

Smluvní přepravní podmínky pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s.

Směrnice č. 02/2024

Výtisk číslo:

Datum vydání: 1. 1. 2024

Vypracoval: Milan Hrudka
vedoucí střediska přepravní kontrola,
tarify a odbavovací systém

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

JUDr. Pavel Mareček
advokát

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

Ing. Igor Babík
místopředseda představenstva

OBSAH

1.	PREAMBULE	3
2.	ZÁKLADNÍ POJMY	3
3.	VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ.....	6
4.	VZNIK A PLNĚNÍ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY	6
4.1.	4.1. Podmínky nástupu do vozidla a výstupu z vozidla MHD	6
5.	VZTAHY MEZI DPMÚL A CESTUJÍCÍM	7
5.1.	Povinnosti DPMÚL	7
5.2.	Základní povinnosti cestujícího	8
5.3.	Porušení přepravních podmínek z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti jiných osob a ochrany zdraví, bezpečnosti a plynulosti veřejné dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy.....	11
5.4.	Pověřená osoba dopravce je oprávněna vyloučit z přepravy.....	13
5.5.	Další ustanovení.....	13
6.	JÍZDNÍ DOKLADY A JEJICH PLATNOST	13
7.	PLACENÍ JÍZDNĚHO, JÍZDNÍ DOKLADY A JEJICH PRODEJ	18
7.1.	Předtištěný papírový jízdní doklad a jízdní doklad z jízdenkového automatu pro jednotlivou jízdu DPMÚL s vyznačeným tiskovým polem pro označení jízdního dokladu	18
7.2.	Samoobslužný bezhotovostní nákup tištěného papírového jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu a jednodenního síťového jízdního dokladu DÚK vytištěného terminálem u řidiče vozidla MHD na termocitlivý papír	19
7.3.	Bezhotovostní prodej relačního jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD.....	20
7.4.	Odbavení BBK v režimu Check in/Check out	20
7.5.	Elektronické časové jízdné na bázi BBK.....	22
7.6.	Bezkontaktní čipové karty DÚK	24
7.7.	Mobilní jízdenky a mobilní časové jízdní doklady	25
7.8.	Ostatní ustanovení k placení jízdného, jízdním dokladům a jejich platnosti.....	26
7.9.	DÚKapka – mobilní aplikace pro nákup jízdních dokladů.....	28
8.	ZPŮSOB PROKAZOVÁNÍ NÁROKU NA ZLEVNĚNÉ NEBO ZVÝHODNĚNÉ JÍZDNÉ	29
9.	NEPLATNÉ JÍZDNÍ DOKLADY.....	31
10.	PŘEPRAVNÍ KONTROLA	34
11.	ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ	39
11.1.	Zpracování osobních údajů pro účely vymáhání pohledávek z přepravní kontroly.....	39
11.2.	Zpracování osobních údajů – mobilní jízdní doklady	40
11.3.	Zpracování osobních údajů – mobilní časový jízdní doklad.....	40

11.4. Zpracování osobních údajů pro účely podání podnětu, pochvaly nebo reklamace jízdného a služeb souvisejících s provozem městské hromadné dopravy.....	41
11.5. Pořizování audio záznamů.....	42
11.6. Zpracování osobních údajů v eShop EOS DPMÚL.....	43
11.7. Zpracování osobních údajů v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPMÚL.....	44
11.8. Obecná ustanovení k ochraně osobních údajů.....	45
12. PŘEPRAVA OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE.....	46
13. PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH NA VOZÍKU PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM.....	46
14. PŘEPRAVA DĚTÍ, DĚTSKÝCH KOČÁRKŮ A JÍZDNÍCH KOL.....	48
14.1. Přeprava dětí do 6 let.....	48
14.2. Přeprava dětského kočárku s dítětem.....	48
14.3. Přeprava jízdního kola a koloběžek.....	49
15. PŘEPRAVA ZAVAZADEL.....	50
16. PŘEPRAVA ŽIVÝCH ZVÍŘAT.....	51
17. ZTRÁTY A NÁLEZY.....	52
18. OSTATNÍ USTANOVENÍ.....	53
19. PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY.....	53
20. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ.....	55

1. PREAMBULE

Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s. (dále jen „DPMÚL“) v souladu se zákonem č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Přepravní řád“), zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, vydává Smluvní přepravní podmínky pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s.

2. ZÁKLADNÍ POJMY

1. **MHD** je městská hromadná doprava.
2. **DPMÚL** je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., provozovatel linek MHD v Ústí nad Labem.
3. **DÚK** je zkratka pro integrovaný dopravní systém nazvaný Doprava Ústeckého kraje.
4. **Dopravci DÚK** jsou dopravci zapojení do systému Doprava Ústeckého kraje, jejich seznam je uveden v příloze č. 1, Smluvních přepravních podmínkách Dopravy Ústeckého kraje (dále jen „SPP DÚK“).
5. **SPP DPMÚL** jsou Smluvní přepravní podmínky pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s. Smluvní přepravní podmínky jsou vyhlášené podle § 18b odst. 2 zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů a § 36 odst. 1 písm. a) a § 37 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů.
6. **SPP DÚK** jsou Smluvní přepravní podmínky integrovaného dopravního systému Doprava Ústeckého kraje a platí u dopravců uvedených v příloze č. 1 těchto podmínek. V příloze č. 2 je uveden seznam linek zapojených do DÚK a v příloze č. 3 je seznam zón a jejich přiřazení do nadzón. SPP DÚK platí pro přepravu osob, jejich zavazadel a živých zvířat ve veřejné silniční osobní dopravě a ve veřejné drážní osobní dopravě provozované v rámci DÚK zúčastněnými Dopravci a stanovují podmínky pro vznik přepravní smlouvy, podmínky přepravy, práva, povinnosti a odpovědnost cestujících a Dopravců zapojených v DÚK mimo DPMÚL.
7. **Tarif DÚK** je tarif integrovaného dopravního systému Doprava Ústeckého kraje. Tarif DÚK je zónově relační, tj. všechny jízdní doklady platí pouze v rozsahu zónové, relační a časové platnosti, která je na jízdních dokladech vyznačena, pokud není platnost jízdního dokladu omezena jinak. Tarif DÚK stanovuje výši jízdného, způsob výpočtu jízdného a podmínky uplatňování cen jízdného na autobusových linkách veřejné linkové osobní dopravy zapojených do systému DÚK, v městské hromadné dopravě měst zapojených do systému DÚK provozovaných formou integrovaného dopravního systému a ve vlacích a lodích zapojených do systému DÚK. Na linkách DPMÚL jsou uznávány jízdní doklady na bázi bezkontaktní čipové karty DÚK, jízdní doklady v papírové podobě a jízdní doklady na bázi DÚKapka vydané v souladu s Tarifem DÚK nebo SPP DPMÚL.
8. **Vozidlo MHD** je trolejbus nebo autobus DPMÚL.
9. **Přepravní řád** je vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů.
10. **Pověřenou osobou** ve veřejné silniční a drážní osobní dopravě je řidič vozidla MHD nebo jiná osoba pověřená DPMÚL, vybavená kontrolním odznakem nebo průkazem DPMÚL.
11. **Cestující** je osoba, která využívá služeb DPMÚL.
12. **Jízdné** je cena za přepravu osoby (cestujícího).
13. **Přepravné** je cena za přepravu spoluzavazadla nebo psa přepravovaného bez schrány.
14. **Jízdním dokladem** se rozumí dokument dle Tarifu DÚK osvědčující zaplacení jízdného, přepravného nebo zakládající právo na bezplatnou přepravu.
15. **Jízda** je vymezena nástupem cestujícího do vozidla MHD a jeho výstupem z téhož vozidla v jiném bodě linky MHD.
16. **Cestou** se rozumí použití vozidel všech Dopravců DÚK cestujícím po celou dobu platnosti jízdního dokladu. Skládá se z jedné nebo více jízd a z doby mezi jízdami, čekání na další spoj, případně i z jiných přestávek.
17. **PAD** je zkratka pro příměstskou autobusovou dopravu s označením linek 401 až 999.

18. **Označovač** je přístroj, který označuje předtištěný papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu s vyznačeným tiskovým polem. Je obsluhován cestujícím. Označovač je umístěn na madlech u dveří vozidla MHD.
19. **Označením jízdního dokladu** se rozumí vytisknutí údajů označovačem na tiskové pole předtištěného papírového jízdního dokladu nebo jízdního dokladu z jízdenkového automatu DPMÚL.
20. **Schrána** je zcela uzavřená, snadno přenosná klec, koš nebo jiný vhodný přepravní box s nepropustným dnem určený pro přepravu psů, koček nebo jiných živých zvířat.
21. **Mobilní telefon** je elektronické zařízení vybavené SIM kartou, které umožňuje uskutečňovat telefonní hovory, zasílat textové zprávy a poskytovat další služby dle technického vybavení.
22. **Mobilní jízdenka** pro jednotlivou jízdu a jednodenní jízdenka jsou částečně integrovanými jízdními doklady. Jejich platnost a použití jsou stanovené Tarifem DÚK a SPP DPMÚL (dále též „SMS jízdenka“, „SEJF jízdenka“, jízdenka z mobilní aplikace „DPMÚL“ nebo jízdenka z aplikace „DoKapsy od ČSOB“.
23. **Mobilní časová jízdenka** je částečně integrovaný časový jízdní doklad. Její platnost a použití jsou stanovené Tarifem DÚK, (dále též „SEJF časová jízdenka“ a od data vyhlášení na <https://www.dpmul.cz/> časová jízdenka z mobilní aplikace „DPMÚL“.
24. **Jízdní doklad pro jednotlivou jízdu** je integrovaný papírový jízdní doklad vydaný DPMÚL ve formě předtištěného papírového jízdního dokladu, jízdního dokladu z jízdenkového automatu nebo jízdního dokladu vytištěného na termocitlivém papíru ve vozidle MHD, umožňující cestujícím v rámci prostorové a časové platnosti využít ke svým cestám kombinaci spojů všech Dopravců DÚK.
25. **BBK** je bezkontaktní bankovní platební karta (kreditní nebo debetní bankovní platební karta, sticker nebo virtuální bankovní platební karta Mastercard, VISA nebo Maestro využívající bezkontaktní EMV technologii vydanou bankami či jinými držiteli licence opravňující k vydávání platebních nástrojů.
26. **Virtuální bankovní platební karta** 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 bankovní karty. Pro elektronický odbavovací systém jsou to dvě zcela rozdílné bankovní karty. DPMÚL pracuje pouze se šifrovaným číslem karty (tokenem) vypočítaným na základě čísla karty a data platnosti.
27. **Předplacená bankovní karta (BBK)** je bezkontaktní bankovní karta Mastercard nebo VISA, která není vázaná k běžnému bankovnímu účtu klienta. Předplacené bankovní karty se řídí vlastními obchodními podmínkami (aktivace, registrace, dobíjení karty a další operace) a smlouvou uzavřenou s vydavatelem karty. Z pohledu využití v dopravě se na předplacenou bankovní kartu pohlíží jako na běžnou BBK.
28. **Sticker** je bezkontaktní bankovní platební karta ve formě nálepky, kterou si držitel může umístit na jím zvolený nosič.
29. **BČK DÚK** je zkratka pro bezkontaktní čipovou kartu Dopravy Ústeckého kraje.
30. **EP BČK DÚK** je zkratka pro elektronickou peněženku bezkontaktní čipové karty Dopravy Ústeckého kraje.
31. **eShop EOS DPMÚL** je webová aplikace sloužící k založení účtu a registraci osobních údajů uživatele, jeho podobenky a BBK pro nákup elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK, ke kontrole transakcí v režimu Check in/Check out a k podání reklamace na zaúčtovanou transakci nebo na vypočtenou cenu jízdenky.
32. **Podřízený účet** je účet založený k eShop EOS účtu již registrovaného uživatele. Primárně je určený pro děti ve věku od 6 do 15 let nebo cestující, kteří si nemohou zřídit vlastní eShop EOS účet.
33. **Ceník** je „Ceník poplatků“ vydaný jako příloha Obchodních podmínek.
34. **ČJ** je zkratka pro elektronický časový jízdní doklad.
35. **Check in** znamená přiložení (přihlášení) BBK cestujícím k čtečce terminálu/validátoru při každém nástupu do vozidla MHD.
36. **Check out** znamená přiložení (odhlášení) BBK cestujícím k čtečce terminálu/validátoru při každém výstupu z vozidla MHD.
37. **Linkospoj** je jeden spoj linky MHD z výchozí zastávky do konečné zastávky dané linky.
38. **TAP** je každá transakce Check in/Check out provedená BBK.

39. **Elektronický jízdní doklad pro jednotlivou jízdu** je vypočítán tarifním jádrem na základě provedených TAPů BBK cestujícího za daný kalendářní den, tj. za časové období od 00:20 hodin do 00:19 hodin následujícího dne.
40. **Terminál** je multifunkční zařízení umístěné ve vozidlech MHD u prvních dveří v prostoru u řidiče vozidla MHD, umožňující:
- a) odbavení BBK v režimu Check in/Check out,
 - b) ověření údajů o provedených transakcích Check in/Check out na daném linkospoji,
 - c) odbavení elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK,
 - d) ověření platnosti elektronického časového jízdního dokladu zakoupeného na bázi BBK,
 - e) samoobslužný bezhotovostní nákup jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu nebo jednodenního síťového jízdního dokladu DÚK a jeho vytištění na termocitlivý papír,
 - f) zaplacení jízdního dokladu BBK nebo EP BČK DÚK zakoupeného v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK a jeho vytištění na termocitlivý papír,
 - g) odbavení elektronického časového jízdního dokladu na bázi BČK DÚK,
 - h) elektronickou kontrolu 2D kódu na jízdním dokladu.
41. **Validátor** je zařízení umístěné ve vozidlech MHD u druhých a dalších dveří, umožňující:
- a) odbavení BBK v režimu Check in/Check out,
 - b) ověření údajů o provedených transakcích Check in/Check out na daném linkospoji,
 - c) ověření platnosti elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK.
42. **Perimetr zastávky** je definován jako prostor v těsné blízkosti označnicku zastávky.
43. **Obchodní podmínky** jsou Všeobecné obchodní podmínky užívání bezkontaktní bankovní platební karty na linkách provozovaných DPMÚL.
44. **Příjmový doklad** je potvrzení o uskutečněné platbě za nákup jízdního dokladu.
45. **2D kód** je kontrolní kód, který umožňuje strojové odbavení vybraných druhů jízdních dokladů pomocí optické čtečky a jejich kontrolu.
46. **Dopravní aplikace DPMÚL** představuje systém softwarových, hardwarových, personálních a dalších hmotných a nehmotných prostředků zajišťujících cestujícím přístup k přepravním službám poskytovaných DPMÚL v rámci městské hromadné dopravy. Registrace osobních údajů cestujícího a jeho BBK v dopravní aplikaci je zajištěna na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL dle podmínek Tarifu DÚK, SPP DPMÚL a Obchodních podmínek.
47. **Jedinečný kód transakce** je 10místné číslo, které doplněné o specifické označení EOS najde cestující v zaúčtovaných položkách elektronického bankovníctví nebo na výpisu z účtu u odečtené částky za zaplacené jízdné.
48. **Bezhotovostním nákupem** jízdního dokladu na terminálu se rozumí platba realizovaná pomocí BBK nebo EP BČK DÚK.
49. **Osobní identifikační doklad** je doklad cestujícího vydaný správním úřadem, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii nebo digitální zpracování podoby cestujícího (občanský průkaz, cestovní pas).
50. **Prostorová platnost** jízdního dokladu znamená jeho platnost v zónách (nadzónách) na jízdním dokladu vyznačených (dále jen „zóny“ nebo „nadzóny“). Je-li jízdní doklad označený textem „Síťový“, platí v celé síti DÚK.
51. **DÚKapka** je mobilní aplikace, umožňující nákup a použití elektronických jízdních dokladů DÚK prostřednictvím mobilního zařízení, jako je telefon, tablet nebo obdobné zařízení s přístupem k internetu. Podmínky jejího užívání jsou stanoveny obchodními podmínkami vydanými Krajským úřadem Ústeckého kraje.
52. **Mobilní aplikace DPMÚL** umožňuje nákup mobilních jízdenek pro jednotlivou jízdu a od data vyhlášení na <https://www.dpmul.cz/> i nákup elektronických časových jízdních dokladů DÚK platných na linkách MHD a PAD v zóně 101 Ústí nad Labem mimo linek železničních dopravců prostřednictvím mobilního zařízení s přístupem k internetu.
53. **Polookružní linka nebo polookružní spoj linky MHD** – jedná se o linku nebo spoj, kde čas příjezdu do konečné zastávky je podle platného jízdního řádu shodný s časem odjezdu z této zastávky MHD.

Informace o tom, zda se jedná o polokružní linku nebo polookružní spoj linky je uvedena na jízdním řádu dané linky.

54. Mobilní aplikace **DoKapsy od ČSOB** umožňuje nákup mobilních jízdenek pro jednotlivou jízdu platných na linkách MHD a PAD v zóně 101 Ústí nad Labem mimo linek železničních dopravců prostřednictvím mobilního zařízení s přístupem k internetu.

3. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. SPP DPMÚL platí pro přepravu osob, jejich zavazadel a živých zvířat na všech linkách MHD provozovaných DPMÚL a stanovují podmínky pro vznik přepravní smlouvy, podmínky přepravy cestujících, jejich spoluzavazadel a živých zvířat. Dále stanovují práva, povinnosti a odpovědnost cestujících a DPMÚL.
2. Řidič vozidla MHD nebo jiná pověřená osoba DPMÚL jsou oprávněni dávat cestujícím pokyny a příkazy k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti ostatních cestujících a bezpečnosti a plynulosti dopravy. Dále jsou oprávněni kontrolovat jízdní doklady, dodržování SPP DPMÚL a Tarifu DÚK.
3. DPMÚL informuje cestující o dopravě, cenách jízdného, jízdních dokladech, podmínkách přepravy a jejich změnách:
 - ve veřejných sdělovacích prostředcích na základě tiskové zprávy DPMÚL,
 - na zastávkách MHD, zastávkových zařízeních a na informačních tablech a zařízeních v majetku DPMÚL,
 - na internetových stránkách <https://www.dpmul.cz/>,
 - v provozních hodinách na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL se sídlem v Revoluční 26, Ústí nad Labem nebo na bezplatné infolince 800 100 613 (pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin).

4. VZNIK A PLNĚNÍ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

1. Právní vztah mezi cestujícím a DPMÚL se řídí smlouvou o přepravě podle § 2550 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Přistavení vozidla MHD do zastávky za účelem umožnit nástup cestujících je konkludentní nabídkou DPMÚL na uzavření přepravní smlouvy, nástup cestujícího do vozidla MHD je konkludentní akceptací této nabídky. Smlouva je tak uzavřena. Pro vznik přepravní smlouvy není rozhodné, zda cestující zaplatil či nezaplatil jízdné.
2. Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob vzniká mezi DPMÚL nebo dopravci zapojenými do DÚK zúčastněnými na přepravě a cestujícím závazkový právní vztah, jehož obsahem je povinnost každého dopravce v části přepravy, kterou v rámci přepravní smlouvy realizuje, cestujícího přepravit řádně a včas spoji uvedenými v platných jízdních řádech za podmínek stanovených Přepravním řádem, Tarifem nebo SPP DÚK, SPP DPMÚL a povinnost cestujícího zaplatit cenu za přepravu podle Tarifu DÚK a dodržovat podmínky Přepravního řádu, Tarifu DÚK a SPP DPMÚL.
3. Přepravní smlouva je uzavřena nejpozději tím, že cestující nastoupí do vozidla nebo vstoupí do označeného prostoru přístupného jen s platným jízdním dokladem (dále jen „nástup do vozidla“). Přepravní smlouva je též uzavřena, umožní-li DPMÚL, aby cestující nastoupil do vozidla a jízdné zaplatil bezodkladně po nástupu do vozidla dle podmínek uvedených v SPP DPMÚL.
4. Při plnění přepravní smlouvy více dopravci DÚK odpovídá každý dopravce DÚK zúčastněný na přepravě za přepravu po té části přepravní cesty, kterou zajišťuje.
5. Přepravní smlouva je splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy. Za splnění přepravní smlouvy se považuje provedení přepravy v jiném než sjednaném rozsahu, došlo-li k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy dopravcem pověřenou osobou.

4.1. 4.1. Podmínky nástupu do vozidla a výstupu z vozidla MHD

1. Na lince MHD s pravidelným provozem autobusů a trolejbusů, které jsou na jízdním řádu označeny symboly „autobus“ nebo „trolejbus“ a textem „celodenní nástup předními dveřmi“, je po dobu provozu

linek dle schválených jízdních řádů povolen cestujícím nástup do vozidel MHD výhradně prvními dveřmi, kromě zastávek MHD:

- a) Mírové náměstí (v obou směrech),
- b) Revoluční,
- c) Malá Hradební,
- d) Hlavní nádraží,
- e) Divadlo (v obou směrech),
- f) Hraničář (v obou směrech),
- g) Poliklinika (v obou směrech),

ve kterých je zavedený nástup předními dveřmi pouze v době od 18:00 hodin do 04:00 hodin následujícího dne.

2. Na zastávkách MHD uvedených v předchozím bodu jsou časy odjezdů jednotlivých linkospojů s nástupem pouze předními dveřmi na jízdních řádech linek MHD vyznačené červenou barvou.
3. Výjimku z nástupu předními dveřmi do vozidla MHD má cestující:
 - a) přepravující kočárek s dítětem,
 - b) cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením,
 - c) osoba s omezenou schopností pohybu a orientace používající ke svému pohybu dvě berle nebo dvě francouzské hole nebo čtyřkolové chodítko, resp. rolátor,
 - d) osoba přepravující spoluzavazadlo dle článku č. 15 SPP DPMÚL,
 - e) osoba přepravující jízdní kolo dle článku č. 14.3. SPP DPMÚL.

Nástup do vozidla MHD je cestujícím povolen pouze se souhlasem řidiče vozidla MHD. Cestující dává řidiči vozidla MHD **znamení o úmyslu nastoupit** zvednutím ruky, nastoupit může až po souhlasu řidiče vozidla MHD. Za souhlas je považováno souhlasné kývnutí řidiče vozidla MHD hlavou. Cestující nastupuje do vozidla dveřmi označenými piktogramem kočárek nebo mezinárodním symbolem přístupnosti.

Výstup z vozidla MHD je povolený pouze druhými a dalšími dveřmi. Řidič vozidla MHD je oprávněn v odůvodněných případech povolit výstup z vozidla i předními dveřmi.

4. Podmínky pro linky MHD s pravidelným provozem trolejbusů platí v plném rozsahu i pro náhradní autobusovou dopravu.
5. V rámci mimořádné kontrolní akce pověřených osob dopravce zaměřené na dodržování přepravně tarifní kázně cestujícími nebo při zajištění mimořádné přepravy v rámci kulturních, společenských nebo sportovních akcí, je pověřená osoba dopravce oprávněna usměrnit nástup do vozidla MHD nebo výstup z něj určenými dveřmi.
6. Cestující je sám zodpovědný za to, že nastoupí do správného linkospoje, včas z něj ve své cílové zastávce či na konečné zastávce linkospoje vystoupí a že se správně tarifně odbaví.

5. VZTAHY MEZI DPMÚL A CESTUJÍCÍM

5.1. Povinnosti DPMÚL

DPMÚL je povinen v zájmu péče o cestující při poskytování přepravních služeb zajistit:

- a) podávání informací o změnách v dopravě, jízdních řádech, o Tarifu DÚK a o SPP DPMÚL v provozních hodinách na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL a na bezplatné telefonní lince 800 100 613,
- b) na <https://www.dpmul.cz/> a na dalších místech určených pro styk s cestujícími a způsobem umožňujícím dálkový přístup s přístupností i pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace,
- b) na zastávkách MHD zveřejnění základních cen jednotlivého jízdného,

- c) pořádek, čistotu a klid ve vozidlech MHD,
- d) prodej vybraných druhů jízdních dokladů:
 - na přepážkách Zákaznického a informačního centra DPMÚL,
 - v samoobslužných jízdenkových automatech DPMÚL,
 - v eShop EOS,
 - ve vozidlech MHD,
 - v mobilních telefonech nebo jiném obdobném zařízení s přístupem k internetu,
 - ve smluvních zařízeních místní obchodní sítě.
- e) znovu zastavení každého třetího vozidla MHD v úrovni označnicku zastávky, stojí-li v zastávce současně více vozidel; znovu zastavení každého vozidla MHD v úrovni označnicku zastávky v případě, že na zastávce se nachází osoba s dětským kočárkem, která dává řidiči vozidla MHD znamení o úmyslu nastoupit zvednutím ruky, cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením nebo osoba se zdravotním postižením s bílou nebo červenobílou holí,
- f) oznamování názvu zastávky nejpozději při zastavení vozidla MHD v zastávce a oznamování následující zastávky nejpozději při odjezdu vozidla ze zastávky,
- g) takové používání audiovizuální techniky cestujícím ve vozidle MHD, které by nebylo na obtíž ostatním cestujícím,
- h) zastavení vozidla MHD v zastávce „Na znamení“, stiskne-li cestující signalizační tlačítko „Znamení k řidiči“; nefunguje-li hlášení zastávek nebo signalizační tlačítko, zajistit zastavení vozidla MHD v zastávce „Na znamení“ vždy,
- ch) zastavení vozidla MHD v zastávce „Na znamení“, pokud osoba zaujme v jejím prostoru takové místo, ze kterého bude osobou řídící vozidlo MHD vidět.
- i) cestujícího, který za stanovené jízdné použije vozidlo MHD, realizovat jeho přepravu podle Přepravního řádu, Tarifu DÚK a SPP DPMÚL ze zastávky, na které cestující nastoupí do vozidla MHD, do zastávky určené podle jízdního řádu; právo na přepravu určitým spojem linky má cestující jen tehdy, není-li vozidlo plně obsazeno.

5.2. Základní povinnosti cestujících

1. Seznámit se před uzavřením přepravní smlouvy s Přepravním řádem, platnými SPP DPMÚL a Tarifem DÚK a při přepravě je dodržovat.
2. Mít při přepravě platný jízdní doklad pro svoji osobu. Přepravuje-li spoluzavazadlo nebo psa bez schrány, mít platný jízdní doklad i pro tuto přepravu, pokud se dle Tarifu DÚK nepřepravuje bezplatně. Při přepravě na zvýhodněné nebo zlevněné jízdné předložit k jízdnímu dokladu i doklad dle podmínek stanovených Tarifem DÚK a SPP DPMÚL k prokázání nároku na toto jízdné. Mít jízdní doklad uložený tak, aby jeho kontrola pověřenou osobou dopravce proběhla bez prodloužení.
3. Při odbavení ve vozidle MHD BBK v režimu Check in/Check out, při samoobslužném bezhotovostním nákupu jízdního dokladu na terminálu a při nákupu jízdního dokladu ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK u řidiče vozidla MHD postupovat v souladu s Obchodními podmínkami a SPP DPMÚL.
4. Mít BBK nebo mobilní telefon s virtuální kartou ve vozidle MHD uložené tak, aby nemohlo dojít k jejímu náhodnému odbavení v režimu Check in/Check out např. fyzickým kontaktem s terminálem/validátorem nebo přiblížením se do bezprostřední blízkosti jejich čtečky (cca 5 – 7 cm).
5. Při přepravě na elektronický časový jízdní doklad na bázi BBK nebo na bázi personifikované BČK DÚK prokázat na výzvu pověřené osoby DPMÚL svou totožnost osobním identifikačním dokladem.
6. Neoznačený předtištěný papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu si připravit před nástupem do vozidla MHD a bezodkladně po nástupu si jej označit způsobem a za podmínek uvedených v SPP DPMÚL.
7. Při odbavení v režimu Check in/Check out bezodkladně po nástupu do vozidla MHD přiložit BBK k čtečce nejbližšího terminálu/validátoru a provést odbavení (Check in). V perimetru výstupní

zastávky nebo při výstupu z vozidla MHD přiložit BBK k čtečce terminálu/validátoru a provést odbavení (Check out). Tato povinnost platí při každém nástupu a výstupu do a z vozidla MHD, tj. i při přestupu na jiný linkospoj, na záložní linkospoj v případě technické závady nebo na náhradní dopravu.

8. Při nákupu zlevněného relačního jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD předložit bez vyzvání doklady stanovené Tarifem DÚK a SPP DPMÚL k prokázání nároku na toto jízdné.
9. Při převzetí papírového jízdního dokladu zakoupeného na přepážce Zákaznického a informačního centra, v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla MHD nebo v doplňkovém prodeji relačního jízdního dokladu ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK u řidiče vozidla MHD se přesvědčit, zda mu byl vydán podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdním dokladu s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdní doklad odmítnout.
10. Po zakoupení jízdního dokladu na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL si převzít příjmový doklad a zkontrolovat si údaje o prodeji jízdního dokladu uvedené na tomto dokladu.
11. Přesvědčit se o řádném a správném označení předtištěného papírového jízdního dokladu nebo jízdního dokladu z jízdenkového automatu pro jednotlivou jízdu označovačem.
12. Na výzvu pověřené osoby dopravce se prokázat platným jízdním dokladem. Neprokáže-li se cestující platným jízdním dokladem, zaplatit jízdné a přírážku nebo se prokázat platným osobním identifikačním dokladem a sdělit osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky.
13. Při nesplnění povinnosti uvedené v předchozím bodu tohoto článku následovat pověřenou osobu na její výzvu na vhodná pracoviště veřejné správy ke zjištění totožnosti, anebo na výzvu pověřené osoby setrvat na vhodném místě do příchodu osoby oprávněné zjistit totožnost cestujícího.
14. Dodržovat povinnosti stanovené Tarifem DÚK a SPP DPMÚL pro nákup, použití a kontrolu mobilní jízdenky a mobilní časové jízdenky. Dodržovat povinnosti stanovené Tarifem DÚK, SPP DÚK a Obchodními podmínkami pro nákup, použití a kontrolu jízdních dokladů DÚKapky.
15. Poskytnout pověřené osobě při přepravní kontrole veškerou součinnost k ověření platnosti předloženého jízdního dokladu nebo transakcí provedených BBK v režimu Check in/Check out.
16. Při odpojení vozidla MHD od vnitřního rozvodu elektrického napájení z důvodu technické závady nebo jiné události (např. dopravní nehoda) na pokyn pověřené osoby dopravce nebo po zaznění zvukového upozornění ve vozidle MHD provést opakovaně BBK odbavení v režimu Check in na daném linkospoji.
17. Vystoupit z vozidla MHD po příjezdu na konečnou zastávku. Tato povinnost neplatí, pokud se jedná o průjezdní obřadní linky MHD nebo tzv. polookružní linku MHD nebo polookružní spoj linky MHD.
18. Při nákupu jízdního dokladu mít na zřeteli, že případné zpoždění linek MHD (vliv dopravní situace, technické závady, cizí dopravní nehody, aj.) se u papírových jízdních dokladů, mobilních jízdenek a transakcí v režimu Check in/Check out nezohledňuje.
19. Dbát pokynů a příkazů pověřené osoby dopravce, které směřují k zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy, jeho bezpečnosti nebo bezpečnosti ostatních cestujících.
20. Při přepravě dítěte mladšího 6 let, je-li přepravováno na sedačce vozidla MHD zajistit, aby dítě nestálo, neklečelo, neleželo na sedačce nebo neběhalo vnitřkem vozidla MHD a po celou dobu přepravy vykonávat nad jeho bezpečnou přepravou dohled.
21. Umožnit pověřené osobě dopravce kontrolu platnosti jízdního dokladu kdykoliv během přepravy nebo v okamžiku vystupování z vozidla MHD.
22. Za jízdy, při odbočování nebo při zajištění vozidla MHD do zastávky a při výjezdu z této zastávky, při zatáčení vozidla, při brzdění nebo zastavení vozidla MHD vlivem dopravní situace se držet zařízení ve vozidlech MHD k tomu určených. Toto ustanovení nezbavuje cestujícího povinnosti umožnit během přepravy pověřené osobě kontrolu platnosti jízdního dokladu.

23. Umožnit přednostní nástup osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, těhotným ženám a uvolnit vyhrazená místa pro tyto osoby. Na vyzvání pověřené osoby dopravce uvolnit i další místa k sezení, pokud jsou všechna vyhrazená místa pro tyto osoby ve vozidle MHD obsazena.
24. Být přítomen v prostoru zastávky nejpozději při příjezdu vozidla MHD do zastávky a zaujmout v prostoru zastávky takové místo, aby byl při příjezdu vozidla MHD jeho řidičem včas spatřen.
25. Včas do vozidla MHD nastoupit. V perimetru výstupní zastávky se připravit (za podmínky držet se zařízení ve vozidlech MHD k tomu určených) k výstupu do prostoru dveří vozidla MHD. Umožňuje-li to jeho obsazenost, využít pro výstup z vozidla MHD pouze druhé a další dveře.
26. Je-li vozidlo MHD vybaveno poptávkovým systémem pro otevření dveří tento systém využívat. Po příjezdu vozidla MHD do zastávky stisknout svítící tlačítko se symbolem „< >“ pro otevření dveří a nastoupit do vozidla MHD. Pro otevření dveří za účelem výstupu z vozidla MHD, stisknout tlačítko se symbolem „< >“ nebo nápisem „DVEŘE“, umístěné na madle určeného pro držení cestujících.
27. U vozidla MHD ukončit nástup nebo výstup zazní-li zvuková signalizace a rozsvítí se světelný nápis (nade dveřmi) a opustit prostor dveří (dveře se začnou otevírat nebo zavírat).
28. Nastupovat do vozidla MHD a vystupovat z něj pouze určenými dveřmi podle podmínek uvedených v článku 4.1. SPP DPMÚL v zastávce, pokud není vozidlo MHD v pohybu. Zastaví-li vozidlo MHD z provozních důvodů mimo zastávku, vystoupit, případně i nastoupit jen se souhlasem pověřené osoby dopravce, zpravidla pouze předními dveřmi.
29. V zastávce „Na znamení“ zaujmout v prostoru zastávky takové místo, ze kterého bude řidičem vozidla MHD včas vidět a ten je povinen zastavit, pokud je v prostoru zastávky přítomna osoba. Před výstupem v zastávce „Na znamení“ včas použít příslušné signalizační zařízení nebo v případě jeho nefunkčnosti včas vyrozumět o svém úmyslu osobu řídící vozidlo MHD.
30. Obsadit maximálně jedno místo k sezení.
31. Posadit se a sedět na sedadle vozidla MHD takovým způsobem, aby nemohlo dojít během zatáčení vozidla MHD, při brzdění nebo jeho zastavení vlivem neočekávané dopravní situace nebo při zastavování v zastávce MHD k pádu cestujícího ze sedačky.
32. Na požádání osoby přepravující dětský kočárek s dítětem nebo cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením případně jeho doprovodu uvolnit prostor vyhrazený pro tuto přepravu.
33. Přepravuje-li se na vozíku pro osoby se zdravotním postižením, zajistit vozík proti pohybu použitím brzdy a splnit povinnost připoutat se speciálním zádržným systémem schváleného provedení, pokud je prostor určený pro přepravu takové osoby tímto systémem vybavený.
34. Zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost přepravy, pořádek ve vozidle MHD nebo působit rušivě na ostatní cestující a zaměstnance DPMÚL při výkonu jejich služby.
35. Neznečišťovat oděv jiného cestujícího nebo vozidlo MHD, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem nebo svým jednáním nebo jednáním spolucestujícího dítěte.
36. U linek MHD s nástupem pouze předními dveřmi připravit si jízdní doklad před nástupem do vozidla MHD, nastoupit do vozidla MHD pouze prvními dveřmi, není-li v článku 4.1., bodu č. 3 SPP DPMÚL stanoveno jinak, a bez vyzvání:
 - a) předložit řidiči vozidla MHD ke kontrole platný předtištěný papírový jízdní doklad nebo jízdní doklad z jízdenkového automatu pro jednotlivou jízdu; neoznačený jízdní doklad si bezodkladně po nástupu do vozidla MHD označit v nejbližším označovači za podmínek uvedených v SPP DPMÚL nebo
 - b) přiložit BBK k čtečce terminálu a odbavit se v režimu Check in nebo
 - c) přiložit BBK s elektronickým časovým jízdním dokladem na bázi BBK ke čtečce terminálu nebo
 - d) přiložit BČK DÚK s elektronickým časovým jízdním dokladem na bázi BČK DÚK ke čtečce terminálu nebo
 - e) předložit řidiči vozidla MHD ke kontrole platný papírový jízdní doklad DÚK nebo

- f) předložit řidiči vozidla MHD mobilní telefon nebo jiné obdobné zařízení s přístupem k internetu s aktivním displejem a se zobrazeným textem platné mobilní jízdenky ke kontrole, která neobsahuje 2D kód; na žádost řidiče vozidla MHD nahlásit kontrolní kód této jízdenky nebo
 - g) předložit řidiči vozidla MHD bez vyzvání mobilní zařízení s aktivním displejem a zobrazeným platným jízdním dokladem zakoupeným v DÚKapce nebo
 - h) přiložit mobilní telefon s mobilní jízdenkou obsahující 2D kód (mimo DÚKapky) ke čtečce kódu na terminálu u řidiče vozidla MHD; není-li 2D kód načten, předložit mobilní telefon se zobrazeným platným jízdním dokladem řidiči vozidla MHD nebo
 - i) přiložit papírový jízdní doklad zakoupený v jiném linkospoji na terminálu u řidiče vozidla MHD s 2D kódem ke čtečce kódu na terminálu u řidiče vozidla MHD nebo
 - j) předložit řidiči vozidla MHD doklad dle Tarifu DÚK opravňující k bezplatné přepravě (ZTP,ZTP/P). Cestující uvedený v článku 4.1., bodu č. 3 SPP DPMÚL je povinen se tarifně odbavit bezodkladně po nastoupení do vozidla MHD, nemá-li dle platného Tarifu DÚK platný jízdní doklad nebo nárok na bezplatnou přepravu.
37. Přepravovat zvíře pouze řádně zajištěné (přepravní schránka, s náhubkem, na vodítku na krátko atd.), pokud dále není stanoveno jinak.
38. Jakékoliv zranění nebo jakoukoliv škodní událost vzniklou při přepravě neprodleně po jejím vzniku nahlásit pověřené osobě za podmínek stanovených v SPP DPMÚL.
39. Zajistit chodítko, resp. rolátor proti samovolnému pohybu, být u něj po celou dobu přepravy a zajistit, aby chodítko, resp. rolátor neznečistilo nebo nepoškodilo ostatní cestující nebo zařízení vozidla a aby nebyla ohrožena bezpečnost ostatních cestujících. Nepoužívat rolátor po dobu přepravy k sezení.
40. Použít bezpečnostní a dorozumívací zařízení umístěná ve vozidle MHD pouze v těchto případech:
- a) jde-li o bezprostřední ohrožení života nebo zdraví,
 - b) před výstupem osoby s dětským kočárkem, osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením nebo cestujícího s jízdním kolem/koloběžkou,
 - c) jedná-li se o výstup v zastávce „Na znamení“,
 - d) je-li nutné nouzově zastavit vozidlo MHD z vážných důvodů, například při narušení veřejného pořádku, zranění nebo zdravotní indispozice některého z cestujících nebo zaregistrování poškození vozidla MHD vlivem dopravní situace.
- 5.3. Porušení přepravních podmínek z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti jiných osob a ochrany zdraví, bezpečnosti a plynulosti veřejné dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy**

Za porušení přepravních podmínek se považuje, jestliže cestující při přepravě:

1. Nemůže se prokázat platným jízdním dokladem, odmítne zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému na místě.
2. Do vozidla MHD na lince se zavedeným nástupem pouze předními dveřmi nastoupí druhými nebo dalšími dveřmi, pokud nástup cestujícímu těmito dveřmi neumožňují SPP DPMÚL.
3. Nastupuje do vozidla MHD nebo z něj vystupuje, pokud jsou dávana výstražná zvuková nebo světelná signalizace při otevírání nebo zavírání dveří.
4. Nastupuje do vozidla MHD prohlášeného pověřenou osobou dopravce za obsazené. Toto ustanovení se vztahuje i na vyhrazená místa určená pro přepravu dětského kočárku nebo cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením.
5. Mluví za jízdy na osobu řídící vozidlo MHD.
6. Odemká nebo zamyká klíčem nebo jiným předmětem, který není součástí vozidla MHD, dveře nebo deaktivuje systém blokování dveří proti jejich otevření.
7. Bezdůvodně se opírá o dveře vozidla MHD nebo svým jednáním brání jejich otevření či zavření.

8. Vyhazuje za jízdy nebo stání v zastávce z vozidla MHD předměty nebo je nechává vyčnívat z vozidla MHD.
9. Odmítá uvolnit místo vyhrazené pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace těmto osobám, odmítá uvolnit místo vyhrazené pro cestujícího s dítětem do 10 let nebo odmítá uvolnit místo vyhrazené pro cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením a dětské kočárky.
10. Uvádí bezdůvodně v činnost bezpečnostní nebo signalizační zařízení ve vozidle MHD.
11. Stojí, klečí nebo leží na sedadlech, běhá po vozidle MHD (vztahuje se i na přepravované děti), odkládá zavazadla nebo zvířata přepravována ve schráně nebo bez schráně na sedadla.
12. Zdržuje se bezdůvodně v prostoru vyhrazeném pro řidiče vozidla MHD nebo v prostoru u předních dveří, který znemožňuje řidiči bezpečný výhled z vozidla MHD do pravé strany.
13. Bezdůvodně brání ostatním cestujícím použít odbavovací a provozní zařízení vozidla MHD.
14. Kouří ve vozidle MHD, a to včetně všech druhů elektronických cigaret a zařízení založených na bázi zahřívaného tabáku (§ 8 zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, ve znění pozdějších předpisů).
15. Chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální či mobilní techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním nebo zápachem (vlastním nebo přepravovaného předmětu).
16. Znečišťuje ostatní cestující nebo vozidlo MHD, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem, nebo svým jednáním, přepravovaným zavazadlem či zvířetem.
17. Konzumuje ve vozidle MHD potraviny a nápoje, které mohou být zdrojem znečištění oděvu a povrchu kůže těla ostatních cestujících nebo zařízení vozidla MHD.
18. Poškozuje vozidlo MHD, jakož i jeho prostory a zařízení pro cestující.
19. Přepravuje ve vozidle MHD psa bez náhubku a bez upoutání na vodítku, pokud dále není stanoveno jinak.
20. Přepravuje ve vozidle MHD psa bez náhubku, který je přepravován v přepravní tašce nebo kabele k tomu určené, ze které mu kouká hlava.
21. Umožňuje pohyb ve vozidle MHD zvířatům, které není povoleno dle SPP DPMÚL přepravovat mimo uzavřenou přepravní schránu.
22. Zavěšuje se na záchytná madla nebo přídržné tyče ve vozidle MHD.
23. Přepravuje od dosažení věku 10 let ve vozidle MHD batoh nebo jiné zavazadlo na zádech.
24. Bere s sebou do vozidla MHD věc, kterou není povoleno přepravovat nebo která nesmí být obsahem zavazadla.
25. Bez předchozího písemného souhlasu DPMÚL v prostorách určených pro cestující provozuje podomní prodej, reklamní, podnikatelskou či jinou výdělečnou činnost nebo zde odkládá, vylepuje nebo umísťuje tiskoviny jakéhokoliv druhu.
26. V rozporu s udržováním čistoty a hygieny cestuje při přepravě s bosýma nohama nebo v nedostatečném oděvu (např. pouze v plavkách, spodním prádle, bez oblečení na horní části těla apod.).
27. Nezajistí chodítko, resp. rolátor proti samovolnému pohybu, není u něj po celou dobu přepravy a použije chodítko, resp. rolátor k sezení za jízdy vozidla MHD.
28. Přepravuje se s kolečkovými bruslemi či lyžařskými botami na nohou.
29. Využívá vozidlo MHD k přespání nebo k jiným účelům, pro které nejsou určena.
30. Svým protiprávním jednáním zavinil časové zdržení vozidla MHD na lince MHD.
31. Nepoužívá ochranné prostředky dýchacích cest (nos, ústa) podle aktuálního nařízení Ministerstva zdravotnictví ČR nebo Vlády ČR.

5.4. Pověřená osoba dopravce je oprávněna vyloučit z přepravy

1. Cestujícího pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek a cestujícího, který pro znečištění oděvu nebo obuvi, anebo z jiných důvodů (např. výtržnictví, hluk, nepořádek, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální či mobilní techniku) může být cestujícím na obtíž.
2. Cestujícího, který se na výzvu pověřené osoby dopravce neprokáže platným jízdním dokladem a nesplní povinnost zaplatit jízdné a přírážku.
3. Cestujícího, který ohrožuje bezpečnost provozu, svou vlastní bezpečnost nebo bezpečnost ostatních cestujících.
4. Cestujícího, který přes upozornění pověřené osoby dopravce nedodrží Přepravní řád, pokyny a příkazy pověřené osoby, porušuje ustanovení SPP DPMÚL, znečišťuje vozidlo MHD, svým chováním ruší klidnou přepravu cestujících nebo cestující jinak obtěžuje.
5. Zavazadlo cestujícího nebo zvíře s ním (tj. cestujícím) přepravované, pokud jsou překážkou bezpečné přepravy nebo ohrožují-li zdraví cestujících nebo jejich přepravu neumožňují SPP DPMÚL, zejména obsaditelnost vozidla.
6. Cestujícího s kolečkovými bruslemi či lyžařskými botami na nohou.
7. Vyloučením cestujícího z přepravy nesmí být ohrožena jeho bezpečnost a zdraví a nesmí být ohrožena ani bezpečnost MHD.

5.5. Další ustanovení

1. DPMÚL jako provozovatel dráhy podle zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů je oprávněn dávat osobám nacházejícím se v obvodu dráhy pokyny k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti jiných osob a pokyny k ochraně majetku a veřejného pořádku a k zabránění možného rušení nebo ohrožení provozování dráhy a drážní dopravy na dráze. Osoby nacházející se v obvodu dráhy jsou povinné dbát o svoji bezpečnost, dbát pokynů provozovatele dráhy k zajištění bezpečnosti osob a bezpečnosti provozování dráhy a drážní dopravy a pokynů k zajištění ochrany majetku a veřejného pořádku. Dále jsou povinné se zdržet všeho, co by mohlo rušit nebo ohrozit provozování dráhy a drážní dopravy nebo mít za následek vznik škody na součástech dráhy, na drážním vozidle MHD (trolejbus) nebo narušit veřejný pořádek.
2. DPMÚL je oprávněn, z důvodu zajištění bezpečnosti při přepravě, omezit užívání určených sedadel věkem nebo výškou cestujícího. Toto označení musí být u určených sedadel viditelně umístěné.
3. Porušení jednotlivých ustanovení uvedených v čl. 5.3. se považuje za porušení SPP DPMÚL a pokud cestující tato ustanovení poruší, může mu být pověřenou osobou DPMÚL uložena přírážka nebo může být z přepravy vyloučen.

6. JÍZDNÍ DOKLADY A JEJICH PLATNOST

1. Cestující se pro účely kontroly uzavření přepravní smlouvy po celou dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem.
2. Je-li nárok na použití slevy na jízdném vázán předložením dokladu nebo průkazu dle podmínek uvedených v Tarif DÚK a SPP DPMÚL, je cestující povinen se jím bez vyzvání prokázat při zakupování i kontrole jízdního dokladu.
3. Jízdní doklad musí být vždy originálem.
4. Jízdní doklady v rámci DÚK jsou vydávány jako přenosné nebo nepřenosné.
5. Nepřenosný jízdní doklad je oprávněn používat pouze cestující, jehož fotografie a osobní identifikační údaje jsou na něm uvedené nebo jsou uloženy formou elektronického zápisu. Nepřenosnými jízdními doklady jsou:
 - a) jízdní doklady na bázi BBK:
 - elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu obvykle zakoupené v režimu Check in/Check out,

- elektronický časový jízdní doklad obyčejný, kdy na BBK je vyražené jméno a příjmení držitele karty,
 - elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu zlevněné zakoupené v režimu Check in/Check out a elektronické časové jízdné,
 - elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu zvýhodněné zakoupené v režimu Check in/Check out a elektronické časové jízdné,
 - elektronické časové jízdné určené pro bezplatnou přepravu v zóně 101.
- b) ostatní nepřenositelné jízdní doklady:
- mobilní jízdní doklady (SMS jízdenka, SEJF jízdenka, jízdenka z mobilní aplikace DPMÚL, jízdenka z aplikace DoKapsy od ČSOB)
 - mobilní časová jízdenka SEJF a časová jízdenka z mobilní aplikace DPMÚL,
 - personifikovaná BČK DÚK s časovým jízdním dokladem na bázi BČK DÚK,
 - průkaz ZTP a ZTP/P,
 - mobilní jízdenka a mobilní časová jízdenka DÚK zakoupená v aplikaci DÚKapka.
6. U jízdních dokladů na bázi BBK jsou požadovány osobní identifikační údaje a fotografie cestujícího, je-li předepsaná, uložené v elektronické podobě v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL. U BČK DÚK jsou osobní identifikační údaje a fotografie vytištěné na kartě. V případě mobilní jízdenky je jízdenka vázána k telefonnímu číslu držitele, ze kterého byla objednána (zakoupena). U mobilní časové jízdenky jsou osobní identifikační údaje a fotografie uloženy v elektronické databázi těchto jízdenek.
7. Přenosným jízdním dokladem z hlediska Tarifu DÚK je:
- papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu, papírový jízdní doklad splatností na 1 Den, 7 a 30 dní,
 - elektronické časové jízdné na bázi BČK DÚK zapsané na nepersonifikované BČK DÚK,
 - elektronické časové jízdné obyčejné na bázi BBK, na které není vyražené jméno a příjmení jejího držitele.
8. Přenosné jízdní doklady nejsou postupitelné jiné osobě, pokud cestující začal uplatňovat své právo k přepravě z nich vyplývající.
9. Druhy jízdních dokladů:
- a) papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu předtištěný nebo zakoupený v jízdenkovém automatu, který platí v rámci zónové a časové platnosti vyznačené na jízdním dokladu od data a času označení v označovači umístěném ve vozidlech MHD,
 - b) papírový jízdní doklad s platností na 1 Den předtištěný nebo zakoupený v jízdenkovém automatu, který platí v rámci zónové a časové platnosti vyznačené na jízdním dokladu od data a času označení v označovači umístěném ve vozidlech MHD do 04:00 hodin následujícího dne,
 - b) papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu zakoupený v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla nebo v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla a vytištěný terminálem na termocitlivém papíru ve vozidle MHD, který platí v rámci zónové a časové platnosti od data a času jeho zakoupení do data a času na něm vyznačených,
 - c) papírové jízdní doklady DÚK pro jednotlivou jízdu, s platností na 1 Den, 7 dní a 30 dní,
 - d) elektronický jízdní doklad pro jednotlivou jízdu na základě transakcí provedených BBK cestujícího v režimu Check in/Check out, přičemž tyto transakce platí pouze na linkospoji, kde byly BBK cestujícího vykonané; tyto transakce probíhají bez tisku papírového jízdního dokladu,
 - e) elektronické časové jízdní doklady na bázi BBK,
 - f) elektronické časové jízdní doklady na bázi BČK DÚK,
 - g) mobilní jízdenky pro jednotlivou jízdu a jednodenní mobilní jízdenky; mobilní jízdenky platí v rozsahu dat uvedených na jízdence, jednodenní jízdenka platí od data a času platnosti do 04:00 hodin následujícího dne,
 - h) mobilní časová jízdenka (SEJF časová jízdenka, od data vyhlášení na <https://www.dpmul.cz/> též časová jízdenka v mobilní aplikaci DPMÚL),
 - j) mobilní jízdní doklady v aplikaci DÚKapka,

- k) doklad, jehož držitel má podle jiného právního předpisu ¹⁾ ²⁾, Tarifu DÚK nebo SPP DPMÚL v rámci jeho zónové a časové platnosti právo na přepravu.
10. Další ustanovení k jízdním dokladům:
- mobilní jízdenky a mobilní časové jízdenky platí na linkách MHD a PAD pouze v zóně 101,
 - je-li na jízdním dokladu uvedený text „Síťový“, platí po dobu své platnosti na všech linkách DÚK,
 - BBK nepoužitá cestujícím k odbavení v režimu Check in/Check out nebo ke které není vázán časový jízdní doklad na bázi BBK, není jízdním dokladem,
 - BČK DÚK bez časového jízdního dokladu na bázi BČK DÚK není jízdním dokladem.
11. Virtuální BBK lze použít k:
- odbavení v režimu Check in/Check out,
 - nákupu jízdního dokladu v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu i řidiče vozidla MHD,
 - nákupu jízdního dokladu do zón bez obsluhy MHD v prodeji u řidiče vozidla MHD
 - nákupu elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK na přepážkách Zákaznického a informačního centra DPMÚL,
 - nákupu elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK v eShop EOS nebo na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL; podmínkou je registrace virtuální BBK na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL.
12. BBK k odbavení v režimu Check in/Check out a elektronický časový jízdní doklad na bázi BBK lze použít výhradně na linkách MHD provozovaných DPMÚL.
13. Na přenosné jízdní doklady se nevztahuje možnost snížení přírážky k jízdnému, v případě jejich dodatečném předložení v doplňkové pokladně DPMÚL.
14. Vybrané vzory platných předtištěných papírových jízdních dokladů a jízdních dokladů z jízdenkových automatů DPMÚL jsou zveřejněné na vybraných zastávkách MHD a na stránkách <https://www.dpmul.cz/>.
15. Údaje, které obsahují jízdní doklady DÚK:
- Předtištěný papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu DPMÚL obsahuje tyto údaje:
 - evidenční číslo včetně kontrolního čísla a série jízdenky,
 - název, adresu, IČO, DIČ DPMÚL, který vydal jízdní doklad,
 - text „Jízdní doklad DÚK“,
 - grafické označení pro zlevněné jízdenky (černé polokruhy),
 - grafické označení pro zvýhodněné jízdenky (černé pruhy vedle obchodního jména DPMÚL),
 - cena v Kč včetně DPH,
 - sazba DPH,
 - časová platnost jízdního dokladu,
 - název tarifu (obyčejné, zlevněné, zvýhodněné),
 - zónová platnost jízdního dokladu,
 - piktogramy, jež graficky znázorňují kategorii cestujících, pro které je jízdenka určena
 - tiskové pole pro vytištění údajů označovačem,
 - rozměr jízdenky 74 x 34 mm.

¹⁾ § 34, § 34a a § 36 odst. 2, 3 zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²⁾ Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

- b) Papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu DPMÚL z jízdenkového automatu obsahuje tyto údaje:
- evidenční číslo jízdenky,
 - název, adresu, IČO, DIČ DPMÚL, který vydal jízdní doklad,
 - text „Jízdní doklad DÚK“,
 - číselné označení jízdenkového automatu,
 - cena v Kč včetně DPH,
 - sazba DPH,
 - časová platnost jízdního dokladu,
 - název tarifu (obyčejné, zlevněné, zvýhodněné),
 - zónová platnost jízdního dokladu,
 - tiskové pole pro vytištění údajů označovačem,
 - rozměr jízdenky 76 x 34 mm.
- c) Papírový jízdní doklad DÚK obsahuje tyto údaje:
- text „Jízdní doklad DÚK“
 - název, adresu, IČO, DIČ Dopravce, který vydal jízdní doklad,
 - místo prodeje
 - vozidlo – číslo linky a spoje nebo číslo vlaku
 - předprodej – název předprodejního místa
 - datum a čas prodeje
 - časová platnost jízdního dokladu (pokud je jízdní doklad časově omezen),
 - datum a čas začátku platnosti jízdního dokladu,
 - datum a čas konce platnosti jízdního dokladu,
 - územní platnost jízdního dokladu,
 - název výchozí a cílové zóny (pokud je jízdní doklad omezen zónově) nebo informaci o platnosti v DÚK (v případě síťových jízdenek), (oblast územní platnosti se v případě jízdních dokladů Labe-Elbe na papírové jízdní doklady neuvádí)
 - text „Síťová jízdenka“ (pouze v případě jízdního dokladu platného pro všechny zóny DÚK), nebo výpis nadzón, které může cestující pro svou cestu použít,
 - cena v Kč včetně DPH,
 - sazba DPH,
 - název tarifu (obyčejné, zlevněné, zvýhodněné).
- c) Mobilní jízdenka bez 2D kódu obsahuje tyto údaje:
- Hash kód,
 - text: „Jízdní doklad DÚK“,
 - šestimístný číselný kontrolní kód,
 - kontrolní kód pro řidiče vozidla MHD,
 - název DPMÚL, který vydal jízdní doklad,
 - název tarifu (obyčejný, zlevněný atd.),
 - cena jízdného včetně DPH,
 - časová platnost jízdního dokladu
 - datum a čas začátku platnosti jízdního dokladu
 - datum a čas konce platnosti jízdního dokladu
 - zónová platnost jízdního dokladu,
 - omezení platnosti pro linky železničních dopravců.
- d) Mobilní jízdenka s 2D kódem obsahuje tyto údaje:
- Hash kód,
 - text: „Jízdní doklad DÚK“,
 - šestimístný číselný kód,
 - kontrolní kód pro řidiče vozidla MHD,
 - název DPMÚL, který vydal jízdní doklad,
 - název tarifu (obyčejný, zlevněný atd.),

- cenu jízdného včetně DPH,
 - časová platnost jízdního dokladu
 - datum a čas začátku platnosti jízdního dokladu
 - datum a čas konce platnosti jízdního dokladu
 - zónovou platnost jízdního dokladu:
 - název výchozí a cílové zóny + nadzóna
 - 2D kód,
 - rámeček podbarvený zelenou barvou s textem „Platí do“ + časový údaj do konce platnosti jízdenky nebo rámeček podbarvený červenou barvou s textem „Platná za“ + časový údaj do začátku platnosti jízdenky nebo rámeček s textem „Neplatná“,
 - dynamický ochranný prvek (čas ve formátu HH:MM:SS),
 - omezení platnosti pro linky železničních dopravců,
 - barevné pruhy (modrý, červený) vedle 2D kódu,
 - cena jízdného včetně DPH,
 - informace o stažení daňového dokladu www.elektronickejizdenky.cz.
- e) Mobilní časový jízdní doklad obsahuje tyto údaje:
- název DPMÚL, který vydal jízdní doklad,
 - text: „Jízdní doklad DÚK“,
 - Hash kód,
 - 2D kód,
 - název tarifu (obyčejný, zlevněný atd.),
 - platnost jízdenky OD_DO (datum a čas),
 - telefonní číslo,
 - jméno a příjmení cestujícího,
 - fotografie cestujícího,
 - cena včetně DPH,
 - dynamický ochranný prvek (aktuální datum a čas),
 - zónová platnost jízdního dokladu,
 - omezení platnosti pro linky železničních dopravců.
- f) elektronický jízdní doklad zobrazený v DÚKapce obsahuje tyto údaje:
- text „Jízdní doklad DÚK“
 - časová platnost jízdního dokladu (pokud je jízdní doklad časově omezen):
 - datum a čas začátku platnosti jízdního dokladu
 - datum a čas konce platnosti jízdního dokladu
 - územní platnost jízdního dokladu:
 - název výchozí a cílové zóny (pokud je jízdní doklad omezen zónově) nebo informaci o platnosti v DÚK (v případě síťových jízdenek),
 - text „Síťová jízdenka“ (pouze v případě jízdního dokladu platného pro všechny zóny DÚK), nebo výpis nadzón, které může cestující pro svou cestu použít,
 - přestupnost
 - text „nepřestupní“ (v případě neintegrováných jízdních dokladů vydaných na konkrétní spoj),
 - cena v Kč včetně DPH,
 - název tarifu,
 - ochranné kontrolní prvky:
 - běžící aktuální čas s přesností na sekundy,
 - grafický obrazec
 - 2D kód.
16. Papírový příjmový doklad (doklad o zaplacení) vydaný při zakoupení jízdního dokladu na bázi BBK nebo BČK DÚK není jízdním dokladem a obsahuje tyto údaje:
- jednotné záhlaví obsahující:
 - typ dokladu – příjem,

- doklad číslo,
 - datum a čas prodeje,
 - číslo karty,
 - logické číslo karty (u BBK 6 místné číslo, u BČK DÚK fyzické číslo uvedené na kartě),
 - předmět plnění (např. dobítí časové jízdenky DÚK), počet,
 - název tarifu,
 - časová platnost jízdního dokladu,
 - datum začátku platnosti jízdního dokladu,
 - datum do kdy jízdní doklad platí,
 - zónová platnost jízdního dokladu:
 - cena v Kč včetně DPH,
 - sazba DPH,
 - název, adresu, IČO a DIČ Dopravce, který vydal jízdní doklad,
- Zůstatek elektronické peněženky na BČK DÚK (pouze v případě platby z elektronické peněženky).
17. Papírové jízdní doklady zakoupené v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla MHD nebo v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD, papírové jízdní doklady přenosné zakoupené na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL a příjmové nebo výdajové jízdní doklady jsou vytištěné na termocitlivém papíru s ochrannými prvky. Cestující je povinen chránit tyto doklady před jejich poškozením, zejména před otěrem, sluncem, vodou, teplotou nad 40 °C, měkčeným PVC, uhlovým a samopropisovacím papírem, organickými rozpouštědly, změkčovadly, lepidly. Pro potřeby archivace nebo podání reklamace je cestujícím doporučeno opsat si číslo jízdního dokladu („Jízd.“), u ostatních dopravců DÚK („ČL“ jako číslo lístku) nebo příjmového/výdajového dokladu, případně si pořídit jejich kopii.

7. PLACENÍ JÍZDNÉHO, JÍZDNÍ DOKLADY A JEJICH PRODEJ

7.1. Předtištěný papírový jízdní doklad a jízdní doklad z jízdenkového automatu pro jednotlivou jízdu DPMÚL s vyznačeným tiskovým polem pro označení jízdního dokladu

1. Jízdní doklad lze zakoupit:
 - a) na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL,
 - b) v jízdenkových automatech hotovostní platbou, ve vybraných jízdenkových automatech i bezhotovostní platbou BBK,
 - c) vybrané druhy předtištěných papírových jízdních dokladů u smluvních prodejců obchodní sítě.
2. Jízdní doklad pro jednotlivou jízdu platí v rámci zónové a časové platnosti na něm vyznačených od okamžiku jeho označení v označovači umístěném ve vozidle MHD při zahájení první cesty.
3. Jízdní doklad je cestující povinen si připravit před nástupem do vozidla MHD tak, aby si ho mohl bezodkladně po nástupu označit v nejbližším označovači. Jízdní doklad se do označovače vkládá ve směru šipky lícem (šipkou) nahoru tak, aby údaje byly vytištěné ve vyznačeném tiskovém poli. Vytištěné údaje musí být nepravidelně zbarvené červenou a modrou barvou.
4. Jízdní doklad se při přestupu již **neoznačuje**.
5. Na linkách ostatních dopravců DÚK lze použít pouze řádně označený a platný jízdní doklad.
6. Čas potřebný k bezodkladnému označení jízdního dokladu nezahrnuje dobu, kterou cestující potřebuje k tomu, aby zaujal místo k sezení, vyhledal nepřipravený jízdní doklad, manipuloval se zavazadly, anebo vykonával jinou činnost, jež nesouvisí s bezodkladným označením jízdního dokladu.
7. Cestující je povinen po označení jízdního dokladu provést kontrolu správnosti vytištěných údajů.
8. DPMÚL není povinen provádět šetření, případně zajišťovat odbornou analýzu vytištěných údajů na jízdním dokladu, jež vykazují známky opakovaného označení nebo je označen mimo tiskové pole, které nelze pouhým pohledem rozklíčovat.

9. Za manipulaci s jízdním dokladem a za jeho správně označení je zodpovědný cestující.
10. Zjistí-li cestující, že si jízdní doklad označil mimo místo k tomu určené (tiskové pole), je povinen si ho opakovaně označit tak, aby další označení bylo v tiskovém poli. Oba údaje vyznačené na jízdním dokladu musí být shodné, mimo údaje o času, u kterého je povolena tolerance ± 1 minuta.
11. V případě sporu o platnost jízdního dokladu je vždy rozhodující čas uvedený na informačním tablu nebo na zařízení pro odbavení cestujících, umístěných ve vozidle MHD.
12. Pokud je označovač nefunkční, je cestující povinen použít k označení jízdního dokladu další nejbližší označovač, dovoluje-li mu to obsazenost vozidla MHD nebo si zakoupit jiný jízdní doklad.
13. Jízdní doklad je platný po dobu uvedeno na tomto jízdním dokladu, není-li uvedeno jinak.

7.2. Samoobslužný bezhotovostní nákup tištěného papírového jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu a jednodenního síťového jízdního dokladu DÚK vytištěného terminálem u řidiče vozidla MHD na termocitlivý papír

1. V samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla MHD lze zakoupit BBK nebo EP BČK DÚK jízdní doklad pro jednotlivou jízdu na zóny obsluhované linkami DPMÚL a vybrané druhy jednodenních síťových jízdních dokladů DÚK.
2. Nákup jízdního dokladu (Volba tarifu) je určen především pro cestujícího, který:
 - a) nemá jízdní doklad určený pro zamýšlenou přepravu,
 - b) má elektronický časový jízdní doklad na bázi BBK pro svou osobu nebo se odbavil za svoji osobu BBK v režimu Check in/Check out a potřebuje zakoupit jízdní doklad pro spolucestujícího nebo zaplatit přepravné za spoluzavazadlo nebo psa,
 - c) má elektronický časový jízdní doklad na bázi BBK nebo na bázi BČK DÚK platný pouze pro zónu 101 a cestuje ze zóny 101 do některé ze zón 121/122 nebo 171,
 - d) má elektronický časový jízdní doklad na bázi BČK DÚK a potřebuje zakoupit jízdní doklad pro spolucestujícího nebo zaplatit přepravné za spoluzavazadlo nebo psa,
 - e) má elektronický časový jízdní doklad na bázi BBK nebo se odbavuje BBK v režimu Check in/Check out a bude v rámci své cesty v zónách 101 nebo 121/122/171 přestupovat na linky jiného dopravce DÚK,
 - f) má nárok dle podmínek Tarifu DÚK na zvýhodněné nebo zlevněné jízdné a nemá registrované své osobní údaje včetně BBK v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL.
3. Cestující je povinen nastoupit do vozidla MHD prvními dveřmi a bezodkladně po nástupu nákup jízdního dokladu realizovat.
4. Jízdní doklad je vytištěn na termocitlivý papír a platí v rámci jeho zónové platnosti dle Tarifu DÚK od data a času jeho zakoupení po dobu uvedenou na tomto jízdním dokladu. Jízdní doklad s platností na 1 Den platí od data a od času jeho zakoupení do 04:00 hodin následujícího dne. Jízdní doklad se po zakoupení neoznačuje.
5. Cena za zakoupený jízdní doklad je při platbě BBK cestujícímu odečtena z bankovního účtu. Na výpisu z účtu je zaúčtována částka uvedena pod jedinečným kódem transakce. Při platbě EP BČK DÚK je cena jízdního dokladu odečtena z elektronické peněženky.
6. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdním dokladu s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jej odmítnout. Reklamaci jízdního dokladu je nutné uplatnit u řidiče vozidla MHD nejpozději do 3 minut po jeho vydání. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Řidič provede stornování reklamovaného jízdního dokladu a doklad o jeho stornování je povinen v jednom vyhotovení předat cestujícímu. Doklad o provedení storna není jízdním dokladem, a proto je cestující povinen si zakoupit jiný jízdní doklad nebo z vozidla vystoupit. Reklamaci lze podat i v případě, že jízdné cestující zaplatil, ale terminál jízdenku nevydal.
7. Je-li na terminálu nebo v doplňkovém prodeji ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK u řidiče vozidla MHD zakoupeno EP BČK DÚK více jízdních dokladů po sobě jdoucích, lze stornovat pouze poslední zakoupený jízdní doklad.

8. Další podmínky nákupu jízdních dokladů na terminálu jsou stanoveny v Obchodních podmínkách.

7.3. Bezhotovostní prodej relačního jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD

1. Cestující má možnost si zakoupit relační jízdní doklad pro jednotlivou jízdu ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK, které nejsou obsluhované linkami DPMÚL v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD. Cestující je povinen:
 - a) nastoupit do vozidla MHD prvními dveřmi,
 - b) nahlásit řidiči vozidla MHD název své cílové zastávky nebo číslo zóny, přičemž výchozí zónou je ta, kde dochází k prodeji jízdního dokladu,
 - c) druh požadovaného jízdného (obyčejné, zlevněné); v případě zlevněného jízdného bez vyzvání předložit řidiči vozidla MHD doklady dle podmínek Tarifu DÚK prokazující nárok na toto jízdné,
 - d) přiložit BBK nebo EP BČK DÚK ke čtečce terminálu po zobrazení pokynu k zaplacení jízdního dokladu a provést bezhotovostní platbu.
2. Po zaplacení terminál vytiskne cestujícímu jízdní doklad na termocitlivém papíru. Jízdní doklad je platný ve vyznačených zónách od data a času zakoupení po dobu uvedenou na tomto jízdním dokladu.
3. Cestující je při převzetí jízdního dokladu povinen se přesvědčit, zda mu byl vydán podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdním dokladu s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdní doklad odmítnout. Reklamaci jízdního dokladu musí cestující uplatnit u řidiče vozidla MHD vozidla do 3 minut po jeho vydání. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Řidič vozidla MHD provede stornování jízdního dokladu a doklad o stornování jízdenky je povinen v jednom vyhotovení předat cestujícímu. Doklad o provedení storna jízdního dokladu není jízdním dokladem. Zaplacená částka za stornovaný jízdní doklad při platbě BBK bude vrácena cestujícímu zpět na bankovní účet, při platbě EP BČK DÚK bude zaplacená částka zapsána zpět na EP BČK DÚK, a to po přiložení BBK nebo BČK DÚK ke čtečce terminálu, ze kterých byl stornovaný jízdní doklad zakoupený. Cestující je povinen si zakoupit jiný jízdní doklad nebo vystoupit z vozidla MHD.
4. Je-li EP BČK DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD zakoupeno více jízdních dokladů po sobě jdoucích, lze stornovat pouze poslední zakoupený jízdní doklad.
5. Cena za zakoupený jízdní doklad při platbě BBK je cestujícímu odečtena z bankovního účtu. Na výpisu z účtu je zaúčtovaná částka uvedena pod jedinečným kódem transakce. Při platbě EP BČK DÚK je cena jízdenky odečtena z elektronické peněženky.
6. Další podmínky jsou stanovené v Obchodních podmínkách.

7.4. Odbavení BBK v režimu Check in/Check out

1. Odbavit se BBK v režimu Check in/Check out lze pouze na linkách MHD DPMÚL. Na základě provedených transakcí (TAPů) vypočítá tarifní jádro odbavovacího systému cenu elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu.
2. Cestující, který se odbavuje BBK na jednotlivé jízdné v režimu Check in/Check out je povinen bezodkladně při každém nástupu do vozidla MHD přiložit BBK k čtečce terminálu/validátoru a provést odbavení Check in. O úspěšném odbavení je cestující informován na displeji terminálu/validátoru „Zatržitkem“ zelené barvy doplněným textem „Nástup“ a akustickým signálem.
3. Při výstupu z vozidla MHD je cestující povinen v perimetru zastávky, kde bude vystupovat nebo v okamžiku, kdy se na displeji terminálu/validátoru zobrazí název výstupní zastávky, přiložit BBK ke čtečce terminálu/validátoru a provést odbavení Check out. O úspěšném odbavení je cestující informován na displeji terminálu/validátoru „Zatržitkem“ žluté barvy a textem „Výstup“ doplněným akustickým signálem.
4. Povinnost provést Check in/Check out platí při každém nástupu do vozidla MHD, při každém výstupu z vozidla MHD, při přestupu na jiný linkospoj, na záložní spoj v případě technické závady nebo při přestupu na náhradní dopravu. Tyto transakce (TAPy) se mezi jednotlivými linkospoji navzájem nepřenášejí.

5. Cestující přepravující se na jednotlivé jízdné pro tarifní skupinu „obyčejné (základní) jízdné“ se odbavuje BBK v režimu Check in/Check out bez nutnosti registrace svých osobních údajů a BBK v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL.
6. Cestující, který má nárok podle podmínek Tarifu DÚK na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné pro jednotlivou jízdu, se může BBK v režimu Check in/Check out na toto jízdné odbavit pouze za předpokladu, že si založí svůj účet v eSHOP EOS a zaregistruje své osobní údaje, podobenku a BBK. Následně je povinen se dostavit na přepážku Zákaznického a informačního centra k ověření profilu a ověření nároku na slevu. Osobní údaje a BBK lze zaregistrovat i v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL. **Pokud se tento cestující odbaví BBK v režimu Check in/Check out bez registrace svých osobních údajů a BBK, je odbavený a tarifní jádro vypočítá cenu elektronického jízdního dokladu pro tarifní skupinu obyčejné (základní) jízdné, tj. žádná sleva na jízdném není poskytnuta.**
7. Přiložením BBK cestujícím ke čtečce terminálu/validátoru v režimu Check in/Check out na konkrétním linkospoji a úspěšným odbavením je zaznamenán TAP do tarifního jádra odbavovacího systému a cestující má pro daný linkospoj platnou transakci, tj. **platný jízdní doklad**. Na základě provedených TAPů za daný kalendářní den, tj. za časové období od 00:20 do 00:19 hodin následujícího dne tarifní jádro vypočítá cenu elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu dle Tarifu DÚK.
8. Cena za zaplacené jízdné je cestujícímu odečtena z bankovního účtu ve lhůtách stanovených společnostmi VISA nebo Mastercard. Na výpisu z účtu je cena uvedena pod jedinečným kódem transakce, který může zahrnovat více jízdенок zakoupených v režimu Check in/Check out nebo papírových jízdенок z terminálu u řidiče vozidla MHD.
9. Pokud se cestující hodlá odbavit BBK v režimu Check in/Check out, je povinen si BBK připravit před nástupem do vozidla MHD, bezodkladně po nástupu do vozidla MHD ji přiložit ke čtečce nejbližšího terminálu/validátoru a odbavit se (Check in). Cestující před odbavením nesmí zaujmout místo k sezení, vyhledat nepřipravenou BBK, manipulovat se zavazadly nebo provádět jinou činnost, jež nesouvisí s bezodkladným odbavením BBK v režimu Check in.
10. Neúspěšné odbavení BBK je na obrazovce terminálu/validátoru signalizováno červeným podbarvením obrazovky s bílým křížkem s popisem důvodu jejího neodbavení a akustickým signálem. Cestující je povinen se odbavit jinou BBK nebo si bezodkladně zakoupit jiný jízdní doklad nebo vystoupit z vozidla MHD.
11. Terminál/validátor je vybavený funkcí anti-passback (ochrannou dobou). Tato funkce neumožňuje opakované odbavení stejné BBK po dobu 10 sekund.
12. Při neúspěšném odbavení BBK terminálem/validátorem v režimu Check in na daném linkospoji nemá cestující platný TAP (platný jízdní doklad) pro daný linkospoj, a proto je při přepravní kontrole považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu se všemi důsledky.
13. Neodbaví-li se cestující svou BBK na terminálu/validátoru při výstupu z vozidla MHD v režimu Check out na daném linkospoji, je transakce Check in (TAP) ukončena pro účely výpočtu ceny jízdného tarifním jádrem až v konečné zastávce linkospoje, kde byla provedena transakce Check in. Rozhodující pro platnost jízdního dokladu je platnost TAPu při přepravní kontrole na daném linkospoji, nikoliv doložitelná transakce.
14. Platnost jednotlivé transakce (TAPu) končí vždy v konečné zastávce konkrétního linkospoje, tzn., že při odjezdu linkospoje z výchozí zastávky MHD začíná nový linkospoj a cestující je povinen se odbavit BBK v režimu Check in. Tato povinnost neplatí u tzv. polookružních linek nebo u polookružních spojů linek MHD.
15. Ke čtečce terminálu/validátoru pro odbavení v režimu Check in/Check out je cestující povinen přikládat pouze jednu BBK. Při případném přiložení pouzdra nebo peněženky s více BBK může nastat stav, kdy cestující nebude odbavený vůbec, anebo může být čtečkou terminálu/validátoru odbavený v režimu Check in/Check out při nástupu a výstupu z vozidla MHD pokaždé z jiné BBK. V případě mobilního telefonu či chytrých hodinek s více virtuálními kartami je cestující povinen transakce provést vždy stejnou kartou.

16. Cestující musí mít BBK, mobilní telefon nebo chytré hodinky 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 4 - 7 cm).
17. Nechtěnému odbavení plastové BBK lze zamezit použitím unikátního pouzdra, které je určeno pro platební/kreditní karty s bezkontaktními čipy. Vložení karty do tohoto pouzdra je zcela izolována možnost přečtení údajů z karty a nelze se tak kartou odbavit na čtečce terminálu/validátoru. U virtuální karty lze zabránit nechtěnému odbavení deaktivací NFC čipu.
18. Cestující je oprávněn použít takovou BBK, která je dostatečně kryta peněžními prostředky pro úhradu jízdného. Dostatečné krytí peněžními prostředky je cestující povinen udržovat až do zúčtování platby jízdného. Použije-li cestující k odbavení BBK, která nemá dostatečné finanční krytí peněžními prostředky pro úhradu jízdného, je BBK bankou ČSOB, a.s. vložena na stoplist (seznam karet, které nelze použít k odbavení). Ze stoplistu je karta bankou ČSOB, a.s. uvolněna až po zaplacení dlužné částky za jízdné.
19. Pokud odbavení v režimu Check in/Check out z jakékoliv příčiny neproběhne, je cestující povinen si bezodkladně opatřit platný jízdní doklad jiným způsobem, protože řidič vozidla MHD nebo jiná pověřená osoba dopravce nemá možnost při kontrole jízdního dokladu na bázi BBK ve vozidle MHD bezpečně zjistit a ověřit důvody jeho neodbavení (blokace ze strany vydavatele BBK, nedostatečné finanční krytí apod.). **Neúspěšné odbavení BBK je cestující povinen reklamovat u vydavatele karty, v případě předplacených bankovních bezkontaktních platebních karet banky ČSOB, a.s. na <https://kartabezuctu.csob.cz/ck>**
20. DPMÚL je oprávněn zablokovat BBK pro elektronické odbavení ve vozidlech MHD v případě zjištění jejího zneužití např. jinou osobou. Blokaci může provést i sám cestující, má-li zřízený účet v eShop EOS přímo ve svém účtu nebo požádat o blokaci na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL. Stejným způsobem lze BBK i odblokovat. Veškeré ostatní blokace není DPMÚL schopen žádným způsobem ovlivnit.
21. Na vypočtenou cenu elektronického jízdního dokladu má cestující možnost podat reklamaci dle podmínek uvedených v Reklamačním řádu a Obchodních podmínkách přímo na eShop EOS („Přehled transakcí“) nebo prostřednictvím formuláře na <https://www.dpmul.cz/>.
22. Po provedené transakci Check in/Check out je tato transakce zaznamenána v odbavovacím systému DPMÚL. DPMÚL nevydává cestujícímu jízdní doklad ve vozidle. Cestující má možnost prostřednictvím stisknutí tlačítka „Info o kartě“ na obrazovce terminálu/validátoru a přiložením BBK vypsát všechny transakce uvedené na daném linkospoji.
23. Při sporu o časovou platnost transakce Check in/Check out (TAPu) je rozhodující čas uvedený na terminálu/validátoru linkospoje vozidla MHD, kde cestující provedl tuto transakci.
24. V rámci jednoho přiložení BBK (plastová karta, mobilní telefon s virtuální BBK, chytré hodinky) není možné provést transakci Check in/Check out (zakoupení elektronické jízdenky) pro cestujícího a zároveň pro spolucestujícího.
25. Použitím BBK k odbavení ve vozidle MHD vyjadřuje cestující souhlas s Obchodními podmínkami a SPP DPMÚL.
26. Další podmínky jsou stanovené v Obchodních podmínkách.

7.5. Elektronické časové jízdné na bázi BBK

1. Elektronický časový jízdní doklad opravňuje cestujícího k neomezenému počtu jízd linkami DPMÚL dle zónové a časové platnosti jízdního dokladu.
2. Časový jízdní doklad na bázi BBK má cestující možnost si zakoupit v eShop EOS nebo na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL. Podmínkou nákupu jízdního dokladu je zřízení eShop EOS účtu a registrace osobních údajů cestujícího včetně BBK v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL. Po registraci osobních údajů, podobenky a BBK v eShop EOS je cestující s nárokem na slevu nebo bezplatnou přepravu dle Tarifu DÚK povinen

se dostavit na přepážku Zákaznického a informačního centra DPMÚL k autorizaci registrovaných osobních údajů, podobenky a k doložení nároku na slevu nebo bezplatnou přepravu.

3. Od data vyhlášení na <https://www.dpmul.cz/> bude mít cestující od dosažení věku 15 let možnost využít on-line autorizaci osobních údajů, podobenky a doložení nároku na slevu nebo bezplatnou přepravu za podmínek uvedených v Obchodních podmínkách.
4. Virtuální kartu lze použít k nákupu elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK jejím fyzickým předložením na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL. **Po přiložení mobilního telefonu nebo hodinek s virtuální kartou na tokenizační čtečku, tato z dat virtuální karty vygeneruje Token** (náhodný řetězec čísel a písmen). Zakoupení elektronického časového jízdního dokladu na bázi virtuální BBK v eShop EOS je umožněno pouze po registraci virtuální karty na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL. V eShop EOS není povoleno virtuální kartu registrovat.
5. Má-li cestující elektronický časový jízdní doklad na bázi BBK zakoupený ke kartě v plastovém provedení, musí se ve vozidlech MHD odbavovat touto plastovou kartou. Má-li jízdní doklad na bázi BBK zakoupený k virtuální kartě, musí se ve vozidlech MHD odbavovat touto kartou. **Každá BBK (plastová i virtuální) má vygenerované jiné číslo karty (token) pro účely odbavovacího systému.**
6. Časový jízdní doklad s 30denním a delším obdobím platnosti lze zakoupit pouze jeden, další lze zakoupit nejdříve 15 dní před uplynutím platnosti předcházejícího časového jízdního dokladu. Časový jízdní doklad s platností na 7 dní lze zakoupit max. dva po sobě jdoucí.
7. Začátek platnosti časového jízdního dokladu si cestující stanovuje sám. Datum začátku platnosti lze posunout od data jeho nákupu maximálně o 30 dní dopředu a nelze jej stanovit se zpětnou platností oproti datu jeho nákupu.
8. Časový jízdní doklad zakoupený v den začátku jeho platnosti je platný až po uplynutí 60 minut od času jeho zakoupení. U linek s nástupem všemi dveřmi může cestující nastoupit do vozidla MHD ještě před uplynutím tohoto času, při přepravní kontrole je povinen k časovému jízdnímu dokladu na bázi BBK předložit příjmový doklad o jeho zaplacení nebo doklad o zaplacení z eShop EOS. Číslo na předložené BBK a na příjmovém dokladu nebo dokladu o zaplacení se musí shodovat.
9. Časový jízdní doklad platí do 24:00 hodin posledního dne platnosti.
10. Platnosti časového jízdního dokladu na bázi BBK lze ověřit na terminálu/validátoru ve vozidle MHD po volbě nabídky „Info o kartě“ a přiložením BBK ke čtečce terminálu/validátoru. Cestující, který má založený účet v eShop EOS a zakoupil si časový jízdní doklad přes tento účet, má údaje o platnosti k dispozici na svém účtu.
11. Použitím BBK k nákupu jízdních dokladů v MHD vyjadřuje cestující souhlas s Obchodními podmínkami.
12. Příjmový doklad o zaplacení není jízdním dokladem. Jako jízdní doklad slouží elektronický zápis k BBK v eShop EOS nebo dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL.
13. Nákup časového jízdního dokladu v eShop EOS je možný v režimu 7dní/24hodin/365 dní s výjimkou přestávky na údržbu systému, o které je cestující informován na internetových stránkách <https://www.dpmul.cz/>. Nákup časového jízdního dokladu na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL je podmíněn předložením BBK, ke které má být časová jízdenka přiřazena.
14. Další podmínky pro výdej a použití časového jízdního dokladu na bázi BBK jsou stanovené v Tarifu DÚK, SPP DPMÚL a Obchodních podmínkách.
15. V případě nefunkčnosti BBK s platným časovým jízdním dokladem na bázi BBK při odbavení ve vozidle MHD má cestující právo podat reklamaci u své banky, u předplacené BBK na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL. Po dobu platnosti časového jízdního dokladu na bázi BBK nebo po dobu řešení reklamace má cestující právo využít jako jízdní doklad příjmový doklad nebo doklad z eShop EOS a potvrzení o podané reklamaci. Na obou dokladech musí být stejné číslo BBK.
16. Při odbavení na elektronické časové jízdné na bázi BBK je cestující povinen ke čtečce terminálu přikládat pouze jednu BBK. Při přiložení pouzdra nebo peněženky s více BBK může nastat stav,

kdy cestující nebude odbavený vůbec, anebo může být čtečkou terminálu místo na časové jízdné odbavený v režimu Check in/Check out. Nechtěnému odbavení plastové BBK lze zamezit použitím unikátního pouzdra, které je určeno pro platební/kreditní karty s bezkontaktními čipy. Vložení karty do tohoto pouzdra je **zcela izolována možnost přečtení údajů z karty** a nelze se tak kartou odbavit na čtečce terminálu/validátoru.

17. Cestující má možnost prostřednictvím stisknutí tlačítka „Info o kartě“ na obrazovce terminálu/validátoru a přiložením BBK zjistit údaje o platnosti časového jízdního dokladu.

7.6. Bezkontaktní čipové karty DÚK

1. Na linkách DPMÚL lze k odbavení použít anonymní nebo personifikovanou bezkontaktní čipovou kartu DÚK jako nosič elektronického časového jízdného nebo elektronických peněz.
2. U linek MHD se zavedeným nástupem pouze předními dveřmi je cestující, který má elektronický časový jízdní doklad na bázi BČK DÚK, povinen bezodkladně po nástupu do vozidla MHD tuto kartu přiložit ke čtečce terminálu a odbavit se. Pokud terminál vyhodnotí elektronický časový jízdní doklad jako neplatný, je cestující povinen si bezodkladně zakoupit jiný jízdní doklad nebo vystoupit z vozidla MHD.
3. V samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla MHD lze zakoupit EP BČK DÚK jízdní doklad pro jednotlivou jízdu dle zónové a časové platnosti na zóny obsluhované linkami MHD nebo jízdní doklad určený pro zaplacení přepravného za spoluzavazadlo nebo psa. Po zaplacení je jízdní doklad vytištěný na termocitlivý papír. Jízdní doklad platí od data a času zakoupení do data a času uvedeného na jízdním dokladu.
4. U řidiče vozidla MHD lze zakoupit EP BČK DÚK i relační jízdní doklad pro jednotlivou jízdu ze zóny obsluhované linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK. Cestující je povinen:
 - a) nastoupit do vozidla MHD prvními dveřmi,
 - b) sdělit řidiči vozidla MHD název své cílové zastávky nebo číslo zóny; výchozí zastávkou je zóna, kde dochází k prodeji jízdního dokladu,
 - c) požadovaný druh jízdního dokladu (obyčejné, zlevněné); v případě zlevněného jízdního bez vyzvání předložit doklady dle podmínek Tarifu DÚK prokazující nárok na slevu,
 - d) po zobrazení pokynu k zaplacení jízdního dokladu přiložit EP BČK DÚK ke čtečce terminálu a provést jeho platbu.
5. Po zaplacení terminál vytiskne cestujícímu jízdní doklad na termocitlivý papír. Vytištěný jízdní doklad platí ve vyznačené zónové a časové platnosti dle Tarifu DÚK od data a času jeho zakoupení do data a času vyznačeného na jízdním dokladu.
6. Cestující je povinen se při převzetí jízdního dokladu přesvědčit, zda mu byl vydán podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdním dokladu s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jej odmítnout. Reklamací jízdního dokladu je nutné uplatnit u řidiče vozidla MHD do 3 minut po jeho vydání. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Řidič vozidla MHD provede stornování jízdního dokladu a doklad o jeho stornování je povinen v jednom vyhotovení předat cestujícímu. Doklad o provedení storna není jízdním dokladem. Cestující je povinen si zakoupit jiný jízdní doklad nebo vystoupit z vozidla.
7. Zaplacená finanční částka za stornovaný jízdní doklad bude zapsána cestujícímu zpět do elektronické peněženky po zobrazení textu na obrazovce terminálu „Přiložte kartu pro storno“ a po přiložení ke čtečce terminálu BČK DÚK, ze které byl stornovaný jízdní doklad zakoupený.
8. Je-li EP BČK DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD zakoupeno více jízdních dokladů po sobě jdoucích, lze stornovat pouze poslední zakoupený jízdní doklad.
9. Jako jízdní doklad slouží elektronický zápis na BČK DÚK. Není-li BČK DÚK čtečkou terminálu ve vozidle MHD nebo kontrolním zařízením pověřené osoby dopravce načtena, lze existenci platného jízdního dokladu doložit předložením BČK DÚK a příjmovým dokladem. Logické číslo BČK DÚK musí být na obou dokladech shodné.

10. V případě, že cestující má platnou elektronickou časovou jízdenku na bázi BČK DÚK a je zjištěna její nefunkčnost při odbavení ve vozidle MHD, je cestující oprávněn podat reklamaci u vydavatele BČK DÚK. Po dobu řešení reklamace nebo po dobu platnosti elektronického časového jízdního dokladu má cestující právo se odbavovat na příjmový doklad a na doklad o podání reklamace. Na obou dokladech musí být uvedené stejné číslo BČK DÚK.
11. Platnost náhradního dokladu je omezena buď uplynutím časové platnosti elektronického jízdního dokladu nebo lhůtou pro vyřízení reklamace BČK DÚK (tato lhůta je vyznačena na reklamačním protokolu).
12. BČK DÚK nelze na linkách DPMÚL použít k odbavení v režimu Check in/Check out.
13. Informace o platnosti elektronického časového jízdního dokladu na bázi BČK DÚK má cestující k dispozici na terminálu u řidiče vozidla MHD po volbě nabídky „Info o kartě“.
14. Výdej BČK DÚK a reklamace řeší Zákaznické a informační centrum Dopravní společnosti Ústeckého kraje, příspěvková organizace.
15. Další podmínky pro vydávání a užívání BČK DÚK jsou stanovené v SPP DÚK.

7.7. Mobilní jízdenky a mobilní časové jízdní doklady

1. Mobilní jízdenky a mobilní časové jízdní doklady jsou částečně integrované jízdní doklady, které platí pouze na linkách MHD a PAD v zóně 101.
2. Cestující výběrem a nákupem mobilních jízdenek a mobilních časových jízdních dokladů přistupuje dobrovolně a konkludentně na podmínky stanovené pro jejich použití a kontrolu platnosti Tarifem DÚK, SPP DPMÚL a Obchodními podmínkami pro užívání mobilní aplikace DPMÚL, které jsou dostupné na <https://www.dpmul.cz/> a zavazuje se je plnit.
3. Cestující je zodpovědný za funkčnost svého mobilního zařízení s mobilními jízdenkami a mobilními časovými jízdními doklady po celou dobu přepravy. Pokud se cestující v okamžiku přepravní kontroly není schopen prokázat platným jízdním dokladem, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.
4. Cestující je odpovědný za správný výběr zakoupené mobilní jízdenky nebo mobilního časového jízdního dokladu (tarifní kategorie, prostorová a časová platnost).
5. V případě zlevněných a zvýhodněných mobilních jízdenek pro jednotlivou jízdu, jízdenek s platností na 1 Den a mobilních časových jízdních dokladů, je cestující povinen při kontrole prokázat nárok na slevu dokladem dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPMÚL.
6. Údaje o datové, prostorové a časové platnosti mobilní jízdenky jsou uvedené v obsahu této jízdenky. Cestující je povinen nastupovat do vozidla MHD s již přijatým a platným jízdním dokladem. Všechny mobilní jízdenky jsou v souladu s Tarifem DÚK platné do 60 sekund po jejich zakoupení.
7. Cestující je povinen umožnit pověřené osobě dopravce řádnou a reálnou kontrolu platnosti mobilních jízdenek a mobilních časových jízdních dokladů tím, že na její výzvu předloží mobilní telefon s aktivním displejem a zobrazeným jízdním dokladem. U linek MHD s nástupem předními dveřmi předkládá cestující ke kontrole řidiče vozidla MHD aktivní displej mobilního telefonu se zobrazenou mobilní jízdenkou nebo mobilní časový jízdní doklad a na požádání sdělit kontrolní kódy.
8. Mobilní jízdenky a mobilní časové jízdní doklady obsahující 2D kód (mimo DÚKapky) je cestující u linek s nástupem předními dveřmi povinen přiložit ke čtečce těchto kódů na boku v horní části terminálu u řidiče vozidla MHD.
9. Nelze-li mobilní jízdenku nebo mobilní časový jízdní doklad s 2D kódem na čtečce terminálu u řidiče vozidla MHD nebo na kontrolním zařízení pověřené osoby načíst, je cestující povinen předložit aktivní displej mobilního telefonu se zobrazeným detailem jízdenky, nahlásit kontrolní kódy nebo telefonní číslo.
10. Na výzvu pověřené osoby dopravce je cestující povinen bezodkladně předložit mobilní jízdenku nebo mobilní časový jízdní doklad ke kontrole. Čas určený k bezodkladnému předložení mobilní jízdenky nebo mobilního časového jízdního dokladu ke kontrole nezahrnuje dobu, kterou cestující potřebuje

např. k dokončení telefonního hovoru nebo jiné činnosti související s mobilním telefonem. Platná mobilní jízdenka nebo mobilní časový jízdní doklad jsou pouze ty, jejichž platnost lze jednoznačně ověřit přečtením potřebných údajů z displeje komunikačního zařízení, kontrolou přes kontrolní kódy nebo telefonní číslo.

11. Mobilní jízdenky a mobilní časové jízdní doklady jsou nepřenositelnými jízdními doklady a platí na linkách MHD a PAD v zóně 101 v rozsahu časové platnosti na nich uvedených a ve vymezeném rozsahu.
12. Mobilní časové jízdní doklady jsou platnými jízdními doklady, splňují-li všechny předepsané náležitosti uvedené v Tarifu DÚK a SPP DPMÚL. Platným jízdním dokladem je pouze ten, jehož platnost lze jednoznačně ověřit přečtením potřebných údajů z displeje mobilního komunikačního zařízení. Cestující nesmí bez platného zaplaceného mobilního časového jízdního dokladu. Za správnost osobních údajů uvedených v registraci mobilní časové jízdenky a za skutečnost, že vložená fotografie odpovídá podmínkám stanovených Tarifem DÚK, je plně odpovědný cestující. Podmínky registrace jsou stanovené v Tarifu DÚK.
13. Začátek platnosti časového jízdního dokladu si cestující stanovuje sám. Datum začátku platnosti lze posunout od data jeho nákupu maximálně o 30 dní dopředu a nelze jej stanovit se zpětnou platností oproti datu jeho nákupu.
14. Pro nákup mobilní jízdenky ve formě textové zprávy (SMS jízdenka) musí mít cestující aktivovanou službu Premium SMS u svého mobilního operátora.
15. Při kontrole mobilní jízdenky je cestující povinen řidiči vozidla MHD nebo jiné pověřené osobě dopravce sdělit kontrolní kódy této jízdenky. Pověřená osoba dopravce je oprávněna odeslat na telefonní číslo použité pro objednání jízdenky kontrolní SMS. Je-li toto telefonní číslo shodné s číslem mobilního telefonu, ze kterého byla kontrolovaná jízdenka zakoupena, obdrží cestující textovou zprávu „Objednávka OK“ a cestující je povinen tuto zprávu na výzvu pověřené osoby dopravce předložit k nahlédnutí.
16. Cestující, který neumožní provést řádnou kontrolu platnosti mobilní jízdenky nebo mobilního časového jízdního dokladu na místě kontroly, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.
17. Cestující je oprávněn nastoupit do vozidla MHD pouze s platnou mobilní jízdenkou nebo platnou mobilní časovou jízdenkou. Orientační čas pro doručení a platnost objednané mobilní jízdenky ve formě textové zprávy (SMS jízdenka) jsou max. 2 minuty.
18. Mobilní časové jízdní doklady jsou platné až za 15 minut od času zakoupení. Platnost mobilního časového jízdního dokladu končí ve 24:00 hodin, a to v uvedený den konce rozsahu doby platnosti jízdního dokladu.
19. Při smazání mobilní jízdenky může cestující získat duplikát za podmínek stanovených v Tarifu DÚK.
20. V případě ztráty nebo odcizení mobilního telefonu, ve kterém je uložený mobilní časový jízdní doklad, je v zájmu cestujícího kontaktovat Helpdesk používané aplikace z důvodu blokace účtu cestujícího v dané aplikaci. Následně je možné převést mobilní časový jízdní doklad do jiného zařízení.
21. Neobdrží-li cestující na mobilní telefon, ze kterého byla objednána nebo zakoupena mobilní jízdenka, je povinen si zakoupit pro uzavření přepravní smlouvy jiný jízdní doklad, jinak bude při přepravní kontrole považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu. Na nedoručenou mobilní jízdenku má právo podat reklamaci na stránkách <https://www.dpmul.cz/> nebo na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL za podmínek uvedených v Reklamačním řádu. V případě oprávněné reklamace bude částka za nedoručenou mobilní jízdenku vrácena cestujícímu zpět poskytovatelem služby.

7.8. Ostatní ustanovení k placení jízdného, jízdním dokladům a jejich platnosti

1. eShop EOS slouží ke kontrole ceny vypočtené elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu na základě provedených transakcí BBK v režimu Check in/Check out a k případnému podání reklamace na vypočtenou cenu jízdního dokladu. Dále lze získat přehled o zakoupených papírových jízdních dokladech v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu nebo v doplňkovém prodeji relačních jízdních dokladů ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK.

Po zřízení uživatelského eShop EOS účtu lze zakupovat obvyčejné elektronické časové jízdní doklady na bázi BBK pro území obsluhované linkami DPMÚL. V případě slev na jízdném nebo bezplatné přepravy je nutná autorizace vložených osobních údajů a fotografie na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL a doložení nároku na slevu nebo bezplatnou přepravu dle Tarifu DÚK. Bližší podmínky jsou stanovené v Obchodních podmínkách.

2. Cestující má možnost si zaevidovat ke svému uživatelskému účtu v eShop EOS některou z tarifních kategorií cestujících uvedených v Tarifu DÚK. Všechny nabízené tarifní kategorie mimo profilu „obyčejné (základní) jízdné podléhají autorizaci vložené podobenky, ověření vložených osobních údajů a doložení nároku na slevu nebo bezplatnou přepravu dle podmínek Tarifu DÚK na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL. Podle tarifní kategorie je cestujícímu při použití BBK v režimu Check in/Check out vypočítána případná sleva na jednotlivém jízdném tarifním jádrem nebo si cestující může po dobu platnosti tarifní kategorie nakupovat elektronické časové jízdní doklady na bázi BBK.
3. Při registraci osobních údajů a BBK v eShop EOS musí cestující bezchybně uvést nejen číslo BBK, ale také měsíc a rok její expirace. Tyto údaje nalezne cestující přímo na registrované BBK. Číslo BBK spolu s údaji o konci její platnosti vstupuje do výpočtu jedinečného čísla (tokenu karty), se kterým celý odbavovací systém pracuje. Stejným způsobem se vypočítává jedinečné číslo (token karty) i při přiložení BBK k odbavovacímu a kontrolnímu zařízení. Pokud cestující při registraci BBK uvede údaje, které se neshodují s údaji vyraženými na plastové BBK, kterou přikládá při odbavení ve vozidle MHD, nebude čtečkou terminálu/validátoru vypočtené stejné jedinečné číslo (token) BBK. Má-li cestující k chybně registrované BBK vázaný platný elektronický časový jízdní doklad na bázi BBK, bude po jejím přiložení ke čtečce terminálu/validátoru odbavený v režimu Check in/Check out na obvyčejné (základní) jízdné.
4. Má-li cestující založený účet v eShop EOS a zakoupený elektronický časový jízdní doklad ve formě elektronického záznamu k registrované BBK, je cestujícímu automaticky zasílána na registrovaný e-mail informace o blížícím se konci jeho platnosti. Upozornění na končící platnost časového jízdního dokladu má informativní charakter a neobdržení tohoto upozornění nemá vliv na povinnost cestujícího mít při přepravě platný jízdní doklad.
5. Na terminálech/validátorech ve vozidlech MHD je možné zaplatit jízdné i virtuálními kartami v Apple Pay nebo Google Pay. Tyto karty však mají jiný elektronický otisk (token) než fyzická platební karta. Virtuální kartu lze použít k odbavení v režimu Check in/Check out, dále pro zobrazení přehledu jízd a tisk daňových dokladů. Jako nosič elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK je nutné zaregistrovat virtuální platební kartu zvlášť, a to výhradně na přepážkách Zákaznického a informačního centra DPMÚL fyzickým přiložením k tokenizační čtečce. Ze stejného důvodu je také nutné při kontrole jízdních dokladů přikládat tutéž kartu, se kterou byl cestující odbaven.
6. Cestující s elektronickým časovým jízdním na bázi BBK nebo na bázi BČK DÚK je po jejich přiložení ke čtečce terminálu podle zónové platnosti jízdního dokladu přednostně odbavený na tento jízdní doklad. Cestuje-li do zastávky, která nespadá do zónové platnosti elektronického časového jízdního dokladu, je povinen již při nástupu do vozidla MHD mít u sebe nebo si zakoupit jízdní doklad zónově platný v zastávce, kam cestující hodlá cestovat. Cestující s BBK při cestě v opačném směru po jejím přiložení ke čtečce terminálu odbavený v režimu Check in, při výstupu z vozidla MHD je cestující povinen se odbavit v režimu Check out. Držitel elektronického časového jízdního dokladu na bázi BČK DÚK je povinen si opatřit jízdní doklad i při cestě v opačném směru.
7. Cestující je povinen s plastovou BBK zacházet opatrně, především ji nenosit volně v kapse, chránit ji před ohýbáním, zlomením, poškrábáním a nevystavovat ji ohni ani vysokým teplotám. Dále je povinen nepoužívat běžné čistící ani dezinfekční prostředky, které by mohly BBK poškodit, vyvarovat se škodlivých produktů, jako jsou např. rozpouštědla jako aceton a lakový benzin. Do BBK je zakázáno vrtat otvory nebo jí používat i k jiným účelům (např. s ní odstraňovat námrazu na skle auta apod.). Anténa je uvnitř BBK vedená po jejím obvodu, takže v případě nešetrného zacházení, zlomení, apod. se může poškodit a takovou kartou se již nelze odbavit.
8. V zónově-relačním systému, kde neexistují hraniční zastávky, nelze kombinovat výhodu platící pouze uvnitř jedné zóny s jiným jízdním dokladem.

9. Nefunkčnost samoobslužného jízdenkového automatu nebo nemožnost nákupu jízdního dokladu ve vybraných zařízeních místní obchodní sítě nezakládá právo cestujícímu použít služeb DPMÚL bez zaplacení jízdného nebo přepravného.
10. Při převzetí zakoupeného jízdního dokladu nebo předplacené BBK je cestující povinen se přesvědčit, zda mu byly vydané podle jeho požadavků. Při jejich platbě na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL v hotovosti je povinen se přesvědčit, zda mu byl vrácen i správný finanční obnos, pokud nominální hodnota bankovek a mincí je vyšší než uskutečněný nákup. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdním dokladu s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdní doklad odmítnout. Reklamaci jízdního dokladu nebo nesprávně vrácený finanční obnos je cestující povinen uplatnit bezodkladně, nejpozději však do 10 minut od nákupu jízdního dokladu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
11. Za prodej jízdních dokladů ve vybraných zařízeních místní obchodní sítě je zodpovědný provozovatel obchodu.
12. Informace o bezpečném nákupu předtištěné papírové jízdenky pro jednotlivou jízdu v obchodní síti jsou uvedeny na stránkách <https://www.dpmul.cz/>.
13. Podmínky zpětného výkupu elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK jsou stanovené v Obchodních podmínkách.
14. Právo na vrácení jízdného nebo části jízdného za plně nevyužitý nebo jen částečně nevyužitý časový jízdní doklad na bázi BČK DÚK se řídí podmínkami uvedenými v SPP DÚK a lze ho uplatnit pouze u Dopravce, který danou BČK DÚK vydal.

7.9. DÚKapka – mobilní aplikace pro nákup jízdních dokladů

1. DÚKapka je mobilní aplikace, umožňující nákup a použití elektronických jízdních dokladů DÚK prostřednictvím mobilního zařízení, jako je telefon, tablet nebo jiné obdobné zařízení s přístupem k internetu. Podmínky jejího užívání jsou stanoveny Obchodními podmínkami užívání mobilní aplikace DÚKapka, Tarifem DÚK a SPP DPMÚL.
2. Cestující je zodpovědný za funkčnost svého mobilního zařízení s instalovanou DÚKapkou po celou dobu přepravy. Pokud se cestující v okamžiku přepravní kontroly není schopen prokázat platným jízdním dokladem v DÚKapce, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.
3. Cestující je odpovědný za správný výběr potřebného jízdního dokladu zakoupeného a aktivovaného v DÚKapce (tarifní kategorie, zónová a časová platnost).
4. V případě zlevněných a zvýhodněných jízdních dokladů pro jednotlivou jízdu a jízdních dokladu s platností na 1 Den na bázi DÚKapky musí cestující prokázat nárok na slevu odpovídajícím průkazem nebo dokladem dle Tarifu DÚK.
5. V případě časových vícedenních jízdních dokladů na bázi DÚKapky je nárok na slevu prokázán tarifním profilem v aplikaci.
6. PO aktivaci zakoupeného jízdního dokladu v DÚKapce běží 1 minuta ochranného období před začátkem platnosti. **Na linkách MHD je cestující povinen nastupovat do vozidla MHD s již platným jízdním dokladem.**
7. V jedné DÚKapce mohou být aktivovány zároveň platné jízdní doklady pro jednotlivou jízdu i jednodenní pro více cestujících.
8. Vícedenní jízdní doklady v DÚKapce jsou vázány na konkrétního cestujícího.
9. Na linkách MHD s nástupem předními dveřmi je zajištěna vizuální kontrola jízdních dokladů na bázi DÚKapky, a proto je cestující povinen řidiči vozidla MHD předložit k nahlédnutí aktivní displej mobilního zařízení se zobrazeným jízdním dokladem. Při přepravní kontrole je zajištěna elektronická kontrola jízdního dokladu, cestující je povinen umožnit pověřené osobě řádnou kontrolu jízdního dokladu na bázi DÚKapky.

8. ZPŮSOB PROKAZOVÁNÍ NÁROKU NA ZLEVNĚNÉ NEBO ZVÝHODNĚNÉ JÍZDNÉ

1. Způsob prokazování nároku na zlevněné jízdné dle podmínek Tarif DÚK a SPP DPMÚL:

a) děti ve věku od 6 do 15 let

- Nárok na slevu u jednotlivého ani časového jízdného cestující neprokazuje. V případě pochybností o věku je cestující povinen na výzvu pověřené osoby dopravce nebo pracovníků přepážky Zákaznického a informačního centra DPMÚL prokázat svůj věk jakýmkoliv dokladem (rodný list) či průkazem opatřeným podobenkou a osobními údaji v rozsahu jméno, příjmení, datum narození nebo BBK registrovanou v eShop EOS k podúčtu cestujícího, případně v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL.

b) mládež ve věku od 15 do 18 let

- Cestující ve věku od 15 let do 18 let prokazuje nárok na slevu z jízdného úředně vydaným platným identifikačním osobním dokladem, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno a příjmení a datum narození. Nárok lze prokázat rovněž ověřeným žákovským průkazem (dle přílohy č. 1 metodického pokynu Ministerstva dopravy ČR) obsahujícím náležitosti podle dosavadních právních předpisů, který si dopravci navzájem uznávají, nebo platným studentským průkazem ISIC. Průkazy dle předchozí věty je možné pro prokázání slevy použít i tehdy, pokud již nejsou platné (čili žákovský průkaz potvrzený školou na některý z předchozích školních roků nebo ISIC karta bez aktuální validační známky), avšak za podmínky, že fotografie v průkazu odpovídá aktuální podobě cestujícího. Směrodatná v tomto případě není platnost samotného průkazu, ale skutečnosti v něm uvedené (jméno, příjmení, věk a fotografie).

c) žáci a studenti ve věku od 18 do 26 let

- Nárok se prokazuje platným studentským průkazem ISIC (dle přílohy č. 2 metodického pokynu Ministerstva dopravy ČR) bez teritoriálního či geografického omezení nebo platným žákovským, resp. studentským průkazem (dle přílohy č. 1 metodického pokynu Ministerstva dopravy ČR), který si dopravci navzájem uznávají, obsahujícím náležitosti podle dosavadních právních předpisů, tj. aktuální fotografii, jméno a příjmení, datum narození, název školy.

d) osoba ve věku od 65 let

- Neregistrovaný cestující v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL nebo cestující, který nemá platnou personifikovanou BČK DÚK prokazuje nárok na zlevněné jednotlivé i časové jízdné úředně vydaným platným osobním identifikačním dokladem.

e) příjemce invalidního důchodu III. stupně (jízdné pro jednotlivou jízdu)

- Nárok na slevu z jízdného prokazuje „Potvrzením pro slevu na jízdném pro osoby invalidní ve třetím stupni“ vydaným Českou správou sociálního zabezpečení a úředně vydaným platným identifikačním osobním dokladem, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno a příjmení a datum narození cestujícího. Podrobnější informace jsou zveřejněny na stránkách společnosti CENDIS, s.p. <https://www.cendis.cz/>. Cestující je zároveň povinen prokázat svou totožnost úředně vydaným platným identifikačním osobním dokladem, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno, příjmení a datum narození. Pokud držitel 2D kódu svou totožnost neprokáže, považuje se 2D kód za neplatný.

2. Způsob prokazování nároku na zvýhodněné jízdné v souladu s Tarifem DÚK a SPP DPMÚL:

a) důchodce ve věku od 62 do 65 let:

- Neregistrovaný cestující v eShop EOS, v dopravní aplikaci DPMÚL na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL nebo cestující, který nemá platnou personifikovanou BČK DÚK prokazuje nárok na zvýhodněné jízdné úředně vydaným platným identifikačním osobním dokladem.

b) příjemce invalidního důchodu 3. stupně (časové jízdné):

- Neregistrovaný cestující v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL prokazuje nárok na slevu z jízdného „Potvrzením pro slevu

na jízdném pro osoby invalidní ve třetím stupni“ vydaným Českou správou sociálního zabezpečení a úředně vydaným platným identifikačním osobním dokladem, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno a příjmení a datum narození cestujícího. Podrobnější informace jsou zveřejněny na stránkách společnosti CENDIS, s.p. <https://www.cendis.cz/>.

Cestující je zároveň povinen prokázat svou totožnost úředně vydaným platným identifikačním osobním dokladem, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno, příjmení a datum narození. Pokud držitel 2D kódu svou totožnost neprokáže, považuje se 2D kód za neplatný.

- c) osoba přepravující dítě (děti) do věku 3 let:
- Neregistrovaný cestující v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci DPMÚL na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL prokazuje nárok na zvýhodněné jízdné pro jednotlivou jízdu průkazkou zdravotní pojišťovny pojištěnce (dítěte) příslušné zdravotní pojišťovny, rodným listem či cestovním pasem dítěte, které musí současně přepravovat.
 - Registrovaný cestující v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci DPMÚL na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL, který má ke své BBK přiřazený profil cestujícího „doprovod – 3“ a přepravuje se na jízdní doklad „zvýhodněný“ na bázi BBK, nárok na slevu jízdného při přepravě není povinen prokázat; při přepravě je povinen současně přepravovat dítě do věku 3 let, pokud se nepřevazuje na elektronický časový jízdní doklad na bázi BBK.
 - Cestující s BČK DÚK prokazuje nárok na jednotlivé i časové jízdné na bázi BČK DÚK průkazkou zdravotní pojišťovny pojištěnce (dítěte) příslušné zdravotní pojišťovny, rodným listem či cestovním pasem dítěte, které současně musí přepravovat.
3. Způsob prokazování nároku na bezplatnou přepravu v zóně 101 souladu s Tarifem DÚK:
- a) osoba od dosažení věku 70 let
- prokazuje nárok na bezplatnou přepravu registrovanou BBK v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci DPMÚL na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL s elektronickým časovým jízdním dokladem na bázi BBK určeným Tarifem DÚK pro bezplatnou přepravu nebo má tento doklad zapsaný na personifikované BČK DÚK. Nemá-li cestující elektronický časový jízdní doklad určený pro bezplatnou přepravu na bázi BBK nebo BČK DÚK, je povinen se přepravovat za zlevněné jízdné.
- b) držitel průkazu ZTP a ZTP/P
- nárok prokazuje průkazem vydaným podle zákona 329/2011 Sb., o poskytování osobám se zdravotním pojištěním a o změně souvisejících zákonů, v platném znění.
4. DPMÚL může při odbavení cestujícího akceptovat rovněž prokázání věku (do 18 let) resp. statutu studenta průkazem nebo elektronickým nosičem jím vydaným nebo registrovaným, avšak pro případ kontroly nároku na slevu z jízdného, např. ze strany subjektu hradícího kompenzaci ztráty z poskytované slevy z jízdného, či pro další cestu u jiného dopravce či mimo integrovaný dopravní systém musí mít u sebe též „obecný“ identifikační doklad (občanský průkaz, PAS, ISIC kartu, apod.). Neprokáže-li se cestující při kontrole tímto „obecným“ průkazem, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu se všemi důsledky z toho plynoucími (přírážka apod.).
5. Vzor žákovského průkazu a studentského průkazu ISIC je přílohou platného metodického pokynu „Metodický pokyn pro poskytování zlevněného jízdného pro děti, mládež, studenty, seniory a osoby invalidní ve 3. stupni“ Ministerstva dopravy ČR, který je zveřejněn na stránkách <https://www.mdcr.cz/>.
6. Žákovské průkazy se prodávají a ověřují na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL, Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem za stanovený poplatek. Neověřený průkaz je neplatný.

9. NEPLATNÉ JÍZDNÍ DOKLADY

1. Jízdní doklad se nepovažuje za platný, jestliže cestující nedodržel podmínky pro jeho použití stanovené Převpravním řádem, Tarifem DÚK, SPP DPMÚL a Obchodními podmínkami, nebo jiným zvláštním právním předpisem, a dále zejména pokud:
 - a) je používán bez vyžadované fotografie nebo fotografie v době kontroly neodpovídá aktuální podobě kontrolovaného cestujícího,
 - b) je-li poškozený, nečitelný nebo znečištěný tak, že z něj nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jeho použití,
 - c) údaje neodpovídají skutečnosti, byly neoprávněně pozměněny nebo byl vydán na základě nesprávných údajů uvedených cestujícím,
 - d) je použit neoprávněnou osobou,
 - e) nenastala nebo uplynula doba jeho platnosti,
 - f) vykazuje známky opakovaného použití (označení) nebo neobsahuje předepsané barevné zabarvení vytištěných údajů v tiskovém poli jízdenky,
 - g) neobsahuje náležitosti stanovené Převpravním řádem, Tarifem DÚK, SPP DPMÚL nebo Obchodními podmínkami,
 - h) se cestující prokázal elektronickým časovým jízdním dokladem na bázi BBK a jeho osobní údaje včetně podobenky nesouhlasí s údaji registrovanými v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci DPMÚL,
 - i) cestující neměl na linkospoji, kde byl kontrolován, platnou transakci Check in/Check out (TAP) nebo transakce nebyla nalezena,
 - k) nebyl časový jízdní doklad na bázi BČK DÚK při kontrole nalezený nebo byl neplatný,
 - l) je používán s neoprávněně pozměněným, přeposlaným nebo okopírovaným 2D kódem,
 - m) nebyl použitý ve spojení s dokladem dle podmínek Tarifu DÚK nebo SPP DPMÚL prokazujícím nárok na slevu nebo bezplatnou přepravu,
 - n) neplatí dle podmínek Tarifu DÚK nebo SPP DPMÚL nebo SPP DÚK na linkách MHD,
 - o) není integrovaným nebo částečně integrovaným jízdním dokladem dle Tarifu DÚK,
 - p) není originálem,
 - q) není zónově platný v místě, kde byl cestující kontrolován (je použitý mimo povolenou cestu stanovenou Tarifem DÚK nebo mimo povolené kontrolní nadzóny stanovené Maticí povolených cest DÚK),
 - r) cena jízdního dokladu předloženého cestujícím neodpovídá ceně stanovené pro danou zónu nebo nadzónu Tarifem DÚK,
 - s) příjemce invalidního důchodu 3. stupně nepředloží k jízdnímu dokladu platný 2D kód vydaný příslušnou ČSSZ nebo 2D kód je neplatný, anebo držitel 2D kódu svou totožnost dle podmínek Tarifu DÚK nebo SPP DPMÚL neprokáže.
2. Neplatný papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu nebo neplatný papírový časový jízdní doklad je pověřená osoba dopravce oprávněna odebrat. Odebrání jízdního dokladu cestujícímu pověřená osoba dopravce písemně potvrdí na zápis o provedené přepravní kontrole.
3. Pověřená osoba dopravce není oprávněna odebrat průkaz, jehož držitel má podle zvláštního právního předpisu právo na přepravu¹⁾.
4. Papírový jízdní doklad je cestující povinen uložit tak, aby bylo zabráněno jeho nečitelnosti či poškození vlivem znečištění, vlhkého prostředí, slunečních paprsků, mastnoty, saponátů, pracích prostředků, anebo jiným, obdobně nepříznivě působícím vlivům.
5. Použil-li cestující papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu nebo časový jízdní doklad v době jeho platnosti v jiné zóně/nadzóně, než pro kterou platí, není pověřená osoba dopravce oprávněna jej odebrat. Pro účely vymáhání zaplacení přírážky má právo si pořídít jeho fotokopii.

6. Jízdní doklad pro jednotlivou jízdu nebo jízdní doklad časový, který lze podle Tarifu DÚK a SPP DPMÚL použít jen ve spojení s dokladem, na jehož základě byl vydán, se nepovažuje za platný, jestliže se cestující tímto dokladem současně neprokáže.
7. Žákovský průkaz dle vzoru v Metodickém pokynu MD ČR²⁾ je považován za neplatný jestliže:
 - a) cestující nedodržel podmínky pro jeho použití stanovené Přepravním řádem, Tarifem DÚK nebo SPP DPMÚL,
 - b) nejsou vyplněné předepsané údaje nebo jsou vyplněné v rozporu s platným Metodickým pokynem MD ČR²⁾,
 - c) je používán bez vyžadované fotografie,
 - d) je poškozen nebo upraven tak, že z něj nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jeho použití,
 - e) údaje neodpovídají skutečnosti nebo po vyplnění byly dodatečně neoprávněně pozměněny,
 - f) je použit neoprávněnou osobou,
 - g) chybí, je poškozená nebo zničená hologramová přelepka přes fotografii nebo průkaz nebyl ověřený Dopravcem DÚK,
 - h) uplynula doba jeho platnosti, s výjimkou cestujících ve věku od 15 do dovršení 18 let, kdy je průkaz možné použít pouze k prokázání věku cestujícího; fotografie cestujícího na průkazu musí souhlasit s osobou kontrolovanou²⁾
 - i) průkaz je vystaven na delší dobu, než je 30. 9. následujícího školního roku u žáků základních škol a studentů středních škol, resp. dobu přesahující den ukončení aktuálního akademického roku studentů vysokých škol (zejména případy, kdy je průkaz vydán na více let)²⁾,
 - j) student dosáhl věku, kdy ztrácí nárok na slevu z jízdného (tj. průkaz je vystaven s platností překračující datum 26. narozenin),
 - k) nejde o originál.
8. Neplatný žákovský průkaz podle písmene b) až k) je pověřená osoba dopravce nebo osoba pověřená Ministerstvem dopravy ČR k provedení kontroly oprávněna odebrat. Odebrání žákovského průkazu cestujícímu písemně potvrdí. Odebraný žákovský průkaz je postoupený dopravci, který jej ověřil. Odebraný žákovský průkaz, který ověřil sám DPMÚL, je uložený v doplatkové pokladně přepravní kontroly DPMÚL v Revoluční 26, Ústí nad Labem.
9. Mobilní jízdenka se nepovažuje za platnou, jestliže:
 - a) nebyla zaslána nebo vystavena cestujícímu smluvním provozovatelem služby,
 - b) byla použita neoprávněnou osobou,
 - c) údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně upravené, kopírované,
 - d) nenastala nebo uplynula doba její platnosti,
 - e) byla jakkoliv upravována, přepisována nebo přeposlána (sdílena)
 - f) byla použita mimo Tarifem DÚK povolenou zónovou platnost,
 - g) nelze z příčin na straně cestujícího na místě kontroly ověřit její platnost, zejména pokud nelze jednoznačně z displeje mobilního komunikačního zařízení přečíst potřebné údaje,
 - h) cestující nedodržel podmínky stanovené pro její použití stanovené Přepravním řádem, Tarifem DÚK, SPP DPMÚL nebo Obchodními podmínkami pro užívání mobilní aplikace DPMÚL,
 - i) na základě kontrolních kódů, telefonního čísla nebo 2D kódu nebyla nalezena,
 - j) ochranný dynamický prvek, který obsahuje je neaktivní,
 - l) cestující odeslal objednávku na nákup mobilní jízdenky v době výkonu přepravní kontroly,
 - m) cestující neumožnil řidiči vozidla MHD nebo pověřené osobě dopravce řádnou kontrolu jízdního dokladu dle podmínek stanovených v SPP DPMÚL,
 - n) cestující neobdržel kontrolní SMS zprávu do svého mobilního zařízení, na kterém prezentoval pověřené osobě dopravce zakoupenou jízdenku.

10. Mobilní časový jízdní doklad se nepovažuje za platný, jestliže:
- nenastala nebo uplynula doba jeho platnosti,
 - je podbarvený červenou barvou,
 - nebyl vystavený smluvním provozovatelem služby,
 - nebyl z příčin na straně cestujícího nebo jeho mobilního komunikačního zařízení ověřit jeho platnost,
 - zobrazená fotografie cestujícího nebo osobní údaje neodpovídají kontrolované osobě,
 - není na základě přiděleného 2D kódu nebo telefonního čísla nalezený,
 - byl objednaný/zakoupený po nástupu do vozidla MHD nebo v době výkonu přepravní kontroly,
 - byl použit mimo Tarifem DÚK povolenou zónovou platnost,
 - cestující neumožnil řidiči vozidla MHD nebo pověřené osobě dopravce řádnou kontrolu jízdního dokladu dle podmínek stanovených v SPP DPMÚL,
 - ochranný dynamický prvek, který obsahuje, je neaktivní,
 - cestující nedodržel podmínky stanovené pro její použití stanovené Přepravním řádem, Tarifem DÚK, SPP DPMÚL nebo Obchodními podmínkami pro užívání mobilní aplikace Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s.
11. DPMÚL si vyhrazuje právo zablokovat nákup mobilní jízdenky ve formě textové zprávy (SMS jízdenka) v případě, kdy jízdenka byla objednána z telefonního čísla, u něhož DPMÚL v posledních 3 letech zjistil, že uživatel tohoto telefonního čísla umožnil sdílení mobilní jízdenky. Za sdílení mobilní jízdenky se považuje její poskytnutí v době její platnosti další osobě či osobám.
12. Mobilní jízdenka nebo mobilní časový jízdní doklad, které lze podle Tarifu DÚK použít jen ve spojení s dokladem, na jehož základě byly vydané, se nepovažují za platné, jestliže se cestující tímto dokladem současně neprokáže.
13. V případě, že se cestující prokáže pověřené osobě dopravce mobilním časovým jízdním dokladem, u kterého fotografie nebo jeho osobní údaje neodpovídají kontrolované osobě, je pověřená osoba dopravce oprávněna zajistit zneplatnění tohoto jízdního dokladu.
14. Mobilní jízdní doklad v DÚKapce se nepovažuje za platný, jestliže:
- byl použit před počátkem platnosti,
 - byl použitý před uplynutím ochranné doby a započítáním platnosti,
 - nebyl platný v dané zóně (tj. byl použitý mimo povolenou cestu stanovenou Tarifem DÚK nebo mimo povolené kontrolní nadzóny stanovené Maticí povolených cest DÚK),
 - pozbyl své časové platnosti uplynutím doby platnosti,
 - byl pořízen jiným způsobem než z mobilní aplikace DÚKapka,
 - byl neoprávněně jakkoliv pozměněn, upraven nebo zkopírován,
 - byl použitý pro jiné jízdy, než je přípustné,
 - byl použit neoprávněnými osobami,
 - nejedná se o originál,
 - nelze-li z příčin na straně cestujícího ověřit jeho platnost (např. v případě vybití baterie mobilního telefonu,
 - není při přepravní kontrole nalezený,
 - nebyl při elektronické kontrole (QR kód, NFC kontrola, referenční vizuální informace) uznán za platný,
 - byl zakoupený nebo aktivovaný až v době provádění přepravní kontroly, nebo až po výzvě pověřené osoby dopravce,
 - neobsahuje kontrolní prvky (referenční vizuální informace, QR kód) z příčin na straně cestujícího (např. z důvodu nezajištění datového připojení na přístroji, kde je aplikace nainstalována, v definovaných intervalech, nebo z důvodu, že byla zobrazena na jiném zařízení, než kde došlo k aktivaci/nákupu,
 - cestující nedodržel Obchodní podmínky užívání mobilní aplikace DÚKapka.

¹⁾ Zákon č. 329/2011Sb. o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů

²⁾ Metodický pokyn pro poskytování zlevněného jízdného pro děti, mládež, studenty a seniory vydaný Ministerstvem dopravy ČR

10. PŘEPRAVNÍ KONTROLA

1. Pověřenou osobou dopravce je řidič vozidla MHD, Asistent přepravy vybavený služebním průkazem dopravce nebo jiná osoba vybavená kontrolním odznakem a průkazem dopravce.
2. Pověřená osoba dopravce je oprávněna dávat cestujícím pokyny a příkazy k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti a plynulosti dopravy nebo bezpečnosti ostatních cestujících. Jde zejména o pokyny týkající se nastupování a vystupování, umístění cestujících v prostoru vozidla MHD, uvolnění vyhrazeného místa k sezení nebo určitého prostoru ve vozidle MHD, připuštění kočárků a zavazadel nebo jízdních kol/koloběžek k přepravě a jejich umístění, zachování klidu a pořádku ve vozidle MHD. Pověřená osoba je oprávněna dále provádět úkony vyplývající z příslušných právních předpisů, jimiž se zajišťuje a kontroluje dodržování Přepravního řádu, SPP DPMÚL a Tarifu DÚK.
3. Pověřená osoba dopravce, pokud se nejedná o řidiče vozidla MHD nebo Asistenta přepravy, se prokazuje při výkonu své činnosti kontrolním odznakem nesoucím označení DPMÚL s identifikačním číslem, na vyžádání cestujícího při kontrole je povinna ke kontrolnímu odznaku předložit i služební průkaz s fotografií, který má shodné číslo s číslem odznaku. Pověřená osoba dopravce vykonávající funkci Asistenta přepravy musí být při výkonu své funkce označena reflexní vestou, která je na přední a zadní straně označena textem „DPMÚL – ASISTENT PŘEPRAVY“ a visačku (identifikátor) se služebním číslem. Služební průkaz opatřený fotografií je povinna předložit, pokud o to cestující požádá.
4. **Řidič vozidla MHD je oprávněn:**
 - a) vykonávat kontrolu jízdních dokladů cestujících,
 - b) vyžadovat od cestujícího předložení k jízdnímu dokladu průkaz nebo doklad prokazujícího nárok na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné či bezplatnou přepravou dle podmínek Tarifu DÚK nebo SPP DPMÚL,
 - c) vykonávat kontrolu dodržování Přepravního řádu, SPP DPMÚL a Tarifu DÚK,
 - d) vyloučit z přepravy cestujícího, který se neprokáže platným jízdním dokladem nebo dokladem prokazujícím nárok na slevu dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPMÚL,
 - e) vyloučit z přepravy cestujícího, pokud přes upozornění nedodržuje Přepravní řád, SPP DPMÚL, pokyny a příkazy pověřené osoby dopravce, znečišťuje vozidlo MHD nebo pokud svým chováním ruší klidnou přepravu cestujících nebo ostatní cestující jinak obtěžuje,
 - f) nepřipustit k přepravě nebo vyloučit z přepravy spoluzavazadlo cestujícího nebo zvíře s ním přepravované, pokud jsou překážkou bezpečné přepravy cestujících nebo ohrožují zdraví cestujících, anebo pokud osoba, která je přepravuje, nesplnila podmínky uvedené v SPP DPMÚL.
5. **Asistent přepravy je oprávněn**
 - a) vykonávat kontrolu dodržování Přepravního řádu, SPP DPMÚL a Tarifu DÚK,
 - b) vyloučit z přepravy cestujícího, pokud přes upozornění nedodržuje Přepravní řád, SPP DPMÚL, pokyny a příkazy pověřené osoby dopravce, znečišťuje vozidlo MHD nebo pokud svým chováním ruší klidnou přepravu cestujících nebo ostatní cestující jinak obtěžuje,
 - c) nepřipustit k přepravě nebo vyloučit z přepravy spoluzavazadlo cestujícího nebo zvíře s ním přepravované, pokud jsou překážkou bezpečné přepravy cestujících nebo ohrožují zdraví cestujících, anebo pokud osoba, která je přepravuje, nesplnila podmínky uvedené v SPP DPMÚL,
 - d) vykonávat kontrolu jízdních dokladů cestujících kdykoliv během přepravy i v okamžiku vystupování z vozidla MHD; u linek MHD s nástupem předními dveřmi vykonávat kontrolu jízdních dokladů za řidiče vozidla MHD,
 - e) vyžadovat od cestujícího předložení jízdního dokladu ke kontrole a dokladu prokazujícího nárok na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné či bezplatnou přepravou dle podmínek Tarifu DÚK nebo SPP DPMÚL,
 - f) vyloučit z přepravy cestujícího, který se na jeho výzvu neprokáže platným jízdním dokladem nebo dokladem prokazujícím nárok na slevu,
 - g) od data vyhlášení na <https://www.dpmul.cz/> je oprávněn požadovat od cestujícího, který nemá platný jízdní doklad, k jízdnímu dokladu nedoloží nárok na slevu dle Tarifu DÚK nebo SPP DPMÚL nebo který přes upozornění porušuje Přepravní řád nebo SPP DPMÚL zaplacení přírážky na místě kontroly.

6. Pověřená osoba dopravce vybavená kontrolním odznakem je oprávněna:

- a) vykonávat kontrolu jízdních dokladů cestujících,
- b) vyžadovat od cestujícího předložení jízdního dokladu ke kontrole a dokladu prokazujícího nárok na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné či bezplatnou přepravu dle podmínek Tarifu DÚK nebo SPP DPMÚL,
- c) vykonávat kontrolu dodržování Přepravního řádu, SPP DPMÚL a Tarifu DÚK,
- d) uložit cestujícímu, který se neprokázal platným jízdním dokladem nebo dokladem prokazujícím nárok na zvýhodněné nebo zlevněné jízdné či bezplatnou přepravu, zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému, anebo vyžadovat od cestujícího prokázání se osobním identifikačním dokladem a sdělení osobních údajů potřebných na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému, pokud cestující nezplatí na místě; osobními údaji potřebnými na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky se rozumí jméno, příjmení, datum a místo narození, adresa pro doručování, číslo osobního identifikačního dokladu a u osob, které nedosáhly plnoletosti osobní údaje zákonného zástupce v rozsahu jméno, příjmení, datum narození a adresa pro doručování,
- e) pokud se cestující neprokáže platným jízdním dokladem, odmítne zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému, odmítne se prokázat osobním dokladem a sdělit osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému, vyzvat cestujícího k následování na vhodné pracoviště veřejné správy ke zjištění totožnosti, anebo vyzvat cestujícího, aby setrval na vhodném místě do příchodu osoby oprávněné zjistit totožnost cestujícího,
- f) inkasovat přírážku v hotovosti nebo v bezhotovostní platbě za jízdu bez platného jízdního dokladu nebo za porušení Přepravního řádu nebo SPP DPMÚL,
- g) vyloučit z přepravy cestujícího, který se na výzvu pověřené osoby dopravce neprokáže platným jízdním dokladem a nesplní povinnost zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému,
- h) vyloučit z přepravy cestujícího nebo uložit cestujícímu zaplatit přírážku, pokud přes upozornění nedodrží Přepravní řád, SPP DPMÚL, pokyny a příkazy pověřené osoby dopravce, znečišťuje vozidlo MHD nebo pokud svým chováním ruší klidnou přepravu cestujících nebo ostatní cestující jinak obtěžuje,
- ch) rozhodnout o způsobu kontroly dodržování tarifní kázně, např. usměrněním výstupu cestujících z vozidla MHD určenými dveřmi nebo usměrněním nástupu do vozidla MHD pouze dveřmi u řidiče vozidla MHD,
- i) pro účely výkonu přepravní kontroly a za dodržení všech dopravně bezpečnostních předpisů, nastoupit do vozidla MHD i mimo zastávku,
- j) ověřovat platnost osobních dokladů, které předloží cestující pro účely sepsání zápisu o provedené přepravní kontrole z údajů veřejně přístupné databáze na stránkách <https://www.mdcr.cz/>,
- k) odmítne-li cestující zaplatit přírážku na místě kontroly a odmítne se prokázat osobním dokladem, je pověřená osoba oprávněna jednat v souladu s § 14 Svěpomoc, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tak, aby byla zajištěna práva DPMÚL.

7. Cestující je povinen:

- a) dodržovat podmínky stanovené v Přepravním řádu, SPP DPMÚL, Tarifu DÚK a používat-li k odbavení BBK i podmínky stanovené v Obchodních podmínkách,
- b) vystoupit z vozidla MHD v případě, že byl řidičem vozidla MHD nebo jinou pověřenou osobou dopravce vyloučen z přepravy,
- c) na výzvu pověřené osoby dopravce se prokázat platným jízdním dokladem,
- d) umožnit pověřené osobě dopravce řádnou kontrolu platnosti všech papírových jízdních dokladů z jejich lícové i rubové strany,
- e) má-li nárok na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné či bezplatnou přepravu předložit bez vyzvání pověřené osobě dopravce doklad dle Tarifu DÚK, SPP DPMÚL nebo Obchodních podmínek prokazující nárok na toto jízdné,
- f) při kontrole mobilních jízdenek, mobilních časových jízdenek a jízdenek v mobilní aplikaci DÚKapka předložit pověřené osobě dopravce k nahlédnutí mobilní telefon, tablet nebo jiné

- obdobné zařízení s přístupem k internetu, v němž jsou jízdní doklady uloženy, nahlásit kontrolní kódy nebo telefonní číslo nebo umožnit načíst 2D kód jízdenky,
- g) přiložit BBK nebo BČK DÚK s elektronickým jízdním dokladem časovým na výzvu pověřené osoby dopravce vybavené kontrolním odznakem nebo průkazem dopravce ke čtečce kontrolního zařízení nebo ke čtečce terminálu ve vozidle MHD,
 - h) při kontrole platnosti transakcí provedených BBK v režimu Check in/Check out (TAPů) přiložit na výzvu pověřené osoby dopravce vybavené kontrolním odznakem nebo průkazem dopravce BBK ke čtečce kontrolního zařízení nebo ke čtečce terminálu/validátoru,
 - i) na výzvu pověřené osoby dopravce vybavené kontrolním odznakem předložit k BBK, BČK DÚK nebo jinému nepřenosnému jízdnímu dokladu i svůj osobní identifikační doklad,
 - j) zaplatit přírážku k jízdnému na místě kontroly neprokáže-li se pověřené osobě dopravce vybavené kontrolním odznakem nebo průkazem dopravce platným jízdním dokladem,
 - k) prokázat se osobním identifikačním dokladem pověřené osobě dopravce vybavené kontrolním odznakem a sdělit osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky, a to nesplní-li povinnost uloženou v písmenu j), tohoto bodu,
 - l) na výzvu pověřené osoby dopravce vybavené kontrolním odznakem ji následovat na vhodná pracoviště veřejné správy ke zjištění totožnosti, anebo na výzvu pověřené osoby dopravce vybavené kontrolním odznakem setrvat na vhodném místě, určeném touto osobou, do příchodu osoby oprávněné zjišťovat totožnost cestujícího, a to odmítne-li zaplatit přírážku na místě kontroly nebo předložit osobní identifikační doklad a sdělit osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému,
 - m) na výzvu pověřené osoby dopravce vybavené kontrolním odznakem nebo průkazem dopravce zaplatit přírážku za nedodržení Přepravního řádu, SPP DPMÚL nebo pokynů a příkazů pověřené osoby,
 - n) v případě přepravy asistenčního nebo vodícího psa bez standardizovaného postroje nebo vestičky se na výzvu pověřené osoby dopravce prokázat dokladem osvědčujícím, že se jedná o osobu se zdravotním postižením s nárokem na bezplatnou přepravu takového psa,
 - o) setrvat na místě kontroly po dobu nezbytnou k vyřešení jeho jízdy bez platného jízdního dokladu nebo jeho porušení Přepravního řádu, SPP DPMÚL nebo Tarifu DÚK,
 - p) při sepisování zápisu o provedené přepravní kontrole sdělit pověřené osobě dopravce, že má na místě kontroly svědka události, na kterého se cestující bude v případě řešení sporu odvolávat a tato osoba prokáže své osobní údaje,
 - q) uloženou přírážku k jízdnému a jízdné za jízdu bez platného jízdního dokladu nebo přírážku za porušení Přepravního řádu a SPP DPMÚL zaplatit nejpozději do 30 kalendářních dnů od data uložení přírážky.
8. S cestujícím, který nezaplatil přírážku k jízdnému na místě kontroly v hotovosti nebo bezhotovostní platbou BBK, sepisuje pověřená osoba dopravce vybavená kontrolním odznakem zápis o provedené přepravní kontrole a jeho kopii cestujícímu předá nebo cestujícího vyloučí z přepravy. Kopie nahrazuje cestujícímu, jehož osobní údaje jsou na něm uvedené, jízdní doklad na dojetí do nejbližší konečné zastávky ve vozidle MHD a na lince MHD, které jsou uvedené na kopii zápisu o provedené přepravní kontrole za předpokladu, že cestující nebyl pověřenou osobou vyloučen z přepravy. Doklad o zaplacení přírážky na místě kontroly nahrazuje cestujícímu jízdní doklad na dojetí do nejbližší konečné zastávky ve vozidle MHD, jehož evidenční číslo je na dokladu uvedené.
9. Cestující je povinen zaplatit přírážku k jízdnému:
- a) neprokázal-li se pověřené osobě dopravce na její výzvu platným jízdním dokladem dle Tarifu DÚK,
 - b) nepředložil-li k jízdnímu dokladu požadované doklady nebo průkazy na slevu nebo bezplatnou přepravu dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPMÚL,
 - c) neměl-li platný jízdní doklad pro přepravu spoluzavazadla či živých zvířat, které přepravuje, je-li to stanovené Tarifem DÚK,
 - d) porušil-li podmínky stanovené v Přepravním řádu, Tarifu DÚK nebo SPP DPMÚL.

V případech uvedených pod body a) až c) je cestující k přírážce povinen zaplatit i předepsané jízdné v hodnotě papírového jízdního dokladu dle Tarifu DÚK.

10. Výše přírážky za jízdu bez platného jízdního dokladu, za porušení Přepravního řádu nebo SPP DPMÚL činí **1 500,- Kč**. Přírážku lze snížit za těchto podmínek:

- a) při zaplacení přírážky v hotovosti nebo bezhotovostní platbou pověřené osobě dopravce ve vozidle MHD na místě kontroly se přírážka snižuje z 1500,- Kč na 700,- Kč,
- b) při zaplacení přírážky v den jejího uložení nebo do 30 kalendářních dnů od data jejího uložení v doplňkové pokladně přepravní kontroly DPMÚL nebo poštovní poukázkou nebo bankovním převodem se přírážka snižuje z 1500 Kč na 1000 Kč,
- c) je-li cestující držitelem:

- dokladu opravňujícího dle Tarifu DÚK k bezplatné přepravě nebo
- mobilního časového jízdního dokladu obsahujícího fotografii a osobní údaje cestujícího nebo
- elektronického jízdního dokladu časového na bázi BČK DÚK zapsaného na personifikované BČK DÚK nebo
- elektronického jízdního dokladu časového na bázi BBK se svým jménem a příjmením vyraženým na této BBK nebo
- elektronického jízdního dokladu časového zlevněného, zvýhodněného nebo určeného k bezplatné přepravě na bázi BBK nebo BČK DÚK nebo
- mobilního jízdního dokladu časového uloženého v DÚKapce s personifikovaným profilem v nejvyšším stupni nebo
- jízdního dokladu, ke kterým měl dle podmínek Tarifu DÚK nebo SPP DPMÚL předložit doklady prokazující nárok na slevu nebo bezplatnou přepravu

a těmito doklady se nemohl pověřené osobě dopravce při přepravní kontrole prokázat, má nárok na snížení přírážky z 1500,- Kč na 50,- Kč. Předpokladem pro snížení přírážky je fyzické **předložení jízdních dokladů, dokladů nebo průkazů** v doplňkové pokladně přepravní kontroly DPMÚL do 30 kalendářních dnů od data uložení přírážky. Z dodatečně předloženého dokladu musí vyplývat jeho platnost v době kontroly a jeho oprávnění k použití na linkách MHD. **Na přenosné jízdní doklady se toto ustanovení nevztahuje, jejich dodatečné předložení není možné.**

- d) je-li cestující ve věku od 15 do dosažení věku 18 let držitelem:
 - dokladu opravňujícího k bezplatné přepravě dle Tarifu DÚK nebo
 - mobilního časového jízdního dokladu zlevněného nebo
 - elektronického jízdního dokladu časového zlevněného na bázi BČK DÚK zapsaného na personifikované BČK DÚK nebo
 - elektronického časového jízdního zlevněného na bázi BBK nebo
 - mobilní časové jízdenky uložené v DÚKapce s personifikovaným profilem v nejvyšším stupni nebo
 - jízdního dokladu zlevněného, ke kterým měl dle podmínek Tarifu DÚK nebo SPP DPMÚL předložit doklady prokazující nárok na slevu nebo bezplatnou přepravu

a těmito doklady se nemohl pověřené osobě dopravce při přepravní kontrole prokázat, má nárok na snížení přírážky z 1500,- Kč na 200,- Kč. Předpokladem pro snížení přírážky je jejich **fyzické předložení** v doplňkové pokladně přepravní kontroly DPMÚL po 30 kalendářních dnech od data uložení přírážky do data podání žalobního návrhu. Z dodatečně předloženého dokladu musí vyplývat jeho platnost v době kontroly a jeho oprávnění k použití na linkách MHD. **Na přenosné jízdní doklady se toto ustanovení nevztahuje, jejich dodatečné předložení není možné.**

- e) předložil-li cestující při přepravní kontrole:
 - mobilní časový jízdní doklad nebo
 - personifikovanou BČK DÚK nebo
 - registrovanou BBK s uloženou fotografií v eShop EOS nebo dopravní aplikaci DPMÚL u zlevněného nebo zvýhodněného jízdního či u bezplatné přepravy nebo
 - žákovský průkaz, ISIC kartu

na kterých fotografie již neodpovídá aktuální podobě cestujícího nebo podmínkám uvedených v Tarifu DÚK či Obchodních podmínkách a do 30 kalendářních dnů od data uložení přírážky doloží jejich fyzickým **předložením** v doplňkové pokladně přepravní kontroly DPMÚL, že si provedl výměnu podobenky, má nárok na snížení přírážky z 1.500,- Kč na 50,- Kč.

11. **Přirážku uvedenou v odst. 10 písm. c) až e) tohoto článku nelze uhradit bankovním převodem nebo poštovní poukázkou**, neboť její úhrada je spojena s fyzickým předložením dokladu na přepážce doplňkové pokladny přepravní kontroly DPMÚL.
12. Ustanovení týkající se uložení a zaplacení přírážky uvedená v odst. 10 tohoto článku se ve vazbě na § 2048 odst. 2 občanského zákoníku nevztahují na cestujícího, který v okamžiku provedení přepravní kontroly nedovršil věku 15 let.
13. Podmínky a lhůty pro snížení přírážky jsou neměnné i v případech, kdy cestující podá podnět, odvolání, námitku proti uložení přírážky nebo hradí přírážku a jízdné na základě sjednané Dohody uznání dluhu a plnění dluhu ve splátkách.
14. Držitel průkazu „ZTP/P“ nemůže při kontrole pověřenou osobou dodatečně označit průvodce, který jej měl v době kontroly provázet.
15. O zmírnění tvrdosti finančního postihu plynoucího z uložení přírážky případně o odstoupení od uložení přírážky, o odstoupení již započatého vymáhání přírážky ve všech stupních řízení rozhoduje na základě písemné žádosti na DPMÚL představenstvo společnosti, výkonná ředitelka společnosti nebo jimi pověřená osoba.
16. Při úhradě přírážky a jízdného poštovní poukázkou nebo bankovním převodem je pro výši zaplacené přírážky rozhodující datum jejího zaplacení uvedené na poštovní poukázce nebo na výpisu z účtu plátce. Je-li jméno a příjmení uvedené na zápisu o provedené přepravní kontrole odlišné od plátce nebo majitele účtu, je pro správné zaúčtování platby plátce povinen uvést v informaci pro příjemce platby jméno, příjmení a datum narození osoby uvedené na zápisu o provedené přepravní kontrole nebo specifické číslo uvedené na tomto zápisu.
17. Při platbě přírážky v hotovosti nebo bezhotovostní platbou pověřené osobě dopravce na místě kontroly (ve vozidle MHD nebo v prostoru zastávky) je tato osoba povinna vydat cestujícímu doklad o jejím zaplacení, na kterém jsou vyplněné předtištěné údaje (čas a datum uložení přírážky, evidenční číslo vozidla). Zaplacením přírážky k jízdnému na místě kontroly souhlasí cestující s jejím uložení a proti jejímu uložení není žádný opravný prostředek. Vyžaduje-li cestující doklad o provedené bankovní transakci za zaplacení přírážky na místě kontroly, je mu tento doklad zaslán na základě žádosti podané na info@dpmul.cz. K žádosti musí být přiložena fotokopie dokladu o zaplacení přírážky, poslední čtyři čísla bankovní karty, kterou byla úhrada provedena, datum a čas úhrady.
18. Výše jízdného nebo přepravného k přírážce:
 - a) neprokáže-li se cestující při přepravní kontrole platným jízdním dokladem, je mu k přírážce účtováno jízdné ve výši ceny jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu placenou v hotovosti dle Tarifu DÚK, kterou měl cestující použít v zónové a časové platnosti, kde byl kontrolován,
 - b) nemá-li cestující při kontrole doklad o zaplacení přepravného, je k přírážce účtováno přepravné stanovené Tarifem DÚK,
 - c) v případě neplatného TAPu, neplatného papírového jízdního dokladu zakoupeného v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu ve vozidle MHD nebo v doplňkovém prodeji relační jízdenky ze zóny obsluhované MHD do ostatních zón v rámci DÚK u řidiče vozidla MHD, je cena jízdného k přírážce stanovena bez slevy, která je dle Tarifu DÚK DPMÚL poskytována při bezhotovostní platbě.
19. Dodatečné předložení dokladu za účelem snížení přírážky nelze uplatnit v případech, kdy jízdné a přírážka k jízdnému byly již uhrazené.
20. Přírážka k jízdnému včetně jízdného, je-li předepsané, je splatná nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího uložení pověřenou osobou dopravce.

18. V zájmu ochrany pověřené osoby dopravce při výkonu povolání je tato osoba oprávněna v souladu s GDPR a § 88 odst. 1 občanského zákoníku pořizovat zvukový záznam verbální komunikace s cestujícím a od data vyhlášení na <https://www.dpmul.cz/> i obrazový záznam.
19. Pokud cestující neuhradí přírážku k jízděmu spolu s jízděm, je-li předepsané, ve stanovené lhůtě 30 kalendářních dnů od data jejího uložení nebo si u DPMÚL v této lhůtě nesjedná písemnou Dohodu o uznání dluhu a plnění dluhu ve splátkách, zašle DPMÚL cestujícímu podle § 142a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, na poslední známou adresu pro doručování, výzvu k plnění. Ke každé zaslané výzvě k plnění jsou DPMÚL cestujícímu k nezaplacenému jízděmu, přírážce k jízděmu a zákonným úrokům z prodlení, účtovány náklady na provedení tohoto úkonu dle platného právního předpisu.

11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

11.1. Zpracování osobních údajů pro účely vymáhání pohledávek z přepravní kontroly

1. Cestující, který se při přepravní kontrole neprokázal pověřené osobě dopravce platným jízděm dokladem a neuhradil přírážku na místě kontroly nebo nezaplatil přírážku za porušení Přepravního řádu či SPP DPMÚL na místě kontroly bez evidence osobních údajů, je podle § 18a odst. 2 písm. c) zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů na autobusových linkách nebo podle § 37 odst. 5 písm. b) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů na trolejbusových linkách, povinen poskytnout své osobní údaje potřebné pro účely vymáhání zaplacení jízděmu a přírážky k jízděmu.
2. Osobními údaji jsou: jméno, příjmení, datum a místo narození, adresa pro doručování, číslo osobního dokladu a u osob, které nedosáhly plnoletosti osobní údaje zákonného zástupce v rozsahu jméno, příjmení, datum narození a adresa pro doručování.
3. Pro účely vymáhání pohledávek z přepravní kontroly dochází ke zpracování dalších osobních údajů cestujícího podle druhu neplatného jízděm dokladu např. poslední čtyřčíslí BBK + datum expirace, číslo BČK DÚK, telefonní číslo atd.
4. DPMÚL je oprávněn podle § 18a odst. 5 zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, na autobusových linkách nebo podle § 37 odst. 9 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, na trolejbusových linkách osobní údaje pro účely vymáhání zaplacení jízděmu a přírážky k jízděmu zpracovávat osobní údaje uvedené v odst. 2. tohoto článku.
5. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891, který zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 679/2016 účinného od 25. 5. 2018 (dále jen „Nařízení“) a zákona č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), neboť se jedná o zpracování, které je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje.
6. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, Policie České republiky, Městská policie Ústí nad Labem, Městská policie Trmice nebo správní orgány pro účely přestupkového řízení.
7. Správce je oprávněn pověřit vymáháním pohledávek zpracovatele, který poskytuje dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby splňovala požadavky Nařízení a Zákona. Správce má se zpracovatelem uzavřenou písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů. Informace o zpracovateli jsou uvedeny na <https://www.dpmul.cz/cestovani-mhd/jizdne-mhd/prepravni-kontrola> a záložka GDPR <https://www.dpmul.cz/o-nas/gdpr>.
8. Zpracovávané osobní údaje budou uchovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, tj. doba stanovená příslušnými právními předpisy, resp. následně po dobu pro naplnění účelu archivnictví dle zvláštního zákona.
9. Osobní údaje mimo jména, příjmení, data narození a údajů o platbě pohledávky jsou zlikvidované, jakmile pomine účel jejich zpracování. Po uplynutí doby stanovené příslušnými právními předpisy pro účely archivnictví, jsou osobní údaje a údaje o platbě pohledávky zlikvidovány.

11.2. Zpracování osobních údajů – mobilní jízdní doklady

1. V rámci nákupu mobilních jízdenek (SMS jízdenka, SEJF jízdenka, jízdenka z aplikace DPMÚL a jízdenka z aplikace DoKapsy od ČSOB) dochází ke zpracování osobních údajů – telefonní čísla mobilního telefonu, ze kterého byly zakoupené, datum a čas nákupu, případně datum a čas kontroly.
2. Osobní údaje (telefonní číslo mobilního telefonu) jsou zpracovány po dobu 3 měsíců od data nákupu mobilní jízdenky.
3. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891. Zpracování osobních údajů je v souladu s Nařízením a Zákonem, neboť se jedná o zpracování, které je nezbytné pro splnění přepravní smlouvy mezi správcem nebo Dopravci zapojenými do DÚK a cestujícím, u kterých lze jízdní doklad použít a z hlediska oprávněného zájmu správce.
4. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, Policie České republiky nebo správní orgány pro účely přestupkového řízení.
5. Zpracovatelem osobních údajů je společnost GLOBDATA a.s., IČO 01527525, Na Příkopě 393/11, 110 00 Praha 1, která poskytuje dostatečné záruky zavedením vhodných technických a organizačních opatření tak, aby splňovala požadavky Nařízení. Správce má se zpracovatelem uzavřenou písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů v souladu s Nařízením a Zákonem. Informace o zpracovateli jsou uvedeny v záložce GDPR <https://www.dpmul.cz/o-nas/gdpr>.
6. Osobní údaje jsou anonymizovány, jakmile pomine účel jejich zpracování, tj. po uplynutí 3 měsíců od data prodeje mobilní jízdenky a zcela zlikvidovány po uplynutí 3 let.

11.3. Zpracování osobních údajů – mobilní časový jízdní doklad

1. Pro účely nákupu mobilního časového jízdního dokladu dochází ke zpracování osobních údajů subjektu údajů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, fotografie, adresa pro doručování, telefonní číslo a adresa elektronické pošty.
2. Ke zpracování osobních údajů u dětí ve věku do 15 let dochází pouze, pokud Informaci o zpracování osobních údajů podepsal zákonný zástupce dítěte.
3. Pokud se subjekt údajů rozhodne své osobní údaje neposkytnout, nemůže DPMÚL poskytnout subjektu údajů mobilní časový jízdní doklad. Cestující má však právo si zakoupit za stejnou cenu přenosné jízdní doklady časové s platností na 7 dní, 30 dní u správce nebo u ostatních Dopravců DÚK bez nutnosti poskytnutí osobních údajů.
4. Registrace je platná na dobu 5 let. V případě, že si cestující ve lhůtě 6 měsíců od ukončení platnosti poslední mobilní časové jízdenky nezakoupí další, pomine tím účel zpracování osobních údajů. Registrace bude správcem zrušena ještě před uplynutím 5 let a osobní údaje cestujícího budou zlikvidovány.
5. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891. Zpracovatelem je společnost GLOBDATA a.s., IČO 01527525, Na příkopě 393/11, 110 00 Praha 1.
6. Správce osobních údajů zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením a Zákonem, neboť se jedná o zpracování, které je nezbytné pro plnění smlouvy o přepravě a z hlediska oprávněného zájmu správce.
7. Správce osobních údajů má se zpracovatelem, který poskytuje dostatečné záruky zavedením vhodných technických a organizačních opatření tak, aby splňovala požadavky Nařízením a Zákonem, uzavřenou písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů v souladu s Nařízením a Zákonem – viz záložka GDPR <https://www.dpmul.cz/o-nas/gdpr>.
8. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, Policie České republiky nebo správní orgány pro účely přestupkového řízení.
9. Zákonný zástupce může zpracování osobních údajů dítěte do věku 15 let subjektu údajů kdykoliv písemnou formou odvolat. Ostatní cestující mají právo požádat o výmaz svých osobních údajů. Odvolání nebo žádost o výmaz osobních údajů musí být doručeno správci prostřednictvím datové schránky nebo písemně na adresu: Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonné

ředitelky společnosti, doručovací adresa Jateční 426, 400 21 Ústí nad Labem. Osobní údaje budou zlikvidovány, jakmile skončí platnost časové jízdenky, pokud nemá subjekt údajů platnou časovou jízdenku, pak do 7 kalendářních dnů po obdržení odvolání souhlasu nebo žádosti o výmaz osobních údajů.

10. Údaje o prodeji časového jízdního dokladu budou uchovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, tj. doba stanovená příslušnými právními předpisy, resp. následně po dobu pro naplnění účelu archivnictví dle zvláštního zákona.

11.4. Zpracování osobních údajů pro účely podání podnětu, pochvaly nebo reklamace jízdného a služeb souvisejících s provozem městské hromadné dopravy.

1. Rozsah zpracovávaných osobních údajů:

- a) Identifikační a adresní údaje:
- oslovení, akademický titul, jméno, příjmení, datum narození,
- kontaktní adresa pro doručování,
b) Elektronické kontaktní údaje (požaduje-li cestující zaslání informace o vyřízení reklamace):
- e-mailová adresa,
- ID datové schránky.

2. Další zpracovávané údaje:

- a) číslo mobilního telefonu pro účely reklamace, podnětu, odvolání spojených s nákupem mobilní jízdenky nebo mobilního časového jízdního dokladu,
b) číslo mobilního telefonu pro účely reklamace nebo odvolání do uložení přírážky u mobilní jízdenky nebo mobilní časové jízdenky,
c) poslední 4 čísla BBK pro účely reklamace nákupu jízdních dokladů v samoobslužných jízdenkových automatech,
d) číslo a druh průkazu nebo dokladu k prokázání nároku na zvýhodněné nebo zlevněné jízdné nebo bezplatnou přepravu dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPMÚL pro účely reklamace spojené s uložení přírážky k jízdnému,
e) poslední 4 čísla BBK cestujícího, datum její expirace a jedinečný kód transakce u reklamace na vypočtenou cenu jízdného na základ provedených TAPů v režimu Check in/Check out a reklamovaná cena elektronického jízdního dokladu,
f) poslední 4 čísla BBK cestujícího, datum její expirace, jedinečný kód transakce, druh, cena a číslo reklamovaného zakoupeného jízdnímu dokladu v samoobslužném bezhotovostním nákupu na terminálu nebo v doplňkovém prodeji relační jízdního dokladu ze zóny obsluhované linkami MHD do ostatních zón DÚK u řidiče vozidla MHD,
g) poslední 4 čísla BBK cestujícího, datum její expirace, datum, čas, linka, evidenční číslo vozidla MHD a označení odbavovacího zařízení (terminál/validátor) případně i jedinečný kód transakce u všech reklamací spojených s neodbavením BBK,
h) poslední 4 čísla BBK cestujícího, datum její expirace, e-mail pro účely reklamace spojené s eShop EOS,
i) poslední 4 čísla BBK, datum expirace, druh reklamovaného elektronického jízdního dokladu časového, datum a čas prodeje,
j) logické číslo a SNR číslo BČK DÚK v případě reklamace spojené s nákupem jízdního dokladu EP BČK DÚK na terminálu ve vozidle MHD nebo s odbavením elektronického jízdného časového na linkách MHD nebo v případě uložení přírážky k jízdnému.

3. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891, Revoluční 26, 40111 Ústí nad Labem.

4. Účel zpracování:

- Osobní údaje se zpracovávají pro účely oprávněných zájmů příslušného správce, či třetí strany v souladu s čl. 6, odst. 1, písmene f) Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

5. Příjemcem osobních údajů jsou:

- Policie České republiky, soudy, správní orgány v rámci přestupkového řízení,
 - smluvní partneři správce osobních údajů, jejichž součinnost je nezbytná k vyřízení reklamace dle reklamačního protokolu; mezi smluvní partnery patří společnost Mikroelektronika, s.r.o. Vysoké Mýto, IČO: 15029221, společnost GLOBDATA a.s., IČO: 01527525, Na Příkopě 393/11, 110 00 Praha 1, Bankovní informační Technologie, s.r.o., IČO: 63987686, Radlická 333, 150 57 Praha 5.
6. Osobní údaje subjektu údajů budou zpracovány manuálně v písemné formě, anebo automatizovaně v elektronické formě, a to vlastními zaměstnanci správce osobních údajů.
7. Reklamací, podnět nebo pochvalu lze podat:
- písemně na adresu správce osobních údajů: Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonné ředitelky společnosti, doručovací adresa Jateční 426, 400 21 Ústí nad Labem nebo
 - prostřednictvím datové schránky 7ecdrnn nebo
 - prostřednictvím reklamačního formuláře umístěného na <https://www.dpmul.cz/>.
8. Reklamace na vypočtenou cenu elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu na základě transakcí provedených BBK v režimu Check in/Check out lze podat také přes eShop EOS <https://eshop-bpk.dpmul.cz/> po obdržení jedinečného kódu transakce nebo osobně na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL po předložení BBK použitého k odbavení v režimu Check in/Check out.
9. Osobní údaje subjektu údajů budou zlikvidovány, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovány. Doba určená pro výmaz osobních údajů je stanovena příslušnými právními předpisy, resp. následně po dobu pro naplnění účelu archivnictví dle zvláštního zákona.
10. Cestující má možnost požádat o výmaz zpracovávaných osobních údajů. Žádost je povinen podat:
- písemně na adresu správce osobních údajů: Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonné ředitelky společnosti, doručovací adresa Jateční 426, 400 21 Ústí nad Labem nebo
 - prostřednictvím datové schránky: 7ecdrnn.
- Cestující bude písemně vyrozuměn o způsobu vyřízení jeho žádosti.

11.5. Pořizování audio záznamů

1. Pověřená osoba DPMÚL vybavená kontrolním odznakem při výkonu přepravní kontroly nebo Asistent přepravy pořizuje zvukové záznamy v souladu s § 88 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, pro účely výkonu nebo ochrany jiných práv nebo právem chráněných zájmů pověřené osoby. Jedná se o ochranu jeho cti např. při osočení z hrubého jednání, z protiprávního jednání, z vyžadování úplatku, a dále se jedná o ochranu práv DPMÚL v případě vymáhání peněžních částek po cestujícím.
2. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891, Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem.
3. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, orgány činné v trestním řízení nebo správní orgány v rámci přestupkového řízení.
4. Pořízené audio záznamy verbální komunikace jsou správcem uchovány po dobu 60 dnů od data jejich pořízení, po uplynutí této doby jsou zlikvidovány. U pohledávek, kde byl podán podnět k prošetření postupu pověřené osoby nebo stížnost, jsou zlikvidovány do 30 dnů po odeslání výsledku šetření. U pohledávek vymáhaných v nalézacím řízení, jsou zvukové záznamy zlikvidovány až po vydání pravomocného rozhodnutí soudu.
5. Od data vyhlášení na <https://www.dpmul.cz/> budou pověřené osoby dopravce vybavené kontrolním odznakem při přepravní kontrole vybavení přenosnými kamerami. Kamerový okruh je tvořen přenosnými kamerami zaznamenávajícími obraz a zvuk, které jsou umístěny na oblečení pověřených osob. Kamerový systém tvoří jedna přenosná kamera. Záznam je kontinuální po dobu výkonu přepravní kontroly a v souvislosti s ní, a doba uložení kamerového záznamu je třicet kalendářních

dnů. Kamerový záznam je pořizován za účelem ochrany jiných práv nebo právem chráněných zájmů pověřené osoby. Jedná se o ochranu jeho cti např. při osočení z hrubého jednání, z protiprávního jednání, z vyžadování úplatku, a dále se jedná o ochranu práv DPMÚL v případě vymáhání peněžních částek po cestujícím. Dále k ochraně vnitřních prostor vozidel MHD s cílem přispět k ochraně majetku (vlastnického práva), života a zdraví zaměstnanců DPMÚL, zpracování získaných osobních údajů za účelem oznámení případných trestných činů příslušnému orgánu a předání mu zajištěného důkazního materiálu. Záznamy přenosných kamer a uložené záznamy jsou šifrovány. Přístup k záznamům z přenosných kamer má pouze odpovědná osoba určená výkonnou ředitelkou společnosti.

6. Pořízené obrazové záznamy jsou správcem uchovány po dobu 30 dnů od data jejich pořízení, po uplynutí této doby jsou zlikvidovány. U pohledávek, kde byl podán podnět k prošetření postupu pověřené osoby nebo stížnost, jsou zlikvidovány do 30 dnů po odeslání výsledku šetření. U pohledávek vymáhaných v nalézacím řízení, jsou obrazové záznamy zlikvidovány až po vydání pravomocného rozhodnutí soudu.
7. Příjemci osobních údajů (záznamů z přenosných kamer) jsou: soudy, orgány činné v trestním řízení nebo správní orgány v rámci přestupkového řízení.

11.6. Zpracování osobních údajů v eShop EOS DPMÚL

1. Pro účely:
 - a) pro zřízení účtu v eShop EOS nebo podúčtu za účelem používání BBK v režimu Check in/Check out při odbavení na linkách DPMÚL na jednotlivé jízdné zlevněné nebo zvýhodněné,
 - b) pro zřízení účtu v eShop EOS nebo podúčtu za účelem nákupu elektronického časového jízdního dokladu na bázi BBK.
2. Osobní údaje, které jsou zpracovávány v eShop EOS:
 - a) e-mail, jméno, příjmení a datum narození, prvních 6 a poslední 4 čísla BBK u hlavního účtu,
 - b) jméno, příjmení, datum narození, prvních 6 a poslední 4 čísla BBK u podřízeného účtu.U zlevněného, zvýhodněného jízdného a u bezplatné přepravy se k osobním údajům uvedeným v bodu a) a b) zpracovává i fotografie cestujícího.
3. Dítě do 15 let věku nemá oprávnění si zřídit svůj samostatný účet v eShop EOS, zákonný zástupce dítěte má možnost si ke svému účtu v eShop EOS založit pro dítě podřízený účet.
4. Osobní údaje jsou zpracovávány pro účely plnění přepravní smlouvy mezi cestujícím a správcem nebo Dopravci zapojenými do DÚK, kde jízdní doklad platí a pro účely oprávněného zájmu správce.
5. Podmínkou pro založení účtu v eShop EOS je vydání souhlasu v elektronické formě s Obchodními podmínkami a seznámení se s Informacemi o zpracování osobních údajů.
6. Majiteli eShop EOS účtu a podřízeného účtu jsou automaticky zasílány bezplatné informativní zprávy o blížící se konci platnosti elektronického jízdného dokladu časového.
7. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891, Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem.
8. Správce osobních údajů zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením a Zákonem.
9. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, Policie České republiky, správní orgány pro účely přestupkového řízení a smluvní partneři správce osobních údajů, jejichž součinnost je nezbytná k vyřízení reklamace. Mezi smluvní partnery patří společnost Mikroelektronika, s.r.o. Vysoké Mýto, IČO: 15029221, Dráby 849, 566 01 Vysoké Mýto, Bankovní informační Technologie, s.r.o., IČO: 63987686 Radlická 333/150, 150 57 Praha 5.
10. Osobní údaje jsou v automatizovaném systému správce uchovány po dobu aktivního používání BBK k odbavení v dopravě. Nebude-li k BBK od ukončení platnosti posledního elektronického jízdního dokladu časového na bázi BBK po dobu 365 dní zakoupen jiný elektronický časový jízdní doklad nebo

BBK nebude používán pro odbavení v režimu Check in/Check out po dobu 365 dní od poslední provedené transakce, budou osobní údaje cestujícího zlikvidovány a eShop EOS účet zrušen.

11. Cestující má možnost požádat o výmaz zpracovávaných osobních údajů. Žádost je povinen podat:
 - písemně na adresu správce osobních údajů: Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonné ředitelky společnosti, doručovací adresa Jateční 426, 400 21 Ústí nad Labem nebo
 - prostřednictvím datové schránky: 7ecdrrnn.Cestující bude písemně vyrozuměn o způsobu vyřízení jeho žádosti.
12. Údaje o prodeji časových jízdenek budou uchovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, tj. doba stanovená příslušnými právními předpisy, resp. následně po dobu pro naplnění účelu archivnictví dle zvláštního zákona.

11.7. Zpracování osobních údajů v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPMÚL

1. Pro účely:
 - a) používání BBK v režimu Check in/Check out při odbavení na linkách DPMÚL na jednotlivé jízdné zlevněné nebo zvýhodněné,
 - b) pro nákup elektronického časového jízdního dokladu nebo časového jízdního dokladu pro bezplatnou přepravu na bázi BBKmá cestující možnost se registrovat v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPMÚL.
2. Osobní údaje, které jsou zpracovávány v dopravní aplikaci DPMÚL:
 - a) jméno, příjmení a datum narození a prvních 6 a poslední 4 čísla BBK,
 - b) u zlevněného a zvýhodněného jízdného a u bezplatné přepravy k registrovaným osobním údajům i fotografie cestujícího,
 - c) u osoby přepravující dítě do věku 3 let k jeho osobním údajům i jméno, příjmení a datum narození dítěte do věku 3 let,
 - d) u dítěte do věku 15 let k jeho osobním údajům i osobní údaje zákonného zástupce v rozsahu jméno, příjmení a datum narození.
3. Osobní údaje jsou zpracovávány pro účely plnění přepravní smlouvy mezi cestujícím a správcem nebo Dopravci zapojenými do DÚK, kde jízdní doklad platí.
4. Podmínkou pro registraci osobních údajů je podpis Informací o zpracování osobních údajů. U dítěte do věku 15 let tento dokument podepisuje jeho zákonný zástupce. Podpis může mít písemnou formu i elektronickou formu. Na žádost cestujícího mu obsluha přepážky Zákaznického centra vytiskne Informaci se zpracováním osobních údajů s elektronickým podpisem.
5. Požaduje-li registrovaná osoba od dosažení věku 15 let založit svůj účet na eShop EOS, je pro jeho zřízení nezbytný další osobní údaj, a to jeho e-mail.
6. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891.
7. Správce osobních údajů zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením a Zákonem, a to pro účely plnění přepravní smlouvy.
8. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, orgány činné v trestním řízení, správní orgány pro účely přestupkového řízení a smluvní partneři správce osobních údajů, jejichž součinnost je nezbytná k vyřízení reklamace. Mezi smluvní partnery patří společnost Mikroelektronika, s.r.o. Vysoké Mýto, IČO: 15029221, Dráby 849, 566 01 Vysoké Mýto, Bankovní informační Technologie, s.r.o., IČO: 63987686 Radlická 333/150, 150 57 Praha 5.
9. Osobní údaje jsou v automatizovaném systému správce uchovány po dobu aktivního používání BBK k odbavení v dopravě. Nebude-li k BBK od ukončení platnosti poslední elektronické časové jízdenky po dobu 365 dní zakoupena jiná elektronická časová jízdenka nebo BBK nebude používána pro odbavení v režimu Check in/Check out po dobu 365 dní od poslední provedené transakce, budou osobní údaje cestujícího zlikvidovány a eShop EOS účet zrušen.

10. Cestující má možnost požádat o výmaz zpracovávaných osobních údajů. Žádost je povinen podat:
- písemně na adresu správce osobních údajů: Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonné ředitelky společnosti, doručovací adresa Jateční 426, 400 21 Ústí nad Labem nebo
 - prostřednictvím datové schránky.
- Cestující bude písemně vyrozuměn o způsobu vyřízení jeho žádosti.
11. Údaje o prodeji časových jízdenek budou uchovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, tj. doba stanovená příslušnými právními předpisy, resp. následně po dobu pro naplnění účelu archivnictví dle zvláštního zákona.

11.8. Obecná ustanovení k ochraně osobních údajů

1. Každý subjekt údajů má právo na základě písemné žádosti od správce osobních údajů vyžadovat:
- informaci, zda jsou nebo nejsou osobní údaje o něm zpracovány,
 - obecně srozumitelnou formou požadovat informace o zpracování osobních údajů v informačních systémech a seznámit se s postupem zpracování, o zdroji, z něhož získal její osobní údaje na zpracování,
 - obecně srozumitelnou formou seznam jeho osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, jejich opravu, nebo výmaz nesprávných, neúplných nebo neaktuálních osobních údajů, které jsou předmětem zpracování,
 - omezení zpracování osobních údajů,
 - přenositelnost osobních údajů,
 - vznést námitku na zpracování osobních údajů,
 - výmaz jeho osobních údajů, jejichž účel zpracování pominul,
 - výmaz jeho osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, pokud došlo k porušení zákona, blokování nebo výmaz jeho osobních údajů z důvodu odvolání souhlasu, pokud správce zpracovává osobní údaje na základě souhlasu subjektu údajů.
2. Obsahem informace bude vždy sdělení: účel zpracování osobních údajů, kategorie osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji, povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů subjektu údajů, o příjemci, případně kategoriích příjemců a kdo jsou příjemci osobních údajů.
3. Správce osobních údajů na písemnou žádost subjektu údajů poskytne kopii zpracovávaných osobních údajů. Za další kopie na žádost subjektu údajů je správce oprávněn účtovat přiměřený poplatek na základě administrativních nákladů.
4. Subjekt údajů není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout své osobní údaje ani svůj souhlas s jejich zpracováním v případech, kdy je poskytnutí souhlasu s jejich zpracováním zcela dobrovolné.
5. Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že správce osobních údajů provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, má právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, případně požádat správce osobních údajů, aby omezil zpracování jeho osobních údajů, případně může požádat správce osobních údajů o vysvětlení nebo požadovat, aby správce odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo výmaz osobních údajů. Jestliže bude žádost subjektu údajů shledána oprávněnou, správce osobních údajů neprodleně odstraní závadný stav. Pokud správce osobních údajů žádosti nevyhoví, může subjekt údajů podat stížnost u dozorového úřadu.
6. Vznikne-li subjektu údajů v důsledku zpracování jeho osobních údajů hmotná či nehmotná újma, postupuje se při uplatňování nároku podle občanského zákoníku.

7. Subjekt údajů má právo souhlas se zpracováním osobních údajů, které nejsou zpracovány pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje, kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu musí být písemnou formou doručena správci.
8. Správce osobních údajů dodržuje odpovídající technická a organizační opatření, aby byla zajištěna úroveň zabezpečení odpovídající všem možným rizikům. Všechny osoby, které přicházejí do styku s osobními údaji zákazníků, mají podepsanou povinnost zachovávat mlčenlivost o informacích získaných v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o přijatých technických a bezpečnostních opatření, zajišťující náležitě zabezpečení včetně ochrany před neoprávněným nebo protiprávním zpracováním, náhodnou ztrátou, zničením, nebo poškozením.
9. Osobní údaje zákazníků a zaměstnanců zajišťuje správce s nejvyšší možnou bezpečností těchto údajů a zabraňuje jakémukoliv neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům zákazníků, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití.
10. Další informace o ochraně osobních údajů jsou cestujícím k dispozici na <https://www.dpmul.cz/>.

12. PŘEPRAVA OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE

1. Za osoby s omezenou schopností pohybu a orientace se považují zejména osoby zdravotně pohybově postižené, jež jsou držiteli průkazu TP a osoby postižené zrakově, tělesně nebo sluchově, které jsou držiteli průkazu ZTP nebo ZTP/P. Dále těhotné ženy, cestující s dětmi do 10 let a osoby, jež mají ke svému dlouhodobému nebo dočasnému zdravotnímu stavu či věku sníženou či omezenou schopnost pohybu a orientace. Do této skupiny cestujících nepatří osoby, které jsou zcela zřejmě pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.
2. Osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vozidle právo na místo k sezení na sedadlech pro ně vyhrazených a označených. Ostatní cestující mohou tato vyhrazená místa obsadit pouze tehdy, nenárokují-li jejich obsazení cestující, pro které jsou přednostně určena. Pokud není u těchto osob jejich právo na místo k sezení zřetelně patrné, prokazují svůj nárok příslušným průkazem.
3. Jiný cestující, který vyhrazené místo obsadil, je povinen cestujícímu s omezenou schopností pohybu a orientace toto místo bezodkladně uvolnit. Na požádání pověřené osoby DPMÚL je cestující povinen uvolnit i další místo ve vozidle MHD k sezení pro cestujícího s omezenou schopností pohybu a orientace, pokud jsou vyhrazená místa těmito osobami obsazena.
4. Před výstupem z vozidla MHD je osoba s omezenou schopností pohybu a orientace povinna o svém úmyslu včas vyrozumět řidiče vozidla MHD použitím příslušného signalizačního zařízení.
5. Osoba doprovázející osobu s omezenou schopností pohybu a orientace zajišťuje pomoc této osobě při nástupu a výstupu z vozidla MHD. Po celou dobu přepravy je povinna se zdržovat v její bezprostřední blízkosti, aby mohla vykonávat dohled nad její bezpečností při přepravě. O výstupu z vozidla MHD doprovázené osoby je povinna včas řidiče vozidla MHD vyrozumět použitím příslušného signalizačního zařízení. Funkci průvodce držitele průkazu ZTP/P nemůže zastávat jiný držitel průkazu ZTP/P a s výjimkou průvodce nevidomého, ani dítě mladší 10 let.
6. Podmínky nástupu druhými dveřmi do vozidel MHD u linek s nástupem předními dveřmi pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, které používají k pohybu kompenzační pomůcky 2 francouzské hole či 2 berle, čtyřkolové, nebo čtyřbodové chodítko jsou stanovené v článku 4.1., odst. 3 SPP DPMÚL.

13. PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH NA VOZÍKU PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

1. DPMÚL přepraví cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením v bezbariérovém vozidle MHD, nebo dovoluje-li to technické provedení vozidla MHD a jeho obsazenost a je současně zajištěna

- pomoc při nástupu a výstupu cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením do a z vozidla MHD, též v jiném vozidle MHD.
2. Spoje zajišťované vozidly MHD s bezbariérovým přístupem jsou označeny na jízdním řádu mezinárodním symbolem přístupnosti. Cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením musí být držitelem průkazu ZTP nebo ZTP/P případně se musí jednat o osobu se zjevně trvalým či dočasným fyzickým či smyslovým postižením, jež ve spojení s různými překážkami může bránit, aby přepravu využívala plně a efektivně na základě rovnosti s ostatními cestujícími. Do této skupiny cestujících nepatří osoby, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.
 3. Není povolena přeprava:
 - cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením určeného pro sport či jiné aktivity,
 - osoby na různých typech elektrických skútrů určených pro přepravu osoby s tělesným postižením nebo seniorů.
 4. Cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením se může přepravovat jen se souhlasem řidiče vozidla MHD. Podmínky jsou stanovené v článku 4.1., odst. 3 SPP DPMÚL.
 5. Pomoc při nástupu a výstupu cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením do a z vozidla MHD musí být zajištěna fyzicky a psychicky zralými a zdatnými osobami, které zvládnou sami zajistit veškerou pomoc související s naložením, vyložením a přepravou cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením. Za volbu průvodce (průvodců) je zcela odpovědný cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením.
 6. V jiném vozidle MHD (nevybaveném nájezdovou plošinou nebo vysoko podlažním) lze přepravovat pouze cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením za podmínek uvedených v bodě 5. tohoto článku.
 7. Nájezdovou plošinu vozidla MHD lze vysunout pouze v zastávce MHD, která je stavebně upravena jako bezbariérová a v zastávce se zvýšenou hranou nástupního (výstupního) prostoru (160 – 200 mm). Cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením nebo její doprovod jsou povinni, jak při nástupu, tak i při výstupu z vozidla MHD použít příslušnou signalizaci k řidiči vozidla MHD, je-li tím vozidlo MHD vybavené.
Cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením nemusí mít doprovod osob uvedených v bodě 5. tohoto článku za předpokladu, že tato osoba je schopna se sama do vozidla MHD naložit a z vozidla MHD v zastávce se zvýšenou hranou nástupního (výstupního) prostoru se vyložit a je sama schopna se připoutat zádržným systémem vozidla. Za správný nájezd při nastupování do vozidla MHD a sjezd při vystupování z vozidla MHD nese plnou odpovědnost cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením, případně její doprovod.
 8. Cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením je povinen se před zamýšlenou přepravou přesvědčit, zda jím zvolená nástupní a výstupní zastávka je opatřena zvýšenou hranou, aby se mohl sám naložit do vozidla MHD a sám z vozidla MHD vyložit. Informace lze získat na stránkách <https://www.google.com/earth/> nebo <https://mapy.cz/panorama>. Seznam stavebně upravených zastávek je na <https://www.dpmul.cz/>.
 9. Řidič vozidla MHD ani jiná pověřená osoba dopravce nejsou oprávněni zajišťovat naložení ani vyložení cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením.
 10. Cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením se přepravuje ve vyhrazeném prostoru označeném symbolem kočárku nebo mezinárodním symbolem přístupnosti.
 11. Ve vozidle MHD smí být přepravován pouze jeden vozík pro osoby se zdravotním postižením. Kombinace přepravy dětských kočárků a vozíků pro osoby se zdravotním postižením ve vyhrazeném prostoru nesmí přesáhnout počet dva.
 12. S nájezdovou plošinou bezbariérového vozidla MHD je oprávněn manipulovat pouze řidič vozidla MHD nebo jiná dopravcem pověřená osoba. Manipulace s nájezdovou plošinou není cestujícímu dovolena.

13. Nájezdová plošina bezbariérového vozidla MHD je schopná bezpečného provozu se zatížením do 300 kg. Na žádost řidiče vozidla MHD nebo pověřené osoby dopravce, je cestující povinen uvolnit příslušný prostor pro manipulaci s touto plošinou.
14. Vozík pro osobu se zdravotním postižením musí být vybaven účinnou ruční brzdou znemožňující po celou dobu přepravy jeho samovolný pohyb a po dobu přepravy musí být v poloze „zabrzděno“. Je-li vozidlo MHD vybaveno speciálním zádržným systémem schváleného provedení, je povinen cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením se zajistit tímto zádržným systémem nebo je povinen ho zajistit její doprovod. Není-li cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením zajištěn speciálním zádržným systémem, je-li jím vozidlo MHD vybavené, je pověřená osoba dopravce oprávněna přepravu odmítnout.
15. Pro přepravu prázdného vozíku pro osoby se zdravotním postižením bez na něm přepravované osoby platí podmínky jako pro přepravu zavazadel.
16. Řidič vozidla MHD je oprávněn odmítnout přepravu cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením, pokud prostor vyčleněný ve vozidle MHD pro přepravu těchto vozíků je obsazen dětským kočárkem nebo vozíkem pro osobu se zdravotním postižením.
17. Pokud v zastávce zastaví více vozidel MHD, je jeho řidič povinen zajistit opětovné zastavení každého vozidla MHD v úrovni označnicku, pokud se v zastávce nachází cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením nebo pokud se tento cestující nachází ve vozidle MHD a příslušným signalizačním zařízením dal najevo svůj záměr z vozidla MHD vystoupit v této zastávce.

14. PŘEPRAVA DĚTÍ, DĚTSKÝCH KOČÁRKŮ A JÍZDNÍCH KOL

14.1. Přeprava dětí do 6 let

1. Děti do 6 let lze přepravovat jen s doprovodem osoby starší 10 let.
2. Jedná-li se o hromadnou přepravu dětí mladších 6 let (skupina více než 10 dětí mladších 6 let), lze přepravovat takovou skupinu dětí jen s doprovodem nejméně dvou osob starších 18 let.
3. Osoba, nebo doprovázející osoba, přepravující dítě do věku 6 let, je-li přepravováno na sedadle, zodpovídá za jeho bezpečnost po celou dobu přepravy za podmínek uvedených v bodech 5.2. a 5.3.

14.2. Přeprava dětského kočárku s dítětem

1. Cestující může vzít do vozidla MHD dětský kočárek s dítětem, jestliže to technické provedení vozidla MHD a jeho obsazenost cestujícími dovolují.
2. Přeprava dětského kočárku s dítětem je povolena se souhlasem řidiče vozidla. Podmínky jsou stanovené v článku 4.1., odst. 3 SPP DPMÚL.
3. Cestující je povinen nastoupit do vozidla MHD a vystoupit z něj jen dveřmi označenými symbolem kočárku a kočárek umístit na vyhrazené a označené místo symbolem kočárku. Kočárek musí být zajištěn proti samovolnému pohybu, průjezd dětského kočárku vozidlem MHD není povolen.
4. Kočárek musí být ve vozidle MHD umístěn tak, aby nebránil ostatním cestujícím v nástupu, výstupu nebo pohybu v něm.
5. Na plošině vozidla MHD označené symbolem dětského kočárku smí být přepravovány současně dva kočárky. Kombinace přepravy dětských kočárků a vozíků pro osoby se zdravotním postižením ve vyhrazeném prostoru z hlediska zajištění bezpečnosti při přepravě rovněž nesmí přesáhnout počet dva.
6. Řidič vozidla MHD je v oprávněném případě (vozidlo MHD je plně obsazeno cestujícími, vyhrazený prostor je již plně obsazený) přepravu dětského kočárku odmítnout a cestující nesmí s kočárkem do vozidla MHD nastoupit.

7. Výstup z vozidla MHD s dětským kočárkem je cestující povinen s dostatečným předstihem signalizovat řidiči vozidla MHD stisknutím tlačítka se symbolem kočárku, je-li s ním vozidlo MHD vybaveno, jinak použije běžné signalizační zařízení „Znamení k řidiči“ pro výstup.
8. Naložení a vyložení dětského kočárku si cestující zajišťuje sám. Po celou dobu přepravy musí být dítě z bezpečnostních důvodů umístěno v dětském kočárku.
9. Při přepravě dětského kočárku s dítětem je tato osoba povinna zajistit kočárek takovým způsobem, aby vlivem jízdy nebo nenadále dopravní situace (brzdění, zatáčení, změna rychlosti apod.) nedošlo k jeho převržení nebo ohrožení bezpečnosti ostatních osob.
Osoba, která dítě v dětském kočárku doprovází, musí stát nebo sedět u kočárku a vykonávat nad jeho bezpečnou přepravou dohled po celou dobu přepravy.
10. Kočárek s dítětem má při přepravě přednost před přepravou zavazadla, prázdného kočárku, kočárku pro psa, nebo jízdního kola.
11. Dětský kočárek ve složeném stavu je považován za spoluzavazadlo a nevztahují se na něj ustanovení o přepravě dětského kočárku s dítětem uvedená v SPP DPMÚL, pokud není současně přepravováno i dítě, pro které je určen.
12. Na přepravu dětského kočárku bez dítěte nebo kočárku pro psa se vztahují podmínky pro přepravu zavazadel. Za tuto přepravu zaplatí cestující přepravné podle Tarifu DÚK.
13. Přeprava kočárků sloužících pro přepravu věcí je zakázána.

14.3. Přeprava jízdního kola a koloběžek

1. Ve vozidle MHD lze přepravovat pouze jedno jednomístné jízdní kolo nebo koloběžku bez alternativního pohonu.
2. Jízdní kolo nebo koloběžku je povoleno přepravovat pouze se souhlasem řidiče vozidla MHD za podmínek uvedených v článku 4.1., odst. 3 SPP DPMÚL v pracovní dny od 19:00 do 06:00 hodin, v sobotu, v neděli a ve svátek celodenně.
3. Řidič vozidla MHD je oprávněn přepravu jízdního kola nebo koloběžky odmítnout v případech, kdy je sice přeprava povolena, ale ve vozidle MHD je již přepravován dětský kočárek s dítětem nebo cestující na vozíku pro osoby se zdravotním postižením, nebo pokud přepravní frekvence a obsazenost vozidla MHD již tuto přepravu neumožňují.
4. Zakoupením jízdního dokladu pro přepravu jízdního kola nebo koloběžky, případně jízdního dokladu, který umožňuje dle Tarifu DÚK jejich bezplatnou přepravu nebo přepravu 1 spoluzavazadla či psa, nevzniká automaticky nárok na jejich přepravu, nejsou-li dodrženy podmínky stanovené v SPP DPMÚL.
5. Před zastávkou, kde cestující hodlá vystoupit, je povinen včas použitím příslušného signalizačního zařízení řidiče vozidla MHD na výstup upozornit.
6. Před přepravou jízdního kola nebo koloběžky má přednost přeprava cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením a cestujícího s dětským kočárkem s dítětem.
7. Jízdní kolo nebo koloběžku je oprávněna přepravovat pouze osoba od dosažení věku 15 let.
8. Jízdní kolo nebo koloběžka se přepravuje na plošině vyhrazené k přepravě dětských kočárků. Řidič vozidla MHD, který již přepravuje cestujícího s kolem nebo koloběžkou, je z důvodu vzetí do přepravy dětský kočárek s dítětem nebo cestujícího na vozíku pro osoby se zdravotním postižením oprávněn rozhodnout o přepravě jízdního kola nebo koloběžky i v jiné části vozidla MHD za předpokladu, že technické provedení vozidla MHD to umožňuje a současně nebude ohrožena bezpečnost přepravovaných osob nebo nedojde k poškození zařízení vozidla MHD.
9. Jízdní kolo nebo koloběžka musí být před přepravou ve vozidle MHD řádně očištěné, aby nedošlo ke znečištění vozidla MHD či ostatních cestujících.
11. Během přepravy jízdního kola nebo koloběžky musí být cestující v jeho bezprostřední blízkosti a zajistit jej proti samovolnému pohybu. Průjezd jízdním kolem vozidlem MHD je zakázán.

12. Cestující je zodpovědný za to, že přepravou jízdního kola nebo koloběžky nebude ohrožena bezpečnost přepravovaných osob a jejich věcí.
13. Jízdní kolo lze přepravovat i jako spoluzavazadlo. Takto přepravované jízdní kolo musí mít demontované šlapky, pootočená řídítka podél osy kola a zakryté řetězové převody. Na takovou přepravu se vztahují podmínky pro přepravu spoluzavazadel.
14. Na skládací koloběžku ve složeném stavu se vztahují podmínky uvedené v čl. 15 SPP DPMÚL
15. Dětská odrážedla (koloběžky) a dětská kola se přepravují za stejných podmínek jako zavazadla. Za dětské kolo je považováno kolo srovnatelné svými rozměry s dětským odrážedlem, které výrazně nepřesahuje rozměry povoleného zavazadla uvedené v těchto SPP.
16. Cena za přepravu jízdního kola či koloběžky je stanovena Tarifem DÚK.

15. PŘEPRAVA ZAVAZADEL

1. Pro přepravu ručních zavazadel, spoluzavazadel ve vozidlech MHD platí ustanovení SPP DPMÚL. Na linkách ostatních dopravců DÚK je cestující povinen dodržovat SPP DÚK, na linkách železničních dopravců jejich smluvní přepravní podmínky.
2. Cestující může vzít s sebou k přepravě zavazadla, která vzhledem k jejich rozměru, délce nebo hmotnosti lze rychle a bez obtíží naložit a umístit ve vozidle MHD nebo v prostoru pro zavazadla, a to za předpokladu, že neohrožují bezpečnost přepravy, nejsou ostatním cestujícím na obtíž a nejedná se o věci vyloučené z přepravy. Z přepravy jsou vyloučeny nebezpečné látky a nebezpečné předměty, zvláště:
 - a) věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozidla MHD, jakož i újmu na životě a zdraví osob nebo na jejich majetku a věci neskladné, není-li dále stanoveno jinak,
 - b) výbušné, hořlavé, snadno vznětlivé, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé látky nebo věc, která může způsobit nákazu,
 - c) věc, kterou nelze umístit ve vozidle MHD na místě určeném k umístění zavazadel, nebo věc o hmotnosti vyšší než 50 kg, není-li dále stanoveno jinak,
 - d) věci, které svým zápachem, odpuzujícím vzhledem, popř. jinými vlastnostmi mohou být cestujícím na obtíž,
 - e) nabitě zbraně (toto ustanovení se nevztahuje na přepravu zbraní osobami oprávněnými ze zákona – např. příslušníci Policie ČR, Městské policie, armády ČR),
 - f) nezabalené nebo nechráněné věci, o které by se cestující mohli zranit, např. brusle bez chráničů, lyže bez obalu, skládací koloběžky atd.,
 - g) věc, kterou nelze ve vozidle MHD umístit, protože jeden z jejích rozměrů přesahuje rozměry 90 x 60 x 50 cm,
 - h) věc tyčového tvaru, kterou nelze ve vozidle MHD umístit, protože jeden z jejích rozměrů přesahuje 200 cm nebo průměr přesahuje 30 cm,
 - i) věc tvaru desky, kterou nelze ve vozidle MHD umístit, protože jeden z jejích rozměrů přesahuje rozměry 150 x 90 x 5 cm.
3. Zavazadla se přepravují zásadně společně s cestujícím ve vozidle MHD a pod jeho dohledem, a to buď jako ruční zavazadla nebo jako spoluzavazadla. Jeden cestující s platnou jízdenkou může s sebou přepravovat maximálně 3 zavazadla, z nichž druhé a třetí nesmí přesáhnout rozměry 20 x 30 x 50 cm.
4. Cestující s platným jízdním dokladem může vzít s sebou do vozidla MHD bezplatně jako ruční zavazadlo věci snadno přenosné:
 - a) které lze umístit na klíně nebo nad a pod místem, které obsadil,
 - b) které nepřekročí ani jeden z rozměrů 70 x 40 x 30 cm, anebo překročí jeden z rozměrů 70 x 40 x 30 cm a zároveň nepřekročí ani jeden z rozměrů 90 x 60 x 40 cm,

- c) zvířata ve zcela uzavřené schráně s nepropustným dnem, která nepřekročí ani jeden z rozměrů 70 x 40 x 30 cm, anebo překročí jeden z rozměrů a zároveň nepřekročí ani jeden z rozměrů 90 x 60 x 40 cm,
 - d) nákupní tašku na kolečkách,
 - e) dětský kočárek s dítětem (pro přepravu dětských kočárků bez dítěte platí ustanovení o přepravě spoluzavazadel),
 - f) vozíky pro osoby se zdravotním pojištěním (držitelé průkazů ZTP nebo ZTP/P),
 - g) zdravotní pomůcky,
 - h) jednu soupravu lyží v obalu,
 - i) sáně,
 - j) snowboard,
 - k) jeden pár bruslí s chrániči nebo jeden pár kolečkových bruslí,
 - l) koloběžka ve složeném stavu a uložena v ochranném obalu.
5. Všechna zavazadla, která překračují výše uvedené rozměry nebo neodpovídají definici ručního zavazadla, se řídí podmínkami pro přepravu spoluzavazadel.
6. K integrovaným a částečně integrovaným časovým jízdním dokladům s třicetidenním a delším časovým obdobím je přeprava zavazadla, kola, nebo psa zdarma v prostorové a časové platnosti vyjmenovaných jízdních dokladů.
7. Cestující s platným jízdním dokladem může vzít s sebou do vozidla MHD jako spoluzavazadlo věci snadno přenosné, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo, a:
- a) které svým charakterem vyžadují umístění na zvlášť určeném místě v prostoru pro cestující,
 - b) které překračují jeden z rozměrů 90 x 60 x 40 cm, a zároveň nepřesáhnou rozměry:
 - 90 x 60 x 50 cm u věcí tvaru kvádra,
 - 200 cm délka a průměr 20 cm u věcí tvaru válce nebo tyče,
 - 90 x 150 x 5 cm u věcí tvaru desky,
 - c) prázdný dětský kočárek nebo kočárek pro psy,
 - d) zvíře ve schráně, pokud žádný její rozměr nepřesahuje rozměry 90 x 60 x 50 cm,
 - e) pes s náhubkem bez schránky,
 - f) svázaný vánoční stromek,
 - g) velkou cestovní tašku, kufr, krosnu.
8. Přeprava jiných věcí, které svými rozměry přesáhnou jeden nebo více rozměrů spoluzavazadla se neprovádí.
9. Cestující musí přepravované věci umístit tak, aby neohrozily bezpečnost přepravovaných osob nebo bezpečnost provozu a nebyly cestujícím na obtíž.
10. Cestující je povinen za přepravu zaplatit přepravné dle Tarifu DÚK.

16. PŘEPRAVA ŽIVÝCH ZVÍŘAT

1. Cestující může vzít s sebou drobná domácí a jiná malá zvířata, pokud tomu nebrání zvláštní předpisy nebo veterinární opatření a jsou-li zcela uzavřena ve snadno přenosných klecích, koších nebo jiných vhodných schránkách s nepropustným dnem. Pro přepravu schrán se zvířaty ve vozidle MHD, nespĺňuje-li schránka podmínky pro přepravu ručního zavazadla, platí ustanovení o přepravě spoluzavazadla.
2. Živá zvířata lze přepravovat jen pod dohledem cestujícího a jsou-li splněny podmínky zajišťující, aby živá zvířata nepoškodila nebo neznečistila cestující nebo vozidlo MHD, neohrozila bezpečnost a zdraví osob a nebyla cestujícím při přepravě na obtíž.

3. Bez schránky je povoleno ve vozidle MHD přepravovat pouze psa. Cestující plně odpovídá za každou škodu, která z důvodu přepravy psa vznikla. Je povinen neprodleně odstranit každé znečištění, které pes ve vozidle MHD způsobil nebo DPMÚL uhradit náklady za úklid znečištěného místa.
4. Nástup cestujícího se psem je povolen pouze se souhlasem řidiče vozidla MHD.
5. Pes musí mít před vstupem do vozidla MHD, po celou dobu přepravy i v okamžiku výstupu z vozidla MHD nasazen bezpečný náhubek, je držen na vodítku nakrátko a nesmí být přepravován na sedadle. Náhubek musí mít pes nasazený i je-li přepravován v přepravní tašce, kabele nebo torně určené pro jejich přepravu, ze které mu ven kouká hlava.
5. O přepravě psa bez schránky nebo jeho vyloučení z přepravy je oprávněn rozhodnout řidič vozidla MHD nebo pověřená osoba, především s ohledem na zajištění bezpečnosti ostatních cestujících.
6. Přeprava psa v prostoru vozidla MHD, kde je přepravován cestující na vozíku pro osoby se zdravotním pojištěním nebo dětský kočárek s dítětem (s výjimkou případů, kdy dětský kočárek i psa přepravuje současně jeden cestující), je zakázána.
7. V jednom vozidle MHD je povolena přeprava nejvýše jednoho psa bez schránky. Toto omezení neplatí, jde-li o dva psy, které přepravuje jeden cestující.
8. Vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu, asistenčního psa doprovázejícího osobu se zdravotním postižením, dále osobu provádějící výcvik vodícího nebo asistenčního psa, jakož i služebního psa nelze vyloučit z přepravy a ani jejich přepravu odmítnout. Asistenční a vodící pes musí být opatřený předepsaným standardizovaným postrojem nebo řádně označen příslušnou vestičkou. Není-li pes takto označený, má pověřená osoba právo, požadovat na cestujícím předložení dokladu prokazujícího, že se jedná o osobu se zdravotním postižením nebo osobu provádějící výcvik.
9. Cena za přepravu psa bez schránky je stanovena Tarifem DÚK.

17. ZTRÁTY A NÁLEZY

1. Postup DPMÚL je stanoven v § 1051 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Ztracenou věc vrátí nálezce tomu, kdo ji ztratil, nebo vlastníkovvi oproti úhradě nutných nákladů a nálezného.
3. Nelze-li z okolností jednoznačně určit, komu má být věc vrácena, a nepovažuje se věc za opuštěnou, oznámí nálezce bez zbytečného odkladu nález obci, na jejímž území byla nalezena, zpravidla do tří dnů od jejího nález. Byla-li však věc nalezena ve vozidle MHD či ve veřejných prostorách DPMÚL, odevzdá nálezce nález provozovateli těchto zařízení – řidiči vozidla MHD nebo pověřenému zaměstnanci na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL.
4. Věci a drobné předměty, které cestující ponechali ve vozidlech MHD, jsou uloženy na Zákaznickém a informačním centru DPMÚL v Revoluční 26, Ústí nad Labem (telefonický kontakt 800 100 613).
Dojde-li k nálezu věcí mimo provozní dobu Zákaznického a informačního centra, jsou věci uloženy ve vozovně trolejbusů Všebořice, Masarykova 58, Ústí nad Labem (telefonický kontakt 475 668 011) nebo ve vozovně autobusů Předlice, Jateční ul., Ústí nad Labem (telefonický kontakt 475 652 111).
Provozní doba Zákaznického a informačního centra – pracovní dny od 06:00 do 18:00 hodin. Mimo tuto dobu je možné získat informaci o ztracené nebo nalezené věci telefonicky na dopravním dispečinku (telefonický kontakt 475 211 547), Revoluční 26 Ústí nad Labem, nebo na <https://www.dpmul.cz/>.

18. OSTATNÍ USTANOVENÍ

1. Obecná ustanovení a podmínky pro přepravu osob, zavazadel a věcí včetně uplatňování práva z přepravy a náhrady škody stanovuje vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů.
2. Ve vybraných dopravních prostředcích DPMÚL je nainstalován kamerový systém se záznamem. Kamerový systém se záznamem je instalován k zajištění ostrahy a ochrany majetku před vandalismem, poškozením a krádežím cestujících i zaměstnanců DPMÚL, k bezpečnosti, ochraně života a zdraví cestujících a zaměstnanců DPMÚL při výkonu povolání a za účelem ochrany před rizikovým chováním osob ve vozidlech MHD.
Vybraná vozidla MHD jsou taktéž vybavena zařízením, které je schopno zaznamenávat situaci před vozidlem MHD v silničním provozu. Nehodové kamery jsou instalovány na vozidlech MHD za účelem případného určení viníka dopravní nehody a vyhodnocení mimořádných událostí v dopravě.
3. V objektech a areálech DPMÚL je nainstalován kamerový systém se záznamem. Kamerový systém se záznamem je instalován k zajištění ostrahy a ochrany majetku před vandalismem, poškozením a krádežím zaměstnanců i návštěvníků DPMÚL, k ochraně jejich života a zdraví a k bezpečnosti, ochraně života a zdraví zaměstnanců i návštěvníků DPMÚL a za účelem ochrany před rizikovým chováním osob v objektu DPMÚL.
4. Vozidla MHD, objekty a areály DPMÚL, kde je instalován kamerový systém se záznamem, jsou označeny informační tabulkou o provozování kamerového systému.
5. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO 25013891, příjemci osobních údajů jsou orgány činné v trestním řízení, Policie ČR, Městská policie Ústí nad Labem nebo Městská policie Trmice. Případné dotazy k účelu zpracování osobních údajů, ke kategoriím osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, délce uchování dat a o povaze automatizovaného zpracování osobních údajů může cestující zaslat písemně na Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonné ředitelky společnosti, Jateční ul. 426, 400 19 Ústí nad Labem, datovou schránkou: 7ecdrrn, případně na adresu elektronické pošty: info@dpmul.cz. Bližší informace ke kamerovému systému jsou cestujícím k dispozici na <https://www.dpmul.cz/kamerove-systemy>.

19. PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

1. Jestliže nebyl cestující přepraven včas, nemá právo na náhradu škody ani žádné jiné újmy.
2. V městské hromadné dopravě se jízdné za jednotlivou jízdu, elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu nebo jednodenní jízdní doklady nevrací.
3. Se žádostí o případné uplatnění práva z přepravní smlouvy jízdenek zakoupených u jiných Dopravců DÚK je cestující povinen se obrátit na Dopravce DÚK, který jízdní doklad prodal.
4. Za nevyužitý nebo částečně nevyužitý časový jízdní doklad na bázi BBK se jízdné vrací za podmínek uvedených v Obchodních podmínkách. Právo na vrácení jízdného nebo části jízdného je u jízdních dokladů časových s 30denním a delším obdobím platnosti.
5. Za ztracené nebo odcizené žákovské průkazy se náhrada neposkytuje a duplikáty se nevystavují.
6. Veškeré reklamace jízdních dokladů, jízdenkových automatů a dalších služeb spojených s provozováním služeb městské hromadné dopravy, podání a vyřizování stížností se řídí Reklamačním řádem DPMÚL nebo Obchodními podmínkami. Reklamační řád je cestujícím k dispozici na Zákaznickém a informačním centru a na internetových stránkách <https://www.dpmul.cz/>.
7. Není-li BBK cestujícího odbavena v režimu Check in/Check out, je cestující povinen si opatřit jízdní doklad jiným způsobem, protože řidič vozidla MHD ani pověřená osoba dopravce nemohou při kontrole jízdních dokladů ve vozidle MHD bezpečně zjistit a ověřit důvody jejího neodbavení

(blokace ze strany vydavatele BBK, nedostatečné finanční krytí apod.). Neúspěšné odbavení BBK je cestující povinen reklamovat u vydavatele karty, v případě předplacených bezkontaktních platebních karet ČSOB na <https://kartabezuctu.csob.cz/ck>.

8. Veškeré reklamace spojené s transakcemi provedenými BBK v režimu Check in/Check out nebo na vypočtenou cenu elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu je cestující povinen uplatnit společně s BBK na přepážce Zákaznického a informačního centra nebo elektronicky prostřednictvím eShop EOS <https://eshop-bpk.dpmul.cz/> po obdržení jedinečného kódu transakce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne vyúčtování nebo ode dne vadného poskytnutí služby. Součástí reklamace musí být informace, zda transakce byla provedena plastovou kartou nebo virtuální kartou.
9. V případě nefunkční předplacené BBK s elektronickou časovou jízdenkou na bázi BBK má cestující právo podat reklamaci osobně na přepážce Zákaznického a informačního centra DPMÚL. K reklamaci je povinen předložit příjmový doklad případně doklad o zakoupení jízdního dokladu v eShop EOS a osobní identifikační doklad. Po dobu řešení reklamace nebo po dobu platnosti jízdního dokladu je jízdním dokladem pro cestujícího příjmový doklad ve spojení s dokladem „Potvrzení o převzetí BBK ČSOB k reklamaci“. Číslo BBK na obou dokladech musí být shodné.
10. Reklamaci mobilní jízdenky nebo mobilní časové jízdenky je cestující povinen podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne dodání vyúčtování nebo ode dne vadného poskytnutí služby.
12. Daňový doklad k zakoupenému mobilnímu jízdnímu dokladu si může cestující vystavit v elektronické podobě nejpozději do 3 měsíců od data jejich zakoupení na internetovém portálu www.smsjizdenky.cz nebo www.elektronickejizdenky.cz. Daňový doklad může cestující dále získat po předložení zasláných kódů poskytovatelem mobilní jízdenky v provozních hodinách Zákaznického a informačního centra DPMÚL v Revoluční 26, Ústí nad Labem nejpozději do 3 měsíců od data jejího zakoupení.
13. Cestující, který byl vyloučen z přepravy pověřenou osobou, nemá právo na vrácení zaplaceného jízdného.
14. Podněty k projednání stížnosti, případně námítky na chování nebo jednání řidiče vozidla MHD či jiné pověřené osoby dopravce, které se udály ve vozidlech MHD vybavených kamerovým systémem se záznamem a které by mohly obsahovat skutečnosti svědčící o podezření ze spáchání trestného činu či přestupku, je cestující povinen uplatnit nejpozději do 48 hodin od vzniku události vyplněním formuláře k podání reklamace, podnětu a pochvaly. Formulář je umístěn na <https://www.dpmul.cz/>. V podnětu musí být jednoznačně definované tyto skutečnosti: den vzniku události, čas, číslo linky a případně evidenční číslo vozidla MHD a místo vzniku události.
15. Veškeré podněty nebo stížnosti na chování či jednání řidiče vozidla MHD, Asistenta přepravy nebo jiné pověřené osoby dopravce nebo na uložení přírazky k jízdnému je cestující povinen zaslat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy k události došlo prostřednictvím kontaktního formuláře na <https://www.dpmul.cz/>.
16. S ohledem na ochranu osobních údajů nemohou zaměstnanci DPMÚL odpovídat na stížnosti podané telefonicky nebo e-mailem (mimo kontaktního formuláře na <https://www.dpmul.cz/>), který není opatřený zaručeným elektronickým podpisem. Na stížnost, která zasahuje do práv jiného subjektu údajů, bude vyžadováno sdělení doručovací adresy nebo datové schránky, na kterou bude zaslána písemná odpověď. Pokud nebude doručovací adresa nebo datová schránka sdělena, bude stížnost vyhodnocena jako anonymní, bude prošetřena, ale nebude na ni zaslána odpověď.
17. Informace o zpracování osobních údajů z přepravní kontroly jsou předány nebo poskytovány pouze subjektu údajů, zákonnému zástupci osoby, jež nedosáhla plnoletosti, soudem ustanovenému opatrovníkovi nebo osobě, která přeloží úředně ověřenou plnou moc od subjektu údajů
18. Dojde-li ve vozidle MHD k poranění cestujícího nebo k poškození či znečištění oděvu, nebo jiné věci, nebo k jakékoliv jiné škodě na majetku cestujícího, je cestující povinen tuto skutečnost bezodkladně po události (nejpozději do 3 minut) nahlásit řidiči vozidla MHD nebo jiné DPMÚL pověřené osobě. V případě poranění cestujícího, řidič vozidla MHD zajistí přivolání lékařské pomoci. Pokud cestující

odmítne lékařské ošetření nebo nenahlásí událost, vystavuje se riziku, že příslušná pojišťovna odmítne pojistné plnění.

19. V případě spotřebitelského sporu mezi cestujícím a DPMÚL, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo vzájemnou dohodou, může cestující jako spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 (email: adr@coi.cz; <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>).

20. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

1. DPMÚL vyhlašuje Smluvní přepravní podmínky uveřejněním jejich plného znění na místech určených pro styk s cestujícími (Zákaznické a informační centrum, Revoluční 26, Ústí nad Labem) a způsobem umožňujícím dálkový přístup (<https://www.dpmul.cz/>), s přístupností i pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. V případě integrovaných veřejných služeb v přepravě cestujících se za uveřejnění plného znění Smluvních přepravních podmínek rovněž považuje uveřejnění odkazu na přepravní podmínky vyhlášené a zveřejněné příslušným objednatelům nebo organizátorem. Informace lze získat i v provozních hodinách i na bezplatné telefonní lince 800 100 613.
2. Smluvní přepravní podmínky pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách DPMÚL platné s účinností od 1. července 2023 se zrušují.
3. Tyto smluvní přepravní podmínky pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách DPMÚL jsou platné s účinností od 1. ledna 2024.