Dopravní podnik
města České Budějovice, a. s.

SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY MĚSTSKÉ HROMADNÉ DOPRAVY

Dopravního podniku města České Budějovice, a. s.

V ÚPLNÉM ZNĚNÍ
S ÚČINNOSTÍ OD 01. 07. 2026

I.
ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Smluvní přepravní podmínky Dopravního podniku města České Budějovice, a.s. (dále jen „SPP“), vydané na základě zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 266/1994 Sb., o drahách, ve znění pozdějších předpisů, a podle vyhlášky č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Přepravní řád“), jsou podmínky přepravy vyhlášené Dopravním podnikem města České Budějovice, a.s., IČO 25166115, se sídlem Novohradská 738/40, 370 01 České Budějovice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích pod sp. zn. B 868 (dále též jen „Dopravce“ nebo „DPMCB“), za kterých Dopravce provozuje přepravu osob, zavazadel, věcí a živých zvířat na všech linkách městské hromadné dopravy (dále jen „MHD“).

Tarif jízdného městské hromadné dopravy Dopravního podniku města České Budějovice, a. s. (dále jen „Tarif“) stanovuje sazebník cen za jednotlivé přepravní výkony (ceny jízdného a přepravného) při poskytování přepravních služeb a podmínky jejich použití na všech linkách MHD Dopravce.

II.
POJMY PLATNÉ V PROVOZU MHD A DOPRAVNÍM SYSTÉMU IDESKA

1. Jízdné je cena za přepravu osoby (cestujícího) včetně platné sazby DPH.

2. Přepravné je cena za přepravu jednoho jízdního kola včetně platné sazby DPH.

3. Jízdní doklady mohou být vydávány v tištěné nebo elektronické podobě. Jízdním dokladem v elektronické podobě se rozumí jízdní doklad nahraný v elektronickém zařízení nebo uložený v databázích (systémech), kontrolovatelný vizuálně nebo prostřednictvím čtecího zařízení. Jízdním dokladem se rozumí:

3.1. **Jednotlivá jízdenka** je jízdní doklad pro jednotlivou jízdu, který není vázaný na identitu cestujícího, s dobou platnosti stanovenou Tarifem. Jednotlivá jízdenka může být v tištěné podobě jako tištěná jízdenka nebo v elektronické podobě jako virtuální jízdenka, SMS jízdenka a Sejf jízdenka.

3.1.1. **Tištěná jízdenka** je jízdní doklad v tištěné podobě s dobou platnosti stanovenou Tarifem, jež započíná vždy okamžikem od jejího označení při zahájení první jízdy za současného splnění podmínek stanovených v těchto SPP.

3.1.2. **Virtuální jízdenka** je jízdní doklad v elektronické podobě ve formě elektronického záznamu v odbavovacím systému Dopravce zakoupený bezodkladně (tj. ihned) po nástupu do vozidla na odbavovacím zařízení uvnitř vozidla MHD prostřednictvím bezkontaktní bankovní platební karty (dále jen „bankovní karta“) s dobou platnosti stanovenou Tarifem, jež započíná vždy okamžikem od jeho zaplacení za současného splnění podmínek stanovených v těchto SPP.

3.1.3. **SMS jízdenka** je jízdní doklad v elektronické podobě zakoupený z mobilního komunikačního zařízení prostřednictvím služby Premium SMS zprávy při aktivaci služby SMS u mobilního operátora s dobou platnosti stanovenou Tarifem v rozsahu časů stanovených přijatou SMS jízdenkou.

3.1.4. **Sejf jízdenka** je jízdní doklad v elektronické podobě zakoupený prostřednictvím aplikace Sejf s dobou platnosti stanovenou Tarifem v rozsahu časů stanovených Sejf jízdenkou.

3.2. **Předplatní jízdenka** je časový jízdní doklad, který je složen z platné průkazky vydané Dopravcem a platného kupónu. Předplatní jízdenka může být v elektronické podobě jako předplatní jízdenka

aplikace DPMCB nebo virtuální předplatní jízdenka či v tištěné podobě jako tištěná předplatní jízdenka nebo přenosná předplatní jízdenka.

3.2.1. **Předplatní jízdenka aplikace DPMCB** je nepřenosný jízdní doklad v elektronické podobě zakoupený prostřednictvím aplikace DPMCB ve formě elektronického záznamu v aplikaci DPMCB po zaplacení příslušné tarifní sazby ceny jízdného cestujícím. Je tvořena ochranným prvkem v podobě šestimístného kódu, barevného pole a čísla (barva pole a číslo jsou proměnlivé) a následujícími údaji: identifikační údaje Dopravce, platnost, druh kupónu, identifikační číslo průkazky, fotografie držitele, identifikační údaje držitele v rozsahu jméno, příjmení. Předplatní jízdenka aplikace DPMCB může být zobrazena rovněž off-line ve formě QR kódu z aplikace DPMCB, jehož veřejnou částí je zašifrovaná informace pro revizorskou aplikaci, která obsahuje identifikační číslo průkazky a e-mailovou adresu zadanou držitelem pro přístup k uživatelskému účtu aplikace DPMCB.

3.2.2. **Virtuální předplatní jízdenka** je nepřenosný jízdní doklad v elektronické podobě zakoupený prostřednictvím e-shopu DPMCB nebo ve vybraných předprodejních místech Dopravce ve formě elektronického záznamu v odbavovacím systému Dopravce po zaplacení příslušné tarifní sazby ceny jízdného cestujícím. K virtuální předplatní jízdence je v odbavovacím systému Dopravce přiřazeno elektronické zařízení, které slouží jako její identifikátor.

3.2.3. **Tištěná předplatní jízdenka** je nepřenosný jízdní doklad, který je složen z platné průkazky vydané Dopravcem a platného kupónu po zaplacení příslušné tarifní sazby ceny jízdného cestujícím, jež jsou vydány v tištěné podobě.

3.2.4. **Přenosná předplatní jízdenka** je přenosný jízdní doklad, který je složen z platné průkazky vydané Dopravcem a platného kupónu po zaplacení příslušné tarifní sazby ceny jízdného cestujícím, jež mohou být vydány pouze v tištěné podobě.

4. <u>Definice dalších základních pojmů:</u>

4.1. **Pověřenou osobou** ve veřejné silniční osobní a drážní osobní dopravě je řidič vozidla nebo jiná osoba pověřená Dopravcem vybavená kontrolním odznakem nebo průkazem Dopravce.

4.2. **Přesný čas**, za tento se považuje vždy časový údaj uváděný Dopravcem. Kontrolní časové údaje jsou uváděny na vnitřním informačním tablu vozidla (zobrazovač času a pásma). Pro stanovení doby platnosti označovaných tištěných jízdenek je rozhodující čas vyznačený na takové jízdence.

V označovači umístěném ve vozidle se na tištěné jízdence vyznačí tyto údaje dle dále uvedeného příkladu:

203	*Pol. Jih*	*100*	*12.≥.09*	*13.10*
Číslo vozu	*Zkrácený název zastávky*	*Tarifní zóna*	*Datum*	*Čas*

4.3. **Označovač** je přístroj, který označuje tištěnou jízdenku. Je obsluhován cestujícím.

4.4. **Odbavovací zařízení** je zařízení ve vozidle MHD, které umožňuje zaevidovat zaplacení virtuální jízdenky v odbavovacím systému Dopravce a přijmout úhradu tohoto jízdního dokladu prostřednictvím bankovní karty. Součástí odbavovacího zařízení může být i označovač.

4.5. **Ručním zavazadlem** se rozumí snadno přenosná věc, kterou vzhledem k rozměrům a hmotnosti lze snadno umístit ve vozidle nebo bez obtíží naložit do vozidla a která nemůže svou povahou poškodit nebo znečistit cestující nebo vozidlo, s rozměry, hmotností a za podmínek uvedených v těchto SPP.

4.6. **Spoluzavazadlem** se rozumí věc, která svými rozměry přesahuje rozměry ručního zavazadla, ale nepřesahuje rozměry uvedené dále v těchto SPP.

4.7. **Dopravní systém IDESKA** je integrovaný dopravní systém v Jihočeském kraji a některých dalších okolních lokalitách. Na linkách nebo jejich úsecích zahrnutých do dopravního systému IDESKA platí Tarif IDESKA a Smluvní přepravní podmínky IDESKA (dále jen „SPP IDESKA“). Tarif IDESKA vyhlašuje Jihočeský kraj a obsahuje způsob stanovení výše jízdného a přepravného a platnosti jízdních dokladů IDESKA v rámci dopravního systému IDESKA. SPP IDESKA upravují podmínky pro přepravu osob, zavazadel, věcí a živých zvířat v rámci dopravního systému IDESKA. Organizátorem dopravního systému IDESKA je společnost JIKORD s.r.o. Dopravce je zapojen do dopravního systému IDESKA (tarifní zóna 100 – České Budějovice). Jízdní doklady vydané Dopravcem podle Tarifu jsou za podmínek stanovených Tarifem IDESKA a SPP IDESKA platné ve všech spojích dopravního systému IDESKA v tarifní zóně 100 – České Budějovice. Jízdní doklady vydané v rámci dopravního systému IDESKA jsou za podmínek stanovených Tarifem IDESKA a SPP IDESKA platné ve všech spojích Dopravce v tarifní zóně 100 – České Budějovice.

4.8. **Aplikace Sejf** je počítačový program určený výlučně pro mobilní telefony (nikoliv tablety) vybavené SIM kartou a připojením k internetu, které jsou jako firmware vybaveny operačním systémem iOS nebo Android. Aplikaci je možné instalovat do mobilního telefonu prostřednictvím App Store nebo Google Play, které stanoví požadavky na kompatibilitu zařízení uživatele.

4.9. **Aplikace DPMCB** je počítačový program určený pro mobilní komunikační zařízení vybavená SIM kartou a připojením k internetu, která jsou jako firmware vybaveny operačním systémem iOS nebo Android. Aplikaci je možné instalovat do mobilního komunikačního zařízení prostřednictvím App Store nebo Google Play, které stanoví požadavky na kompatibilitu zařízení uživatele.

4.10. **E-shop DPMCB** je elektronický obchod provozovaný Dopravcem dostupný na https://eshop.dpmcb.cz/ umožňující nákup virtuální předplatní jízdenky. Podmínky nákupu a užívání virtuální předplatní jízdenky se řídí aktuálně platnými obchodními podmínkami pro nákup virtuální předplatní jízdenky.

4.11. **Osobními údaji** se rozumí jméno, příjmení, datum a místo narození a adresa, které jsou uvedeny v osobním dokladu cestujícího. Doklad musí být opatřen fotografií a vydaný příslušným správním úřadem. **Osobními údaji potřebnými na vymáhání zaplacení jízdného a přirážky** se rozumí jméno, příjmení, datum a místo narození, adresa pro doručování a číslo osobního dokladu. Doklad musí být opatřen fotografií a vydaný příslušným správním úřadem.

III.
VZNIK A PLNĚNÍ SMLOUVY O PŘEPRAVĚ OSOB

Přepravní smlouva je uzavřena nejpozději tím, že cestující nastoupí do vozidla jen s platným jízdním dokladem. Vzhledem ke skutečnosti, že Dopravce zajišťuje ve vozidle prodej jízdních dokladů, je přepravní smlouva v souladu s podmínkou předchozí věty rovněž uzavřena, umožní-li Dopravce cestujícímu nastoupení do vozidla bez platného jízdního dokladu a cestující si zakoupí jízdní doklad, tj. virtuální jízdenku, bezodkladně po nástupu do vozidla.

Uzavřením smlouvy o přepravě vzniká mezi Dopravcem a cestujícím závazkový právní vztah, jehož obsahem je zejména povinnost Dopravce přepravit cestujícího řádně a včas spoji uvedenými v jízdním řádu za podmínek stanovených Přepravním řádem, SPP nebo Tarifem a povinnost cestujícího zaplatit cenu za přepravu podle Tarifu. Jakoukoliv škodní událost vzniklou při přepravě nebo v okamžiku nastupování či vystupování z vozidla je cestující povinen nahlásit Dopravci.

Dopravce se přepravní smlouvou zavazuje:

- cestujícímu, který za stanovené jízdné použije vozidlo MHD, realizovat jeho přepravu podle Přepravního řádu, SPP a Tarifu ze zastávky, na které cestující nastoupí do vozidla MHD, do zastávky určení podle jízdního řádu; právo na přepravu určitým spojem linky má cestující jen tehdy, není-li vozidlo plně obsazeno,
- stojí-li v zastávce více vozidel MHD, je řidič každého třetího vozidla MHD povinen zastavit v úrovni označníku zastávky; v případě, že se ve stanici nachází osoba na vozíku pro invalidy nebo osoba se zdravotním postižením s bílou nebo červenobílou holí, je řidič povinen zastavit vozidlo vždy v úrovni označníku.

Cestující se přepravní smlouvou zavazuje:

- při přepravě dodržovat Přepravní řád, tyto SPP a Tarif,
- zaplatit jízdné, s výjimkou osob přepravovaných bezplatně podle Tarifu. Přeprava dětí do 5 let věku včetně bez doprovodu cestujícího staršího 10 let není povolena.

Nemůže-li Dopravce z důvodů, které nejsou na straně cestujícího, provést přepravu cestujícího z nástupní zastávky vozidlem, pro které byl tarifně odbaven, nebo je-li pokračování v započaté jízdě znemožněno, má cestující právo na přepravu do cílové zastávky jiným vozidlem téže, popř. jiné linky za použití již označené tištěné jízdenky, zakoupené jednotlivé jízdenky v elektronické podobě nebo ostatních platných jízdních dokladů, přičemž cestující nemá nárok na vrácení jízdného. Jestliže cestující nebyl v důsledku zpoždění odjezdu nebo příjezdu spoje či ztráty přípoje přepraven včas, nemá právo na náhradu škody. Při přerušení jízdy z důvodu na straně cestujícího nebo z důvodu vyloučení cestujícího pověřenou osobou z přepravy nemá cestující nárok na vrácení jízdného. Za nevyužitý nebo částečně využitý jízdní doklad se jízdné nevrací.

IV.
JÍZDNÍ DOKLAD

Cestující se pro účely kontroly zaplacení jízdného a přepravného po dobu plnění přepravní smlouvy prokazuje platným jízdním dokladem. V případech, kdy je jízdní doklad vydán v elektronické podobě, prokazuje cestující existenci platného jízdního dokladu **stanoveným prostředkem**, kterým je:

- **mobilní komunikační zařízení**, jehož prostřednictvím lze vizuálně nebo s pomocí čtecího zařízení Dopravce zobrazit a ověřit platnost SMS jízdenky, Sejf jízdenky a předplatní jízdenky aplikace DPMCB. Ustanovení v těchto SPP týkající se prokazování existence platného jízdního dokladu mobilním komunikačním zařízením se přiměřeně použijí rovněž na nosič QR kódu z aplikace DPMCB, jehož prostřednictvím lze s pomocí čtecího zařízení Dopravce zobrazit a ověřit platnost předplatní jízdenky aplikace DPMCB;
- **identifikátor**, jehož prostřednictvím lze s pomocí čtecího zařízení Dopravce ověřit platnost virtuální jízdenky nebo virtuální předplatní jízdenky. Identifikátorem virtuální jízdenky je to elektronické zařízení, které bylo přiloženo k odbavovacímu zařízení za účelem provedení úhrady virtuální jízdenky (např. bankovní karta, mobilní telefon s NFC či chytré hodinky s NFC). Identifikátorem virtuální předplatní jízdenky je to elektronické zařízení, jež je v odbavovacím systému Dopravce přiřazeno k virtuální předplatní jízdence.

Cestující odpovídá za funkčnost stanoveného prostředku, tj. mobilního komunikačního zařízení a identifikátoru, a za to, že se bude schopen při přepravní kontrole jízdním dokladem v elektronické podobě prokázat.

Cestující je povinen po celou dobu trvání přepravy a v okamžiku výstupu z vozidla mít u sebe platný jízdní doklad, resp. stanovený prostředek. Tuto povinnost cestující splní i tím, že cestuje jako spolucestující jiného cestujícího, který u sebe jízdní doklad, resp. stanovený prostředek spolucestujícího má. Cestující, který má u sebe jízdní doklad, resp. stanovený prostředek spolucestujícího, je povinen spolucestujícího při zahájení přepravní kontroly označit; dodatečné označení spolucestujícího není možné.

Jízdní doklad je cestující povinen uložit tak, aby bylo zabráněno jeho poškození vlivem znečištění, vlhkého prostředí, slunečních paprsků, mastnoty, saponátů, pracích prostředků nebo jiným, obdobně nepříznivě působícím vlivům. Zároveň cestující musí mít uložen jízdní doklad tak, aby byla umožněna jeho bezodkladná kontrola.

1. Platným jízdním dokladem se rozumí:

1.1. **Tištěná jízdenka**

Platná tištěná jízdenka je pouze ta jízdenka, jejíž zřetelně vyznačený čas označení nepřesáhne dobu platnosti této použité tištěné jízdenky. Jízdenka se označuje v kterémkoli označovači toho vozidla, v němž cestující zahájil přepravu, ve směru šipky lícem nahoru, tisk z označovače musí být umístěn v poli s reagenční vrstvou a musí se zbarvit červeno-černě; jiné označení není správné. Pro stanovení doby platnosti tištěné jízdenky bez využití přestupu ze strany cestujícího je rozhodující jízdní doba uvedená v zastávkovém jízdním řádu. Pro stanovení doby platnosti tištěné jízdenky s využitím přestupu ze strany cestujícího je rozhodující čas uvedený na označené jízdence. Po celou dobu přepravy i v okamžiku vystoupení z vozidla musí mít cestující takto označenou jízdenku u sebe. Při přestupu se tištěná jízdenka přestupní již neoznačuje. Kombinace jízdenek pro jednotlivou jízdu není povolena. Jízdenka se označuje bezodkladně po nástupu do vozidla. Jízdenku lze zakoupit v jízdenkových automatech. Nefunkčnost jízdenkového automatu nezakládá oprávnění cestujícímu k jízdě bez platného jízdního dokladu.

1.2. **Virtuální jízdenka**

Platná virtuální jízdenka je pouze ta jízdenka, jejíž čas zaplacení zaevidovaný v odbavovacím systému Dopravce nepřesáhne dobu platnosti této jízdenky a jejíž platnost lze jednoznačně ověřit prostřednictvím identifikátoru virtuální jízdenky. Cestující je povinen si zakoupit virtuální jízdenku bezodkladně po nástupu do vozidla. Cestující při nákupu virtuální jízdenky na odbavovacím zařízení ve vozidle postupuje dle pokynů na obrazovce odbavovacího zařízení. Za správnost výběru virtuální jízdenky na odbavovacím zařízení v hodnotě dle Tarifu odpovídá cestující. Pro provedení nákupu požadované virtuální jízdenky přiloží cestující k odbavovacímu zařízení příslušné elektronické zařízení za účelem provedení úhrady jízdenky (např. bankovní karta, mobilní telefon s NFC či chytré hodinky s NFC). V rámci jednoho přiložení příslušného elektronického zařízení není možné zakoupit více jízdenek najednou. Tuto transakci je nutné provést prostřednictvím „Hromadného nákupu“; na obrazovce odbavovacího zařízení je cestujícímu na závěr nákupu explicitně zobrazena cena za daný nákup. Cestující může navolit libovolné množství jízdenek do maximálního povoleného limitu pro bezkontaktní platby ve výši 500 Kč. Při překročení částky není cestujícímu povoleno zvolit další jízdenku. Cestující je oprávněn užít pouze takovou bankovní kartu, která je dostatečně kryta peněžními prostředky pro úhradu jízdného; dostatečné krytí peněžními prostředky je cestující povinen udržovat až do zúčtování platby jízdného. Pokud zaplacení virtuální jízdenky z jakékoliv příčiny na straně cestujícího neproběhne, je cestující povinen si neprodleně opatřit platný jízdní doklad jiným způsobem. Po zaplacení je virtuální jízdenka zaevidována v odbavovacím systému Dopravce; Dopravce nevydává cestujícímu jízdní doklad ve vozidle. Cestující má možnost prostřednictvím stisknutí tlačítka „Moje jízdenky“ na obrazovce odbavovacího zařízení a přiložením identifikátoru virtuální jízdenky vypsat všechny platné jízdní doklady přiřazené k identifikátoru. Daňový doklad virtuální jízdenky si cestující vystavuje individuálně podle své potřeby po zúčtování bankou dle pokynů na internetové stránce https://eshop.dpmcb.cz/. Virtuální jízdenku nelze dodatečně předložit jako jízdní doklad.

1.3. **SMS jízdenka**

Platná SMS jízdenka je pouze ta jízdenka, jejíž zřetelně uvedený čas vydání nepřesáhne dobu platnosti této jízdenky a jejíž platnost lze jednoznačně ověřit přečtením potřebných údajů z displeje mobilního komunikačního zařízení. Cestující nesmí nastoupit do vozidla MHD bez přijaté a současně platné SMS jízdenky; nelze ji dodatečně předložit jako jízdní doklad. V případě SMS jízdenky je stanoveným prostředkem mobilní komunikační zařízení s přijatou SMS jízdenkou. Základní podmínkou pro nákup SMS jízdenky je aktivace služby „Premium SMS“ u mobilního operátora. Daňový doklad SMS jízdenky si cestující vystavuje individuálně dle své potřeby, a to dle pokynů na internetové stránce www.jizdenka.cb-mobil.cz.

Postup při nákupu SMS jízdenky s dobou platnosti 60 minut:

- do mobilního komunikačního zařízení napíše cestující zprávu s textem: BUD
- text cestující odešle jako objednávku jízdenky na telefonní číslo: 90206
- do 2 minut cestující obdrží SMS jízdenku ve formě SMS zprávy
- na displeji mobilního komunikačního zařízení se zobrazí SMS jízdenka:

Vzor:
DPMCB, a.s.
SMS jízdenka základní 30 Kč
Přestupní
Platnost:
Od: datum (ddmmrr) čas hod/min
Do: datum (ddmmrr) čas hod/min
HASH kód (kontrolní kód)

Postup při nákupu SMS jízdenky s dobou platnosti 24 hodin:

- do mobilního komunikačního zařízení napíše cestující zprávu s textem: BUD24
- text cestující odešle jako objednávku jízdenky na telefonní číslo: 90206
- do 2 minut cestující obdrží SMS jízdenku ve formě SMS zprávy
- na displeji mobilního komunikačního zařízení se zobrazí SMS jízdenka:

Vzor:
DPMCB, a.s.
SMS jízdenka základní 115 Kč
Přestupní
Platnost:
Od: datum (ddmmrr) čas hod/min
Do: datum (ddmmrr) čas hod/min
HASH kód (kontrolní kód)

V případě, že cestující hodlá zakoupit více SMS jízdenek z jednoho mobilního komunikačního zařízení (pro více osob nebo jako přepravné), musí odeslat příslušný počet objednávek a následně obdržet stejný počet SMS jízdenek. V případě smazání SMS jízdenky v době její platnosti lze získat její duplikát za poplatek 3 Kč za jednu SMS jízdenku (cena je včetně platné sazby DPH).

Postup pro zaslání duplikátu již zakoupené SMS jízdenky:

- do mobilního komunikačního zařízení napíše cestující zprávu s textem: v případě duplikátu SMS jízdenky s dobou platnosti 60 minut – BUD, v případě duplikátu SMS jízdenky s dobou platnosti 24 hodin – BUD24
- a odešle na telefonní číslo: 9000603
- do 2 minut cestující obdrží duplikát poslední objednané SMS jízdenky

1.4. Sejf jízdenka

Platná Sejf jízdenka je pouze ta jízdenka, jejíž zřetelně uvedený čas vydání nepřesáhne dobu platnosti této elektronické jízdenky a jejíž platnost lze jednoznačně ověřit přečtením potřebných údajů z displeje mobilního komunikačního zařízení. Cestující nesmí nastoupit do vozidla MHD bez zaplacené a současně platné Sejf jízdenky; nelze ji dodatečně předložit jako jízdní doklad. V případě Sejf jízdenky je stanoveným prostředkem mobilní komunikační zařízení se zaplacenou Sejf jízdenkou. Základní podmínkou pro nákup Sejf jízdenky je aktivace aplikace Sejf v mobilním komunikačním zařízení. Daňový doklad Sejf jízdenky si cestující vystavuje individuálně dle své potřeby, a to dle pokynů na internetové stránce www.jizdenka.cb-mobil.cz.

Postup při nákupu Sejf jízdenky:

- v mobilním komunikačním zařízení si cestující objedná Sejf jízdenku
- cestující odešle objednávku jízdenky v aplikaci Sejf
- do 2 minut cestující obdrží Sejf jízdenku
- na displeji mobilního komunikačního zařízení se zobrazí Sejf jízdenka:

Vzor:
DPMCB, a.s.
Sejf jízdenka základní 30 Kč
Přestupní
Platnost:
Od: datum (dd.mm.rrrr) čas hod:min
Do: datum (dd.mm.rrrr) čas hod:min
KÓD:
např. (kndP4NLTh/084661)

V případě, že cestující hodlá zakoupit více Sejf jízdenek z jednoho mobilního komunikačního zařízení (pro více osob nebo jako přepravné), musí odeslat příslušný počet objednávek a následně obdržet stejný počet Sejf jízdenek.

1.5. **Předplatní jízdenka**

Předplatní jízdenka je platný jízdní doklad, splňuje-li všechny předepsané náležitosti uvedené v těchto SPP. Předplatní jízdenka se skládá z průkazky a kupónu. Doba platnosti průkazky předplatní jízdenky je 10 let ode dne vystavení; výjimku tvoří průkazka pro osobu ode dne dosažení věku 6 let do dne, který předchází dni 16. narozenin, která je vydávána s platností na dobu 5 let ode dne vystavení, průkazka pro cestující nad 65 let věku, která je vydávána s platností na dobu neurčitou (neobsahuje tedy dobu platnosti) a průkazka přenosné předplatní jízdenky, která je vydávána s platností na dobu neurčitou. Cestující nesmí nastoupit do vozidla MHD bez platné předplatní jízdenky.

- **Předplatní jízdenka aplikace DPMCB** zakoupená prostřednictvím aplikace DPMCB. Platnou jízdenkou je pouze ta jízdenka, jejíž zřetelně uvedený čas nepřesáhne dobu platnosti této jízdenky a jejíž platnost lze jednoznačně ověřit přečtením potřebných údajů z displeje mobilního komunikačního zařízení. Počátek platnosti předplatní jízdenky aplikace DPMCB si stanovuje cestující při nákupu sám dle potřeby. V případě zakoupení předplatní jízdenky aplikace DPMCB s volbou počátku platnosti v den jejího zakoupení je začátek platnosti jízdního dokladu posunut o 30 minut po jeho zakoupení. Platnost předplatní jízdenky aplikace DPMCB končí ve 24:00 hod, a to v uvedený den konce rozsahu doby platnosti kupónu. V případě nákupu předplatní jízdenky aplikace DPMCB se prodej řídí aktuálně platnými obchodními podmínkami pro nákup předplatní jízdenky aplikace DPMCB, které jsou dostupné na www.dpmcb.cz.

- **Virtuální předplatní jízdenka**. Platnou jízdenkou je pouze ta jízdenka, jejíž zřetelně uvedený čas nepřesáhne dobu platnosti této jízdenky a jejíž platnost lze jednoznačně ověřit prostřednictvím identifikátoru virtuální předplatní jízdenky. Počátek platnosti kupónu virtuální předplatní jízdenky si stanovuje cestující při nákupu sám dle potřeby, resp. ne dříve než v den zakoupení kupónu, a ne později než 30 dnů ode dne nákupu. V případě zakoupení virtuální předplatní jízdenky s volbou počátku platnosti v den jejího zakoupení je začátek platnosti jízdního dokladu posunut o 30 minut po jeho zakoupení. Platnost virtuální předplatní jízdenky končí ve 24:00 hod, a to v uvedený den konce rozsahu doby platnosti kupónu.

  V případě nákupu virtuální předplatní jízdenky se prodej a užívání řídí aktuálně platnými obchodními podmínkami pro nákup virtuální předplatní jízdenky, které jsou dostupné na www.dpmcb.cz.

- **Tištěná předplatní jízdenka** a **přenosná předplatní jízdenka**. Platnou jízdenkou je pouze ta jízdenka, jejíž zřetelně uvedený čas nepřesáhne dobu platnosti této jízdenky a má-li všechny předepsané náležitosti, odpovídá-li vzorům Dopravce uveřejněným na www.dpmcb.cz, jsou-li všechny její údaje čitelné, správně a úplně vypsané. Tištěná předplatní jízdenka a přenosná předplatní jízdenka je platný jízdní doklad, pokud kupón má shodné číslo s průkazkou, odpovídá datum a souhlasí cenový údaj s typem kupónu, lze-li jednoznačně zjistit předepsaná data na průkazce i kupónu a jestliže nebyly činěny neoprávněné zásahy do průkazky nebo kupónu, které by změnily původní údaje. Doba platnosti kupónu nesmí překročit dobu platnosti průkazky.

  Počátek platnosti kupónu tištěné předplatní jízdenky a přenosné předplatní jízdenky si stanovuje cestující při nákupu sám dle potřeby, resp. ne dříve než v den zakoupení kupónu, a ne později než 30 dnů ode dne nákupu. Platnost kupónu končí ve 24:00 hod, a to v uvedený den konce rozsahu doby platnosti kupónu. Cestující je povinen při převzetí kupónu zkontrolovat správnost údajů na kupónu (zejména shodu čísla průkazu s číslem kupónu a dobu platnosti kupónu) a tím potvrdit, zda byl kupón vystaven dle požadavku cestujícího; na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Tištěnou předplatní jízdenku a přenosnou předplatní jízdenku lze zakoupit pouze v předprodejních místech Dopravce.

  Za ztracenou, odcizenou a poškozenou tištěnou předplatní jízdenku se náhrada neposkytuje.

2. Jízdní doklad se nepovažuje za platný, jestliže cestující nedodržel podmínky pro jeho použití stanovené Přepravním řádem, těmito SPP a Tarifem, nebo jiným zvláštním právním předpisem, a dále zejména pokud:
   - nejsou vyplněné předepsané údaje,
   - je používán bez vyžadované fotografie,
   - je poškozen tak, že z něj nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jeho použití,
   - údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny,
   - je použit neoprávněnou osobou,
   - nenastala nebo uplynula doba jeho platnosti,
   - nejde o originál.

   Jízdní doklad pro jednotlivou jízdu nebo časový jízdní doklad, který lze podle Tarifu a SPP použít jen ve spojení s dokladem, na jehož základě byl vydán, se nepovažuje za platný, jestliže se cestující tímto dokladem současně neprokáže.
   V případě zjištění neplatnosti jízdního dokladu se postupuje dle čl. XI. těchto SPP.

2.1. **Tištěná jízdenka** je zejména neplatná, jestliže:
   - vykazuje známky opakovaného označení (použití), nedovolených úprav, údaje jsou nečitelné, jízdenka je zcela neoznačena nebo uplynula doba její platnosti,
   - je označena v době, kdy pověřená osoba zahájila přepravní kontrolu,
   - je poškozena tak, že z ní nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jejího použití,
   - údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny,
   - je použita neoprávněnou osobou,
   - nejde o originál.

2.2. **Virtuální jízdenka** je zejména neplatná, jestliže:
   - nenastala nebo uplynula doba její platnosti,
   - nelze z příčin na straně cestujícího na místě kontroly ověřit její platnost, zejména pokud nelze identifikátorem ověřit potřebné údaje, resp. jízdenka není při přepravní kontrole v odbavovacím systému Dopravce nalezena,
   - je použita neoprávněnou osobou.

2.3. **SMS jízdenka a Sejf jízdenka** je zejména neplatná, jestliže:
- nenastala nebo uplynula doba její platnosti,
- nebyla zaslána smluvním provozovatelem služby,
- byla jakkoliv upravována, přepisována nebo přeposlána,
- nelze z příčin na straně cestujícího na místě kontroly ověřit její platnost, zejména pokud nelze jednoznačně z displeje mobilního komunikačního zařízení přečíst potřebné údaje,
- cestující odeslal objednávku SMS jízdenky či Sejf jízdenky v době výkonu přepravní kontroly,
- není jízdenka při přepravní kontrole na základě přiděleného kódu nalezena.

2.4. **Předplatní jízdenka aplikace DPMCB** je zejména neplatná, jestliže:
- nebyla platná v době kontroly,
- nebyla vystavena přímo provozovatelem aplikace DPMCB,
- nelze z příčin na straně cestujícího nebo jeho mobilního komunikačního zařízení ověřit její platnost,
- zobrazená fotografie cestujícího nebo osobní údaje neodpovídají kontrolované osobě,
- ochranný prvek v podobě předepsaného kódu a barevného značení neodpovídá platnému jízdnímu dokladu v době kontroly a kontrolované osobě,
- není označena příznakem „PLATNÝ“,
- po načtení QR kódu není z příčin na straně cestujícího předplatní jízdenka aplikace DPMCB nalezena.

2.5. **Virtuální předplatní jízdenka** je zejména neplatná, jestliže:
- nebyla platná v době kontroly,
- nelze z příčin na straně cestujícího nebo jeho identifikátoru ověřit její platnost, zejména pokud nelze prostřednictvím identifikátoru ověřit potřebné údaje, resp. virtuální předplatní jízdenka není při přepravní kontrole v odbavovacím systému Dopravce nalezena,
- zobrazená fotografie cestujícího nebo osobní údaje neodpovídají kontrolované osobě.

2.6. **Tištěná předplatní jízdenka** je zejména neplatná, jestliže:
- nemá všechny předepsané náležitosti, neodpovídá vzorům Dopravce,
- kupón nemá shodné číslo s průkazkou (číslo průkazu), neodpovídá datum a nesouhlasí cenový údaj s typem kupónu, nelze jednoznačně zjistit předepsaná data na průkazce i kupónu,
- údaje jsou nečitelné, neodpovídají skutečnosti (jsou nesprávné) nebo jsou neúplné,
- vykazuje známky nedovolených úprav,
- uplynula doba její platnosti,
- je poškozena tak, že z ní nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jejího použití,
- je použita neoprávněnou osobou,
- je používána bez vyžadované fotografie,
- nejde o originál.

2.7. **Přenosná předplatní jízdenka** je neplatná, jestliže:
- nemá všechny předepsané náležitosti, neodpovídá vzorům Dopravce,
- kupón nemá shodné číslo s průkazkou (číslo průkazu), neodpovídá datum a nesouhlasí cenový údaj s typem kupónu, nelze jednoznačně zjistit předepsaná data na průkazce i kupónu,
- údaje jsou nečitelné, neodpovídají skutečnosti (jsou nesprávné) nebo jsou neúplné,
- vykazuje známky nedovolených úprav,
- uplynula doba její platnosti,
- je poškozena tak, že z ní nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jejího použití,
- nejde o originál.

Platnost jízdních dokladů IDESKA se posuzuje a jejich kontrola se provádí v souladu s Tarifem IDESKA a SPP IDESKA.

3. <u>Vratky z předplatních jízdenek aplikace DPMCB a virtuálních předplatních jízdenek:</u>

Vracení jízdného (dále též jen „vratky“) z částečně nevyužitých jednotlivých jízdních dokladů se neprovádí. Vratky z částečně nevyužitých předplatních jízdenek aplikace DPMCB a virtuálních předplatních jízdenek z důvodů na straně Dopravce se neprovádějí.

Vratky ze zcela nevyužitých předplatních jízdenek aplikace DPMCB a virtuálních předplatních jízdenek z důvodů na straně cestujícího lze uplatnit nejpozději před prvním dnem platnosti jízdního dokladu.

Vratky z částečně nevyužitých předplatních jízdenek aplikace DPMCB a virtuálních předplatních jízdenek z důvodů na straně cestujícího lze uplatnit pouze u jízdních dokladů s dobou platnosti 30 dnů a delší, a to:

- ode dne následujícího po dni uplatnění žádosti, bez udání důvodu,
- ode dne zneplatnění jízdního dokladu z důvodu ztráty nároku na zvýhodněné jízdné.

Vratky z částečně nebo zcela nevyužitých předplatních jízdenek aplikace DPMCB a virtuálních předplatních jízdenek lze provést pouze na základě písemné žádosti cestujícího podané na Zákaznickém centru Dopravce.

Poměrná část jízdného se vypočte podle vzorce:

$$poměrná\ část\ jízdného = \frac{počet\ dnů\ nevyužití}{počet\ dnů\ platnosti} \times původní\ cena$$

Při vratce poměrné části jízdného z částečně nevyužitých předplatních jízdenek aplikace DPMCB a virtuálních předplatních jízdenek z důvodů na straně cestujícího se vracená částka snižuje o manipulační poplatek ve výši 15 % vracené částky, nejméně však o 100 Kč.

Žádost o vrácení poměrné části jízdného z částečně nevyužitých předplatních jízdenek aplikace DPMCB a virtuálních předplatních jízdenek lze uplatnit nejpozději v poslední den platnosti jízdního dokladu, z něhož je žádána vratka.

O případech hodných zvláštního zřetele rozhoduje Dopravce individuálně.

4. <u>Převod jízdního dokladu:</u>

Dopravce umožňuje převod platného kupónu tištěné předplatní jízdenky a kupónu virtuální předplatní jízdenky na předplatní jízdenku aplikace DPMCB, a to na základě žádosti cestujícího podané před ukončením platnosti uvedeného kupónu na předprodejním místě Dopravce. Podmínkou převodu je zřízený uživatelský účet v aplikaci DPMCB a současně schválená průkazka předplatní jízdenky aplikace DPMCB, jejíž kategorie a zadané osobní údaje cestujícího jsou shodné se stávající průkazkou převáděného kupónu předplatní jízdenky, jinak nelze převod provést. Převáděný kupón předplatní jízdenky bude převeden na předplatní jízdenku aplikace DPMCB s původní platností. Při převodu kupónu je cestující povinen sdělit Dopravci e-mailovou adresu zadanou pro přístup k uživatelskému účtu aplikace DPMCB a předložit tištěnou předplatní jízdenku, přičemž kupón tištěné předplatní jízdenky si Dopravce ponechá, resp. předložit identifikátor virtuální předplatní jízdenky.

V.
PLACENÍ JÍZDNÉHO

Cestující je povinen před nástupem do vozidla mít pro zamýšlenou přepravu potřebný jízdní doklad v hodnotě dle Tarifu, nebo si jízdní doklad, tj. virtuální jízdenku, zakoupit bezodkladně po nástupu do vozidla. V případě, že odbavovací zařízení ve vozidle je nefunkční, použije cestující další nejbližší odbavovací zařízení. Pokud není možno ve vozidle zakoupit virtuální jízdenku z důvodu nefunkčnosti odbavovacího zařízení, je cestující povinen si neprodleně opatřit platný jízdní doklad jiným způsobem; nemůže-li si cestující opatřit platný jízdní doklad jiným způsobem, je povinen v nejbližší stanici opustit vozidlo. Nefunkčnost odbavovacího zařízení nezakládá oprávnění cestujícímu k jízdě bez platného jízdního dokladu.

Cestující je povinen označit si předepsaným způsobem tištěnou jízdenku, a to bezodkladně po nástupu do vozidla v nejbližším označovači. Čas určený k bezodkladnému označení jízdenky nezahrnuje dobu, kterou cestující potřebuje k tomu, aby zaujal místo k sezení, vyhledal nepřipravenou jízdenku, nebo si ji opatřoval od jiných cestujících, manipuloval se zavazadly, nebo prováděl jinou činnost, která nesouvisí s bezodkladným označením jízdenky. Po označení jízdenky v označovači je cestující povinen provést kontrolu správnosti vytištěných údajů. Je-li označovač, ve kterém si cestující chtěl jízdenku označit, nefunkční, je cestující povinen použít k označení jízdenky další nejbližší označovač.

Cestující má při výběru úhrady jízdného alternativní možnost volby, zda použije jednotlivou jízdenku v tištěné podobě (tištěnou jízdenku) nebo jednotlivou jízdenku v elektronické podobě (virtuální jízdenka, SMS jízdenka nebo Sejf jízdenka).

Cestující výběrem a zakoupením jednotlivé jízdenky, předplatní jízdenky aplikace DPMCB nebo virtuální předplatní jízdenky přistupuje dobrovolně a konkludentně na podmínky stanovené pro jejich použití a kontrolu jejich platnosti uvedené v těchto SPP a Tarifu a zavazuje se je dodržovat; nesplní-li cestující tyto stanovené podmínky, bude považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.

Při smazání SMS jízdenky má cestující možnost získat duplikát za podmínek stanovených v těchto SPP.

V případě ztráty nebo odcizení mobilního komunikačního zařízení, ve kterém je uložena platná Sejf jízdenka, je v zájmu cestujícího zavolat na linku HelpDesk Sejfu a nahlásit příslušné telefonní číslo, čímž dojde k blokaci telefonního čísla pro aplikaci Sejf. Po instalaci aplikace Sejf do nového mobilního komunikačního zařízení má cestující možnost si Sejf jízdenku zpětně nahrát. Zpětně lze Sejf jízdenku nahrát i v případě smazání v době její platnosti.

V případě ztráty nebo odcizení mobilního komunikačního zařízení, ve kterém je uložena platná předplatní jízdenka aplikace DPMCB, má cestující možnost si po instalaci aplikace DPMCB do nového mobilního komunikačního zařízení předplatní jízdenku aplikace DPMCB zpětně nahrát opětovným přihlášením se do svého účtu v aplikaci DPMCB.

V případě ztráty nebo odcizení elektronického zařízení, které slouží jako identifikátor virtuální předplatní jízdenky, má cestující možnost přiřadit v odbavovacím systému Dopravce jiné elektronické zařízení jako identifikátor virtuální předplatní jízdenky, a to za podmínek a postupem stanoveným platnými obchodními podmínkami pro nákup virtuální předplatní jízdenky.

V případě, že cestující na mobilní komunikační zařízení, ze kterého byl požadavek na nákup SMS jízdenky nebo Sejf jízdenky odeslán, tuto neobdrží, je povinen si pro uzavření přepravní smlouvy opatřit platný jízdní doklad jiným způsobem, jinak bude při přepravní kontrole považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu. Na nedoručení SMS jízdenky nebo jízdního dokladu zakoupeného prostřednictvím aplikace Sejf má cestující právo podat reklamaci. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník, popřípadě uživatel (cestující) oprávněn

uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamace se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Reklamace vyřizuje poskytovatel služby, kterým je společnost GLOBDATA a.s. Údaje o prodané SMS jízdence a Sejf jízdence jsou uchovány maximálně po dobu 3 měsíců od jejího prodeje. Na www.jizdenka.cb-mobil.cz je možno využít odkaz k reklamaci SMS jízdenky u poskytovatele této služby. K reklamaci Sejf jízdenky je možno využít www.sejf.cz.

VI.
PŘEPRAVA DĚTSKÝCH KOČÁRKŮ A JÍZDNÍCH KOL

1. Dětský kočárek:

Jako spoluzavazadlo může cestující vzít k přepravě dětský kočárek, pokud to obsazení vozidla dovoluje.

Cestující s dětským kočárkem musí nastoupit a vystoupit jen s vědomím řidiče, a to jen dveřmi označenými u vnější strany dveří piktogramem dětského kočárku. Průjezd kočárku vozidlem není dovolen. Ve vozidle může být přepravován jeden nebo více dětských kočárků, pokud to provozní poměry ve vozidle umožňují.

Dětský kočárek se přepravuje ve vozidle v prostoru určeném Dopravcem, cestující je povinen zajistit jej proti samovolnému pohybu a mít jej pod dohledem po celou dobu přepravy. Cestující, který převáží ve vozidle dětský kočárek, je odpovědný za to, aby kočárek nepoškodil nebo neznečistil vozidlo a neohrozil bezpečnost a zdraví osob. Zároveň je cestující odpovědný za dítě převážené v tomto kočárku. Před zastávkou, kde hodlá cestující přepravující dětský kočárek vystoupit, je povinen stisknout tlačítko „Znamení k řidiči“.

2. Jízdní kolo:

Jízdní kolo lze přepravovat jako spoluzavazadlo, a to v měsících červenec a srpen po celou dobu provozu MHD bez omezení, v ostatních měsících v sobotu, neděli a v státem uznaném svátku ve vyhrazeném prostoru pro kočárky. Do vozidla je povinen cestující přepravující jízdní kolo nastoupit dveřmi označenými u vnější strany dveří piktogramem dětského kočárku. Přeprava jízdních kol s alternativním pohonem není povolena. Je povolena přeprava maximálně dvou jízdních kol ve vozidle. Samostatně cestující osoba (osoby) mladší 15 let věku jízdní kolo přepravovat nesmí.

Cestující s jízdním kolem může nastoupit a vystoupit jen s vědomím řidiče, a to jen označenými dveřmi. Průjezd jízdního kola vozidlem není dovolen. Řidič vozidla je oprávněn přepravu jízdního kola odmítnout, jestliže tuto přepravu obsazenost vozidla neumožňuje. Při nástupu do vozidla na stejné zastávce mají přednost osoby na vozíku pro invalidy a cestující přepravující dětský kočárek obsazený dítětem před dětským kočárkem neobsazeným dítětem a jízdním kolem. V případě, že je ve vozidle přepravována osoba na vozíku pro invalidy nebo dětský kočárek, cestující s jízdním kolem do tohoto vozidla nesmí nastoupit.
Jízdní kolo se přepravuje ve vozidle v prostoru určeném Dopravcem, cestující přepravující jízdní kolo je povinen jízdní kolo zajistit proti samovolnému pohybu a být u něj po celou dobu přepravy. Cestující přepravující jízdní kolo je povinen zajistit, aby přepravou jízdního kola nebyla ohrožena bezpečnost a zdraví ostatních osob. Cestující je povinen zajistit, aby přepravované jízdní kolo neznečistilo ostatní cestující nebo nepoškodilo zařízení vozidla. Cestující nesmí na jízdním kole sedět nebo stát. Za případné škody vzniklé přepravou jízdního kola jiným cestujícím nebo Dopravci odpovídá osoba přepravující jízdní kolo. Před zastávkou, kde hodlá cestující přepravující jízdní kolo vystoupit, je povinen stisknout tlačítko „Znamení k řidiči“.

Jízdní kolo podléhá placení přepravného podle Tarifu. Koloběžka pro dospělé je rovnocenná jízdnímu kolu a povinnosti cestujícího při její přepravě jsou stejné jako při přepravě jízdních kol.

Dětská odrážedla (koloběžky) a dětská kola se přepravují za stejných podmínek jako zavazadla a nepodléhají úhradě přepravného. Za dětské kolo je považováno kolo srovnatelné svými rozměry s dětským odrážedlem, které výrazně nepřesahuje rozměry povoleného zavazadla uvedené v těchto SPP.

VII.
PŘEPRAVA OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE A PŘEPRAVA OSOB NA VOZÍKU PRO INVALIDY

Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají právo na místo k sezení na sedadlech pro ně vyhrazených a označených. Pokud není u těchto osob jejich právo zřetelně patrné, prokazují svůj nárok příslušným průkazem. Jiný cestující, který takové místo obsadil, je povinen cestujícímu s omezenou schopností pohybu a orientace místo na požádání uvolnit. Cestující je povinen na pokyn pověřené osoby uvolnit další místo k sezení pro cestujícího, který to vyžaduje vzhledem ke svému věku nebo zdravotnímu stavu.

Cestujícího na vozíku pro invalidy, který je držitelem průkazu „ZTP“ nebo „ZTP/P“, lze přepravovat pouze s vědomím řidiče, po jeho předchozím souhlasu, a to pouze v případě, pokud to obsazenost vozidla a bezpečnost přepravy dovoluje. Jiné pojízdné kompenzační pomůcky, pokud se přepravují současně s držitelem průkazu „ZTP“ nebo „ZTP/P“, se považují za vozíky pro invalidy, pokud jsou svými rozměry a vahou s nimi srovnatelné.

Přepravu cestujících na vozíku pro invalidy lze provádět především vozidly, která jsou viditelně označena symbolem přístupnosti (piktogram vozíku pro invalidy). Cestující na vozíku je povinen si sám pomocí druhé osoby zajistit pomoc, zejména při nakládání a vykládání vozíku. Vozík pro invalidy musí být vybaven účinnou ruční brzdou znemožňující po celou dobu přepravy jeho samovolný pohyb (poloha „zabrzděno“). Je-li vozidlo vybaveno bezpečnostními pásy, zajistí se osoba na vozíku pro invalidy nebo ji zajistí její doprovod proti pádu těmito pásy. Řidič vozidla je oprávněn odmítnout přepravu osoby na vozíku pro invalidy nebo prázdného vozíku pro invalidy, pokud prostor pro přepravu těchto vozíků nebo celé vozidlo jsou plně obsazeny. Nástup do vozidla je povolen pouze dveřmi k tomu označenými.

Spolu s cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace (držitel „ZTP“ nebo „ZTP/P“) může být přepravován asistenční nebo vodící pes. Cestující, kterého doprovází asistenční pes, je odpovědný za jeho chování.

VIII.
VZTAHY MEZI DOPRAVCEM A CESTUJÍCÍM

Cestující je povinen:

- seznámit se před uzavřením přepravní smlouvy s platným Přepravním řádem, těmito SPP a Tarifem, a tyto dodržovat;
- zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost přepravy, pořádek ve vozidle, způsobit škodu Dopravci nebo cestujícím nebo působit rušivě na zaměstnance Dopravce při výkonu jejich práce;
- nastoupit do vozidla a vystoupit z něho jen na zastávce a není-li vozidlo v pohybu. Přednost mají vystupující před nastupujícími. Cestující musí být připraven k nástupu do vozidla pouze v zastávce, a to na čas odjezdu vozidla. Cestující je odpovědný za to, aby v nástupní a výstupní zastávce včas do vozidla nastoupil a vystoupil;
- vystoupit po příjezdu vozidla na konečnou zastávku;
- mít jízdní doklad (resp. stanovený prostředek) uschovaný tak, aby na výzvu pověřené osoby byla umožněna bezodkladná kontrola platnosti jízdního dokladu kdykoliv během přepravy, nebo v okamžiku vystupování z vozidla;

- za jízdy se držet zařízení vozidla k tomu určených. Toto ustanovení nezbavuje cestujícího povinnosti označit si bezodkladně po nástupu do vozidla jízdní doklad, resp. zakoupit si bezodkladně po nástupu do vozidla jízdní doklad, tj. virtuální jízdenku, a předložit jej během přepravy na výzvu pověřené osoby ke kontrole. Vyžadují-li to provozní či jiné závažné důvody, je cestující povinen na pokyn pověřené osoby z vozidla vystoupit a chce-li v jízdě pokračovat, na jeho pokyn včas nastoupit. Při provádění přepravní kontroly může pověřená osoba nařídit výstup pouze jí určenými dveřmi.

Cestujícím není povoleno:

- vystupovat nebo nastupovat z (do) vozidla, jakmile dá řidič zvukové nebo světelné znamení k ukončení nástupu a výstupu;
- nastupovat do vozidla, které je plně obsazeno, nebo které prohlásila pověřená osoba za obsazené;
- zdržovat se v prostoru vyhrazeném pro řidiče, bránit mu ve výhledu z vozidla a mluvit s ním za jízdy;
- zdržovat se v prostorách určených pro nástup a výstup;
- kouřit ve vozidle, a to i elektronickou cigaretu;
- odkládat věci a živá zvířata na sedadla;
- chovat se hlučně, reprodukovat hlučně hudbu nebo zpěv, používat hlasitě audio techniku a obtěžovat jakýmkoliv jiným způsobem a nevhodným chováním nebo zápachem ostatní cestující;
- konzumovat ve vozidle zmrzlinu, potraviny a nápoje;
- znečisťovat a poškozovat vozidlo včetně zařízení v něm instalovaných;
- zasahovat neoprávněně a bezdůvodně do výkonu činnosti pověřené osoby;
- uvádět bezdůvodně v činnost bezpečnostní, dorozumívací a ovládací zařízení ve vozidle;
- otevírat za jízdy dveře vozidla;
- vyhazovat z vozidla věci nebo je nechat vyčnívat z vozidla;
- bránit použití provozních zařízení výstupu a nástupu do vozidla;
- provozovat ve vozidle bez písemného souhlasu Dopravce reklamní, podnikatelskou nebo jinou výdělečnou činnost.

Do vozidla nemají přístup nebo mohou být z přepravy vyloučeny osoby zjevně opilé, osoby zjevně pod vlivem návykových látek a osoby, které pro mimořádné znečištění oděvů, nebo z jiných důvodů mohou být spolucestujícím na obtíž.

Dopravce je dále oprávněn vyloučit z přepravy:

- osoby bez platného jízdního dokladu nebo osoby, které jiným způsobem porušily tyto SPP a Tarif;
- osoby, které ohrožují bezpečnost provozu, a osoby, které přes upozornění pověřené osoby nedodržují tyto SPP a Tarif či příslušné právní předpisy;
- osoby, které znečišťují vozidlo, nebo osoby, které svým chováním ruší klidnou přepravu cestujících nebo ostatní cestující jinak obtěžují;
- osoby s obutými kolečkovými bruslemi, a to z důvodu bezpečnosti osob;
- osoby přepravující věci, které přesahují povolené rozměry pro přepravu zavazadel, jakož i osoby, které přepravují věci, které mohou ohrozit bezpečnost cestujících, poškodit nebo znečistit vozidlo nebo cestující;
- cestujícího pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných nebo návykových látek, anebo cestujícího, který pro mimořádné znečištění oděvu nebo obuvi může být spolucestujícím na obtíž nebo může znečistit vozidlo;
- věc nebo zvíře přepravované s cestujícím, pokud jsou překážkou bezpečné přepravy nebo ohrožují-li zdraví cestujících nebo jejich přepravu neumožňují tyto SPP.

Vyloučením z přepravy nesmí být ohrožena bezpečnost a zdraví cestujícího. Cestující, který byl vyloučen z přepravy pověřenou osobou, nemá právo na vrácení zaplaceného jízdného, popř. přepravného.

IX.
POUŽÍVÁNÍ BEZPEČNOSTNÍCH, DOROZUMÍVACÍCH A OVLÁDACÍCH ZAŘÍZENÍ

Bezpečnostní, dorozumívací a ovládací zařízení smí cestující použít pouze v případě, že:
- je nutno nouzově zastavit z vážných důvodů,
- chce vystoupit s dětským kočárkem, vozíkem pro invalidy nebo jízdním kolem.

Zneužití bezpečnostního, dorozumívacího a ovládacího zařízení se postihuje (viz čl. XI. těchto SPP).

X.
PODMÍNKY PŘEPRAVY ZAVAZADEL

Zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve vozidle a pod jeho dohledem jako ruční zavazadlo nebo jako spoluzavazadlo. Cestující smí vzít s sebou do vozidla nejvýše tři ruční zavazadla. Vyžaduje-li to bezpečnost cestujících, musí být zavazadlo uloženo dle pokynů řidiče. Dohled nad zavazadlem a zajišťování bezpečné manipulace s tímto zavazadlem přísluší pouze cestujícímu. Manipulace se zavazadly ani jejich uložení nesmí bránit cestujícímu v plnění Tarifu a SPP.

Zavazadla, která nepřekročí povolené rozměry, psi, dětské kočárky, dětská odrážedla (koloběžky) a dětská kola se přepravují bezplatně.

Cestujícím není dovoleno brát s sebou do vozidla:
- věci, které mohou způsobit zranění osob, znečištění či poškození majetku ostatních cestujících nebo vozidla;
- věci, které mohou svými vlastnostmi způsobit výbuch, oheň, otravu, popálení a nákazu lidí a zvířat;
- věci, které svým zápachem, odpuzujícím vzhledem apod. by mohly být cestujícím na obtíž;
- věc, která má větší hmotnost než 50 kg;
- nabité střelné zbraně (toto ustanovení se nevztahuje na střelné zbraně, pro jejichž přepravu platí zvláštní předpisy);
- věci, jejichž rozměry jsou větší než 50 cm (šířka) × 60 cm (výška) × 80 cm (délka), věci tvaru válce delší než 200 cm nebo o průměru větším než 20 cm, věci ve tvaru desky, jsou-li větší než 10 cm (šířka) × 100 cm (výška) × 150 cm (délka) nebo další věci, jejichž jediný rozměr přesahuje uvedené rozměry; na dětský kočárek, jízdní kolo, dětské kolo, dětské odrážedlo (koloběžku), soupravu lyží s holemi v obalu a pojízdnou nákupní tašku se toto ustanovení nevztahuje.

Přeprava živých zvířat:
- pro přepravu živých zvířat umístěných ve schránách s nepropustným dnem platí podmínky přepravy zavazadel a lze je přepravovat, pokud tomu nebrání veterinární opatření,
- bez schrány je možno vzít do vozidla jen psy, a to pouze s vědomím řidiče; pro přepravu psů bez schrán jsou stanoveny tyto podmínky:
  - psi mají nasazen bezpečný náhubek (toto ustanovení neplatí pro vodící a asistenční psy), jsou drženi na vodítku na krátko a nesmí být přepravováni na sedadle;
  - ve vozidle je povolena přeprava jednoho psa, popřípadě i více psů, jde-li o psy, které s sebou do vozidla bere jeden cestující. Řidič může povolit přepravu dalších cestujících se psy, pokud to provozní poměry ve vozidle umožňují.
- cestující, který převáží ve vozidle psa bez schrány, je odpovědný za jeho chování, odpovídá za to, aby pes nepoškodil nebo neznečistil ostatní cestující či vozidlo, neohrozil bezpečnost a zdraví osob, popřípadě dalšího převáženého psa, a nebyl ostatním cestujícím při přepravě na obtíž;
- pověřená osoba může přepravu psa bez schrány odmítnout z důvodu obsazenosti vozidla a zajištění bezpečnosti cestujících. Vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu, asistenčního psa doprovázejícího osobu se zdravotním postižením, jakož i služebního psa nelze z přepravy vyloučit ani jeho přepravu odmítnout.

XI.
PŘEPRAVNÍ KONTROLA

1. Přepravní kontrola a pověřená osoba:

Pověřená osoba 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 ve vozidle, uvolnění určitého prostoru ve vozidle, připuštění zavazadel k přepravě a jejich uložení, zachování klidu a pořádku ve vozidle. Pověřená osoba je oprávněna provádět kontrolu platnosti jízdních dokladů. Pověřená osoba může dále provádět úkony vyplývající z příslušných právních předpisů, jimiž se zajišťuje a kontroluje dodržování Přepravního řádu, těchto SPP a Tarifu. Z důvodu zvýšení bezpečnosti cestujícího a v zájmu ochrany pověřené osoby může být při řešení porušení těchto SPP a Tarifu pořizován zvukový nebo audiovizuální záznam komunikace pověřené osoby.

Pověřená osoba, pokud se nejedná o řidiče vozidla, se prokazuje kontrolním odznakem Dopravce nesoucím označení Dopravní podnik města České Budějovice, a.s. – REVIZOR s identifikačním číslem, popřípadě průkazem revizora, pokud o to cestující požádá. Evidenční čísla na kontrolním odznaku a na průkazu musí být shodná.

Cestující je povinen na vyzvání pověřené osoby při započetí přepravy, kdykoliv během přepravy nebo v okamžiku vystoupení z vozidla bezodkladně předložit platný jízdní doklad. Předložit jej musí tak, aby pověřená osoba mohla spolehlivě a rychle ověřit jeho platnost. Cestující je povinen poskytnout při přepravní kontrole veškerou možnou součinnost k ověření platnosti jízdního dokladu. Je-li to nutné pro ověření platnosti jízdního dokladu, případně nároku na zvýhodněné jízdné, přepravu za zvláštní cenu jízdného či bezplatnou přepravu, je cestující povinen na výzvu pověřené osoby, popř. za podmínek stanovených Dopravcem, doložit skutečnosti pro takové ověření nezbytné. K prokázání věku cestujícího ve věku do 15 let lze použít jakýkoli věrohodný doklad umožňující ověření věku cestujícího, zejména doklad vydaný orgánem veřejné moci opatřený fotografií, předplatní jízdenku vydanou Dopravcem, průkaz dopravce nebo jiný obdobný doklad obsahující fotografii a datum narození držitele. V případě, že nemůže cestující ve věku do 15 let doložit svůj nárok na bezplatnou přepravu nebo na zvýhodněné jízdné, popř. nemůže cestující ve věku od 70 let doložit svůj nárok na bezplatnou přepravu, bude postupováno při zjišťování totožnosti v souladu s platnými právními předpisy. Nepředloží-li cestující řádně jízdní doklad ke kontrole, je považován za cestujícího, který z příčin na své straně nepředložil platný jízdní doklad.

Předložením jízdního dokladu v tištěné podobě se rozumí předat jízdní doklad pověřené osobě do ruky k provedení vizuální kontroly platnosti tohoto dokladu, pokud o to pověřená osoba cestujícího požádá; po provedení kontroly je platný jízdní doklad vrácen cestujícímu. Neplatný jízdní doklad v tištěné podobě je pověřená osoba v případech stanovených Přepravním řádem oprávněna odebrat, jeho odebrání potvrdí v Zápise o provedené přepravní kontrole, jehož kopii obdrží cestující. Za odebraný jízdní doklad nemá cestující nárok na finanční náhradu. Odebranou předplatní jízdenku je možné vrátit cestujícímu nejdříve následující pracovní den po kontrole.

Předložením jízdního dokladu v elektronické podobě se rozumí předložit stanovený prostředek pověřené osobě k provedení kontroly platnosti dokladu nahraného v elektronickém zařízení nebo uloženého v databázích (systémech), pokud o to pověřená osoba cestujícího požádá.

- K provedení kontroly platnosti virtuální jízdenky je cestující povinen přiložit identifikátor virtuální jízdenky k revizorskému čtecímu zařízení nebo k odbavovacímu zařízení ve vozidle.
- K provedení kontroly platnosti SMS jízdenky nebo Sejf jízdenky je cestující povinen předložit pověřené osobě k vizuální kontrole mobilní komunikační zařízení, ze kterého byla jízdenka zakoupena, se zobrazenou jízdenkou pro ověření veškerých přijatých dat této jízdenky, případně sdělit telefonní číslo mobilního komunikačního zařízení, ze kterého byla jízdenka zakoupena, včetně umožnění kontroly mobilního komunikačního zařízení, ze kterého byla jízdenka zakoupena, jeho prozvoněním, a tím umožnit ověření platnosti této jízdenky.

- K provedení kontroly platnosti předplatní jízdenky aplikace DPMCB je cestující povinen přiložit mobilní komunikační zařízení s QR kódem z aplikace DPMCB, popř. samostatný QR kód z aplikace DPMCB, k revizorskému čtecímu zařízení; v případě, že QR kód nebude čtecím zařízením načten, nebo vzniknou pochybnosti o správnosti v něm obsažených údajů, je cestující povinen předložit pověřené osobě k vizuální kontrole mobilní komunikační zařízení se zobrazenou předplatní jízdenkou aplikace DPMCB, včetně obnovy informací o kupónu. V případě kontroly její platnosti prováděné v jiném prostředku než ve vozidle MHD je cestující povinen zajistit její úplné zobrazení v aplikaci DPMCB, které je podmíněno připojením aplikace DPMCB k síti internet. Pro účely takové kontroly nelze využít její zobrazení pouze ve formě QR kódu.
- K provedení kontroly platnosti virtuální předplatní jízdenky je cestující povinen přiložit identifikátor virtuální předplatní jízdenky k revizorskému čtecímu zařízení nebo k odbavovacímu zařízení ve vozidle.

Čas určený k bezodkladnému předložení jízdního dokladu v elektronické podobě ke kontrole nezahrnuje dobu, kterou cestující potřebuje ke zprovoznění mobilního komunikačního zařízení či identifikátoru (elektronického zařízení), ukončení telefonního hovoru nebo jiné činnosti, jež nesouvisí s bezodkladným předložením jízdního dokladu. Pověřená osoba není oprávněna odebrat stanovený prostředek. V případě, že se cestující prokáže pověřené osobě předplatní jízdenkou aplikace DPMCB nebo virtuální předplatní jízdenkou, u které fotografie nebo identifikační údaje neodpovídají kontrolované osobě, je pověřená osoba, resp. Dopravce oprávněn příslušný jízdní doklad trvale zneplatnit.

2. <u>Přirážka k jízdnému:</u>

Cestující, který na vyzvání pověřené osoby při započetí a kdykoliv během přepravy, nebo v okamžiku vystoupení z vozidla nepředložil platný jízdní doklad, zaplatí jízdné a přirážku k jízdnému ve výši 2500 Kč. Přirážka k jízdnému je splatná bezodkladně po provedení přepravní kontroly, jejímž výsledkem je zjištění, že cestující neměl platný jízdní doklad.

Pokud cestující uhradí přirážku k jízdnému na místě kontroly (za tímto účelem je cestující povinen na výzvu pověřené osoby setrvat ve vozidle MHD), přirážka k jízdnému se snižuje z 2500 Kč na 600 Kč. Zaplacením přirážky k jízdnému na místě kontroly souhlasí cestující s jejím uložením a proti jejímu uložení není odvolání. Zápis o provedené přepravní kontrole neslouží jako jízdní doklad.

Pokud cestující uhradí přirážku k jízdnému nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne uložení přirážky k jízdnému způsobem určeným v Zápise o provedené přepravní kontrole, přirážka k jízdnému se snižuje z 2500 Kč na 800 Kč.

Pokud cestující ve stanovené lhůtě nevyužije možnosti zaplatit přirážku k jízdnému v její snížené výši, bude Dopravce vymáhat zaplacení jízdného a přirážky k jízdnému v její plné výši, která činí 2500 Kč.

Cestující, který si objednal SMS jízdenku nebo Sejf jízdenku, která není ještě platná po nástupu do vozidla, resp. v době výkonu přepravní kontroly, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu a je povinen zaplatit jízdné a přirážku k jízdnému ve výši 2500 Kč. Případné snížení přirážky k jízdnému je stanoveno v těchto SPP.

Pokud je cestující držitelem platné předplatní jízdenky, kterou při kontrole nepředložil, nebo má nárok na bezplatnou přepravu, kterou při kontrole neprokázal, a tuto skutečnost dodatečně prokáže doložením odpovídajících jízdních dokladů nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne uložení přirážky k jízdnému v Zákaznickém centru Dopravce, zaplatí přirážku k jízdnému sníženou na částku 50 Kč. Na přenosnou předplatní jízdenku se toto ustanovení nevztahuje, její dodatečné předložení není možné. Pokud cestující prokáže platnost předplatní jízdenky platné v době kontroly po uplynutí lhůty 15 kalendářních dní ode dne uložení přirážky k jízdnému, je přirážka k jízdnému stanovena tak, jako by neměl žádný jízdní doklad, tedy uhradí jízdné a přirážku k jízdnému ve výši 2500 Kč.

Držitel průkazu „ZTP/P“ nemůže po kontrole pověřenou osobou dodatečně označit průvodce, který jej měl v době kontroly doprovázet.

U osob do 14 let věku včetně a držitelů průkazu „ZTP“ nebo „ZTP/P“ se doba pro předložení jízdního dokladu platného v době kontroly, resp. průkazu „ZTP“ nebo „ZTP/P“ prodlužuje do dne před podáním žaloby Dopravcem nebo postoupením pohledávky třetí osobě k vymáhání. V tomto případě držitel průkazu „ZTP“ nebo „ZTP/P“ uhradí částku 50 Kč; po podání žaloby Dopravcem nebo postoupení pohledávky třetí osobě k vymáhání je držitel průkazu „ZTP“ nebo „ZTP/P“ povinen uhradit jízdné a přirážku k jízdnému ve výši 2500 Kč.

Cestující, který neuhradil přepravné, zaplatí za každé jízdní kolo přirážku ve výši 600 Kč.

Cestující, který vzal s sebou do vozidla nebezpečnou věc z přepravy vyloučenou nebo nabitou střelnou zbraň, zaplatí za každou takovou věc přirážku ve výši 600 Kč.

Cestující, který znečistil nebo poškodil vozidlo či jiná zařízení Dopravce, nebo cestující, který přes upozornění (např. na zákaz kouření, zákaz výstupu nebo nástupu daný ústně, signalizací, rozhlasem apod.), popřípadě přes napomenutí pověřené osoby pokračuje v jednání, jímž znečišťuje vozidlo či jiná zařízení nebo ohrožuje bezpečnost a narušuje plynulost přepravy či neoprávněně i přes upozornění zasahuje do výkonu práv či činností pověřené osoby, je povinen zaplatit přirážku ve výši 600 Kč a náhradu škody vzniklé Dopravci.

Při zneužití bezpečnostního, dorozumívacího a ovládacího zařízení je cestující povinen zaplatit přirážku ve výši 600 Kč, přitom není zbaven odpovědnosti za škody nebo následky způsobené tímto jednáním.

Cestující je povinen zaplatit přirážku k jízdnému, která mu byla uložena pověřenou osobou, na místě kontroly v hotovosti. Cestující, který se při kontrole pověřenou osobou neprokázal platným jízdním dokladem podle Tarifu a neuhradil přirážku k jízdnému na místě kontroly, je podle § 18a odst. 2 zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, a podle § 37 odst. 5 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, povinen se prokázat osobním dokladem a sdělit osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení jízdného a přirážky k jízdnému. Osobními údaji potřebnými na vymáhání zaplacení jízdného a přirážky se rozumí 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. Cestující, který se neprokáže osobním dokladem a nesdělí osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení jízdného a přirážky k jízdnému, je povinen na výzvu pověřené osoby ji následovat na vhodné pracoviště veřejné správy ke zjištění totožnosti, anebo na výzvu pověřené osoby setrvat na vhodném místě do příchodu osoby oprávněné zjistit totožnost cestujícího. Pokud cestující odmítne zaplatit jízdné a přirážku k jízdnému a odmítne se prokázat osobním dokladem, je pověřená osoba oprávněna jednat v souladu s § 14 zákona č. 89/2012, občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tak, aby byla zajištěna práva Dopravce.

Osobní údaje budou zpracovávány v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „GDPR“), neboť se jedná o zpracování, které je nezbytné pro splnění právní povinnosti. Zpracovávané osobní údaje budou uchovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, tj. dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, resp. následně po dobu nutnou pro naplnění účelu spisové služby a účetnictví dle zvláštních právních předpisů.

Ustanovení týkající se uložení a zaplacení přirážky k jízdnému a přirážky podle tohoto článku SPP se ve vazbě na § 2048 odst. 2 občanského zákoníku nevztahují na cestujícího, který v okamžiku provedení přepravní kontroly nedovršil věku 15 let.

Nevyužije-li cestující možnost zaplatit přirážku k jízdnému ve snížené výši na místě kontroly nebo ve lhůtě stanovené v těchto SPP způsobem určeným v Zápisu o provedené přepravní kontrole, mohou být originály Zápisu o provedené přepravní kontrole, popř. další písemnosti případu průběžně předávány k dalšímu vymáhání třetí osobě. Pohledávkou z přepravy se rozumí nezaplacené jízdné a přirážka k jízdnému, jakož i další náklady, které vzniknou v rámci vymáhacího procesu (vztahuje se na nezaplacené případy).

V případě postoupení pohledávek jinému právnímu subjektu přechází veškerá práva spojená s řešením reklamací, stížností, vymáháním pohledávek a ochranou osobních údajů na tento subjekt. U Dopravce jsou tyto pohledávky vedené jako ukončené pohledávky. Právní subjekt, kterému byly pohledávky postoupeny, informuje písemně cestujícího o tomto postoupení na kontaktní adresu uvedenou na pohledávce.

Podmínky a lhůty pro snížení přirážky k jízdnému jsou neměnné i v případě, že cestující podá reklamaci (námitku proti uložení přirážky k jízdnému). Při úhradě jízdného a přirážky k jízdnému poštovní poukázkou nebo bankovním převodem je pro výši přirážky rozhodující datum připsání částky na účet Dopravce.

Z důvodu zvýšení bezpečnosti cestujících a v zájmu ochrany pověřené osoby při výkonu povolání může být při přepravní kontrole v souladu s GDPR a § 88 odst. 1 občanského zákoníku pořizován zvukový nebo audiovizuální záznam komunikace s cestujícím. Cestující je o pořizování záznamu informován. Pořízené záznamy komunikace jsou uchovány po dobu 60 dnů od data jejich pořízení, po uplynutí této doby jsou vymazány; v případě podání reklamace či stížnosti týkající se provedené přepravní kontroly přesahující tuto lhůtu je záznam uchován do doby jejich konečného vyřešení. Záznamy jsou poskytovány na písemné vyžádání pouze soudům, Policii ČR, správním orgánům v rámci přestupkového řízení, případně jiným orgánům veřejné moci, pokud to umožňují platné právní předpisy.

3. Řešení podnětů, reklamací a stížností (dále společně též jen „podání“):

Podání mohou být činěna písemně, a to osobně v Zákaznickém centru Dopravce v provozní době zveřejněné na www.dpmcb.cz a dále mohou být doručena na adresu Zákaznického centra Dopravce prostřednictvím veřejného doručovatele, na elektronickou adresu info@dpmcb.cz nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na www.dpmcb.cz. Reklamaci či stížnost může podat osoba uplatňující svá práva dle těchto SPP (dále též „zákazník“), která prokáže, že jí příslušné právo náleží, popř. zákonný zástupce takové osoby nebo zmocněnec, který se prokáže platnou plnou mocí.

Reklamací se rozumí uplatnění práv zákazníka vyplývajících z odpovědnosti za vady vzniklé při poskytování služeb, příp. při prodeji produktů. Vadně poskytnutá služba nebo produkt je taková služba nebo produkt, která byla Dopravcem poskytnuta jako poskytovatelem nebo dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám. Předmětem reklamace je řešení podezření zákazníka na nedostatky v plnění služeb Dopravce spojených s provozováním MHD či vady produktů Dopravce. Zákazník je povinen podat reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistí vadu, nejpozději však do 30 dnů od dne, kdy došlo k vadnému poskytnutí služby nebo produktu.

V případě, že zákazník postupoval při pořizování virtuální jízdenky v souladu s pokyny uvedenými v těchto SPP a na obrazovce odbavovacího zařízení, a přesto došlo k rozporům při jejím zaevidování v odbavovacím systému Dopravce, neoprávněnému stržení ceny jízdenky bez jejího zaevidování v odbavovacím systému Dopravce, neuznání její platnosti nebo k jiným problémům, má právo na reklamaci služby (transakcí) virtuální jízdenky. Lhůta pro uplatnění reklamace běží ode dne úhrady ceny virtuální jízdenky.

V případě, že zákazník reklamuje uložení přirážky k jízdnému má právo podat námitku proti uložení přirážky k jízdnému. Lhůta pro uplatnění reklamace (námitky) běží ode dne uložení přirážky k jízdnému. Podání reklamace (námitky) nemá vliv na podmínky a běh lhůty pro snížení přirážky k jízdnému.

Stížností se rozumí podání, kterým je namítáno nevhodné chování zaměstnanců Dopravce, nesprávný postup Dopravce nebo nedostatečné plnění povinností Dopravce vyplývajících z platných právních předpisů. Stížnost je stěžovatel povinen podat nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. S ohledem na ochranu osobních údajů Dopravce neposkytuje na telefonicky podané stížnosti informace týkající se konkrétních osob nebo případů. Vyžaduje-li vyřízení stížnosti přístup k osobním údajům nebo jiným chráněným informacím, poskytne Dopravce odpověď pouze po průkazném ověření totožnosti stěžovatele. Další komunikace probíhá způsobem zvoleným stěžovatelem, umožňuje-li tento způsob zachování odpovídající ochrany osobních údajů. Nelze-li totožnost stěžovatele průkazně ověřit, považuje se stížnost za anonymní. Taková stížnost bude podle svého obsahu posouzena a případně prošetřena, avšak Dopravce není povinen stěžovatele vyrozumět o způsobu jejího vyřízení.

Pokud nebude reklamace/stížnost obsahovat náležitosti potřebné pro její vyřízení, bude zákazník/stěžovatel vyzván k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Ve výzvě bude zákazník/stěžovatel poučen, že pokud nedostatky, které brání vyřízení reklamace/stížnosti, ve stanovené lhůtě neodstraní, nebude se Dopravce jeho reklamací/stížností dále zabývat. Dopravce předá výzvu zákazníkovi/stěžovateli způsobem zvoleným zákazníkem v reklamaci/stížnosti, resp. stejným komunikačním způsobem, kterým byly tyto přijaty, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání. O dobu určenou pro odstranění vad podání se prodlužuje lhůta stanovená pro vyřízení reklamace/stížnosti.

Dopravce vyřídí reklamaci/stížnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace/stížnosti a nejpozději poslední den lhůty odešle zákazníkovi/stěžovateli odpověď, respektive mu oznámí k podané reklamaci/stížnosti své stanovisko, a to způsobem zvoleným zákazníkem/stěžovatelem v reklamaci/stížnosti, resp. stejným komunikačním způsobem, kterým byly tyto přijaty, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta, pokud nebude se zákazníkem/stěžovatelem individuálně dohodnuta jiná forma předání. V případě, že nelze reklamaci/stížnost vyřídit ve lhůtě dle předchozí věty, informuje Dopravce zákazníka/stěžovatele o důvodu, proč nebylo možné reklamaci/stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž mu sdělí další postup, včetně uvedení předpokládané lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti. Doplnění reklamace/stížnosti na základě výzvy Dopravce se nepovažuje za nové podání. Dojde-li však ke změně reklamace/stížnosti spočívající zejména v uplatnění nových skutečností nebo nového nároku, považuje se takové podání za nové podání a lhůta pro jeho vyřízení běží ode dne jeho doručení Dopravci.

Po dobu vyřizování reklamace platí, že zákazník není oprávněn využívat služby MHD bez platného jízdního dokladu a je povinen se řídit těmito SPP.

Právo zákazníka na náhradu nákladů spojených s uplatněním práva z vadného plnění se posuzuje v souladu s § 1924 občanského zákoníku.

Informace týkající se konkrétních případů přepravní kontroly poskytuje Dopravce pouze po průkazném ověření totožnosti dotčené osoby nebo jejího oprávněného zástupce. Další komunikace probíhá způsobem zvoleným dotazovatelem, umožňuje-li tento způsob zachování odpovídající ochrany osobních údajů.

V případě spotřebitelského sporu mezi cestujícím a Dopravcem, který se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou mezi cestujícím a Dopravcem, se může cestující jako spotřebitel obrátit na Českou obchodní inspekci se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: https://www.coi.cz/informace-o-adr/, která je příslušná k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů.

4. Ochrana osobních údajů:
Svou informační povinnost vůči cestujícím ve smyslu příslušných ustanovení GDPR, jež souvisí se zpracováním osobních údajů cestujících, plní Dopravce prostřednictvím zvláštního dokumentu a informací zveřejněných na www.dpmcb.cz.

XII.
OSTATNÍ USTANOVENÍ

Nalezené věci ve vozidlech MHD jsou uloženy v Zákaznickém centru Dopravce na adrese Novohradská 738/40, 370 01 České Budějovice.

Nalezené jízdní doklady budou po dobu jejich platnosti uloženy v Předprodejní kanceláři – Mercury Centrum (s výhradou možné změny zveřejněné Dopravcem na www.dpmcb.cz).

XIII.
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto SPP se vztahují na přepravu cestujících, zavazadel, věcí a živých zvířat na linkách městské hromadné dopravy provozovaných Dopravcem s platností a účinností od 01. 07. 2026. Tímto dnem se ruší SPP ze dne 29. 07. 2025. Úplné znění SPP je pro veřejnost k dispozici na předprodejních místech Dopravce a na www.dpmcb.cz.

Od 01. 07. 2026 se tištěné předplatní jízdenky ani tištěné přenosné předplatní jízdenky již neprodávají. Jízdenky zakoupené před tímto datem zůstávají v platnosti.

Vratky z předplatních jízdenek aplikace DPMCB a virtuálních předplatních jízdenek lze provádět pouze u předplatních jízdních dokladů s počátkem platnosti od 01. 07. 2026. U předplatních jízdních dokladů s počátkem platnosti před tímto datem nelze vratku provést; za podmínek stanovených dosavadními SPP je však možné provést zpětný výkup kupónu.

Důležité kontakty a odkazy pro informace a služby Dopravce (s výhradou možné změny zveřejněné Dopravcem na www.dpmcb.cz):

	Adresa
Zákaznické centrum	Novohradská 738/40, 370 01 České Budějovice
Předprodejní místa	Předprodejní kancelář – Mercury Centrum, Nádražní 1759, 370 01 České Budějovice
	Turistické informační centrum, nám. Přemysla Otakara II. č. 2, 370 92 České Budějovice
	Zákaznické centrum, Novohradská 738/40, 370 01 České Budějovice
Aplikace DPMCB	aplikace DPMCB Stáhnout v App Store / NYNÍ NA Google play
Aplikace Sejf	www.sejf.cz Stáhnout v App Store / NYNÍ NA Google play
Virtuální předplatní jízdenka	E-shop DPMCB https://eshop.dpmcb.cz/
	Vybraná předprodejní místa Dopravce, jejichž aktuální seznam je uveden na www.dpmcb.cz
Infolinka Dopravce	tel. +420 720 820 820
Webové stránky Dopravce	www.dpmcb.cz

Datum vydání dne 18. 06. 2026

Dopravní podnik města České Budějovice, a.s.