

Produktové podmínky služby SMS jízdenka / Obchodní podmínky pro užívání služby SMS jízdenky

Plzeňské městské dopravní podniky, a. s., zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, v oddíle B, vložce 710, den zápisu 1. 5. 1998,
IČ 25220683, DIČ CZ25220683, sídlo Denisovo nábřeží č. p. 920/12, 303 23 Plzeň
(dále jen PMDP)

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Objednáním služby SMS jízdenka kupující plně akceptuje a přistupuje na tyto Produktové podmínky služby SMS jízdenka / Obchodní podmínky pro užívání služby SMS jízdenky (dále jen OP SMS jízdenka) a zavazuje se je dodržovat. Zároveň objednáním služby SMS jízdenka kupující přistupuje na Smluvní přepravní podmínky společnosti PMDP, a.s. Aktuální znění OP SMS jízdenka je k dispozici kupujícímu ve všech prodejních místech PMDP a na internetových stránkách www.pmdp.cz.

Provoz služby SMS jízdenka pro PMDP zajišťuje Správa informačních technologií města Plzně, p.o., Dominikánská 4, 303 00 Plzeň

OBEČNÁ USTANOVENÍ

- PMDP umožňuje kupujícímu nákup jízdního dokladu prostřednictvím služby SMS jízdenka. Jízdní doklad je platný, jestliže byl použit v souladu s podmínkami, které jsou uvedeny ve Smluvních přepravních podmínkách PMDP, a.s., přepravním řádem a tarifem (aktuální znění je k dispozici kupujícímu ve všech prodejních místech PMDP a na internetových stránkách www.pmdp.cz)
- Za nákup SMS jízdenky platí kupující cenu podle platného Ceníku SMS jízdenky, který je k dispozici ve všech prodejních místech a na internetových stránkách www.pmdp.cz.
- PMDP jsou oprávněny tyto OP SMS jízdenka jednostranně měnit. O provedených změnách informuje PMDP držitele zveřejněním na www.pmdp.cz a na svých prodejních místech, vždy nejpozději 2 měsíce před účinností změny OP SMS jízdenka. V případě zavedení nové služby nebo produktu lze změnu oznámit v den zavedení.
- SMS jízdenka je jízdní doklad, opravňující cestujícího k více jednotlivým jízdám po dobu její platnosti ve vymezeném rozsahu. Její platnost je dána uvedeným časovým obdobím, které je obsaženo v textu jízdního dokladu (časové období platnosti SMS jízdenky od a platnosti SMS jízdenky do je stanoveno na 35 minut).
- SMS jízdenka je jízdním dokladem pouze ve vozidlech provozovaných PMDP, a.s.

ZÁKLADNÍ ÚDAJE O SLUŽBĚ SMS JÍZDENKA

Služba SMS jízdenka je produkt umožňující cestujícímu v MHD uskutečnit nákup elektronického jízdního dokladu (elektronické SMS jízdenky).

Elektronická SMS jízdenka je technickým řešením, které umožňuje cestujícím objednání elektronické jízdenky prostřednictvím služby prémium SMS mobilního telefonu nebo jiného obdobného technického zařízení, jehož prostřednictvím lze využívat mobilní telekomunikační služby, a následně prokázání se kopií elektronické jízdenky při přepravní kontrole. Objednání elektronické jízdenky i následná kontrola je možná prostřednictvím Premium Rate SMS.

Vedle této základní služby zajišťuje řešení ucelený systém funkcí a služeb pokrývajících potřeby spojené s evidencí a správou elektronických jízdenek.

POUŽÍVÁNÍ SLUŽBY SMS JÍZDENKA

Obecné informace

Pro získání elektronické jízdenky, tzv. SMS jízdenky, je nutné, aby byl kupující/cestující vybaven elektronickým mobilním zařízením, které umožňuje přijímat a odesílat SMS zprávy, a má aktivovanou službu Premium SMS. Telefonní číslo, ze kterého se SMS zpráva odesílá, musí být registrováno v síti některého z českých mobilních operátorů (O2, T-Mobile, Vodafone).

Objednání SMS jízdenky

Odeslání objednávky SMS jízdenky probíhá následujícím postupem:

- Objednání SMS jízdenky spočívá v zaslání krátké textové zprávy (SMS) se specifickým textem **PMDP35M** (tj. klíčovým slovem) na telefonní číslo **90206** platné pro všechny operátory:

Příklad:

Cestující odešle SMS s textem:

- *PMDP35M na tel. číslo 90206*
- *Kde PMDP35M je klíčové slovo a 90206 je telefonní číslo společné pro všechny operátory.*

- Na základě zaslání objednávky bude kupujícímu/cestujícímu přibližně do 2 minut doručena zpráva v podobě SMS jízdenky. V textu obdržené SMS jízdenky jsou uvedeny informace: označení přepravce / druh a cena jízdenky / platnost / pásmo / HASH kód / kontrolní kód SMS jízdenky.

Příklad:

PMDP, a.s.

Jízdenka přestupní 15 Kč.

Platnost

od: 01.09.10 16:30

do: 01.09.10 17:05.

Platí ve vozidlech PMDP, a.s.

QFiYdTdom / 361406.

Objednání duplikátu jízdenky

- V případě, že by kupující/cestující omylem potvrzovací zprávu po dobu její platnosti smazal a chtěl ji po té využívat do konce její platnosti, může zaslat žádost o doručení duplikátu této jízdenky zasláním SMS zprávy s textem **PMDP35MD** na telefonní číslo **9000606**.
- Za duplikát SMS jízdenky platí kupující cenu podle platného Ceníku SMS jízdenky, který je k dispozici ve všech prodejních místech a na internetových stránkách www.pmdp.cz

*Příklad duplikátu SMS jízdenky:
(DUPLIKAT) PMDP, a.s.
Jízdenka prestupni 15 Kc.
Platnost
od: 01.09.10 16:30
do: 01.09.10 17:05.
Plati ve vozidlech PMDP, a.s.
QFiYdTdom / 361406.*

Tisk zjednodušených daňových dokladů

Ke každé zakoupené SMS jízdence je kupujícímu umožněno pořízení (tisk) zjednodušeného daňového dokladu prostřednictvím internetové aplikace, kterou nalezne na www.smsjizdenka.pmdp.cz.

Kupujícímu je umožněno pořízení zjednodušeného daňového dokladu ve lhůtě 3 měsíců od nákupu SMS jízdenky.

Postup pro pořízení daňového dokladu prostřednictvím výše uvedené internetové aplikace naleznete na www.smsjizdenka.pmdp.cz.

CENA SMS JÍZDENKY

Za SMS jízdenku platí kupující cenu podle platného Ceníku SMS jízdenky, který je k dispozici ve všech prodejních místech a na internetových stránkách www.pmdp.cz. Odeslání objednávkové SMS zprávy je pro kupujícího zpoplatněno částkou SMS zprávy dle tarifu mobilního operátora, kterého kupující využívá.

Cena za SMS jízdenku je kupujícím hrazena postupem pro používání SMS služby mobilního operátora. Cena SMS jízdenky není obsažena v ceně telekomunikačních služeb poskytovaných kterýmkoli operátorem; operátor pouze umožňuje výběr peněz za přepravu a neposkytuje cestujícímu telekomunikační službu. Tento způsob platby jízdného je součástí vyúčtování zasílaného operátorem cestujícímu, ale nejde o telekomunikační službu. Platby jsou ve vyúčtování operátora uváděny odděleně od telekomunikačních služeb jako tzv. platby třetích stran.

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE SMS JÍZDENKY

Kupující zakoupením SMS jízdenky přistupuje na podmínky stanovené pro její použití, které jsou uvedeny v těchto Produktových podmínkách služby SMS jízdenka / Obchodních podmínkách pro užívání služby SMS jízdenky a Smluvních přepravních podmínkách PMDP, a.s., zavazuje se je plnit, zejména se zavazuje umožnit pověřené osobě (přepravní kontroly) řádnou kontrolu platnosti SMS jízdenky tím, že na její výzvu předloží mobilní komunikační zařízení, v němž je SMS jízdenka uložena. Zakoupením SMS jízdenky kupující souhlasí s tím, že předloží pověřené osobě mobilní komunikační zařízení a je na její výzvu povinen této prokázat přijatá data SMS jízdenky (tj. nejen samotného textu přijaté SMS zprávy, ale i též dalších detailů), popř. i sdělit telefonní číslo mobilního komunikačního zařízení a tím umožnit ověření platnosti SMS jízdenky. Nesplní-li cestující tyto podmínky nebo jen jednu z nich, je při přepravní kontrole považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.

Cestující je povinen nastoupit do vozidla s již přijatou platnou SMS jízdenkou ve svém mobilním komunikačním zařízení, kterou obdrží do mobilního komunikačního zařízení po odeslání příslušného textu na telefonní číslo uvedené výše, kde je uvedený i orientační časový

limit pro doručení SMS jízdenky. V případě smazání SMS jízdenky v době její platnosti má kupující možnost získat duplikát SMS jízdenky za podmínek stanovených v těchto OP SMS jízdenka.

Uživatel systému SMS jízdenka/Kupující bere na vědomí, že SMS jízdenka je neplatná:

- nenastala-li nebo uplynula-li doba její platnosti
- nebyla-li zaslána smluvním distributorem SMS jízdenek
- byla-li jakkoli upravována, přepisována nebo přeposlána
- odeslal-li cestující SMS pro nákup jízdenky až po zahájení přepravy
- nedodržel-li cestující podmínky stanovené pro její použití, které jsou uvedeny v OP SMS jízdenka nebo Smluvních přepravních podmínkách PMDP, a.s.
- není-li na základě přiděleného kódu při přepravní kontrole nalezena
- nelze-li z okolností na straně cestujícího ověřit její platnost

V případě, že cestující na mobilní komunikační zařízení, ze kterého byla SMS jízdenka odeslána, SMS jízdenku neobdrží, je povinen si zakoupit pro účely své přepravy jiný jízdní doklad. V opačném případě bude považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu. Na nedoručenou SMS jízdenku má právo podat reklamaci u dopravce. V případě oprávněné reklamace bude částka za SMS jízdenku vrácena zpět poskytovatelem služby.

Veškeré další poplatky spojené s vydáním SMS jízdenky jsou uvedeny v tarifu nebo jsou zaneseny v Ceníku SMS jízdenky. Pokud není operace uvedena v tomto ceníku, má se za to, že je bezplatná.

Ve spojitosti s objednávkou SMS jízdenky bude PMDP, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uchováváno telefonní číslo mobilního telefonu, ze kterého byla SMS jízdenka objednána (dále jen „telefonní číslo“). Poskytnutí telefonního čísla ze strany uživatele systému SMS jízdenek je zcela dobrovolné, ovšem bez jeho poskytnutí není možné tuto službu uživateli zpřístupnit.

Telefonní číslo je PMDP uchováváno pro účely reklamačního řízení a pro účely vyplývající ze závazných právních předpisů (zejména daňových), a to pouze na dobu nezbytně nutnou k dosažení zmíněného účelu.

Telefonní číslo cestujícího bude dále sdíleno společnostmi:

- Erika, a.s. se sídlem Praha 1, Na Příkopě 9-11, PSČ 110 00, IČ 250 98 900,
- CROWNEST, a.s. se sídlem Praha 1, Na Příkopě 9/392, PSČ 110 00, IČ 275 81 560,
- Správa informačních technologií města Plzně, p.o., Dominikánská 4, 303 00 Plzeň

kteří po technické stránce, v pozici zpracovatele, zajišťují provoz systému SMS jízdenek.

Uživatel systému SMS jízdenek je oprávněn požadovat informaci o způsobu uchovávání telefonního čísla ze kterého objednával SMS jízdenku, a pokud zjistí nepřesnosti v údajích zpracovávaných PMDP či některým z uvedených zpracovatelů, je oprávněn žádat provedení opravy.

Pokud uživatel zjistí, nebo se domnívá, že PMDP či některý z uvedených zpracovatelů provádí zpracování telefonního čísla způsobem, který je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života příkazce nebo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, může:

- požádat PMDP či příslušného zpracovatele o vysvětlení,
- požadovat, aby PMDP či příslušný zpracovatel odstranil takto vzniklý stav,
- obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů.

RELAMACE SMS JÍZDENKY

Považuje-li kupující provedenou operaci (nákup SMS jízdenky) za chybnou, je oprávněn uplatnit reklamaci u PMDP nebo přímo prostřednictvím internetové aplikace u společnosti zajišťující provoz systému SMS jízdenek v souladu s platným Reklamačním řádem – služby SMS jízdenky. Lhůta k podání reklamace činí 1 kalendářní měsíc od provedení sporné operace. Bude-li reklamační uznána poskytovatelem služby SMS jízdenky za oprávněnou, vrátí poskytovatel služby kupujícímu po ukončení reklamačního řízení částku, která bude rovna ceně SMS jízdenky dle platného ceníku SMS jízdenky.

PMDP neodpovídá za náklady vzniklé používáním SMS jízdenky v rozporu s těmito OP SMS jízdenka.

POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST UŽIVATELE SMS JÍZDENKY

Uživatel je povinen užívat službu SMS jízdenka v souladu s těmito OP SMS jízdenka, zejména dodržovat všechny zásady a povinnosti, které umožňují její užívání. Uživatel/Kupující odpovídá za provedení neoprávněných pokusů o zneužití SMS jízdenky.

Tyto OP SMS jízdenka se stávají platnými a účinnými dne 1. 9. 2010

Reklamační řád – služby SMS jízdenka

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ A VYMEZENÍ POJMŮ

- Tento reklamační řád se vztahuje na produkt SMS jízdenka, vydávaný obchodní společností Plzeňské městské dopravní podniky, a. s.; zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, v oddíle B, vložce 710; den zápisu 1. 5.1998, IČ 25220683, DIČ CZ25220683; se sídlem Denisovo nábřeží č. p. 920/12, 303 23 Plzeň (dále jen „prodávající“ nebo PMDP, a. s.) popřípadě smluvními partnery PMDP.
- SMS jízdenka je pro účely tohoto reklamačního řádu považována za produkt, u kterého jsou ve sjednané době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady, (dále jen "reklamace").
- Kupující je subjekt, který uzavřel s prodávajícím kupní smlouvu ohledně SMS jízdenky (dále také jen jako „kupující“ nebo „uživatel systému SMS jízdenka“)

OBECNÉ PODMÍNKY REKLAMACE SMS JÍZDENKY

- Považuje-li kupující provedenou operaci (nákup SMS jízdenky) za chybnou, je oprávněn uplatnit reklamaci u PMDP nebo přímo prostřednictvím internetové aplikace u společnosti zajišťující provoz systému SMS jízdenek (dle OP SMS jízdenka). PMDP nebo společnosti zajišťující provoz systému SMS jízdenek je v tomto případě oprávněna vyžadovat údaje nutné k vyřízení reklamace.
- Právo na reklamaci zaniká v následujících případech:
 - uplynula doba 1 měsíce od zakoupení SMS jízdenky,
 - pokud byla SMS jízdenka používána v rozporu s OP SMS jízdenka;
 - provedením neoprávněného zásahu či jiných úprav SMS jízdenky.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- Místem určeným k přijímání reklamací dle tohoto řádu je Zákaznické centrum PMDP, a. s., Denisovo nábřeží 12, Plzeň. Reklamaci lze dále uplatnit prostřednictvím internetové aplikace, která je k tomuto účelu zprovozněna na adrese www.smsjizdenka.pmdp.cz
- Reklamace musí být učiněna písemně na určeném tiskopise PMDP (reklamační protokol) nebo prostřednictvím internetové aplikace, která je k tomuto účelu zprovozněna na adrese www.smsjizdenka.pmdp.cz
- Vyřízení reklamace pro PMDP zajišťuje provozovatel systému SMS jízdenek – společnost CROWSNEST, a.s. se sídlem Praha 1, Na Příkopě 9/392, PSČ 110 00, IČ 275 81 560 (dále jen CROWSNEST)
- CROWSNEST vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne sepsání reklamačního protokolu/podání reklamace.
- V případě oprávněné reklamace, pokud se jedná o nezaviněnou chybu uživatele systému SMS jízdenka, má kupující nárok na vrácení částky, která bude rovna ceně SMS jízdenky dle platného ceníku SMS jízdenky.
- Uznání reklamce není důvodem pro požadování snížení přírážky v případě, kdy kupující v souvislosti s reklamovanou SMS jízdenkou nastoupil do vozu MHD bez doručeného/platného jízdního dokladu.
- Úkony dle tohoto reklamačního řádu jsou oprávněni činit pouze oprávnění uživatelé SMS jízdenky, v případě nezletilých osob pak jejich zákonní zástupci.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 9. 2010
- Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.