

# Podmínky pro vydávání a užívání bezkontaktních čipových Městských karet

**Vydavatel:** Dopravní podnik města Hradce Králové, a.s.  
Pouchovská 153  
Hradec Králové, PSČ 500 03

## **I. Úvodní ustanovení**

Podmínky pro vydávání a užívání bezkontaktních čipových Městských karet (dále jen podmínky) odpovídají Vzorovým obchodním podmínkám pro vydávání a užívání elektronických peněžních prostředků, které byly vydány Českou národní bankou dne 4. prosince 2002 (dále také VZOP) s následujícími odchylkami:

1. Vydavatel dává držiteli Městské karty možnost ověřit minimálně poslední operaci uskutečněnou elektronickým peněžním prostředkem (Městskou kartou) a zůstatek peněžní hodnoty uchovávané na tomto prostředku ihned po opětovném přiložení prostředku k terminálu, kde operace proběhla, a dále všechny operace uskutečněné elektronickým peněžním prostředkem za poslední měsíc, a to v zákaznickém centru v sídle vydavatele.

2. Podle ustanovení § 55 odst. 1 zákona o platebním styku je Dopravní podnik města Hradce Králové, a.s. (vydavatel) zapsán Českou národní bankou do registru vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu.

3. Vydavatel je oprávněn změnit tyto podmínky bez předchozího souhlasu držitele Městské karty. O změně podmínek vydavatel vyrozumí držitele Městské karty v dostatečném předstihu před jejich účinností, a to na vývěsce ve svých distribučních a obchodních místech a na svých internetových stránkách. Pokud držitel Městské karty ve lhůtě 60 dnů před účinností nových podmínek nevypoví Smlouvu o vydání elektronického peněžního prostředku, považují se nové podmínky po nabití účinnosti jím za schválené a závazné. Úplné znění novelizovaných podmínek vydavatel zveřejní ve svých distribučních místech a svých internetových stránkách.

4. Smlouva o vydání elektronického peněžního prostředku se uzavírá a veškerá komunikace mezi vydavatelem a držitelem Městské karty v průběhu platnosti smlouvy probíhá v českém jazyce.

5. Veškeré vztahy ze smluv o vydání a užívání elektronických peněžních prostředků mezi vydavatelem a držitelem Městských karet se řídí právním řádem České republiky. Nedílnou součástí Smlouvy o vydání elektronického peněžního prostředku jsou Podmínky pro vydávání a užívání bezkontaktních čipových Městských karet. Pokud není v těchto podmínkách uvedeno jinak, řídí se právní vztahy vzniklé ze smlouvy mezi vydavatelem a držitelem elektronických peněžních prostředků zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.

## **II. Základní pojmy**

### **1. Městská karta**

Bezkontaktní čipová Městská karta je elektronický peněžní prostředek, jehož prostřednictvím držitel provádí bezhotovostní úhradu při odbavování v městské hromadné dopravě a úhradu služeb a vstupného u příjemců elektronických peněz. Městská karta může být vydána v následujících podobách:

- a. **OSOBNÍ KARTA** – znamená Městskou kartu, která identifikuje svého držitele a vydavatele prostřednictvím identifikačních údajů. Tato data mohou být zaznamenána na kartě plochým tiskem nebo pouze elektronicky v paměti karty. Karta vyrobená z plastu má rozměr cca 85x54 mm. Uvnitř karty je zalisován čip a komunikační anténa. Karta na lící straně je opatřena sériovým číslem karty, znakem statutárního města Hradec Králové, případně fotografií a jménem a příjmením držitele. Na zadní straně je logo vydavatele a poučení pro držitele s uvedením obchodního jména vydavatele. Osobní údaje uvedené na Osobní kartě a sdělené při jejím vydání vydavatelem jsou ze strany vydavatele zaznamenány v jeho evidenčním systému.
- b. **VOLNÁ KARTA** - nepersonifikovaná čipová karta je druhem přenosné Městské karty, která neobsahuje údaje o držiteli a je volně v prodeji bez nutnosti vyplňovat žádost o vydání a sdělovat jakékoliv osobní údaje.
- c. **ANONYMNÍ KARTA** – druh nepřenosné Městské karty, u které není v systému vydavatele veden záznam o jejím držiteli (nejsou shromažďovány osobní údaje). Na potisku karty jsou uvedeny osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, fotografie, a to pro účely možnosti výkonu přepravní kontroly.

Je-li v těchto podmínkách užíván pojem „karta“ či „Městská karta“, jsou tím míněny všechny uvedené typy karet, není-li výslovně uvedeno v textu podmínek jinak.

### **2. Vydavatel Městské karty**

Vydavatelem Městských karet je Dopravní podnik města Hradce Králové, a.s. se sídlem Pouchovská 153, Hradec Králové, IČO 25267213 (dále jen vydavatel). Vydavatel vydává karty fyzickým nebo právnickým osobám.

### 3. Držitel Městské karty (dále jen držitel)

Držitel karty je osoba, které byla karta vydána k používání na základě žádosti o vydání elektronického peněžního prostředku a jejíž jméno je uvedeno na kartě nebo v databázi spojené s číslem karty. Držitel používá kartu při odbavování v hromadné dopravě osob a při úhradách u partnerů vydavatele, kteří jsou příjemci elektronických peněz. Držitelem je rovněž osoba, která užívá tzv. VOLNOU KARTU.

### 4. Distribuční místa

Distribuční místa provozuje vydavatel. Jsou to místa, kde si může držitel podat žádost o vydání Městské karty. Na těchto místech je držitel zároveň karta i vydána. Distribuční místa rovněž mohou sloužit k prodlužování platností karet, doplňování karet pro jejich použití i jako místa, kde zákazníci žádají o zablokování karet a vyřizují reklamace. Zároveň se zde provádí i fyzická blokace karet. Databáze zákazníků, jimž vydavatel vydá karty, je vedena v sídle vydavatele.

### 5. Obchodní místa

Obchodní místa provozuje vydavatel i další partneři vydavatele karet. Jsou to místa, kde může držitel použít svoji Městskou kartu a využít služeb partnera systému. Obchodní místa přijímají seznamy zablokovaných karet a provádějí fyzické zablokování karet.

### 6. Prodejní doklad (dále také doklad)

Doklad, na kterém je držitel karty informován o provedení operace, stavu zálohy před a zůstatku po provedení operace. Tento doklad současně slouží pro kontrolní orgán, je nutno jej uschovat pro případ reklamace platební operace.

### 7. Účet karty

Pod pojmem "účet karty" se rozumí evidence elektronického peněžního prostředku vedená elektronicky na základě centralizace dat o dobíjení a používání.

### 8. Blokace Městské karty

Blokace představuje zamezení používání Městské karty v technických zařízeních. Blokace je neodvolatelná.

### 9. Stoplist nebo také Seznam blokovaných Městských karet

Seznam blokovaných Městských karet je soubor karet se zamezením používání, který je distribuován do všech zařízení – vybavení distribučních i obchodních míst za účelem blokace karet při jejich použití v příslušném zařízení. Seznam blokovaných karet je průběžně aktualizován.

## III. Vydávání Městských karet

1. Vydavatel vydává Městské karty v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Vydavatel si vyhrazuje právo vydávat pro držitele, který je fyzickou osobou, jen jednu platnou kartu. Omezení se nevztahuje na tzv. VOLNOU KARTU.

### III.1 VYDÁVÁNÍ OSOBNÍ A ANONYMNÍ KARTY

2. Vydavatel vydá Osobní kartu nebo Anonymní kartu na základě písemně vyplněného předtištěného formuláře – Žádost/ Smlouva o vydání elektronického peněžního prostředku (dále také formulář) a po splnění nezbytných podmínek pro její vydání ze strany žadatele. V žádosti žadatel vyplní požadované údaje (vyžadováno je pro účely uzavření smlouvy uvedení tzv. povinných údajů, nepovinné údaje držitel uvést nemusí). Vyplněný formulář předá žadatel vydavateli v distribučním místě vydavatele a takto vyplněný formulář se považuje za návrh na uzavření Smlouvy o vydání elektronického peněžního prostředku. Žadatel odpovídá za pravdivost uvedených údajů. V distribučních místech vydavatel umožní žadateli seznámit se s platným zněním podmínek a se Zásadami ochrany osobních údajů uživatelů Městské karty. Vydavatel může odmítnout vydání karty, a to i bez udání důvodu.

3. Smluvní vztah mezi vydavatelem a držitelem vzniká okamžikem vydání elektronických peněz. Tím se smlouva o vydání elektronického peněžního prostředku stává perfektní a účinnou.

4. O vydání karet pro děti mladší 15 let žádá jejich zákonný zástupce.

5. Držitel tím, že zažádá o vydání Osobní či Anonymní karty a na tuto kartu jsou mu následně vydány elektronické peníze, uzavírá s vydavatelem smlouvu o vydání elektronického peněžního prostředku. Podpisem formuláře bere držitel karty na vědomí, že všechny platby realizované vydanou kartou budou hrazeny elektronickými penězi.

6. Držitel předkládá spolu s formulářem občanský průkaz nebo jiný doklad totožnosti spolu s věrohodnou barevnou průkazovou fotografií 3,5x4,5 cm. Fotografie bude držiteli vrácena při vydání Osobní či Anonymní karty a slouží jen pro účely výroby Osobní karty a Anonymní karty. Vydavatelem není fotografie nijak dále uchovávána.

7. Osobní či Anonymní kartu držitel přebírá osobně na distribučním místě, kde podal formulář. Pokud si držitel kartu nevyzvedne do 3 měsíců po podpisu formuláře a zaplacení zálohy na vydání karty, bude karta znehodnocena, veškeré identifikační údaje držitele budou vymazány a záloha jím zaplacená propadne ve prospěch vydavatele.

8. V případě Anonymní karty bude ihned po výrobě a vydání Anonymní karty jejímu držiteli skartován vyplněný formulář a Vydavatel tak nebude mít k dispozici žádné osobní údaje držitele této karty v listinné ani elektronické podobě.

9. Anonymní karty a Osobní karty jsou nepřenositelné.

### III.2. VOLNÁ KARTA

10. Volná karta je přenosný typ čipové karty. Volná karta je vydávána bez podání Žadosti s osobními údaji žadatele a bez vyžadování jakýchkoliv identifikačních údajů. Volná karta je vydávána na počkání v distribučních místech.

11. Vydavatel může odmítnout vydání karty, a to i bez udání důvodu.

12. Držitel tím, že zažádá o vydání Volné karty a na tuto Volnou kartu jsou mu následně vydány elektronické peníze, uzavírá s vydavatelem smlouvu o vydání elektronického peněžního prostředku. Všechny platby realizované vydanou kartou budou hrazeny elektronickými penězi.

### III.3. UJEDNÁNÍ SPOLEČNÁ PRO VŠECHNY TYPY KARET

13. Platnost karty končí uplynutím dne, který je na kartě zaznamenán jako konec platnosti. Po uplynutí tohoto dne je karta prohlášena vydavatelem za neplatnou, pokud vydavatel s vědomím držitele její platnost neprodlouží. Platnost karty je rovněž vyznačena na dokladech o prováděných transakcích (nabíjení) nebo lze zjistit na samoobslužných automatech.

14. Městská karta je majetkem vydavatele. Vydání Městské karty držiteli je zpoplatněno poplatkem, jehož výši určuje ceník platný v době uzavření smlouvy. Poplatek hradí držitel při podání vyplněného formuláře nebo při nákupu tzv. VOLNÉ KARTY. Služby a operace poskytované k Městským kartám jsou realizovány za ceny dle ceníku a tarifních podmínek platných v době provedení této služby či operace.

15. Vydavatel nevydává nevyžádaný elektronický peněžní prostředek, pokud se nejedná o náhradu za elektronický peněžní prostředek, který má držitel k dispozici.

## **IV. Používání Městských karet**

1. Držitel používá Městskou kartu v souladu s podmínkami, zejména dodržuje všechny sjednané zásady k zajištění bezpečnosti tohoto elektronického peněžního prostředku. Držitel karty při každé operaci přikládá kartu ke čtecímu zařízení co nejbližší a nehybně po dobu provedení operace, což je signalizováno akusticky a vizuálně na displeji čtečky. Při jiném použití karty nemusí dojít k provedení platby a v případě uložení sankce nemůže být uznána reklamacce.

2. Kartu je možné používat k bezhotovostní úhradě služeb a zboží v obchodních místech vydavatele a dalších partnerů v systému Městské karty.

3. Úhrada je prováděna snížením zůstatku peněžní hodnoty uchované na kartě.

4. Maximální limit výše elektronických peněz v paměti Městské karty činí 3.700,- Kč.

5. Vydavatel nezkoumá oprávněnost operací provedených držitelem karty.

6. Městská karta může být použita jen v souladu s platnými podmínkami a obecně závaznými právními předpisy. Vydavatel si vyhrazuje právo kdykoliv pozastavit nebo zrušit právo k dispozici s Městskou kartou nebo odmítnout souhlas k některým druhům platebních operací, prováděných Městskou kartou, a kartu zablokovat.

7. Městské karty vydává vydavatel pouze v distribučních místech k tomu určených a technicky vybavených. Elektronické peníze na tyto prostředky vydává vydavatel na distribučních a obchodních místech k tomu určených a vybavených výdejním terminálem, po předchozím přijetí peněžních prostředků v odpovídající hodnotě od držitele nebo na základě bezhotovostní finanční úhrady odpovídající hodnotě elektronických peněz. Platba elektronickými penězi za služby poskytnuté vydavatelem (resp. jeho obchodními partnery) se provádí na obchodních místech vybavených platebním terminálem, kde držitel nejprve zvolí výši úhrady (nebo druh služby) buďto nahlášením předmětu bezhotovostní úhrady obsluze nebo samoobslužně a následným přiložením Městské karty provede platbu. O provedení platby je mu vydán doklad (v papírové, případně elektronické podobě), informující kromě jiných údajů o výši úhrady a zůstatku elektronických peněz. V dopravních prostředcích městské hromadné dopravy (MHD) je informace podávána na displeji terminálu, doklad v papírové podobě je vydáván na určeném místě ve vozidle.

8. Seznam distribučních míst pro výdej elektronických peněžních prostředků (tj. prodej Městských karet), jejich doplňování elektronickými penězi (tj. předprodejní místa) a obchodních míst akceptujících Městské karty je uveden v příloze, stejně jako platný ceník a tarifní systém pro používání Městských karet v zařízeních vydavatele. Tyto přílohy mohou být průběžně aktualizovány.

9. K zajištění bezpečnosti operací prováděných s Městskou kartou musí držitel splnit základní podmínku, aby byla karta v komunikačním poli terminálu pro dobu potřebnou pro komunikaci s terminálem, musí vyčkat potvrzení operace zvukovým signálem, potvrzením na displeji nebo vytištěním prodejního dokladu či jiného potvrzení v případě, že terminál není vybaven zvukovou signalizací.

10. Doklad o provedených operacích může držitel získat bezprostředně při jejich provedení na terminálu pro použití elektronického peněžního prostředku nebo souhrnně za požadované období v distribučních místech vydavatele.

11. Držitel hradí vydání a aktivaci Městské karty na dobu její platnosti. Elektronickými penězi pak hradí bezhotovostně cenu za jednotlivé druhy operací v souladu s odpovídajícím způsobem zveřejněným tarifním systémem vydavatele nebo jeho obchodních partnerů zapojených do systému Městské karty, který je součástí tarifně přepravních podmínek.

12. Držitel karty je v případě, že svou Městskou kartu zapůjčí jiné osobě (v případě, že tarifní podmínky některého z partnerů systému umožní používání karet jako karet přenosných) plně odpovědný za všechny transakce, škody a náklady, které vzniknou v důsledku zapůjčení Městské karty jiné osobě.

13. Na držitele nejsou, kromě držení a skladování elektronického peněžního prostředku (Městské karty) i jeho užívání, v souladu s technickými podmínkami uvedenými v platném reklamačním řádu, kladeny žádné technické požadavky.

14. Platnost elektronického peněžního prostředku (Městské karty) je omezena na dobu pěti let od jeho vydání držiteli. Údaj o platnosti bude vyznačen na protokolu o předání a převzetí elektronického peněžního prostředku. Jako protokol o předání a převzetí může sloužit rovněž vydavatelem i držitelem potvrzená část smlouvy o vydání elektronického peněžního prostředku.

15. Vydavatel bude funkčnost elektronického peněžního prostředku (Městské karty) kontrolovat při každé jeho aktivaci (dobíjení) na distribučních a obchodních místech a v případě ztráty jeho funkčnosti ho vyřadí z provozování.

16. Po uplynutí doby platnosti elektronického peněžního prostředku (Městské karty) vydá a aktivuje vydavatel držiteli opakovaně elektronicky peněžní prostředek za cenu dle platného ceníku. Přitom je vydavatel povinen provést bez poplatku převod elektronických peněz z původního elektronického peněžního prostředku na prostředek opakovaně vydaný. K opakovanému vydání elektronického peněžního prostředku se neuzavírá nová smlouva, postačuje podpis protokolu o předání a převzetí opakovaně vydaného elektronického peněžního prostředku vystaveného k původní smlouvě. Na protokolu bude vyznačen údaj o tom, že se jedná o opakovaný výdej.

## V. Práva a povinnosti vydavatele

1. Před uzavřením Žádosti / Smlouvy o vydání elektronického peněžního prostředku je vydavatel oprávněn v případě Osobní karty či Anonymní karty ověřit údaje o držiteli z průkazu totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas, ...), a v případě odmítnutí ověření údajů či jejich poskytnutí vydavateli nedojde k uzavření této smlouvy, neboť se jedná u nepřenositelné Městské karty o údaje nezbytné pro uzavření smlouvy.

2. Vydavatel je povinen respektovat a dodržovat právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů držitelů Městské karty. Bližší podmínky týkající se informací určených pro držitele Městské karty jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů uživatelů Městské karty, které jsou uveřejněny na [www.dpmhk.cz](http://www.dpmhk.cz) a jsou dostupné v každém distribučním místě. Držitel se měl možnost se s nimi seznámit před podpisem Žádosti / Smlouvy o vydání elektronického peněžního prostředku.

3. Vydavatel je oprávněn v případě porušení podmínek této smlouvy i výše citovaných předpisů elektronicky zablokovat funkci elektronického peněžního prostředku až do doby, kdy držitel splní své povinnosti vyplývající z této smlouvy a citovaných předpisů.

4. Vydavatel je povinen provést zablokování elektronického peněžního prostředku nejpozději do 5 pracovních dnů od nahlášení ztráty nebo odcizení držitelem. Při žádosti o blokaci je nezbytné sdělit údaje, podle kterých je možné danou kartu identifikovat (např. číslo karty, jméno a příjmení a datum narození v případě Osobní karty; u Anonymní karty je potřeba Vydavateli předložit Poukaz k vyzvednutí městské karty obdrženy při vydání Anonymní karty a u Volné karty je potřeba Vydavateli předložit doklad o uhrazení poplatku při vydání Volné karty, jinak není možné blokaci provést). Vydavatel zároveň garantuje, že za stejnou dobu 5 pracovních dní zajistí zablokování i v zařízeních akceptujících jím vydaný elektronický peněžní prostředek u všech smluvních partnerů v systému Městské karty.

5. Vydavatel je povinen dát držiteli na vědomí změny obchodních podmínek jejich zveřejněním ve všech distribučních a obchodních místech vydavatele a na jeho oficiálních webových stránkách [www.dpmhk.cz](http://www.dpmhk.cz).

6. Vydavatel nese odpovědnost za ztracenou část peněžní hodnoty uchovávané na elektronickém peněžním prostředku (Městské kartě) a za chybné provedení operací držitele, pokud byly ztráta nebo chybné provedení operace způsobeny selháním prostředku, přístroje, terminálu či jiného zařízení a toto selhání nebylo způsobeno držitelem vědomě nebo jeho jednáním v rozporu s obchodními podmínkami.

7. V případě sporu s držitelem prokazuje vydavatel, že operace, již se spor týká, nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.

## VI. Práva a povinnosti držitele

1. Držitel se zavazuje respektovat při užívání elektronického peněžního prostředku (Městské karty) u vydavatele předpisy uvedené výše v článku IV. těchto podmínek. Při užívání elektronického peněžního prostředku u smluvních partnerů v systému Městské karty bude držitel respektovat obchodní a tarifní podmínky příslušného poskytovatele služby – partnera vydavatele v systému Městské karty.

2. Držitel se zavazuje v kontaktu s vydavatelem uvádět na jeho žádost o sobě pravdivé a nezkreslené údaje. V případě jejich změn je povinen informovat vydavatele bez zbytečného odkladu (držitel může využít formuláře pro oznámení změny údajů uvedeného na [www.dpmhk.cz](http://www.dpmhk.cz)). Studující uplatňující nárok na slevu předloží potvrzení o studiu před započatím každého školního roku, resp. musí předložit takové potvrzení o studiu, které koresponduje s délkou požadované zlevněné časové jízdenky. Požadavek na změnu typu karty za účelem získání výhodnějších podmínek (nižší jízdné např. přechodem do vyšší věkové kategorie) předkládá držitel karty na distribučním místě vydavatele. Vydavatel nemůže činit tyto kroky z vlastní vůle.

3. V případě ztráty či odcizení elektronického peněžního prostředku nahlásí tyto skutečnosti držitel ve vlastním zájmu osobně a bez zbytečného odkladu na určeném místě (případně i telefonicky se sdělením hesla).

4. V případě, že držitel elektronického peněžního prostředku nesouhlasí se změnou obchodních podmínek vydavatele, má možnost od uzavřené smlouvy odstoupit její písemnou výpovědí, a to ve lhůtě 1 měsíce před účinností nových obchodních podmínek. Platnost smlouvy pak zaniká s účinností nových podmínek.

5. U nezletilých držitelů podepisuje smlouvu zákonný zástupce, který předloží vydavateli věrohodný doklad, z něhož lze ověřit identifikační údaje o nezletilém držiteli.

## **VII. Podmínky pro zpětnou výměnu elektronických peněz**

1. Držitel karty může požádat v případě zřetele hodného důvodu a v době platnosti elektronického peněžního prostředku (Městské karty) o zpětnou výměnu alikvotní části nevyužitého jízdného.

2. Minimální hodnota pro zpětnou výměnu činí 200,- Kč. Výše nutných nákladů na zpětnou výměnu, již je oprávněn vydavatel účtovat držiteli, je uvedena v ceníku poplatků spojených s vydáváním a používáním Městské karty. Ceník je dodatkem těchto podmínek.

3. Zpětná výměna elektronických peněz se provádí na základě písemné žádosti držitele o provedení zpětné výměny obsahující zdůvodnění, a to za období ode dne následujícího po podání žádosti oproti úhradě manipulačního poplatku dle sazebníku. Výměna se provádí osobně do rukou nebo na účet držitele karty nebo jeho zákonného zástupce v případě, že se jedná o držitele mladšího 15 let, který musí hodnověrným způsobem prokázat svoji totožnost. U Anonymní karty a Volné karty je výměna vázána na předložení dokladu o uhrazení manipulačního poplatku za vydání Volné karty nebo Poukazu k vyzvednutí městské karty obdrženého při vydání Anonymní karty.

4. Vydavatel provádí zpětnou výměnu elektronických peněz na Městské kartě v centrálním distribučním místě, a to ve svém sídle v Zákaznickém centru na adrese Dopravní podnik města Hradce Králové, a.s., Pouchovská 153, Hradec Králové, PSČ 500 03.

## **VIII. Záruky a reklamace**

1. Na funkčnost elektronického peněžního prostředku (Městskou kartu) je poskytována 24 měsíční záruka, a to za předpokladu jeho správného a šetrného užívání k účelům, pro které je určen.

2. Záruka se nevztahuje na mechanické, tepelné, magnetické, popř. i jiné poškození elektronického peněžního prostředku (Městské karty), způsobené jeho nesprávným užíváním nebo vnějšími vlivy.

3. Držitel je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas s transakcí provedenou u vydavatele, tedy reklamovat operaci 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 své evidence (prodejního dokladu apod.). Převzetí protokolu o reklamaci potvrdí pracovník distribučního místa.

4. Držitel je oprávněn reklamovat operaci nejpozději do 30 dnů od data provedení operace.

5. Vydavatel posoudí reklamovanou operaci nejpozději do 30 dnů od data reklamace a v případě, že bude reklamace uznána, nahradí vydavatel držiteli vzniklé škody.

6. Jestliže byla chybná transakce v souladu s těmito podmínkami reklamována neúspěšně a držitel karty je s takovým řešením nespokojen, má právo se obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavateli a držiteli při vydávání a užívání elektronických peněžních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na adresu Finanční arbitr ČR, Legerova 1581/69, Praha 1, 110 00.

7. V případě porušení povinností ze smlouvy nebo právních povinností ze strany vydavatele má držitel právo podat stížnost na postup vydavatele u orgánu dohledu. Orgánem dohledu nad činností vydavatele Dopravní podnik města Hradce Králové, v oblasti vydávání elektronických peněz malého rozsahu, je Česká národní banka se sídlem na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

## **IX. Ztráta/krádež nebo znehodnocení Městské karty**

1. V případě, že dojde ke ztrátě nebo krádeži Městské karty nebo hrozí z jakéhokoliv důvodu její zneužití, je držitel karty povinen ve vlastním zájmu o tom neprodleně informovat vydavatele buď v některém z jeho distribučních míst, a to formou písemného oznámení v podobě žádosti o zablokování / reklamaci čipové Městské karty, případně i telefonicky se sdělením hesla.

2. Písemné oznámení ztráty nebo krádeže musí obsahovat čitelný podpis držitele Městské karty, který odpovídá podpisu na žádosti.

3. Nemůže-li hlášení podat držitel karty osobně, může oznámení podat i jiná osoba (např. manžel, spolupracovník apod.). Vydavatel v tomto případě může požadovat po této osobě předložení plné moci s úředně ověřeným podpisem.

4. Vydavatel po ohlášení ztráty, krádeže nebo podezření ze zneužití Městské karty učiní veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání karty, a to i v případě, že se držitel karty dopustil hrubé nedbalosti nebo podvodného jednání.

5. Při oznámení ztráty nebo krádeže Městské karty je třeba sdělit údaje, podle kterých je možné danou kartu identifikovat (např. číslo karty, jméno a příjmení a datum narození v případě Osobní karty; u Anonymní karty je potřeba Vydavateli předložit Poukaz k vyzvednutí městské karty obdržený při vydání Anonymní karty a u Volné karty je potřeba Vydavateli předložit doklad o uhrazení poplatku při vydání Volné karty, jinak není možné ohlášení ztráty/krádeže přijmout jako oprávněné). Dále je třeba sdělit všechny okolnosti, které jsou držiteli karty (ve výjimečných případech jiné osobě) známy o ztrátě, krádeži nebo podezření ze zneužití karty.

6. Odpovědnost vydavatele zablokovat Městskou kartu u sebe i u ostatních partnerů v systému Městské karty začíná vůči držiteli po pěti pracovních dnech následujících po dni, kdy byla ztráta nebo krádež karty předepsaným, výše uvedeným způsobem oznámena, s výjimkou případů, kdy držitel karty jednal podvodně.

7. Držitel nese odpovědnost za finanční ztrátu utrpěnou v důsledku ztráty nebo krádeže Městské karty až do uplynutí výše uvedené lhůty ode dne ohlášení. V případě, že se držitel dopustil hrubé nedbalosti, porušil povinnosti stanovené v těchto Podmínkách.

8. Při jakémkoliv poškození či vadě Městské karty, jež způsobí, že kartu není možno dále používat (např. elektronická závada či mechanické poškození apod.), odevzdá držitel poškozenou kartu na některém z distribučních míst vydavatele, který provede její znehodnocení. Náklady spojené s vydáním nové karty i s převodem zůstatku na novou kartu budou vydavatelem zúčtovány na vrub držitele v případě, že se bude jednat o poškození z viny držitele nebo nefunkčnosti Městské karty po záruční době. Nefunkčnost karty je přitom posuzována v souladu s ustanoveními platného reklamačního řádu vydavatele.

## **X. Zánik smlouvy**

1. Smlouva zaniká dohodou smluvních stran (dnem uvedeným v dohodě), výpovědí ze strany držitele nebo vydavatele, zrušením smlouvy, zánikem organizace, držitele karty nebo znehodnocením karty vydavatelem.

2. Vydavatel je oprávněn vypovědět smlouvu o užívání karty, a to i bez předchozího uvědomění držitele karty.

3. Výpověď smlouvy musí být provedena písemně. Účinnost výpovědi nastává dnem jejího doručení druhé straně. Pokud je vydavateli vrácena zásilka jako nedoručitelná, nastávají účinky doručení dnem jejího vrácení vydavateli.

4. Držitel je povinen do 15 dnů od doručení výpovědi vrátit kartu vydavateli. V této době je karta blokována, aby nedošlo k jejímu případnému zneužití. Vydavatel po tuto dobu až do vrácení karty neodpovídá za škody, které vzniknou držiteli karty v souvislosti s kartou.

5. V případě hrubého porušování smluvních Podmínek pro vydávání a používání Městských karet ze strany držitele karty je vydavatel oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy, a to i bez předchozího uvědomění držitele karty.

6. V odůvodněných případech, zejména, hrozí-li bezprostřední nebezpečí škody, je vydavatel oprávněn kartu okamžitě zablokovat a vypovědět Smlouvu o vydání elektronického peněžního prostředku.

## **XI. Účinnost**

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 11.2.2021 a nahrazují předchozí s účinností od 25. 5. 2018.

## **XII. Přílohy**

1. Ceník poplatků spojených s vydáváním a používáním Městské karty
2. Seznam služeb hrazených elektronickým peněžním prostředkem (Městskou kartou)
3. Seznam distribučních míst pro výdej elektronických peněžních prostředků vydavatele (prodej Městských karet)
4. Seznam obchodních míst (doplňování + využívání Městských karet)

**CENÍK POPLATKŮ SPOJENÝCH S VYDÁVÁNÍM A POUŽÍVÁNÍM**  
**MĚSTSKÉ KARTY**

Tento ceník je přílohou k podmínkám pro vydávání a užívání bezkontaktních čipových Městských karet vydávaných Dopravním podnikem města Hradce Králové, a.s.

| Druh služby   | Výše poplatku |
|---|---------------|
| Za aktivaci a vydání Městské karty                                    | 95,- Kč       |
| Za aktivaci a vydání Městské karty – VOLNÁ KARTA                      | 80,- Kč       |
| Za aktivaci a vydání Městské karty – ANONYMNÍ KARTA                   | 95,- Kč       |
| Za aktivaci a vydání Městské karty expres                             | 150,- Kč      |
| Za aktivaci a vydání nové Městské karty z důvodu změny jména          | 95,- Kč       |
| Náklady nezbytné k provedení zpětné výměny elektronických peněz       | 50,- Kč       |
| Převod elektronických peněz při oprávněné reklamaci                   | bezplatně     |
| Převod zůstatku elektronických peněz po uplynutí doby platnosti karty | bezplatně     |

Poznámka: Ceny jsou uvedeny včetně základní sazby DPH

Aktualizace: 9.2.2023

Příloha č. 2:

## **SEZNAM SLUŽEB HRAZENÝCH ELEKTRONICKÝM PENĚŽNÍM PROSTŘEDKEM (MĚSTSKOU KARTOU)**

Tento seznam je přílohou k podmínkám pro vydávání a užívání bezkontaktních čipových Městských karet vydávaných Dopravním podnikem města Hradce Králové, a.s.

### **Úhrada jízdného:**

- v autobusech a trolejbusech městské hromadné dopravy v Hradci Králové,



**SEZNAM DISTRIBUČNÍCH MÍST**  
**PRO VÝDEJ ELEKTRONICKÝCH PENĚŽNÍCH PROSTŘEDKŮ**  
**(PRODEJ MĚSTSKÝCH KARET)**

Tento seznam distribučních míst je přílohou k podmínkám pro vydávání a užívání bezkontaktních čipových Městských karet vydávaných Dopravním podnikem města Hradce Králové, a.s.

Distribuční místa provádí rovněž doplňování Městských karet.

Distribuční místa:

**Zákaznické centrum v sídle Dopravního podniku**

ul. Pouchovská 153  
Hradec Králové

tel.: 495 089 271

**Informace Terminál hromadné dopravy – hala MHD**

Nádražní ul. 1704  
Hradec Králové

tel.: 498 563 002

**Infocentrum Hradec Králové**

Eliščino nábřeží 626  
Hradec Králové

tel.: 495 433 052

Seznam bude postupně doplňován dle konečného technického a organizačního řešení karetního systému u partnerů Dopravního podniku.

**SEZNAM OBCHODNÍCH MÍST**  
**PRO DOPLŇOVÁNÍ A VYUŽÍVÁNÍ**  
**MĚSTSKÝCH KARET**

Tento seznam obchodních míst je přílohou k podmínkám pro vydávání a užívání bezkontaktních čipových Městských karet vydávaných Dopravním podnikem města Hradce Králové, a.s.

Obchodní místa:

Autobusy a trolejbusy MHD v Hradci Králové a Pardubicích

Nabíjecí automaty MHD v Hradci Králové:

- Zastávka MHD Adalbertinum ve směru k magistrátu města
- Zastávka MHD Alessandria ve směru do centra města
- Obchodní centrum Futurum (u vchodu)
- Hlavní nádraží ČD ( v hale )