny 121 do zóny 122 nebo v opačném směru – plné jízdné, zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 %,
  - jízdní doklad ze zóny 121 nebo 122 do zóny 171 nebo v opačném směru – plné jízdné, zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 %.
2. Po zaplacení je jízdní doklad vytištěný terminálem na termocitlivý papír. Jízdní doklad kromě údajů potřebných pro kontrolu platnosti a správnosti jeho použití obsahuje 2D kód, který je zákazník povinen při přestupu na jiný linkospoj MHD s nástupem předními dveřmi přiložit ke čtečce 2D kódu na terminálu u řidiče vozidla MHD.
3. Nákup jízdního dokladu je určený zejména pro:
  - zákazníka, který se za svoji osobu odbavil BBK v režimu Check in/Check out nebo na elektronický časový jízdní doklad a potřebuje zaplatit jízdné za svého spolucestujícího nebo přepravné za zavazadlo nebo psa,
  - zákazníka, který má dle podmínek Tarifu DÚK nárok na zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 % nebo Ústecké jízdné, ale nemá v eShopu založený svůj uživatelský účet případně podúčet, nemá registrované a autorizované své osobní údaje, BBK a fotografii,
  - zákazníka, který má dle podmínek Tarifu DÚK nárok na zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 % nebo Ústecké jízdné, ale nemá registrované své osobní údaje, BBK a fotografii na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího,
  - zákazníka, který potřebuje zakoupit přepravné za spoluzavazadlo nebo psa,
  - zákazníka, který v rámci své cesty:
    - v zóně 101 nebo



- ze zóny 101 do některé ze zón 121/122/171 nebo v opačném směru bude využívat služeb jiného dopravce DÚK.
- 4. V samoobslužném bezhotovostním nákupu na terminálu u řidiče vozidla MHD má zákazník možnost zakoupit i jednodenní síťové jízdní doklady DÚK uvedené v ceníku Tarifu DÚK, vyjma jízdních dokladů Labe-Elbe.
- 5. Pro nákup jízdního dokladu musí zákazník zvolit na obrazovce terminálu nabídku „Volba tarifu“. Po zadání cílové zóny, časové platnosti a tarifní skupiny je terminálem vyzván k zaplacení jízdního dokladu. Do doby jeho zaplacení má zákazník možnost zvolený jízdní doklad kdykoliv zrušit. Zaplacený a vytištěný jízdní doklad nelze reklamovat. Zakoupit další jízdní doklad lze až po dokončení nákupu předchozího jízdního dokladu.
- 6. Při zadání parametrů jízdního dokladu musí zákazník dbát zvýšené opatrnosti, aby BBK, kterou bude hradit jízdní doklad, nebyl přiložen do čtecí zóny čtečky terminálu (5 – 7 cm) dříve, než bude terminálem vyzván k jeho přiložení, jinak může být odbavený v režimu Check in/Check out.
- 7. Zvolený jízdní doklad lze uhradit výhradně bezhotovostní platbou, a to BBK nebo také EP BČK DÚK.
- 8. Zakoupený jízdní doklad platí od data a času zakoupení do data a času vyznačených na jízdním dokladu.

## **6. BEZHOTOVOSTNÍ NÁKUP JÍZDNÍHO DOKLADU PRO JEDNOTLIVOU JÍZDU ZE ZÓNY DO ZÓNY V RÁMCI DÚK BEZ OBSLUHY LINKAMI MHD V DOPLŇKOVÉM PRODEJI U ŘIDIČE VOZIDLA**

1. V doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD lze zakoupit jízdní doklad pro jednotlivou jízdu dle Tarifu DÚK ze zóny do zón v rámci DÚK, které nejsou obsluhované linkami MHD.
2. Za účelem nákupu jízdního dokladu je zákazník povinen nastoupit prvními dveřmi u řidiči vozidla MHD a nahlásit řidiči vozidla číslo nebo název výchozí zóny, číslo nebo název cílové zóny a druh požadovaného jízdního dokladu (plné jízdné, zvýhodněné jízdné 50 % nebo zvýhodněné jízdné 25 %). Požaduje-li zákazník vydat jízdní doklad z jiné výchozí zóny, než ve které dochází k jeho nákupu, je povinen řidiče vozidla MHD na tuto skutečnost předem upozornit a nahlásit název a číslo výchozí zóny.
3. Při nákupu zvýhodněného jízdného 50 % nebo zvýhodněného jízdného 25 % je zákazník povinen bez vyzvání řidiči vozidla MHD předložit doklady dle podmínek uvedených v Tarifu DÚK a SPP DPMÚL prokazující nárok na toto jízdné. Bez doložení nároku má zákazník nárok pouze na plné jízdné.
4. Na pokyn řidiče vozidla MHD je zákazník povinen zaplatit požadovaný jízdní doklad bezhotovostní platbou, a to přiložením BBK nebo EP BČK DÚK ke čtečce terminálu.
5. Po zaplacení je terminálem vytištěn jízdní doklad na termocitlivý papír. Jízdní doklad dle vyznačených zón platí od data a času jeho zakoupení do data a času vyznačených na jízdním dokladu.
6. Zákazník je povinen se při převzetí jízdního dokladu přesvědčit, zda mu byl vydán dle jeho požadavku. V opačném případě má možnost jízdní doklad do 3 minut od jeho prodeje odmítnout a řidič MHD je povinen provést storno jízdního dokladu. Zákazník od řidiče vozidla MHD obdrží doklad o provedeném stornu vráceného jízdního dokladu a je povinen si zakoupit jiný jízdní doklad nebo z vozidla MHD vystoupit. Doklad o provedeném stornu není jízdním dokladem.
7. Při stornování jízdního dokladu řidičem MHD zaplaceného BBK je zákazník povinen na pokyn řidiče MHD znovu přiložit BBK ke čtečce terminálu z důvodu vrácení jízdného za stornovaný jízdní doklad. V eShopu, ve složce „historie transakcí“, je stornovaná transakce označená znamínkem mínus a doplněna textem „SPJ“.



8. Při stornování jízdního dokladu řidičem MHD zaplaceného EP BČK DÚK je zákazník povinen na pokyn řidiče MHD znovu přiložit BČK DÚK ke čtečce terminálu z důvodu vrácení jízdného za stornovaný jízdní doklad na EP BČK DÚK.

## 7. ESHOP

1. eShop je elektronický obchod, který je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese <https://eshop-BBK.dpmul.cz> (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“).
2. eShop je přístupný pomocí standardních webových prohlížečů a je určený pro zákazníky s BBK v plastovém provedení nebo identifikátoru zakoupeném na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL. Název prohlížečů: Edge ≥ 16, Firefox ≥ 52, Google Chrome ≥ 60, Safari ≥ 10,1, Opera ≥ 48. Podporované prohlížeče na mobilních zařízeních: Android browser ≥ 5,6, Chrome for Android ≥ 72, Safari for Apple ≥ 12, Safari for iOS ≥ 5.
3. Z legislativních důvodů není možné v odbavovacím systému pracovat přímo s číslem BBK. Čtečky BBK na terminálu/validátoru ve vozidlech MHD pracují s tzv. tokenem. Token generuje platební terminál na přepážkách Zákaznického a informačního centra prodávajícího nebo tokenizační brána na eShop, který je vypočítaný z údajů na BBK. S tímto tokenem následně pracuje celý EOS, takže nikde v systému není ukládáno skutečné číslo BBK.
4. Zákazník může přistupovat do eShopu prostřednictvím přihlašovacích údajů k uživatelskému účtu. Přihlašovací údaje k uživatelskému účtu získá zákazník na základě registrace provedené v eShopu. Bez registrace zákazníka není možné provést přihlášení do eShopu. V případě nákupu elektronického časového jízdního dokladu na Zákaznickém a informačním centru může zákazník uvést e-mailovou adresu, kterou chce v budoucnu využívat jako přihlašovací údaj do eShopu. Na základě dokončení registrace provedené v eShopu bude mít zákazník přístup k uživatelskému účtu.
5. Založit eShop účet může zákazník po dosažení věku 15 let.
6. Je-li zřízen k účtu zákazníka v eShop tzv. podúčet pro dítě ve věku od 6 do 15 let, je nutné zaregistrovat osobní údaje dítěte, vložit požadovanou fotografii dítěte dle obchodních podmínek a dokončit registraci a autorizaci vložených údajů na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího. K dokončení registrace je nezbytná osobní účast dítěte, jeho zákonného zástupce na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího, kde zákonný zástupce předloží svůj osobní doklad a rodný list dítěte nebo jeho cestovní pas.
7. Nákup elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK pro osoby ve věku od 6 let do dosažení věku 15 let lze provést výhradně jejich zákonným zástupcem v rámci uživatelského účtu zákonného zástupce a prostřednictvím tzv. podřízeného účtu. Zákazník může prostřednictvím podřízeného účtu dále nakupovat elektronické časové jízdní doklady na bázi BBK i pro jiné osoby.
8. Po dosažení věku 15 let si může dítě na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího zažádat o osamostatnění svého původně podřízeného účtu.
9. K osamostatnění svého podřízeného účtu je cestující na přepážce Zákaznického a informačního centra povinen předložit:
  - platný osobní doklad,
  - zaregistrovanou BBK nebo identifikátor,
  - doklady prokazující nárok na jízdné dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPMÚL.
10. Údaje nezbytné k založení účtu v eShopu:
  - a) e-mailová adresa zákazníka,
  - b) dostatečně silné heslo,

- c) osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení a datum narození,
  - d) u zvýhodněného jízdného 50 %, zvýhodněného jízdného 25 %, Ústeckého jízdného nebo pro bezplatnou přepravu požadovaná fotografie,
  - e) číslo a datum expirace BBK, kterou bude zákazník používat v režimu Check in/Check out nebo k nákupu elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK, přičemž lze registrovat výhradně plastovou BBK, nikoliv virtuální BBK.
11. Zákazník zadá do registračního formuláře v eShop svůj e-mail, zvolí si bezpečné heslo. Následně zadá požadované osobní údaje a dle požadovaného druhu jízdného vloží požadovanou fotografii. Po elektronickém souhlasu s obchodními podmínkami a seznámení s Informacemi o zpracování osobních údajů je odeslán do systému EOS požadavek na registraci. Na zadaný e-mail obdrží zákazník aktivací odkaz pro dokončení založení účtu, který je platný 24 hodin, jinak registrace zaniká.
  12. Osobní údaje zákazníka registrované v eShopu je možné změnit pouze na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího po předložení osobního identifikačního dokladu.
  13. Při registraci osobních údajů je zákazník povinen uvést správně a pravdivě všechny údaje a fotografie musí odpovídat požadavkům stanoveným v obchodních podmínkách. Zákazník je povinen údaje uvedené v uživatelském účtu eShopu včetně fotografie při jakékoliv změně aktualizovat. Údaje uvedené zákazníkem v uživatelském účtu je prodávající oprávněn kdykoliv ověřit při přepravní kontrole nebo na přepážce Zákaznického a informačního centra.
  14. Zákazník je zodpovědný za to, že registrované osobní údaje jsou pravdivé a odpovídají skutečnosti. Prodávající odmítá jakoukoli odpovědnost za případné sankce nebo škody, jež mohou vzniknout zákazníkovi v důsledku používání nesprávných nebo nepravdivých osobních údajů.
  15. Registrace BBK je povolena pouze k jednomu účtu v eShopu nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra prodávajícího.
  16. Součástí založení účtu v **eShopu** je vydání elektronického souhlasu cestujícího s obchodními podmínkami a Informacemi o zpracování osobních údajů.
  17. K dokončení registrace účtu v **eShopu** obdrží zákazník na zadaný e-mail notifikační zprávu, na základě které musí svůj účet nejpozději do 24 hodin aktivovat, jinak jeho registrace v eShopu zaniká.
  18. Po dokončení registrace účtu v eShopu je zákazníkovi automaticky nastaven profil „plné jízdné“ s maximální platností do věku 100 let zákazníka. Pro využívání zvýhodněného jízdného 50 %, zvýhodněného jízdného 25 %, Ústeckého jízdného nebo bezplatné přepravy v zóně 101 Ústí nad Labem musí zákazník vložit do svého profilu požadovanou fotografii a přes volbu „Zobrazit detail klienta“ a „Upravit profily“ tlačítkem „+“ přidat další požadovaný profil (druh jízdného).
  19. Využívání zvýhodněného jízdného 50 %, zvýhodněného jízdného 25 %, Ústeckého jízdného nebo bezplatné přepravy pro zónu 101 Ústí nad Labem je podmíněno autorizací vložené fotografie, ověření zaregistrovaných osobních údajů dle osobního dokladu a doložením nároku na požadovanou slevu na jízdném dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPMÚL na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího. Po provedené autorizaci bude do back office EOS zadán datum začátku a konce platnosti nároku na příslušnou slevu nebo bezplatnou přepravu.
  20. Nesplňuje-li vložená fotografie požadavky uvedené v obchodních podmínkách nebo zákazník nepředloží požadované doklady prokazující nárok na zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 %, Ústecké jízdné nebo bezplatnou přepravu dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPMÚL, nebude registrace slevy na jízdném nebo nárok na bezplatnou přepravu na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího dokončena a zákazník nemá možnost do doby odstranění nedostatků využívat slevy na jízdném nebo bezplatnou přepravu v zóně 101 Ústí nad Labem. Nesprávně uvedené osobní údaje budou opraveny dle osobního identifikačního dokladu.
  21. Po přihlášení do svého eShop účtu je zákazník povinen si zaregistrovat BBK v plastovém provedení nebo identifikátor, které bude používat k odbavení ve vozidlech MHD na elektronický časový jízdní doklad. Registraci BBK k eShop účtu se provádí prostřednictvím tokenizační brány Monet+.

22. Pro dokončení autorizace účtu v eShopu pro zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 %, Ústecké jízdné nebo pro bezplatnou přepravu může zákazník **od data vyhlášení** na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) využít autorizaci tzv. na dálku, a to bez nutnosti návštěvy Zákaznického a informačního centra prodávajícího. Pro dokončení autorizace na dálku je zákazník povinen na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) / Dotazy a Reklamace vybrat z nabídky možnost „eShop-autorizace“ a k příslušnému požadavku vložit fotokopie požadovaných dokumentů:

- a) zvýhodněné jízdné 50 %
  - fotokopie osobního identifikačního dokladu na straně s fotografií se zakrytím rodného čísla,
  - fotokopie ověřeného a platného žákovského průkazu dle podmínek Tarifu DÚK (obě strany) nebo
  - fotokopie platné karty ISIC (obě strany),
  - u příjemce invalidního důchodu 3. stupně kopie potvrzení ČSSZ s QR kódem.
- b) zvýhodněné jízdné 25 %
  - fotokopie osobního identifikačního dokladu na straně s fotografií se zakrytím rodného čísla,
  - průkaz ZTP, ZTP/P (obě strany).
- c) Ústecké jízdné – osoba od 62 do 65 let
  - fotokopie osobního identifikačního dokladu na straně s fotografií se zakrytím rodného čísla.
- d) Ústecké jízdné – osoba přepravující dítě do věku 3 let
  - fotokopie osobního identifikačního dokladu na straně s fotografií se zakrytím rodného čísla,
  - fotokopie rodného listu, cestovního pasu nebo průkazu zdravotní pojišťovny dítěte na straně, kde jsou uvedené osobní údaje dítěte.
- e) bezplatná přeprava osob od dosažení věku 70 let
  - fotokopie osobního identifikačního dokladu na straně s fotografií se zakrytím rodného čísla.

Obvykle do jednoho pracovního dne bude autorizace účtu v eShopu za splnění všech podmínek pro založení účtu v eShopu zpracována, o výsledku autorizace bude zákazník informován e-mailem. Zasláné doklady pro účely autorizace osobních údajů, vložené fotografie a prokázání nároku na slevu nebo bezplatnou přepravu budou po schválení údajů a nároku na slevu nebo bezplatnou přepravu zlikvidovány.

Požadované doklady předkládá zákazník pořízením jejich fotografie (scanu) a jejím odesláním prodávajícímu prostřednictvím [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz). Jsou-li předkládány doklady, jejichž kopie může být pořízena výhradně se souhlasem jejich majitele podle zvláštního právního předpisu (např. zákona č. 269/2021 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů, či zákona č. 329/1999 Sb., o cestovních dokladech, ve znění pozdějších předpisů), je vyžadován výslovný souhlas zákazníka dle těchto zvláštních právních předpisů. Bez poskytnutí tohoto souhlasu nebude povoleno takové doklady vložit na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz). Vložené doklady jsou prodávajícím uchovávány do doby provedení autorizace, poté jsou smazány.

17. Údaje a doklady uvedené v předchozím ustanovení (č.16) jsou povinné, bez jejich vložení/zaslání není možné dokončit založení eShop účtu zákazníka, autorizaci registrovaných osobních údajů, vložení fotografie a přiznání slevy na jízdném nebo bezplatné přepravě prodávajícím. Dokončení autorizace zákazníka prodávajícím tak proběhne na Zákaznickém a informačním centru až po osobní návštěvě zákazníka. Jakmile je autorizace osobních údajů, vložené fotografie provedena, přiznán nárok na slevu jízdného nebo bezplatnou přepravu a zákazník má v eShopu přiřazenou BBK, může se začít

- odstavovat v režimu Check in/Check out nebo si nakupovat elektronický časový jízdní doklad. O provedené autorizaci je zákazník informován e-mailem.
18. Přístup k uživatelskému účtu v eShopu je zabezpečen zákazníkem zadanou e-mailovou adresou a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu. Zákazník není oprávněn umožnit užívání uživatelského účtu třetím osobám, to se netýká přiřazených klientů u podúctu.
19. V případě ztráty, výměny nebo odcizení BBK, která slouží jako identifikátor elektronického časového jízdného na bázi BBK, má zákazník možnost přiřadit si v eShopu nebo na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího jako identifikátor elektronického časového jízdného na bázi BBK jinou BBK nebo jiný identifikátor. Přiřazení jiného identifikátoru elektronického časového jízdného na bázi BBK než BBK v plastovém provedení (např. mobilního telefonu s NFC, chytrých hodinek s NFC) může zákazník provést pouze na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího. Za tímto účelem je zákazník povinen prodávajícímu předložit osobní identifikační doklad k ověření jeho osobních údajů a údajů týkajících se elektronického časového jízdného dokladu.
20. Prodávající může zrušit uživatelský účet v případě, kdy zákazník poruší své povinnosti z kupní smlouvy, včetně těchto obchodních podmínek. Zákazník může prostřednictvím eShopu odstranit svůj uživatelský účet.
21. BBK jako identifikátoru elektronického časového jízdného dokladu je možné využít u těchto tarifních profilů cestujících:
- plné jízdné
  - zvýhodněné jízdné 50 %
    - děti a mládež ve věku od 6 do 18 let,
    - žáci a studenti ve věku od 18 do 26 let (prezenční formy studia),
    - osoba 65+.
  - zvýhodněné jízdné 25 %,
    - držitelé průkazu ZTP, ZTP/P.
  - Ústecké jízdné
    - příjemce invalidního důchodu 3. stupně,
    - osoba přepravující dítě do věku 3 let,
    - osoba od 62 let do 65 let.
  - bezplatná přeprava
    - osoba od dosažení věku 70 let (70+),
    - strážníci Městská policie Ústí nad Labem, Trmice,
    - osoba dle zákona č. 87/1991Sb., o mimosoudních rehabilitacích.
22. Elektronický časový jízdní doklad je možné zpětně vykoupit za podmínek uvedených v platných obchodních podmínkách. Přiřazení elektronického časového jízdného dokladu na bázi BBK v jiné podobě není dle platného Tarifu DÚK možné. Toto ustanovení platí rovněž ve vztahu k elektronickému časovému jízdnímu dokladu zakoupeného na Zákaznickém a informačním centru prodávajícího.
23. Zákazník bere na vědomí, že uživatelský účet v eShopu nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

## 7.1. Procesy, které umožňuje eShop zákazníkovi

### 1. Neregistrovaný zákazník:

- a) zobrazení historie jízd uskutečněných v režimu Check in/Check out včetně počtu zakoupených jízdních dokladů na terminálu u řidiče vozidla MHD,
- b) tisk daňového dokladu k elektronickému jízdnímu dokladu pro jednotlivou jízdu vypočítanému tarifním jádrem EOS na základě transakcí provedených v režimu Check in/Check out,
- c) možnost podání reklamace na vypočtenou cenu za elektronický jízdní doklad pro jednotlivou jízdu na základě provedených transakcí Check in/Check out.

### 2. Registrovaný zákazník:

- a) změna hesla,
- b) změna přihlašovacího emailu,
- c) podpora zapomenutého hesla; možnost vygenerování nového hesla,
- d) možnost spravovat více BBK pod jedním uživatelským účtem - (tzv. podúčet např. rodiče pro děti),
- e) nákup elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK,
- f) možnost převodu elektronického časového jízdního dokladu na jinou BBK,
- g) blokáce BBK zákazníkem,
- d) zobrazení historie jízd provedených BBK v režimu Check in/Check včetně počtu zakoupených papírových jízdních dokladů na terminálu u řidiče vozidla MHD,
- e) tisk daňového dokladu k elektronickému jízdnímu dokladu pro jednotlivou jízdu vypočítané tarifním jádrem na základě transakcí provedených v režimu Check in/Check out,
- h) možnost podání reklamace na vypočtenou cenu elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu,
- i) možnost podání reklamace na zakoupený jízdní doklad v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla,
- j) zobrazení historie objednávek elektronických časových jízdních dokladů na bázi BBK,
- k) tisk daňového dokladu k zaplacené objednávce,
- l) automatické zasílání e-mailové notifikace o změně stavu objednávky,
- m) zasílání e-mailové notifikace:
  - upozornění na končící platnost BBK,
  - upozornění na končící platnost elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK,
  - upozornění na blížící se konec platnosti tarifního profilu zákazníka (CP).

### 3. Zobrazení přehledu transakcí BBK provedené zákazníkem v režimu Check in/Check out:

- a) neregistrovaný zákazník v eShopu:
  - webové stránky eShopu „Přehled transakcí“,
  - zadání jedinečného kódu transakce (z elektronického bankovníctví nebo z výpisu bankovního účtu)
  - zadání posledních 4 číslic z PAN (číslo platební karty).

Zákazníkovi je zobrazena sestava „Přehled transakcí bankovní karty“ pro zadaný kód transakce s možností tisku daňového dokladu k vypočítanému elektronickému jízdnímu dokladu pro jednotlivou jízdu na základě provedených transakcí Check in/Check out nebo s možností elektronický jízdní doklad pro jednotlivou jízdu reklamovat.

### b) registrovaný zákazník v eShopu:

- přihlášení do eShopu,



- ze seznamu svých BBK vybrat konkrétní BBK a zvolit "Přehled transakcí".

Zákazníkovi je zobrazena sestava „Přehled transakcí bankovní karty“ pro daný kód transakce s možností vytištění daňového dokladu k vypočítanému elektronickému jízdnímu dokladu pro jednotlivou jízdu na základě provedených transakcí v režimu Check in/Check out nebo s možností jízdní doklad pro jednotlivou jízdu reklamovat.

#### 4. Registrace zákazníka v eShopu:

- volba „Zaregistrovat se“,
- jméno a příjmení zákazníka,
- přihlašovací e-mail,
- heslo + potvrzení hesla,
- zatržítkem vyjádřit souhlas s obchodními podmínkami,
- zatržítkem vyjádřit seznámení s Informacemi o zpracování osobních údajů.

Po odeslání žádosti eShop ověří e-mailovou adresu (platný formát, jedinečnost v rámci eShopu), shodu 2 x zadaného hesla, stupeň obtížnosti hesla a odešle na zadaný e-mail notifikaci k dokončení založení účtu. Notifikace je platná 24 hodin.

#### 5. Změna hesla zákazníkem:

- a) přihlášení se do eShop účtu,
- b) volba "Nastavení účtu",
- c) volba "Změna hesla",
- d) zadat platné heslo a 2 x nové heslo,
- e) při zadávání hesla provádí EOS ověření síly hesla podle požadavků nastavených v konfiguraci eShopu,
- f) po odeslání dojde ke změně hesla.

#### 6. Zapomenuté heslo:

- a) na úvodní stránce eShopu vybrat volbu "Zapomenuté heslo",
- b) zadat přihlašovací e-mail,
- c) eShop ověří existenci účtu, správnost opsaného textu a odešle na e-mailovou adresu aktivační odkaz pro změnu hesla; odkaz na změnu hesla je časově omezený.

#### 7. Změna přihlašovacího e-mailu:

- a) přihlásit se do eShop účtu,
- b) vybrat volbu "Nastavení účtu" a dále "Změna přihlašovacího e-mailu",
- c) zadat nový přihlašovací e-mail a změnu potvrdit heslem,
- d) eShop ověří e-mailovou adresu (platný formát, jedinečnost v rámci eShopu) a odešle na zadaný e-mail aktivační odkaz pro změnu přihlašovacího e-mailu; odkaz na změnu přihlašovacího e-mailu má časové omezení,
- e) zákazník musí změnu potvrdit zadáním stávajícího hesla; opatření je proti:
  - odcizení účtu, pokud se zákazník např. zapomene odhlásit,
  - chybě při zadávání přihlašovacího e-mailu.

#### 8. Zrušení založeného účtu v eShopu:

- a) přihlášení zákazníka - volba "Zrušení účtu",
- b) eShop zobrazí výzvu k potvrzení zákazníkem,
- c) zrušení účtu zákazník potvrdí zadáním svého hesla,
- d) po potvrzení je z eShopu trvale odstraněn eShop účet zákazníka a vazby na všechny spravované BBK; pokud byl k účtu v eShopu zřízen tzv. podúčet, jsou BBK u tohoto účtu v systému dále



evidované a aktivní a je možné je používat pro odbavení ve vozidlech MHD; nakupovat elektronické časové jízdní doklady na bázi BBK lze pouze na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího.

9. Blokace BBK:

a) bankou (BBK je na „stoplistu“)

- BBK může být zablokována buď na žádost držitele BBK přímo bankou (např. při ztrátě nebo odcizení), případně na základě rozhodnutí samotné banky; zákazníkovi je v eShopu pouze zobrazeno upozornění o blokaci BBK.

b) prodávajícím (karta na „blacklistu“)

- prodávající je oprávněn BBK zablokovat např. z důvodu porušení obchodních podmínek nebo SPP prodávajícího a takovou BBK nelze:
  - v eShopu použít pro nákup elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK,
  - použít k převodu elektronického časového jízdního dokladu na jinou BBK,
  - použít k odbavení ve vozidle MHD v režimu Check in/Check out, k samoobslužnému bezhotovostnímu nákupu jízdního dokladu na terminálu u řidiče vozidla MHD nebo k zaplacení jízdního dokladu prodávaného v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla ze zóny do zóny bez obsluhy MHD.

c) zákazníkem (karta na blacklistu)

- zákazník má možnost BBK prostřednictvím **eShop** zablokovat např. při podezření z jejího zneužití; takovou BBK nelze:
  - v eShopu použít pro nákup elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK,
  - použít k převodu elektronického časového jízdního dokladu na jinou BBK,
  - použít k odbavení ve vozidle MHD v režimu Check in/Check out, k samoobslužnému bezhotovostnímu nákupu jízdenky na terminálu u řidiče vozidla nebo k zaplacení jízdenky prodávaného v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD ze zóny do zóny bez obsluhy MHD,
- volba zákazníkem z nabídky "Detail karty" a "Editovat kartu"; eShop zobrazí:
  - informace o blokaci BBK,
  - možnost zablokovat BBK.
- existuje-li v eShopu nevyřízený požadavek na změnu stavu zablokování BBK, je zákazníkovi zobrazena informace a funkcionální možnost změnit nastavení blokace BBK není přístupná.

10. Změna údajů zákazníka BBK:

- a) zákazník vybere z nabídky "Detaily klienta" a následně volbu "Upravit údaje"; existuje-li v systému nevyřízený požadavek na změnu údajů zákazníka, je možnost změnit údaje zákazníka nepřístupná,
- b) zákazník má možnost editovat přístupné detaily držitele BBK včetně fotografie; osobní údaje (jméno, příjmení a datum narození) zákazníka není povoleno v eShopu editovat, změny osobních údajů lze provést pouze na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího po předložení osobního identifikačního dokladu.

11. Postup při odebrání zákazníka (zrušení přiřazení) od eShop uživatelského účtu:

- a) volba „Detail klienta“,
- b) volba „Upravit údaje“,
- c) volba „Odebrat klienta“; tato volba je dostupná pouze u tzv. podřízených účtů.

12. Odebrání BBK od uživatelského eShop účtu:

- a) zákazník již dále nechce spravovat danou BBK v eShopu,
- b) držitel BBK již nechce, aby jeho BBK spravoval některý z uživatelů eShopu.

Zákazník u konkrétní zaregistrované BBK zvolí "Odebrat kartu". eShop zobrazí potvrzení odebrání BBK, po potvrzení je BBK odebrána od daného eShop účtu.

13. Převod elektronického časového jízdního dokladu na jinou BBK. Převod je možný pouze pro registrovaného zákazníka:

- a) zákazník u konkrétního jízdního dokladu a dané BBK zvolí možnost "Převést",
- b) eShop nabídne výběr jiné BBK stejného zákazníka,
- c) zákazník zvolí BBK, na kterou má být daný jízdní doklad převeden,
- d) eShop ověří datum expirace nové BBK a zda není blokována,
- e) eShop odešle do systému požadavek převod na jízdního dokladu.

Při převodu elektronického časového jízdního dokladu z BBK na jinou BBK nebo Identifikátor se lze BBK nebo Identifikátorem ve vozidlech MHD odbavit až po uplynutí 60 minut od provedení převodu.

14. Přehled požadavků v eShopu:

- a) po volbě "Přehled požadavků" se zákazníkovi zobrazí přehled požadavků; zobrazeny jsou poslední 3 požadavky pro každou BBK zákazníka s možností načtení dalších.
- b) druhy požadavků:
  - přiřazení BBK k účtu,
  - přiřazení BBK k účtu a založení údajů zákazníka (držitele karty),
  - změna údajů zákazníka (držitele karty),
  - změna nastavení blokáce BBK.
- b) zobrazované údaje:
  - datum vzniku požadavku,
  - stručný popis,
  - aktuální stav.

15. Přehled objednávek v eShopu:

- a) zákazník zvolí volbu "Moje objednávky", eShop zobrazí posledních 6 objednávek s možností načtení dalších,
- b) zobrazovaná data:
  - číslo objednávky,
  - datum vytvoření,
  - popis,
  - celková cena včetně DPH,
  - text "čeká na uhrazení" - pouze pokud je u dané objednávky relevantní.
- c) zobrazení detailů každé objednávky - zobrazovaná data:
  - číslo objednávky,
  - datum vytvoření,
  - jednotlivé transakce objednávky včetně ceny,
  - stav platby,
  - cena včetně DPH.

## 7.2. eShop a uzavření kupní smlouvy

1. V eShopu a na přepážce Zákaznického a informačního centru prodávajícího je možné zakoupit elektronický časový jízdní doklad pro tyto tarifní skupiny cestujících dle Tarifu DÚK:

- a) osoba od dosažení věku 18 let – Plné jízdné,

- b) dítě od 6 let do dosažení 15 let věku – Zvýhodněné jízdné 50 %,
- c) mládež od 15 let do dosažení věku 18 let – Zvýhodněné jízdné 50 %,
- d) žák, student denní (prezenční) formy studia od 18 do dosažení věku 26 let – Zvýhodněné jízdné 50 %,
- e) držitel průkazu ZTP, ZTP/P při cestě ze zóny 101 do zóny 121/122/171 nebo v opačném směru – zvýhodněné jízdné 25 %,
- f) osoba od 62 let do 65 let věku – Ústecké jízdné – D,
- g) osoba od 65 let věku – zvýhodněné jízdné 50 %,
- h) osoba od 70 let věku – bezplatná přeprava,
- i) příjemce invalidního důchodu 3. stupně – zvýhodněné jízdné 50 % u jednotlivého jízdného u časového jízdného Ústecké jízdné – D,
- j) osoba přepravující dítě (děti) do věku 3 let – Ústecké jízdné - J,
- k) osoba omezena na svéprávnosti (pouze na přepážce Zákaznického a informačního centra) – Ústecké jízdné - N,
- l) osoba uvedená v § 29 odst. 2 písm. c) zákona o mimosoudních rehabilitacích – bezplatná přeprava,
- m) strážník Městské policie Ústí nad Labem, Trmice – bezplatná přeprava.

Elektronický časový jízdní doklad pro jinou tarifní skupinu cestujících nelze zakoupit.

2. V eShopu zákazník začíná s objednáváním elektronického časového jízdního dokladu po přihlášení k uživatelskému účtu.
3. Jednotlivé kroky objednávky na sebe navazují a jsou činěny prostřednictvím objednávky (dále jen „objedávka“). Po přihlášení do eShopu zákazník ze seznamu BBK nebo Identifikátoru časového jízdního vybere konkrétní kartu a zvolí nákup elektronického časového jízdního dokladu. eShop provede validaci BBK nebo Identifikátoru časového jízdního (kontrola zda je karta registrována), zda není blokována a je provedena kontrola data platnosti karty. Dále zákazník vybere zvolenou zónovou platnost elektronického časového jízdního dokladu (v nabídce jsou pouze zóny dle Tarifu DÚK s obsluhou MHD prodávajícího, které lze pro danou BBK nebo Identifikátor časového jízdního zakoupit - 101, 121, 122, 171). Zákazník si zvolí jeden z dostupných tarifních profilů pro danou BBK nebo Identifikátor časového jízdního plný, (zvýhodněný atd.), dále si zvolí jeden z nabízených druhů elektronického časového jízdního dokladu dle Tarifu DÚK (7 denní, 30 denní atd.) a datum jeho platnosti OD\_DO, přičemž eShop nabídne začátek platnosti, který navazuje na již platný elektronický časový jízdní doklad nebo nabídne začátek platnosti ode dne jeho nákupu. eShop zobrazí cenu zvolené elektronického časového jízdního dokladu a zákazník potvrdí nákup zvoleného časového jízdního dokladu. Svou volbu zákazník potvrdí výběrem možnosti „Dokončit objednávku“ čímž se zákazníkovi zobrazí kompletní přehled zvolené konfigurace elektronického časového jízdního dokladu uloženého v nákupním košíku. Cena časového jízdního dokladu je uvedena včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Cena časového jízdního dokladu zůstává v platnosti po dobu, kdy je zobrazována v e-shopu. Zákazníkovi se zobrazí finální přehled zvolené konfigurace elektronického časového jízdního dokladu. Zákazník po zatržení Souhlasu s obchodními podmínkami pokračuje možností „Přejít k platbě“. Další krok vede zákazníka k volbě způsobu platby. Při volbě „Platební kartou“ je zákazník přesměrován na platební bránu k úhradě objednávky. Po zaplacení jízdního dokladu BBK je elektronický časový jízdní doklad platný po uplynutí 60 minut od jeho zaplacení. Při volbě bankovním převodem jsou zákazníkovi zaslány údaje nezbytné pro úhradu elektronického časového jízdního dokladu. Při zaplacení bankovním převodem je elektronický časový jízdní doklad platný až po připsání platby na účet prodávajícího.
4. Před odesláním objednávky prodávajícímu („Přejít k platbě“) je zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky uvedl. Údaje uvedené v objednávce jsou považovány za správné. Zákazník je oprávněn objednávku upravit, změnit nebo zrušit, a to do doby, než je zvolena možnost

„Přejít k platbě“ a objednávka je zaplacená platební kartou. Při platbě bankovním převodem je objednávka zaplacená až po připsání platby na účet prodávajícího.

5. Smluvní vztah mezi prodávajícím a zákazníkem vzniká doručením potvrzení o zaplacení objednávky, jež zákazník obdrží notifikačním e-mailem a zobrazí se přímo v **eShopu** u detailu vybrané objednávky.
6. Náklady spojené s balením a dodáním elektronického časového jízdního dokladu nejsou účtovány.
7. 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.

### 7.3. eShop, cena elektronického časového jízdního dokladu a platební podmínky

1. Cenu elektronického časového jízdního dokladu může zákazník uhradit prodávajícímu následujícím způsobem:
  - a) bezhotovostně bankovní platební kartou prostřednictvím platební brány,
  - b) bankovním převodem.
2. Při platbě bankovní platební kartou je kupní cena splatná při objednání elektronického časového jízdního dokladu a transakci je nutné provést v určené době. Tuto dobu určuje provozovatel platební brány. Platbu nelze provést po uplynutí určené doby.
3. Zákazník je informován o potvrzení transakce platební bránou a dále prodávajícím, a to elektronickou poštou na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou v uživatelském účtu.
4. Při platbě bankovním převodem eShop zobrazí zákazníkovi informace potřebné pro platbu (číslo účtu, kód banky, variabilní symbol, částku, která má být převedena na účet prodávajícího) a také QR kód, který obsahuje údaje pro platbu prostřednictvím elektronického bankovníctví. eShop v pravidelných intervalech komunikuje se systémem banky a získává výpis plateb, které automaticky páruje s evidovanými neuhrazenými objednávkami. Jakmile je platba spárována s objednávkou, eShop ihned aktivuje elektronický časový jízdní doklad a informuje zákazníka notifikačním e-mailem. V případě, kdy platba není spárována, je objednávka v eShopu označena jako zrušená.
5. Prodávající nepožaduje od zákazníka zálohu či jinou obdobnou platbu. Tímto není dotčeno právo prodávajícího požadovat uhrazení celé kupní ceny elektronického časového jízdního dokladu ještě před odesláním elektronického časového jízdního dokladu zákazníkovi jeho aktivací v **eShopu** a povinnost zákazníka uhradit kupní cenu elektronického časového jízdního dokladu předem.
6. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
7. Prodávající vystaví ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy zákazníkovi daňový doklad. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad vystaví prodávající zákazníkovi po uhrazení ceny elektronického časového jízdního dokladu a zákazníkovi jej zašle na e-mailovou adresu zákazníka.

### 7.4. eShop a způsob dodání elektronického časového jízdního dokladu

1. Po úhradě ceny elektronického časového jízdního dokladu se tento aktivuje v eShop automaticky.
2. V případě zakoupení elektronického časového jízdního dokladu s volbou počátku platnosti v den jeho zakoupení, je začátek platnosti jízdního dokladu posunutý o 60 minut po úhradě ceny elektronického časového jízdního dokladu. Platnost elektronického časového jízdního dokladu končí ve 24:00 hod., a to v uvedený den konce rozsahu doby jeho platnosti.

## 8. REGISTRACE OSOBNÍCH ÚDAJŮ A BBK NA PŘEPÁŽCE ZÁKAZNICKÉHO A INFORMAČNÍHO CENTRA PRODÁVAJÍCÍHO

1. Pro registraci osobních údajů, BBK nebo Identifikátoru na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího musí zákazník předložit tyto doklady:
  - platný osobní doklad v plastovém provedení,
  - BBK nebo Identifikátor určené k registraci, které budou zároveň sloužit i jako identifikátor k zakoupenému elektronickému časovému jízdnímu dokladu při odbavení ve vozidlech MHD,
  - fotografii v požadovaném provedení dle obchodních podmínek pro účely zvýhodněného jízdného 50 %, zvýhodněného jízdného 25 %, Ústeckého jízdného nebo pro bezplatnou přepravu.
2. Požaduje-li zákazník současně založit i svůj účet v eShop je povinen sdělit e-mail, který bude zákazníkovi sloužit k přihlášení do jeho eShop účtu. Na zadaný e-mail obdrží zákazník aktivací odkaz pro dokončení založení eShop účtu, který je platný 24 hodin, jinak registrace zaniká.
3. Fotografie z důvodu ochrany proti počítačovým virům nelze předkládat v elektronické podobě na datových nosičích. Ve výjimečných případech lze zákazníka na Zákaznickém a informačním centru prodávajícího vyfotit.
4. Doklady požadované k registraci pro nákup elektronického plného časového jízdného:
  - platný osobní doklad v plastovém provedení.
5. Doklady požadované k registraci pro zvýhodněné jízdné 25 % (elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu a elektronické časové jízdní doklady):
  - platný osobní identifikační doklad v plastovém provedení,
  - fotografie dle obchodních podmínek,
  - průkaz ZTP, ZTP/P.
6. Doklady požadované k registraci pro zvýhodněné jízdné 50 % (elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu a elektronické časové jízdní doklady):
  - dítě ve věku od 6 let do 15 let (do dne, který předchází dni 15. narozenin)
    - platný osobní identifikační doklad zákonného zástupce dítěte v plastovém provedení,
    - rodný list, cestovní pas nebo osobní doklad dítěte,
    - fotografie dítěte dle obchodních podmínek.

Při registraci je nezbytná osobní účast dítěte a jeho zákonného zástupce.

- mládež ve věku od 15 do 18 let (do dne, který předchází dni 18. narozenin)
  - platný osobní identifikační doklad v plastovém provedení nebo ověřený žákovský průkaz obsahující náležitosti dle podmínek Tarifu DÚK nebo SPP DPMÚL nebo platný studentský průkaz ISIC,
  - fotografie dle obchodních podmínek.
- žák nebo student denní (prezenční) formy studia ve věku od 18 do 26 let (do dne, který předchází dni 26. narozenin)
  - platný ověřený žákovský průkaz obsahující náležitosti dle podmínek Tarifu DÚK a SPP prodávajícího nebo
  - platný studentský průkaz ISIC bez teritoriálního či geografického omezení,
  - fotografie dle obchodních podmínek,
  - platný osobní identifikační doklad v plastovém provedení.
- osoba ve věku od 65 let
  - platný osobní identifikační doklad v plastovém provedení,

- fotografie dle obchodních podmínek,
  - příjemce invalidního důchodu 3. stupně (jednotlivé jízdné)
    - platný osobní identifikační doklad v plastovém provedení,
    - fotografie dle obchodních podmínek,
    - potvrzení příslušné ČSSZ s QR kódem v papírové nebo elektronické podobě o přiznání invalidního důchodu 3. stupně.
7. Doklady požadované k registraci pro Ústecké jízdné (elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu a elektronické časové jízdní doklady):
- osoba ve věku od 62 do 65 let (do dne, který předchází dni 65. narozenin)
    - platný osobní identifikační doklad v plastovém provedení,
    - fotografie dle obchodních podmínek.
  - příjemce invalidního důchodu 3. stupně (elektronický časový jízdní doklad)
    - platný osobní identifikační doklad v plastovém provedení,
    - doklad vydaný příslušnou Českou správou sociálního zabezpečení v elektronické nebo papírové podobě s QR kódem,
    - fotografie dle obchodních podmínek.
  - osoba přepravující dítě (děti) do věku 3 let
    - platný osobní identifikační doklad v plastovém provedení osoby, která bude požaduje slevu a bude přepravovat dítě do věku 3 let,
    - cestovní pas dítěte, průkaz zdravotní pojišťovny pojištěnce (dítěte) příslušné zdravotní pojišťovny nebo jeho rodný list,
    - fotografie osoby dle obchodních podmínek, jež bude přepravovat dítě do věku 3 let.
8. Doklady požadované k registraci pro bezplatnou přepravu v zóně 101 (elektronické časové jízdní doklady):
- osoba od dosažení věku 70 let
    - platný osobní identifikační doklad v plastovém provedení,
    - fotografie dle obchodních podmínek.
  - strážník Městské policie Ústí nad Labem, Trmice
    - platný osobní identifikační doklad v plastovém provedení,
    - služební průkaz strážníka MP,
    - fotografie dle obchodních podmínek.
  - občan uvedený v § 29 odst. 2 písm. c) zákona č. 87/1991Sb., o mimosoudních rehabilitacích, v platném znění:
    - platný osobní doklad v plastovém provedení,
    - doklad, který osvědčuje nárok dle § 29 odst. 2 písm. c) zákona č. 87/1991Sb., o mimosoudních rehabilitacích, v platném znění,
    - fotografie dle obchodních podmínek.
9. Osobní údaje, které budou zpracovávány při registraci na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího:
- jméno, příjmení a datum narození zákazníka,



- PanMas, token a doba expirace BBK, kterou bude zákazník používat jako identifikátor k zakoupenému elektronickému časovému jízdnímu dokladu,
  - zákaznický profil dle Tarifu DÚK,
  - u zákazníka s nárokem na zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 %, Ústecké jízdné nebo na bezplatnou přepravu také jeho fotografie,
  - e-mail u zákazníka, který požaduje na Zákaznickém a informačním centru prodávajícího současně založit i svůj uživatelský účet v eShop,
  - u dětí ve věku od 6 do 15 let také údaje o jeho zákonném zástupci v rozsahu v rozsahu jméno, příjmení a datum narození,
  - u zákazníka s tarifním profilem „doprovod -3“ také jméno příjmení a datum narození dítěte do věku 3 let.
10. Registrace BBK je možná pouze k jednomu registrovanému zákazníkovi. Registrace stejné BBK k jinému účtu není povolena.
11. Dopravní aplikace na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího umožňuje provést pouze převod BBK k jinému zákazníkovi nebo odregistrování BBK od zákazníka, ke kterému je karta zaregistrována. Převodem BBK s navázanými elektronickými časovými jízdními doklady dojde k jejich nevratnému odstranění od BBK a zákazník tak nemá nárok na proplacení zbývajících částí elektronického časového jízdního dokladu.
12. Cestující registrací současně vyjadřuje souhlas s obchodními podmínkami. Obchodní podmínky jsou zákazníkům k dispozici na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) nebo k nahlédnutí na Zákaznickém a informačním centru prodávajícího. Na tabletu umístěném u přepážky Zákaznického a informačního centra prodávajícího zákazník elektronicky podepisuje, že byl seznámen s Informací o zpracování osobních údajů, kterou mu obsluha přepážky na žádost vytiskne. Informace o zpracování osobních údajů s elektronickým podpisem cestujícího bude v elektronické podobě uložena v dopravní aplikaci na Zákaznickém a informačním centru prodávajícího. Registrace nemůže být dokončena, pokud zákazník odmítne podepsat, že se seznámil s Informacemi o zpracování osobních údajů.

## 9. ODREGISTROVÁNÍ (ODEBRÁNÍ) BBK Z ÚČTU ZÁKAZNÍKA

1. BBK nebo Identifikátor lze z účtu zákazníka odregistrovat pouze v případě, že k BBK nejsou zakoupeny žádné platné ani budoucí platné elektronické časové jízdní doklady. Odregistrování BBK nebo Identifikátoru z účtu lze provést:
  - v eShop,
  - na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího.
2. Odregistrování BBK nebo Identifikátoru z účtu v eShop:

BBK nebo Identifikátor lze odregistrovat z eShop účtu po stisknutí volby v menu „Moje karty“, dále „Práce s kartou“ a „Odebrat kartu“. Před odregistrováním BBK nebo Identifikátoru bude zákazník upozorněn, že se jedná o nevratný krok. Po volbě tlačítka „Odebrat“ jsou BBK nebo Identifikátor z účtu odebrány. Je-li s BBK nebo Identifikátor svázán platný nebo budoucí platný elektronický časový jízdní doklad, dojde k jeho nevratnému odstranění a zákazník tak nemá nárok na proplacení zbývajících částí elektronického časového jízdního dokladu.
3. Odregistrování BBK nebo Identifikátoru na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího.

K odregistrování BBK nebo identifikátoru je nutné předložit BBK nebo Identifikátor určené pro odregistrování a platný osobní doklad v plastovém provedení. Obsluha přepážky provede

odregistrování z účtu, ke kterému je BBK nebo Identifikátor registrované. Je-li s BBK nebo Identifikátorem svázán platný nebo budoucí platný elektronický časový jízdní doklad, dojde k jejímu nevratnému odstranění z BBK nebo Identifikátoru a zákazník nemá nárok na proplacení zbývajících částí jízdního dokladu. V případě splnění podmínek stanovených pro zpětný výkup částečně využitého elektronického časového jízdního dokladu je proveden výkup nevyužitého jízdního dokladu a zákazník má tak nárok na proplacení alikvotní části nevyužitého jízdního dokladu po odečtení manipulačního poplatku. Osobní údaje zákazníka budou po odregistrování BBK na jeho žádost anonymizovány. Odregistrování BBK z účtu na přepážce je zpoplatněno dle platného Ceníku uvedeného v příloze obchodních podmínek.

## 10. PŘEVOD ELEKTRONICKÝCH ČASOVÝCH JÍZDNÍCH DOKLADŮ

1. V případě ztráty, odcizení nebo uplynutí doby expirace BBK nebo Identifikátoru časového jízdního může zákazník provést převod zakoupených elektronických časových jízdních dokladů ze stávající BBK nebo Identifikátoru časového jízdního na novou BBK nebo Identifikátor časového jízdního.
2. V případě uplynutí doby expirace BBK nebo Identifikátoru časového jízdního převod elektronického časového jízdního dokladu na novou BBK nebo Identifikátor časového jízdního není nutný, BBK nebo Identifikátor časového jízdního po expiraci lze nadále využívat pouze jako identifikátor k elektronickému časovému jízdnímu dokladu po dobu jeho platnosti.
3. Pro převod elektronického časového jízdního dokladu je nutná registrace nové BBK k témuž účtu zákazníka. Registrace nové BBK je nutná vždy, i když je na nové BBK uvedené stejné číslo jako na neplatné BBK z důvodu jiného data expirace.
4. Převod elektronických časových jízdních dokladů je možný v eShop nebo na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího.
5. V eShopu musí zákazník znát přihlašovací údaje k účtu, na němž je BBK nebo Identifikátor časového jízdního zaregistrována. Pro převod vybere zákazník BBK nebo Identifikátor časového jízdního, ze které si přeje elektronický časový jízdní doklad převést a následně vybere BBK nebo Identifikátor časového jízdního, na kterou požaduje převod provést. Převod v eShopu je bezplatný.
6. V případě převodu na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího je zákazník povinen předložit BBK určenou pro převod elektronického časového jízdního dokladu a původní BBK nebo Identifikátor časového jízdního. Dále je povinen předložit osobní identifikační doklad.
7. Elektronický časový jízdní doklad převedený v eShop nebo na přepážce Zákaznického a informačního centra je platný až po uplynutí 60 minut od času jeho převedení.

## 11. ZAKOUPENÍ ELEKTRONICKÉHO ČASOVÉHO JÍZDNÍHO DOKLADU NA BÁZI BBK

1. Elektronický časový jízdní doklad na bázi BBK je možné k BBK zakoupit v eShop nebo na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího.
2. Nákup elektronického časového jízdního dokladu v eShop je umožněn pouze zákazníkovi, který má založený svůj účet nebo tzv. podúčet v eShopu a k tomuto účtu/podúčtu zaregistrovanou platnou BBK nebo Identifikátor. Nákup elektronického časového jízdního dokladu se dále řídí schválenými tarifními profily dle Tarifu DÚK. Elektronický časový jízdní doklad lze zaplatit prostřednictvím platební brány ČSOB nebo bankovním převodem.
3. Je-li elektronický časový jízdní doklad zaplacen přes platební bránu a začátek jeho platnosti je shodný s datem nákupu, je platný až po uplynutí 60 minut od času jeho zakoupení (zaplacení). Pokud zvolí zákazník úhradu elektronického časového jízdního dokladu bankovním převodem, řídí se připsání

platby na účet zákonem, který stanoví, že „Poskytovatel plátce zajistí, aby částka platební transakce byla připsána na účet poskytovatele příjemce nejpozději do konce následujícího pracovního dne po přijetí platebního příkazu“. Elektronický časový jízdní doklad tak bude platný až po připsání platby na účet prodávajícího. Lhůta pro připsání platby na účet prodávajícího je tak odvislá od data a času zadání příkazu k úhradě. Z tohoto důvodu musí zákazník již při volbě začátku platnosti elektronického časového jízdního dokladu s touto lhůtou počítat. Rovněž tak zadání příkazu k úhradě platby za elektronický časový jízdní doklad bankovním převodem od jejího objednání nesmí přesáhnout lhůtu 3 dnů.

4. Při nákupu elektronického časového jízdního dokladu na přepážce Zákaznického a informačního centra musí zákazník po vyzvání obsluhy přepážky přiložit BBK nebo Identifikátor časového jízdního k bankovnímu tokenizačnímu terminálu pro identifikaci BBK nebo Identifikátoru časového jízdního. Dále nahlásí druh požadovaného jízdního dokladu, její zónovou platnost a začátek jeho platnosti. Jízdní doklad lze uhradit BBK nebo v hotovosti. Elektronický časový jízdní doklad zakoupený na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího v den začátku jeho platnosti, je platný až po uplynutí 60 minut od času jeho zakoupení. U vozidel MHD s nástupem všemi dveřmi může zákazník nastoupit do vozidla MHD ještě před uplynutím stanoveného limitu 60 minut, při přepravní kontrole je však povinen k BBK nebo Identifikátoru časového jízdního předložit doklad o zaplacení elektronického časového jízdního dokladu. Číslo BBK nebo Identifikátoru časového jízdního se musí shodovat s číslem uvedeným na dokladu o zaplacení.

## 12. ZŘÍZENÍ PODŘÍZENÉHO ÚČTU V ESHOPU

1. Podřízený účet ke svému eShop účtu může založit majitel tohoto účtu pro dítě ve věku od 6 do 15 let nebo pro osobu, která nemá možnost si založit svůj účet na eShop. Hlavní účet majitele eShop účtu je označený červenou barvou, podřízený účet je označený modrou barvou.
2. V přehledu „karet“ majitel eShop účtu tlačítkem „+“ vybere volbu „PŘIDAT KLIENTA“. V dalším kroku má možnost volby „Přidat klienta a kartu“ nebo „Přidat klienta“.
3. Je-li zvolena volba „PŘIDAT KLIENTA A KARTU“ majitel účtu:
  - a) je přesměrován na tokenizační bránu MONET+ pro ověření a zadání údajů o BBK, která bude využívána uživatelem podřízeného účtu v režimu Check in/Check out u u zvýhodněného jízdného 50 %, zvýhodněného jízdného 25 %, Ústeckého jízdného, anebo jako identifikátor k zakoupenému elektronickému časovému jízdnímu dokladu; v případě bezplatné přepravy pouze jako identifikátor k elektronickému časovému jízdnímu dokladu,
  - b) v nabídce „Vyberte klienta, ke kterému chcete kartu přidat“ majitel účtu zvolí možnost „Nový“,
  - c) zadá jméno, příjmení a datum narození uživatele podřízeného účtu a je-li vyžadováno, vloží požadovanou fotografii,
  - d) elektronicky potvrdí souhlas s obchodními podmínkami, souhlas s Informací o zpracování osobních údajů a u dětí do 15 let prohlášení, že majitel účtu je zákonným zástupcem dítěte.

U dětí do dosažení věku 15 let, zákazníků využívajících slevu na jízdném nebo bezplatnou přepravu dle Tarifu DÚK je nutné dokončit registraci na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího autorizací vložené fotografie a registrovaných osobních údajů a doložením nároku na slevu na jízdném nebo bezplatnou přepravu dle podmínek Tarifu DÚK.

4. Je-li zvolena volba „PŘIDAT KLIENTA“ majitel účtu:
  - a) je přesměrován na zadání jména, příjmení a data narození uživatele podřízeného účtu; pro účely využívání slevy na jízdném nebo bezplatné přepravy dle Tarifu DÚK vloží požadovanou fotografii,

- b) elektronicky potvrdí souhlas s obchodními podmínkami, souhlas s Informací o zpracování osobních údajů a u dětí do 15 let prohlášení, že majitel účtu je zákonným zástupcem dítěte,
- c) tlačítkem „+“ vybere volbu „PŘIDAT KARTU“ a je přesměrován na tokenizační bránu MONETplus pro ověření a zadání údajů o BBK, která bude využívána uživatelem podřízeného účtu v režimu Check in/Check out u zvýhodněného jízdného 50 %, zvýhodněného jízdného 25 % nebo Ústecké jízdného, anebo jako identifikátor k elektronické časové jízdence; v případě bezplatné přepravy pouze jako identifikátor k elektronické časové jízdence,
- d) po úspěšném ověření platební karty v nabídce „Vyberte klienta, ke kterému chce kartu přidat“ majitel účtu vyhledá jméno majitele podřízeného účtu a přiřadí kartu.

U dětí do dosažení věku 15 let, zákazníků využívajících slevu na jízdném nebo bezplatnou přepravu dle Tarifu DÚK je nutné dokončit registraci na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího autorizací vložené fotografie, ověření správnosti zaregistrovaných osobních údajů a doložením nároku na slevu na jízdném nebo bezplatnou přepravu dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPMÚL.

- 5. Zákazník - uživatel podřízeného účtu má možnost po dosažení věku 15 let si zažádat zřízení samostatného uživatelského účtu v eShop z podřízeného účtu. Tato operace se provádí pouze na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího po předložení platného osobního dokladu v plastovém provedení a sdělení e-mailu. Na zadaný e-mail je odeslána notifikační zpráva, na základě, které musí zákazník svůj účet nejpozději do 24 hodin aktivovat, jinak jeho registrace účtu v eShop zaniká.
- 6. Dojde-li ke zrušení eShop účtu, ke kterému je přiřazený podúčet, má uživatel podřízeného účtu tyto možnosti:
  - a) z podřízeného účtu si založit svůj uživatelský účet na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího dle bodu č. 5, tohoto článku,
  - b) nadále užívat BBK v režimu Check in/Check out,
  - c) zakupovat si elektronické časové jízdní doklady k BBK nebo Identifikátoru časového jízdného pouze na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího.

### **13. BEZKONTAKTNÍ BANKOVNÍ KARTA PO EXPIRACI**

- 1. BBK po expiraci není možné použít pro nákup elektronického časového jízdního dokladu, pro nákup jízdního dokladu v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla MHD nebo v doplňkovém prodeji ze zóny do zóny bez obsluhy MHD u řidiče vozidla ani se odbavit na elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu v režimu Check in/Check out. V případě Identifikátoru jej není možné použít pro nákup elektronického časového jízdního dokladu.
- 2. Má-li cestující k BBK nebo Identifikátoru přiřazený elektronický časový jízdní doklad a v průběhu jeho platnosti skončí platnost BBK, může cestující tuto BBK jako identifikátor k elektronickému časovému jízdnímu dokladu ve vozidlech MHD nadále používat do konce platnosti tohoto jízdního dokladu nebo si elektronický časový jízdní doklad převést na nově zaregistrovanou BBK nebo Identifikátor.

### **14. PODMÍNKY ZPĚTNÉHO VÝKUPU ELEKTRONICKÝCH ČASOVÝCH JÍZDNÍCH DOKLADŮ NA BÁZI BBK**

- 1. Zákazník v městské hromadné dopravě má právo na vrácení zaplaceného jízdného za nevyužitý nebo jen částečně využitý elektronický časový jízdní doklad na bázi BBK za těchto podmínek:

- a) platným osobním dokladem v plastovém provedení doložená změna trvalého pobytu (mimo město nebo obec obsluhované linkami MHD prodávajícího),
  - b) doložený vznik nároku na bezplatnou přepravu dokladem dle podmínek uvedených v Tarifu DÚK,
  - c) vznik nároku na zaměstnanecké jízdné,
  - d) změna zaměstnavatele, který má sídlo mimo území obsluhované MHD prodávajícího,
  - e) dokladem ze zdravotnického zařízení doložená hospitalizace delší jak 15 dní nebo pobyt v léčebném zařízení, LDN, domě seniorů nebo v lázeňském zařízení delší jak 15 dní,
  - f) doložené úmrtí držitele elektronického časového jízdního dokladu úmrtním listem.
2. Příslušná částka se vrací za nevyužitou dobu elektronického časového jízdního dokladu, a to ode dne uplatnění práva na vrácení jízdného zákazníkem. Den, od kterého je vypočtena alikvotní část vrácené finanční hotovosti za jízdní doklad zákazníkovi, je následující den ode dne, kdy zákazník požádal o její výkup.
  3. Se zpětnou platností lze elektronický časový jízdní doklad vykoupit pouze v případě úmrtí, a to k datu úmrtí držitele jízdního dokladu. V případě uplatnění práva na vrácení jízdného z pozůstalosti, bude peněžní částka vyplacena na základě rozhodnutí v dědickém řízení, a to od data úmrtí. Uplatnění práva na vrácení jízdného z pozůstalosti se promlčuje v promlčecí době tří let ode dne úmrtí držitele elektronického časového jízdního dokladu.
  4. Vrácení jízdného elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK se provede na základě předložení BBK nebo Identifikátoru, ke kterým byl elektronický časový jízdní doklad pořízen a platného osobního dokladu v plastovém provedení.
  5. Vrácení jízdného se provádí na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího, Revoluční 26, Ústí nad Labem, v jeho provozních hodinách.
  6. Při zpětném výkupu elektronického časového jízdního dokladu má zákazník nárok na vrácení poměrné části finanční hotovosti, která se matematicky zaokrouhluje na celé koruny (Kč).
  7. Pro 30denní, 90denní, 180denní nebo 365denní elektronický časový jízdní doklad uvedený v Tarifu DÚK platí, že se za nevyužitou dobu elektronického časového jízdního dokladu vrací příslušná část ceny jízdného, a to dle uvedeného vzorce:

$V = X - (Y * \text{počet využitých dnů zakoupené elektronické časové jízdenky})$ , kde

$V$  = částka vráceného jízdného

$X$  = cena elektronického časového jízdního dokladu

cena zakoupeného elektronického časového jízdního dokladu

$Y$  =

počet dnů platnosti zakoupeného elektronického časového jízdního dokladu

8. K vypočtené ceně za vrácenou část nevyužitého jízdného je účtován manipulační poplatek stanovený kalkulačním listem prodávajícího za každý vrácený elektronický časový jízdní doklad, který je k nahlédnutí na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího. V případě vrácení z důvodu úmrtí se manipulační poplatek neúčtuje.
9. Při vrácení elektronického časového jízdního dokladu před začátkem jeho platnosti je zákazníkovi započítán pouze manipulační poplatek stanovený kalkulačním listem prodávajícího.
10. Peněžní částku za vrácenou částečně nevyužitou dobu elektronického časového jízdního dokladu je možné vyplatit pouze zákazníkovi – držiteli BBK, Identifikátoru nebo oprávněnému dědici.
11. V případě úhrady elektronického časového jízdního dokladu bankovním převodem nebo prostřednictvím BBK, je prodávající oprávněn zvolit vrácení jízdného bezhotovostním způsobem. V



případě úhrady elektronického časového jízdního dokladu v hotovosti lze vrácení jízdného provést pouze v hotovosti.

12. Zákazník, který nemůže uplatnit vrácení jízdného osobně, má možnost zplnomocnit jinou osobu k vrácení elektronického časového jízdního dokladu a k převzetí finanční hotovosti za vrácené jízdné, a to na základě úředně ověřené plné moci, na které musí být uvedeno:
- jméno a příjmení zplnomocněné osoby, datum narození, číslo jeho osobního dokladu,
  - identifikační údaje zmocnitele (jméno a příjmení, datum narození, místo bydliště, číslo jeho osobního identifikačního dokladu,
  - identifikační údaje elektronického časového jízdního dokladu (druh jízdního dokladu, jeho platnost, zónová relace a cena),
  - prvních 6 čísel a poslední 4 čísla BBK.
13. Zákazník, který byl vyloučen z přepravy, nemá právo na vrácení jízdného.
14. Prodávající je oprávněn z důvodu hodných zřetele rozhodnout o zpětném výkupu i v dalších případech, které nejsou vyjmenované v odst 1 tohoto článku.

## 15. PŘEPRAVNÍ KONTROLA

- Pověřená osoba dopravce po uzavření dveří vozidla MHD a ukončení odbavování zákazníků přenesse do kontrolního zařízení všechny provedené transakce Check in/Check out (Tapy) na daném linkospoji spolu s informacemi o lince, spoji, zóně, a zastávce.
- Pověřená osoba má možnost provést blokaci odbavovacích zařízení, čímž se všechny terminály/validátory a označovače na jízdní doklady přepnou do režimu přepravní kontroly. V tomto režimu nemá zákazník možnost provést dodatečné odbavení v režimu Check in/Check out, označit si jízdní doklad pro jednotlivou jízdu, zakoupit si jízdní doklad v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla MHD nebo v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD. Blokace odbavovacího zařízení je ukončena otevřením dveří vozidla MHD nebo přepravním kontrolorem.
- Zákazník je povinen na výzvu přepravního kontrolora přiložit svou BBK nebo Identifikátor časového jízdného ke čtečce kontrolního zařízení. Po přiložení BBK nebo Identifikátor časového jízdného zákazníka kontrolní zařízení vyhodnotí, zda má zákazník platný elektronický časový jízdní doklad pro danou zónu, pro správnou tarifní skupinu nebo platnou transakci Check in/Check out pro daný linkospoj.
- Možné výsledky vyhodnocení transakce Check in/Check out po přiložení BBK zákazníka ke kontrolnímu zařízení:
  - PLATNÁ TRANSAKCE (TAP) na kontrolovaném linkospoji = zákazník má platný jízdní doklad,
  - NEPLATNÁ TRANSAKCE (TAP) na kontrolovaném linkospoji = zákazník nemá platný jízdní doklad pro daný linkospoj, je bez platného jízdního dokladu a přepravní kontrolor postupuje podle smluvních přepravních podmínek,
  - ŽÁDNÁ TRANSAKCE (TAP) na kontrolovaném linkospoji = zákazník nemá platný jízdní doklad pro daný linkospoj, je bez platného jízdního dokladu a přepravní kontrolor postupuje podle smluvních přepravních podmínek.
- Dopočítaná transakce v případě neprovedení Check out zákazníkem není platným jízdním dokladem.
- Zákazník je povinen na výzvu pověřené osoby přiložit BBK ke čtečce terminálu/validátoru z důvodu případného ověření platnosti transakce Check in/Check out na daném linkospoji nebo z důvodu kontroly platnosti elektronického časového jízdního dokladu.



7. Při kontrole BBK, ke které je zakoupen elektronický časový jízdní doklad, je zákazník povinen na výzvu pověřené osoby dopravce přiložit BBK nebo Identifikátor časového jízdného ke čtečce kontrolního zařízení. Možné výsledky vyhodnocení platnosti elektronického časového jízdného dokladu:
- platný elektronický časový jízdní doklad = zákazník má platný jízdní doklad,
  - neplatný elektronický časový jízdní doklad = zákazník nemá platný jízdní doklad, přepravní kontrolor postupuje podle smluvních přepravních podmínek,
  - žádný elektronický časový jízdní doklad = zákazník nemá platný jízdní doklad, přepravní kontrolor postupuje podle smluvních přepravních podmínek.
8. Pověřená osoba dopravce je oprávněna k předložené BBK nebo Identifikátoru časového jízdného u slevy na jízdném nebo bezplatné přepravě od zákazníka vyžadovat předložení dokladu dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPMÚL k prokázání nároku na slevu nebo bezplatnou přepravu. Zákazník je povinen výzvy pověřené osoby dopravce vyhovět.
9. Zákazník, který má elektronický časový jízdní doklad "Plné jízdné" přiřazený k BBK, jež je vázaná k jeho bankovnímu účtu (na kartě je uvedeno jméno a příjmení držitele), je povinen na výzvu pověřené osoby dopravce předložit k BBK i svůj osobní doklad v plastovém provedení. Nesouhlasí-li jméno a příjmení uvedené na BBK s osobními údaji uvedenými v osobním dokladu, nemá zákazník platný jízdní doklad a pověřená osoba dopravce vůči tomuto zákazníkovi postupuje podle smluvních přepravních podmínek.
10. Další práva a povinnosti zákazníka jsou stanovené v Tarifu DÚK a SPP DPMÚL.

## 16. TISK DAŇOVÉHO DOKLADU

- Pro tisk daňového dokladu k zaplacené elektronické jízdence pro jednotlivou jízdu na základě provedených transakcí v režimu Check in/Check out musí mít cestující k dispozici jedinečný kód transakce a poslední 4 čísla BBK, která byla použita k odbavení v režimu Check in/Check out.
- Jedinečný kód transakce nalezne zákazník v elektronickém bankovníctví nebo na výpisu z účtu u odečtené částky za zaplacené elektronické jízdní doklady. U kódu transakce je označení EOS.
- Adresa pro přihlášení do webového rozhraní: <https://eshop-bpk.dpmul.cz>.
- Při nákupu elektronického časového jízdného dokladu v eShop obdrží zákazník doklad o zaplacení jízdného dokladu na svůj e-mail. Při nákupu jízdného dokladu na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího obdrží zákazník doklad o zaplacení od obsluhy přepážky.
- Doklad o zaplacení není jízdním dokladem.

## 17. REKLAMACE A STÍŽNOSTI

### 17.1. Reklamací transakcí check in/check out v EOS

- Reklamaci transakce provedené BBK zákazníkem v režimu Check in/Check out nebo ceny vypočtené tarifním jádrem EOS za elektronický jízdní doklad pro jednotlivou jízdu lze uplatnit v eShop nebo osobně na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího.
- Postup při podání reklamací v eShop:
  - zadat webovou stránku <https://eshop-bpk.dpmul.cz>,
  - volba „PŘEHLED TRANSAKČÍ“,
  - zadat jedinečný kód transakce a posledních 4 čísla BBK, kterou byly transakce provedené,

- volba „VYHLEDAT“ - zobrazí se přehled zaplacených elektronických jízdních dokladů pro jednotlivou jízdu na základě transakcí provedených v režimu CHECK IN/CHECK OUT za daný den, dále papírové jízdní doklady zakoupené v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla a papírové jízdní doklady zakoupené v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD ze zóny do zóny,
  - poklepem na „šipku“ vedle vypočtené ceny za elektronický jízdní doklad se zobrazí jednotlivé transakce v režimu Check in/Check out, ze kterých byla cena vypočtena,
  - v detailu konkrétního jízdního dokladu stisknout tlačítko "Reklamovat",
  - po zobrazení formuláře pro podání reklamace zadat e-mail zákazníka; na zadaný e-mail obdrží zákazník verifikační (ověřovací) kód, který musí vložit do formuláře pro podání reklamace,
  - možnost doplnění předmětu reklamace a upřesnění důvodu reklamace.
3. Prostřednictvím formuláře, ke kterému se zákazník dostane „proklikem“ z konkrétní reklamovaného jízdního dokladu se přehledy transakcí (detaily o reklamovaném elektronickém jízdním dokladu) přenesou do tohoto formuláře.
  4. Vyplněný reklamační formulář potvrzením volby „ZASLAT REKLAMACI“ se odešle prodávajícímu a kopie zákazníkovi na kontaktní e-mail jako potvrzení o přijetí reklamace. U elektronického jízdního dokladu kde již byla podána reklamace, nelze opakovaně podat reklamaci - tlačítko pro podání reklamace je neaktivní.
  5. Způsoby vyřízení reklamace:
    - a) „Probíhá“ – nastaveno automaticky při odeslání reklamačního formuláře zákazníkem,
    - b) „Zamítnuto“ – pověřeným zaměstnancem prodávajícího je zákazníkovi odeslán notifikační e-mail o zamítnutí reklamace spolu s odůvodněním jejího zamítnutí,
    - c) „Předáno k proplacení“ – pověřeným zaměstnancem prodávajícího po vyhodnocení oprávněné reklamace je vydán pokyn ČSOB, a.s. k částečnému nebo úplnému vrácení finančních prostředků za oprávněnou reklamaci elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu.
  6. Při podání reklamace přes webové rozhraní u BBK, kterým byla virtuální platební karta, si musí zákazník zjistit poslední 4 čísla BBK, které má k dispozici na pokladním dokladu z jiné obchodní provozovny, kde použil pro platbu virtuální platební kartu nebo u své banky. Tato povinnost platí u všech plateb virtuální platební kartou, protože číslo tokenu virtuální karty a číslo tokenu BBK v plastovém provedení nejsou shodné.
  7. Nemá-li zákazník přístup na webové rozhraní prodávajícího, může podat reklamaci osobně na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího. Pro podání reklamace musí zákazník ke čtečce terminálu přiložit tu BBK, ze které na základě provedených transakcí Check in/Check out byla vypočtena cena elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu, kterou zákazník chce reklamovat.
  8. Při podání reklamace na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího je zákazník povinen uvést jedinečný kód transakce, svůj e-mail a předložit BBK. Dále musí uvést své jméno a příjmení. Požaduje-li zaslat informaci o vyřízení reklamace písemně, musí při podání reklamace uvést i kontaktní adresu.
  9. Po podání reklamace na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího obdrží zákazník písemné potvrzení o jejím převzetí, na kterém je uvedené číslo reklamace. Po předložení tohoto potvrzení na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího obdrží zákazník ve stanovené lhůtě výsledek reklamace. Reklamaci lze také podat na formuláři, který je zákazníkům k dispozici na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) . Na formuláři je zákazník povinen vyplnit všechny údaje nezbytné k vyřízení reklamace.

10. Je-li reklamáce zaslána zákazníkem na e-mail [info@dpmul.cz](mailto:info@dpmul.cz) je pověřeným zaměstnancem prodávajícího vyzván, aby reklamaci podal přes webové rozhraní, prostřednictvím formuláře na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) nebo osobně na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího. Lhůta pro vyřízení reklamáce v tomto případě začíná běžet až po novém podání reklamáce.
11. Neobdržel-li prodávající všechny potřebné informace pro řešení reklamáce, si vyžádá doplnění podkladů od zákazníka bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti dozví. Nejsou-li požadované doklady doručeny ve lhůtě 30 dnů od podání reklamáce, je tato reklamáce zamítnutá.
12. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. O prodloužení lhůty může prodávající požádat zákazníka např. z důvodu pozdního dodání doplňujících informací zákazníkem nebo z jiných objektivních důvodů.
13. Další podmínky pro reklamáce jsou stanoveny SPP DPMÚL a Reklamačním řádem prodávajícího, který je zákazníkům k dispozici na přepážkách Zákaznického a informačního centra, Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem nebo na internetové stránce [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz).

#### 17.2. Reklamáce transakcí uskutečněných v eShop

1. **Případnou reklamaci jednotlivých transakcí** uskutečněných v rámci **eShopu**, jakož i nefunkčnost elektronického časového jízdního dokladu, lze uplatnit prostřednictvím elektronické adresy [info@dpmul.cz](mailto:info@dpmul.cz) nebo prostřednictvím reklamačního formuláře na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) nebo formou písemné reklamáce zákazníka na Zákaznickém a informačním centru. Při uplatnění takovéto reklamáce je zákazník povinen uvést číslo objednávky uvedené v uživatelském účtu, příp. doložit daňový (příjmový) doklad v případě zakoupení elektronického časového jízdního dokladu na Zákaznickém a informačním centru a popsat důvod reklamáce.
2. Při využití reklamačního formuláře na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) obdrží zákazník notifikační e-mail o přijetí jeho požadavku k vyřízení včetně lhůty, do které bude podání zákazníka vyřízeno.
3. Vyřizování stížností zákazníků zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy [info@dpmul.cz](mailto:info@dpmul.cz) nebo vyplněním reklamačního formuláře na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) nebo osobním podáním na Zákaznickém a informačním centru. Informaci o vyřízení stížnosti zákazníka zašle prodávající na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou v uživatelském účtu, příp. na jiný kontakt uvedený zákazníkem.

#### 17.3. Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Při používání elektronického časového jízdního 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 jízdného – Tarif DÚK,
  - smluvními přepravními podmínkami pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s. – SPP DPMÚL
  - zákonem č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů,
  - zákonem č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisůa tyto dodržovat.
2. 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://adr.coi.cz/cs>.

3. 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: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a zákazníkem z kupní smlouvy.
4. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a občanského zákoníku.
5. Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

#### 17.4. Ukládání cookies

1. Svou informační povinnost vůči zákazníkovi související s používáním cookies webovou stránkou plní prodávající prostřednictvím zvláštního dokumentu na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz).

#### 17.5. Doručování

1. Zákazníkovi může být doručováno na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou v uživatelském účtu, příp. na jiný kontakt uvedený zákazníkem.

### 18. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

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

### 19. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Při registraci osobních údajů v eShopu musí zákazník „zatržitkem“ potvrdit, že se seznámil s obsahem dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“. Celý obsah dokumentu je k dispozici po aktivaci jeho názvu. Bez elektronického vyjádření souhlasu, že se zákazník seznámil s obsahem dokumentu, nelze eShop účet založit.
2. Při registraci na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího je při registraci zobrazena Informace o zpracování osobních údajů na tabletu ve stojanu u přepážky, na kterém zákazník po seznámení s jejím obsahem dokument elektronicky podepíše. V jednom vyhotovení je dokument elektronicky uložen v dopravní aplikaci prodávajícího u registrovaného zákazníka, jedno vyhotovení v listinné podobě obdrží zákazník.
3. Dokument „Informace o zpracování osobních údajů“ je zákazníkům k dispozici také na stránkách [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz).
4. Při registraci osobních údajů dítěte ve věku od 6 do 15 let v eShop potvrzuje elektronicky - „zatržitkem“ seznámení s dokumentem „Informace o zpracování osobních údajů“ zákonný zástupce dítěte. Na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího podepisuje seznámení s dokumentem „Informace o zpracování osobních údajů“ zákonný zástupce dítěte elektronickým podpisem na tabletu. V jednom vyhotovení obdrží dokument zákonný zástupce a v jednom vyhotovení je elektronicky uložený u registrované osoby.
5. K anonymizaci osobních údajů dojde při splnění jedné z níže uvedených podmínek:

- a) není-li BBK zákazníka s nárokem na zvýhodněné jízdné 50 %, zvýhodněné jízdné 25 %, nebo Ústecké jízdné, který má zřízen účet v eShop použitý v režimu Check in/Check out déle jak 365 dní od poslední transakce Check in/Check out,
  - b) není-li do 365 dnů od data ukončení platnosti posledního elektronického časového jízdního dokladu zakoupen v eShop nebo na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího nový elektronický časový jízdní doklad,
  - c) požádá-li písemně zákazník – do 30-ti dnů po obdržení žádosti.
6. Při anonymizaci osobních údajů podle bodu 5 písm. a) a b) tohoto článku bude zrušen účet zákazníka eShop a registrace v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického a informačního centra prodávajícího a osobní údaje anonymizovány. Údaje o prodeji, druhu a platnosti elektronických jízdních dokladů zůstanou v systému nadále uloženy. Požádá-li zákazník o likvidaci osobních údajů, je jejich likvidace včetně PAN MAS BBK provedena po ukončení platnosti elektronického časového jízdního dokladu nebo po uzavření měsíční účetní uzávěrky za příslušný kalendářní měsíc, kdy žádost byla podána. Údaje o prodeji, druhu a platnosti elektronických jízdních dokladů zůstanou nadále v systému uloženy.
7. 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 umístěného na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz).

## 20. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto podmínky jsou zveřejněny pouze v českém jazyce.
2. Veškeré další dokumenty a informace související s Elektronickým odbavovacím systémem jsou zveřejněny na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) /složka EOS.
3. Prodávající si vyhrazuje právo znění těchto obchodních podmínek měnit. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek. Změněné obchodní podmínky vyhlásí vhodným způsobem na internetových stránkách [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) a v eShopu nejpozději 1 měsíc před účinností změny obchodních podmínek. Zákazník je oprávněn v uvedené lhůtě písemně vypovědět kupní smlouvu, a to s účinností od doručení této písemné výpovědi prodávajícímu na adresu pro doručování. V opačném případě se má za to, že zákazník se změnou obchodních podmínek souhlasí a je touto změnou okamžikem nabytí její účinnosti vázán.
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. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.
6. Kontaktní údaje prodávajícího:
  - adresa pro doručování: sekretariát, Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem, doručovací adresa Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem,
  - adresa pro doručování elektronické pošty: [info@dpmul.cz](mailto:info@dpmul.cz),
  - telefon Zákaznického a informačního centra prodávajícího: + 420 800 100 613,
  - předprodejní místo prodávajícího – Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem.

7. Obchodní podmínky platné 1. dubna 2023 se zrušují.
8. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2025