



DOPRAVNÍ PODNIK

města Ústí nad Labem a.s. ■

Příručka cestujícího
Jak cestovat s platební kartou v MHD

Zlevněné jízdné Zvýhodněné jízdné Bezplatná přeprava v zóně 101



Partnerem pro cestování MHD jsou



Obsah

1.	PŘEDMLUVA	4
2.	PŘEDSTAVENÍ NOVÉHO ELEKTRONICKÉHO ODBAVOVACÍHO SYSTÉMU	6
	Výhody eShop EOS	9
	Jak postupovat	10
	Jak se registrovat v eShop EOS?	11
	Jak se registrovat na přepážce Zákaznického centra DPmÚL	13
3.	ZVÝHODNĚNÉ JÍZDNÉ	13
4.	ZLEVNĚNÉ JÍZDNÉ	14
5.	BEZPLATNÁ PŘEPRAVA – v zóně 101	15
6.	ODBAVENÍ V REŽIMU CHECK IN/CHECK OUT NA ELEKTRONICKÉ JÍZDNÉ PRO JEDNOTLIVOU JÍZDU ZLEVNĚNÉ NEBO ZVÝHODNĚNÉ	16
	Příklady jízd s platební kartou	20
	Kde zkontrolovat jednotlivé transakce provedené BPK	21
	Nákup a cestování na kupón	21
	Nákup zlevněné nebo zvýhodněné jízdenky v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu ve vozidle MHD	23
7.	BEZKONTAKTNÍ PLATEBNÍ KARTY	25
8.	PŘEPRAVNÍ KONTROLA	29
9.	ZŘÍZENÍ PODŘÍZENÉHO ÚČTU	30
10.	REKLAMACE	32
11.	NEJČASTĚJŠÍ OTÁZKY A ODPOVĚDI	32
12.	PŘÍLOHA	36
	REGISTRACE V eShop EOS	36

SLOVNÍK POJMŮ

EOS

- Elektronický odbavovací systém.

Bezkontaktní platební karta (BPK)

- Bezkontaktní platební karta Mastercard a VISA (včetně MAESTRO karty) vydaná bankou a po registraci v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL akceptovaná jako identifikátor kupónu při odbavení ve vozidlech MHD.

Identifikátor

- Všechny platební prostředky ve formě bezkontaktní platební karty, které slouží k odbavení v režimu Check in/Check out, k odbavení na kupón a k vyhledání kupónu při přepravní kontrole.

Kupón

- Elektronická časová jízdenka s volitelným počátkem její platnosti a délkou platnosti 7, 30, 90, 180 a 365 dní. Podmínky nákupu a ceny elektronických jízdenek jsou uvedeny v Tarifu DÚK.

Doprava Ústeckého kraje (DÚK)

- Integrovaný dopravní systém v rámci Ústeckého kraje.

Token

- Zašifrované číslo identifikátoru, které není citlivou informací. Jeho vyobrazení nemůže způsobit finanční či jinou újmu.

Terminál

- Umožňuje odbavení identifikátoru v režimu Check in/Check out, samoobslužný bezhotovostní nákup jízdenky a bezhotovostní nákup jízdenky v rámci doplňkového prodeje u řidiče vozidla.

Validátor

- Umožňuje odbavení identifikátoru v režimu Check in/Check out a ověřit platnost kupónu.

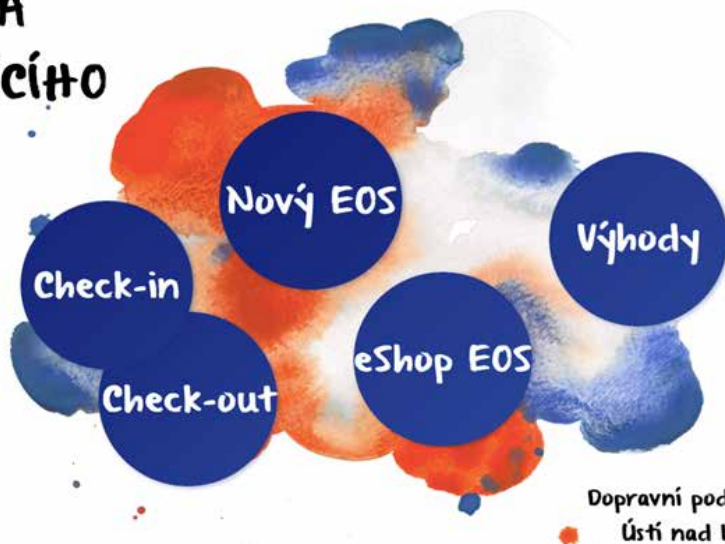
Check in

- Check in znamená přiložení (přihlášení) identifikátoru cestujícím k čtečce terminálu/validátoru při každém nástupu do vozidla MHD.

Check out

- Check out znamená přiložení (odhlášení) identifikátoru cestujícím k čtečce terminálu/validátoru při každém výstupu z vozidla MHD.

PŘÍRUČKA CESTUJÍCÍHO



1. PŘEDMLUVA

Vážení cestující,

v této příručce Vás chceme seznámit s novým elektronickým odbavovacím systémem (EOS), jeho výhodami a základními podmínkami používání systému ve vozidlech MHD. Od 18. června 2019 je v provozu odbavení v režimu Check in/Check out pro obyčejné jízdné pomocí bezkontaktních platebních karet.

Od 15. prosince 2019 Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s. umožňuje cestujícím přiřazovat kupóny k bezkontaktní platební kartě v kategorii „obyčejné jízdné“ pomocí nového odbavovacího systému a zprovoznil nový eShop EOS, který umožňuje prodej těchto jízdenek z pohodlí domova.

Od 1. července 2020 zavádí technologické novinky i do ostatních kategorií jízdného, konkrétně pro cestující ve skupině „zlevněné jízdné“ a „zvýhodněné jízdné“ a pro cestující s nárokem na bezplatnou přepravu v zóně 101 např. senioři nad 70 let.

Věříme, že novinky v přepravě cestujících zvýší komfort v oblasti nákupu kuponů i jednotlivého jízdného. Po kompletním spuštění všech etap EOS je možné hradit veškeré jízdné na linkách DPmÚL prostřednictvím bezkontaktních platebních karet.

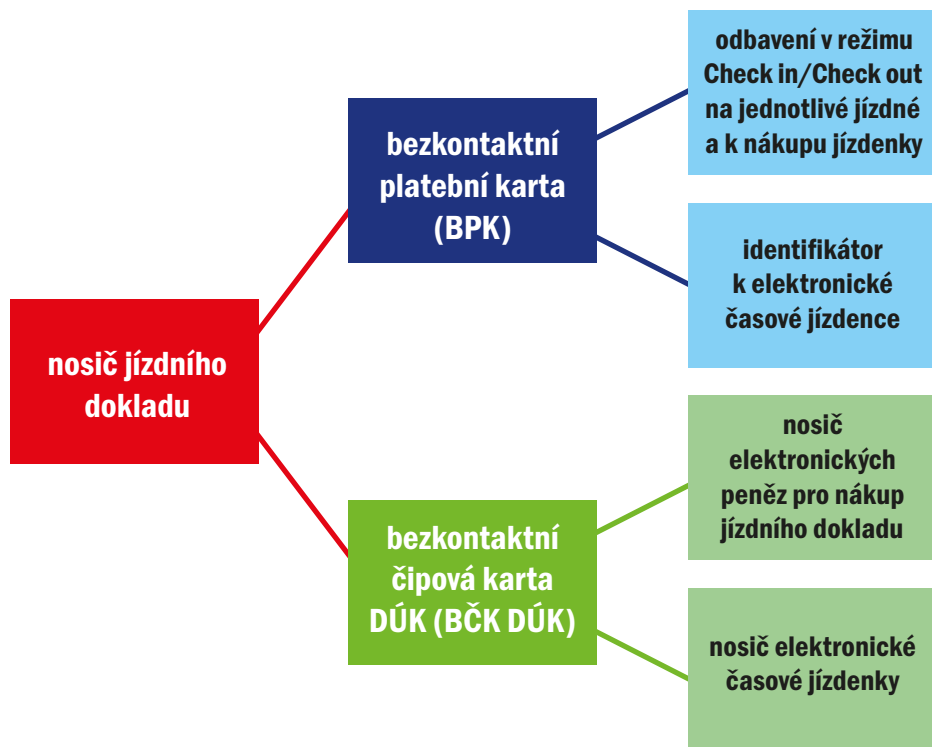
Vážení cestujících, věnujte prosím zvýšenou pozornost informacím z této příručky. V případě, že i po přečtení následujících informací budete mít k novému způsobu odbavení dotazy, kontaktujte nás buď telefonicky na infolince **800 100 613** v pracovních dnech od 6 do 18 hodin, elektronicky na e-mailové adrese **info@dpmul.cz** nebo osobně na kontaktních místech.

Nový EOS

- nákup elektronických časových jízdenek
- odbavování v režimu Check in/Check out
- registrace cestujících v eShop EOS

2. PŘEDSTAVENÍ NOVÉHO ELEKTRONICKÉHO ODBAVOVACÍHO SYSTÉMU

Nový elektronický odbavovací systém umožňuje cestujícím odbavovat se dvěma typy nosičů jízdních dokladů:



Bezkontaktní čipovou kartou DÚK se může cestující odbavit pouze na terminálu, který je umístěn v prostoru u prvních dveří vozidel MHD. Má-li cestující na bezkontaktní čipové kartě DÚK nahráný platný časový kupón, je povinen čipovou kartu přikládat ke čtečce terminálu pouze u linek s nástupem předními dveřmi, anebo kdykoliv na výzvu přepravního kontrolora ke čtečce kontrolního zařízení. Elektronickou peněženku na BČK DÚK má cestující možnost si zakoupit v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu jízdenky pro jednotlivou jízdu nebo vybrané druhy jednodenních jízdenek DÚK. Rovněž tak lze elektronickou peněženku zaplatit relační jízdenku zakoupenou v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla.

Jak začít jezdit?

Využívám pouze linky DPmÚL

- používám svojí bezkontaktní platební kartu
- pořídím si předplacenou platební kartu od ČSOB
- pořídím si předplacený sticker od ČSOB

Využívám i linky jiných dopravců DÚK

- pořídím si anonymní čipovou kartu DÚK
- pořídím si personifikovanou čipovou kartu DÚK

Nosiče, identifikátory, karty

Cestující si díky novému odbavovacímu systému může zvolit nejvhodnější nosič nebo identifikátor jízdního dokladu dle svého uvážení a také podle využívání linek ostatních dopravců DÚK. Jako identifikátor/nosič lze zvolit:

- Bezkontaktní platební kartu – pro odbavení v režimu Check in/Check out na jednotlivé jízdné i jako identifikátor kupónu. Je možné ji využívat pro nákup v eShop EOS.

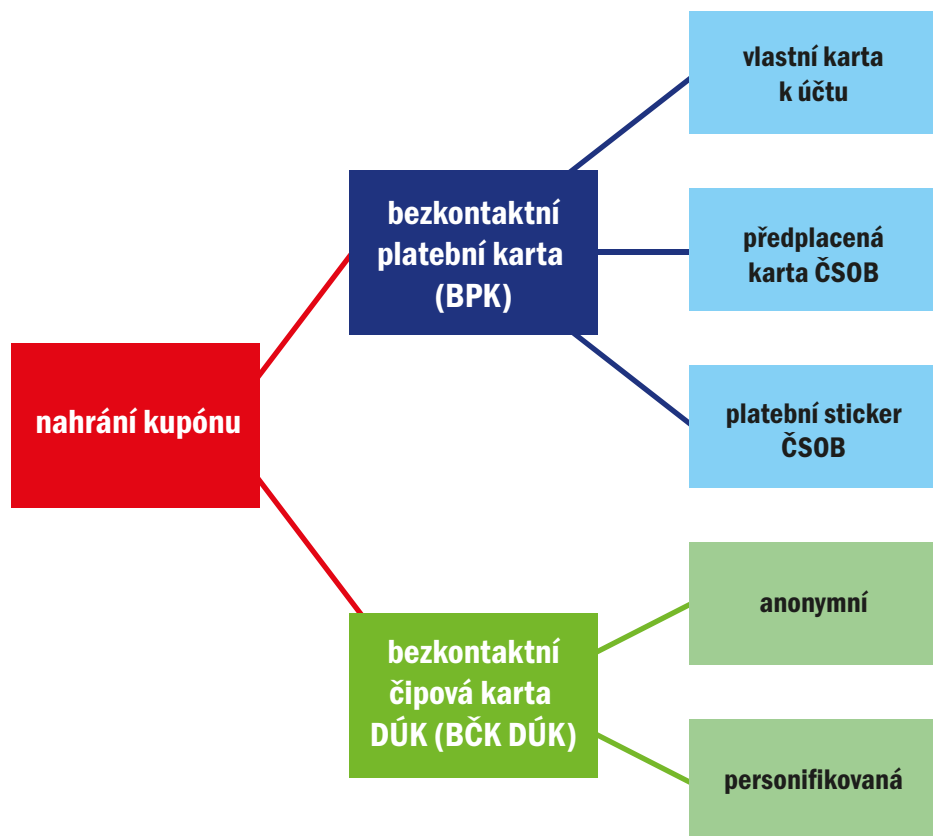
Registrovat lze:

- vlastní bezkontaktní platební kartu Mastercard nebo VISA (včetně MAESTRO karty) vydanou bankou k běžnému účtu (plastová karta nebo emulovaná karta; emulovanou platební kartu nelze registrovat v eShop EOS),
 - předplacenou platební kartu ČSOB zakoupenou u DPmÚL nebo
 - předplacený platební sticker ČSOB zakoupený u DPmÚL.
- Bezkontaktní čipovou kartu DÚK – nosič kupónu a elektronických peněz bez možnosti využití eShop EOS a k odbavení v režimu Check in/Check out:
 - personifikovaná karta – k vydání je nutné vyplnit žádost, předložit osobní identifikační doklad a požadovanou fotografii dle požadavku vydavatele (DSÚK), její vydání trvá až 21 dní;
 - anonymní karta – je možné její okamžitý nákup a nahrání kupónu či nabití elektronické peněženky.

Použije-li cestující k odbavení jiné druhy platebních karet nebo čipových karet, vystavuje se riziku, že nebude na linkách MHD odbaven a při přepravní kontrole bude považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu se všemi důsledky. U linek s nástupem předními dveřmi může být takový cestující řidičem vozidla vyloučen z přepravy.



TIP! V této příručce se dále dozvíte i výhody a nevýhody jednotlivých karet.



! **Pozor!** Zakoupením nosiče/identifikátoru na bázi BPK cestující nekupuje zároveň i kupón. Ten je nutné dokoupit podle zvolené délky platnosti, tarifní kategorie a zóny buď přímo na přepážce Zákaznického centra DPmÚL nebo v eShop EOS uvedenými platebními možnostmi. Identifikátor nepoužitý v režimu Check in/Check out nebo bez přiřazeného kupónu není jízdním dokladem.

Tato příručka se dále ve svém obsahu již věnuje bezkontaktním platebním kartám a jejich využití v novém elektronickém odbavovacím systému.

Nový elektronický odbavovací systém umožňuje registrovaným cestujícím využívat identifikátor k placení elektronického jízdného pro jednotlivou jízdu v rámci odbavení v režimu Check in/ Check out, a také k nákupu elektronické časové jízdenky (pro potřeby této příručky dále jako „kupón“).

Výhody eShop EOS

- Vyhnete se frontám na Zákaznickém centru DPmÚL při nákupu kupónu. Po nákupu kupónu online (v den začátku jeho platnosti) v eShop EOS můžete cestovat již za 60 minut od nákupu. Musíte mít však ověřené osobní údaje, autorizovanou vloženou profilovou fotografii a doložený nárok na slevu či bezplatnou přepravu na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.
- eShop EOS může využívat celá rodina pomocí tzv. podřízených účtů, které spravuje jedna osoba. Je však nutné založit samostatné podřízené účty každému členu rodiny včetně přiřazení BPK, více osob nemůže cestovat na jeden účet ani na jednu BPK.
- Máte možnost provádět nákup kupónů z pohodlí domova, a to kdykoli během roku, tedy 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce.¹⁾
- Můžete snadno podat reklamaci na vypočtenou cenu jízdného na základě transakcí Check in/Check out a sledovat její stav. Výrazně se zjednoduší také její řešení.
- eShop EOS Vám také připomene blížící se konec platnosti jak kupónu, tak Vaší BPK. Nestane se Vám tak, že byste nedopatřením cestovali bez platného jízdního dokladu.
- Kupón můžete pohodlně převést na jiný identifikátor (BPK, sticker) v případě ztráty či skončení platnosti stávajícího. Nelze jej však převést na jiného cestujícího ani na bezkontaktní čipovou kartu DÚK.

! **Pozor! V eShop EOS může být zaregistrováno číslo identifikátoru (BPK) jen jednou. Kupón může být přiřazen pouze k jednomu identifikátoru (BPK).**

1) S výjimkou odstávky systému pro jeho údržbu o čemž budou cestující předem upozorněni na webových stránkách www.dpmul.cz

Jak postupovat

Abyste mohli:

- se odbavit identifikátorem v režimu Check in/Check out na zvýhodněné elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu nebo
- zakoupit si zvýhodněný kupón nebo
- se odbavit identifikátorem v režimu Check in/Check out na zlevněné elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu nebo
- zakoupit si zlevněný kupón nebo
- využívat bezplatnou přepravu v zóně 101

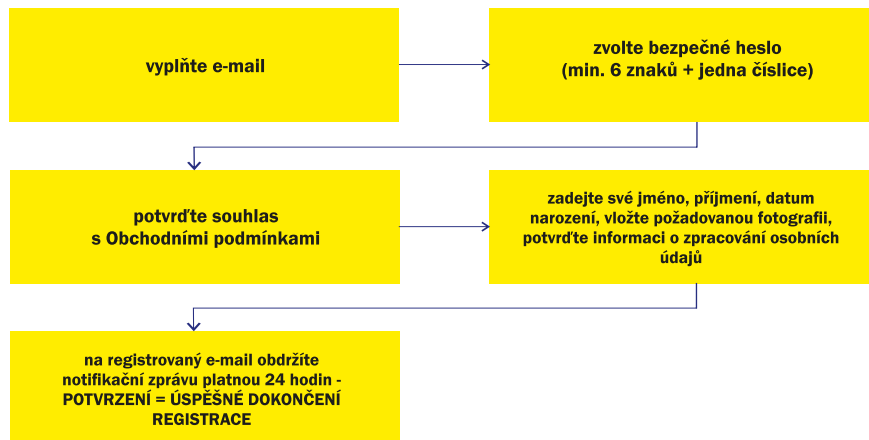
musíte si

- zřídit účet v eShop EOS, kde si zaregistrujete své osobní údaje včetně požadované fotografie a identifikátoru nebo
- nechat zřídit podúčet k již založenému eShop EOS účtu jiné osoby a zaregistrovat si osobní údaje včetně požadované fotografie a identifikátoru nebo
- zaregistrovat své osobní údaje včetně požadované fotografie a identifikátoru v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.

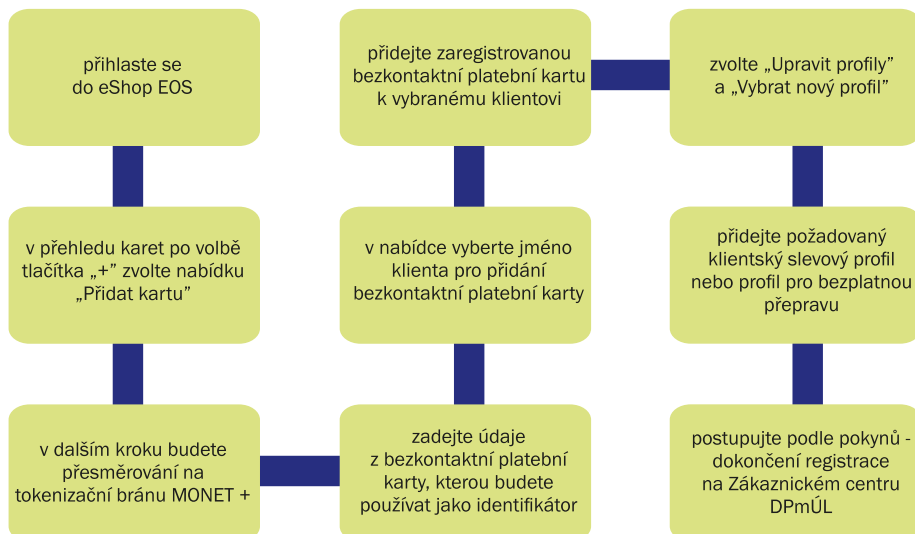
! **Pozor!** Bez registrace osobních údajů a identifikátoru je cestující po jeho přiložení ke čtečce terminálu/validátoru odbavený v režimu Check in/Check out na obyčejné jízdné, tj. bez poskytnutí slevy na jízdném.

Jak se registrovat v eShop EOS?

Navštivte webové stránky **www.dpmul.cz** a klikněte na záložku eShop EOS. Budete přesměrováni na adresu (<https://eShop-bpk.dpmul.cz/>), kde si vytvoříte nový účet. Pro úspěšné vytvoření účtu:



Po úspěšném dokončení registrace postupujte dále podle návodu v eShop EOS:



Po dokončení registrace už není možné změnit jméno, příjmení ani datum narození. Toto je možné pouze na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.

Požadavky na fotografii:

- a) kvalitní barevná obdélníková fotografie o rozměru 35 mm x 45 mm (vzdálenost horního okraje od hlavy musí být min. 2 mm), která odpovídá aktuální podobě cestujícího v době registrace,
- b) pozadí na fotografii musí být bílé až světle modré, případně světle šedé barvy, přičemž je přípustný plynulý přechod těchto barev,
- c) zobrazení v předním čelním pohledu tak, aby obličej zabíral maximální možnou plochu; zobrazovaná osoba musí mít neutrální výraz a zavřená ústa, oči musí být otevřené,
- d) zobrazení žadatele v předním čelním pohledu s výškou obličejové části hlavy od očí k bradě minimálně 13 mm,
- e) zobrazení v občanském oděvu, bez brýlí s tmavými skly a bez pokrývky hlavy, není-li její použití odůvodněno důvody náboženskými nebo zdravotními; v takovémto případě nesmí pokrývka hlavy zakrývat obličejovou část způsobem, která by znemožňovala identifikaci,
- f) nesmí se jednat o vystřiženou fotografii ze skupinové fotografie nebo fotografii, která vykazuje známky použití.

Abyste mohli využívat slevu na jízdném nebo bezplatnou přepravu v zóně 101 je nutné pro dokončení registrace účtu v eShop EOS se dostavit na přepážku Zákaznického centra DPmÚL, kde bude provedena autorizace Vámi vložené fotografie a na základě předložených dokladů dle podmínek Tarifu DÚK Vám bude zadán datum začátku a konce platnosti přiznaného nároku na slevu či bezplatnou přepravu.



TIP! Pokud si nevíte rady s registrací, najdete podrobný obrazový návod na **www.dpmul.cz** /záložka EOS nebo v příloze této příručky. Ochotně Vám také poradí a pomohou pracovnice Zákaznického centra DPmÚL nebo na bezplatné telefonní lince **800 100 613** v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin.

Jak se registrovat na přepážce Zákaznického centra DPmÚL

Nemáte-li možnost si založit svůj eShop EOS účet ani podúčet, můžete se zaregistrovat v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra nebo na ostatních kontaktních místech DPmÚL. K registraci je nutné předložit:

1.

- vyplněnou a podepsanou Žádost o registraci BPK
- osobní identifikační doklad, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii nebo digitální zpracování podoby cestujícího

2.

- požadovanou fotografii
- BPK (identifikátor), který budete používat k odbavení nebo jako identifikátor elektronické časové jízdenky

3.

- doklady k prokázání nároku na slevu nebo bezplatnou přepravu dle Tarifu DÚK (obdobně jako pro dokončení registrace eShop EOS účtu)
- podpis informace o zpracování osobních údajů

Pozor! Bez registrace osobních údajů a identifikátoru v eShop EOS nebo dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL je cestující po jeho přiložení ke čtečce terminálu/validátoru odbavený v režimu Check in/Check out na obvyčejné jízdné, tj. bez poskytnutí slevy na jízdném a není mu umožněn nákup elektronické časové jízdenky zvýhodněné nebo zlevněné.

3. ZVÝHODNĚNÉ JÍZDNÉ

Na zvýhodněné jízdné má právo se přepravovat osoba ve věku od 62 do 65 let, jedna osoba přepravující dítě do věku 3 let věku nebo osoba, které byl přiznán invalidní důchod III. stupně.

Doklady nezbytné k dokončení registrace eShop EOS účtu na přepážce Zákaznického centra DPmÚL:

- osoba od dosažení věku 62 do 65 let – platný osobní identifikační doklad, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii nebo digitální zpracování podoby cestujícího (občanský průkaz, cestovní pas, povolení k pobytu pro cizince),

- osoba, které byl přiznán invalidní důchod III. stupně – platný osobní identifikační doklad, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii nebo digitální zpracování podoby cestujícího (občanský průkaz, cestovní pas, povolení k pobytu pro cizince) a doklad vydaný příslušnou Českou správou sociálního zabezpečení o přiznání invalidního důchodu III. stupně, přičemž doklad nesmí být starší 90 dní,
- osoba přepravující dítě do věku 3 let – platný osobní identifikační doklad, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii nebo digitální zpracování podoby cestujícího (občanský průkaz, cestovní pas, povolení k pobytu pro cizince) a rodný list dítěte nebo jeho průkaz zdravotní pojišťovny či cestovní pas dítěte.

4. ZLEVNĚNÉ JÍZDNÉ

Na zlevněné jízdné mají právo se přepravovat děti a mládež ve věku od 6 do 18 let, student ve věku od 18 do 26 let a osoba od dosažení věku 65 let.

Doklady nezbytné k dokončení registrace eShop EOS účtu na přepážce Zákaznického centra DPmÚL:

- mládež ve věku od 15 do 18 let – platný osobní identifikační doklad, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii nebo digitální zpracování podoby cestujícího nebo řádně vyplněný a ověřený žákovský průkaz nebo platný studentský průkaz ISIC,
- žák a student od 18 do 26 let (prezenční forma studia) – platný žákovský průkaz nebo studentský průkaz ISIC,
- osoba od dosažení věku 65 let – platný osobní identifikační doklad, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii nebo digitální zpracování podoby cestujícího.

! Pozor! Žákovský průkaz nebo studentský průkaz ISIC slouží pouze k ověření a prokázání nároku na slevu, nikoli jako identifikátor (nosič) kupónu.

V této příručce uvedené doklady nezbytné k prokázání nároku na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné a okruh osob, které mají nárok na slevu z jízdného, jsou platné ke dni vydání této příručky. Aktuální znění je uvedené v platném Tarifu DÚK a ve Smluvních přepravních podmínkách pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách DPmÚL, které jsou na **www.dpmul.cz**.

5. BEZPLATNÁ PŘEPRAVA – v zóně 101

Nárok na bezplatnou přepravu v zóně 101 mají osoby uvedené v platném Tarifu DÚK, které:

- mají zřízen svůj účet v eShop EOS nebo
- mají zřízen podúčet k založenému eShop EOS účtu jiné osoby nebo
- mají registrované své osobní údaje a identifikátor v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.

Doklady k dokončení registrace eShop EOS účtu nebo podúčtu na přepážce Zákaznického centra DPmÚL:

- osoba od dosažení věku 70 let - platný osobní identifikační doklad, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii nebo digitální zpracování podoby cestujícího,
- strážník Městské policie Ústí nad Labem, Trmice – služební průkaz,
- osoba uvedená v § 29 odst. 2 písm. c) zákona č. 87/1991 S. o mimosoudních rehabilitacích - doklady prokazující nárok na bezplatnou přepravu dle citovaného zákona příp. platnou časovou jízdenku nepřenositelnou (průkaz DPmÚL + časový kupón).



Pozor! Nebude-li mít osoba s nárokem na bezplatnou přepravu kupón určený Tarifem DÚK pro tuto přepravu v zóně 101 na bázi bezkontaktní platební karty nebo personifikované bezkontaktní čipové karty DÚK, musí se přepravovat za zlevněné jízdné.

Pokud žádnou fotografii, která by splňovala stanovené požadavky pro registraci, nemáte na Zákaznickém centru DPmÚL Vás vyfotí a fotografii do vašeho profilu nahrají.

6. ODBAVENÍ V REŽIMU CHECK IN/CHECK OUT NA ELEKTRONICKÉ JÍZDNÉ PRO JEDNOTLIVOU JÍZDU ZLEVNĚNÉ NEBO ZVÝHODNĚNÉ



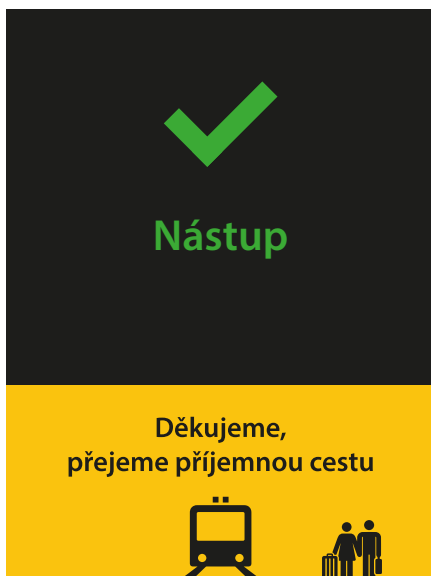
Odbavit se identifikátorem na elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu zlevněné nebo zvýhodněné vypočtené tarifním jádrem EOS na základě transakcí provedených v režimu Check in/Check out, mohou od 1. července 2020 cestující, kteří mají založený svůj účet v eShop EOS nebo podúčet k již zřízenému účtu jiné osoby nebo se zaregistrovali v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL a přepavují se:

- za zvýhodněné jízdné 12 Kč s platností na 45 minut v zóně 101 nebo za 14 Kč s platností na 60 minut v zóně 101,
- za zlevněné jízdné 5 Kč s platností na 60 minut v zóně 101-101/121/122/171.

Při každém nástupu do vozidla a přiložením identifikátoru k čtečce terminálu/validátoru proběhne odbavení tzv. Check in. Od této chvíle je počítána doba pro výpočet ceny jízdného. Úspěšné odbavení je cestujícímu na terminálu/validátoru signalizováno zatržítkem v zelené barvě + textem „Nástup“ a akustickým signálem.

Check in je nutné provést:

- při každém nástupu do vozidla MHD,
- při přestupu na jiný spoj,
- při přestupu na náhradní vozidlo v případě technické závady nebo
- při zahájení jízdy nového spoje z konečné zastávky ²⁾.



²⁾ Povinnost provést Check in neplatí u tzv. průjezdných konečných zastávek, kde je čas odjezdu shodný s časem příjezdu dle jízdního řádu. Jedná se o zastávky Vozovna DP pro linky č. 2, 7, 27, Klíše Lázně pro linky č. 57, 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 vybrané spoje linky č. 42 v oblasti Střekova Seznam linek nebo spojů je aktuální k datu vydání této příručky.

Při výstupu z vozidla MHD opětovným přiložením stejného identifikátoru ke čtečce terminálu/validátoru proběhne odbavení tzv. Check out.

Cestující je tímto odhlášen z přepravy. Podle doby jízdy je vypočtena cena jízdného a ta je odečtena z bankovního účtu cestujícího. Na obrazovce terminálu je zobrazeno zatržítka v oranžové barvě + textem „Výstup“ a akustickým signálem.



TIP! Přiložit identifikátor ke čtečce terminálu/validátoru pro výstup můžete již po zahlášení zastávky, na níž chcete vystupovat. Před jeho přiložením pro výstup si však zkontrolujte název zastávky na displeji terminálu/validátoru. Identifikátor si pak pohodlně vrátíte do peněženky ještě ve vozidle.

! **Pozor!** Pro Check out je potřeba použít stejný identifikátor, jež byl použit pro Check in.

Při přestupu do následujícího spoje musíte opět přiložit stejný identifikátor ke čtečce terminálu/validátoru pro odbavení - tzv. Check in. Že jste byli vždy úspěšně odbaveni, zjistíte na obrazovce terminálu/validátoru zobrazením zatržítka v zelené barvě a textem „Nástup“. Check out musíte provést při každém opuštění vozidla - viz grafika příkladů jízdy s platební kartou bod 5.

Cena elektronické jízdenky pro jednotlivou jízdu vypočtená tarifním jádrem EOS na základě transakcí provedených identifikátorem v režimu Check in/Check out:

druh jízdného	zóna 101 45 minut	zóna 101 60 minut	cesta ze zóny 101 do zóny 121/122/171 nebo zpět /60 minut/
zlevněné jízdné	4,50 Kč	4,50 Kč	4,90 Kč
zvýhodněné jízdné	10,80 Kč	12,60 Kč	19,80 Kč/ obyčejné jízdné/

Důležitá upozornění:

Cestuje-li osoba s nárokem na zvýhodněné jízdné ze zóny 101 do některé ze zón 121/122 /171 nebo zpět, přepravuje se za obvyklé jízdné.

! Odbavovat se identifikátorem v režimu Check in/Check out lze pouze na linkách provozovaných DPmÚL a.s. Bezkontaktní čipovou kartou DÚK se nelze odbavit v režimu Check in /Check out.

Cestující s nárokem na zvýhodněné nebo zlevněné jízdné je bez registrace osobních údajů a identifikátoru v eShop EOS nebo dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra po přiložení identifikátoru k čtečce terminálu/validátoru odbavený v režimu Check in/Check out na obvyklé jízdné, tj. bez poskytnutí slevy na jízdném.

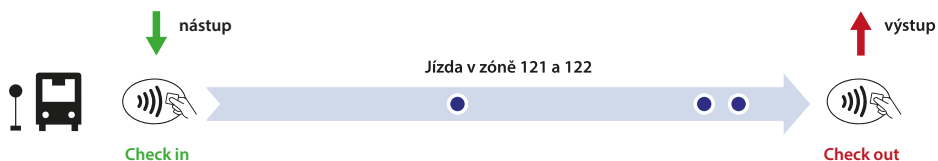
Příklady jízdy s platební kartou

Následující schémata Vám přiblíží správný postup při odbavení identifikátorem v režimu Check in/Check out v různých variantách a kombinací jednotlivých zón obsluhovaných DPmÚL.

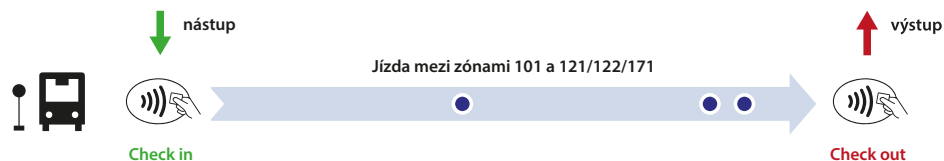
- Jízda bez přestupů uskutečněná jedním spojem v tarifní zóně 101



- Jízda bez přestupů uskutečněná jedním spojem z tarifní zóny 121 do zóny 122



- Jízda bez přestupů uskutečněná jedním spojem z tarifní zóny 101 do zón 121,122,171

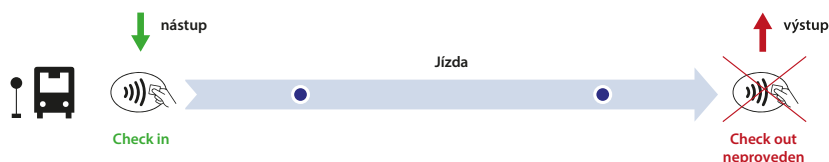


- Jízda s neomezeným přestupováním



! **Pozor!** Při přestupu používejte pro Check in i Check out vždy stejný identifikátor.

- Jízda s neukončením jízdy (s neprovedením Check out)



! **Pozor!** V případě neprovedení Check out dojde pouze pro účely výpočtu ceny jízdného k ukončení jízdy až na konečné zastávce daného spoje. V případě navazujících přestupů se ukončení jízdy vztahuje pouze k poslednímu spoji.

Kde zkontrolovat jednotlivé transakce provedené BPK

Cestující si mohou ověřit stržené jízdné na adrese <https://eshop-bpk.dpmul.cz> v záložce „Přehled transakcí“ po zadání posledního čtyřčíslí použité bezkontaktní platební karty a jedinečného kódu transakce (lze nalézt v internetovém bankovníctví či na výpisu z účtu). Na webové stránce můžete zobrazit přehled jízdních dokladů ke konkrétní použité platební kartě a zkontrolovat správnost výpočtu strženého jízdného. Zároveň při jakékoli pochybnosti lze každou transakci reklamovat či zobrazit k jednotlivé jízdě doklad. V případě použití emulované platební karty si musí cestující zjistit poslední 4 čísla karty z pokladního dokladu získaného při platbě touto kartou v obchodní síti. Stržené jízdné kromě jízdného vypočteného na základě transakcí Check in/Check out zahrnuje i všechny papírové jízdenky zakoupené ve vozidle MHD na terminálu nebo v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla.

Nákup a cestování na kupón

K nákupu kupónu pro zvýhodněné jízdné, zlevněné jízdné nebo bezplatnou přepravu musíte mít zřízen svůj účet nebo podúčet u účtu jiné osoby v eShop EOS nebo mít registrované své osobní údaje a BPK, která bude sloužit jako

identifikátor v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL. Po registraci osobních údajů a identifikátoru cestujícího v eShop EOS musíte dokončit svoji registraci a založení účtu nebo podúčtu na přepážce Zákaznického centra DPmÚL. Poté si v eShop EOS můžete zakoupit kupón k registrované BPK s platností od Vámi vybraného dne na 7, 30 nebo 90 dní.

! Pozor! Kupón si můžete zakoupit v pohodlí z domova, a to po dobu přiznaného nároku kdykoli během roku, tedy 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce nebo po předložení BPK na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.



TIP! Kupón lze zakoupit maximálně 15 dní předem.

BPK s přiřazenou elektronickou časovou jízdenkou jste povinni přikládat ke čtečce terminálu u linek s nástupem pouze předními dveřmi a ke čtečce kontrolního zařízení přepravního kontrolora.

Systém zašle registrovaným cestujícím e-mailové upozornění 5 dní před koncem platnosti kupónu. Taktéž Vás upozorní na blížící se konec platnosti Vašeho identifikátoru.

Možnost zakoupení kupónu na přepážce Zákaznického centra DPmÚL, Revoluční 26, Ústí nad Labem, zůstává zachována. Začátek platnosti kupónu, který je zakoupený v den začátku jeho platnosti, je až po 60 minutách od jeho zakoupení.

Máte-li platný kupón pro zónu 101, jste v této zóně vždy odbaveni na kupón. Cestujete-li však do zóny 121/122 nebo 171, je nutné si opatřit platnou jízdenku pro zónu, kde budete vystupovat. Můžete si zakoupit před nástupem do vozidla MHD předtištěnou papírovou jízdenku pro jednotlivou jízdu a bezodkladně ji po nástupu označit. Nebo máte možnost při nástupu si zakoupit jízdenku pro jednotlivou jízdu v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla.



Předtištěnou papírovou jízdenku si můžete zakoupit v jízdenkovém automatu, u smluvních obchodních prodejců nebo na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.

Pozor! Při cestě ze zóny 121/122/171 do zóny 101 budete po přiložení BPK s platným kupónem pro zónu 101 ke čtečce terminálu odbavení v režimu Check in. Při výstupu z vozidla MHD jste povinni se odbavit přiložením identifikátoru – Check out. Tato pravidla platí přiměřeně i pro ostatní časové jízdenky.

Nevíte-li si rady? Návodů a potřebné informace naleznete na www.dpmul.cz / záložka EOS nebo v této příručce. Ochotně Vám také poradí a pomohou zaměstnanci Zákaznického centra DPmÚL nebo na bezplatné telefonní lince 800 100 613 v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin.

Nákup zlevněné nebo zvýhodněné jízdenky v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu ve vozidle MHD

Pro nákup jízdenky nastupte prvními dveřmi a na terminálu stiskněte možnost „**VOLBA TARIFU**“. Dále zvolte požadovanou zónu, do které budete cestovat dle nabídky na obrazovce. Výchozí zónou je vždy ta, ve které jízdenku zakupujete. Jízdenku lze zakoupit do zón 101, 121, 122, 171. V nabídce jsou i vybrané druhy jednodenních síťových jízdenek DÚK.

Navolená jízdenka bude vytištěna
Zvolte zónu cílové destinace

Ústí nad Labem (101) 101
Chlumec (121) 121
Přestanov (122) 122
Dolní Zálezly (171) 171
Síťová

 Ukončit 1/2

Následně zvolte požadovanou dobu platnosti jízdenky v horním řádku obrazovky a vyberte požadovanou jízdenku. Teprve pak na výzvu terminálu přiložte bezkontaktní platební kartu k čtečce a jízdenka Vám bude vytištěna. Jízdenku si odeberte a uschovejte pro případ přepravní kontroly nebo pro přestup na linky

Relace 101-101 Vyberte typ jízdného		
45 minut	60 minut	1 den
Jednotlivé obyčejné		18,00 Kč
45 min zvýhodněné		10,80 Kč
Jednotlivé zlevněné		4,50 Kč
✖ Ukončit		2/2

jiného dopravce DÚK. Vytisknutá jízdenka platí od data a času zakoupení do data a času vyznačeného na jízdence (tedy 45 minut, 60 minut nebo 1 den). Jízdenka s platností 1 den je platná do 04:00 následujícího dne. Pokud je na jízdence vytisknutý 2D kód, při přestupu na linku s nástupem předními dveřmi přiložte jízdenku ke čtečce 2D kódu na terminálu.



Pozor! Pokud přiložíte bezkontaktní platební kartu k terminálu ještě před navolením možnosti „Volba tarifu“ nebo před výzvou k zaplacení navolené jízdenky, budete automaticky odbaveni v režimu Check in/Check out.

V případě zakoupení síťové relace můžete zvolit jednotlivé či skupinové jízdné na 1 den. Jízdenka platí na celém území Ústeckého kraje dle Smluvních přepravních podmínek DÚK. V okamžiku vydání této příručky např. ve všech „zelených“ meziměstských autobusech, ve všech vlacích ČD (mimo mezinárodní spoje EC), ve vlacích GW Train Regio, v MHD v Ústí nad Labem (neplatí na lanové dráze na Větruši a na sezónních turistických linkách), Teplicích, Bílině, Děčíně, Chomutově, Jirkově, ve Varnsdorfu, v MHD Mostu a Litvínova, v turistických vlacích DÚK a na turistických lodích DÚK na Labi, na přeshraničních linkách 398, 435, 521, 583, 585 ke státní hranici. Platnost jízdenky je od data a času zakoupení do 04:00 následujícího dne.

Relace Síťová Vyberte typ jízdného		
Jednotlivá	Skupinová	Zavazadlo
1 denní obyčejné		130,00 Kč
1 denní zlevněné		32,00 Kč
✖ Ukončit		2/2



TIP! Na terminálu lze koupit i jízdenku pro přepravu zavazadla nebo psa přepravovaného bez schránky.

7. BEZKONTAKTNÍ PLATEBNÍ KARTY

„Jakou kartu lze používat v režimu Check in/Check out? K jaké kartě lze zakoupit kupón? Kde najdu transakce provedené platební kartou? Co když cestující nemá bezkontaktní platební kartu? Co je to sticker?“

V této kapitole Vám přiblížíme výběr vhodné bezkontaktní platební karty pro bezproblémové cestování.

9.1 Nejrychlejší a nejsnazší variantou pro odbavení v režimu Check in/Check out nebo k zakoupení kupónu je použití vlastní bezkontaktní platební karty. Odbavovací systém DPmÚL pracuje s tzv. tokenem, což je zašifrované číslo BPK, ze kterého není možné vyčíst původní číslo karty. BPK tak není nosičem žádné transakce Check in/Check out ani kupónu, ale pouze identifikátorem. Využívání bezkontaktních platebních karet v dopravě je v souladu s požadavky karetních asociací Mastercard a VISA a povoluje odbavení bezkontaktních platebních karet a bezkontaktního stickeru. DPmÚL taktéž musí dodržovat bezpečnostní standard PCA DSS ohledně mezinárodních pravidel vyžadovaných kartovými asociacemi a společnostmi. Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s. nezpracovává, nepřenáší a neuchovává bankovní data ani kartové transakce z platebních karet.



TIP! Údaje o BPK chraňte i Vy sami. Při použití této karty v dopravě přiložením k terminálu nikdy nezadávejte PIN.

Emulovanou platební kartu (kارتu v mobilním telefonu) nelze využít jako identifikátor ke kupónu. Zakoupíte-li si kupón k plastové bezkontaktní platební kartě, musíte se vždy ve vozidle MHD odbavit a při přepravní kontrole předložit tuto plastovou kartu. Emulovanou platební kartu nelze použít, protože tato karta má přiřazené virtuální číslo účtu, jenž se používá při platbách místo pravého čísla karty.

Pokud platnost Vaší bezkontaktní platební karty vyprší a obdržíte od banky bezkontaktní platební kartu novou, neobsahuje automaticky i informaci o zakoupeném kupónu. Kupón je nutné převést na nový identifikátor (novou bezkontaktní platební kartu) v eShop EOS nebo na přepážce Zákaznického centra DPmÚL, Revoluční 26, Ústí nad Labem.

9.2 Pořízení předplacené bezkontaktní platební karty od ČSOB - cena 99 Kč

- Karta je vhodná pro cestující, kteří nemají či z jakéhokoliv důvodu nechťejí využívat vlastní bezkontaktní platební kartu jako identifikátor kupónu nebo k odbavení na elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu v režimu Check in/Check out.



- Zároveň využijí její výhody:

Bezpečnost	Internetové platby	Pro zvláštní potřeby
Není nutné nosit hotovost	- V případě obav při použití běžné karty - Karta není spojena s bankovním účtem	- Dárek pro blízké - Peněženka na zahraniční dovolenou - Bezhotovostní kasička

Předplacenou bezkontaktní platební kartu je potřeba registrovat a aktivovat u vydavatele karty, tedy u ČSOB dle návodu v přiloženém dopisu. Pro aktivaci je potřeba zadat Vaše telefonní číslo mobilního telefonu, na který Vám bude zaslán bezpečnostní PIN. Před zakoupením kupónu nebo používání karty k odbavení v režimu Check in/Check out je nutné kartu registrovat na **www.kartabezuctu.cz**. Pro úspěšné nabití kupónu je potřeba kartu aktivovat dle přiloženého návodu. K odbavení v režimu Check in/Check out je potřeba kromě aktivace karty na účet nahrát finanční prostředky na nákup elektronických jízdenek pro jednotlivou jízdu. Kupón může být zakoupen v eShop EOS či na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.

V případě použití bezkontaktní platební karty k platebnímu styku postupujte podle přiloženého dopisu, jenž najdete po zakoupení v obálce spolu s platební kartou. Jakékoli problémy při odbavení s bezkontaktní platební kartou je nutné reklamovat na **www.kartabezuctu.cz**, urychlíte tím řešení Vaší reklamace.

! **Pozor!** S touto bezkontaktní platební kartou je možné uplatnit případné snížení přírážky k jízdnému v případě zapomenutí tohoto identifikátoru kupónu a neprokázáním se při přepravní kontrole kupónem pro zlevněné jízdné, zvýhodněné jízdné nebo určeným pro bezplatnou přepravu.

9.3 Pořízení předplaceného platebního stickeru ČSOB - cena **129 Kč**



Pro přiřazení kupónu na přepážce Zákaznického centra DPmÚL není nutná jeho aktivace. Pro přidání platebního stickeru v eShop EOS je nutná registrace na stránkách **www.kartabezuctu.cz**. 16místné číslo platební karty (stickeru), které najdete v příloženém dopisu, použijte v tokenizační bráně. Po registraci stickeru v eShop EOS může být zakoupen jen obyčejný kupón

v eShop EOS, případně také na přepážce Zákaznického centra DPmÚL ihned po zakoupení. Pro nákup kupónu pro zlevněné nebo zvýhodněné jízdné či bezplatnou přepravu je vložit požadovanou fotografii, zaregistrovat nový tarifní profil a dokončit registraci na přepážce Zákaznického centra autorizací vložené fotografie a doložením nároku na slevu nebo bezplatnou přepravu dle Tarifu DÚK.

V případě použití platebního stickeru k platebnímu styku postupujte podle příloženého dopisu, jenž najdete po zakoupení v obálce spolu se stickerem. Jakékoli problémy při odbavení s bezkontaktní platební kartou je nutné reklamovat na **www.kartabezuctu.cz**, urychlíte tím řešení Vaší reklamace.



TIP! Pro úspěšnou registraci v eShop EOS není nutné sticker dobíjet. První korunu nutnou k registraci stickeru Vám dobil Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.

! **Pozor!** Na stránkách **www.kartabezuctu.cz** je uveden i sazebník poplatků ČSOB za jednotlivé bankovní operace. Věnujte jim prosím patřičnou pozornost.

Pokud má cestující kupón k identifikátoru (platební kartě, stickeru), je povinen jej předkládat u linek s nástupem všemi dveřmi pouze ke kontrolnímu zařízení přepravního kontrolora. U linek s nástupem pouze předními dveřmi je povinen vždy jej přiložit k terminálu u řidiče vozidla a dále na výzvu přepravního kontrolora. Shodné podmínky platí i pro cestujícího s kupónem na čipové kartě DÚK. Na validátorech nelze čipovou kartu DÚK odbavit ani získat informace o údajích na kartě.

Cestující s kupónem zapsaným na BČK DÚK je povinen ji předkládat u linek s nástupem všemi dveřmi pouze ke kontrolnímu zařízení přepravního kontrolora. U linek s nástupem předními dveřmi je povinen vždy ji přiložit k čtečce terminálu u řidiče vozidla nebo na výzvu přepravního kontrolora ke čtečce kontrolního zařízení. Na ostatních validátorech nelze kartu DÚK odbavit ani získat informace o údajích uložených na kartě.

EOS funguje v režimu Check in/Check out a pro nákup jízdenek s bezkontaktními platebními kartami Mastercard (včetně MAESTRO karet) i VISA. Je možné použít jak kreditní, tak i debetní karty. Zároveň EOS funguje s kartami nahrany do mobilních telefonů do aplikací GooglePay a ApplePay, a to pouze v režimu Check in/Check out.

! Pozor! Použitá bezkontaktní platební karta musí být pro odbavení v režimu Check in/Check out, pro nákup jízdenky v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu nebo v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla vždy řádně aktivována dle pokynů vydavatelské banky a mít povolené internetové transakce.

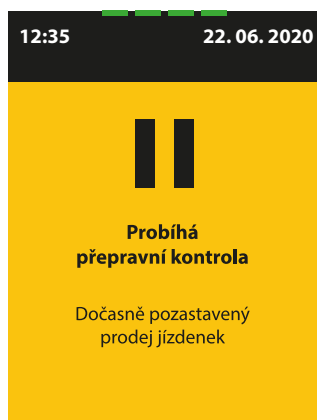
Pokud chce cestující používat jiné mobilní aplikace nebo specifické bezkontaktní platební karty svázané s mobilní aplikací (typicky např. karty Revolut, BUNQ, Twisto, apod.), vždy se musí ujistit, že kartu je možné použít v rámci EOS. Je možné, že některé karty mají natolik specifické nastavení bezkontaktního čipu, které znemožní odbavení. V takovém případě je cestující povinen si v tomto případě pořídit platnou jízdenku jiným způsobem. Buď jinou platební kartou nebo např. mobilní jízdenku (SMS jízdenka, mobilní datová jízdenka).

8. PŘEPRAVNÍ KONTROLA

Přepavní kontrola probíhá podle platných Smluvních přepravních podmínek DPmÚL dvojím způsobem. Primárně cestující přikládá identifikátor (bezkontaktní platební kartu) ke čtečce přepravního kontrolora na jeho výzvu.



Přepavní kontrolor je oprávněn požádat cestujícího i o přiložení identifikátoru k terminálu/validátoru ve vozidle pro dvojí ověření správnosti údajů potřebných pro kontrolu. Kontrolor má také oprávnění požádat cestujícího o předložení jeho osobního identifikačního dokladu (občanský průkaz, cestovní pas) k předloženému identifikátoru.



Během přepravní kontroly mohou být terminál/validátory v režimu „Přepravní kontrola“ a není tedy možné, aby se cestující dodatečně odbavil pomocí identifikátoru. Terminál/validátory jsou odblokovány přepravním kontrolorem nebo otevřením dveří vozidla v zastávce.

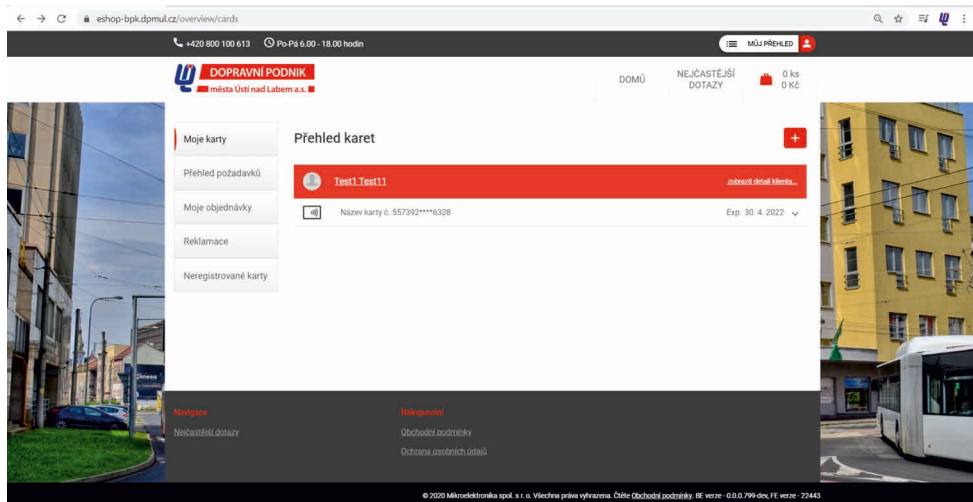
S BPK, která slouží jako identifikátor kupónu pro zlevněné jízdné, zvýhodněné jízdné nebo pro bezplatnou přepravu, je možné uplatnit případné snížení přírážky k jízdnému v případě zapomenutí tohoto identifikátoru a neprokázáním se při přepravní kontrole.

U linek s nástupem předními dveřmi je oprávněn vykonávat kontrolu jízdních dokladů i řidič vozidla. Práva a povinnosti DPmÚL a cestujícího jsou stanovené ve Smluvních přepravních podmínkách pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách DPmÚL.

! **Pozor!** Cestující je dle Smluvních přepravních podmínek povinen umožnit ověření transakce Check in/Check out nebo platnost kupónu přiložením identifikátoru ke čtečce kontrolního zařízení nebo k terminálu/validátoru.

9. ZŘÍZENÍ PODŘÍZENÉHO ÚČTU

Podřízený účet ke svému eShop EOS účtu může založit majitel tohoto účtu pro dítě ve věku od 6 do 15 let nebo pro osobu, která nemá možnost si založit svůj účet na eShop EOS. Hlavní účet majitele eShop EOS účtu je označený červenou barvou, podřízený účet je označený modrou barvou.



V přehledu „karet“ majitel eShop EOS účtu (hlavního) tlačítkem „+“ vybere volbu „PŘIDAT KLIENTA“. V dalším kroku má možnost volby „Přidat klienta a kartu“ nebo „Přidat klienta“.

Je-li zvolena volba „PŘIDAT KLIENTA A KARTU“ je majitel účtu:

- přesměrován na tokenizační bráno MONET+ pro ověření a zadání údajů o BPK, která bude využívána uživatelem podřízeného účtu v režimu Check in/Check out u zlevněného nebo zvýhodněného jízdného, anebo jako identifikátor k zakoupenému kupónu a v případě bezplatné přepravy pouze jako identifikátor kupónu,
- v nabídce „Vyberte klienta, ke kterému chce cestující kartu přidat“ majitel účtu zvolí nabídku „Nový“,
- zadá jméno, příjmení a datum narození uživatele podřízeného účtu a vloží požadovanou fotografii,
- elektronicky potvrdí souhlas s Obchodními podmínkami, souhlas s Informací o zpracování osobních údajů a u dětí do 15 let prohlášení, že majitel účtu je zákonným zástupcem dítěte.

Je-li zvolena volba „PŘIDAT KLIENTA“ je majitel účtu:

- a) přesměrován na zadání jména, příjmení a data narození uživatele podřízeného účtu; pro účely využívání slevy na jízdném nebo pro bezplatnou přepravu dle Tarifu DÚK musí vložit požadovanou fotografii,
- b) elektronicky potvrdí souhlas s Obchodními podmínkami, souhlas s Informací o zpracování osobních údajů a u dětí do 15 let prohlášení, že majitel účtu je zákonným zástupcem dítěte,
- c) v „Přehledu karet“ tlačítkem „+“ vybere volbu „PŘIDAT KARTU“ a je přesměrován na tokenizační bránu MONET+ pro zadání údajů o BPK, která bude využívána uživatelem podřízeného účtu v režimu Check in/Check out u zlevněného nebo zvýhodněného jízdného, anebo jako identifikátor ke kupónu; v případě bezplatné přepravy pouze jako identifikátor kupónu,
- d) po úspěšném ověření bezkontaktní platební karty v nabídce „Vyberte klienta, ke kterému chcete kartu přidat“ majitel účtu vyhledá jméno majitele podřízeného účtu a přiřadí kartu.

 **Pozor!** U dětí do dosažení věku 15 let, cestujících využívajících slevu na jízdném nebo bezplatnou přepravu dle Tarifu DÚK je nutné dokončit registraci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL autorizací vložené fotografie a doložením nároku na slevu nebo bezplatnou přepravu dle podmínek Tarifu DÚK.

Pro nákup kupónu platí stejné podmínky, jako pro majitele eShop EOS účtu (hlavního).



TIP! Cestující - uživatel podřízeného účtu má možnost po dosažení věku 15 let si zažádat zřízení samostatného uživatelského účtu v eShop EOS z podřízeného účtu. Tato operace se provádí pouze na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.

Dojde-li ke zrušení eShop EOS účtu, ke kterému je přiřazený podúčtet, má uživatel podřízeného účtu tyto možnosti:

- a) z podřízeného účtu si založit svůj uživatelský účet na přepážce Zákaznického centra DPmÚL,
- b) nadále užívat identifikátor v režimu Check in/Check out,
- c) zakupovat si kupón k BPK pouze na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.

10. REKLAMACE

V případě, že cestující nesouhlasí s výší naúčtované částky za jízdné vypočtené tarifním jádrem na základě transakcí Check in/Check out, může uplatnit reklamaci prostřednictvím svého eShop EOS účtu nebo osobně na přepážce Zákaznického centra DPmÚL s identifikátorem, ke které se reklamační vztahuje. Cestující, který nemá založený účet v eShop EOS má možnost jeho prostřednictvím podat reklamaci po aktivaci volby „Přehled transakcí“ na úvodní stránce eShop EOS. Vyjádření k reklamaci bude k dispozici elektronicky v uživatelském účtu a v e-mailu cestujícího nebo dle jím zvolené možnosti zaslání vyjádření k reklamaci. Reklamační se řídí Obchodními podmínkami a Reklamačním řádem, který je k dispozici na **www.dpmul.cz/EOS**. Cestující, který zašle reklamaci na e-mailovou adresu **info@dpmul.cz** bude vyzván k podání reklamace elektronicky přes eShop EOS nebo osobně na Zákaznickém centru DPmÚL. Oprávněné reklamace jsou poté finančně vyrovnány prostřednictvím bankovního účtu cestujícího, případně návratovou transakcí na použitou platební kartu.

11. NEJČASTĚJŠÍ OTÁZKY A ODPOVĚDI

Je používání bezkontaktních platebních karet bezpečné?

- Ano. Odbavení cestujícího probíhá tak, že držitel kartu přiloží ke čtečce odbavovacího zařízení (terminálu/validátoru) ve vozidle sám a nemusí ji tedy při odbavení předávat řidiči vozidla. Kartu má po celou dobu odbavování (provádění Check in/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 platebními kartami ke čtečce povede v lepším případě k tomu, že nebudete odbaveni. V horším případě může systém pro odbavení při nástupu a výstupu pokaždé z více

karet vybrat kartu jinou, což povede k zaznamenání transakcí (Check in/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 Tapech umožňuje bezhotovostní nákup papírové jízdenky (i do jiných zón v rámci DÚK) a kontrolu jízdních dokladů. Umožňuje také odbavení kupónu nahraného na čipové kartě DÚK. Naproti tomu validátor je umístěn u druhých a dalších dveří vozidel MHD a umožňuje pouze odbavení na transakce Check in/Check out a poskytuje informaci o transakcích s BPK a o kupónu.

Co musím udělat při ztrátě nebo krádeži karty?

- Při krádeži nebo ztrátě BPK 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. Případné zneužití transakcí bezkontaktní platební karty je chráněno zákonem stejně jako ostatní neoprávněné použití platební karty. Pokud máte k identifikátoru přiřazen kupón, musíte si jej blokovat v eShop EOS nebo na přepážce Zákaznického centra.

Je možné přecíst údaje z bezkontaktní karty na dálku?

- Ne. Bezkontaktní platební kartu je třeba přiložit velmi blízko ke čtecí zóně na terminálu a na validátorech. Bezkontaktní platební kartu není tedy možné, aby došlo k náhodné transakci, např. při přenášení karty blízko terminálu. Nelze však vyloučit, že může dojít k provedení nechtěné transakce za situace, kdy cestující má např. peněženku s bezkontaktní platební kartou nebo má tuto kartu v kapse svého oblečení a opře se o terminál/validátor nebo se nachází v jeho bezprostřední blízkosti (cca 5 – 7 cm).

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

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 vytvořeny zašifrováním původních údajů). 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 se budete odbavovat na obyčejné jízdné v režimu Check in/Check out, nebude DPmÚL disponovat s žádnými osobními údaji cestujícího. Ve všech ostatních případech je registrace osobních údajů nezbytná.

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

- Nikoliv, elektronickou peněženkou na čipové kartě DÚK bude možné využít pouze k samoobslužnému bezhotovostnímu nákupu papírové jízdenky na terminálu u předních dveří či k bezhotovostnímu nákupu jízdenky v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla.

Při přepravní 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) nebo je provedena kontrola platnosti kupónu. Při přepravní kontrole tedy nedochází k žádné bankovní transakci a nemusíte se tak obávat, že by Vám byly strženy peníze z účtu.

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

- Elektronická jízdenka pro jednotlivou jízdu je vypočítána tarifním jádrem na základě provedených TAPů identifikátorem cestujícího za daný kalendářní den, tj. za časové období od 00:20 hodin do 00:19 hodin následujícího dne. Systém zároveň disponuje celou řadou zabezpečení, díky kterým není možné se s blokovanou, ztracenou, zcizenou, případně s kartou s nedostatečným finančním zůstatkem, odbavit.

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

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

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

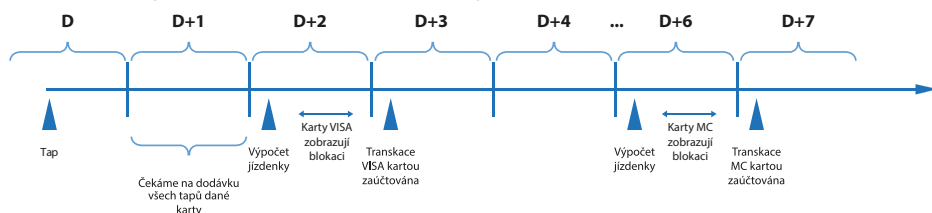
- Protože řidič ani přepravní kontrolor na místě nemůže ověřit důvody zamítnutí transakce (např. blokace ze strany banky, nedostatek finančních prostředků atd.), musíte si zakoupit jiný jízdní doklad např. mobilní datovou jízdenku (SMS jízdenka). Následně musíte kontaktovat vydavatele karty.

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 4 číslice platební karty a jedinečný kód transakce, který naleznete v elektronickém bankovníctví nebo na výpisu z účtu u zaúčtované částky za jízdné uskutečněné v síti DPmÚL. Při použití emulované platební karty poslední 4 čísla neodpovídají skutečnosti, a proto toto číslo zjistíte na papírovém dokladu o zaplacení v jiném obchodu nebo u své banky.

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

- Je rozdíl mezi kartami Mastercard nebo VISA, který DPmÚL ani ČSOB nejsou schopni ovlivnit. Systém při zpracování transakcí načte všechny provedené transakce Check in/Check out (neboli Tapy) za daný kalendářní den, tj. za časové období od 00:20 hodin do 00:19 hodin následujícího dne. 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.



Co dělat, kdy terminál/validátor hlásí „Transakce zamítnutá kartou“ nebo „Použijte jinou kartu“.

- Tato situace nastává, pokud je přiložená karta nesprávně aktivovaná nebo přiložení karty zablokuje samotná karta. Pro správnou aktivaci BPK, banky obvykle vyžadují provedení první transakce kartou v bankomatu případně změnu PINu přes bankomat.
- Chybová hláška na validátoru „Transakce zamítnutá kartou“ označuje stav, kdy platební karta nedovolila provedení ověření karty a přiložení karty je zamítnuté. Tato situace může nastávat u starších VISA karet, které za určitých podmínek nedovolovaly provedení ověření karty. V některých případech se tento stav narovná po provedení kontaktní transakce potvrzené PINem nebo při výběru z bankomatu. Při této hlášce není TAP zaznamenán a cestující tak nemá platný jízdní doklad a je povinen si jízdní doklad pořídit jiným způsobem.

12. PŘÍLOHA

REGISTRACE V eShop EOS

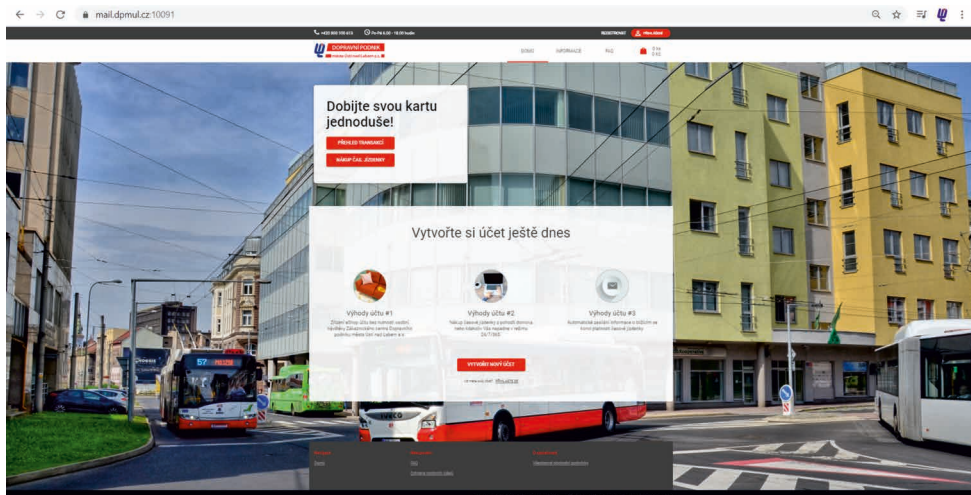
Pro možnost odbavení na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné v režimu Check in/Check out nebo nákupu kupónu nebo je potřeba provést registraci v eShopu EOS <https://eShop-bpk.dpmul.cz>

Pro registraci v eShopu EOS musí cestující vyplnit svůj e-mail a zvolit si heslo. Po registraci obdrží notifikaci na zadanou e-mailovou adresu a po jejím potvrzení doplní požadované osobní údaje a přiřadí bezkontaktní platební kartu, ke které budou vázány kupóny. Po splnění podmínek registrace má cestující možnost se odbavovat v režimu Check in/Check out na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné nebo zakupovat si kupóny.

Cestujícímu budou na zadanou e-mailovou adresu automaticky zasílány informace o blížícím se konci platnosti kupónu, který si budou moci v eShop EOS prodloužit.

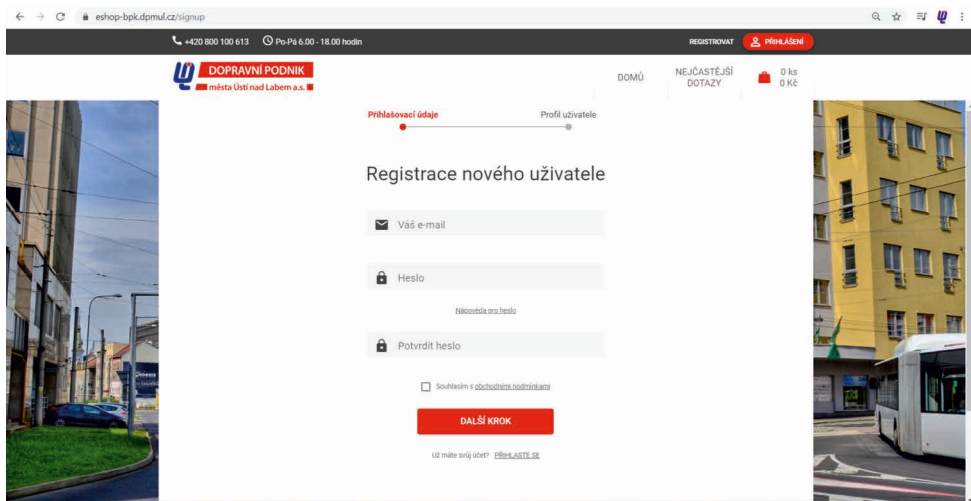
Následuje podrobný obrazový postup, který Vám usnadní proces registrace a navede Vás, jak si úspěšně zakoupit kupón z pohodlí domova.

Webovou stránku otevřete zadáním adresy <https://eShop-bpk.dpmul.cz> případně proklikem z webových stránek www.dpmul.cz /záložka eShop EOS.



Obrázek 1 Úvodní obrazovka eShop EOS

Na hlavní stránce zvolte ve spodní části obrazovky možnost „Vytvořit nový účet“ a vyplňte svůj e-mail, zvolte si bezpečné heslo, které obsahuje alespoň 6 znaků a číslici. Zaškrtněte políčko „Souhlas s obchodními podmínkami“ a stiskněte tlačítko „Další krok“.



Obrázek 2 Registrace nového uživatele

eshop-bpk.dpmul.cz/signup

+420 800 100 613 Po-Pá 6.00 - 18.00 hodin

REGISTROVAT PŘIHLÁŠENÍ

DOMŮ NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY 0 ks 0 Kč

DOPRAVNÍ PODNIK
místa Ústí nad Labem a.s.

Přihlašovací údaje Profil uživatele

Registrace nového uživatele

Váš e-mail
prirucka.dpmul@seznam.cz

Heslo

Napověď pro heslo

Potvrdit heslo

☒ Souhlasím s obchodními podmínkami

DALŠÍ KROK

Už máte svůj účet? [Přihlaste se](#)

Obrázek 3 První část registrace

Dále vyplňte pravdivé osobní údaje, tj. jméno, příjmení a datum narození a vložte požadovanou fotografii. Údaje potřebujeme pro budoucí dohledání kupónu v případě ztráty, blokace či zpětného výkupu dle Smluvních přepravních podmínek a Obchodních podmínek.

+420 800 100 613 Po-Pá 6.00 - 18.00 hodin

REGISTROVAT PŘIHLÁŠENÍ

DOMŮ NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY 0 ks 0 Kč

DOPRAVNÍ PODNIK
místa Ústí nad Labem a.s.

Přihlašovací údaje **Profil uživatele**

Registrace nového uživatele

Vložte, prosím, informace nutné pro založení klienta. Nahrajte svou fotografii, která je povinná pro zlevněné a zvýhodněné jízdné a bezplatnou přepravu. **UPOZORNĚNÍ** Po odeslání už není možné změnit jméno, příjmení a datum narození klienta. Toto je možné pouze na kontaktním místě DPMÚL.

 Zobrazit

Jméno
Test1

Příjmení
Test1

Narození
1.1.1987

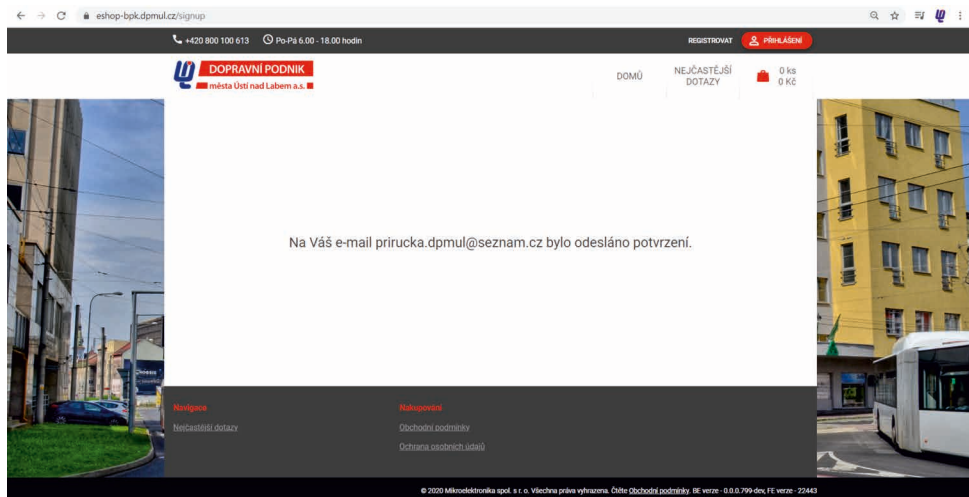
☒ Seznámil jsem se s informacemi o zpracování osobních údajů

REGISTROVAT

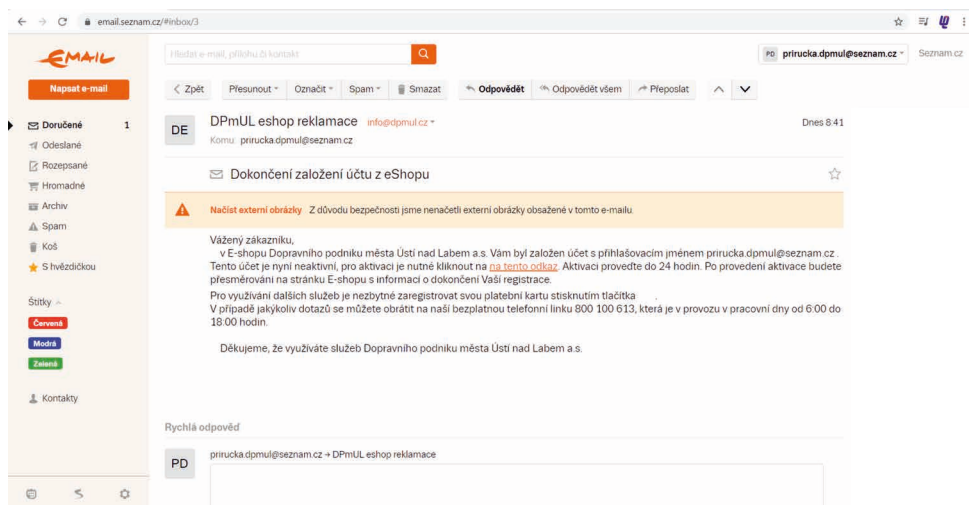
ZPĚT

Obrázek 4 Kompletně vyplněná registrace před odesláním

Zaškrtněte políčko „Seznámil jsem se s informacemi o zpracování osobních údajů“ a stiskněte tlačítko „Registrovat“. Ve své e-mailové stránce najdete potvrzení o registraci a aktivační odkaz, na který je nutný aktivovat do 24 hodin.

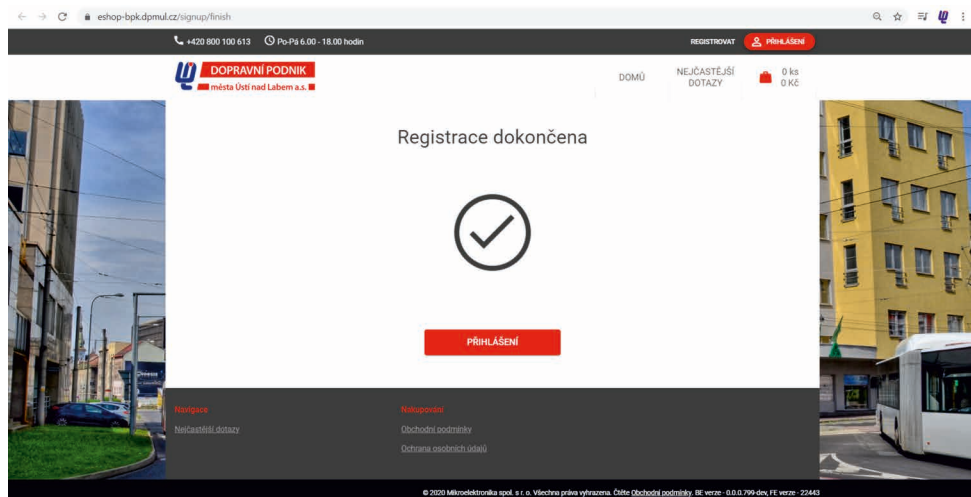


Obrázek 5 Potvrzení o provedení registrace

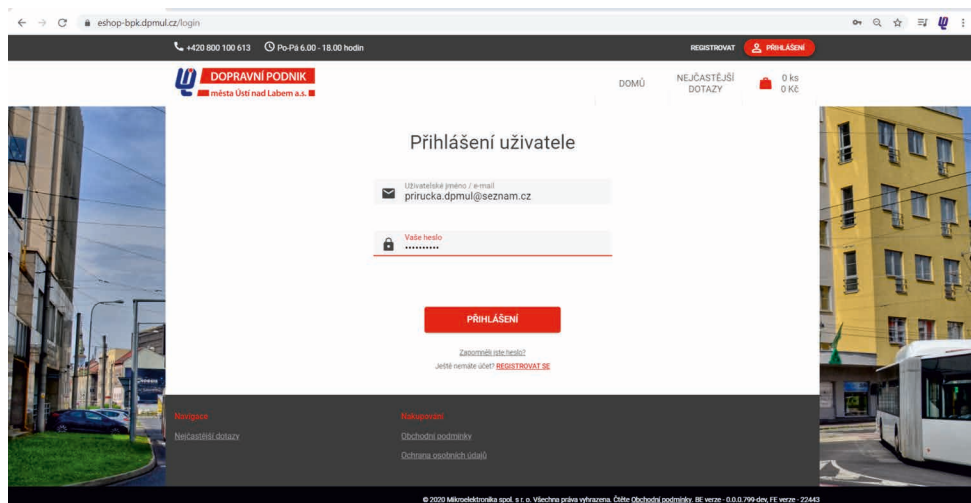


Obrázek 6 Text potvrzovacího e-mailu

Po kliknutí na odkaz v e-mailu budete přesměrováni zpět na webové stránky eShopu EOS, Vaše registrace je tímto dokončena a je aktivní. Nyní se pomocí e-mailové adresy a Vámi zvoleného hesla můžete přihlásit po kliknutí na tlačítko „Přihlášení“.

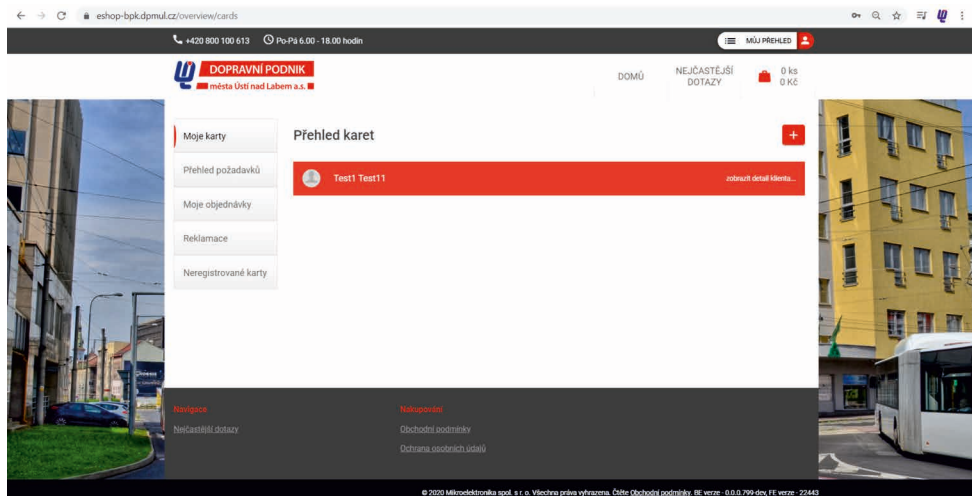


Obrázek 7 Dokončení registrace

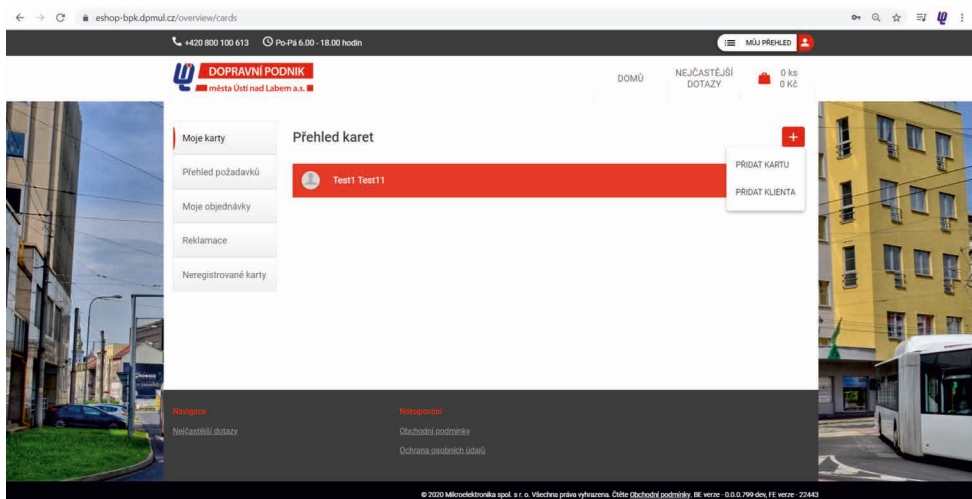


Obrázek 8 Přihlášení klienta

Po přihlášení můžete ke svému klientskému účtu přidat BPK, na kterou chcete zakoupit kupón. Kartu přidáte kliknutím na červené tlačítko + a vyberete možnost „Přidat kartu“.

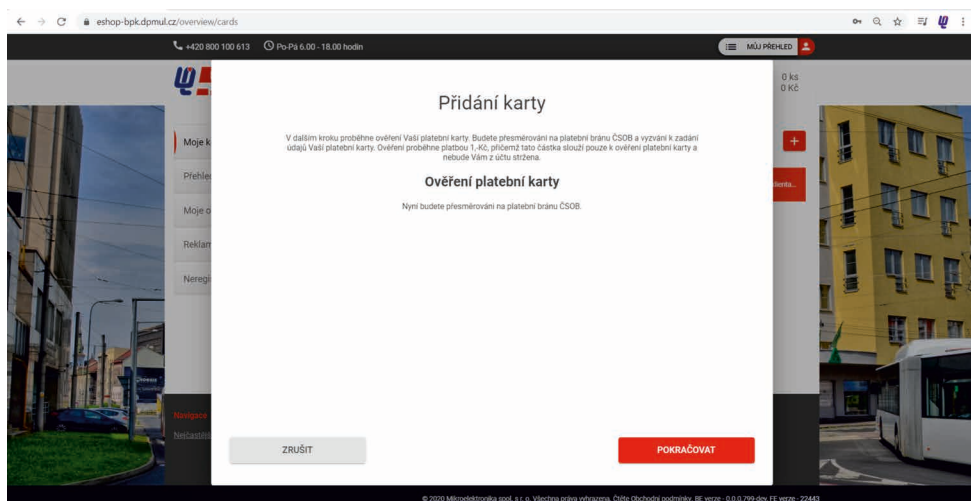


Obrázek 9 Úvodní obrazovka po přihlášení do eShop E0S

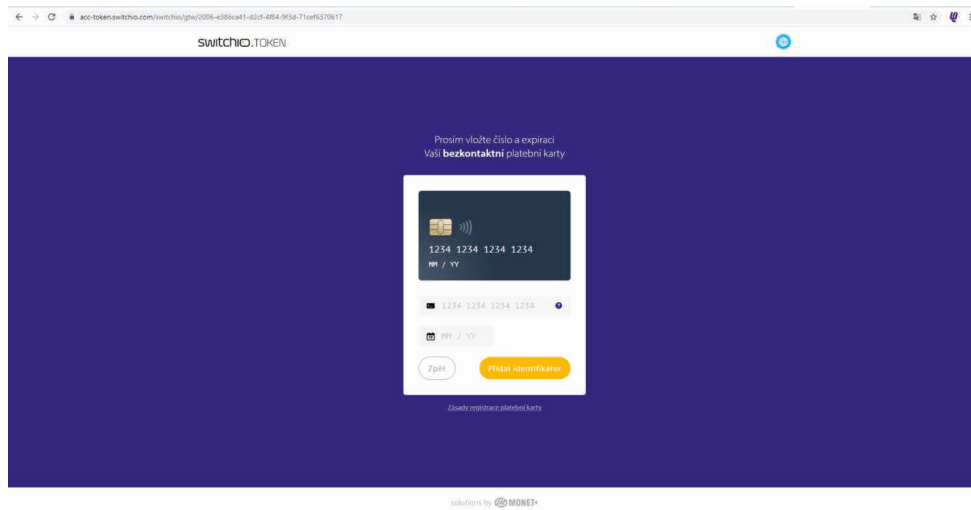


Obrázek 10 Přidání karty k účtu klienta

Pro přidání platební karty k účtu klienta je nutné její ověření. Ověření probíhá pomocí tokenizační brány MONET+, kde je nutné zadat 16místné číslo platební karty a její platnost. V případě stickeru najdete 16místné číslo v přiloženém dopise.

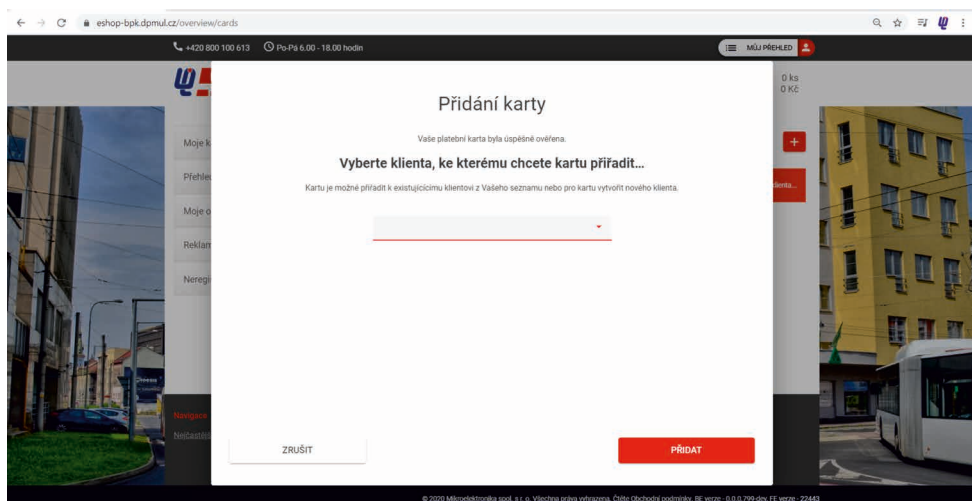


Obrázek 11 Přidání karty k účtu klienta



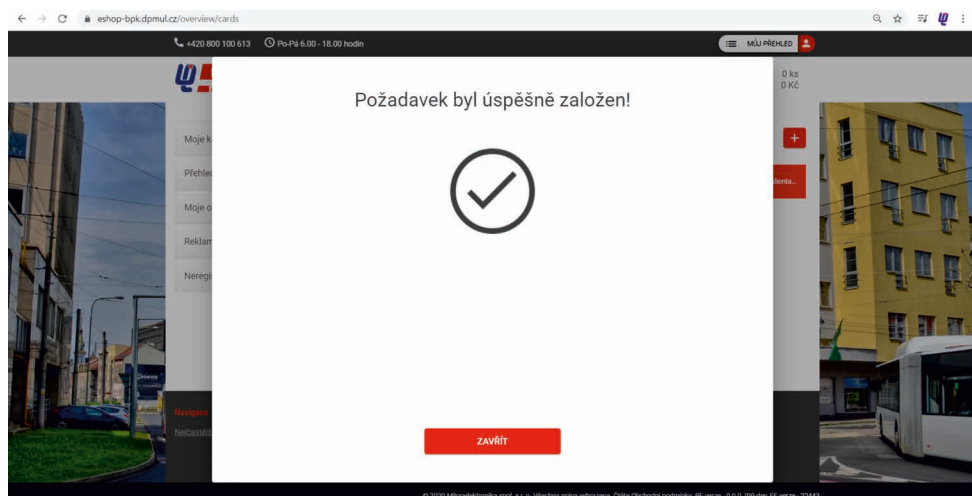
Obrázek 12 Tokenizační brána MONET+

U předplacených platebních karet a stickerů je nutná jejich registrace na **www.kartabezuctu.cz**, kam zadáte své telefonní číslo. Na toto číslo přijde bezpečnostní kód při ověření platby.



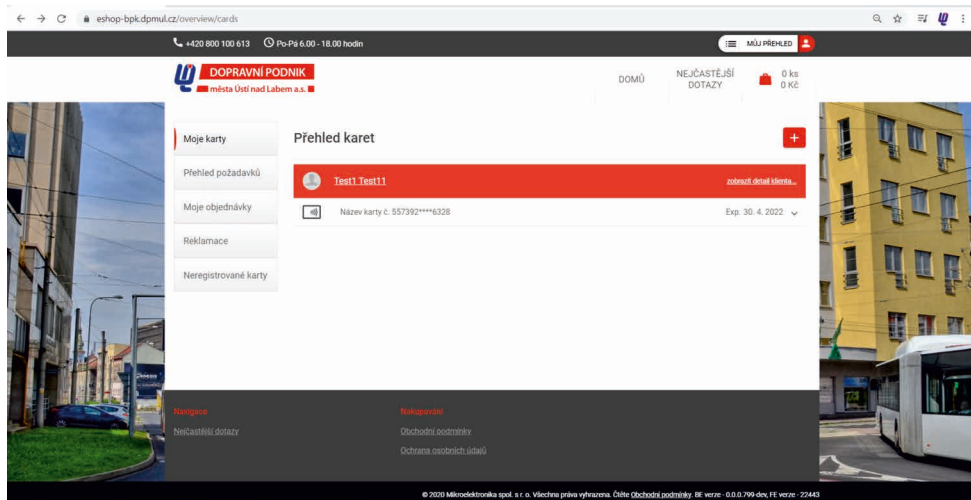
Obrázek 13 Přidání karty ke konkrétnímu klientovi

Pokud je BPK úspěšně ověřena, vyberte klienta, kterému chcete kartu přiřadit. V rolovacím menu vyberete dle jména osobu, ke které bude karta přiřazena a která bude cestovat právě s tou přidanou platební kartou, na kterou si zakoupí kupón. Svou volbu potvrďte.



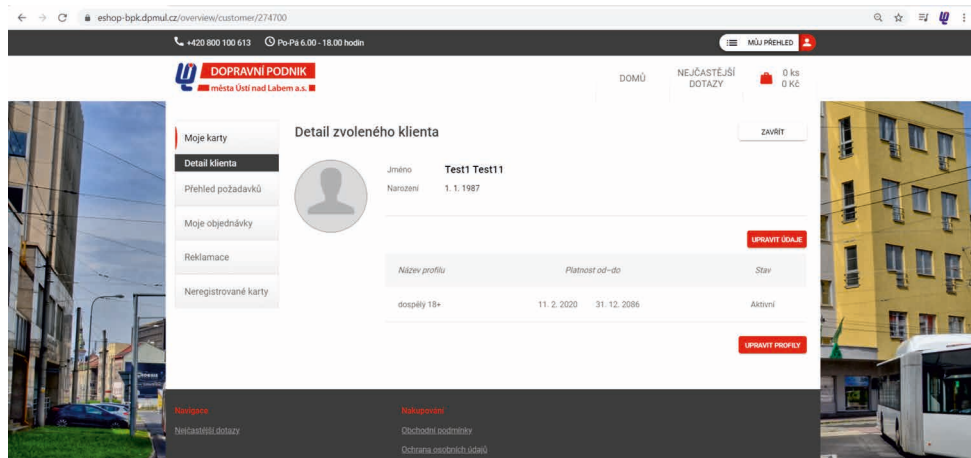
Obrázek 14 Potvrzení úspěšného přiřazení karty ke klientovi

Přidanou BPK nyní vidíte na hlavní stránce eShop EOS a můžete s ní dále pracovat. Rozkliknutím zobrazíte podrobnější informace o kartě a zakoupených kupónech. Můžete si zkontrolovat přehled transakcí, provedených touto platební kartou. Zakoupit kupón, kartu editovat či odebrat.



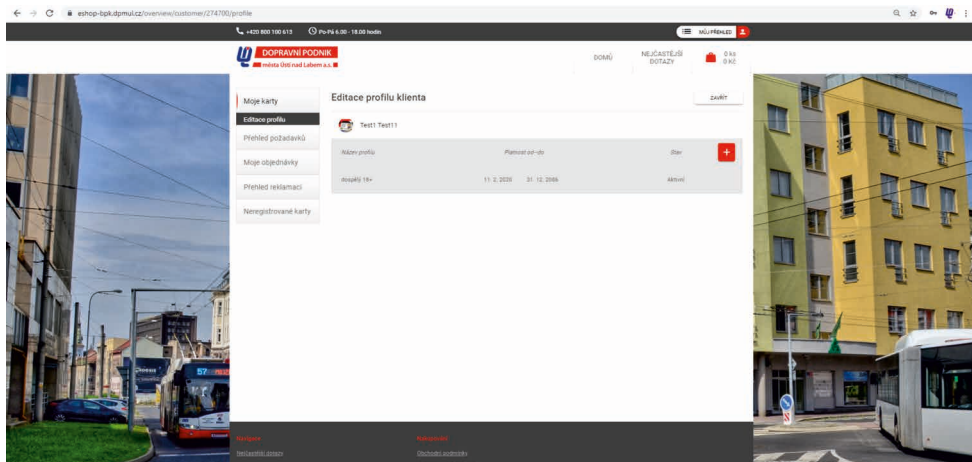
Obrázek 15 Hlavní strana eShop EOS s přidanou platební kartou

Chcete-li se odbavovat na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné v režimu Check in/Check out nebo si zakupovat kupón pro zlevněné jízdné, zvýhodněné jízdné nebo pro bezplatnou přepravu, musíte rozkliknout „Zobrazit detail klienta“



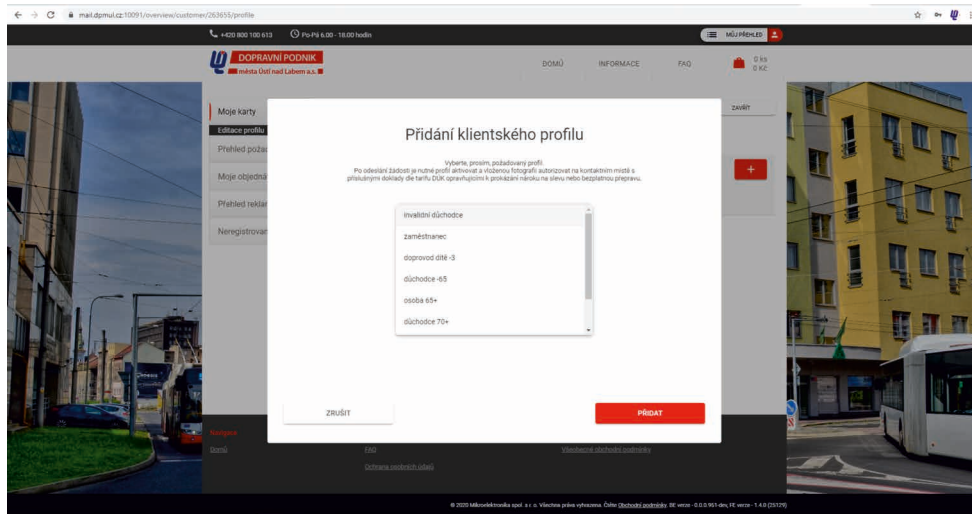
Obrázek 16 Detail klienta s profilem dospělí 18+

Dále zvolíte možnost „Upravit profil“.



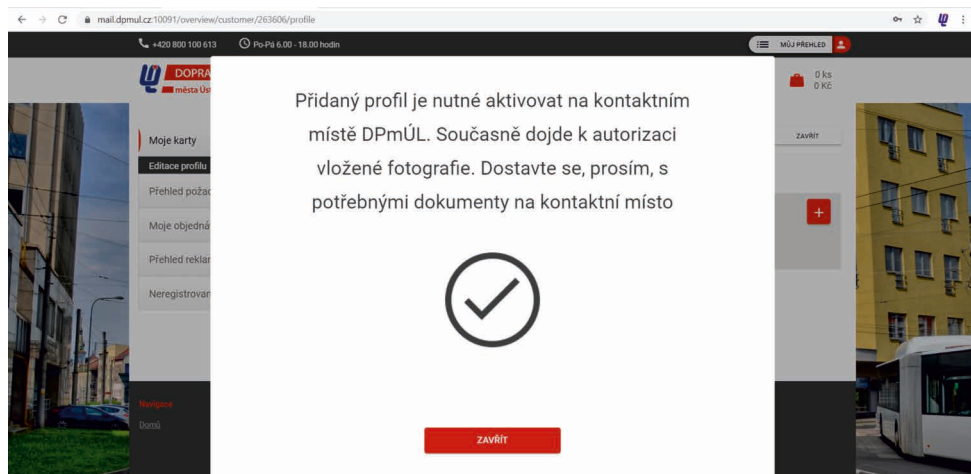
Obrázek 17 Detail klienta s možností editace stávajícího profilu nebo přidání nového profilu.

Tlačítkem „+“ se Vám zobrazí nabídka a rozklikem na rolovací menu vyberte Vámi požadovaný profil.



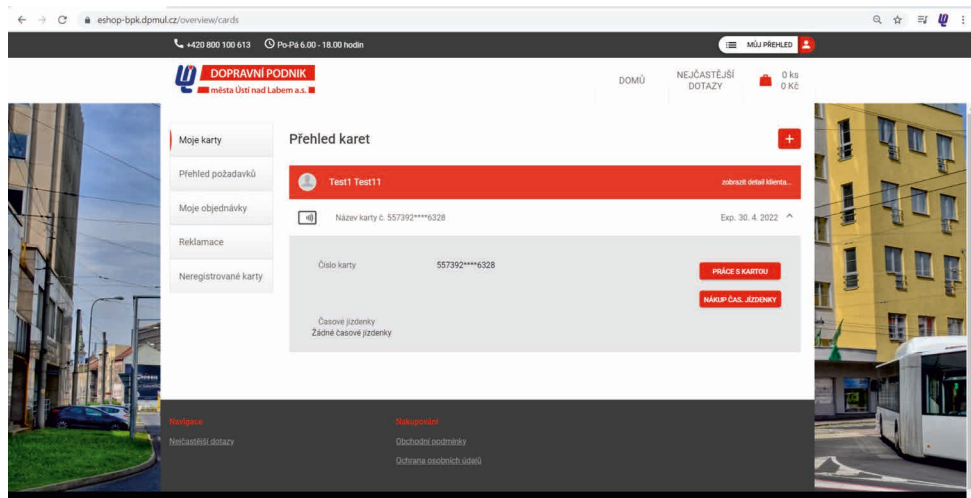
Obrázek 18 Přidání nového clientského profilu.

Dále postupujte podle pokynů na obrazovce.



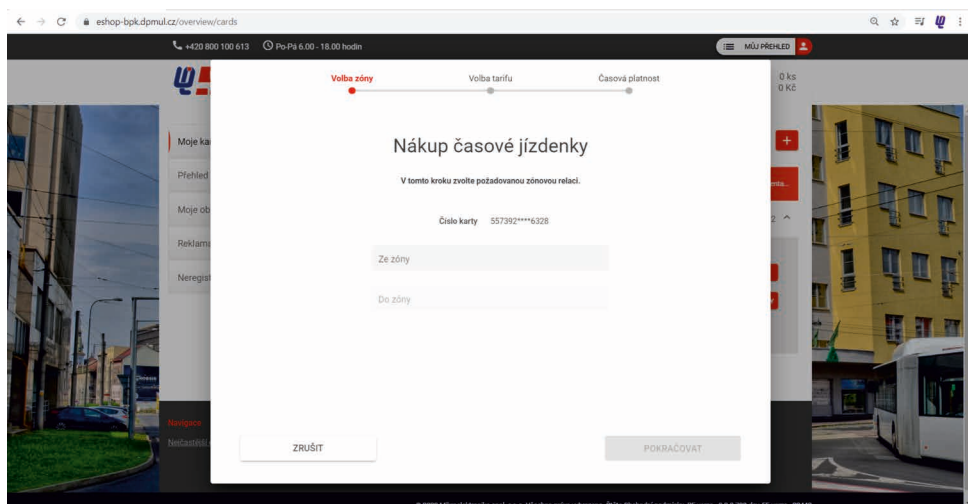
Obrázek 19 Informace o nutnosti autorizace vložené fotografie a doložení nároku na slevu či bezplatnou přepravu.

Kupón zakoupíte kliknutím na tlačítko „Nákup čas. jízdenky“.

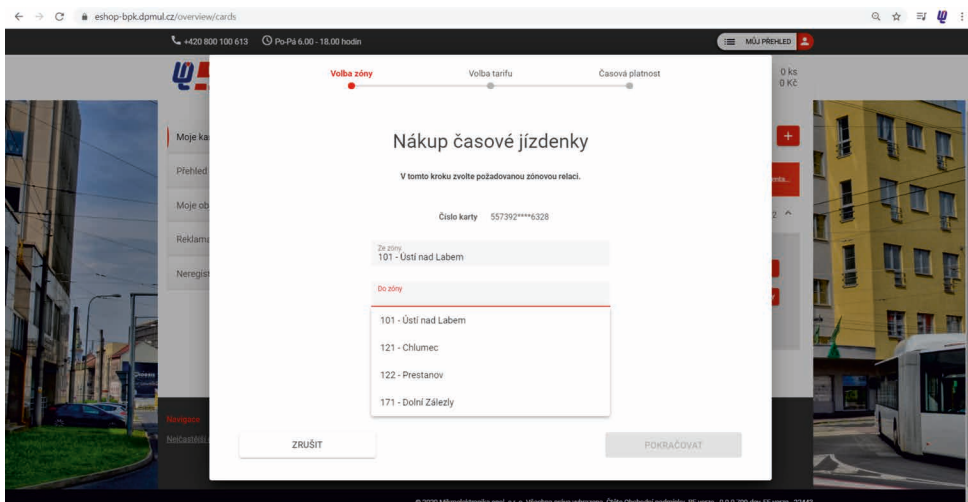


Obrázek 20 Práce s kartou

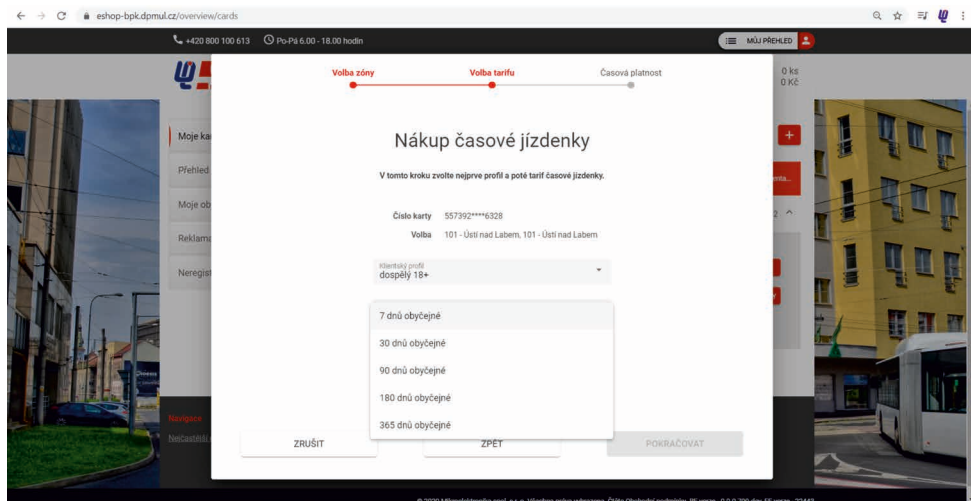
Zvolíte parametry kupónu, tedy v jaké zóně má kupón platit, po jakou dobu (volba tarifu) a určité časovou platnost. Kupón lze zakoupit s 15 denním předstihem.



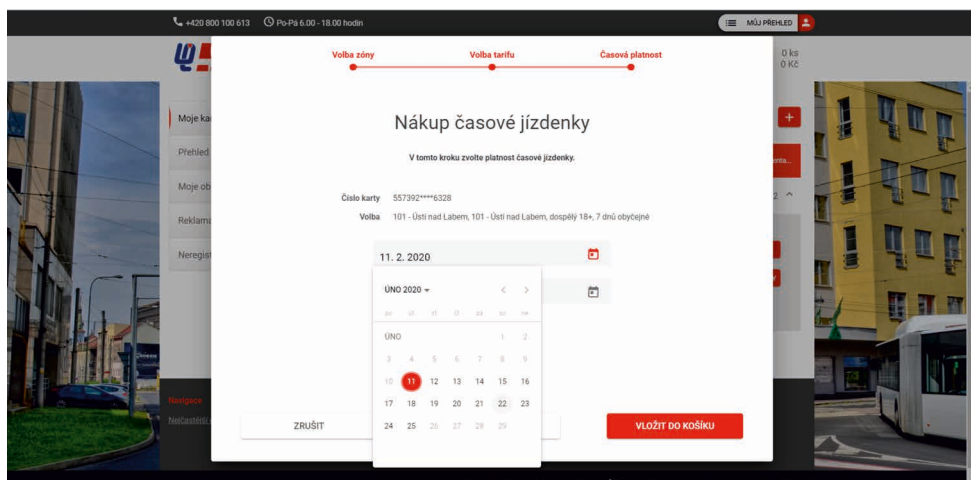
Obrázek 21 Nákup kupónu – volba zóny



Obrázek 22 Nákup kupónu – volba koncové zóny



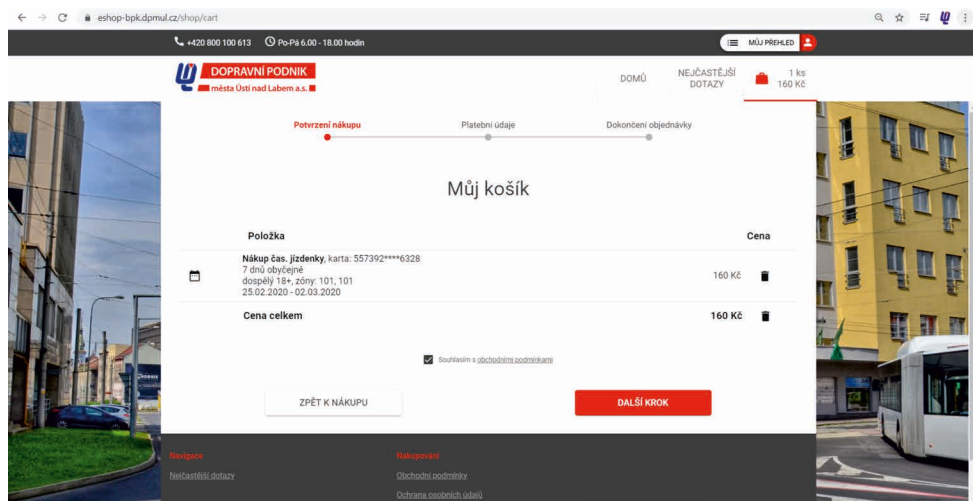
Obrázek 23 Volba tarifu při nákupu kupónu



Obrázek 24 Volba platnosti při nákupu kupónu

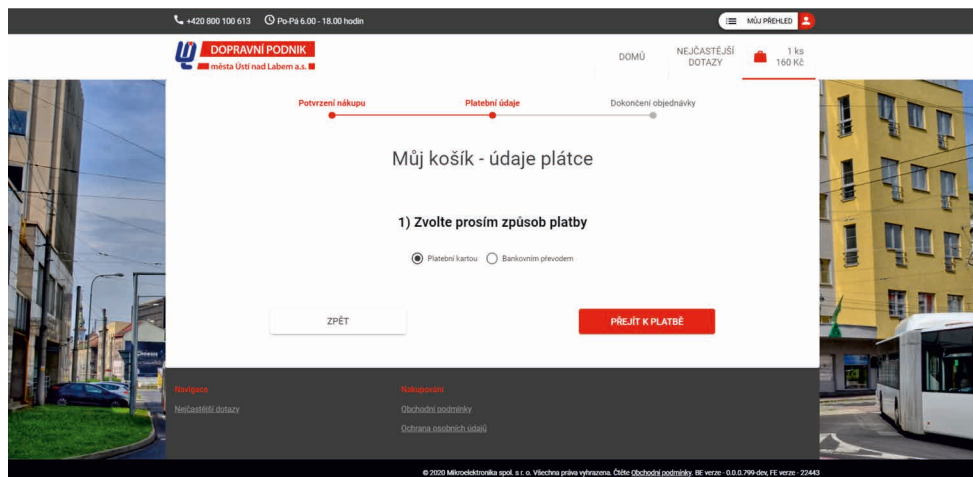
Vámi navolený kupón vložte do košíku kliknutím na tlačítko „Vložit do košíku“. Automaticky budete přesměrováni do košíku, kde můžete nákup kupónu zaplatit. Pokud si nákup rozmyslíte, můžete se kliknutím na „Zpět k nákupu“ vrátit k volbě parametrů kupónu, případně celý nákup zrušit kliknutím na ikonu odpadkového koše.

Zkontrolujte prosím pečlivě kupón v košíku, a pokud souhlasí všechny parametry, zaškrtněte políčko „Souhlasím s obchodními podmínkami“ a klikněte na „Další krok“.



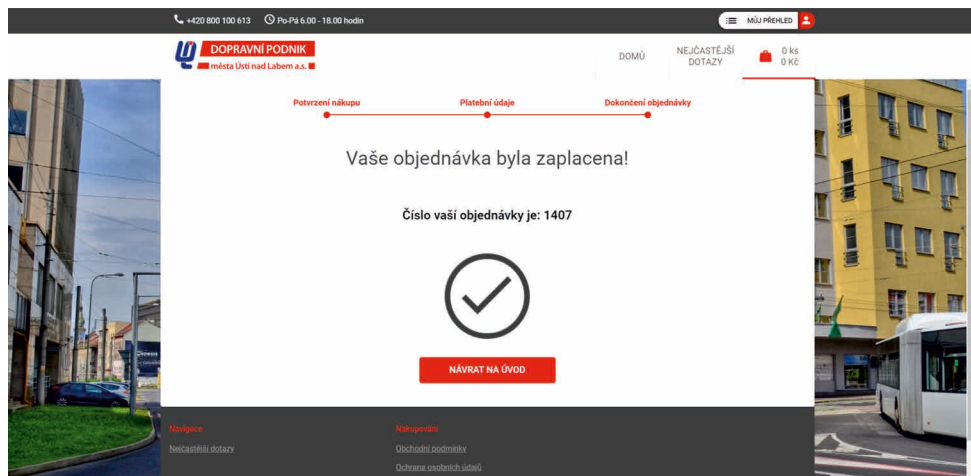
Obrázek 25 Vybraný kupón v košíku

V dalším kroku zvolte způsob platby. Při platbě platební kartou je kupón aktivní 60 minut od nákupu. Platba bankovním převodem může trvat až 3 dny. Pokud chcete platit převodem, zohledněte tuto skutečnost při volbě platnosti kupónu a nezapomeňte, že kupón bude platný až po připsání finančních prostředků na bankovní účet DPMÚL.

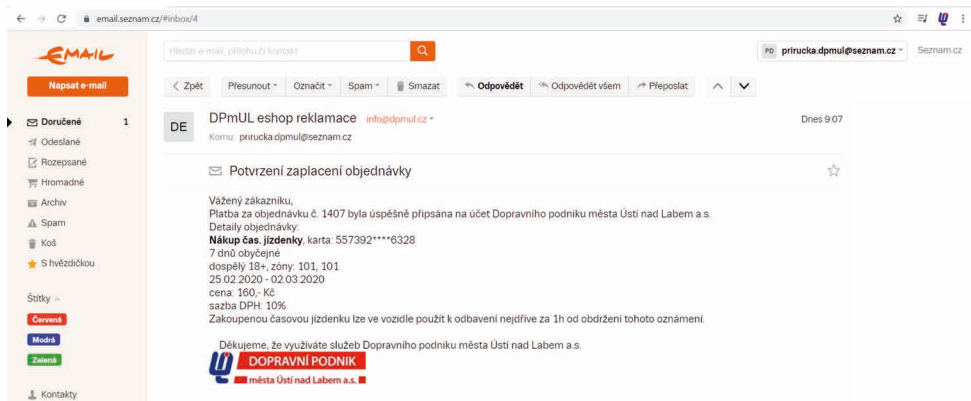


Obrázek 26 Volba platby kupónu

Zaplacení objednávky a nahrání kupónu Vám eShop EOS potvrdí a automaticky zašle na e-mail potvrzení o zaplacení objednávky. Na kupón se lze odbavit 60 minut po obdržení e-mailu potvrzujícím zaplacení zakoupeného kupónu.



Obrázek 27 Zaplacení objednávky



Obrázek 28 Potvrzovací e-mail ohledně zaplacení kupónu

Zakoupený kupón nyní uvidíte i na hlavní straně eShop EOS po přihlášení a rozkliknutí karty, ke které jste kupón zakupovali.

Nákup kupónu je možné zaplatit i jinou platební kartou než tou, ke které kupón nahráváte.

Poznámky:

Vydal Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s. © 6/2020

Informace uvedené v příručce jsou platné k datu vydání. Dle potřeby mohou být průběžně aktualizovány. Aktualizované informace budou k dispozici na www.dpmul.cz.