

Podmínky pro vydávání a používání Plzeňské jízdenky / Obchodní podmínky pro vydávání a užívání elektronického peněžního prostředku – Plzeňská jízdenka

Plzeňské městské dopravní podniky, a. s., zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, v oddíle B, vložce 710, den zápisu 1. 5. 1998,
IČ 25220683, DIČ CZ25220683, sídlo Denisovo nábřeží č. p. 920/12, 303 23 Plzeň
(dále jen PMDP nebo vydavatel EPP nebo vydavatel PJ)

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Zakoupením produktu Plzeňská jízdenka (dále jen PJ) kupující plně akceptuje a přistupuje na tyto Podmínky pro vydávání a používání Plzeňské jízdenky/Obchodní podmínky pro vydávání a užívání elektronického peněžního prostředku (dále jen OP PJ PMDP) a zavazuje se je dodržovat. Zároveň koupí produktu PJ dochází mezi kupujícím PJ a PMDP k uzavření smlouvy o vydání a užívání elektronického peněžního prostředku (EPP). Kupující se stává tímto okamžikem držitelem EPP a PMDP vydavatelem EPP. PJ je považována zároveň za elektronický peněžní prostředek (dále jen elektronickou peněženku) ve smyslu zákona č. 124/2002 Sb, o platebním styku. Aktuální znění OP PJ PMDP je k dispozici držiteli EPP přímo při zakoupení PJ u prodejce, následně pak ve všech prodejních místech PMDP a na internetových stránkách www.plzenskajizdenka.cz. Zaplacením kupní ceny se stává kupující vlastníkem PJ a PMDP jsou jejím vydavatelem.

OBECNÁ USTANOVENÍ

Tyto OP PJ PMDP jsou vydány v souladu se zákonem č. 124/2002 Sb. o platebním styku a prováděcími předpisy k tomuto zákonu v platném znění. OP PJ PMDP se liší od vzorových obchodních podmínek pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků (dle úředního sdělení ČNB č. 14/2002) v těchto bodech:

- PMDP umožňuje držitelům Plzeňské jízdenky – elektronické peněženky ověřit vyčtením ze záznamů na kartě prostřednictvím čtecího zařízení čtyři poslední operace uskutečněné elektronickou peněženkou namísto pěti. Tyto OP PJ PMDP včetně smlouvy o vydání a užívání elektronického peněžního prostředku se řídí výhradně českým právním řádem.
- PMDP jsou oprávněny tyto OP PJ PMDP jednostranně měnit. O provedených změnách informuje PMDP držitele zveřejněním na www.plzenskajizdenka.cz a na svých prodejních místech, vždy nejpozději 1 měsíc před účinností změny OP PJ PMDP. V případě zavedení nové služby nebo produktu lze změnu oznámit v den zavedení. Držitel je oprávněn v uvedené lhůtě (1 měsíc od zveřejnění změn OP PJ PMDP) písemně vypovědět smlouvu o vydání a užívání elektronického peněžního prostředku bez udání důvodu, a to s účinností od doručení této písemné výpovědi PMDP osobně na adresu Zákaznického centra, Denisovo nábřeží 12, Plzeň. V ostatních případech se má za to, že držitel se změnou OP PJ PMDP souhlasí.

ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO DRŽITELE PLZEŇSKÉ JÍZDENKY, KTERÍ BYLI JEJÍMI DRŽITELI I PŘED ÚČINNOSTÍ TĚCHTO OP PJ PMDP

Stávající majitelé Plzeňské jízdenky jsou považováni zároveň za držitele EPP. Stávající majitel Plzeňské jízdenky má právo ve lhůtě 1 měsíce od zveřejnění těchto OP PJ PMDP písemně vyjádřit svůj nesouhlas pro použití své Plzeňské jízdenky jako elektronické peněženky a tímto svým úkonem vyjádří zároveň svůj nesouhlas s uzavřením smlouvy o vydání a užívání elektronického peněžního prostředku mezi ním a PMDP. Písemné vyjádření o nesouhlasu s uzavřením smlouvy (vypovězení smlouvy) musí být podáno osobně na adresu Zákaznického centra, Denisovo nábřeží 12, Plzeň. Plzeňskou jízdenku pak takový držitel nemůže používat jako elektronickou peněženku.

Zveřejnění OP PJ PMDP bude provedeno oznámením v tisku a vyvěšením na prodejních místech PMDP a na www.plzenskajizdenka.cz.

Vypovězením smlouvy se rozumí vyplacení zůstatku elektronických peněz uložených v elektronické peněženke aktivní PJ a vrácení PJ jejímu vydavateli (PMDP).

ZÁKLADNÍ ÚDAJE O PLZEŇSKÉ JÍZDENCE – ELEKTRONICKÉ PENĚŽENCE

PJ je produkt umožňující odbavení cestujících v MHD a Integrovaném dopravním systému v Plzni a je součástí projektu/systemu městské multifunkční karty s názvem Plzeňská karta. PJ je přenosná bezkontaktní paměťová čipová karta Mifare→ s rozměry standardu ISO. V kartě je integrován procesor s obvodovou anténou, jenž umožňuje ukládání dat. V okamžiku, kdy se karta ocitne v poli vyzařovaném terminálem, indukuje se na anténě napětí, kterým je karta napájena.

Přední strana karty má charakteristickou grafiku v městských barvách, vycházející rámcově z Manuálu jednotného vizuálního stylu projektu Plzeňská karta® a název v českém a anglickém jazyce: „PLZEŇSKÁ JÍZDENKA / PILSEN PASS“. Na zadní straně je uveden stručný popis nproduktu a základní pokyny k jeho použití ve třech jazykových verzích – česky, anglicky a německy.

Aby nedošlo ke zneužití dat uložených na kartě či k poškození čipu, je PJ pro distribuci balena v ochranné fólii. Na tomto obalu jsou – rovněž ve třech jazycích – vytištěny základní informace o ceně karty, výši elektronické hotovosti v okamžiku zakoupení a údaje nezbytné ke správnému použití Plzeňské jízdenky. Obaly jsou ve dvou barevných provedeních, odpovídajících hodnotě karty.

1. Funkční podstatou karty je elektronická peněženka pro oblast veřejné dopravy, tedy možnost ukládat opakovaně na kartu peněžní prostředky v elektronické formě a tyto prostředky následně čerpat. PMDP uvádí na trh dvě verze Plzeňské jízdenky lišící se prodejní cenou: Plzeňskou jízdenku v ceně 300,- Kč s přednabitou elektronickou hotovostí 200,- Kč a v ceně 600,- Kč s přednabitou elektronickou hotovostí ve výši 500,- Kč. Veškeré další poplatky spojené s vydáním PJ jsou uvedeny v Ceníku služeb – Plzeňská jízdenka. Pokud není operace uvedena v Ceníku služeb – Plzeňská jízdenka, má se za to, že je bezplatná. Náklady nezbytné k provedení zpětné výměny jsou účtovány dle platného Ceníku služeb Plzeňská jízdenka v souladu s § 20 odst. 1 zákona č. 124/2002 Sb., o platebním styku.

OBECNÉ PODMÍNKY POUŽITÍ PLZEŇSKÉ JÍZDENKY – ELEKTRONICKÉ PENĚŽENKY

Pro zajištění řádné funkčnosti PJ je doporučeno zejména nevystavovat ji dlouhodobě vlivům extrémních teplot (pod -10°C a nad 40°C), působení střídavého elektrického nebo magnetického pole, jakož i statického elektrického nebo magnetického pole mimo běžný rozsah. Dále se nedoporučuje PJ ohýbat, lámat, upravovat její rozměr či jinak ji povrchově a mechanicky poškozovat. Je doporučeno nosit PJ ve vhodném pouzdře. Použití PJ jako elektronické peněženky je možné i bez jejího vyjmutí z pouzdra. Z hlediska základních funkcí nevyžaduje PJ žádné další komunikační vybavení držitele. Při použití v souladu s OP PJ PMDP a s fyzikálními vlastnostmi PJ, které jsou definovány normou ISO/IEC 14443-2 typ A, výrobce deklaruje bezporuchovou funkčnost těchto čipových karet.

PRÁVO POUŽÍVAT PLZEŇSKOU JÍZDENKU – ELEKTRONICKOU PENĚŽENKU

Vlastnické právo k PJ vzniká jejím zakoupením za cenu uvedenou v Ceníku služeb Plzeňská jízdenka a Plzeňská jízdenka – PilsenPassVisitor a převzetím od prodejce. PJ je přenositelná - to znamená, že právo používat ji není vázáno na konkrétní osobu.

Právo používat PJ jako elektronickou peněženku vzniká jejímu držiteli okamžikem jejího zakoupení, kdy mezi ním a PMDP dochází k uzavření smluvního vztahu – smlouvy o vydání a užívání elektronického peněžního prostředku. Veškeré další poplatky spojené s vydáním PJ jsou uvedeny v Ceníku služeb Plzeňská jízdenka a Plzeňská jízdenka – PilsenPassVisitor.

Pokud není operace uvedena v tomto ceníku služeb, má se za to, že je bezplatná. PJ je funkční již v okamžiku jejího zakoupení a aktivní je od okamžiku její aktivace. Dnem aktivace (okamžikem aktivace) je den prvního použití PJ jako elektronické peněženky pro zakoupení zboží či služby za využití elektronické hotovosti na ní uložené (tj. uskutečněním prvního nákupu elektronickou hotovostí) nebo den, kdy je do elektronické peněženky PJ vlastníkem uložena hotovost (karta je dobita) v souladu s těmito OP PJ PMDP. PJ jako elektronickou peněženku je možno v době, kdy je aktivní, opakovaně aktivovat, tj. dobít elektronickou hotovostí. PJ jako elektronická peněženka je aktivní po dobu nejdéle 24 měsíců ode dne její poslední aktivace, tj. ode dne jejího posledního dobití. Nemožnost aktivace karty mimo provozní dobu míst určených pro dobíjení PJ jako elektronické peněženky dle těchto OP PJ PMDP nemá vliv na běh lhůty (doby aktivity PJ) zde uvedené.

Stane-li se uplynutím shora uvedené doby 24 měsíců karta neaktivní, funkčnost karty nevratně zaniká a PJ se stává nefunkční pro jakékoli použití. PMDP má právo takovou PJ v systému zablokovat bez jakéhokoli vyrozumění vlastníka.

POUŽÍVÁNÍ PLZEŇSKÉ JÍZDENKY - ELEKTRONICKÉ PENĚŽENKY

PJ je možno zakoupit na místech označených příslušným symbolem. PJ je možno opakovaně dobít (aktivovat) a následně elektronické peníze využít jako platební prostředek pro oblast dopravy a dalších služeb v rozsahu definovaném PMDP. PJ jako elektronickou peněženku je možno použít např. k úhradě za nákup služeb a zboží u PMDP a dalších účastníků Integrovaného dopravního systému (IDP).

Dobíjení elektronické hotovosti je možné bez dalšího poplatku v provozní době na těchto prodejních místech PMDP:

- Plzeň, Denisovo nábřeží 12 – Zákaznické centrum PMDP;
- Plzeň, Tylova 12 – provozovna PMDP a. s.;

a případně na dalších prodejních místech určených pro dobíjení Plzeňské jízdenky a zveřejněných na internetu www.plzenskajizdenka.cz.

EPP může být dobíjen v celých českých korunách. Nejnižší částka pro dobití karty je 50,- Kč, nejvyšší částka není omezena, vždy však je možno uložit pouze tolik peněžních prostředků, aby celkový aktuální zůstatek na kartě nepřesáhl částku, která se řídí platným nařízením ČNB a dle zákona č. 124/2002 Sb. o platebním styku. O výši nabitých elektronických peněz vydá zaměstnanec PMDP při jejím dobíjení řádný doklad. PMDP si vyhrazuje právo okamžitě snížit maximální povolenou výši elektronických peněz, která může být uložena na jedné PJ – elektronické peněženke, či omezit právo ukládat další elektronické peníze na PJ – elektronické peněženky, a to v souladu s dodržением svých povinností dle zákona č. 124/2002 Sb., o platebním styku.

Aktuální zůstatek elektronických peněz na PJ lze vlastníkovu PJ vyplatit zpět, pokud vlastník PJ o to požádá v době, kdy je PJ aktivní. Částka však bude vyplácena vždy v celkové hodnotě zůstatku, nelze vyplácet pouze část zůstatku. Pokud nebude provedena žádná transakce elektronickou peněženkou PJ, tzn. dobití PJ či zakoupení služeb nebo zboží po dobu delší než 24 měsíců, není již vydavatel PJ povinen poskytnout jejímu vlastníkovu plnění odpovídající nevyužití elektronické hotovosti. Zůstatek elektronické hotovosti na PJ po skončení doby, po kterou byla karta aktivní, PMDP použije na úhradu svých nákladů na zajištění funkčnosti této PJ, a to první pracovní den následující po skončení doby, po kterou byla karta aktivní.

PJ je platná pouze nepoškozená a bez neautorizovaných zásahů do její funkčnosti. Vlastník se zavazuje používat PJ v souladu s těmito OP PJ PMDP k účelům, k nimž je určena, a tak, aby zabránil jejímu zneužití. PMDP si vyhrazuje právo PJ zablokovat, případně požadovat zadržetí karty, je-li tato použita v rozporu s účelem užití nebo v rozporu s těmito OP PJ PMDP.

RELAMACE PLZEŇSKÉ JÍZDENKY – ELEKTRONICKÉ PENĚŽENKY

Pokud se vlastník PJ domnívá, že jeho karta je nefunkční či jinak vadná nebo provedená operace byla chybná, je oprávněn uplatnit reklamaci u vydavatele PJ v souladu s platným Reklamačním řádem – Plzeňské jízdenky. Lhůta k podání reklamace činí 10 pracovních dnů od provedení sporné operace. Bude-li reklamace uznána vydavatelem PJ za oprávněnou, vydá vydavatel vlastníkovi po ukončení reklamačního řízení zdarma novou PJ se shodnou výší zůstatku elektronické hotovosti, jakou měla reklamovaná PJ.

Pokud dojde k poškození PJ či jejímu jinému znehodnocení, které nebude vyhodnoceno jako reklamace, je vlastník také oprávněn požádat vydavatele PJ o vydání duplikátu PJ se shodnou výší zůstatku elektronické hotovosti, jakou měla znehodnocená PJ. Vydání duplikátu je vázáno na předložení znehodnocené PJ a uhrazení manipulačního poplatku v částce dle platného ceníku.

Na duplikát je pak vydavatelem nejdříve po uplynutí 10 pracovních dnů (po zpracování všech provedených transakcí) ode dne zaplacení kupní ceny za duplikát karty nabita elektronická hotovost, jakou měla duplikovaná PJ.

PMDP neodpovídá za poškození vzniklé používáním PJ v rozporu s těmito OP PJ PMDP. Při ztrátě PJ nevzniká nárok na bezplatné vydání nové karty.

Nalezené PJ je nálezce povinen odevzdat v Zákaznickém centru PMDP, a. s., Denisovo nábřeží č. p. 920/12, Plzeň.

ODPOVĚDNOST PMDP JAKO VYDAVATELE PLZEŇSKÉ JÍZDENKY – ELEKTRONICKÉ PENĚŽENKY

Vydavatel nese odpovědnost:

- za včasné vydání funkční karty, vyhotovení smluvní dokumentace a předání karty držiteli, včetně všech souvisejících náležitostí
- za včasné a bezchybné provedení všech oprávněných operací
- za dodržování všech zákonných bezpečnostních norem a ochranných opatření, nutných pro tento typ karty, a za bezpečnost všech operací
- za chyby nebo jiné nesrovnalosti, za jejichž původce jej lze považovat
- za ztracenou část peněžní hodnoty uchovávané na EPP a za chybné provedení operací držitele, pokud byly ztráta nebo chybné provedení operace způsobeny selháním prostředku, přístroje, terminálu či jiného zařízení a toto selhání nebylo způsobeno držitelem vědomě nebo jeho jednáním v rozporu s těmito OP PJ PMDP.

Vydavatel nenese odpovědnost:

- za neprovedení nebo chybné provedení operací na přístrojích, terminálech nebo jiných zařízeních, která nejsou pod jeho přímou či výlučnou kontrolou
- za škodu utrpěnou v důsledku ztráty, odcizení, ztráty funkčnosti, porušení nebo zanedbání OP PJ PMDP.

POVINNOSTI PMDP JAKO VYDAVATELE PLZEŇSKÉ JÍZDENKY – ELEKTRONICKÉ PENĚŽENKY

PMDP nevydává nevyžádaný EPP, pokud se nejedná o náhradu za EPP, který má držitel k dispozici.

PMDP v případě sporu s držitelem PJ prokazuje, že operace, již se spor týká, nebyla ovlivněna

technickou poruchou nebo jinou závadou.

PMDP umožňuje, aby si držitel PJ v jakémkoli prodejním místě PDMP, ve vozech opatřených samoobslužným systémem CARDMAN a u smluvních partnerů přijímajících platby elektronickou peněženkou PJ ověřil zůstatek peněžní hodnoty uchovávané v elektronické peněžence. Ověření posledních čtyř operací uskutečněných z elektronické peněženky je možné

provést kdykoli u informační přepážky v Zákaznickém centru PMDP, Denisovo nábřeží 12, Plzeň. Ověření kompletní historie operací s elektronickou peněženkou je možné na základě žádosti předané do Zákaznického centra PMDP při nejbližším pravidelném zúčtování všech plateb. Vydavatel EPP garantuje, že takové zúčtování je provedeno nejpozději desátý den od uskutečnění dané operace.

POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST DRŽITELE PLZEŇSKÉ JÍZDENKY – ELEKTRONICKÉ PENĚŽENKY

Držitel je povinen užívat Plzeňskou jízdenku – elektronickou peněženkou v souladu s těmito OP

PJ PMDP, zejména dodržovat všechny sjednané zásady k zajištění bezpečnosti elektronického peněžního prostředku, které umožňují jeho užívání. Držitel odpovídá za provedení neoprávněných pokusů o zneužití elektronické peněženky např. dobití na zneužitém strojku. Držitel je povinen ztrátu nebo odcizení EPP (Plzeňské jízdenky) neprodleně po zjištění ohlásit PMDP.

ŘEŠENÍ SPORŮ

Jestliže držitel v souladu s OP PJ PMDP reklamoval chybnou operaci nebo se domáhal u vydavatele jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje

spory mezi vydavatelem a držitelem při vydávání a užívání elektronických peněžních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi. Návrh na řízení před finančním arbitrem se

podává na adresu Washingtonova 25, 110 00 Praha 1.

AKTUÁLNÍ INFORMACE O PLZEŇSKÉ JÍZDENCE / ELEKTRONICKÉ PENĚŽENCE

Vydavatel PJ hodlá v budoucnu využít PJ dále rozšiřovat na celý integrovaný dopravní systém

Plzeňska – IDP, do parkovišť apod. Veškeré informace o projektu a rozšiřování systému PJ jsou

zveřejněny na internetu www.plzenskajizdenka.cz a ve všech prodejních místech PMDP.

Tyto OP PJ PMDP se stávají platnými a účinnými dne 1. 8. 2008

Reklamační řád – Plzeňská jízdenka

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ A VYMEZENÍ POJMŮ

- Tento reklamační řád se vztahuje na produkt Plzeňská jízdenka, vydávaný a prodávaný obchodní společností Plzeňské městské dopravní podniky, a. s.; zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, v oddíle B, vložce 710; den zápisu 1. 5. 1998, IČ 25220683, DIČ CZ25220683; se sídlem Denisovo nábřeží č. p. 920/12, 303 23 Plzeň (dále jen „prodávající“ nebo PMDP, a. s.) popřípadě smluvními partnery PMDP.
- Plzeňská jízdenka – čipová karta (dále jen PJ) je pro účely tohoto reklamačního řádu považována za zboží, u kterého jsou ve sjednané záruční době uplatňována jak práva kupujícího z odpovědnosti za vady, tzn. nárok na bezvadnost PJ, tak i nárok na bezvadnost prováděných operací při komunikaci PJ a odbavovacího systému ve vozidlech MHD – samoobslužné terminály „CARDMAN“ sloužící k prodeji přestupní jízdenky MHD (dále jen "reklamace").
- Kupující je subjekt, který uzavřel s prodávajícím kupní smlouvu (dále jen „kupující“).

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- V případě, že se v době do 24 měsíců od okamžiku první aktivace Plzeňské jízdenky, tj. ode dne prvního použití Plzeňské jízdenky pro zakoupení zboží či služby za využití elektronické hotovosti na ní uložené (tj. první nákup přestupní jízdenky ve vozech MHD) nebo ode dne, kdy je na Plzeňskou jízdenku vlastníkem uložena hotovost (karta je dobítá) v souladu s Podmínkami pro vydávání a používání Plzeňské jízdenky / Obchodními podmínkami pro vydání a užívání elektronického peněžního prostředku (dále jen OP PJ PMDP), vyskytnou vady, které znemožňují její využití v souladu s OP PJ PMDP, může vlastník PJ uplatnit svou oprávněnou reklamaci.
- V případě, že se v době do 24 měsíců od koupě PJ vyskytnou vady, které znemožňují její využití v souladu s OP PJ PMDP (zejména znemožnění první aktivace), může vlastník PJ uplatnit svou oprávněnou reklamaci. PMDP je v tomto případě oprávněna vyžadovat předložení dokladu o nákupu příslušné PJ.
- V případě, že se kdykoliv během používání PJ vyskytnou vady v prováděných operacích při komunikaci PJ a odbavovacího systému ve vozidlech MHD – samoobslužné terminály „CARDMAN“, může vlastník PJ uplatnit svou oprávněnou reklamaci.
- Právo na reklamaci zaniká v následujících případech:
 - o vypršela doba 24 měsíců od zakoupení PJ, pokud se jedná o reklamaci PJ;
 - o vypršela doba 10 pracovních dnů od vzniku události, pokud se jedná o reklamaci operace v rámci odbavovacího systému;
 - o pokud byla PJ používána nevhodným či nedovoleným způsobem, zejména v rozporu s OP PJ PMDP;
 - o provedením neoprávněného zásahu či jiných úprav PJ.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- Místem určeným k přijímání a vyřizování reklamací dle tohoto řádu je Zákaznické centrum PMDP, a. s., Denisovo nábřeží 12, Plzeň.
- Reklamaci spojenou s vadou PJ je nutno uplatnit bez odkladu ihned po jejím zjištění.
- Reklamaci související s událostí vzniklou při odbavení cestujícího ve voze je nutné uplatnit v termínu nejpozději do 10 pracovních dnů od vzniku události.
- Reklamace musí být učiněna písemně na určeném tiskopise PMDP (reklamační protokol) za současného předložení předmětné PJ, tzn. vadné PJ nebo PJ, jejímž prostřednictvím byla provedena operace v odbavovacím systému.

- PMDP vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne sepsání reklamačního protokolu.
- V případě oprávněné reklamace, pokud se jedná o nezaviněnou vadu PJ či vadu na zařízení PMDP nebo pokud se jedná o reklamaci vlastností PJ, má držitel PJ nárok na bezplatné vydání duplikátu PJ. Pokud se jedná o reklamaci operace v rámci odbavovacího systému, má držitel PJ nárok na náhradu škody.
- Doba nutná pro vyřízení reklamace není důvodem pro přepravu MHD bez jízdního dokladu.
- Úkony dle tohoto reklamačního řádu jsou oprávněni činit pouze oprávnění držitelé PJ, v případě nezletilých osob pak jejich zákonní zástupci.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 11. 7. 2007
- Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.