

# Obchodní podmínky pro vystavování a užívání Pardubické karty

## I. Úvodní ustanovení

Veškeré vztahy plynoucí z uzavřené smlouvy o vystavení a užívání *Pardubické karty* (dále též jen „*smlouva*“) se řídí právním řádem České republiky. Nedílnou součástí *smlouvy* jsou tyto „obchodní podmínky pro vystavování a užívání *Pardubické karty*“ (dále jen „*obchodní podmínky*“). Pokud není v těchto *obchodních podmínkách* uvedeno jinak, řídí se právní vztahy vzniklé ze *smlouvy* mezi *vydavatelem* a *uživatel* *Pardubické karty* zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.

## II. Základní pojmy

### 1. Pardubická karta (PaK)

*Pardubická karta* (dále též jen *PaK*) je obchodní označení pro nosič elektronických jízdenek, vystavovaný Dopravním podnikem města Pardubic a.s. Může být vystavena jako ve formě personalizované karty na jméno konkrétního uživatele nebo ve formě nepersonalizované karty, kterou může užívat jako nosič elektronického jízdního dokladu každá oprávněná osoba. Tyto obchodní podmínky se vztahují na vystavování *PaK* ve formě personalizované karty. Personalizovaná *PaK* může být vystavena v podobě bezkontaktní čipové karty nebo v podobě profilu aplikace pro mobilní telefony *Pardubická karta* (dále jen *virtuální karta* nebo *aplikace PaK*).

### 2. Smlouva

*Smlouvou* se v těchto obchodních podmínkách rozumí smlouva o vystavení a užívání *Pardubické karty* uzavíraná mezi *vydavatelem* a *uživatel* *PaK*.

### 3. Vydavatel

*Vydavatelem Pardubické karty* je Dopravní podnik města Pardubic a.s. se sídlem Teplého 2141, Pardubice, IČO 63217066 (dále jen *vydavatel*). *Vydavatel uživatelům* vystavuje čipové karty nebo jim zřizuje uživatelský profil v *aplikaci PaK* pouze na základě uzavřené *smlouvy*.

### 4. Uživatel

*Uživatel Pardubické karty* je v případě čipové karty osoba, na jejíž jméno je na základě uzavřené *smlouvy* s *vydavatelem* karta vystavena. V případě *aplikace PaK* je *uživatel* osoba, které byl v *aplikaci* zřízen uživatelský profil.

### 5. Distribuční místa

*Distribuční místa* provozuje *vydavatel*. Jsou to místa, kde si *uživatel* může podat žádost o vystavení *PaK*. Na těchto místech je *uživateli* zároveň *Pardubická karta* v podobě čipové karty i vydána. Distribuční místa rovněž mohou sloužit k zápisu elektronických dat do paměťových sektorů čipu karty pro jejich použití. *Distribuční místa* jsou dále místa, kde zákazníci žádají o zablokování karet a vyřizují reklamace. Zároveň se zde provádí i fyzická blokáce karet, převody zůstatku z nefunkční na novou funkční kartu, nebo její vydání *uživateli* v případě její ztráty a nalezení.

### 6. Obchodní místa

Obchodní místo na základě povření *vydavatele* zajišťuje prodej dlouhodobých časových jízdenek na *PaK* a provedení vkladu na *účet PaK* pro úhrady jednotlivého jízdného z elektronické peněženky.

### 7. Pověřená škola

*Pověřená škola* na základě povření *vydavatele* přebírá vyplněné *žádosti* podávané svými žáky a zajišťuje též distribuci *PaK* vystavených na základě *žádosti* převzatých od svých žáků.

### 8. E-shop

*E-shop* je elektronický nástroj dopravce, který umožňuje elektronické podání žádosti o *Pardubickou kartu* ve formě čipové karty i *virtuální karty*, vystavování předplatních časových jízdenek a platbu jízdného na ně, jakož i platby na vklady do elektronické peněženky *PaK* v podobě čipové karty. Využívání funkcí e-shopu je možné pouze prostřednictvím zákaznického účtu. Při podávání *žádosti* v listinné podobě může *žadatel* zadat e-mailovou adresu, kterou chce v budoucnu využívat jako uživatelské jméno zákaznického účtu, k němuž má být vystavovaná *PaK* registrována nebo přiřazena.

### 9. Prodejní doklad

Prodejní doklad (dále jen *doklad*) je doklad, na kterém je *uživatel* informován o provedení úhrady s údaji spojenými podle právních předpisů, jakými kupříkladu jsou údaje o sazbě DPH a údaje pro EET, dále pak je prostřednictvím *dokladu uživatel* informován o stavu zálohy a zůstatku před a po provedení operace. Tento *doklad* současně slouží pro případ reklamace, a proto je třeba jej uschovat.

### 10. Účet PaK

Pod pojmem „*účet PaK*“ se rozumí evidence zůstatku kreditu v elektronické peněženke *Pardubické karty* vyjádřeného v ekvivalentu korun českých, vedená na základě centralizace dat o dobíjení a úhradě elektronického jednotlivého jízdného prostřednictvím *PaK*.

## 11. Blokace

*Blokace* představuje zamezení používání *Pardubické karty* ve všech odbavovacích zařízeních ve vozidlech a v e-shopu. *Blokace PaK* je trvalá, a proto není odvolatelná.

### III. Podmínky vystavování *Pardubické karty*

1. *Uživatel* může užívat vždy pouze jeden nosič jízdného v podobě *Pardubické karty* vázaný na osobu, tedy jednu personalizovanou čipovou kartu, nebo aktivovanou aplikaci *Pardubická karta*. Vystavením nové čipové personalizované karty bude uživateli zablokována dříve vystavená personalizovaná čipová karta nebo aktivní profil *aplikace PaK*, aktivací profilu *aplikace PaK* bude uživateli zablokována dříve užívaná personalizovaná čipová karta.
2. *Vydavatel* vydává personalizovanou *PaK* pouze na základě *smlouvy* mezi *vydavatelem* a *žadatelem*. Uzavření *smlouvy* se děje podáním žádosti o vystavení *Pardubické karty* (dále jen „*žádost*“) ze strany cestujícího, jakožto návrhu *smlouvy*, a akceptací *žádosti vydavatelem*. *Žádost* může být podána v písemné listinné podobě prostřednictvím stanoveného formuláře (*listinná žádost*) nebo vyplněním elektronického formuláře prostřednictvím *e-shopu* (*elektronická žádost*). Akceptace *žádosti* se děje v případě *listinné žádosti* po ověření osobních údajů žadatele potvrzením převzetí vyplněné *žádosti vydavatelem*, v případě *elektronické žádosti* pak přijetím elektronického formuláře prostřednictvím *e-shopu*. *Pardubická karta* v podobě *virtuální karty* může být vystavena pouze na základě elektronické žádosti.
3. *Žadatel* je povinen vyplnit pravdivě všechny údaje požadované formulářem *žádosti* v závislosti na rozsahu služeb, které *žadatel* chce využívat. V případě změny těchto údajů po dobu trvání závazku je *žadatel* povinen tuto změnu bezodkladně oznámit *vydavateli*.
4. *Vydavatel* je oprávněn ověřit identifikační údaje *žadatele*. Ověření provádí pověřený zaměstnanec *vydavatele* za osobní přítomnosti *žadatele* na *distribučním místě* z průkazu totožnosti, v případě *žadatelů* mladších 15 let pak též z jiného úředního dokladu, z něhož lze ověřit identifikační údaje žadatele (např. rodného listu). V případě *listinné žádosti* se ověření identifikačních údajů provádí při podávání žádosti. Bez ověření identifikačních údajů *vydavatel PaK* nevystaví. V případě *elektronické žádosti*, bude *PaK* vystavena i bez ověření identifikačních údajů žadatele. Ověření identifikačních údajů může být v takovém případě provedeno dodatečně. Bez ověření identifikačních údajů žadatele nemůže být *PaK* vystavená na základě elektronické žádosti využívána jako nosič zlevněných jízdenek.
5. V případě *žadatelů* mladších 15 let jedná jménem žadatele při podání *žádosti* jejich zákonný zástupce, který je povinen prokázat svoji totožnost.
6. *Žadatel* je povinen k *žádosti* přiložit věrohodnou průkazovou fotografickou podobiznu. V případě písemné žádosti musí mít fotografie rozměr 3,5x4,5 cm, tato fotografie bude žadateli vrácena při vydání *PaK* a v případě, že o to cestující požádá, bude uchována v elektronické podobě po dobu 36 měsíců za účelem vystavení nové *PaK* pro případ ztráty vystavené *PaK*.
7. *Žadatel* je povinen při podání *žádosti* zahrnující vystavení personalizované čipové karty určit, zda si *Pardubickou kartu* převezme na *distribučním místě*, nebo zda žádá o zaslání karty poštou. V *distribučním místě* *žadatel* přebírá kartu osobně, prostřednictvím svého zákonného zástupce nebo svého zmocněnce. Při požadavku na zaslání karty poštou bude karta zaslána obyčejnou poštovní zásilkou na poštovní adresu sdělenou *žadatelem*. *Žadatel* je povinen zajistit převzetí karty na jím určené poštovní adrese. Při převzetí čipové karty je *žadatel* povinen zkontrolovat správnost údajů na kartě vytištěných.
8. V případě *Pardubické karty* vydané na základě *žádosti* podané na *pověřené škole* si *Pardubickou kartu* *žadatel* přebírá přímo na *pověřené škole*, nedohodnou-li se *žadatel*, *vydavatel* a *pověřená škola* v konkrétním případě jinak.
9. Pokud si *žadatel* kartu nevyzvedne do 1 roku po podání *žádosti*, závazek založený *smlouvou* zaniká a vyhotovená karta bude zlikvidována.
10. Vystavená *PaK* v podobě čipové karty má platnost pět let a nelze ji prodloužit. *Uživatel* může po doložení aktuální podobizny požádat o vystavení nové čipové karty.
11. Platnost *PaK* v podobě profilu *aplikace PaK* není časově omezena. Je však podmíněna pravidelnou aktualizací podobizny uživatele v uživatelském profilu aplikace nejméně jednou za pět let. Uplynutím pěti let od poslední aktualizace podobizny se znemožní vystavení nových předplatných časových jízdenek v *aplikaci PaKaž* do nahrání aktuální podobizny.
12. Cenová ujednání *smlouvy* se řídí sazebníkem poplatků, který je součástí „*tarifu MHD v Pardubicích*“, platným v době nabytí účinnosti *smlouvy*. Předmětem cenového ujednání jsou jednotlivé položky uvedené v sazebníku poplatků.
13. Cena hrazená *žadatelem* je splatná při podání *žádosti*, nebo při realizaci poskytovaných služeb, které jsou předmětem *smlouvy*.

### IV. Podmínky používání *Pardubické karty* v podobě čipové karty

1. *Uživatel* je povinen používat *Pardubickou kartu* v souladu s těmito *obchodními podmínkami*. *Uživatel* je povinen bránit zneužití *PaK* a její ztrátě.
2. *Uživatel* při každé operaci související s odbavením ve vozidle MHD prostřednictvím *Pardubické karty* přikládá *Pardubickou kartu* ke čtecí zóně odbavovacího zařízení na komunikační vzdálenost maximálně do 5 cm. Pro zajištění správné a funkční komunikace mezi *PaK* a čtecím zařízením odbavovacího zařízení je *uživatel* po přiložení karty povinen vyčkat na potvrzení provedené a ukončené transakce zvukovým a vizuálním signálem nebo vytištěním *prodejního dokladu*. O každé provedené transakci je *uživatel Pardubické karty* informován na *prodejním dokladu*, pokud je tištěn, nebo na displeji zařízení, mimo to je oprávněn informovat se o nich u *vydavatele*. Doklad o provedených transakcích může *uživatel* získat bezprostředně po

jejich provedení pomoci tlačítka „tisk“ na odbavovacím zařízení u předních dveří vozidla, nebo souhrnně za požadované období na základě písemné žádosti podané v *distribučních místech*.

3. Při úhradě jednotlivého elektronického jízdného je *uživatel* povinen ujistit se o akceptaci PaK odbavovacím zařízením, a to vizuální kontrolou zakoupeného jízdného na obrazovce odbavovacího zařízení nebo zkontrolováním poslední transakce PaK v daném vozidle. Kontrola poslední transakce v daném vozidle je *uživateli* umožněna prostřednictvím volby „Info“ na odbavovacích zařízeních ve vozidlech MHD.
4. Zakoupené elektronické jízdné adekvátně snižuje zůstatek elektronické hotovosti uložené v paměti PaK.
5. Maximální limit výše kreditu v elektronické peněženke *Pardubické karty* činí 3 500 Kč.
6. Kredit do elektronické peněženky PaK vkládá pouze *vydavatel*, a to prostřednictvím *distribučních míst, obchodních míst* a e-shopu. Na PaK je proveden vklad kreditu odpovídající výši peněžních prostředků přijatých *vydavatelem* od *uživatele* v hotovosti nebo bezhotovostně bankovním převodem. O provedení vkladu kreditu na PaK je vydán *uživateli* doklad s vyznačenými údaji o původním zůstatku kreditu v elektronické peněženke PaK, výši samotného vkladu a hodnotě nového zůstatku kreditu elektronické peněženky PaK.
7. Předplatní jízdenky vystavuje k PaK pouze *vydavatel*, a to prostřednictvím *distribučních míst, obchodních míst* a e-shopu.
8. *vydavatel* je oprávněn funkčnost PaK kontrolovat při každé transakci prováděné v *distribučním místě*. Ztráta funkčnosti PaK, nevztahuje-li se na ni záruka na funkčnost PaK, je důvodem k zániku závazku ze *smlouvy* pro nemožnost plnění bez dalšího. Na základě zániku závazku je *vydavatel* oprávněn kartu zablokovat, a to způsobem, který zohledňuje plnění práv *uživatele* v rámci ochrany osobních údajů.
9. *vydavatel* nezkontroluje oprávněnost operací provedených *uživatelem*. *vydavatel* si však vyhrazuje právo kdykoliv pozastavit nebo zrušit právo k dispozici s PaK a kartu zablokovat.
10. Seznam *distribučních a obchodních míst* je uveden v příloze č. 1 těchto *obchodních podmínek*.
11. Karta nesmí být dlouhodobě vystavena vlivům extrémních teplot (pod -10 °C a nad 40 °C), působení střídavého elektrického nebo magnetického pole a statického elektrického nebo magnetického pole mimo běžný rozsah. Karta nesmí být rovněž jakýmkoliv způsobem ohýbána, lámána, rozměrově upravována či jinak povrchově a mechanicky poškozována. Za platnou kartu používanou v odbavovacím systému je považována nepoškozená karta a to bez jakýchkoliv neautorizovaných zásahů do její funkčnosti. Je doporučeno nosit kartu ve vhodném pouzdře. Použití karty je možné i bez jejího vyjmutí z pouzdra.

## V. Podmínky používání Pardubické karty v podobě virtuální karty

1. Pro používání PaK v podobě *virtuální karty*, tedy aplikace Pardubická karta, je cestující povinen nainstalovat si na svém mobilní telefonu příslušnou aplikaci ve verzi dle operačního systému telefonu.
2. *Aplikace PaK* je možné využívat pouze jako nosič předplatních časových jízdenek. Na PaK v této podobě nelze aktivovat elektronickou peněženku.
3. Vystavování předplatních časových jízdenek k Pardubické kartě v podobě virtuální karty je možné pouze prostřednictvím e-shopu.
4. Cestující musí po dobu přepravy zajistit funkčnost mobilního telefonu, na němž je *aplikace PaK* nainstalována a při kontrole jízdních dokladů mobilní telefon se spuštěnou aplikací předložit pověřené osobě.

## VI. Zpětné vyplacení kreditu elektronické peněženky v penězích

1. *vydavatel* je povinen kdykoliv po dobu trvání závazku ze *smlouvy*, jakož i v souvislosti se zánikem závazku z této *smlouvy* v důsledku blokace karty, vyplatit *uživateli* k jeho žádosti kredit elektronické peněženky v nominální hodnotě v penězích. V případě karty, jež byla v souladu s těmito *obchodními podmínkami* zablokována, je možné provést převod nebo vyplacení kreditu nejpozději do jednoho roku od blokace. Kredit nepřevedený nebo nevyplacený do zániku závazku se *smlouvy* nebo do uplynutí doby jednoho roku od blokace karty propadá ve prospěch *vydavatele*.
2. Minimální hodnota pro vyplacení kreditu není *vydavatelem* stanovena.
3. Vyplacení kreditu z elektronické peněženky se provádí dle volby *uživatele* buď v hotovosti, nebo převodem na *účet PaK uživatele*.
4. *Uživatel* je při vyplácení kreditu povinen prokázat svoji totožnost. V případě *uživatele* mladšího 15 let jedná při vyplácení kreditu jménem uživatele jeho zákonný zástupce, který je povinen prokázat svoji totožnost.
5. *vydavatel* provádí vyplácení kreditu z elektronické peněženky na *Pardubické kartě* pouze v zákaznickém centru, ulice Pernerova č.p. 443 Pardubice, PSČ 530 02.

## VII. Záruky a reklamace PaK

1. *vydavatel* poskytuje, za předpokladu dodržování ustanovení těchto *obchodních podmínek* na funkčnost PaK záruku po dobu 24 měsíců ode dne převzetí PaK *uživatelem*.
2. Záruka se nevztahuje na mechanické, tepelné, magnetické, popř. i jiné poškození PaK způsobené jejím nesprávným užíváním nebo vnějšími vlivy.
3. *vydavatel* je povinen v případě oprávněné reklamace funkčnosti karty vystavit *uživateli* k jeho *žádosti* bezplatně novou kartu, na niž se bude vztahovat nová dvouletá záruka na její funkčnost.

4. *Vydavatel* nese odpovědnost za ztracenou část peněžní hodnoty uloženou v paměti *PaK* a za chybné provedení transakcí *uživatele PaK*, pokud byly ztráta nebo chybně provedené transakce způsobeny technickým a funkčním selháním odbavovacího zařízení, e-shopu či revizorské čtečky a toto selhání nebylo zaviněno *uživatel*em.
5. *Uživatel* je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas s transakcí provedenou prostřednictvím *PaK* u *vydavatele*, tedy reklamovat transakci v některém z *distribučních míst vydavatele*. Předloží přitom všechny dostupné doklady ke svému tvrzení. Současně s tím vyplní protokol o reklamaci, ke kterému přiloží kopie svých dokladů. Převzetí protokolu o reklamaci potvrdí zaměstnanec *distribučního místa*. Reklamaci je také možné podat prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na internetových stránkách *vydavatele*: [www.dpmp.cz](http://www.dpmp.cz).
6. *Uživatel* je oprávněn reklamovat provedenou transakci nejpozději do 30 dnů od data provedení transakce.
7. *Vydavatel* posoudí reklamovanou transakci nejpozději do 30 dnů od data reklamace a v případě, že bude reklamace uznána, nahradí *vydavatel* *uživateli* vzniklé škody.

### VIII. Ztráta, krádež nebo znehodnocení Pardubické karty

1. Při oznámení ztráty nebo krádeže *PaK* je třeba sdělit údaje, podle kterých je možné danou kartu identifikovat (číslo karty nebo jméno *uživatele*, při telefonické komunikaci též heslo). Dále je třeba sdělit všechny okolnosti, které jsou *uživateli* karty (ve výjimečných případech jiné osobě) známy o ztrátě/krádeži nebo podezření ze zneužití karty.
2. *Vydavatel* po ohlášení ztráty/krádeže nebo podezření ze zneužití karty učiní veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání *PaK*, zejména provede blokadu *PaK*, a to nejpozději do následujícího pracovního dne po obdržení žádosti o provedení zablokování *PaK*.
3. *Uživatel* nese odpovědnost za finanční ztrátu utrpěnou v důsledku ztráty/krádeže *PaK* až do uplynutí lhůty ode dne ohlášení dle odst. 2.
4. Při jakémkoliv poškození či vadě *PaK*, jež způsobí, že karta ztratí svoji funkčnost (např. elektronická závada či mechanické poškození apod.) odevzdá *uživatel PaK* poškozenou kartu na některém z *distribučních míst vydavatele*. *Vydavatel* následně provede znehodnocení *PaK*.
5. Pokud si *uživatel* požádá v souvislosti se ztrátou, krádeží nebo ztrátou funkčnosti o vystavení nové *PaK*, je *vydavatel* povinen převést veškeré zakoupené jízdenky a kredit v elektronické peněžence na novou *PaK*. Povinnost cestujícího uhradit cenu za vystavení nové *PaK* tím není dotčena.
6. Pokud *uživatel* při podávání *žádosti* požádal o uchování své podobizny v elektronické podobě a o vystavení nové *PaK* v souvislosti se ztrátou, krádeží nebo ztrátou funkčnosti *PaK* požádá nejpozději do 36 měsíců od předložení své podobizny, nemusí pro vystavení nové *PaK* dokládat podobiznu novou.
7. *Vydavatel* je povinen, dle rozsahu sjednané *smlouvy*, při nálezů ztracené *PaK* informovat *uživatele* do 5 pracovních dnů.

### IX. Zánik závazku ze smlouvy

1. *Smlouva* o vystavení a užívání Pardubické karty se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Závazek z této smlouvy však zaniká, pokud od okamžiku, kdy měl *uživatel* naposledy platnou *Pardubickou kartu* ve kterékoliv podobě, uplynula doba jednoho roku.
3. *Vydavatel* může odstoupit od této *smlouvy* v případě hrubého porušování těchto *obchodních podmínek* ze strany *uživatele*, v případě porušování právních předpisů nebo smluvních přepravních podmínek *vydavatele* jako dopravce v souvislosti s užíváním *PaK* nebo v případě uvedení nepravdivých údajů (včetně podobizny neodpovídající skutečnosti) při podávání *žádosti*. Pardubická karta v kterékoliv podobě bude v případě odstoupení od smlouvy trvale zablokována.

### X. Účinnost

Tyto *obchodní podmínky* nabývají účinnosti dnem 1. února 2021. *Vydavatel* je oprávněn tyto obchodní podmínky jednostranně měnit. O provedených změnách informuje *vydavatel* *uživatele* zveřejněním na svých webových stránkách a na *distribučních místech* vždy nejpozději jeden měsíc před účinností změny obchodních podmínek. *Uživatel* je oprávněn v době od oznámení změny podmínek do data účinnosti jejich změny písemně vypovědět závazek, a to s účinností od doručení písemné výpovědi na adresu *vydavatele*. V ostatních případech se má za to, že *uživatel* se změnou obchodních podmínek souhlasí a je touto změnou okamžikem nabytí její účinnosti vázán.