

Technické a provozní standardy Veřejné dopravy Vysočiny

Příloha č. 4 – Standard prodeje jízdních dokladů a informačních a předprodejních kanceláří

Verze 1

Červenec 2020

Obsah

1	Standard prodeje jízdních dokladů	2
1.1	Způsob prodeje jízdních dokladů.....	2
1.1.1	Prodej v předprodejních a informačních kancelářích	2
1.1.2	Prodej u řidiče	2
2	STANDARD PŘEDPRODEJNÍCH A INFORMAČNÍCH KANCELÁŘÍ	3
2.1	Kategorie a umístění předprodejních a informačních kanceláří	3
2.2	Zajišťované služby předprodejní a informační kanceláří	6

1 Standard prodeje jízdních dokladů

Standard prodeje jízdních dokladů stanovuje místa a způsoby prodeje jízdních dokladů a některé povinnosti míst, kde jsou doklady prodávány.

1.1 Způsob prodeje jízdních dokladů

Jízdní doklady VDV jsou s ohledem na druh jízdního dokladu prodávány prostřednictvím:

- Jednorázové jízdní doklady:
 - Prodeje u řidičů autobusů
 - Prodejních míst Českých drah, která v Kraji Vysočina současně prodávají i jízdenky ČD (dle TR10).
 - Případné jiné prodejní místo schválené Krajem Vysočina na základě uzavření smluvního vztahu s prodejcem¹
- Časové jízdní doklady:
 - Předprodejní a informační kanceláře
 - eShop VDV (internetové předprodejní služby)²
 - Prodejní místa Českých drah v obsazených stanicích, která v Kraji Vysočina současně prodávají i jízdenky ČD (dle TR10).
 - Případné jiné prodejní místo schválené Krajem Vysočina na základě uzavření smluvního vztahu s prodejcem

Prodej jednorázových i časových jízdenek je prováděn na základě platby v hotovosti nebo bezhotovostně za použití bezkontaktních bankovních karet. Při prodeji časových jízdenek prostřednictvím eShop VDV je možná úhrada jízdného též převodem z účtu cestujícího.

1.1.1 Prodej v předprodejních a informačních kancelářích

Tyto kanceláře provozují dopravci ve svých oblastech, více viz kapitola 15 tohoto dokumentu.

1.1.2 Prodej u řidiče

Vozidla standardu VDV musí být vybavena elektronickým odbavovacím systémem, prostřednictvím kterého řidiči autobusů zajišťují kontrolu a prodej jízdenek v systému VDV.

Řidič je povinen zajistit, aby všechna zařízení ve vozidle byla nastavena tak, aby cestující obdržel vždy platný a správný jízdní doklad – cenově nejvýhodnější platnou jízdenku z výchozí do požadované cílové zastávky, respektive z výchozí do cílové zóny cestujícího dle platného

¹ Například prodejní místo dalšího drážního dopravce apod.

² Pouze bezhotovostní platby.

tarifu VDV. Řidič není povinen vydat kontrolní doklad pro cestujícího, který se prokáže platnou časovou jízdenkou.

Řidič je povinen být vybaven na začátku směny drobnými mincemi a bankovkami tak, aby mohl cestujícímu prodat jízdenku a navrátit příslušný obnos při obdržení bankovky maximálně v hodnotě 2 000 Kč.

2 STANDARD PŘEDPRODEJNÍCH A INFORMAČNÍCH KANCELÁŘÍ

Informační kanceláře provozují dopravci ve svých oblastech, přípustná je přitom spolupráce s jiným subjektem (společná informační kancelář např. v informačním centru, či železniční stanici) pokud se nacházejí ve vymezené oblasti. Provozní zajištění předprodejní a informační kanceláře je nutno doložit smlouvou³ (vč. splnění níže požadovaných parametrů).

2.1 Kategorie a umístění předprodejních a informačních kanceláří

Předprodejní a informační kanceláře jsou rozděleny do 2 kategorií s požadovaným umístěním:

Kategorie A:

Havlíčkův Brod – 1 předprodejní a informační kancelář

- železniční stanice Havlíčkův Brod
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:
 - Štáflova - Boženy Němcové - Na Valech - Žižkova - Dolní - Masarykova - Na Hradbách - Beckovského – Husova - Štáflova

Jihlava – 2 předprodejní a informační kanceláře

- autobusová zastávka Jihlava, aut. nádr.
- železniční stanice Jihlava město
- popřípadě umístěné v oblasti vymezené ulicemi:
 - Fritzova – Úvoz – Třebízského – Srázná – Křížová – Hluboká – Lazebnická – Čajkovského – Havířská – Kosmákova – Minoritské náměstí – Matky Boží – Benešova – Dvořákova – Jiráskova – Fritzova

Pelhřimov – 1 předprodejní a informační kancelář

- autobusová zastávka Pelhřimov, aut. nádr.
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:
 - Tylova - Příkopy - Karlovo náměstí - Svatovítské náměstí - Solní - Tylova

³ Nebo obdobným odpovídajícím způsobem, např. pokud bude kancelář provozována v prostorách vlastněných přímo dopravcem.

Třebíč – 1 předprodejní a informační kancelář

- Autobusová zastávka Třebíč,,aut. nádr.
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:
 - V.Nezvala – Jihlavská Brána – Karlovo nám. – Smila Osovského – Kateřiny z Valdštejna – Kostnická – Bráfova – Nádražní – Janouškova – Sokolská – Gorazdovo nám. – Kofránkova – Sucheniova – V. Nezvala

Žďár nad Sázavou – 1 předprodejní a informační kancelář

- železniční stanice Žďár nad Sázavou
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:
 - Žižkova – Havlíčkovo nám. – nám. Republiky – Horní – Smetanova – Tyršova – Husova – 1. máje – Revoluční – Brodská – Žižkova

Kategorie B:

Bystřice nad Pernštejnem – 1 předprodejní a informační kancelář

- autobusová zastávka Bystřice n.Pern.,,aut. nádr.
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:
 - Masarykovo náměstí – Koželužská – Bočkova – Farská – Ant. Štourače – Rácová – Zahradní – Malá branka – Novoměstská – Masarykovo náměstí

Chotěboř – 1 předprodejní a informační kancelář

- autobusová zastávka Chotěboř,,nám. TGM
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:
 - V Dráždách – Havlíčkova – Krále Jana – Legií – Tyršova – Na Valech – F.X.Svobody - Ningerova – Rybní – Lazební – Hromádky z Jistebnice – V Dráždách

Humpolec – 1 předprodejní a informační kancelář

- autobusová zastávka Humpolec,,pošta
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:
 - Komenského – Lnářská – Hálkova – Poděbradova – U Vinopalny – Jihlavská – 5. května - Příčná - Horní náměstí - Dolní náměstí - Jana Zábrany – Rašínova - Komenského

Moravské Budějovice – 1 předprodejní a informační kancelář

- železniční stanice Moravské Budějovice
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:

- 1. máje – Pražská – Havlíčkova – Peroutka – Smetanova – Blahoslavova – Husova – Urbánkova – Tyršova – nám. ČSA – nám. Míru – 1. máje

Náměšť nad Oslavou – 1 předprodejní a informační kancelář

- železniční stanice Náměšť nad Oslavou
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:
 - E.F.Buriana – Družstevní – Jiráskova – Husova – V.Nezvala – Komenského nám. – Mjr. Šandery – Brněnská – Sadová – náměstí Míru – Nádražní – Ocmanická – Husova – E. F. Buriana

Nové Město na Moravě – 1 předprodejní a informační kancelář

- železniční stanice Nové Město na Moravě, nebo autobusová zastávka Nové Město na Mor., centrum
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:
 - Brněnská – Nečasova – Žďárská – Tyršova – Křenkova – Malá – Masarykova – Komenského náměstí – Brněnská

Pacov – 1 předprodejní a informační kancelář

- autobusová zastávka Pacov,, aut. nádr.
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:
 - Nám. Svobody – Španovského – Hronova – Žižkova – Ferd. Čermáka – Antonína Sovy – Pošenská – Nám. Svobody

Světlá nad Sázavou – 1 předprodejní a informační kancelář

- železniční stanice Světlá nad Sázavou
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:
 - Školní – Lánecká – nám. Trčků z Lípy – Nádražní – Komenského – Školní

Telč – 1 předprodejní a informační kancelář

- železniční stanice Telč
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:
 - Masarykova – Na Parkaně – Na Můstku – náměstí Zachariáše z Hradce – náměstí Jana Kypty – Seminářská – most přes Ulický rybník – Hradecká – Na Hrázi – U Horní Brány – Svatoanenská – Masarykova

Velké Meziříčí – 1 předprodejní a informační kancelář

- autobusová zastávka Velké Meziříčí,,Novosady
- popřípadě umístěná v oblasti vymezené ulicemi:

- Třebíčská (od křižovatky s ul. Nádražní) – Pod Hradbami – Vrchovecká – Poříčí – Moráňská – Novosady – Komenského – Náměstí – Radnická – Hornoměstská (po křižovatku s ul. Skřivanova)

Kategorie A:

Provozní doba (minimální požadavky): 60 hodin v týdnu, 7 dní v týdnu, z toho alespoň 3 dny do 17:00 a 2 dny od 6:00, polední přestávka max. 30 minut a sobota dopoledne (minimálně 8:00 – 13:00), neděle odpoledne (minimálně 13:00 – 18:00).

Kategorie B:

Provozní doba (minimální požadavky): 30 hodin v týdnu, 5 dnů v týdnu, z toho alespoň 1 den do 17:00 a 1 den od 6:00, polední přestávka max. 30 minut)

Objednatel může v odůvodněných případech udělit výjimku ve specifikaci požadovaných časů provozní doby informačních kanceláří kategorie A nebo B, nedojde-li ke snížení počtu hodin za kalendářní týden.

2.2 Zajišťované služby předprodejní a informační kanceláří

Informační kanceláře obou kategorií musí být vybaveny technickou infrastrukturou pro zajištění níže uvedených požadovaných služeb:

- Servis v oblasti odbavovacích systémů:
 - Založení účtu cestujícího, skenování a uložení jeho fotografie (pro karty, které fotografii majitele nemají), načtení bankovní nebo povolené dopravní karty a její přiřazení k účtu cestujícího.
 - Přiřazení podřízených účtů k účtu majitele (např. děti, osoby blízké apod.), které budou spravovány a hrazeny společně.
 - Vytvoření, prodloužení a prodej předplatných jízdenek. Tisk dokladu o vytvoření / prodloužení předplatní časové jízdenky a jeho předání cestujícímu (tento doklad nelze použít jako jízdenku).
 - Zrušení účtu cestujícího.
 - Přiřazení jiného povoleného identifikátoru k účtu cestujícího s možností odebrání předchozí BČK (např. při její ztrátě, poškození apod.). Identifikátor bude možné v případě jeho nalezení opětovně přiřadit do seznamu používaných identifikátorů
 - Aktualizace osobních údajů.
 - Řešení reklamací.

Všechny transakce musí probíhat v souladu s platnými tarifními podmínkami VDV.

- Základní servis cestujícím:
 - přijímání stížností a připomínek k jízdním řádům a vyřizování reklamací k provozu autobusových spojů,
 - poskytování informací o jízdních řádech (vyhledání spojení po České republice),
 - poskytování informací o změnách v organizaci veřejné dopravy,
 - poskytování informací o tarifu a smluvních přepravních podmínkách,
 - prodej sešitových jízdních řádů (autobusových a vlakových)⁴,
 - tisk vybraných jízdních řádů a spojení pro cestující⁵,
 - distribuci informačních a propagačních materiálů Kraje Vysočina⁶,
 - Servis v oblasti platebních služeb, kancelář musí umožnit platbu:
 - hotovostí v českých korunách,
 - platební kartou,
 - Ostatní služby cestujícím.
- Po dohodě s objednatelem je dopravce oprávněn v rámci předprodejní a informační kanceláře provozovat i další služby a vlastní komerční aktivity jako například:
- propagace vlastních komerčních aktivit či komerčních aktivit jeho smluvních partnerů (zájezdová doprava, dálkové linky apod.),
 - prodej občerstvení, kromě alkoholických nápojů a tabákových výrobků,
 - prodej drobných předmětů (pohledy, turistické průvodce apod.).

Veškeré platby za služby musí být umožněny v hotovosti nebo platební kartou, a to v českých korunách.

⁴ Vydávání jízdních řádů je v kompetenci Kraje Vysočina, pokud nebudou krajem pro příslušné období vydány, povinnost prodeje v daném období zaniká

⁵ Např. spojení z aplikace IDOS, nebo výtisk jízdního řádu konkrétní linky

⁶ Jedná se o materiály vydávané, popř. distribuované Krajem Vysočina z oblasti dopravy či související (např. cestovní ruch).