Technické a provozní standardy Integrovaného dopravního systému Veřejná doprava Vysočiny

Příloha č. 9 – Standard prodeje jízdních dokladů a informačních a předprodejních kanceláří – oblast 2

Verze 1

Leden 2023

Obsah

[1 Standard prodeje jízdních dokladů 2](#_Toc45199469)

[1.1 Způsob prodeje jízdních dokladů 2](#_Toc45199470)

[1.1.1 Prodej v předprodejních a informačních kancelářích 2](#_Toc45199471)

[1.1.2 Prodej u řidiče 2](#_Toc45199472)

[2 STANDARD PŘEDPRODEJNÍCH A INFORMAČNÍCH KANCELÁŘÍ 3](#_Toc45199473)

[2.1 Kategorie a umístění předprodejních a informačních kanceláří 3](#_Toc45199474)

[2.2 Zajišťované služby předprodejní a informační kanceláří 6](#_Toc45199475)

# Standard prodeje jízdních dokladů

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

## Způsob prodeje jízdních dokladů

Jízdní doklady IDS 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 prodejcem[[1]](#footnote-1)
* Časové jízdní doklady:
  + Předprodejní a informační kanceláře
  + eShop IDS VDV (internetové předprodejní služby)[[2]](#footnote-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.

### Prodej v předprodejních a informačních kancelářích

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

### Prodej u řidiče

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

# 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 smlouvou[[3]](#footnote-3) (vč. splnění níže požadovaných parametrů).

## Kategorie a umístění předprodejních a informačních kanceláří

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

**Kategorie A:**

**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:**

**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

**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.

## 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]](#footnote-4),
  + tisk vybraných jízdních řádů a spojení pro cestující[[5]](#footnote-5),
  + distribuci informačních a propagačních materiálů Kraje Vysočina[[6]](#footnote-6),
* 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.

1. Například prodejní místo dalšího drážního dopravce apod. [↑](#footnote-ref-1)
2. Pouze bezhotovostní platby. [↑](#footnote-ref-2)
3. Nebo obdobným odpovídajícím způsobem, např. pokud bude kancelář provozována v prostorách vlastněných přímo dopravcem. [↑](#footnote-ref-3)
4. Vydávání jízdních řádů je v kompetenci Kraje Vysočina, pokud nebudou krajem pro příslušné období vydány, povinnost prodeje v daném období zaniká [↑](#footnote-ref-4)
5. Např. spojení z aplikace IDOS, nebo výtisk jízdního řádu konkrétní linky [↑](#footnote-ref-5)
6. Jedná se o materiály vydávané, popř. distribuované Krajem Vysočina z oblasti dopravy či související (např. cestovní ruch). [↑](#footnote-ref-6)