



Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.

emháděčka



I. etapa elektronického odbavovacího systému v MHD

Vážení cestující, vážení čtenáři,

připravili jsme si pro vás první letošní číslo Emháděčka, které vám přináší mnoho zajímavých informací k novému odbavovacímu systému. Multikanálový elektronický odbavovací systém pro městskou hromadnou dopravu, jehož základem

je bezkontaktní platební karta, umožní komfortní a moderní způsob odbavení cestujících. Mezi základní přínosy bude patřit rychlost, jednoduchost a rozšíření možnosti odbavení nebo poskytnutí slevy z ceny jednotlivého jízdného při využití elektronické platby.

V současnosti byla spuštěna první etapa tj. check – in/ check – out s možností elektronické platby obyčejného jednotlivého jízdného v hodnotě 18 Kč nebo 21 Kč dle časové platnosti nebo zóny.

Na závěr mi dovoluťe poděkovat partnerům, bez nichž by tento projekt nemohl být realizován spol. Mastercard, ČSOB a.s., Mikroelektronika, statutární město Ústí nad Labem a zaměstnancům DPmÚL, kteří se na projektu podíleli.

VAŠE KARTA, VAŠE JÍZDENKA.

Ing. Libor Turek Ph.D.
Výkonný ředitel Dopravního podniku
města Ústí nad Labem a.s.



Dopravní podnik města Ústí nad Labem spustil I. etapu elektronického odbavovacího systému v MHD

Ústí nad Labem – Spuštění elektronického odbavovacího systému pro cestující bude mít celkem tři etapy. První z nich byla zahájena dne 18. června 2019.

Základním cílem elektronického odbavovacího systému je zavést novou technologii odbavování cestujících v městské hromadné dopravě, využití elektronických plateb, různých nosičů časového jízdného a eliminace používání papírových jízdních dokladů.

„Multikanálový elektronický odbavovací systém pro městskou hromadnou dopravu, jehož základem je bezkontaktní platební karta, umožní komfortní a moderní způsob odbavení cestujících. Mezi základní přínosy bude patřit rychlost, jednodušnost a rozšíření možnosti odbavení nebo poskytnutí slevy z ceny jednotlivého jízdného při využití elektronické platby,“ řekl ředitel Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s. Libor Turek.

Kdy bude první etapa spuštěna?

I. etapa byla spuštěna do zkušebního provozu dne 18. června 2019, a to na základě předchozího více jak měsíčního testovacího provozu.

Kdo bude moci I. etapu využívat?

První etapu budou moci využívat cestující, kteří si zakoupí obvyčejné jednotlivé jízdné v hodnotě 18 Kč s platností na 45 minut pro zónu 101 nebo v hodnotě 21 Kč s platností na 60 minut pro zóny 101 - 121/122/171.

Jaké výhody přinese platba bezkontaktní platební kartou za obvyčejné jednotlivé jízdné?

Cestující, kteří chtějí využívat bezkontaktní platební kartu VISA nebo Mastercard vydanou libovolnou bankou, budou povinni při každém nástupu do vozidla (i při přestupu) přiložit k čtečce validátoru svoji bezkontaktní platební kartu a provést tak odbavení, přesněji označit svůj nástup do vozidla. Při výstupu z vozidla je cestující povinen opět přiložit svoji bezkontaktní platební kartu k čtečce validátoru a provést odhlášení, respektive označit svůj výstup. Tarifní jádro celého systému vyhodnotí jednotlivá přihlášení a odhlášení provedená bankovní kartou cestujícího včetně času a zón, ve kterých bylo přihlášení nebo odhlášení provedeno. Tarifní jádro vypočte výslednou cenu jízdného pro cestujícího, kdy

tuto cenu bude tvořit součet cen jednotlivých jízdenek, v závislosti na realizovaných jízdách včetně přestupů (transakcí provedených platební kartou) tak, aby vypočetlo pro cestujícího nejvýhodnější cenu. Cena jednotlivých jízdenek bude pro cestující využívající tento režim odbavování oproti papírové variantě snížena o 10%, tj. namísto 18 Kč zaplatí cestující 16,20 Kč, v případě jízdenky v hodnotě 21 Kč pak cestující zaplatí 18,90 Kč.

Co budou muset cestující pro platbu bezkontaktní kartou udělat?

Check - in „Nástup“

Povinností každého cestujícího, který bude chtít používat bezkontaktní platební kartu pro zaplacení jednotlivého jízdného, bude při každém nástupu do vozidla, při přestupu na jiný spoj, přestupu do náhradního vozidla nebo při zahájení jízdy nového spoje z konečné zastávky, provést odbavení tzv. check - in (přiložení bezkontaktní platební karty k validátoru, čímž je označen nástup do vozidla).

Úspěšné odbavení bezkontaktní platební kartou bude cestujícímu na validátoru signalizováno informací zatržítka v zelené barvě „Nástup“.

Povinnost provést check - in neplatí u tzv. průjezdných konečných zastávek, kde je čas odjezdu shodný s časem příjezdu. Jedná se o zastávky Vozovna DP pro linky č. 2, 7, 27, Klíše Lázně pro linky č. 52, 58, 59 a Kojetice pro linku č. 9. Dále se jedná např. o poslední spoj linky č. 15 ve Strážkách, spoj linky č. 41 s odjezdem ve 23:05 ze zastávky Divadlo směrem na Mojžíř a Skalku a spoje linky č. 42 v oblasti Střekova.

Check - out „Výstup“

Povinností každého cestujícího bude před samotným výstupem z vozidla přiložit bezkontaktní platební kartu k validátoru a provést odhlášení z přepravy (check - out). Na obrazovce terminálu bude zobrazena informace zatržítka v oranžové barvě „Výstup“.

Co se stane, když cestující neprovede check - out?

Cestující, který při výstupu z vozidla neprovede check - out se vystavuje riziku, že mu bude odečtena cena za jízdu až do konečné zastávky daného spoje linky.

V případě, že jeho jízda bude do 45 minut, odečte se částka 16,20 Kč. Při jízdě, která bude delší 45 min nebo do jiné zóny než 101 odečte se částka 18,90 Kč.

Jaká je doba platnosti jízdenky při odbavení bezkontaktní platební kartou?

Platnost jízdenky vypočtené tarifním jádrem za pomoci bezkontaktní platební karty je 45 minut nebo 60 minut, ale vždy je závislá na provedených jízdách, přestupech a časech (provedených transakcí v režimu check - in/check - out).

Kde si bude moc cestující zkontrolovat jednotlivé transakce?

Cestující bude mít možnost kontrolovat si vyúčtování za pomoci jedinečného kódu dopravní transakce, který najde ve svém výpisu z účtu nebo v elektronickém bankovníctví. Jedinečný kód transakce je až 10místné číslo označené zkratkou „EOS“, přičemž první dvě pozice značí rok (aktuálně tedy 19). Na webovém rozhraní <https://eshop-bpk.dpmul.cz/> budou mít cestující k dispozici modul pro přihlášení do systému. Po zadání jedinečného kódu dopravní transakce a posledních 4 čísel bezkontaktní platební karty, si cestující mohou transakce zkontrolovat nebo si vytisknout zjednodušený daňový doklad. Elektronickou cestou mají cestující možnost podat případně i reklamaci na automaticky vypočtenou cenu elektronické jízdenky. Výsledek reklamace cestující obdrží elektronickou cestou na jím zadaný e-mail. Nemá-li cestující přístup k internetu, má možnost podat reklamaci přímo na přepážce Zákaznického centra v Revoluční 26, Ústí nad Labem. Podmínkou je, aby cestující měl u sebe platební kartu, kterou použil v rámci režimu check - in/check - out. Je nutné zmínit, že jedinečný kód transakce držitel karty VISA bude mít na výpisu z účtu nejdříve po uplynutí 2 dnů, u karet Mastercard nejdříve po uplynutí 6 kalendářních dnů. Reklamáce bude vyřešena do 30 kalendářních dnů.

Co dělat, když cestující přestupuje na jinou linku?

Cestující při výstupu z vozidla musí provést check - out. Při nástupu do dalšího vozidla pak musí provést check - in, jinak bude cestujícím bez platného jízdního dokladu.

V případě poruchy vozidla, náhradní autobusové dopravy atd. kdy cestující musí přestoupit do jiného vozidla, je cestující povinen vždy provést check - out a následně v dalším vozidle provést check - in.

Co když cestující nemá bezkontaktní platební kartu?

Pokud cestující nemá bezkontaktní platební kartu ke svému účtu, může si za částku 99 Kč zakoupit v Zákaznickém centru Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s., Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem, kartu předplacenou. Zakoupené předplacené platební karty nejsou svázány s žádným běžným bankovním účtem. Cestující si kartu nabije pomocí elektronického nástroje např. příkazem k úhradě ze svého běžného účtu. Karty podléhají podmínkám vydavatele, v tom to případě ČSOB, a.s., Radlická 333/150, 150 57 Praha 5.

Co se stane, když cestující nevystoupí na konečné zastávce např. Dobětice točna?

Cestující je povinen podle smluvních přepravních podmínek vystoupit na každé konečné. V případě, že takto neučiní, bude po zahájení další jízdy bez platného jízdního dokladu.

Systém sám vyhodnotí konečnou zastávku a ukončí platnost předchozí provedené transakce. Jedinou výjimkou jsou tzv. průjezdné konečné, kde čas příjezdu je shodný s časem odjezdu linky. Na linkách MHD jsou takto konstruované 3 konečné zastávky, a to Vozovna DP pro linku č. 2, 7, 27, Klíše Lázně pro linku č. 52, 58, 59 a Kojetice pro linku č. 9. Na každé konečné zastávce mimo těchto tří jmenovaných se jízdné vždy automaticky ukončí.

Kde jsou validátory umístěny?

Validátory jsou umístěny ve všech vozidlech u každých dveří.



validátor umístěný u prvních dveří u řidiče



validátor umístěný u druhých a dalších dveří

Co je tedy to nejdůležitější?

Aby cestující vždy při nástupu do vozidla provedl check - in, přiložení bezkontaktní platební karty k validátoru po dobu, než se objeví informace „Nástup“ a při výstupu provedl check - out, přiložení bezkontaktní platební karty k validátoru po dobu, než se objeví informace „Výstup“. Pro plynulé odbavení je cestující povinen si kartu před nástupem do vozidla nebo před výstupem z vozidla vždy připravit.

Jak bude probíhat revizorská kontrola?

Při zahájení revizorské kontroly se na validátorech objeví informace - „Probíhá přepravní kontrola“ a „Dočasně pozastavený prodej jízdenek“. Cestující bude revizorem požádán o předložení jízdního dokladu, v případě že cestující použil



bezkontaktní platební kartu, přiloží ji k revizorské čtečce, kde revizor zjistí, zda má platnou transakci pro danou linku, tedy jestli při nástupu přiložil kartu k validátoru, a provedl check in. Na displeji revizorské čtečky se zobrazí informace o platnosti - / - neplatnosti jízdního dokladu, případně, že nebyl doklad nalezen.

Čím budou moci cestující zaplatit jízdné v I. etapě?

Jakoukoliv bezkontaktní platební kartou Mastercard nebo VISA bez ohledu na banku, která tuto kartu vydala. Bezkontaktní platební karta musí mít aktivované bezkontaktní rozhraní. Cestující pak může využít, jak platební karty vydávané k běžnému účtu, tak i předplacené platební karty. Systém pak

bude připraven pracovat s různými podobami bezkontaktních platebních karet – od běžné plastové karty, přes platební nálepky (sticker) až po emulované platební karty, tj. karty, které má držitel uloženy např. v mobilním telefonu s NFC rozhraním.

Bezkontaktní platební karta je pro cestujícího po provedení check in jízdenkou.

Máte další dotazy k elektronickému odbavovacímu systému?

Na dotazy k elektronickému odbavovacímu systému byla zřízena na bezplatné infolince **800 100 613** speciální volba pro rychlejší vyřešení dotazů cestujících. V provozu bude v pracovních dnech od 6 do 18 hod.

Často kladené otázky

Jak se můžu v dopravním prostředku DPmÚL v I. etapě (v režimu check in/check out) odbavit?

- bezkontaktní platební kartou VISA nebo Mastercard (debetní, kreditní, předplacená)
- emulovanou platební kartou uloženou v mobilním telefonu
- bezkontaktní platební kartou ve formě nositelné elektroniky – různé přívěšky, klíčenky
- bezkontaktní platební kartou ve formě nálepky – sticker

Jakou platební kartu mohu v rámci nového elektronického odbavovacího systému využít?

Využít můžete jakoukoliv bezkontaktní platební kartu VISA nebo Mastercard a to bez ohledu na banku, která kartu vydala. Bezkontaktní kartu poznáte podle loga bezkontaktních platebních karet:



Je používání bezkontaktních platebních karet bezpečné?

Ano. Odbavení cestujícího probíhá tak, že držitel kartu přiloží ke čtečce odbavovacího zařízení (validátory, terminál cestujícího) ve vozidle sám a nemusíte ji tedy při odbavení předávat řidiči vozidla a máte ji tak po celou dobu odbavování (provádění check in a check out) pod kontrolou.

Ve své peněžence mám více bezkontaktních karet. Mohu se odbavit přiložením celé peněženky k terminálu nebo validátoru?

Při přiložení celé peněženky s více bezkontaktními kartami ke čtečce povede v lepším případě k tomu, že nebudete odbaveni. V horším případě může systém při odbavení při nástupu a výstupu pokaždé z více karet vybrat kartu jinou, což povede k zaznamenání transakcí (check in nebo check out) a následnému zaplacení jízdného z obou karet. Aby se předešlo obdobným situacím, je žádoucí kartu přikládat k terminálu nebo validátoru samostatně.

Jaký je rozdíl mezi terminálem a validátorem?

Terminál je multifunkční zařízení umístěné pouze u předních dveří vozidel. Kromě odbavení na transakce check in/check out a poskytování informací o provedených transakcích,

bude v dalších etapách cestujícím umožněn, dokup papírové jízdenky pro spolucestujícího, nákup papírové jízdenky do jiných zón v rámci DÚK a kontrola jízdních dokladů s 2D kódy. Naproti tomu validátor je umístěn u druhých a dalších dveří vozidel MHD a umožňuje pouze odbavení na transakce check in/check out a poskytování informací o transakcích s kartou.

Je potřeba při používání platební karty v režimu check in – check out zadávat PIN?

Ne. Terminály a validátory v autobusech a trolejbusích nikdy nebudou vyžadovat zadání PINu.

Co musím udělat při ztrátě nebo krádeži karty?

Při krádeži nebo ztrátě karty je třeba kontaktovat banku, která kartu vydala, a ta zajistí zablokování karty. Pokud po ztrátě či krádeži byly kartou provedeny transakce, musíte ji jako držitel reklamovat u své vydavatelské banky. Případně zneužití transakcí bezkontaktní platební kartou je chráněno zákonem stejně jako ostatní neoprávněné použití platební karty.

Je možné přechíst údaje z bezkontaktní karty na dálku?

Ne. Bezkontaktní kartu je třeba přiložit velmi blízko ke čtecí zóně na terminálu a na validátorech. Není tedy možné, aby došlo k náhodné transakci, např. při přenášení karty blízko terminálu. Nelze vyloučit, že může dojít k provedení nechtěné transakce za situace, kdy cestující má např. peněženku s bankovní kartou nebo bankovní kartu uloženou v kapse svého oblečení a opře se o terminál/validátor.

Bude DPmÚL jako provozovatel veřejné dopravy ukládat a zpracovávat citlivá data z karet?

Ne. Všechny terminály a validátory při přiložení bezkontaktní platební karty všechna citlivá data zašifrují do podoby, ze které není možné – bez znalosti hesel – zpětně rekonstruovat původní data (číslo karty, datum expirace karty). V odbavovacím systému provozovatele tedy budou používána pouze bezcenná náhradní čísla karet (tzv. tokeny – které jsou vy-

tvořeny zašifrováním původních údajů, tedy tokenizací). Teprve banka, která bude zúčtovat transakce pro provozovatele (aktuálně bude touto bankou ČSOB), převede tato náhradní čísla zpět do původní podoby. Všechny čtečky bezkontaktních platebních karet použité v rámci nového odbavovacího systému jsou bezpečná zařízení, která musí být certifikována kartovými společnostmi.

Bude mít DPmÚL přístup k informacím o transakcích provedených bezkontaktní platební kartou mimo odbavovací systém DPmÚL nebo k informacím o zůstatcích na bankovním účtu, ke kterému je karta vydána?

Ne. Banky nebudou provozovateli odbavovacího systému, tedy DPmÚL, sdělovat žádné citlivé údaje držitelů. V případě, kdy nebudete využívat slevy na jízdném nebo bezplatnou přepravu, nebude DPmÚL disponovat s žádnými osobními údaji cestujícího.

Mohu se odbavit v režimu check in/check out elektronickou peněženkou čipové karty DÚK?

Nikoliv, elektronickou peněženkou na čipové kartě DÚK bude možné v dalších etapách využít pouze k bezhotovostnímu nákupu papírové jízdenky na terminálu u řidiče vozidla.

Při revizorské kontrole dochází k přikládání platební karty k revizorské čtečce – nehrozí riziko uskutečnění platební transakce?

Během přepravní kontroly se pouze porovná zašifrované číslo karty se seznamem odbavených karet (provedení check in ve vozidle). Při přepravní kontrole tedy nedochází k žádné bankovní transakci a nemusíte se tak obávat, že by Vám byly strženy peníze z účtu.

Jak funguje odbavování v režimu check in/check out a co vlastně tyto pojmy znamenají?

V režimu check in/check out jako cestující označujete svoji jízdu přiložením stejné platební karty při nástupu (cestující provede check in) i při výstupu (cestující přiložením karty při výstupu provádí check out) z vozidla DPmÚL k validátoru

nebo k terminálu ve vozidle. Správné odbavení karty je potvrzeno zobrazením informace o úspěšném odbavení a zároveň zvukovou signalizací.

Kde všude je možné se odbavovat v režimu check in/check out?

Režim odbavení v režimu check in/check out je možné využívat pouze v rámci vozidel DPmÚL, a to v celé síti obsluhované DPmÚL – tedy vedle zóny 101 i v zónách 121, 122 a 171. Ve vozidlech ostatních dopravců DÚK není možné systém check in/check out použít.

Pokud ve vozidle provedu check in, dojde rovnou ke stržení ceny za jízdné z mé karty?

Ne. V okamžiku odbavení se žádné prostředky z karty nestrhávají. Prostředky z karty jsou strženy až v sumě za všechny jízdy provedené během kalendářního dne. Systém zároveň disponuje celou řadou zabezpečení, díky kterým není mož-

né se s blokovanou, ztracenou, zcizenou, případně s kartou s nedostatečným finančním zůstatkem, odbavit.

Musím provádět check in i check out?

Ano, check in i check out je potřeba vždy provést. Z transakcí check in a check out totiž systém při zpracování dat rekonstruuje cestu a k realizovaným jízdám přiřazuje jednotlivé typy jízdenek (v souladu s Tarifem DÚK). Check out je potřeba provádět i při přestupu na jiný spoj, kde musíte při nástupu rovněž provést check in a následně při výstupu check out. Pokud při každém výstupu z vozidla neprovedete check out, je tato cesta systémem automaticky ukončena až v konečné zastávce daného linkospoje a při výpočtu jízdného se předpokládá, že jste do této konečné opravdu dojel.

Musím počkat na provedení check out až se otevrou dveře vozidla?

Nemusíte, check out můžete provést, už když je vozidlo v bezprostřední blízkosti zastávky, kde chcete vystupovat. Pokud by došlo k odbavení check out dříve, mohli byste být při kontrole považováni za cestujícího bez platného jízdního dokladu, protože systém by dřívější check out vyhodnotil jako odbavení v předchozí zastávce. Bližší podrobnosti najdete ve Smluvních přepravních podmínkách na www.dpmul.cz.

Kde si mohu ověřit, zda systém zaevidoval moje transakce check in/check out?

Na terminálu i validátoru je funkce „informace o kartě“. Po navolení této funkce a přiložení karty jsou na displeji zobrazeny všechny transakce provedené kartou na daném linkospoji.

Co mám dělat, když mi terminál/validátor zamítne kartu?

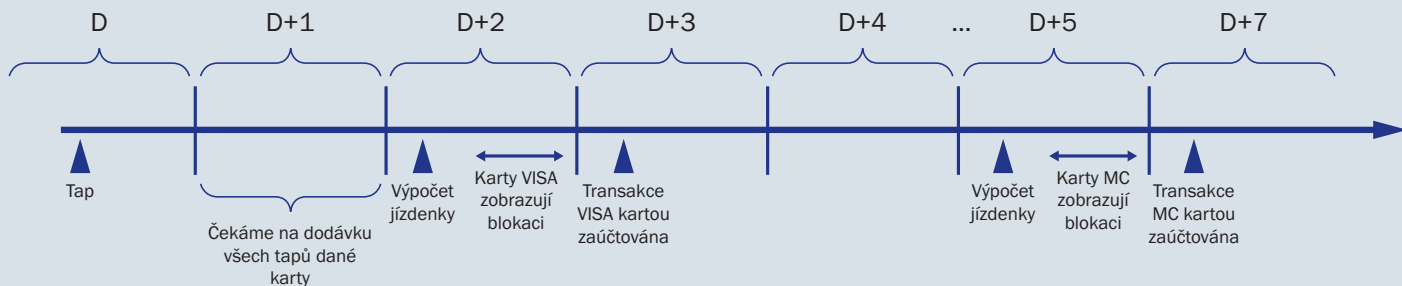
Protože řidič ani přepravní kontrolor na místě nemůže ověřit důvody zamítnutí transakce, musíte si zakoupit jiný jízdní doklad (SMS jízdenka, SEJF jízdenka, doplňkový prodej u řidiče). Následně musíte kontaktovat vydavatele karty.

Kde si mohu ověřit, že celkové stržené jízdné za jeden kalendářní den je dobře spočítané?

Na webovém rozhraní <https://eshop-bpk.dpmul.cz> je možné nahlédnout do přehledu zaplacených jízdních dokladů vybranou bezkontaktní platební kartou. Pro přihlášení se do webového rozhraní musíte znát poslední 4číslí platební karty a jedinečný kód transakce, který naleznete v elektronickém bankovníctví nebo na výpisu z účtu za uúčtované částky za jízdné uskutečněné v síti DPmÚL. Jedinečný kód transakce je tvořen deseti číslicemi. Podrobné informace jsou uvedené ve Všeobecných obchodních podmínkách užívání bezkontaktní platební karty na linkách provozovaných Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s., které máte k dispozici na Zákaznickém centru, Revoluční 26, Ústí nad Labem nebo na stránkách www.dpmul.cz.

Kde si mohu vytisknout daňový doklad?

Na webovém rozhraní <https://eshop-bpk.dpmul.cz> je možné nahlédnout do přehledu zaplacených jízdních dokladů vy-



branou bezkontaktní platební kartou a vytisknout si daňový doklad pro vybrané jízdní doklady.

Kdy mi bude vypočtena cena jízdného a kdy mi budou peníze odečteny z účtu?

Je rozdíl mezi kartami VISA a MASTERCARD, který DPmÚL ani ČSOB nejsou schopni ovlivnit. Systém při zpracování transakcí načte všechny provedené transakce check in/ check out (neboli Tapy) za 24 hodin a vypočte na základě těchto Tapů cenu jízdného. V případě karet VISA je cena jízdenky zaúčtována nejdříve za 2 dny po uzavření Tapů, v případě karet MASTERCARD je cena jízdenky zaúčtována nejdříve za 6 dní po uzavření Tapů – viz obrázek. V případě karet MASTERCARD mohou být transakce zaúčtovány za několik dní dohromady.

Proč mám na výpisu z účtu 1 Kč jako blokovanou částku?

Tato blokace se objevuje pouze u karty MASTERCARD. Při prvním přiložení karty k terminálu/validátoru je provedena v rámci autorizace a pravidel společnosti MASTERCARD blokace 1 Kč, která je po zaúčtování ceny za jízdné uvolněna a není stržena cestujícímu z účtu. Může se stát, že při načtení dalších Tapů v období D+6 se objeví nová blokace 1 Kč, ale při zúčtování transakcí D+7 se předchozí blokace 1 Kč již na účtu nezobrazuje. Znovu však upozorňujeme, že blokace 1 Kč se Vám nikdy neodečte z účtu.

Kde mohu podat reklamaci vypočteného jízdného za transakce v režimu check in – check out?

Reklamací je možné provést přímo na webovém rozhraní <https://eshop-bpk.dpmul.cz>. Nejdříve je potřeba se přihlásit (zadání posledního 4čísle platební karty a jedinečného kódu transakce). V dalším kroku je potřeba vyhledat transakci, kterou hodláte reklamovat. Po otevření této transakce se objeví volba reklamovat. Následně budete moci v dalším kroku vyplnit detaily o reklamované transakci. Reklamací je možné řešit i na kontaktním místě (Zákaznické centrum) – musíte s sebou mít kartu, se kterou jste provedl transakci. Bližší podrobnosti jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách užívání bezkontaktní platební karty na linkách provozovaných Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s. a v Reklamačním řádu zveřejněných na stránkách www.dpmul.cz.

Chci jezdit v MHD, ale nemám platební kartu nebo mám kartu ke svému účtu, ale nechci ji používat z obavy ztráty nebo zcizení?

Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s. bude na přepážkách Zákaznického centra prodávat 2 druhy bezkontaktních předplacených platebních karet od ČSOB, které nejsou vázané k běžnému bankovnímu účtu. Cena klasické karty bude stát 99 Kč, cena nálepky sticker bude stát 129 Kč. Kartu bude nutné, dle obdrženého návodu, před jejím použitím zaregistrovat na www.kartabezuctu.cz.

Kde mohu provést kontrolu transakcí?

DPmÚL doporučuje všechny kontroly historie jízd a reklamace těchto jízd provádět přes webové rozhraní <https://eshop-bpk.dpmul.cz> zadáním posledního 4čísle platební karty a kódu transakce, který cestující získá z výpisu transakcí (po vyúčtování). Pokud cestující nenalezne na svém výpisu kód transakce, může reklamace jízd provést na kontaktním místě DPmÚL, avšak pouze za předpokladu, že obsluze DPmÚL předloží platební kartu, s níž realizoval jízdy, které hodlá reklamovat. Obsluha kontaktního místa předloženou platební kartu načte na zabezpečené čtečce platebních karet a následně zobrazí klientovi historii jízd.

Mohu použít platební kartu uloženou v mobilním telefonu?

DPmÚL upozorňuje, že v případě režimu check in-check out lze použít emulované platební karty (tj. platební karty uložené v chytrém telefonu). U některých typů emulovaných platebních karet však v čase dochází ke změně čísla emulované platební karty, což je věc, kterou DPmÚL nedokáže ovlivnit a která závisí pouze na vývojáři dané mobilní aplikace a jejich bezpečnostní politice. V případě, že držitel emulované platební karty bude z jakéhokoliv důvodu provádět reklamace jízd v režimu check in – check out na kontaktním místě, hrozí kvůli možné výše popsané změně čísla emulované platební karty riziko, že se načtením takové karty nepodaří nalézt žádnou transakci. Jedinou možností cestujícího je pak historii jízd zobrazit na E-shopu právě pomocí posledního 4čísle a kódu transakce. Pokud cestující taková kód ze svého výpisu nezíská, musí se obrátit na vydavatele platební karty, který mu jako jediný může pomoci danou situaci řešit (respektive kód transakce získat).

Vydává: **Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.**, IČO: 25013891
 Adresa: Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem
 Doručovací: Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem
 Web: www.dpmul.cz, e-mail: emhadecko@dpmul.cz
 Redakce: Jana Dvořáková
 Uzávěrka: 18. 6. 2019. Datum vydání: 24. 6. 2019.
 Nепrodejný informační zpravodaj. Ev. č. MK ČR E 19703. Náklad 5000 ks.