

Návod pro využívání e-karty

Obsah:

- Základní pilíře používání e-karty
- Jak pořídit e-kartu
- Nákup elektronického kuponu
- Další vlastnosti a služby systému Kartové aplikace

E-karta je nová značková služba Dopravního podniku Ostrava a. s.

E-karta je „chytrá“ plastová elektronická bezkontaktní čipová karta ve formátu běžné platební karty.

E-karta je především prostředkem k internetovému nákupu dlouhodobých zónových jízdenek platných ve spojích Dopravního podniku Ostrava a. s., provozovaných v rámci integrovaného dopravního systému ODIS.

Vydavatelem e-karty je Dopravní podnik Ostrava a. s. Cílem zavedení e-karty je otevření nových možností využívání služeb dopravního podniku, přičemž v první fázi je připraven především pohodlnější, příjemnější a jednodušší nákup dlouhodobých zónových jízdních dokladů. E-karta je dále do budoucna technicky způsobilá k využívání více podobných aplikací, přičemž jejich provozovatelem nemusí být jen Dopravní podnik Ostrava a. s.

Základní pilíře používání e-karty v rámci Dopravního podniku Ostrava a. s.

Pilíř 1 – Zákaznický portál e-karty

Webové stránky Dopravního podniku Ostrava a. s. www.dpo.cz jsou rozšířeny o zvláštní sekci tzv. Zákaznického portálu e-karty (dále také e-shop), který návštěvníkům poskytne komplexní servis služeb spojených s využíváním e-karty. Jde v podstatě o internetový e-shop doplněný o dodatkové služby určené uživatelům, kteří se zde registrují. Registrovaný a přihlášený uživatel tohoto portálu má možnost plně využít všech jeho služeb jak k objednání nové e-karty, tak k nákupu dlouhodobé zónové jízdenky (elektronického kuponu), včetně všech výhod spojených s možností správy více e-karet, možností jejich zablokování, nahlížením do historie vlastních objednávek elektronických kuponů, apod. Neregistrovaný, popř. nepřihlášený uživatel má omezené možnosti využití portálu – především pak pouze k nákupu elektronického kuponu ke konkrétní e-kartě.

Pilíř 2 – Prodejny jízdních dokladů, kontaktní místa a specializované pracoviště

Vedle předpokládaného, výhodnějšího a preferovaného využívání služeb e-karty prostřednictvím Zákaznického portálu e-karty lze prakticky všechny služby spojené s e-kartou využívat také při osobní návštěvě určeného pracoviště dopravního podniku.

Všechny prodejny jízdních dokladů Dopravního podniku Ostrava a. s. umožňují nákup elektronických kuponů držitelům e-karet.

Kontaktní místa – Některé z prodejen jízdních dokladů Dopravního podniku Ostrava a. s. (Vojanova ul., Husovo náměstí, Hrabůvka - nákupní centrum Venuše, Poruba vozovna) slouží v rámci značkové služby e-karta jako tzv. kontaktní místa. Tato pracoviště jsou určena pro sběr písemných žádostí o vydání e-karty, pro osobní převzetí vyrobených e-karet a vyřizování žádostí o jejich zablokování. Mimo jiné jsou kontaktní místa vybavena tzv. informačními terminály, které slouží k poskytování informací o e-kartách jejich držitelům.

Specializované pracoviště (jako jediné není plně nahraditelné Zákaznickým portálem e-karty) slouží k provádění nestandardních operací s e-kartou (odblokování nebo zrušení e-karty, řešení reklamací atd.). Specializované pracoviště se nachází v hlavní prodejně jízdních dokladů na adrese: Vojanova ul., Ostrava-Moravská Ostrava, PSČ 702 00.

Pilíř 3 – Všeobecné podmínky a ochrana osobních údajů

Zájmy uživatelů e-karet a Dopravního podniku Ostrava a. s. jsou zajištěny ustanoveními Podmínek pro vydávání a využívání e-karty. Zvláštní pozornost je věnována ochraně osobních údajů uživatelů

e-karty, která se projevuje minimalistickou potřebou jejich poskytnutí a pouze nezbytného krátkodobého užití.

Tyto pilíře využívání e-karty v rámci Dopravního podniku Ostrava a. s. jsou základem tzv. „Kartové aplikace“. Kartová aplikace je soubor softwarových, hardwarových, personálních a dalších hmotných a nehmotných prostředků umožňující využívat prostřednictvím e-karty služby poskytované Provozovatelem.

Jak pořídit e-kartu

1. Na webových stránkách Zákaznického portálu e-karty:

- vyplněním potřebných údajů v prostředí tohoto portálu,
- připojením souboru s fotografií – max. velikost souboru 500 kB (0,5 MB), optimální rozměry (š x v): 413 x 531 px, formát souboru: jpg nebo jpeg,
- výběrem způsobu doručení e-karty,
- souhlasem a potvrzením elektronické objednávky,
- přihlášením – uživatelským jménem a heslem (pro první přihlášení je nutná registrace),
- provedením úhrady platební kartou nebo bankovním převodem.

Výhodou registrace na Zákaznickém portálu e-karty je možnost využívání všech jeho vlastností a služeb.

2. Vyplněním formuláře „Žádost o vydání e-karty“,

jeho odevzdáním spolu s fotografií o rozměrech 35 x 45 mm na výšku a úhradou na kontaktních místech provozovatele (prodejny jízdních dokladů Dopravního podniku Ostrava a. s.: Vojanova ul., Husovo náměstí, Hrabůvka - nákupní centrum Venuše, Poruba vozovna). Formulář žádosti je dostupný ke stažení na webových stránkách Zákaznického portálu e-karty (tento formulář musí být vyplněn ve dvojím vyhotovení) nebo si jej můžete vyzvednout přímo na přepážkách kontaktních míst.

1.1. Registrace na webových stránkách Zákaznického portálu e-karty

Registrace je prostředek k získání účtu do e-shopu. Prostřednictvím zaregistrovaného uživatelského jména a hesla máte možnost využívat zákaznický portál jako přihlášený uživatel. To má oproti anonymnímu přístupu na tyto stránky řadu výhod, které jsou popsány dále.

Na úvodní obrazovce zvolte volbu „registrace“ a vyplňte registrační formulář:

- Uživatelské jméno
- Heslo
- Potvrzení hesla
- Email
- Vypsání znaků, které vidíte na obrázku

1.2. Co dělat v případě registrace obchodní společnosti

V případě registrace do e-shopu jako obchodní společnost je nutné označit v registračním formuláři pole „Rozšíření povinných registračních údajů pro obchodní společnost“. Zde se vyplňují následující firemní údaje:

- Název firmy
- Ulice a č. p.
- Město
- PSČ
- IČ
- DIČ

Ostatní data jsou totožná jako v případě registrace fyzické osoby.

1.3. Přihlášení na webové stránky Zákaznického portálu e-karty

Na úvodní stránce e-shopu zvolte volbu „Přihlásit“ (před prvním přihlášením do systému je nutná registrace – viz bod 1.1.), přihlaste se a po přihlášení zvolte volbu „Objednat e-kartu“.

Zákazník zadá uživatelské jméno a heslo, pokud heslo zapomene, je možné požádat o jeho zaslání na registrovaný e-mail.

Záložky po přihlášení do Zákaznického portálu

- 1) Nastavení uživatele
 - zákazník zde provádí změnu základních údajů a volí funkci „upozornit na konec platnosti kuponu (5 dnů předem)“.
- 2) Vaše e-karty
 - informace o e-kartě (profil, status, platnost e-karty).
- 3) Vaše platné kupony
 - platné kupony k e-kartám s možností zakoupení navazujícího kuponu. Při zobrazení „zelené šipky“ lze

zakoupit navazující kupon a při zobrazení „červeného křížku“ je již navazující kupon zakoupen.

4) Vaše objednávky

- informace o objednávkách kuponů/e-karet (číslo e-karty a objednávky, stav a datum objednávky).

1.4. Objednání e-karty

KROK 1 – Volba profilu

Nejprve je zákazník vyzván k volbě profilu. Profil vyjadřuje tarifní kategorii, na kterou má nárok. Při volbě zlevněných profilů (děti, žáci, důchodci apod.) je nezbytné vyzvednout novou e-kartu na kontaktním místě osobně. Při převzetí e-karty bude provedena kontrola nároku na patřičnou slevu, a to ověřením náležitých dokladů.

Profil:

- občanský přenosný (při objednávce na e-shopu lze zvolit doručení pouze poštou),
- občanský nepřenosný,
- děti a žáci od 6 let do dovršení 15 let věku,
- žáci a studenti od 15 let do dovršení 26 let věku,
- důchodci do dovršení 70 let věku,
- důchodci pro invaliditu třetího stupně,
- občané po dovršení 70 let věku

KROK 2 – Údaje na e-kartě

V tomto kroku je nutné vyplnit v případě Osobní e-karty následující údaje:

- jméno (max. počet znaků je 26),
- příjmení (max. počet znaků je 26),
- datum narození - vyplňuje se pouze u dětí, žáků a studentů,
- načíst černobílou nebo barevnou fotografii 35 x 45 mm zachycující aktuální podobu žadatele (dle formátu a zásad pro pořízení fotografie pro občanský průkaz nebo pas), min. 300 DPI, formát jpg nebo jpeg. Maximální velikost souboru je 500 kB.

Fotografie musí být postavená na kratší stranu s rovnými nebo zaoblenými rohy. Musí ukazovat hlavu a ramena, současnou podobu občana, čelní pohled, bez brýlí s tmavými skly s výjimkou nevidomých a bez pokrývky hlavy. Pozadí za osobou je bílé až světle modré barvy, přičemž je přípustný plynulý přechod těchto barev. Foto je bez odlesků.

V případě Anonymní e-karty, která se vydává pouze s profilem „občanský přenosný“, se tyto údaje nevyplňují. Na Anonymní e-kartu lze zakoupit pouze elektronický kupon přenosný dle Tarifu pro přepravu cestujících Dopravního podniku Ostrava a. s.

KROK 3 – Způsob doručení

Volba místa doručení e-karty:

- na doručovací adresu, která musí být na území ČR (pouze u nezlevněných profilů e-karty),
- na kontaktní místa, která jsou pro výdej e-karet určena. Jedná se o prodejny: Vojanova ul., Husovo náměstí, Hrabůvka - nákupní centrum Venuše, Poruba vozovna,

Aktivace e-karty:

V případě, že zákazník e-kartu obdrží poštou, musí před prvním nákupem elektronického kuponu na e-shopu provést jednorázovou aktivaci e-karty (potvrzení, že e-kartu obdržel a vizuálně zkontroloval). Aktivace e-karty se provádí po přihlášení uživatele v položce „Vaše e-karty“ kliknutím na symbol aktivace, který se nachází na řádku vybrané e-karty. Aktivaci e-karty lze provést pouze tehdy, pokud má e-karta status „Vyrobeno“. Úspěšná aktivace se projeví zobrazením zeleného symbolu. Aktivaci e-karty zaslané poštou nelze provést na kontaktním místě.

Pokud e-kartu obdrží zákazník poštou, bude mu současně s e-kartou zasláno i Potvrzení o vydání e-karty, které bude obsahovat jedinečné číslo e-karty, tzv. IDK. V případě, že e-karta nebyla objednána registrovaným a přihlášeným uživatelem e-shopu, bude potvrzení obsahovat přihlašovací údaje pro možné budoucí použití.

KROK 4 – Souhlas se zpracováním osobních údajů

V tomto kroku vyjadřuje zákazník svůj souhlas se zpracováním osobních údajů.

KROK 5 – Objednávka e-karty

E-shop zrekapituluje zadané údaje. Dále je nutné potvrdit souhlas s Podmínkami pro vydávání a využívání e-karty. Objednávka e-karty je zkompletována, a pokud se vším souhlasíte, pokračujte dále tlačítkem „Vložit do košíku“.

KROK 6 – Dokončení objednávky

Po potvrzení objednávky je uvedena znovu její rekapitulace. Dále e-shop dává uživateli následující možnosti volby:

- „Tisk“ - budou vytištěny údaje objednávky,
- „Návrat na úvodní stránku“ - je možné pokračovat v další objednávce,
- „Zobrazit košík“ - zobrazí se obsah košíku a je možné dokončit nákup viz. bod 1.6 Dokončení nákupu v košíku.

1.5. Nákup elektronického kuponu

Zájemce o zakoupení elektronického kuponu (dále jen kupon) má několik možností jeho pořízení:

- prostřednictvím Zákaznického portálu e-karty (e-shopu) bez přihlášení do systému,
- prostřednictvím Zákaznického portálu e-karty (e-shopu) s přihlášením do systému,
- na všech prodejních jízdních dokladech Dopravního podniku Ostrava

K jedné e-kartě lze pořídit maximálně čtyři platné kupony současně (se shodným nebo překrývajícím se obdobím platnosti).

1.5.1 Zakoupení kuponu prostřednictvím e-shopu

Kupon lze zakoupit pouze s aktivní e-kartou (viz. Aktivace e-karty):

a) bez přihlášení do systému

Na úvodní stránce e-shopu zvolte volbu zakoupit kupon. Do určeného pole zadejte číslo e-karty, ke které budete pořizovat kupon.

b) s přihlášením do systému

Na úvodní stránce e-shopu zvolte volbu „Přihlásit“ a po přihlášení zvolte volbu „Zakoupit kupon“.

KROK 1 – Volba e-karty

V tomto kroku zvolte e-kartu, pro kterou požadujete zakoupení kuponu.

KROK 2 – Volba typu kuponu

Zde zvolte typ kuponu. V nabídce se objeví typy kuponu odpovídající profilu e-karty. U všech typů profilů e-karty je možné zakoupit kupon pro psa, a to jak samostatně, tak i společně s kuponem s 30denní platností.

KROK 3 – Volba tarifních zón

V tomto kroku si vyberte tarifní zóny pro platnost kuponu. Pokud zvolíte více než 10 zón, automaticky se Vám nastaví síťová jízdenka.

KROK 4 – Volba data platnosti kuponu

Následujícím zadávaným údajem je datum platnosti. Po kliknutí do pole „od“ se zobrazí kalendář, ve kterém nastavíte datum platnosti. V případě platby platební kartou je možné zadat jako počátek platnosti aktuální den. V případě platby bankovním převodem lze zadat pouze datum začínající 5 dnů po aktuálním datu použití e-shopu k zakoupení kuponu. V tomto kroku se dále kontroluje, zda nevyprší platnost e-karty nebo platnost profilu e-karty. V případě, že během zvolené platnosti kuponu nebo před zahájením platnosti kuponu vyprší platnost e-karty, kupon lze zakoupit, lze jej však společně s touto e-kartou využívat nejdéle do ukončení doby platnosti e-karty (zákazník musí požádat o vydání nové e-karty a převedení kuponu). V případě, že během volby platnosti objednaného kuponu vyprší platnost profilu e-karty, je možné zakoupit pouze takový kupon, jehož platnost nepřesáhne 29 dnů po ukončení platnosti profilu e-karty.

KROK 5 – Objednávka kuponu

V tomto kroku e-shop zobrazí rekapitulaci údajů o objednaném kuponu a jeho ceně. Objednávka kuponu je zkompletována. Pokud se vším souhlasíte, pokračujte dále tlačítkem „Vložit do košíku“.

KROK 6 – Dokončení objednávky

Po potvrzení objednávky je uvedena znovu její rekapitulace. Dále e-shop dává uživateli následující možnosti volby:

- „Tisk“ - budou vytištěny údaje objednávky,
- „Návrat na úvodní stránku“ - je možné pokračovat v další objednávce,
- „Zobrazit košík“ - zobrazí se obsah košíku a je možné dokončit nákup viz. bod 1.6 „Dokončení nákupu v košíku“.

1.5.2 Zakoupení navazujícího kuponu prostřednictvím e-shopu

Navazující kupon lze zakoupit pouze s aktivní e-kartou (viz. Aktivace e-karty) a platným kuponem.

Na úvodní stránce e-shopu zvolte volbu „Přihlásit“, přihlaste se a poté zvolte volbu „Vaše platné kupony“, kde se Vám zobrazí platné kupony k e-kartám s možností zakoupení navazujícího kuponu. Při zobrazení

„zelené šipky“ lze zakoupit navazující kupon a při zobrazení „červeného křížku“ je již navazující kupon zakoupen.

KROK 1 – Volba kuponu

V tomto kroku se zobrazí kupon k příslušné e-kartě, pro který požadujete zakoupit navazující kupon.

KROK 2 – Volba data platnosti kuponu

Následujícím zadávaným údajem je datum platnosti. E-shop sám nabídne doporučené datum platnosti navazujícího kuponu, a to v podobě následujícího kalendářního dne. Datum platnosti lze také posunout dopředu v návaznosti na zvolený způsob úhrady. Po kliknutí do pole „od“ se zobrazí kalendář, ve kterém nastavíte datum platnosti. V případě platby bankovním převodem lze zadat pouze datum začínající 5 dnů po aktuálním datu použití e-shopu k zakoupení kuponu. V tomto kroku se dále kontroluje, zda nevyprší platnost e-karty nebo platnost profilu e-karty. V případě, že během zvolené platnosti kuponu nebo před zahájením platnosti kuponu vyprší platnost e-karty, kupon lze zakoupit, lze jej však společně s touto e-kartou využívat nejdéle do ukončení doby platnosti e-karty (zákazník musí požádat o vydání nové e-karty a převedení kuponu). V případě, že během volby platnosti objednaného kuponu vyprší platnost profilu e-karty, je možné zakoupit pouze takový kupon, jehož platnost nepřesáhne 29 dnů po ukončení platnosti profilu e-karty.

KROK 3 – Objednávka kuponu

V tomto kroku e-shop zobrazí rekapitulaci údajů o objednaném kuponu a jeho ceně. Objednávka kuponu je zkompletována. Pokud se vším souhlasíte, pokračujte dále tlačítkem „Vložit do košíku“.

KROK 4 – Dokončení objednávky

Po potvrzení objednávky je uvedena znovu její rekapitulace. Dále e-shop dává uživateli následující možnosti volby:

- „Tisk“ - budou vytisknuty údaje objednávky,
- „Návrat na úvodní stránku“ - je možné pokračovat v další objednávce,
- „Zobrazit košík“ - zobrazí se obsah košíku a je možné dokončit nákup viz. bod 1.6 Dokončení nákupu v košíku.

1.5.3 Zakoupení kuponu v prodejně jízdních dokladů

Kupon lze zakoupit pouze s aktivní e-kartou. Při zakoupení kuponu přímo v prodejně jízdních dokladů je možné zvolit začátek platnosti kuponu shodně se dnem nákupu.

1.6. Dokončení nákupu v košíku

Krok 1 - Košík

V tomto kroku si uživatel zkontroluje provedené objednávky s tím, že také může vybrané objednávky - položky odstranit pomocí tlačítka (červený křížek).

Dále e-shop dává uživateli následující možnosti volby:

- „Pokračovat v objednávce“ - pro volbu nových objednávek,
- „Dokončit nákup“ - pro dokončení nákupu.

Krok 2 – Způsob platby

Zaplatit lze buď platební kartou, nebo příkazem k úhradě. Platba kartou je rychlejší než bankovní převod. Na e-shopu je možné platit platebními kartami. Informujte se proto u své banky o možnosti používání vaší platební karty k placení na internetu.

Při volbě platby prostřednictvím platebního příkazu se na konci objednávky zobrazuje předpis platby obsahující údaje potřebné pro bankovní převod včetně variabilního symbolu, jež je nezbytné zadat pro jednoznačnou identifikaci platby.

Pozn.: Pokud platba není připsána na účet Dopravního podniku Ostrava a. s. do tří dnů od objednání, je objednávka stornována. Dále je e-mailem zaslána informace o zrušení objednávky.

Krok 3 – Potvrzení objednávky

V tomto kroku e-shop zobrazí rekapitulaci údajů o objednaných položkách a jejich ceně. Objednávka je zkompletována. Pokud se vším souhlasíte, pokračujte dále tlačítkem „Pokračovat v platbě“. Zákazníkovi je současně odeslána informace o objednávce na zadaný email.

Krok 4 – Dokončení objednávky

Po potvrzení objednávky je uvedena znovu její rekapitulace.

Pokud uživatel v kroku 2 zvolil platbu bankovním převodem, zobrazí se mu na stránce předpis pro provedení platby. Stisknutím tlačítka „Tisk“ je uživateli zobrazena faktura (není daňovým dokladem), kterou si uživatel může vytisknout. Uživatel nákup ukončí odhlášením ze systému nebo návratem na úvodní stránku e-shopu.

Pokud uživatel v kroku 2 zvolil platbu platební kartou, bude odkazem přeměrován do rozhraní pro provedení platby platební kartou v systému GPwebpay. Po uskutečnění platby bude navrácen zpět kroku 4 – Dokončení objednávky, kde si následně stiskem tlačítka „Tisk“ může vytisknout „Zjednodušený daňový doklad“. V případě, že se platba neuskutečnila, bude celá objednávka zrušena.

Po zaplacení dané objednávky může zákazník zvolit záložku „Vaše objednávky“, kde si k dané objednávce zjistí její stav (objednán, zaplacen, stornován).

Pokud platba neproběhla, u dané objednávky je zobrazen stav „objednán“ a vedle se zobrazí odkaz (link) „zjistit stav platby“ a ten umožní provést znovu platbu bez nové objednávky.

Pokud nám banka nepotvrdí platbu kartou, může to být z následujících důvodů:

- údaje o platební kartě nebyly vyplněny správně,
- na účtu nemáte dostatek finančních prostředků nebo jste již vyčerpali limit pro internetové transakce,
- karta nemá povolené použití pro transakce na internetu. V tomto případě je nutné se obrátit na banku.

Informace k platbě platební kartou

Pokud se rozhodnete za vybrané zboží/služby zaplatit platební kartou, budete přeměrováni do zabezpečeného webového platebního rozhraní GPwebpay, kde budete vyzváni k zadání údajů o kartě: číslo platební karty, datum ukončení platnosti karty, a CVV2/CVC2 – poslední trojčíslí předtištěné na podpisovém proužku platební karty. O výsledku transakce jste informováni e-mailem.

Přítomnost log Verified by Visa kartové asociace Visa a MasterCard Secure Code kartové asociace MasterCard zaručuje bezpečnou platbu v našem internetovém obchodě.

Informační terminály

Informační terminály jsou specializovaná zařízení umístěná na kontaktních místech, která slouží pro zobrazení informací o zakoupených kuponech. Po přiložení aktivní e-karty se na displeji informačního terminálu zobrazí kromě platnosti e-karty a jejího profilu také přehled všech kuponů aktuálně časově platných nebo i budoucích, a to včetně podrobností. Zobrazené údaje je možné před odchodem od terminálu tlačítkem skrýt. Skrytí proběhne i automaticky po nastaveném časovém intervalu, kdy se opět zobrazí úvodní obrazovka.

Další vlastnosti a služby systému Kartové aplikace

1. Podání Žádosti o vydání e-karty na kontaktním místě

Pro osobní podání žádosti jsou určena kontaktní místa (Vojanova ul., Husovo náměstí, Hrabůvka - nákupní centrum Venuše, Poruba vozovna). Na přepážce pracovník zkontroluje úplnost údajů na žádosti, nárok na slevu (pokud zákazník požaduje zlevněný profil e-karty) a kvalitu fotografie. Prokázání nároku na slevu lze doložit také při osobním převzetí e-karty na zvoleném kontaktním místě.

V případě podání žádosti na kontaktním místě provádí zákazník přihlášení do e-shopu až po převzetí Potvrzení o vydání e-karty, ve kterém jsou uvedeny údaje pro přihlášení.

2. Vydání e-karty:

Obvyklá lhůta pro předání e-karty žadateli činí 21 dnů ode dne podání Žádosti o vydání e-karty. Uvedená lhůta je pouze orientační. Provozovatel je kdykoli po podání žádosti oprávněn stanovit jako datum pro převzetí e-karty i pozdější den, než je den uvedený v žádosti. E-karta může být žadateli předána i před stanoveným datem převzetí e-karty.

3. Převzetí e-karty na kontaktním místě

Novou e-kartu na kontaktním místě si vyzvedává zákazník:

- v případě ověření nároku na zlevněný profil, pokud toto nebylo uskutečněno již při podání žádosti o vydání e-karty,
- v případě volby kontaktního místa pro doručení e-karty při jejím objednání.

Zákazník, který objednával e-kartu pomocí Žádosti o vydání e-karty, se při jejím vyzvednutí prokáže kopii žádosti a osobním dokladem. V případě objednávky e-karty na e-shopu pouze osobním dokladem.

U zákazníka, který si e-kartu se slevovým typem profilu objednal na e-shopu, zaměstnanec dopravního podniku zkontroluje, zda má na tuto slevu nárok.

Pokud si zákazník vyzvedává e-kartu na kontaktním místě, musí mu být tato aktivována zaměstnancem dopravního podniku (nelze aktivovat na e-shopu).

Spolu s e-kartou obdrží zákazník Potvrzení o vydání e-karty, kterým se zákazník bude prokazovat např. při ztrátě, reklamaci, blokování e-karty.

Na základě uvedených přístupových údajů, je umožněno zákazníkovi přihlášení do e-shopu.

4. Změna profilu Osobní e-karty

Změnu profilu Osobní e-karty je možné provádět na kterékoli prodejně jízdních dokladů. V průběhu platnosti Osobní e-karty se mohou profily měnit na základě získání nebo ztráty nároku na slevu. Po uplynutí platnosti zlevněného profilu může držitel požádat o jeho prodloužení tím, že doloží doklady podle Podmínek pro vydání a využívání e-karty a Tarifu pro přepravu cestujících platných v okamžiku podání žádosti o prodloužení zlevněného profilu. V případě, že tyto doklady nedoloží nebo držitel ztratí nárok na zlevněný profil, změní se profil e-karty na občanský nepřenosný. V tomto případě nemusí zákazník měnit fyzický profil na prodejně jízdních dokladů.

5. Nahrání kuponu na e-kartu

Zaplacený kupon je uložen v systému Kartové aplikace. Jeho fyzické nahrání na kartu není nutné. Automaticky se kupon nahraje na e-kartu v těchto případech:

- přiložením e-karty ke čtečce přepravního kontrolora nebo k informačnímu terminálu,
- při nákupu kuponu v prodejně jízdních dokladů Dopravního podniku Ostrava a.s.

6. Zablokování e-karty

V případě ztráty či odcizení e-karty anebo z jiných důvodů na straně zákazníka lze aktivní e-kartu zablokovat. Zablokování e-karty lze provést na e-shopu nebo návštěvou kontaktního místa (viz kontaktní místa).

Zablokování e-karty na e-shopu se provádí po přihlášení do e-shopu v části „Vaše e-karty“ a kliknutím do pole na konci řádku e-karty, která má být zablokována. Úspěšné zablokování e-karty se projeví změnou zeleného symbolu ve sloupci „Aktivace“ na červený symbol. Zablokování e-karty ve volně přístupné části e-shopu (bez přihlášení) není možné.

7. Odblokování e-karty

Pro odblokování karty je nutná návštěva specializovaného pracoviště na Vojanově ul. a předložení Potvrzení o vydání e-karty. Žádost o odblokování e-karty stvrdí žadatel podpisem na formuláři, který vystaví pracovník Dopravního podniku Ostrava. Odblokování e-karty na e-shopu není možné.

Za odblokování si Dopravní podnik Ostrava a.s. účtuje manipulační poplatky dle platného ceníku.

8. Podmínky pro použití náhradní e-karty

Náhradní e-karta je zákazníkovi vydána na jeho žádost v případě, kdy nelze použít původní e-kartu (blokace, reklamace, apod.). Na náhradní e-kartu se dočasně nahrají jeho profily a dosud platné kupony. Náhradní e-karta se vydává na dobu 30 dnů, během kterých má zákazník možnost požádat o vystavení nové e-karty. Pokud zákazník náhradní e-kartu nevrátí do 60 dnů od zapůjčení, bude náhradní e-karta zablokována.

Převod kuponu a nastavení z původní e-karty na náhradní, popř. novou e-kartu, zajišťuje Specializované pracoviště.

Kupon na náhradní e-kartu lze zakoupit jen v prodejnách Dopravního podniku Ostrava a.s. a takto zakoupený kupon se nezobrazuje v e-shopu.

Dopravní podnik Ostrava a.s. účtuje žadateli manipulační poplatek dle platného ceníku za zapůjčení e-karty. Při vrácení náhradní e-karty je žadateli tento manipulační poplatek navrácen.

9. Vystavení daňového dokladu.

V případě platby kartou umožňuje E-shop vystavení zjednodušeného daňového dokladu. V případě platby bankovním převodem e-shop umožňuje plátcům daně vystavení tzv. běžného daňového dokladu ve smyslu § 28, odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších změn a doplňků, a to za předpokladu, že zákazník při registraci v e-shopu uvede potřebné údaje (obchodní firmu, sídlo nebo místo podnikání, daňové identifikační číslo) a potvrdí zatržítkem, že k datu zaplacení je registrován jako plátcem daně z přidané hodnoty. V případě, že zákazník není plátcem daně a platí bankovním převodem, má možnost vytisknutí faktury, která není daňovým dokladem. Tuto fakturu však zákazník může použít pro daňovou evidenci, případně pro účetnictví, pokud nakoupenou e-kartu nebo kupon používá pro svou ekonomickou činnost (podnikání).

10. Přepravní kontrola

V případě, že cestující předloží při přepravní kontrole jako jízdní doklad e-kartu, ke které byl zakoupen elektronický kupon, musí tak učinit předáním e-karty přepravnímu kontrolorovi. Přepravní kontrolor

poté provede kontrolu platnosti přiložením e-karty ke kontrolnímu zařízení (čtečce), a ověří tak platnost jízdního dokladu (platnost profilu a kuponu). Kontrola může proběhnout i v případě, že je e-karta elektronicky nečitelná. Přepravní kontrolor v tomto případě sejme čárový kód z e-karty a ověří platnost jízdního dokladu (platnost profilu a kuponu).

Kontrola e-karty řidičem městské hromadné dopravy

V případě kontroly e-karty řidičem městské hromadné dopravy je cestující povinen ji přiložit na cca 2 vteřiny k žlutému symbolu čtečícího zařízení na kabině řidiče. Kontrola proběhne i v případě, že je e-karta elektronicky nečitelná. Cestující v tomto případě předá e-kartu řidiči, který provede ověření platnosti jízdního dokladu pomocí čárového kódu e-karty.

11. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje, které žadatel o e-kartu poskytne k výrobě e-karty, jsou po 90 dnech od data podání žádosti z celého systému Kartové aplikace protokolárně smazány a již se v něm nevyskytují. Použití osobních údajů pro výrobu e-karty je podmíněno souhlasem na dokumentu „Souhlas se zpracováním osobních údajů a poskytnutí informací a poučení o právech subjektu údajů“.

12. Technické parametry a vlastnosti e-karty

E-karta je bezkontaktní čipová karta, ve které je integrován čip Mifare DESFire® s anténou. Elektronické obvody karty jsou napájeny napětím, které se indukuje v anténě v případě, že se ocitne v elektromagnetickém poli vyzařovaném terminálem/čtečkou (ve vzdálenosti max. 10 cm od čtečky).

13. Potvrzení o vydání e-karty

V případech, kdy je nutné pro komunikaci s kontaktním místem použít Potvrzení o vydání e-karty a došlo k jeho ztrátě, je potřebné navštívit kontaktní místo, kde bude vygenerován nový jedinečný kód pro komunikaci s přepážkou a zaslán na e-mail, který byl zadán při podání Žádosti o e-kartu. Tento kód slouží jednorázově jako úplná náhrada za ztracené Potvrzení o vydání e-karty pro zablokování karty a případné vypořádání zůstatku na e-kartě.

14. Vrácení Žádosti o vydání e-karty žadateli

Držitel e-karty, který při objednání e-karty použil formulář Žádosti o vydání e-karty a odevzdal jej na kontaktním místě a zvolil doručení e-karty poštou, má nárok na navrácení vyplněného formuláře žádosti (obsahuje osobní údaje). Nevyzvedne-li si držitel Žádost o vydání e-karty do 14 dnů na specializovaném pracovišti, bude tato Žádost včetně fotografie skartována.

15. Způsob vrácení jízdného

Cestující v městské hromadné dopravě má právo na vrácení zaplaceného jízdného za nevyužitou nebo jen částečně využitou dlouhodobou zónovou jízdenku viz. Tarif pro přepravu cestujících Dopravního podniku Ostrava a.s.

Jak zacházet s e-kartou

S e-kartou se zachází jako s kteroukoli jinou bezkontaktní elektronickou kartou. Plastový nosič je relativně odolný, s ohledem na čipy je nicméně třeba s ním zacházet s jistými omezeními:

- karta smí být používána pouze k účelu, ke kterému byla vydána,
- karta se nesmí ohýbat, kroutit, lámat, upravovat její rozměry nebo jinak mechanicky poškozovat (například proděravění k zavěšení na krk by zcela jistě zničilo anténu čipu),
- dlouhodobě není bezpečné kartu vystavovat teplotám pod -10 °C a vyšším než 40 °C nebo působení střídavého elektrického pole nebo magnetického pole,
- karta se doporučuje nosit v obalu k tomu určeném, při komunikaci karty se čtečkou se nemusí karta z obalu vyjmát.

Používání karty je velmi jednoduché. Bezkontaktní předání údajů mezi čipem a snímačem se provádí přiložením karty ke čtečce, optimálně na vzdálenost menší než cca čtyři centimetry.

Nevdolená manipulace může zničit čip karty, včetně veškerých nahraných údajů. Vydavatel karet za svévolnou manipulaci s e-kartou nenese odpovědnost.

Ostrava 1. 4. 2012