



o:oo



**CESTUJEME
S BEZKONTAKTNÍ
PLATEBNÍ KARTOU**

ODIS

OSTRAVA!!!



Obsah


1	Předmluva	4
2	Základní pojmy	4
3	Cestování s platební kartou	5
3.1	Použití platební karty ve vozidle	6
3.2	Příklady jízdy s elektronickou jízdenkou	7
3.3	Světelná signalizace průběhu transakce po přiložení karty k terminálu	12
3.4	Odmítnutí platební karty terminálem – neplatná karta	12
3.5	Odmítnutí platební karty terminálem – neschválená karta	14
3.6	Časové jízdenky dlouhodobé pořízené k platební kartě	14
4	Zobrazení informací na terminálu	15
5	Přepravní kontrola	16
6	Servisní a jiné obrazovky terminálu	16
7	Zúčtování	16
8	Webové rozhraní pro držitele platební karty	20
9	Reklamacce výše zúčtované částky	21
10	Bezpečnost a ochrana dat	22
11	Ostatní informace	22

1 Předmluva

Vážení cestující,

dostává se Vám do rukou informační příručka, ve které vás chceme seznámit s možností hradit cenu jednotlivé elektronické jízdenky v ostravské MHD prostřednictvím běžných bezkontaktních platebních karet. Tento způsob odbavování cestujících je nejjednodušší a nejpohodlnější. Ke zvýšení komfortu v přepravě cestujících rovněž přispívá i možnost pořízení dlouhodobých časových jízdének na bezkontaktní platební karty a pořízení dokupovaných elektronických jízdének pro spolucestující, psy, zavadla nebo kola. Kompletní přehled o svých jízdách pořízených bezkontaktní platební kartou v ostravské MHD najdete pohodlně na našem portálu eshop.dpo.cz, kde si k zakoupeným jízdénkám můžete také vytisknout daňové doklady. 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 (BPK)**
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 .
- **Virtuální BPK**
je bezkontaktní bankovní platební karta uložená v komunikačním zařízení, např. mobilním telefonu (Apple Pay, Google Pay apod.).

- **Terminál (odbavovací terminál)**
Zařízení ve vozidlech DPO, které slouží k odbavování cestujících prostřednictvím ODISky, Kreditní jízdenky 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 do vozidla.
- **Check-out**
Přiložení platební karty k terminálu při výstupu z vozidla.

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 včetně virtuálních.

V případě problémů s odbavením platební karty na terminálu je nutné se obrátit na vydavatelskou banku, případně je možné využít e-mailovou adresu dopravnireсени@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**.

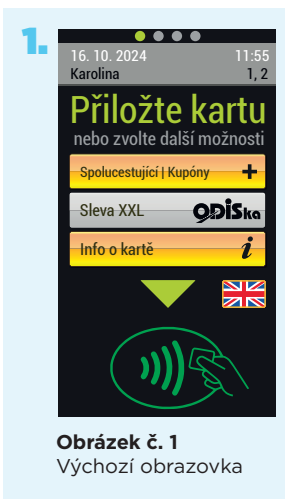
Jednotlivá elektronická nepřestupní jízdenka (Check-out do 10 minut jízdy)

V případě, že cestující nebude přestupovat do dalšího spoje a zároveň jeho cesta není delší než 10 minut jízdy v jednom spoji, **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**.

Jednotlivá elektronická přestupní jízdenka (přestup do 60 minut)

Při jízdě delší než 10 minut v jednom spoji nebo při jízdě s přestupováním cestující nemusí přikládat při výstupu platební kartu k terminálu. **Při přestupu do následujícího spoje s jednotlivou elektronickou jízdenkou 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

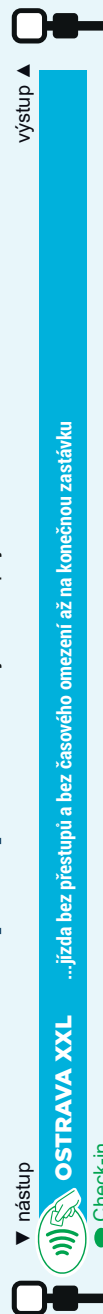


3.2 Příklady jízd s elektronickou jízdenkou

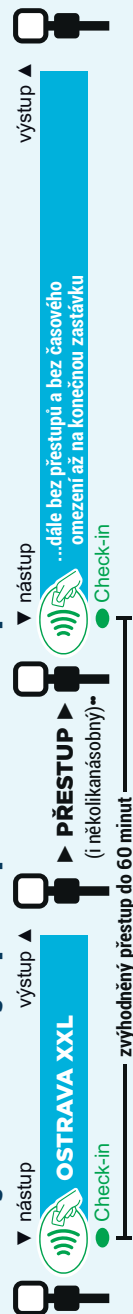
Jízda do 10 minut bez přestupů uskutečňovaná jedním spojem v tarifní oblasti OSTRAVA XXL



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



Jízdy s neomezeným přestupováním v rámci prvních 60 minut v tarifní oblasti OSTRAVA XXL



různých platebních karet v rámci jedné jízdy se vystavujete nebezpečí odbavení ze všech příložených platebních karet najednou, resp. z každé platební karty zvlášť.

POZOR!

Při vzdálenosti cca 5 cm od odbavovacího terminálu dochází k detekci platební karty a k odbavení cestujícího. Na případné reklamace nebude brán zřetel

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

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, psa, zavazadlo nebo kolo dokoupit elektronickou jízdenku s platností 60 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 výběrem položky „Spolucestující|Kupóny“ na obrazovce terminálu, volbou druhu a počtu jízdenek a přiložením platební karty k odbavovacímu terminálu, viz [Obrázek č. 4.](#)

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

Cestující postupuje dle [Obrázku č. 5.](#) tzn. stiskne nabídku „Spolucestující|Kupóny“ na obrazovce terminálu, zvolí druh a počty jízdenek a přiloží platební kartu k odbavovacímu terminálu.

1. Máte platnou jízdenku
Nástup

1. Výstup

Obrázek č. 3
Nástup (Check-in) Výstup (Check-out)

1. 15. 12. 2024 11:55
Hlučín,žel.st. 2, 20
Přiložte kartu
nebo zvolte další možnosti
Spolucestující | Kupóny +
Sleva XXL
Info o kartě

2. Zvolte typ jízdenky
Spolucestující
Nulový kupón 65+ 0 Kč
Ukončit

3. Zvolte počet jízdenek
Platnost jízdenek je 45 min.
Obyčejné 32 Kč
6-15 16 Kč
Pro platební kartu max. 4 ks.
Pro ODISku max. 15 ks.
Pro Kreditní jízdenku max. 50 ks.
Ukončit

4. Pro nákup přiložte kartu
Celkem 3 ks za 48,00 Kč
Platnost jízdenek je 60 min.
Obyčejné 32 Kč
6-15 16 Kč 3
Pro platební kartu max. 4 ks.
Pro ODISku max. 15 ks z každého druhu.
Pro Kreditní jízdenku max. 50 ks.
Ukončit

Obrázek č. 4
Dokupované elektronické jízdenky pro spolucestující, přepravu psů, zavazadel a kol

mu terminálu. Po přiložení platební karty je zobrazen dotaz, zda chce cestující pokračovat v nákupu jízdenek pro spolucestující. Tento dotaz se zobrazuje pouze v případě, kdy cestující nemá pořízenou vlastní jízdenku na platební kartě. Pokud držitel platební karty zvolí „ANO“ a poté opětovně 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**. Pokud cestující následně přiloží platební kartu, zobrazí se informace „Máte platnou jízdenku – Nástup“. Cestující tímto krokem pořídí jednotlivou elektronickou jízdenku pro vlastní přepravu.

c) Přestup s dokupovanými elektronickými jízdenkami

Při přestupu do jiného spoje je nutné platební kartu přikládat pouze tehdy, pokud je k ní pořízena jednotlivá elektronická jízdenka pro držitele. Platební kartu pouze s dokupovanými elektronickými nebo s časovou jízdenkou dlouhodobou tedy není nutné při nástupu/přestupu přikládat k odbavovacímu terminálu (s výjimkou nástupu předními dveřmi po 20. hodině). Pokud cestující přesto přiloží při přestupu platební kartu (bez vlastní jízdenky) k odbavovacímu terminálu, zobrazí se kontrolní dotaz dle **Obrázku č. 7**. Pokud si držitel platební karty přeje vlastní odbavení, stiskne „ANO“ a přiloží platební kartu ke čtečce odbavovacího terminálu. Při volbě „NE“ nedojde k odbavení držitele platební karty, tzn., že k platební kartě budou i dále pořízeny pouze dokupované elektronické jízdenky.

Funkcionalita zobrazování kontrolního dotazu ošetřuje případy, kdy nemusí být žádoucí se automaticky odbavit z platební karty. Důvodem je, že cestující může mít platný jízdní doklad např. na ODISce.



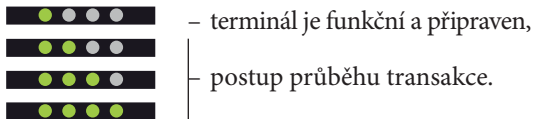
Obrázek č. 5
Volba odbavení držitele

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

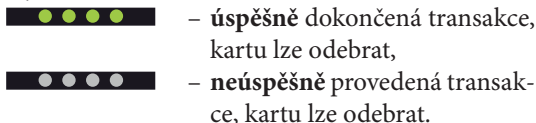
Průběh transakcí je zobrazen také světelnou signalizací v záhlaví obrazovky:



– terminál je funkční a připraven,

– postup průběhu transakce.

Výsledek transakce:



– úspěšně dokončená transakce, kartu lze odebrat,

– neúspěšně provedená transakce, kartu lze odebrat.

3.4 Odmítnutí platební karty terminálem – neplatná karta

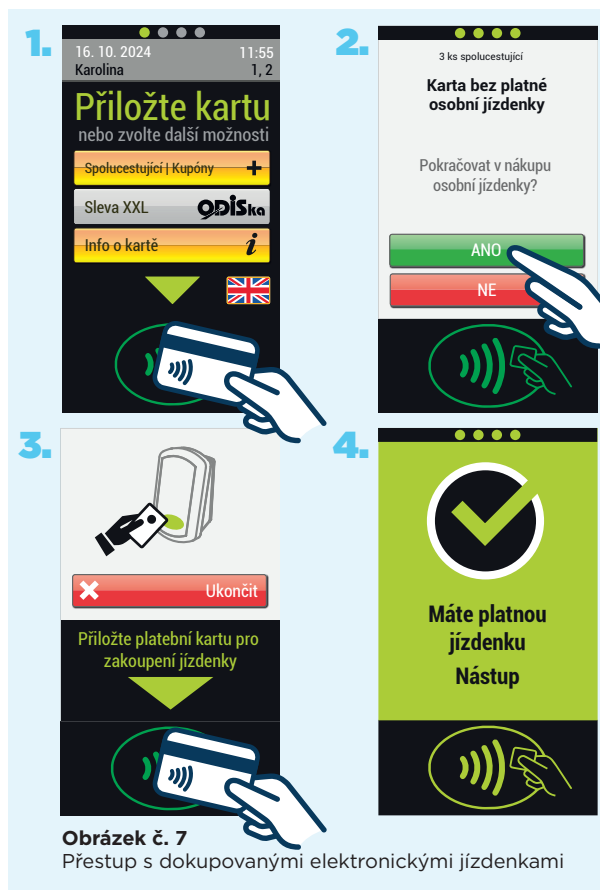
Pokud se platební karta dostala na seznam blokových karet (např. z důvodu nedostatečných finančních prostředků na bankovním účtu), při přiložení takové platební karty se zobrazí na obrazovce terminálu informace „Neplatná karta – Karta je na seznamu blokových karet“, viz Obrázek č. 8. ☒

Postup řešení:

- cestující se obrátí na vydavatele platební karty pro ověření důvodu blokace, nebo
- je možné využít e-mailovou adresu dopravni-reseni@csob.cz.

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.

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 portálu dpo.cz/eshop, v prodejnách jízdních dokladů Dopravního podniku Ostrava a. s. nebo v jízdenkových automatech.

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 dpo.cz/eshop nebo na prodejnách jízdních dokladů Dopravního podniku Ostrava a. s.



Obrázek č. 8

Odmítnutí neplatné platební karty



Obrázek č. 9

Odmítnutí neschválené platební karty

POZOR!

Platnost časové jízdenky dlouhodobé pořízené k platební kartě je garantována nejdříve po 1 hodině od nákupu.

4 Zobrazení informací na terminálu

Výběrem položky „Info o kartě“ na výchozí obrazovce lze zobrazit časy přiložení platební karty k odbavovacím terminálům, dokupované elektronické jízdenky a 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 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](#), dočasně mimo provoz, viz [Obrázek č. 14](#) nebo zařízení vyřizuje komunikaci s terminálem, viz [Obrázek č. 15](#), 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. 16](#).

7 Zúčtování

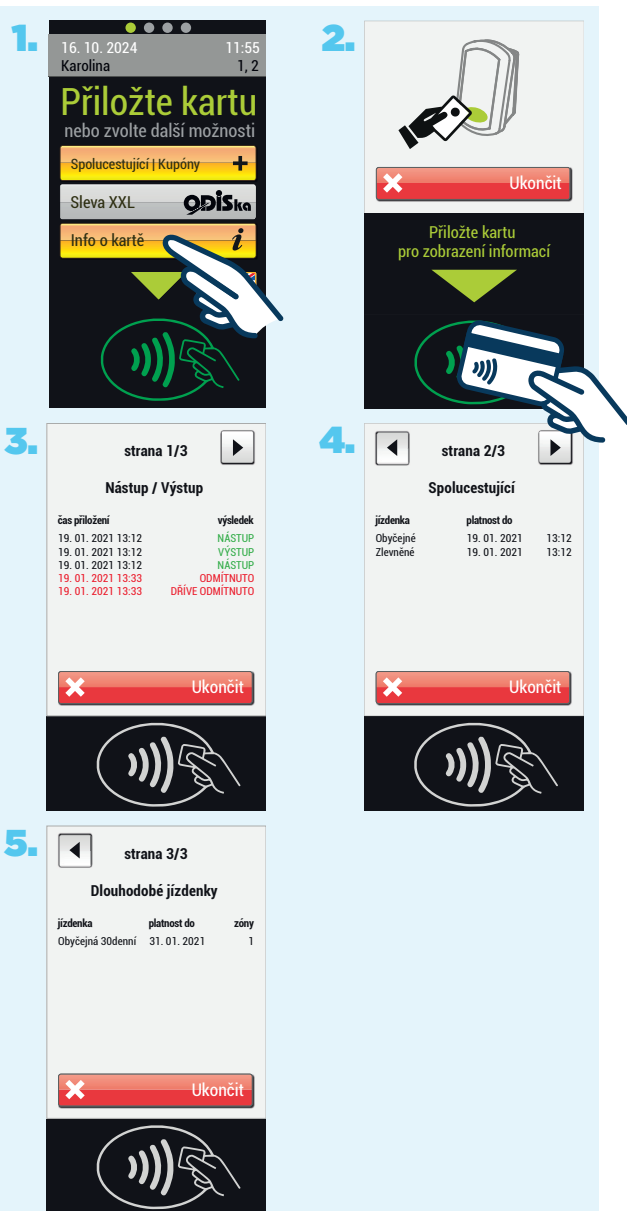
Garantováno je pouze využití platebních karet splňující požadavky bankovních asociací VISA a Mastercard.

Upozornění: Neúčelnou manipulací s platební kartou ve čtecí zóně terminálu se cestující vystavují nebezpečí nevyžádaného odbavení a zúčtování dané jízdy. Na tyto případy nevyžádaného odbavení nebude při reklamacích brán zřetel.

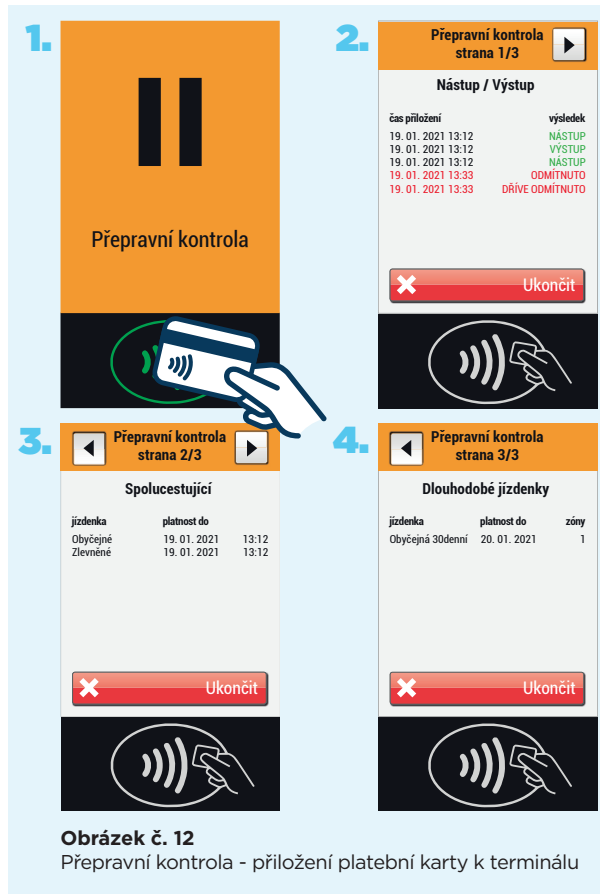


Zúčtování provedených přiložení platebních karet k terminálu je prováděno denně v 3.00 hod. v zúčtovacím centru Koordinátora ODIS s.r.o. Zúčtovány jsou všechny jízdy za uplynulé zúčtovací období, kterým je časové rozmezí od 3.00 hod. prvního dne do 2.59 hod. následujícího dne.

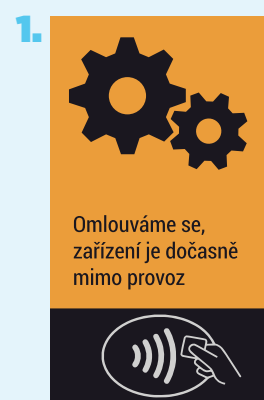
V případě, že cestující za zúčtovací období provede více jízd a součet finančních částek za jednotlivé elektronické jízdenky překročí cenu 24hodinové obvyklé jízdenky, bude cestujícímu za pořízení těchto jízdenek účtována pouze cena 24hodinové obvyklé jízdenky. Pro zúčtování pořízených dokupovaných elektronických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



Obrázek č. 11
Zobrazení informací na terminálu



Obrázek č. 13
Klídový režim



Obrázek č. 14
Zařízení mimo provoz

za tyto transakce překročí cenu 24hodinové skupinové jízdenky, bude cestujícimu 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.**

Pro zobrazení přehledu jízd, uskutečněných prostřednictvím virtuálních BPK, tisk příslušných daňových dokladů k těmto jízdám (jízdenkám), respektive podávání reklamaci aj., je nutné virtuální BPK zaregistrovat na prodejné jízdních dokladů.

8 Webové rozhraní pro držitele platební karty

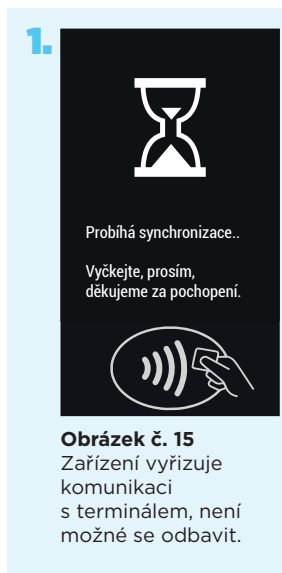
Webové rozhraní pro držitele platebních karet najdete na adrese dpo.cz/eshop.

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.

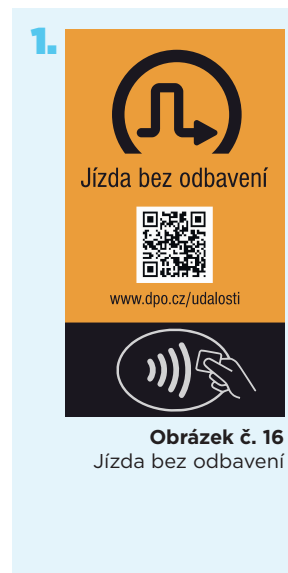
Na webovém rozhraní je možné:

- pořizovat časové jízdenky dlouhodobé,
- zobrazovat přehledy transakcí,
- provádět stažení daňového dokladu pro uložení či tisk,
- změnit heslo,
- přidávat a odstraňovat další platební kartu k účtu,
- zadávat reklamace.

Webové rozhraní dpo.cz/eshop lze taktéž využít pro rychlé zobrazení již vyúčtovaných transakcí,



Obrázek č. 15
Zariadenie vyřizuje komunikaci s terminálem, není možné se odbavit.



Obrázek č. 16
Jízda bez odbavení

9 Reklamace výše zúčtované částky

Pokud cestující uhradil jízdné platební kartou, ale nesouhlasí s výší zaúčtované částky, uplatní reklamaci na adrese www.odiska.cz. Vyjádření k reklamaci bude uživateli zasláno na email, který uvedl při registraci na adrese www.odiska.cz

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 nebo

- e-mailem na adrese: 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 nezadává 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 nebo www.kodis.cz.





Investice do vaší budoucnosti

Evropská unie

PODPOROVÁNO Z EVROPSKÉHO FONDU
PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ



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

15. 12. 2024