

## **Příloha č. 3**

k Provozně-ekonomické Smlouvě Integrované dopravy Plzeňska (IDP)

### **SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY v systému Integrované dopravy Plzeňska**

Dopravci:

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

ČSAD autobusy Plzeň a.s.

České dráhy, a.s.

PROBO BUS a.s.

Autobusová doprava-Miroslav Hrouda s.r.o.

Město Blovice

VATRA Bohemia, s.r.o.

ANEXIA BUS s.r.o.

v souladu se zákonem č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Přepravní řád) a dalšími právními předpisy,

vydávají

### **SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY v systému Integrované dopravy Plzeňska**

#### **I. Všeobecná ustanovení**

1. Smluvní přepravní podmínky jsou Dopravci vydány na základě dohody účastníků Smlouvy Integrované dopravy Plzeňska (dále jen IDP).
2. Smluvní přepravní podmínky IDP platí pro pravidelnou přepravu osob, jejich zavazadel, věcí a živých zvířat ve všech spojkách provozovaných v rámci IDP.
3. Cestující je na základě uzavřené přepravní smlouvy povinen dodržovat ustanovení těchto Smluvních přepravních podmínek, Přepravního řádu a Tarifu a tarifních zásad IDP.
4. Nejsou-li vztahy mezi cestujícím a Dopravcem v systému IDP upraveny v Tarifu a tarifních zásadách IDP a Smluvních přepravních podmínkách IDP, řídí se Přepravním řádem a jednotlivými ustanoveními tarifů a smluvních přepravních podmínek jednotlivých Dopravců zapojených do IDP.
5. Řidič nebo jiná pověřená osoba Dopravce, která se prokáže průkazem, je oprávněna dávat cestujícím pokyny a příkazy k zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy.
6. Dopravce je povinen informovat cestující o dopravě v rámci IDP a jejích změnách ve veřejných sdělovacích prostředcích, zastávkách a dopravních prostředcích IDP.

## 7. Výklad pojmů:

**IDP** je systém zajišťování dopravní obslužnosti Statutárního města Plzně a dalších měst a obcí Plzeňského kraje jednotlivými zúčastněnými Dopravci společně s možností využití jednotného jízdního dokladu. V IDP se Dopravci podílí na plnění přepravních smluv podle jednotných přepravních a tarifních podmínek.

**Plzeňská karta nebo ode dne vyhlášení i jiné médium**, vydané a evidované v rámci systému Plzeňská karta (dále jen Karta), které má ekvivalentní vlastnosti, je nosičem předplatného integrovaného jízdního dokladu (IJD), splňujícím obsahově náležitosti Přepravního řádu (vyhlášky č. 175/2000 Sb.). Kartou se rozumí např. Plzeňská karta, Firemní Plzeňská karta, Karlovarská karta, atd. Plný výčet a popis jednotlivých typů Karty v rámci systému Plzeňská karta je uveden na internetových stránkách <http://www.plzenskakarta.cz>. Tento výčet bude zřejmý též ze Vzorníku jízdních dokladů IDP po jeho vydání.

**Jízdní doklad** je doklad osvědčující zaplacení jízdného. **Integrovaný jízdní doklad** (dále též jen IJD či Jízdní doklad IDP) je doklad osvědčující zaplacení a aktivování časového předplatného jízdného na Kartě nebo osvědčující právo na bezplatnou přepravu.

**Jízdné** je cena za přepravu osoby (cestujícího).

**Časová předplatná jízdenka** je jízdní doklad aktivovaný na Plzeňské kartě, respektive na Plzeňské kartě označené jako „Firemní“.

Platnost je stanovena časovým obdobím a tarifní zónou, pro které je aktivována. Platí pouze ve spojích zúčastněných Dopravců, a to jen v úsecích začleněných do IDP. Ve vlacích ČD začleněných do IDP platí pouze ve 2. vozové třídě.

Nosič IJD má formu:

- personifikované plastové čipové karty (jméno a příjmení držitele, fotografie),
- plastové čipové karty s nápisem „Firemní“ s uvedením IČ subjektu, jemuž je vydána.

**Prodejní místa IJD** jsou:

- a) prodejní místa systému Plzeňská karta s obsluhou v provozovnách Dopravců,
- b) samoobslužná zařízení (např. bankomaty ATM České spořitelny)
- c) e-shop systému Plzeňská karta,
- d) označená vozidla dopravců vybavená příslušným odbavovacím zařízením.

**Držitel Karty** je osoba, na jejíž jméno je vystavena Karta.

**Aktivace Karty** je proces aktivace elektronické formy předplatného časového jízdného na cestujícím zvolené časové období pro tarifní zónu nebo tarifní zóny, případně aktivace elektronické formy peněz na Kartě do tzv. elektronické peněženky.

**Zónová platnost jízdného** končí a začíná v hraničních zastávkách příslušné tarifní zóny.

**Tarifní zóna IDP** je část území IDP, která je definována výčtem zastávek a stanic, kde platí příslušný tarif IDP.

**Hraniční zastávka** je zastávka, od které začíná platit jiná tarifní zóna a/nebo jiné tarifní podmínky.

**Pověřená osoba** je řidič nebo jiná osoba pověřená Dopravcem či Objednatelem a vybavená kontrolním odznakem, identifikačním štítkem nebo průkazem.

**Čtečka Karet** (dále jen čtečka) je odbavovací zařízení ve vozidle nebo zařízení, kterým je vybavena pověřená osoba, které umožňuje informovat cestující o rozsahu a časové platnosti předplatného jízdného aktivovaného na Kartě či o zůstatku elektronických peněz na elektronické peněženke.

## II. Vznik a plnění smlouvy o přepravě osob

1. Přepravní smlouva je uzavřena, jestliže cestující využije své právo k přepravě, jež mu plyne z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vozidla a Dopravce požadovanou přepravu začne realizovat.
2. Za splnění přepravní smlouvy se považuje rovněž provedení přepravy v jiném než ve smluveném rozsahu, došlo-li k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy řidičem nebo jinou pověřenou osobou, případně za účasti bezpečnostních složek.
3. Při plnění přepravní smlouvy více Dopravci odpovídá každý Dopravce zúčastněný na přepravě za přepravu po té části přepravní cesty, kterou zajišťuje.

## III. Jízdní doklad a jeho platnost

1. Cestující se pro účely kontroly uzavření přepravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem.
2. Jízdní doklad je doklad osvědčující zaplacení jízdného nebo osvědčující právo na bezplatnou přepravu.

Integrovaným jízdním dokladem v systému IDP je:

- a) časová předplatná jízdenka aktivovaná na Kartě nebo
- b) náhradní jízdenka opravňující držitele k přepravě prostředky IDP za nulové jízdné v tarifní zóně nebo tarifních zónách, pro které byla vystavena (jízdenka je vystavována zákazníkovi na dobu do vystavení duplikátu Karty, nejvýše však na 10 dnů, pro tarifní zónu nebo tarifní zóny, na něž má tento zákazník zaplacenou časovou předplatnou jízdenku) nebo
- c) doklad opravňující k bezplatné přepravě.

Druhy a ceny časových předplatných jízdních dokladů a použití dokladů opravňujících k bezplatné přepravě stanoví Tarif a tarifní zásady IDP.

3. Integrovaný jízdní doklad je v systému IDP platný, jestliže je použit v souladu s těmito smluvními přepravními podmínkami, Přepravním řádem a Tarifem a tarifními zásadami IDP v osobních či spěšných vlacích pouze ve 2. vozové třídě a v linkách MHD a VLD, které jsou začleněny do IDP. Platnými jízdními doklady jsou doklady uvedené v bodu 2. tohoto článku, přičemž současně musí být splněna podmínka zónové a časové platnosti a rovněž další podmínky stanovené Tarifem a tarifními zásadami IDP.
4. Integrovaný jízdní doklad je ve vlacích kategorie EC, Ex, Rx a R začleněných do systému IDP platný pouze ve 2. vozové třídě, jestliže je použit v souladu s těmito smluvními přepravními podmínkami, Přepravním řádem a v souladu s příslušnými ustanoveními Tarifu a tarifních zásad IDP, které se týkají přepravy cestujících ve vlacích kategorie EC, Ex, Rx a R, a to pouze na příslušných úsecích železničních tratí začleněných do IDP. Ve vlacích SC Integrované jízdní doklady neplatí.
5. Jízdní doklad je neplatný, jestliže:
  - a) pro jeho použití cestující nedodržel stanovené podmínky,
  - b) je poškozen tak, že z něj nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jeho použití,
  - c) uplynula doba jeho platnosti,

- d) je používán bez vyžadované fotografie, respektive bez popisu „Firemní Plzeňská Karta“, nebo fotografie neodpovídá skutečné podobě držitele,
- e) je použit neoprávněnou osobou,
- f) údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny,
- g) nejsou vyplněny předepsané údaje,
- h) nejde o originál,
- i) cestující k doložení nároku na slevu nebo při kontrole předloží průkaz, který se stal neplatným.

Situací dle bodu i) se rozumí zejména platnost průkazu na žákovské jízdné i po dni, který předchází dni 15. narozenin, respektive i po dni, který předchází dni 26. narozenin, případně takový průkaz na žákovské jízdné 15-26 let, jehož platnost je delší než 12 měsíců od počátku platnosti. Dále se tím rozumí neplatnost průkazu (jakéhokoli, nejen žákovského) na základě úředního rozhodnutí či změny právní úpravy.

- 6. Časová předplatná jízdenka uvedená v bodě 2 písm. a) tohoto článku platí v kalendářní dny, na které je zaplacená. Období je stanoveno prvním a posledním dnem platnosti.
- 7. Jízdní doklad IDP, tj. časová předplatná jízdenka aktivovaná na Kartě, je nepřenositelný. Jízdním dokladem IDP se rozumí i časová předplatná jízdenka aktivovaná na Kartě označené nápisem „Firemní Plzeňská Karta“. Karta označená jako „Firemní Plzeňská Karta“ je přenosná.

#### IV. Placení jízdného

- 1. Druhy jízdních dokladů, ceny jízdného a dovozného za přepravu ručních zavazadel a tarifní podmínky jsou stanoveny Tarifem a tarifními zásadami IDP.
- 2. Jízdní doklady IDP se prodávají a aktivují v prodejní síti Plzeňských městských dopravních podniků, a.s. (dále jen PMDP) a jejich smluvních prodejců. Prodejní místa jsou označena symbolem IDP.
- 3. Kartu vystavuje Dopravce PMDP na základě řádně vyplněné Žádosti o vydání a podepsaného souhlasu s Podmínkami pro vydávání a používání Karty a uhrazení příslušného poplatku, je-li stanoven.
- 4. Karta musí být pro přepravu v rámci IDP aktivována pro příslušné časové období a pro příslušnou tarifní zónu nebo tarifní zóny, ve kterém je uskutečňována přeprava Dopravci začleněnými do IDP.
- 5. Cestující je povinen při aktivaci předplatného zkontrolovat období požadované platnosti a uschovat doklad o zaplacení pro případnou reklamaci.
- 6. Jízdní doklad IDP je jeho držitel povinen chránit před zneužitím jinou osobou.
- 7. Dopravce neručí za škodu, způsobenou držiteli jízdního dokladu jeho ztrátou, zneužitím nebo nevyužitím.

## V. Vrácení části nevyužitého časového předplatného jízdného IDP

1. Nemůže-li držitel Karty využít časového předplatného jízdného IDP, a to nejméně na dobu jednoho měsíce před ukončením časové platnosti jízdného IDP, je držiteli Karty, nebo jeho zákonnému zástupci na základě jeho žádosti vrácena poměrná část předplatného jízdného IDP v těchto případech:
  - a) změna místa trvalého pobytu,
  - b) dlouhodobá nemoc,
  - c) úmrtí,
  - d) vznik nároku na bezplatnou přepravu,
  - e) vznik nároku na zlevněné nebo zvýhodněné časové předplatné jízdné IDP, s výjimkou důchodce, který si zakoupil na příslušné období zlevněnou roční časovou jízdenku pro tarifní zónu 001 Plzeň a v daném roce dovrší 70 let, nemá nárok na vrácení poměrné části nevyužitého předplatného jízdného IDP,
  - f) v jiných, zvláště odůvodněných případech, za splnění těchto podmínek:
    - platný integrovaný jízdní doklad (aktivovaná Karta) je v požadovaných údajích nezaměnitelně čitelný a je původní,
    - žadatel musí prokázat svoji totožnost (popř. předložit plnou moc),
    - pokud držitel Karty není plnoletý (tj. nedovršil věk 18 let), jedná za něj zákonný zástupce,
    - důvod nemožnosti využití zakoupeného jízdního dokladu IDP musí být hodnověrným způsobem doložen,
    - v případě úmrtí držitele Karty vyřizují žádost o vrácení předplatného jízdného IDP pozůstalí,
    - doložení nároku na zlevněné nebo zvýhodněné předplatné jízdné IDP.
2. V případě, kdy držiteli Karty vznikne nárok na přepravu za zlevněné nebo zvýhodněné časové předplatné jízdné, provede zákaznické centrum provozovatele systému Plzeňská karta tj. PMDP na základě žádosti držitele Karty nejpozději do 10 pracovních dnů od podání žádosti vrácení finanční částky, jejíž výše se řídí platným tarifem.
3. Předplatné jízdné IDP nelze vrátit zpětně. Nárok na vrácení části nevyužitého předplatného jízdného IDP vzniká dnem uznání tohoto nároku, nejpozději však třetí pracovní den po přijetí oprávněné žádosti.
4. V případě, kdy držiteli Karty vznikne nárok na vrácení nevyužitého předplatného jízdného IDP, je na základě žádosti držitele Karty provedeno vrácení finanční částky, jejíž výše se řídí stanoveným výpočtem:

$$VC = (CPO/PD) * PND$$

Kde: VC – vrácená částka

CPO – cena předplaceného období

PD – počet dní předplaceného období

PND – počet nevyužitých dní

5. Držiteli Karty je při aktivaci časového předplatného jízdného umožněno zvolit jedno nebo více na sebe nenavazujících časových období v celkové délce (i s dobou přerušení) až 380 dnů, počítáno od prvního dne platnosti prvního zvoleného časového období. Při variantě dvou a více předplacených období současně se celková cena vypočte jako součet dvou a více částek, jejichž sazby jsou odvozeny z platného tarifu samostatně vždy od prvního dne daného období.

6. Držitel Karty, který má na Kartě aktivováno časové předplatné jízdné na další časové období, které ještě nenastalo, může požádat o jeho posunutí vpřed nebo zpět tak, aby konec platnosti časového předplatného jízdného na toto období nepřesáhl 380 dní, počítáno od okamžiku zahájení platnosti časového předplatného jízdného na předchozí období. Další časové období musí nastat nejpozději do stého dne ode dne prováděné změny.
7. V případě, kdy je držitelem Karty nebo pověřenou osobou zjištěno, že Karta vykazuje známky poškození, nebo že z ní nelze číst potřebné údaje o platnosti (např. ve čtečce ve vozidlech) je držitel Karty povinen podat žádost o vystavení nové Karty, včetně její případné aktivace. Nemůže-li být Karta vystavena ihned, cestujícímu je vystavena náhradní jízdenka opravňující držitele k přepravě dopravními prostředky IDP za nulové jízdné s vyznačením doby, po kterou může být používána k přepravě, nejdéle však na období 10 pracovních dnů, v rozsahu aktivovaného časového předplatného jízdného dle tarifu.
8. Nemůže-li cestující prokázat zaplacení jízdného nebo platnost časového předplatného jízdného z důvodu nefunkčnosti Karty (dokladem o aktivaci Karty, nulovou jízdenkou při odbavení v daném spoji z okamžiku, kdy Karta byla ještě funkční atd.), je považován za cestujícího bez platné jízdenky a bude odbaven dle smluvních přepravních podmínek a tarifu příslušného Dopravce. Doloží-li cestující dodatečně, že v době kontroly, kdy nemohl zaplacení jízdného prokázat z důvodu nefunkčnosti Karty, měl aktivováno časové předplatné jízdné na Kartě, může zaplacené nebo vymáhané jízdné dopravce (včetně přírážky) reklamovat.
9. Při vystavení nové Karty je držitel Karty povinen původní Kartou odevzdat. Současně musí odevzdat i náhradní jízdenku.
10. Podmínky vystavení, náhrady, výměny a dalších záležitostí týkajících se Karty se řídí interními předpisy provozovatele systému Plzeňská karta tj. PMDP.
11. Podmínky pro reklamaci vad Karty jsou stanoveny v Reklamačním řádu produktů systému Plzeňská karta, který vydal provozovatel systému Plzeňská karta, tj. PMDP.
12. Podmínky pro reklamaci předplatného jízdného IDP jsou stanoveny v Reklamačním řádu Integrované dopravy Plzeňska (IDP).

## **VI. Reklamační řád Integrované dopravy Plzeňska (IDP)**

1. Reklamační řád Integrované dopravy Plzeňska (dále jen „Reklamační řád IDP“) stanovuje obecné zásady reklamačního řízení pro služby spojené s aktivací integrovaných jízdních dokladů na Kartou.
2. Základní pojmy pro uplatnění reklamace a STORNA
  - a) Reklamace transakce jsou všechny úkony držitele Karty provedené v souvislosti s chybně provedenou operací při komunikaci Karty a zařízení zapojeného do systému Plzeňská karta v souladu s níže uvedenými principy.
  - b) Reklamace vady Karty jsou všechny úkony držitele Karty provedené v souvislosti s vadou Karty za účelem vystavení Karty nové (duplikátu Karty). Tyto úkony se řídí „Reklamačním řádem produktů systému Plzeňská karta“, který vydal provozovatel systému Plzeňská karta, tj. Plzeňské městské dopravní podniky, a. s.
  - c) STORNO – tímto pojmem se rozumí taková transakce, při které dojde ke smazání IJD z Karty v souladu s podmínkami stanovenými tímto Reklamačním řádem IDP.

### 3. Základní principy uplatnění reklamace

- a) Právo na uplatnění reklamace má držitel Karty, a to buď osobně, nebo prostřednictvím zmocněného zástupce, který se prokáže plnou mocí s úředně ověřeným podpisem zmocnitele.
- b) Úkony dle tohoto Reklamačního řádu IDP mohou činit pouze oprávnění držitelé Karty, v případě nezletilých osob jejich zákonní zástupci, nebo kontaktní osoba v případě, že se jedná o reklamaci spojenou s Firemní Plzeňskou kartou.
- c) Místem určeným k přijímání a vyřizování reklamací dle Reklamačního řádu IDP je Zákaznické centrum PMDP, a. s. v Plzni, Denisovo nábřeží 12.
- d) Reklamace se uplatňuje zásadně písemnou formou, na předepsaném formuláři (reklamační protokol).
- e) Při reklamaci je nutno předložit Kartu a případně další doklady vypovídající o skutečnosti, která je předmětem reklamace.
- f) Každá reklamace transakce provedené na samoobslužných zařízeních (např. bankomaty ATM České spořitelny) systému Plzeňská karta musí být uplatněna v termínu nejpozději do 3 kalendářních měsíců od provedení reklamované transakce, jinak právo držitele Karty na reklamaci zaniká.
- g) Reklamace je vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dní ode dne sepsání příslušného reklamačního protokolu. V případě, že reklamační řízení vyžaduje opatření většího rozsahu a je zřejmé, že lhůta stanovaná k vyřízení reklamace bude překročena, je o této skutečnosti držitel Karty písemně informován ve lhůtě do 30 dní od podání reklamace.
- h) V případě nefunkčnosti Karty a při prokázání zakoupení IJD na tuto Kartu je cestujícímu vystavena náhradní jízdenka v parametrech prokazatelně zakoupeného jízdního dokladu IDP a to na dobu nejdéle 10 dnů.
- i) Doba nutná pro vyřízení reklamace není důvodem pro přepravu v rámci IDP bez platného jízdního dokladu, případně pro využívání dalších služeb bez jejich řádné úhrady.
- j) Držitel Karty je povinen ukončit reklamační řízení nejpozději do 2 let od zahájení reklamačního řízení. V této době je tedy držitel Karty zejména povinen si vyzvednout novou Kartu či poskytnout součinnost nutnou k vyřízení reklamované transakce. Pokud tak držitel Karty v uvedené době neučiní, všechna jeho práva, které by mu jinak v souvislosti s provedenou reklamací náležela, zanikají.

### 4. Základní principy pro uplatnění STORNA integrovaného jízdního dokladu

- a) STORNO je prováděno pouze v případě, kdy je IJD na Kartě prodloužen ve vozidle Dopravce.
- b) Místem určeným k provádění STORNA dle tohoto Reklamačního řádu IDP je příslušné vozidlo Dopravce, kde došlo k prodloužení IJD na Kartu.
- c) Právo na uplatnění STORNA má držitel Karty, který požádá o jeho provedení a který zároveň nepřekročí nastavený limit pro provedení STORNA, respektive požádá o provedení STORNA nejdéle do 3 minut po prodloužení IJD řidičem a neprovede po dobití nového IJD na Kartu s touto Kartou žádnou jinou operaci.
- d) Držitel Karty je při provádění STORNA povinen řídit se pokyny řidiče.
- e) Po uplatnění STORNA je držiteli Karty vrácena celá částka, kterou zaplatil za prodloužení IJD na Kartě.

## VII. Závěrečná ustanovení

Tyto Smluvní přepravní podmínky včetně Reklamačního řádu Integrované dopravy Plzeňska (IDP) nabývají platnosti dnem podpisu Smlouvy PE a účinnosti dnem 1. 1. 2018.