**Specifikace zařízení  
kontaktního místa IREDO  
a specifikace činností  
kontaktního místa IREDO**

**platnost od: bude doplněno před podpisem smlouvy**

# Specifikace zařízení kontaktního místa IREDO:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Položka | Název | Popis |
| 1 | Bude doplněno dle skutečně předaného majetku. |  |

# Specifikace činností kontaktního místa IREDO:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Položka | Název činnosti | Popis činnosti |
| 1 | Převzetí Žádosti o vydání osobní BČK IREDO | Zpracování Žádosti o vydání osobní BČK IREDO od žadatele, zadání osobních a případně jiných údajů do kartového systému Cardmanagement (dále jen „**CM“**) podle postupu stanoveného komitentem, tzn.  uvedení osobních údajů, naskenování průkazové fotografie, zajištění souhlasu se zpracováním osobních údajů žadatele (u osob mladších 15ti let jejich i jejich zákonného zástupce) a uložení Žádosti o vydání osobní BČK IREDO do CM. Předání Žádosti o vydání osobní BČK IREDO jako potvrzení žadateli. Do převzetí Žádosti o vydání osobní BČK IREDO náleží i činnosti spojené s jejím případným stornem ze strany žadatele. |
| 2 | Ochrana osobních údajů | Kontaktní místo IREDO je povinno dodržovat zásady ochrany osobních údajů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění novel a směrnicí o ochraně osobních údajů vydané komitentem. |
| 3 | Předání BČK IREDO | Předání BČK IREDO žadateli, včetně zaznamenání výdeje v CM, předání Potvrzení o převzetí karty a Podmínek pro vydávání a využívání karty IREDO. |
| 4 | Dobití elektronické peněženky | Načtení BČK IREDO na čtečce CM, zadání požadavku na dobíjení částky, vytisknutí účetního dokladu a převzetí hotovosti od držitele BČK IREDO nebo jeho zákonného zástupce.  V případě reklamačního dobití elektronické peněženky se o tomto úkonu vždy provede zápis do části pro odpověď příslušného reklamačního protokolu. |
| 5 | Prodej jízdního dokladu | Načtení BČK IREDO na čtečce CM, zadání požadavku na prodej jízdního dokladu, vytisknutí účetního dokladu a v případě prodeje v hotovosti převzetí částky od držitele BČK IREDO nebo jeho zákonného zástupce. |
| 6 | Reklamace | Řádné a úplné zaznamenání předmětu reklamace do programu CM, případné načtení BČK IREDO pro monitoring činnosti BČK IREDO, a pořízení kopií předložených relevantních dokladů dle Smluvních přepravních podmínek integrovaného dopravního systému IREDO (dále jen „**SPP IREDO**“). Po vyřízení reklamace komitentem následuje vypořádání reklamace s držitelem BČK IREDO nebo jeho zákonným zástupcem v souladu se závěrem uvedeným v reklamačním protokolu CM. |
| 7 | Ostatní činnosti | Řešení výjimečných situací výslovně uvedených v SPP IREDO a Podmínkách pro vydávání a využívání karty IREDO, zejm. blokace/odblokování BČK IREDO, vydávání náhradní BČK IREDO vč. převodu vícedenní jízdenky. Výběr poplatků dle platného Ceníku úkonů kontaktního místa IDS IREDO. |
| 8 | Provozní doba | Provoz kontaktního místa IREDO může být stanoven bez časových omezení (provozní doba bude shodná s otevírací dobou informačního kanceláře dopravce dle Smlouvy o VS). Změny provozní doby (krátkodobé i dlouhodobé) budou s dostatečným předstihem (při plánované změně minimálně 7 kalendářních dnů před změnou) předávány komitentovi za účelem zveřejnění, přičemž kontaktní místo IREDO provede vlastní účinná opatření směřující k včasnému informování cestující veřejnosti. |