



**o**o **DOPRAVNÍ  
PODNIK  
OSTRAVA**



**stačí přiložit**

**CESTUJEME**  
s bezkontaktní  
platební kartou 

Platí od 7. 2. 2018

**Akceptujeme** 



- debetní
- kreditní
- předplacené

**ODIS**

**OSTRAVA!!!**



## Obsah

<b>1</b>	<b>Předmluva .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Základní pojmy .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Cestování s platební kartou .....</b>	<b>6</b>
3.1	Použití platební karty ve vozidle .....	6
3.2	Příklady jízd s elektronickou jízdenkou .....	7
3.3	Světelná signalizace průběhu transakce po přiložení karty k terminálu .....	12
3.4	Odmítnutí platební karty terminálem – neplatná karta .....	14
3.5	Odmítnutí platební karty terminálem – neschválená karta .....	14
3.6	Časové jízdenky dlouhodobé pořízené k platební kartě .....	16
<b>4</b>	<b>Zobrazení jednotlivých přiložení platební karty k terminálu .....</b>	<b>16</b>
<b>5</b>	<b>Přepravní kontrola .....</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>Servisní a jiné obrazovky terminálu .....</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>Zúčtování .....</b>	<b>18</b>
<b>8</b>	<b>Webové rozhraní pro držitele platební karty .....</b>	<b>20</b>
<b>9</b>	<b>Reklamacce výše zúčtované částky .....</b>	<b>21</b>
<b>10</b>	<b>Bezpečnost a ochrana dat .....</b>	<b>21</b>
<b>11</b>	<b>Ostatní informace .....</b>	<b>22</b>

## 1 Předmluva

Vážení cestující,

dostává se Vám do rukou informační příručka, ve které Vás chceme seznámit s výhodami elektronického odbavovacího systému ve vozidlech Dopravního podniku Ostrava a.s. a novinkami pro rok 2018.

S využitím dotací z fondu EU ROP Moravskoslezsko jsme v roce 2015 pořídili novou moderní technologii pro odbavování cestujících prostřednictvím bezkontaktních čipových karet ODISka.


V polovině roku 2016, pro zvýšení kvality služeb, cestovního komfortu a dostupnosti jízdních dokladů byla spuštěna služba, která odbavování cestujících posunula na světovou úroveň. Jde o možnost hradit cenu jednotlivé elektronické jízdenky v ostravské MHD prostřednictvím běžných bezkontaktních bankovních platebních karet.

Odbavování cestujících se tím stalo ještě jednodušší a pohodlnější.

Zvýšení komfortu v přepravě cestujících rovněž přispívá další novinka, a to možnost pořízení časových jízdenek dlouhodobých na bezkontaktní bankovní platební karty, respektive pořízení dokupovaných elektronických jízdenek.

Věnujte, prosím, zvýšenou pozornost následujícím informacím o možnosti cestování s bezkontaktní platební kartou.

## 2 Základní pojmy

- **DPO**  
Dopravní podnik Ostrava a.s.
- **ODIS**  
Integrovaný dopravní systém Moravskoslezského kraje.
- **CC**  
Clearingové (zúčtovací) centrum Koordinátora ODIS s.r.o.
- **Platební karta**  
Bezkontaktní platební karta určená k bezhotovostním platbám, která je vydávána fyzickým i právnickým osobám především bankami. Pro použití v dopravě se musí jednat o bezkontaktní platební kartu označenou symbolem .
- **Terminál (odbavovací terminál)**  
Zařízení ve vozidlech DPO, které slouží k odbavování cestujících prostřednictvím ODISky nebo platební karty.
- **Elektronická jízdenka**  
Jednotlivá přestupní nebo nepřestupní jízdenka, resp. dokupovaná elektronická jízdenka, pořízená prostřednictvím odbavovacího terminálu a platební karty.
- **Check-in**  
Přiložení platební karty k terminálu při nástupu.
- **Check-out**  
Přiložení platební karty k terminálu při výstupu.

### 3 Cestování s platební kartou

**Platební karty** jsou akceptovány určenými terminály, jimiž jsou vozidla Dopravního podniku Ostrava a. s. vybavena. Podmínky pro jejich využívání jsou součástí Tarifu pro přepravu cestujících Dopravního podniku Ostrava a. s. a Smluvních přepravních podmínek Dopravního podniku Ostrava a. s.

Používání platebních karet v dopravě je v souladu s požadavky karetních asociací VISA a Mastercard a povoluje odbavení všech typů bezkontaktních platebních karet VISA a Mastercard (debetních, kreditních i předplacených), které umožňují provádět bezkontaktní offline transakce (pozn. některé typy bezkontaktních nálepek, tzv. stickerů tuto vlastnost nemají).

V případě problémů s odbavením platební karty na terminálu je nutné se obrátit na vydavatelskou banku, případně je možné využít e-mailovou adresu [dopravnireseni@csob.cz](mailto:dopravnireseni@csob.cz).

#### 3.1 Použití platební karty ve vozidle

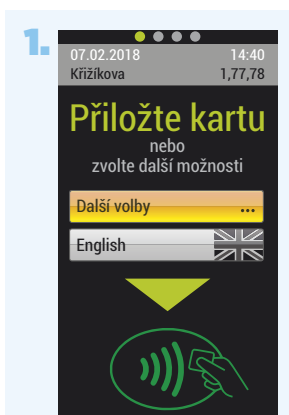
##### Nástup (Check-in)

Pokud se chce cestující odbavit pomocí platební karty (zakoupit jednotlivou elektronickou jízdenku), musí **při každém nástupu do vozidla**, přiložit platební kartu k terminálu, viz **Obrázek č. 1** ▼ (výchozí obrazovka).

Po úspěšném přiložení platební karty k terminálu je cestujícímu zobrazena informace „Máte platnou jízdenku – Nástup“, viz **Obrázek č. 2**. ▼

##### Elektronická nepřestupní jízdenka (Check-out do 10 minut jízdy)

V případě, že cestující nebude přestupovat do dalšího spoje



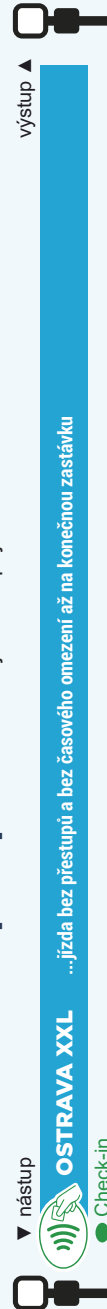
Obrázek č. 1  
Výchozí obrazovka

#### 3.2 Příklady jízdy s elektronickou jízdenkou

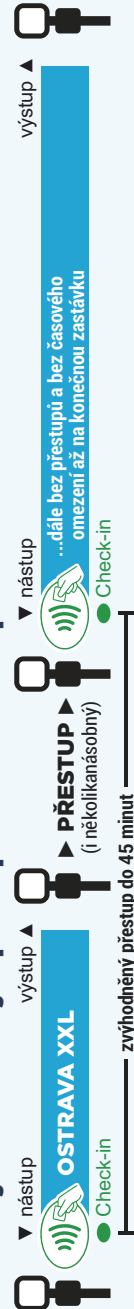
**Jízda do 10 minut bez přestupů** uskutečněná jedním spojem v tarifní oblasti OSTRAVA XXL



**Jízda nad 10 minut bez přestupů** uskutečněná jedním spojem v tarifní oblasti OSTRAVA XXL



**Jízdy s neomezeným přestupováním v rámci prvních 45 minut** v tarifní oblasti OSTRAVA XXL



a zároveň jeho cesta není delší než 10 minut jízdy, musí pro vyhodnocení nepřestupní jízdenky svou jízdu ukončit při výstupu z vozidla přiložením platební karty k terminálu (Check-out). Na obrazovce terminálu je zobrazena informace „Výstup“, viz Obrázek č. 3. ▼

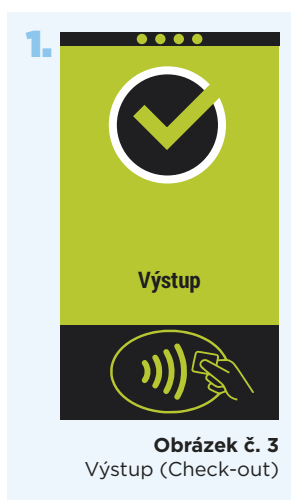
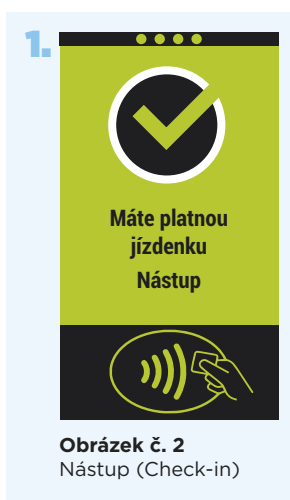
### Elektronická přestupní jízdenka (přestup do 45 minut jízdy)

Při jízdě delší než 10 minut nebo při jízdě s přestupováním cestující nemusí přikládat při výstupu platební kartu k terminálu. Pokud však přiložení provede, systém vyhodnotí jízdné podle skutečných časů přiložení či časů přestupů.

V případě, že přiložení provede, bude na terminálu zobrazena informace „Výstup“ dle Obrázku č. 3. ▼

Při přestupu do následujícího spoje se vždy provádí přiložení platební karty k terminálu (Check-in).

K odbavovacímu terminálu **přikládejte pouze a jen tu platební kartu**, kterou chcete použít pro odbavení (při nástupu / výstupu / přestupu) **v rámci jedné jízdy**. Přiložením více platebních karet najednou nebo různých platebních karet v rámci jedné jízdy se vystavujete nebezpečí odbavení ze všech přiložených platebních karet najed-



nou, resp. z každé platební karty zvlášť.

### Dokupované elektronické jízdenky pro spolucestující, přepravu psů a zavazadel

Pořízení dokupovaných elektronických jízdenek není podmíněno odbavením držitele platební karty (mít k platební kartě časovou jízdenku dlouhodobou nebo jednotlivou elektronickou jízdenku). Cestující se svou platební kartou může pro spolucestující, zavazadlo nebo psa dokoupit elektronickou jízdenku s platností 45 minut.

K platební kartě mohou být průběžně pořízeny v celkovém počtu maximálně 4 ks dokupovaných elektronických jízdenek, přičemž čas platnosti je evidován pro každou jízdenku zvlášť. V případě volby více než 4 ks dokupovaných elektronických jízdenek je zobrazena informace dle Obrázku č. 6. ▶

#### a) Pořízení dokupovaných elektronických jízdenek s předchozím odbavením držitele platební karty

Nákup jízdenky pro spolucestujícího se provádí v nabídce „Další volby“ na obrazovce terminálu výběrem položky „Spolucestující“, volbou druhu jízdenky a přiložením platební karty k odbavovacímu terminálu, viz Obrázek č. 4. ▲ Držitel platební karty je v tomto případě před pořízením dokupovaných elektronických jízdenek odbaven (má k platební kartě pořízenou časovou jízdenku dlouhodobou nebo jednotlivou elektronickou jízdenku).

#### b) Pořízení dokupovaných elektronických jízdenek bez předchozího odbavení držitele platební karty

Situace, kdy se před pořízením dokupovaných elektronických jízdenek držitel platební karty neodbaví, je uvedena na Obrázku č. 5. ▶

Cestující postupuje totožně dle Obrázku č. 4, ▲ tzn. stiskne nabídku „Další volby“ na obrazovce terminálu, vybere položku „Spolucestující“ a zvolí druh jízdenek. Po volbě druhu, počtu jízdenek a přiložení platební karty je cestujícímu zobrazena informace dle Obrázku č. 5. ▶ Pokud držitel platební karty zvolí „ANO“ a po-



té přiloží platební kartu k terminálu, nedojde k odbavení držitele, ale pouze k dokoupení elektronických jízdenek, viz Obrázek č. 5. ▲ Při volbě „NE“ bude zobrazena výchozí obrazovka odbavovacího terminálu, viz Obrázek č. 1. ▲

#### c) Přestup s dokupovanými elektronickými jízdenkami

V případě, kdy cestující přestupuje do jiného spoje a má k platební kartě pořízeny dokupované elektronické jízdenky, a zároveň nemá pořízenou vlastní elektronickou jízdenku, terminál zobrazí upozornění, zda si cestující přeje pořídit jednotlivou elektronickou jízdenku pro držitele, viz Obrázek č. 7. ▼ Tato funkciona-

lita rovněž ošetřuje případy, kdy ve večerních hodinách jsou cestující nuceni přikládat karty k terminálu, avšak v případě dokupovaných elektronických jízdenek nemusí být žádoucí se automaticky odbavit z platební karty. Důvodem je, že cestující může mít platný jiný jízdní doklad (například časovou jízdenku krátkodobou nebo dlouhodobou na ODISce). Pokud jsou k platební kartě pořízeny pouze dokupované elektronické jízdenky, není nutné, s výjimkou nástupu předními dveřmi po 20. hodině, přikládat při nástupu (přestupu) platební kartu ke čtečce terminálu.





Pokud si držitel platební karty přeje vlastní odbavení, stiskne „ANO“ a přiloží platební kartu ke čtečce terminálu, viz Obrázek č. 7.▶

#### POZOR!



Dokupované elektronické jízdenky platí pouze ve spojích Dopravního podniku Ostrava a.s. Více informací naleznete v Tarifu pro přepravu cestujících Dopravního podniku Ostrava a.s.

### 3.3 Světelná signalizace průběhu transakce po přiložení karty k terminálu

Průběh transakcí je zobrazen také světelnou signalizací v záhlaví obrazovek:

-  – terminál je funkční a připraven,
-  – postup průběhu transakce.
-  – postup průběhu transakce.
-  – postup průběhu transakce.

#### Výsledek transakce:

-  – úspěšně dokončená transakce, kartu lze odebrat,
-  – neúspěšně provedená transakce, kartu lze odebrat.



Obrázek č. 7

Přestup s dokupovanými elektronickými jízdenkami



Obrázek č. 8

Odmítnutí neplatné platební karty

### 3.4 Odmítnutí platební karty terminálem – neplatná karta

Pokud se platební karta dostala na seznam blokových karet (např. z důvodu nedostatečných finančních prostředků na bankovním účtu), při přiložení takové platební karty se zobrazí na obrazovce terminálu informace „Neplatná karta – karta je na seznamu blokových karet“, viz Obrázek č. 8. ▲

#### Postup řešení:

- cestující se obrátí na vydavatele platební karty pro ověření důvodu blokace, nebo
- pomínil-li důvod blokace karty, může být karta odstraněna ze seznamu blokových karet v dopravě následujícím způsobem:
  - a) automaticky každý čtvrtý nebo čtrnáctý kalendářní den v měsíci,
  - b) cestující požádá o odstranění ze seznamu blokových karet v dopravě na webových stránkách [karta.dpo.cz](http://karta.dpo.cz) (nutná registrace).

#### POZOR!

Při zobrazení informace „Neplatná karta – karta je na seznamu blokových karet“ není zakoupen jízdní doklad a cestující si jej musí opatřit jiným způsobem.

### 3.5 Odmítnutí platební karty terminálem – neschválená karta

Pokud cestující přiloží neschválenou platební kartu k terminálu, na obrazovce se zobrazí informace „Transakce zamítnuta“, viz Obrázek č. 9. ► platební karta byla odmítnuta. Neschválená platební karta – v tomto případě vypršela doba platnosti karty, karta je poškozena, není určena pro úhradu v prostředcích veřejné dopravy nebo neodpovídá standardům VISA nebo Mastercard.

#### POZOR!

Při zobrazení informace „Transakce zamítnuta“ není zakoupen jízdní doklad a cestující si jej musí opatřit jiným způsobem.



#### POZOR!

Časové jízdenky dlouhodobé lze k bezkontaktní platební kartě pořídit pouze v nepřenosné formě, na zóny obsluhované Dopravním podnikem Ostrava a.s., a to z důvodu platnosti pouze ve spojích Dopravního podniku Ostrava a.s. Více informací naleznete v Tarifu pro přepravu cestujících Dopravního podniku Ostrava a.s.



### 3.6 Časové jízdenky dlouhodobé pořízené k platební kartě

Časové jízdenky dlouhodobé, s platnou tarifní zónou v místě nástupu, pořízené k platební kartě není nutné přikládat při nástupu do vozidla k terminálu, s výjimkou nástupu předními dveřmi po 20. hodině. Pokud cestující přesto přiloží platební kartu s nahanou platnou časovou jízdenkou dlouhodobou k odbavovacímu terminálu bude mu zobrazena informace o platné jízdence dle Obrázku č. 10. ▲

Časové jízdenky dlouhodobé lze k bezkontaktní platební kartě pořídit na portále karta.dpo.cz nebo v prodejnách jízdních dokladů Dopravního podniku Ostrava a. s.

Pro pořízení časové jízdenky dlouhodobé je nutné mít založen účet a přiřazenou platební kartu pro účely nákupu časových jízdenek dlouhodobých. Tyto operace se provádějí na karta.dpo.cz nebo na prodejnách jízdních dokladů Dopravního podniku Ostrava a. s.

## 4 Zobrazení informací na terminálu

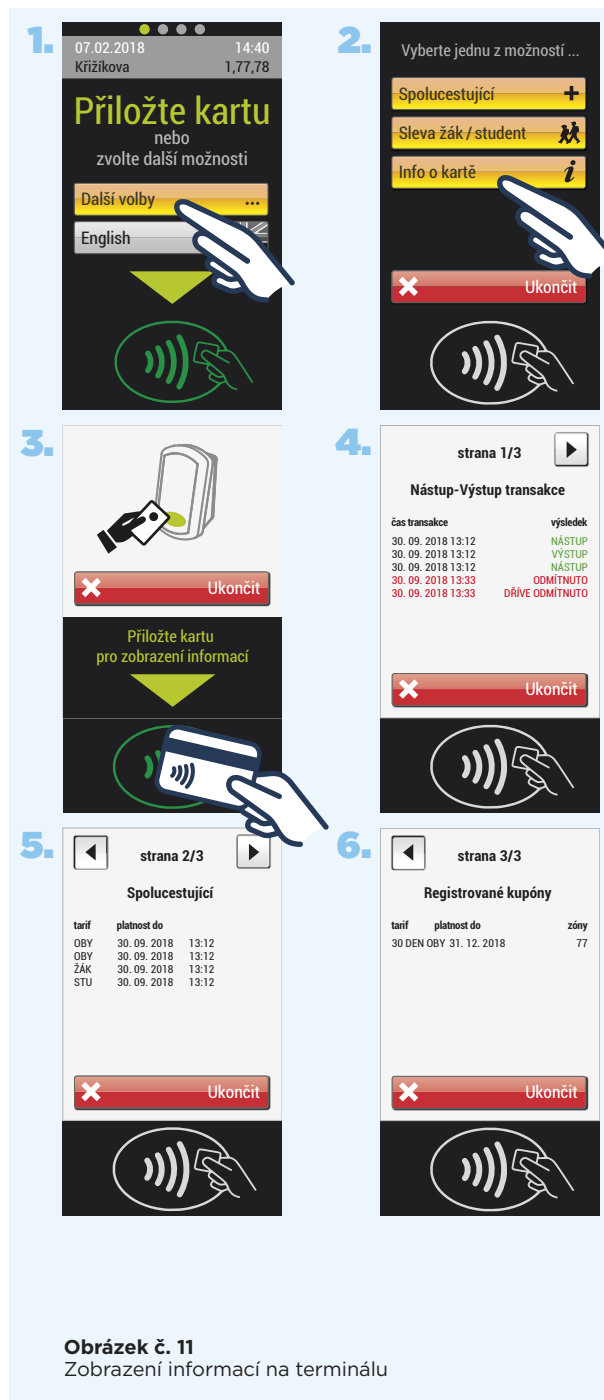
V nabídce „Další volby“ na výchozí obrazovce a výběrem položky „Info o kartě“ lze zobrazit nástupní a výstupní transakce, dokupované elektronické jízdenky a registrované časové jízdenky dlouhodobé Obrázek č. 11. ►

## 5 Přepravní kontrola

Přepravní kontrola probíhá dle platných Smluvních přepravních podmínek Dopravního podniku Ostrava a. s., a to dvěma způsoby:

### a) Kontrola prostřednictvím terminálu

Pokud se cestující při přepravní kontrole prokáže platební kartou, bude přepravním kontrolorem vyzván k opětovnému přiložení této platební karty k libovolnému terminálu ve vozidle. Přiložení karty provede pouze tehdy, bude-li na obrazovce terminálu zobrazená informace „Přepravní kontrola“. Na obrazovce



Obrázek č. 11  
Zobrazení informací na terminálu

terminálu, bude zobrazena informace dle Obrázku č. 12.▶

Přiložení platební karty k terminálu při přepravní kontrole nevede k pořízení dalšího jízdního dokladu.

**b) Kontrola prostřednictvím kontrolního zařízení přepravního kontrolora**

Cestující přiloží platební kartu ke kontrolnímu zařízení na výzvu přepravního kontrolora.

## 6 Servisní a jiné obrazovky terminálu

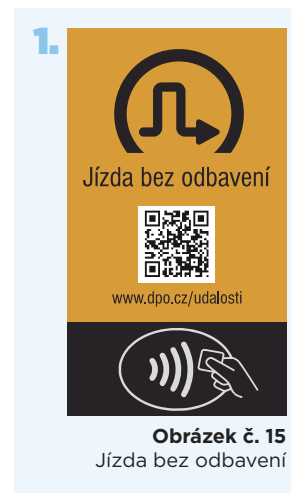
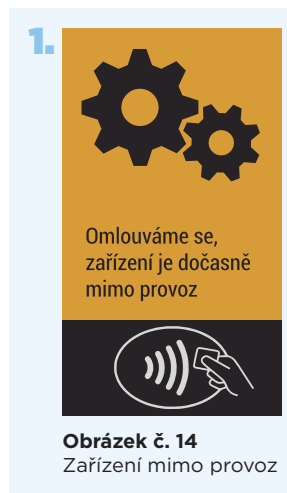
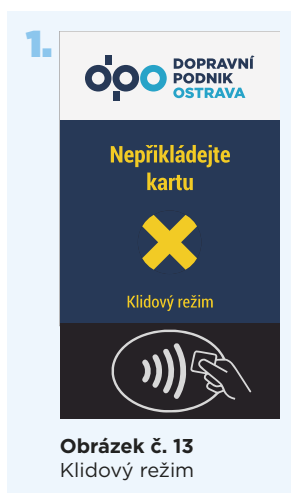
Pokud je odbavovací terminál v klidovém režimu, viz Obrázek č. 13 ▼, nebo dočasně mimo provoz, viz Obrázek č. 14 ▶, nelze na daném terminálu zakoupit jízdní doklad. Cestující si jej musí opatřit jiným způsobem, např. zakoupením SMS jízdenky.

Při mimořádných událostech v provozu MHD je zobrazena informace dle Obrázku č. 15.▶

## 7 Zúčtování

Zúčtování provedených přiložení platebních karet k terminálu je prováděno denně v 3.00 hod. v zúčtovacím centru Koordinátora ODIS s.r.o. Zúčtovány jsou všechny jízdy za uplynulé zúčtovací období, kterým je časové rozmezí od 3.00 hod. prvního dne do 2.59 hod. následujícího dne.

V případě, že cestující za zúčtovací období provede více jízd a součet finančních částek za jednotlivé elektronické jízdenky překročí cenu 24hodinové obyčejné jízdenky, bude cestujícímu za pořízení těchto jízdenek účtována pouze cena 24hodinové obyčejné jízdenky. Pro zúčtování pořízených dokupovaných elek-



tronických jízdenek platí, že pokud za zúčtovací období součet finančních částek za tyto transakce překročí cenu 24hodinové skupinové jízdenky, bude cestujícímu za pořízení těchto jízdenek účtována pouze cena 24hodinové skupinové jízdenky.

V případě, že držitel BPK pořídí za zúčtovací období jednotlivé i dokupované elektronické jízdenky, pak platí, že maximální finanční částka, která může být držiteli BPK za tyto transakce účtována je pouze cena 24hodinové skupinové jízdenky.

Zúčtovací centrum Koordinátora ODIS s.r.o. následně zašle finální platební transakci do peněžního ústavu cestujícího.

Finální odečet zúčtovaných částek z peněžního ústavu cestujícího řídí banky a asociace VISA a Mastercard. Tyto částky mohou být kumulovány za více zúčtovacích období.

## 8 Webové rozhraní pro držitele platební karty

Webové rozhraní pro držitele platebních karet najdete na adrese [karta.dpo.cz](http://karta.dpo.cz).

Přihlášení do webového rozhraní použitých platebních karet v dopravě vyžaduje registraci. Pro registraci držitele platební karty je nutné zadat e-mailovou adresu, která je současně uživatelským jménem, a heslo.

**Pomocí webového rozhraní může držitel platební karty provádět:**

- pořizovat časové jízdenky dlouhodobé,
- zobrazení přehledu transakcí,
- stažení daňového dokladu pro uložení či tisk,
- změnu hesla,
- podávat žádost o odstranění ze seznamu blokováných karet,
- přidávat a odstraňovat další platební kartu k účtu,
- zadávat reklamace.

Webové rozhraní [karta.dpo.cz](http://karta.dpo.cz) lze taktéž využít pro rychlé zobrazení již vyúčtovaných transakcí, a to bez registrace. Přihlášení je možné pouze po zadání kódu dopravní transakce, což je 6místný kód uvedený u dané položky v bankovním výpise.

## 9 Reklamace výše zúčtované částky

Pokud cestující uhradil jízdné platební kartou, ale nesouhlasí s výší zaúčtované částky, uplatní reklamaci na adrese [karta.dpo.cz](http://karta.dpo.cz). Reklamaci tímto způsobem může provádět pouze registrovaný uživatel. Vyjádření k reklamaci bude uživateli zpřístupněno opět prostřednictvím webového rozhraní. Pokud bude reklamace shledána jako oprávněná, bude provedeno finanční vyrovnání prostřednictvím návratové transakce k použité platební kartě. Reklamaci může cestující uplatnit rovněž:

- osobně na předepsaném formuláři v Dopravním infocentru Koordinátora ODIS s.r.o. na adrese Poděbradova 494/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava nebo
- e-mailem na adrese: [reklamace@kodis.cz](mailto:reklamace@kodis.cz).

Reklamaci je cestující oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby, jinak právo na reklamaci zanikne.

## 10 Bezpečnost a ochrana dat

Při používání platebních karet v dopravě je dodržován bezpečnostní standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), který představuje mezinárodní pravidla definující podmínky nakládání s údaji držitelů platebních karet. Tato mezinárodní pravidla, jejichž plnění je vyžadováno kartovými asociacemi a společnostmi, jsou určena pro organizace, které zpracovávají, přenášejí nebo uchovávají data z platebních karet a kartových transakcí.

Údaje o platební kartě musí samozřejmě chránit také samotní držitelé platebních karet. Při použití platební karty v dopravě se při přikládání platební karty k terminálu nikdy nezadáva PIN.

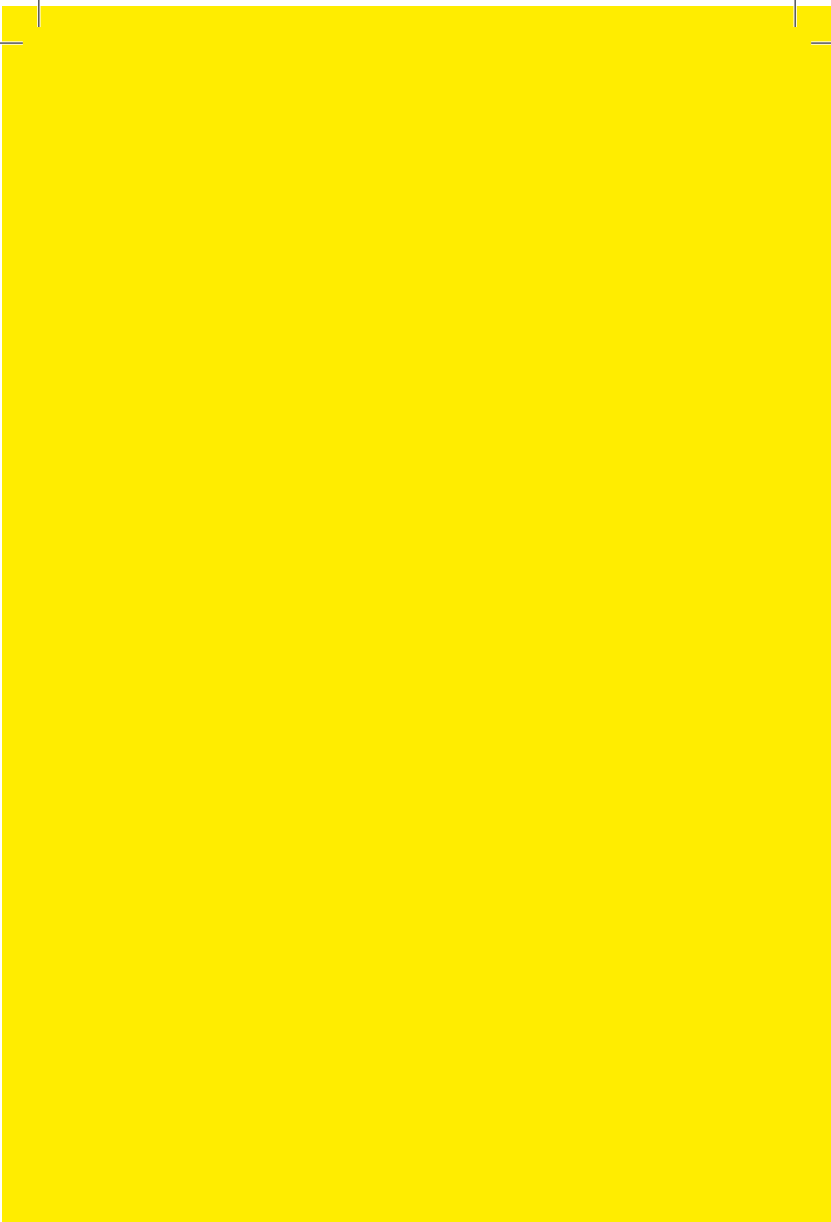
## 11 Ostatní informace

Terminály pro službu používání platební karty v dopravě provozuje ve vozidlech městské hromadné dopravy pouze Dopravní podnik Ostrava a.s.

Službu používání platební karty v ODIS, včetně zúčtování v CC, provozuje a technicky zajišťuje Koordinátor ODIS s.r.o.

Více informací o použití platebních karet v dopravě naleznete na [www.dpo.cz](http://www.dpo.cz) nebo [www.kodis.cz](http://www.kodis.cz).





Zavedení a modernizace odbavovacích a palubních systémů MHD v Ostravě bylo financováno z EU, ROP NUTS II Moravskoslezsko.



Investice do vaší budoucnosti

**Evropská unie**

PODPOROVÁNO Z EVROPSKÉHO FONDU  
PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ

