

DS 102015 0015  
10 DS/006/0115

## SMLOUVA O OBCHODNÍ SPOLUPRÁCI

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají na základě ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012Sb., občanský zákoník a zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku v platném znění smluvní strany:

**Dopravní společnost Zlín-Otrokovice, s.r.o.**  
se sídlem Zlín, Podvesná XVII 3833, PSČ 760 92  
IČ 60730153  
DIČ CZ60730153  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddílu C, vložka 17357  
zastoupená ing. Josefem Kochánem, jednatelem, ing. Jiřím Ondrášem, jednatelem a MUDr.  
Tomášem Mičou, jednatelem

(dále jen „DSZO“)

a

**DIRECT pay, s.r.o.**  
se sídlem Praha 3, Vinohradská 2133/138, PSČ 130 00  
IČ 26170752  
DIČ CZ26170752  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka 76627  
zastoupená Martinem Čechlem a Mgr. Vladimírem Plachým, jednateli

(dále jen „Dodavatel“)

tuto

## SMLOUVU O OBCHODNÍ SPOLUPRÁCI

### I. Vymezení pojmu

**„SMS jízdenka“** je technickým řešením, které umožňuje cestujícím (klientům DSZO) objednání SMS jízdenky prostřednictvím mobilního telefonu nebo jiného obdobného technického zařízení, jehož prostřednictvím lze využívat mobilní telekomunikační služby (Premium SMS) a následné prokázání se SMS jízdenkou při přepravní kontrole DSZO. Objednání SMS jízdenky probíhá prostřednictvím textových SMS zpráv a následná kontrola zejména prostřednictvím datových přenosů. Vedle této základní služby technické zajišťuje řešení ucelený systém funkcí a služeb pokrývající potřeby spojené s evidencí a správou SMS jízdenek.

**„Projekt SMS jízdenky“** je souhrnem technických, organizačních, obchodních, právních, jakož i dalších faktických kroků směřujících k uplatnění technického řešení SMS jízdenky pro území, na kterém DSZO provozuje hromadnou dopravu.

**„Systém“** je počítačový program provozovaný Dodavatelem nebo jeho subdodavatelem, který slouží mimo jiné ke komunikaci s SMS center mobilních operátorů. V Systému jsou zachyceny informace o všech realizovaných SMS jízdenkách. Systém umožňuje uložení dostatečného množství dat, snadnou a bezpečnou aktualizaci dat, možnost on-line (tj. okamžité) zpětné kontroly provedené platební transakce, vysokou ochranu proti zneužití a transparentní zúčtování. Systém také poskytuje informace o úhradách za SMS jízdenky. Vedle těchto základních funkcí zajišťuje řešení ucelený systém funkcí a služeb pokrývající potřeby spojené s evidencí a správou SMS jízdenky.

**„Premium SMS“ nebo „PR SMS“** je SMS služba s prémiovou cenou. Cena prémiových služeb je shodná pro Zákazníky všech Mobilních operátorů a je běžně vyšší než tarifní cena běžné SMS.

„Kodexem PR SMS“ se rozumí „Obecná pravidla pro poskytování Prémiových služeb“, tedy pravidla vydaná Asociací provozatelů mobilních sítí ČR (dále jen „APMS“) subjektům využívajícím PR SMS.

Aktuálně platné znění Kodexu PR SMS je vždy zveřejněno na internetových stránkách [www.apms.cz](http://www.apms.cz).

„SMS MT“ se rozumí způsob úhrady Jízdného cestujícím, u nichž je okamžikem úhrady Jízdného okamžik, kdy koncové zařízení cestujícího příjme zpětnou SMS MT zprávu obsahující samotnou SMS jízdenku. V případě SMS MT hradí cestující SMS, kterou objednává SMS jízdenku, a to podle individuálního ujednání mezi cestujícím a mobilním operátorem.

„Přístupové číslo“ je číslo, které bylo DSZO přiděleno pro poskytování SMS jízdenky prostřednictvím PR SMS a které bude 902 06. Přístupové číslo je společně níže specifikované mobilní operátory působící ke dni 7.2.2014 na území ČR a poskytující svým jménem služby Premium SMS, tedy T-Mobile Czech Republic a.s., AIR TELECOM a.s., Vodafone Czech Republic a.s., Telefónica Czech Republic, a.s., DH Telecom, a.s. a jakýkoliv další mobilní operátor, s nímž uzavře Dodavatel nebo jeho subdodavatel příslušnou smlouvu.

## II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Dodavatele zajistit realizaci Projektu SMS jízdenky, tj. zajistit bezchybný a nepřerušovaný chod Systému, včetně možnosti cestujících objednat si SMS jízdenku a možnosti DSZO provést kontrolu SMS jízdenky v rozsahu 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, a to za podmínek v této smlouvě uvedených, a tomu odpovídající závazek DSZO zaplatit Dodavateli za poskytnutí plnění dle této smlouvy dohodnutou smluvní odměnu.
2. Smluvní strany při uzavření této smlouvy vycházejí z toho, že DSZO disponuje základním IT vybavením a má přístup k internetové síti.

## III. Základní principy spolupráce

1. DSZO má zájem prostřednictvím služeb zajišťovaných ze strany Dodavatele umožnit cestujícím hradit jízdné při využití Premium SMS mobilní telekomunikační služby.
2. Dodavatel je v odpovídajícím rozsahu oprávněn realizovat originální řešení použití bezhotovostních plateb v hromadné dopravě při využití mobilní telekomunikační služby a je schopen a připraven zajistit pro DSZO realizaci Projektu SMS jízdenky, a to za využití Systému.
3. Dodavatel dále prohlašuje, že má zajištěné odpovídající technické zázemí nezbytné pro realizaci Projektu SMS jízdenky a že disponuje dostatečnými organizačními možnostmi pro jeho zavedení, udržování a rozvoj.
4. Dodavatel dále prohlašuje, že má zajištěnou možnost realizovat výběr jízdného prostřednictvím SMS služby mobilního operátora, a to u mobilních operátorů specifikovaných v čl. I této smlouvy.
5. Dodavatel se při plnění závazků z této smlouvy neúčastní přepravní smlouvy mezi cestujícím a dopravcem. Právní vztahy z přepravní smlouvy jsou vždy věcí DSZO a Dodavatel nepřebírá současně s převzetím závazků z této smlouvy žádné povinnosti ani žádná práva dopravce ve vztahu k cestujícímu.

**IV.**  
**Základní práva a povinnosti smluvních stran**

1. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje do 7 dnů od doručení výzvy DSZO pro DSZO:
  - a) zajistit po technické stránce cestujícím DSZO možnost zaplatit jízdné použitím mobilního telefonu nebo jiného obdobného zařízení tak, aby po zadání příslušných dat a při dodržení stanoveného postupu získali možnost prokázat se jízdním dokladem s potřebnými náležitostmi s tím, že cena za přepravu bude placena prostřednictvím SMS služby mobilního operátora, a dále zajistit možnost kontroly platnosti jízdenky odborným personálem DSZO. Podrobný popis postupu objednávání SMS jízdenek, vč. duplikátů SMS jízdenek, a postupu ověřování platnosti SMS jízdenek je uveden v **příloze č. 1** této smlouvy. Telefonní číslo, přes které budou SMS jízdenky objednávány, bude společné pro všechny mobilní operátory specifikované v čl. I této smlouvy;
  - b) zajistit výběr částek za jízdenky prostřednictvím mobilních operátorů a předávat inkasovanou částku postupem sjednaným touto smlouvou DSZO jako dopravci a poskytovateli dopravní služby;
  - c) zajistit vydávání daňových dokladů pro cestující jménem DSZO prostřednictvím uživatelského rozhraní <http://smsjizdenky.dszo.cz>. Podrobný popis postupu při vydávání daňových dokladů je uveden v **příloze č. 2** této smlouvy;
  - d) zajistit instalaci software určeného pro verifikaci SMS jízdenky do přístrojů, které mu předá DSZO, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od okamžiku, kdy mu budou tyto přístroje pro verifikaci SMS jízdenek předány ze strany DSZO;
  - e) zřídit pro DSZO vzdálený (on-line) přístup k Systému, jehož prostřednictvím bude DSZO moci průběžně sledovat a vyhodnocovat provoz systému prodeje SMS jízdenek, a to zejména údaje o počtu prodaných SMS jízdenek, počtu vystavených duplikátů, počty kontrol (verifikací) SMS jízdenek apod., to vše včetně zobrazování statistik prodaných jízdenek v DSZO zvolených obdobích;
  - f) zajistit jménem DSZO řešení reklamací cestujících týkajících se SMS jízdenky, a to způsobem specifikovaným v **příloze č. 3** této smlouvy;
  - g) zajistit na výzvu DSZO školení odborného personálu DSZO, v obsluze dohodnutých výstupů Systému SMS jízdenky. Školení proběhne v termínu/termínech předem domluvených mezi DSZO a Dodavatelem. DSZO je povinen zajistit účast školených osob;
2. DSZO se touto smlouvou zavazuje:
  - a) využívat a rozvíjet Projekt SMS jízdenky, tj. možnost placení jízdenek cestujícími prostřednictvím mobilní telekomunikační služby, a to způsobem a za využití technického řešení, které zajišťuje Dodavatel na základě této smlouvy;
  - b) zajišťovat mediální podporu Projektu SMS jízdenky a hradit náklady s tím spojené;
  - c) vést informační a reklamní kampaň zaměřenou na používání SMS jízdenek v rozsahu dle přílohy č.6 tak, aby veřejnost získala úplnou a pravdivou informaci o všech možnostech objednávání SMS jízdenek a způsobech plateb jízdného, a hradit náklady s tím spojené;
  - d) provést doplnění stávajících informačních systémů a poskytovat informaci o nových možnostech platby jízdného a uhradit náklady informační linky nebo jiného obdobného informačního zdroje;
  - e) zajistit, že osoby provádějící verifikaci SMS jízdenky budou vybaveny některým z níže specifikovaných přístrojů:
    - PDA na platformě Android 2.x a vyšší (např. Samsung Galaxy SIII, Samsung Galaxy SIII mini, atd.)s tím, že ve všech přístrojích používaných pro verifikaci SMS jízdenek bude instalován Dodavatelem příslušný software.
  - f) Dodržovat povinnosti vyplývající pro poskytovatele služeb prostřednictvím PR SMS, které vyplývají z Kodexu PR SMS.

3. Jakékoli změny týkající se rozsahu Systému nebo jeho základních, v této smlouvě charakterizovaných vlastností a funkcí, musí být dohodnuty písemně, dodatkem k této smlouvě, vyjma případu, kdy se jedná o vylepšení stávajících funkcí nebo zařazení funkcí nových, které Dodavatel nebo jeho subdodavatel provede v rámci dalšího vývoje Systému.

**V.  
Cena SMS jízdenky, způsoby platby**

1. Výše Jízdného při využití SMS jízdenky bude činit v okamžiku, kdy začnou být poskytovány služby Dodavatele na základě této smlouvy, 20,- Kč za 1. přestupní jízdenku na 40 minut, 45,-Kč za celodenní zlevněné jízdné a 90,-Kč za celodenní nezlevněné jízdné. Jízdné bude cestujícím hrazeno postupem pro používání SMS služby mobilního operátora, a to prostřednictvím služby tzv. „Premium SMS“, která umožňuje úhradu Jízdného. Částka odpovídající uhradenému Jízdnému je součástí vyúčtování zasílaného mobilním operátorem cestujícímu, ale nejde o telekomunikační službu. Platby jsou ve vyúčtování operátora uváděny odděleně od telekomunikačních služeb jako tzv. „platby třetích stran“. Na základě těchto vyúčtování si u tohoto druhu plateb nemůže zákazník uplatnit DPH z dokladu zaslávaného operátorem, ale musí požádat o daňový doklad dopravce, resp. jím pověřenou osobu.
2. Dodavatel je schopen a připraven zajistit současný prodej SMS jízdenek též v jiných tarifních hodnotách. V případě, že DSZO oznámí písemně Dodavateli, že zavádí možnost zakoupení SMS jízdenek též za jinou cenu (nebo rozhodne-li o změně výše Jízdného, která je specifikována v této smlouvě), zavazuje se Dodavatel nejpozději do 60 kalendářních dnů od doručení tohoto oznámení zajistit, aby cestující měli možnost zakoupit SMS jízdenku též za cenu, v tomto oznámení uvedenou, to však za podmínky, že cena SMS jízdenky, kterou zamýšlí DSZO dle svého písemného oznámení zavést, bude ke dni jejího plánovaného zavedení platnou cenou jízdenky DSZO a její cena bude v celých Kč.
3. Podrobně vymezení náležitosti SMS jízdenek tak, aby údaje byly v souladu s příslušnými právními a prováděcími předpisy a smluvními podmínkami platnými pro přepravu osob, stanoví DSZO. Obsahem SMS jízdenky bude vždy obchodní jméno dopravce, údaj o platnosti jízdenky, druh jízdného, výše jízdného a údaje umožňující kontrolu platnosti a správnosti použití jízdenky. Konkrétní obsah SMS jízdenky je uveden v **příloze č. 4** této smlouvy. DSZO je oprávněn měnit náležitosti SMS jízdenek s tím, že limity takových změn jsou dány technickými možnostmi Systému a Dodavatel je oprávněn odmítout uvedení určitého údaje, pokud není její uvedení v SMS jízdence technicky možné nebo je spojeno s neúměrnými náklady.
4. Případná změna náležitostí jízdenek či výše Jízdného bude ze strany DSZO oznámena vždy písemně bez odkladu poté, kdy bude DSZO známa jejich změna, nejpozději však 60 kalendářních dnů před účinností změny.

**VI.  
Odměna**

1. DSZO se zavazuje, že za poskytnuté plnění dle této smlouvy ze strany Dodavatele uhradí Dodavateli odměnu ve výši 14,7 % z ceny každé SMS jízdenky v ceně 20,-Kč a 12,5% z ceny každé SMS jízdenky v ceně 45,- Kč a 90,- Kč (dále jen „**Odměna**“). Z takto vypočtené částky celkové Odměny činí odměna za poskytnutí platebních služeb 90%. Zbývající část odměny je placena za ostatní služby Dodavatele poskytované na základě této smlouvy a v této části úplaty je již zahrnuta dař z přidané hodnoty. Není-li v této smlouvě výslovně stanoveno jinak, jsou v takto stanovené Odměně již zahrnutý veškeré náklady, které na straně Dodavatele vzniknou v souvislosti s plněním této smlouvy.

2. V Odměně je již zahrnuta cena kontrolorem zaslaných kontrolních SMS zprávu, jakož i cena odpovědní (potvrzovací) SMS, která bude kontrolorovi zaslána jako reakce na kontrolní SMS.
3. Dodavatel nemá nárok na žádné další finanční plnění ani na jakoukoli náhradu nákladů spojených s poskytováním služeb dle této smlouvy.
4. Částku za SMS jízdenky prodané za období od prvního dne v měsíci od 0:00 hod. do posledního kalendářního dne v měsíci do 24:00 hod. vyúčtuje DSZO Dodavateli účetním dokladem (fakturou), kterou vystaví vždy do 10. kalendářního dne v měsíci za měsíc předcházející; ve faktuře bude uveden počet prodaných jízdenek a cena realizovaných SMS jízdenek celkem; pro účely fakturace bude používána cena jízdenek pro koncového zákazníka (cestujícího), tzn. cena jízdenky nesnížená o Odměnu Dodavatele; údaje o počtu a druzích prodaných jízdenek bude DSZO čerpat z elektronického informačního systému, který pro tyto účely povede Dodavatel, který za správnost údajů zodpovídá. Faktura DSZO bude splatná do 45 dnů od posledního dne měsíce, za který jsou peněžní prostředky převáděny.
5. Odměnu za plnění Dodavatele na základě této smlouvy za měsíční období vyúčtuje Dodavatel DSZO daňovým dokladem měsíčně vždy do 10. kalendářního dne v měsíci za měsíc předcházející; datem uskutečnění zdanielného plnění bude vždy poslední kalendářní den měsíce, za který je fakturace prováděna. Daňový doklad Dodavatele bude splatný do 45 dnů od data uskutečnění zdanielného plnění.

**VII.  
Reklamace, vady plnění, ochrana osobních údajů**

1. Dodavatel je povinen neprodleně, nejpozději do 10 minut, informovat DSZO e-mailem, zprávou SMS nebo telefonicky o každém výpadku služeb mobilního operátora a o každém výpadku Systému. Kontaktní osobou DSZO pro zasílání informací o výpadcích systému prodeje SMS jízdenek je: ing. Zbyněk Ondryáš, tel. 603 926 548 e-mail ondryas@dszo.cz.
2. Systém bude splňovat podmínky zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a bude navržen včetně takových opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
3. Dodavatel se zavazuje uchovávat údaje potřebné ke kontrole správnosti odečtené částky za SMS jízdenku a správnosti vyúčtování po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů, a to 3 měsíce od okamžiku, kdy byla SMS jízdenka využita. Po této lhůtě bude uchována pouze část telefonního čísla cestujícího pro účely zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a celá číslo v případě, že cestující SMS jízdenku reklamoval nebo v případech, kdy bude telefonní číslo souvisej se sporem mezi cestujícím a DSZO.
4. Veškeré případné reklamací mezi cestujícími, Dodavatelem, mobilními operátory a DSZO projednává a řeší Dodavatel, a to způsobem specifikovaným v Příloze č. 3 této smlouvy. O reklamacích ze strany cestujících a mobilních operátorů se Dodavatel zavazuje DSZO vždy informovat, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od obdržení reklamace. Spolu s informací o reklamaci uvede Dodavatel vždy též návrh řešení reklamace. Smluvní strany sjednávají, že reklamace cestujících, které se nebudou týkat SMS jízdenky, ale služeb poskytovaných DSZO, bude řešit DSZO. Smluvní strany sjednávají, že si při řešení reklamací poskytnou navzájem veškerou možnou součinnost, kterou lze spravedlivě požadovat.
5. Jestliže bude prokázáno vadné vyúčtování a reklamace bude oprávněná, bude částka, která byla prokazatelně vadně vyúčtována a přičtena k tiži cestujícího, uvedena ve vyúčtování vzájemných plateb (fakturách) v následujícím měsíci a z celkové částky odečtena tak, aby mohla být vrácena

záklazníkovi nebo osobě, k jejíž tříži byla přičtena. Pokud již Dodavatel vyúčtovával z vadně vyúčtované a reklamované částky odměnu, má Dodavatel povinnost při nejbližším vyúčtování svou odměnu o stejnou částku snížit.

6. Dodavatel nenese odpovědnost za připadné zneužití mobilních telefonů, resp. obdobných zařízení, třetími osobami k platbě ceny SMS jízdenky; zavazuje se však využít veškeré úsilí, které lze po něm spravedlivě požadovat, směřující k tomu, aby bez zbytečného odkladu po oznámení blokace nebyly odečítány ceny SMS jízdenek u telefonu, který byl uživatelem postupem u mobilního operátora zablokován pro platby SMS jízdenek. Podrobná pravidla postupu v těchto případech mohou být stanovena dohodami s mobilními operátory.
7. Dodavatel není povinen DSZO poskytovat informace jiného typu, než které poskytuje mobilní operátor, nebo informaci, které jsou dostupné při používání Systému. Dodavatel není povinen sdělovat osobní a jiné údaje, pokud by tak zasáhl do práv třetích osob. Dodavatel se však zavazuje spolupracovat s DSZO v případě vedených řízení proti dlužníkům a poskytovat potřebnou součinnost, kterou lze na něm spravedlivě žádat.
8. Dodavatel se zavazuje v případě reklamace prověřit a předložit DSZO podklady k vyúčtování, tj. informaci, z jakého čísla telefonu byla zpráva SMS zasílána a jaká byla celková cena takto placené služby; v případě, že je prokázána chyba v zúčtování a byl uskutečněn neoprávněný výběr peněžní částky od cestujícího, zajistí ve spolupráci s operátory vrácení reklamované částky cestujícímu, popř. DSZO, a provede vyúčtování.
9. Základem pro zjištění vady měsíčního vyúčtování mezi DSZO a Dodavatelem je evidence zpracovaných SMS jízdenek v Systému zachycená evidenčními prostředky určenými pro zpracování takových transakcí.

#### **VIII. Licence a práva k výsledkům tvůrčí duševní činnosti**

DSZO na základě této smlouvy nezískává jakékoli oprávnění (licenci) Systém ani jeho jednotlivé komponenty jakkoli sám užívat. Za užívání Systému se však nepovažuje užívání datových výstupů, resp. jiných funkcionalit Systému, které byly DSZO poskytnuty ze strany Dodavatele v souvislosti s plněním této smlouvy.

#### **IX. Doba trvání smlouvy**

Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu posledním z účastníků této smlouvy a uzavírá se na dobu určitou jednoho roku od okamžiku její účinnosti.

#### **X. Další ujednání**

Není-li v této smlouvě výslovně sjednáno jinak, nese každá ze stran náklady, které jí v souvislosti s plněním dle této smlouvy vznikly.

**XI.**  
**Salvatorní klauzule**

1. Smluvní strany se zavazují poskytnout si k naplnění účelu této smlouvy vzájemnou součinnost.
2. Strany sjednávají, že pokud v důsledku změny či odlišného výkladu právních předpisů anebo judikatury soudů bude u některého ustanovení této smlouvy shledán důvod neplatnosti právního úkonu, smlouva jako celek nadále platí, přičemž za neplatnou bude možné považovat pouze tu část, které se důvod neplatnosti přímo týká. Strany se zavazují tota ustanovení doplnit či nahradit novým ujednáním, které bude odpovídат aktuálnímu výkladu právních předpisů a smyslu a účelu této smlouvy.
3. Pokud v některých případech nebude možné řešení zde uvedené a smlouva by byla neplatná, strany se zavazují bezodkladně po tomto zjištění uzavřít novou smlouvu, ve které případný důvod neplatnosti bude odstraněn, a dosavadní přijatá plnění budou započítána na plnění stran podle této nové smlouvy. Podmínky této nové smlouvy vyjdou přitom z původní smlouvy.

**XII.**  
**Testovací čísla**

Za účelem testování produkční konektivity se DSZO zavazuje umožnit Dodavateli a Mobilním operátorem provádět testovací platby, a to z testovacích účastnických čísel (MSISDN) specifikovaných v **Příloze č. 5** této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že provoz uskutečněný z takto stanovených účastnických čísel nebude zahrnut do vzájemného finančního vypořádání smluvních stran. V případě, že dojde ke změně v Seznamu testovacích MSISDN (k němuž je jednostranně oprávněna Dodavatel), zašle Dodavatel nový seznam DSZO a tento nový seznam bude účinný 30. den od doručení DSZO.

**XIII.**  
**Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí a vykládají v souladu s právním řádem České republiky. Změny smlouvy jsou možné jen ve formě písemného a číslovaného dodatku ke smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami, kromě případu výslovně uvedených v této smlouvě, ve kterých dochází ke změně této smlouvy automaticky.
2. Dodavatel tímto prohlašuje, že je zapsána v registru vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu, který je veden Českou národní bankou se sídlem v Praze (dále jen „ČNB“), a že ČNB je orgánem dohledu nad činností Dodavatele v oblasti poskytování platebních služeb. Dodavatel dále prohlašuje, že k případnému mimosoudnímu řešení sporů mezi Dodavatelem jako poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb poskytovaných Dodavatelem je příslušný finanční arbitr ve smyslu zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování v platném znění, a že v souvislosti s poskytováním platebních služeb Dodavatele může uživatel platebních služeb podat stížnost orgánu dohledu.
3. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech v českém jazyce, z nich DSZO obdrží jeden stejnopsis a Dodavatel obdrží jeden stejnopsis.
4. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a shledaly, že její obsah přesně odpovídá jejich pravé a svobodné vůli a zakládá právní následky, jejichž dosažení svým jednáním sledovaly, a proto ji níže, prosty omylu, lsti a tísň, jako správnou podepisují.

**Přílohy:**

- Příloha č. 1 - popis postupu objednávání SMS jízdenek, vč. duplikátů SMS jízdenek, a postupu ověřování platnosti SMS jízdenek  
Příloha č. 2 - popis postupu při vydávání daňových dokladů  
Příloha č. 3 - způsob řešení reklamací  
Příloha č. 4 - obsah SMS jízdenky  
Příloha č. 5 - testovací čísla  
Příloha č.6 - informační a reklamní kampaň

Ve Zlíně dne 16. 06. 2014

Ve Zlíně dne 16. 06. 2014

Dopravní společnost Zlín - Otrokovice, s.r.o.

DOPRAVNÍ SPOLEČNOST  
ZLÍN - OTROKOVICE, s.r.o.  
Podvesna XVII/3833, 760 92 Zlín  
IČ: 60730153, DIČ: CZ60730153

V Praze dne 26. 2014

DIRECT pay, s.r.o.

**DIRECT pay**

Vinořská 138  
130 00 Praha 3 - Vinohrady  
IČ: 26170752, DIČ: CZ26170752

**Příloha č. 1 - Podrobný popis postupu objednávání SMS jízdenek, vč. duplikátů SMS jízdenek, a postupu ověřování platnosti SMS jízdenek**

**Návrh způsobu a podmínek objednání SMS jízdenky zákazníkem**

**Obecné informace**

Pro získání SMS jízdenky, tzv. SMS jízdenky, je nutné, aby byl 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 přiděleno některým z českých mobilních operátorů specifikovaných v čl. I této smlouvy.

**I. Objednání SMS jízdenky**

Odeslání objednávky SMS jízdenky probíhá následujícím postupem:

- Objednání SMS jízdenky spočívá v zaslání krátké textové zprávy (SMS) se specifickým textem (klíčovým slovem) pro konkrétní typ jízdenky na telefonní číslo platné pro všechny operátory specifikované v čl. I této smlouvy:

*Příklad: V případě požadavku na SMS jízdenku v ceně 20,-Kč cestující odešle SMS s textem:*

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

*Příklad: V případě požadavku na SMS jízdenku v ceně 90,-Kč s jednodenní platností cestující odešle SMS s textem:*

- **DSZO24** na tel. číslo **90206**
- Kde **DSZO24** je klíčové slovo a **90206** je telefonní číslo společné pro všechny operátory.

*Příklad: V případě požadavku na zlevněnou SMS jízdenku v ceně 45,-Kč s jednodenní platností cestující odešle SMS s textem:*

- **DSZO24Z** na tel. číslo **90206**
- Kde **DSZO24Z** je klíčové slovo a **90206** je telefonní číslo společné pro všechny operátory.

Na základě zaslané objednávky bude uživateli doručena zpráva v podobě SMS jízdenky. V textu obdržené SMS jízdenky jsou uvedeny následující informace: název dopravce / rozsah platnosti v minutách/cena jízdenky/ upozornění, že jízdenka platí pouze na uvedených linkách / HASH kód / kontrolní kód SMS jízdenky.

V případě, že by cestující omylem smazal SMS zprávu s SMS jízdenkou, může zasláním nového požadavku prostřednictvím SMS zprávy vyžádat duplikát. V tom případě postupuje dle návodu uvedeného v předcházející části, avšak s použitím jiného klíčového slova a zašle na jiné telefonní číslo, než které použil k objednání SMS jízdenky (levnější tarif).

*Příklad: Cestující odešle SMS s textem:*

- **DSZOA** na tel. číslo **9000603**
- Poslední dvě číslice u telefonního čísla určují cenu duplikátu pro cestujícího.

## **II. Postup ověřování platnosti SMS jízdenek**

Ověřování SMS jízdenek probíhá pomocí aplikace v mobilním telefonu (MDA zařízení). Aplikace pro kontrolu SMS jízdenek, dále jen aplikace „Revizor“, je pracovníkům kontroly nainstalována do MDA zařízení, kde ji mají nativně umístěnou na ploše k jednoduššímu spuštění. Aplikaci lze nastavit tak, aby se při zapnutí MDA zařízení spouštěla automaticky na popředí. Samozřejmostí je důkladné proškolení pracovníků kontroly a zaměstnanců Zadavatele.

Spuštění aplikace probíhá pomocí ikony v nabídce snadného spuštění. Pro přihlášení se na úvodní obrazovce zadávají potřebné přihlašovací údaje v podobě jména / osobního čísla revizora a hesla. Po úspěšném ověření přihlašovacích údajů dojde k přihlášení do pracovní části aplikace Revizor, ve které mohou pracovníci zadavatele pomocí dotykové obrazovkové klávesnice nebo klávesnice telefonu zadávat kontrolní kódy jízdenek a ověřovat tak jejich platnost.

Aplikace umožňuje náhled na informace o uskutečněných kontrolách pro daného revizora.

a) Popis softwaru pro revizorské zařízení

Software (SW) pro revizorské zařízení je možné současně provozovat na mobilních zařízeních MDA s operačním systémem Android od verze 2.1, např. Samsung Galaxy SIII a pod. Aplikace umožňuje kontrolu jízdenek i v režimu offline, tj. bez pokrytí signálem mobilního operátora. Data jsou synchronizována ze serveru do paměti zařízení v okamžiku, kdy je datové spojení aktivní. Vlastní kontrola probíhá pouze proti datům v paměti přístroje, je tudíž mnohem rychlejší než online kontrola proti datům na serveru. Informace o provedených kontrolách jsou uloženy v paměti zařízení až do doby, kdy je opět obnoveneno datové připojení.

SW je koncipován tak, že umožňuje současný běh dalších aplikací, tj. neběží výhradně na popředí mobilního telefonu nebo MDA.

Výměna dat mezi revizorským systémem a zařízením (MDA) probíhá prostřednictvím datové komunikace.

### **Průběh kontroly SMS jízdenky**

Platnost SMS jízdenky může pracovník kontroly ověřit buďto zadáním 6ti místného zkráceného kódu uvedeného v SMS jízdence nebo 9ti místného telefonního čísla (tedy bez předčíslí +420), ze kterého byla objednána. Po zadání výše uvedeného dochází ke spuštění procesu kontroly platnosti SMS jízdenky. Kontrolor získá stav požadované jízdenky (platná, před platností, neplatná, po platnosti) ihned po zadání požadavku (maximální doba pro ověření je 10 sec.)

Revizor má rovněž možnost odeslat kontrolní SMS na telefonní číslo cestujícího, ze kterého byla SMS jízdenka objednána, a tím ověřit její platnost u cestujícího (cestujícímu tak přijde SMS). Zároveň revizor obdrží potvrzení do svého MDA zařízení o tom, zda je SMS jízdenka platná. **JEDNÁ SE O ZABRÁNĚNÍ PŘEPOSÍLÁNÍ SMS JÍZDENEK MEZI CESTUJÍCÍMI.**

### **Cena za verifikaci**

Cena za verifikaci SMS jízdenky je obsažena v provizi Dodavatele. Alternativně je možné místo poslání SMS provzít z kontrolního zařízení telefon, ze kterého byla SMS jízdenka objednána. V takovém případě jsou poplatky za uskutečněné hovory (pokud cestující hovor přijme) operátorem účtovány dle tarifů spojených s danou SIM kartou. V tomto případě je ale nutno revizory seznámit s pravidly pro práci s osobními údaji, za které je telefonní číslo dle ÚOOÚ považováno.

Přístup k databázi prodaných SMS jízdenek pro účely přepravní kontroly je on-line. Rychlosť ověření SMS jízdenky je on-line (do 10 sec.).

### **Pracovní část aplikace**

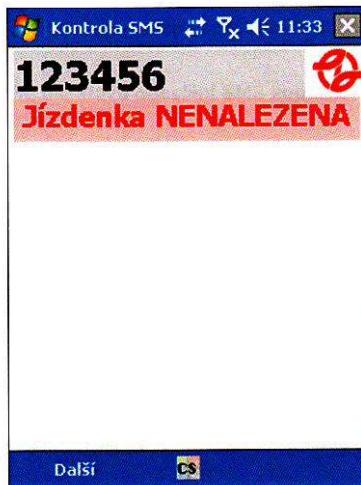
Po úspěšném ověření přihlašovacích údajů dojde k přesměrování do pracovní části aplikace, ve které můžete pomocí dotykové obrazovkové klávesnice zadávat kontrolní kódy jízdenek a ověřovat tak jejich platnost. V rámci našich zkušeností jsme numerickou klávesnicí maximálně zvětšili tak, aby umožňovala

pracovníkům přepravní kontroly **SNADNÉ A POHODLNÉ ZADÁVÁNÍ KONTROLNÍCH KÓDŮ Z SMS JÍZDENEK**, např. při namáhavější obsluze v rámci jedoucího vozidla MHD.

Platnost jízdenky můžete ověřit buďto zadáním jejího 6ti místného kódu nebo 9ti místného telefonního čísla (tedy bez předčíslí +420), ze kterého byla objednána. Po zadání minimálního počtu 6 číslic se zpřístupní tlačítko a menu „Ověřit“ po jehož stisknutí získáte stav požadované jízdenky.

#### Stav jízdenky

Jízdenka může nabývat pouze těchto 3 stavů – PLATNÁ, NEPLATNÁ a NENALEZENA. Pokud bylo ověření platnosti jízdenky úspěšné, pak jsou na následující obrazovce zobrazeny údaje o této SMS jízdence, která je v záhlaví označena textem „Platná“ nebo „Neplatná“. U neplatné jízdenky je uveden navíc čas po její platnosti. Jízdenka je označena jako NEPLATNÁ také v době před začátkem její platnosti. Při pokusu o ověření neplatného či neexistujícího kódu nebo telefonního čísla je zobrazena



Obrázek 1: Jízdenka NENALEZENA

obrazovka s hláškou „Jízdenka NENALEZENA“ (Obrázek 1). Stejně tak dojde k této hlášce při pokusu o ověření po uplynutí 60 minut od skončení platnosti jízdenky. V tomto okamžiku se z jízdenky NEPLATNÉ stává NENALEZENA

#### Ukončení aplikace

V případě, že chcete použít zařízení k jinému účelu, než je aplikace Revizor a zároveň nechcete ztratit přihlášení, zavřete aplikaci krátkým stisknutím klávesy Esc v pravém horním rohu

Zadavatel bude mít k dispozici rovněž **ONLINE administrátorské rozhraní** - systém pro správu a vyhodnocení provozu celého systému SMS jízdenek (dále jen SMS lístků).

Rozhraní nabízí standardní reporty, mimo jiné **PŘEHLED SMS LÍSTKŮ** dle členění na platné, neplatné atd.). **SAMOZŘEJMOSTÍ JE NASTAVENÍ TISKOVÝCH VÝSTUPŮ K DOLOŽENÍ PLATNOSTI / NEPLATNOSTI JÍZDNÍHO DOKLADU (SMS JÍZDENKY).**

#### Jízdenky

Pro zobrazení seznamu jízdenek musí být zadán časový rozsah, ze kterého se mají jízdenky zobrazit. Takto vybraný seznam jízdenek může být omezen zadáním řetězce znaků, který má být v záznamech

jízdenek nalezen a který bude vyhledáván současně ve sloupcích „Číslo“, a „Kontrolní kód“. Celý tento výběr může být dále omezen nastavením filtru stavu zaslání kopie jízdenky zákazníkovi.

### Přehled prodaných jízdenek

> 6.6.2008 (Pátek)

Pro výběr rozsahu zobrazených dat slouží filtrační nástroje, obdobně jako u Přehledu, které jsou dvojího typu:

- v první řadce jsou nástroje **vymezující časový rozsah** zobrazených záznamů (výběr záznamů příslušného dne dle zadанého data, týdne nebo měsíce).
- ve druhé řadce jsou nástroje pro **omezení výběru záznamů** zvoleného časového rozsahu a to
  - **omezením dle stavu odeslání SMS kopie jízdenky zákazníkovi**  
Tento filtr má tři stavy:
    - „**Vše**“ – zobrazí se všechny jízdenky dle zadaných podmínek bez ohledu na stav odeslání SMS zprávy s kopí jízdenky
    - „**Nezpracováné**“ – zobrazí se všechny jízdenky dle zadaných podmínek, které jsou vystavené, ale ke kterým ještě nebyla zaslána zákazníkovi kopie jízdenky
    - „**Odeslané**“ – zobrazí se všechny jízdenky dle zadaných podmínek výjma těch, ke kterým ještě nebyla zákazníkovi zaslána kopie jízdenky.

ID	Platnost od ▲	Platnost do	Číslo	Hash	Kontrolní kód	Stav SMS
#12047758	06.06. 00:00	06.06. 01:30	<a href="#">+420603026969</a>	L9KhjPrpp	313302	Odesláno
#12047761	06.06. 00:00	06.06. 01:30	<a href="#">+420603054993</a>	Ric9ANpok	295479	Odesláno
#12047764	06.06. 00:00	06.06. 01:30	<a href="#">+420603049145</a>	P3x8FcKyT	295482	Odesláno
#12047767	06.06. 00:00	06.06. 01:30	<a href="#">+420603041957</a>	CjZ3gc7o2	295483	Odesláno

- řádky seznamu jízdenek umožňují kliknutím na telefonní číslo jízdenky otevřít stránku s podrobnostmi o jízdence, která zobrazuje:

- vlastní data jízdenky a

přehled provedených akcí vztahujících se k této jízdence (nákup jízdenky, odeslání kopie jízdenky, kontroly jízdenky atd.).

## **Příloha č. 2 - Podrobný popis postupu při vydávání daňových dokladů**

### **I. Základní informace k uživatelskému rozhraní**

K vystavení daňových dokladů k zakoupeným SMS jízdenkám slouží uživatelům (cestujícím) samoobslužné webové, tzv. uživatelské rozhraní. Pro přihlášení do rozhraní je uživatel autorizován svým číslem mobilního telefonu, ze kterého byla v minulosti SMS jízdenka zakoupena, a speciálním kódem z SMS jízdenky. Pokud již uživatel nemá uloženou SMS jízdenku, je možné tento kód zaslat přímo z přihlašovací stránky portálu. Portál autorizuje klienta na základě kódu z jeho libovolné SMS jízdenky zakoupené v minulosti z uvedeného mobilního telefonního čísla.

Uživatelské rozhraní nabízí cestujícímu dále přehled všech SMS jízdenek, které v minulosti (maximálně však 3 měsíce) z daného telefonního čísla objednal. Cestující si může připojit ke svému telefonnímu číslu další čísla a tisknout tak společné doklady pro více telefonních čísel (výhoda pro společnosti).

### **II. Popis uživatelského rozhraní**

Na webové stránce <http://smsjizdenky.dszo.cz> je možné získat k zakoupeným SMS jízdenkám zjednodušené daňové doklady - účtenky.

#### **a) Přihlášení**

Cestující se nejdříve přihlásí zadáním telefonního čísla, ze kterého byla jízdenka zakoupena, a zadáním HASH kódu jeho libovolné SMS jízdenky, kterou v minulosti z daného telefonního čísla zakoupil.

Nemá-li cestující k dispozici již žádnou SMS jízdenku, vloží pouze telefonní číslo a odesle pomocí tlačítka Odeslat. Následně bude na zadané telefonní číslo zaslána SMS zpráva s náhradním HASH kódem. Po jeho zadání do webového formuláře, a je-li vyplňeno odpovídající telefonní číslo, bude uživatel vpuštěn do systému, který mu nabídne seznam SMS jízdenek zakoupených prostřednictvím přihlášeného telefonního čísla.

#### **b) Navigace v uživatelském rozhraní**

V horní části stránky je menu o třech položkách.

- Jízdenky
- Účtenky
- Telefonní čísla

Zvolenou volbou se zobrazí seznam jízdenek nebo vystavených účtenek.

#### **c) Záložka Jízdenky**

Na záložce Jízdenky je zobrazen seznam vystavených SMS jízdenek na přihlášeného uživatele (cestujícího) resp. jeho telefonní číslo v měsíci zadáném jako Filtr v pravé horní části.

Vystavení jednotlivých daňových dokladů se provede stiskem tlačítka TISK u každého zobrazeného řádku na záložce Jízdenky. Vystavený doklad se zobrazí v novém okně jako „účtenka“, kde je možné ho vytisknout a zároveň se účtenka uloží do seznamu ÚČTENKY. Pro jízdenku, na kterou byl již vystaven daňový doklad, již nelze znovu vystavit nový daňový doklad.

Systém nabízí rovněž vystavení daňového dokladu s více jízdenkami. To se provede pomocí zaškrťvacího pole na začátku každého řádku a poté stiskem tlačítka Tisk vybraných. Po stisknutí se vystavený doklad zobrazí v novém okně, kde je možné jej vytisknout a zároveň se účtenka uloží do seznamu ÚČTENKY. Jízdenky vybrané na této účtence jsou ze seznamu jízdenek smazány.

#### **d) Přiřazení telefonních čísel**

K telefonnímu číslu je možné na záložce Telefonní čísla přiřadit další telefonní čísla zadáním přidávaného tel. čísla a HASH kódu z libovolné jízdenky pořízené z přidávaného telefonního čísla. V seznamu jízdenek je potom možné zobrazovat jízdenky všech přiřazených telefonních čísel a vystavovat k nim účtenky.

e) Náležitosti daňového dokladu – účtenky

Příklad daňového dokladu se všemi potřebnými náležitostmi:

Odběratel:  
DIČ:

ÚČTENKA - Zjednodušený  
daňový doklad  
č.: 2675

Předmět	Cena za MJ	Cena celkem
<b>Elektronická jízdenka</b>  24 hodinová jízdenka: 1 ks +420733285156 (4.5.12 18:13 - 5.5.12 18:13) Platba: MTB SMS	18 Kč	18 Kč
Datum uskutečnění: 4.5.2012 Cena je vč. 14% sazby DPH	Uhranzeno	18 Kč

Dodavatel: Dopravní podnik města Olomouce, a.s.  
Kažetinská 563/1  
77110 Olomouc  
IČ: 47676639  
DIČ: CZ47676639

### Příloha č. 3 - Způsob řešení reklamaci

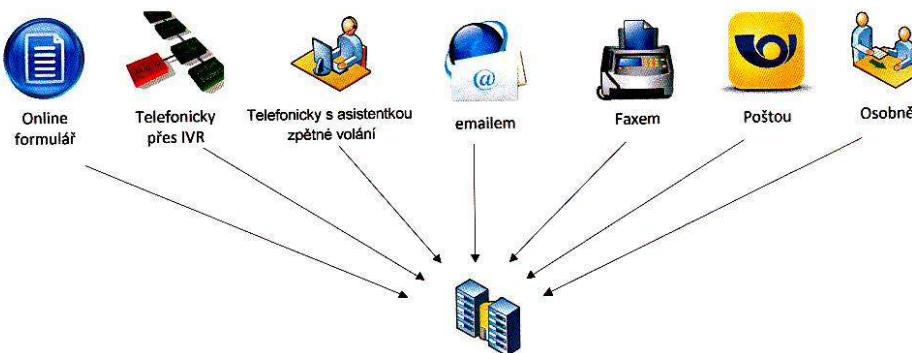
Reklamace mezi uživateli (cestujícími), mobilními operátory a DSZO ŘEŠÍ DIRECT pay, s.r.o. prostřednictvím svých pravidelně školených operátorů. SW je navržen tak, aby CO NEJMENĚ ZATEŽOVAL DSZO a co v co NEJKRATŠÍ TERMÍNU BYLO MOŽNÉ REKLAMCE DOREŠIT a byla zajištěna MAXIMÁLNÍ SPOKOJENOST CESTUJÍCÍCH. SW hledá nastavené termíny a zákonné lhůty celého reklamačního procesu.

DIRECT pay, s.r.o. nabízí cestujícím možnost podat reklamaci 7 různými způsoby, tak aby reklamaci mohli podat KDEKOLIV a to z ulice, z dopravního prostředku, kanceláře, apod. A to KDYKOLIV 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, nejen v pracovní dny ale i v víkendech a svátcích.

Způsoby podání reklamace jsou následující:

- A. Online webovým formulářem
- B. Telefonicky přes IVR
- C. Telefonicky s asistentkou - zpětné volání
- D. Emailom
- E. Poštou
- F. Faxem
- G. Osobně

Schéma příjmu reklamací:



#### Reklamační proces

Schéma reklamačního procesu ukazuje, jakým způsobem jsou reklamace zpracovávány. Tento proces se aplikuje na pro všechny výše uvedené způsoby podání reklamací. Jednoduše lze proces shrnout do několika kroků:

1. Příjem reklamace
2. Verifikace, vyhodnocení
3. Návrh řešení, Realizace řešení, předání řešení
4. Ukončení reklamace

Ve všech těchto krocích informujeme jak cestujícího tak DSZO. Každá reklamace má detailní záznam o průběhu celého postupu řešení. Při řešení reklamací klademe veliký důraz na rychlosť a kvalitu zpracování reklamace, proto reklamační proces maximálně optimalizujeme a detailně evidujeme.

1. Příjem reklamace
  - a. Vyplněním a odesláním online webového formuláře, který je umístěn na webových stránkách například smsjizdenky.dpmo.cz;
  - b. Telefonicky přes IVR, cestující vytvoří telefonní číslo zákaznické podpory DIRECT pay, s.r.o. Hlasový automat provede cestujícího celým procesem reklamace. Pokud cestující bude vyžadovat podat reklamaci s pomocí asistentky reklamačního oddělení, zadá své

- telefonní číslo a operátorka jej v nejkratší možné době kontaktuje na jím zadaném telefonním čísle;
- c. Telefonicky s asistentkou - zpětné volání - cestující, který potřebuje s vyřízením reklamace pomocí, požádá pomocí IVR o zpětné zavolání. Operátorka jej pak v nejkratším možném termínu kontaktuje a reklamaci s cestujícím zaeviduje. Cestující pak dostává emailem potvrzení a zápis o provedené reklamaci;
  - d. Emailem přijímáme reklamace na adresu [reklamace@dpay.eu](mailto:reklamace@dpay.eu), každá přijatá reklamace se automaticky zaeviduje do systému;
  - e. Poštou - reklamace zpracuje pracovník reklamačního centra a zaeviduje do systému. Reklamace přijímáme na adresu DIRECT pay, s.r.o., Vinohradská 138, 130 00 Praha 3;
  - f. Faxem - reklamace automaticky zpracováváme a ukládáme do systému, s časovým razitkem přijetí daného faxu;
  - g. Osobně reklamace přijímáme na adresu DIRECT pay, s.r.o., Vinohradská 138, 130 00 Praha 3, nebo na jakékoli pobočce DSZO, která je vybavena reklamačním formulářem, nebo PC s přístupem na internet. Tako podaná reklamace je pracovníkem zaevidována do systému nebo přes webový reklamační formulář je vložen sken vyplňného papírového formuláře nebo je DIRECT pay, s.r.o, nebo je doručen jiným způsobem definovaným DSZO.

## 2. Verifikace, ověření

Všechny reklamace jsou registrovány do reklamačního systému. Reklamace musí minimálně obsahovat tyto informace:

- Telefonní číslo, ze kterého byla SMS jízdenka objednána;
- Datum a čas odeslání objednávací SMS;
- Kontaktní údaje pro sdělení výsledku reklamace (kontaktní tel. číslo, nebo emailová adresa)
- Popis reklamované události
- Způsob vrácení peněz (poštovní poukázka, bankovní převod, apod.)

Majoritní podíl na reklamacích mají komplikace, které je operátor reklamačního oddělení schopen vyřešit operativně bez potřeby spolupráce s technickým oddělením DIRECT pay, s.r.o. nebo s reklamačním oddělením mobilního operátora.

## 3. Návrh řešení, Realizace řešení, předání řešení

Operátorka reklamačního oddělení prověří reklamovanou SMS jízdenku, prověří veškeré informace související s reklamovou SMS jízdenkou, vyhodnotí situaci a navrhně klientovi řešení. Návrh řešení operátorka poskytne do 48 hodin v pracovních dnech a do 96 hodin v mimo pracovní dny od nahlášení reklamace.

## 4. Ukončení reklamace

Po vyřešení, odsouhlasení způsobu reklamace je záznam v evidenci uložen uzavřen, pro budoucí možnou potřebu.

Způsoby podání reklamace



### A. Online webový formulář

DIRECT pay, s.r.o. nabízí možnost řešení reklamací pomocí **ONLINE INTERNETOVÉHO ROZHRANÍ PRO SPRÁVU A ŘEŠENÍ REKLAMACÍ**. ONLINE INTERNETOVÉ ROZHRANÍ je možné integrovat do DSZO definované grafické podoby. Nejčastěji tak, že podoba je shodná s podobou internetové prezentace dopravního podniku. Cestují, který chce podat reklamaci, vyplní požadované informace reklamačního formuláře. Po vyplnění formulář odesle – podá reklamaci. Informace vyplněné v reklamačním formuláři jsou automaticky odesílány do systému – reklamačního modulu, zároveň se kopie zasílá cestujícímu na jím zadanou emailovou adresu. Reklamace se dále zpracovává dle metodických pokynů, schématu reklamačního procesu. Telefonní číslo je DSZO 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. Vzhledem k zajištění ochrany osobních údajů dle platných zákonů doporučujeme, aby DSZO uvedl na svých internetových stránkách informaci, že telefonní číslo

cestujícího bude DSZO dále předávat společnosti DIRECT pay, s.r.o., která po technické stránce, v pozici poskytovatele služby, zajišťuje provoz systému SMS jízdenek.



#### B. Telefonicky přes IVR

Telefonicky přes IVR, cestující vytočí telefonní číslo zákaznické podpory IVR DIRECT pay, s.r.o. Hlasový automat provede cestujícího celým procesem reklamace. Ve kterém, bude vyzván k hlasovému zadání povinnych informaci pro vyřízení reklamace (telefonní číslo, jméno příjmení, datum a čas reklamované SMS Jízdenky, způsob vrácení finanční částky, adresu, číslo bankovního účtu, apod.) Celý proces je velmi jednoduchý a intuitivní. Reklamaci zákazník podá do 3-5 min v závislosti na složitosti popisu reklamace a jeho rychlosti psaní). V IVR jsou samozřejmě možnosti vyslechnutí obecných rad jak objednat SMS Jízdenku, jak postupovat v případě neaktivních Premium SMS, kontakty na linky mobilních operátorů, informace, kde cestující naleze informace k projektu SMS jízdenky, webovou adresu na které má možnost si vystavit a vytisknout daňový doklad apod. Pokud cestující bude vyžadovat podat reklamaci s pomocí asistentky reklamačního oddělení, zadá své telefonní číslo a operátorka jej v nejkratší možné době kontaktuje na jím zadaném telefonním čísle. IVR má v základní nabídce tyto možnosti:

- 1) obecné informace, rady, pomoc v nastavení
- 2) podání reklamace
- 3) kontakty na mobilní operátory
- 4) zpětné volání operátora reklamační linky

Celé IVR je nastaveno tak, aby cestujícího nezdržovalo a umožnilo rychle se dozvědět potřebné informace nebo podat reklamaci.



#### C. Telefonicky s asistentkou - zpětné volání

Cestující, který potřebuje s vyřízením reklamace pomocí, požádá pomocí IVR o zpětné zavolání. Operátorka jej pak v nejkratším možném termínu kontaktuje a reklamaci s cestujícím zaeviduje. Cestující pak dostává emailem potvrzení a zápis o provedené reklamaci;



#### D. Emailem

Emailem může cestující zaslat reklamaci na adresu [reklamace@dpay.eu](mailto:reklamace@dpay.eu), každá přijatá reklamace se automaticky zaeviduje do systému; Systém zpracovanou reklamaci zaeviduje a cestujícímu potvrdí přijatou reklamaci. Následně je klient na uvedeném kontaktu informován o průběhu reklamace.



#### E. Poštou

Poštou – reklamace zpracuje pracovník reklamačního centra a zaeviduje do systému. Reklamace přijímáme na adresu DIRECT pay, s.r.o., Vinohradská 138, 130 00 Praha 3; Následně je klient na uvedeném kontaktu informován o průběhu reklamace.



#### Faxem

Faxem – reklamace automaticky zpracováváme a ukládáme do systému, s časovým razitkem přijetí daného faxu; Následně je klient na uvedeném kontaktu informován o průběhu reklamace.



#### F. Osobně

Osobně reklamace přijímáme na adresu DIRECT pay, s.r.o., Vinohradská 138, 130 00, Praha 3, nebo na jakékoli pobočce DSZO, která je vybavena reklamačním formulářem, nebo PC s přístupem na internet. Takto podaná reklamace je pracovníkem zaevidována do systému nebo přes webový reklamační formulář je vložen sken vyplňeného papírového formuláře nebo je DIRECT pay, s.r.o., nebo je doručen jiným způsobem definovaným DSZO.

#### Lhůta pro oznamení DSZO o postupu řešení reklamace

Návrhy řešení reklamace zasílá uchazeč DSZO ve lhůtě do 1 pracovního dne od obdržení reklamace. Zákazník (cestující) je o vyřešení reklamace informován pomocí SMS zprávy, e-mailu, telefonicky operátorem, nebo IVR systémem.

 Dopravní podnik  
města České Budějovice, a.s. **SMS jízdenka**

**REKLAMAČNÍ PROTOKOL - SMS JÍZDENKA**

V Českých Budějovicích dne 10.04.2012

Jméno: \_\_\_\_\_  
Příjmení: \_\_\_\_\_  
Ulice a č.p.: \_\_\_\_\_  
Obec: \_\_\_\_\_  
PSČ: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Telefonní číslo, ze kterého byla SMS odeslána: \_\_\_\_\_

Datum odeslání SMS jízdenky: \_\_\_\_\_  
Čas odeslání SMS: \_\_\_\_\_

Počet odeslaných zpráv: \_\_\_\_\_  
Jízdenka doručena:  Ano  Ne  
\*Kontaktní telefon: \_\_\_\_\_

**Zpoždění doručené jízdenky a její kód:**  
Čas doručení: \_\_\_\_\_  
HASH kód: \_\_\_\_\_

Popis události:  
\_\_\_\_\_

**Náhradu za oprávněnou reklamaci požaduj:**  
 Převodem finanční částky na bankovní účet  Poštovní poukázkou  
Číslo účtu: \_\_\_\_\_  
Kód banky: \_\_\_\_\_

**Zpracování osobních údajů:**  
 Odevzdáním (zasláním) tohoto reklamačního formuláře produktu SMS jízdenka uděluji v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. souhlas se zpracováním zde poskytnutých osobních údajů společnosti - Dopravní podnik města České Budějovice, a.s., Novohradská 738/40, 370 33 České Budějovice - jakožto správci, případně třetí osobě jakožto zpracovateli, za účelem vyřízení reklamačního řízení. Souhlas se zpracováním osobních údajů uděluji dobrovolně a mohu jej kdykoliv bezplatně, na adresu správce, odvratit.  
**Odeslat** **Tisk**

\* není-li shodný s telefonem, ze kterého byla SMS odeslána

Reklamace využívá poskytovatel služby, kterým je společnost ERIKA, a.s.  
email: [reklamace@erika-as.cz](mailto:reklamace@erika-as.cz)  [PDF verze formuláře](#)

Provozuje a technicky zajišťuje: ERIKA, a.s.

Obr. Online reklamační protokol – ukázka web DPMČB

**REKLAMAČNÍ PROTOKOL**

V Ostravě dne:

Jméno:			
Příjmení:			
Ulice a č.p.:			
Obec:			PSČ:
E-mail:			
Kontaktní telefon:			
Telefonní číslo, ze kterého byla SMS jízdenka odeslána:			
Datum odeslání SMS jízdenky:	/	/	
Čas odeslání SMS jízdenky:	:	:	
Počet odesílaných zpráv:			
Jízdenka doručena:			
<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne			

**Zpoždění doručené jízdenky a její kód:**

Čas doručení:	:	HASH kód:		
Popis události:				
Reklamaci přijal:		razítka		

**Náhradu za oprávněnou reklamací požadují:**

<input type="checkbox"/> Převodem finanční částky na bankovní účet*	<input type="checkbox"/> Poštovní poukázkou**
Číslo účtu:	=
Kód banky:	
podpis	

\* není-li shodný s telefonem, ze kterého byla SMS odeslána  
 \*\* hodit se zařízení
Reklamace vyřizuje poskytovatel služby, kterým je firma CROWNST a.s.  
 email: reklamace@crownest.cz
*Obr. PDF reklamačního protokolu pro cestující DPO*

**DOPRAVNÍ PODNIK OSTRAVA**

Operator Erika  
odhlášení

Přehled Jízdenky Revizori MDA zařízení Přestupy Reklamace

### Přehled reklamací

Datum přijetí od 1.5.2012 do 20.6.2012

Datum uzavření od do

Příjmení Telefon Pouze s PDF přílohou Filtr

Vše | Nová | V řízení | Akceptováno | Odmítnuto | Stornováno

Ref. číslo	Přijato	Stav	Příjmení	Telefon	E-mail	Uzavřeno
[REDACTED]	15.06. 08:39	Akceptováno	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	21.06. 11:14
[REDACTED]	12.06. 13:16	Akceptováno	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	21.06. 11:14
[REDACTED]	10.06. 19:22	Odmítnuto	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	21.06. 11:13
[REDACTED]	08.06. 16:11	Odmítnuto	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	21.06. 11:11
[REDACTED]	30.05. 17:09	V řízení	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	

Stránka: < 1 >      Položek: + -      Záznam: 1 - 5 / 5

Obr. Ukázka online reklamačního rozhraní pro dopravní podnik

**Příloha č. 4 - Konkrétní obsah SMS Jízdenky a její podoba.**

a3D / 123456  
DSZO, s.r.o.  
Jízdenka prestupna 20 Kč  
Platnost:  
od: 1.7.2014 12:00  
do: 1.7.2014 12:40  
YrQPtlMks7

V případě, že by cestující omylem smazal SMS zprávu s SMS jízdenkou, může zasláním nového požadavku prostřednictvím SMS zprávy vyžádat duplikát a tento bude obsahovat:

**(DUPLIKAT)**  
a3D / 123456  
DSZO, s.r.o.  
Jízdenka prestupna 20 Kč  
Platnost:  
od: 1.7.2014 12:00  
do: 1.7.2014 12:40  
YrQPtlMks7

**Příloha č. 5 –Seznam testovacích účastnických čísel (MSISDN):**

MSISDN
+420775000013
+420775000018
+420777351356
+420775011803
+420775002988
+420777612469
+420602310769
+420739410488
+420602660307
+420602860704
+420725032036
+420602478857
+420777746933
+420608020720
+420775720752
+420602436040
+420775852501
+420602363084
+420777310768
+420603572134
+420607859241
+420790236822



**Příloha č. 6 - informační a reklamní kampaň**

Papírový leták formátu minimálně A4 v každém vozidle MHD DSZO, s.r.o.

Informace na označníku MHD na všech zastávkách MHD DSZO – minimálně v rozsahu uvedení telefonních čísel pro objednání SMS jízdenky a případnou reklamaci

Informace na automatech na výdej jízdenek MHD (k 30.6. 2014 se jedná o 35ks automatů

Papírový leták formátu A4 (skládačka), který bude k dispozici v předprodejích MHD DSZO

Informace na LCD panelech ve vozidlech MHD ( k 30.6.2014 bude LCD panely vybaveno 17 vozidel MHD)