Otázky a odpovědi

1. K čemu slouží E-shop?

<u>E-shop IDSOK</u> poskytuje zákazníkům jednoduché řešení, jak lze po registraci do systému a založení svého účtu (nutné zadat svůj kontaktní e-mail a heslo), připojovat nosiče, zadávat své fotografie nutné pro získání nároku na slevu a zakupovat časové kupóny. Zákazník zde najde i přehledy o svých zakoupených jízdenkách.

2. K čemu je slouží aplikace MobilOK_new?

Aplikace slouží k nákupu celého sortimentu jízdenek IDSOK a k prokazování se těmito jízdenkami v dopravních prostředcích. Výjimkou je Turistická jízdenka Jeseník, kterou prozatím v aplikaci není možné zakoupit.

Aplikace umožňuje nastavit slevový profil uživatele na stanovenou dobu a dále není nutné prokazovat se žádným dalším dokladem. Doplněny jsou i další užitečné funkce.

3. K čemu MobilOK_new a e-shop neslouží?

Aplikace neumožňuje nákup jízdenek pro samostatnou zónu 71 Olomouc. Samostatně nelze zakoupit ani zónu 710 Olomouc bez MHD. Brání tomu postoj Dopravního podniku města Olomouc.

4. Jaké jsou výhody používání MobilOK_new a E-shopu?

Jízdenku koupíte kdykoli a použijete ji podle potřeby. Jízdenku nemůžete ztratit. Stále je v evidenci a je možné ji přenést na jakýkoli jiný nosič. Jednotlivou jízdenku můžete použít kdykoli podle Vaší potřeby. Časovou jízdenku můžete v průběhu platnosti nebo před ní bez udání důvodu vrátit. Jízdenky koupené v mobilní aplikaci jsou levnější než jízdenky zakoupené v papírové podobě.

5. Jak se zaregistrovat na e-shopu?

Na adrese <u>https://eshop.idsok.cz/</u> zadejte emailovou adresu, heslo ve tvaru dle instrukcí a potvrzení hesla. Odešlete tlačítkem REGISTROVAT.

Na Vaši emailovou adresu bude vzápětí doručen potvrzovací email, kterým potvrdíte žádost o registraci.

Registrace v mobilní aplikace MobilOK_new vytváří registraci v e-shopu automaticky.

6. Co potřebuji k používání MobilOK_new?

Při spuštění aplikace se může uživatel rozhodnout, jestli se chce registrovat a využívat všechny funkce aplikace, nebo používat aplikaci bez registrace (pouze nákup nezlevněných jednotlivých jízdenek).

K registraci je nutná e-mailová adresa a aktuální fotografie uživatele. Fotografii lze pořídit přímo v mobilním telefonu.

7. Jakou použít fotografii?

Fotografie použitá u kteréhokoli nosiče musí zachycovat aktuální vzhled uživatele (obdobně jako na občanský průkaz). Pokud nebude uživatel na fotografii identifikovatelný nebude předložená jízdenka uznána k přepravě.

8. Co je to "nosič"?

Jedná se o zařízení, na které si cestující ukládá koupené jízdenky a kterým se prokazuje v rámci systému IDSOK. Jako nosič jízdného lze využít mobilní telefon s dotykovým displejem nebo bezkontaktní bankovní kartu. Minimální požadavky na mobilní telefon jsou definovány v Obchodních podmínkách. Mobilní aplikace slouží nejen jako nosič jízdného, ale slouží také k nákupu časových, ale i jednotlivých jízdních dokladů.

9. Mohu mít jízdenku v mobilní aplikaci a zároveň i na platební kartě?

V jeden okamžik může být aktivní jízdní doklad pouze na jednom nosiči (buď v mobilní aplikaci nebo na bankovní kartě). Není možné mít jednu jízdenku na dvou nosičích, a to ani na dvou mobilních telefonech.

10.Na co a kde jsou kontaktní místa?

<u>Kontaktní místa</u> slouží zejména zákazníkům, kteří mají nárok na některou ze slev jízdného. Na přepážce zákazník předloží příslušná potvrzení prokazující nárok na slevu. Před tím již musí mít v systému registrovanou bankovní kartu nebo aplikaci MobilOK_new.

Zákazník nahlásí obsluze svůj registrovaný mail. Obsluha vybere požadovanou slevu a nastaví období, pro které je sleva schválena. Pokud jsou všechna potvrzení v pořádku, potvrdí přiřazení slevy ke kartě nebo k mobilní aplikaci.

11.Jak doložit nárok na zlevněné jízdné?

Junior 6-18 let – musí předložit doklad prokazující věk (občanský průkaz, cestovní pas) Student 18-26 let – musí předložit potvrzení o studiu (žákovský průkaz 18-26, průkaz ISIC, potvrzení školou)

Senior 65+ - musí předložit doklad prokazující věk (občanský průkaz, cestovní pas) Držitelé průkazu ISIC mohou svůj nárok ověřit on-line přímo v E-shopu nebo MobilOK_new.

12.Chtěli bychom celá rodina využívat výhody cestování v systému IDSOK a kupovat jízdenky v elektronické podobě. Musí mít každý člen rodiny svoji registraci?

Stačí, když provedete registraci pouze jednou. Pokud se po registraci přihlásíte v mobilní aplikaci, vznikne pod touto registrací nový nosič.

Příklad: Otec provede registraci, u které použije svoji e-mailovou adresu. Po úspěšném dokončení registrace se přihlásí do aplikace a vloží tam svoji aktuální fotografii. Pod touto registrací ihned vznikne nový nosič. Matka a také jejich děti si do svých mobilních telefonů nainstalují aplikaci MobilOK_new a přihlásí se stejnými údaji, jako otec. Každý z rodiny tak bude ve své aplikaci v telefonu přihlášen stejnými registračními údaji a každý bude mít svůj vlastní nosič, na kterém bude mít svoji fotografii, nastavený profil a své jízdní doklady. Po přihlášení na webových stránkách e-shopu IDSOK tak lze vidět, a také spravovat, všechny přihlášené nosiče.

13.Jsem registrovaný na E-shopu IDSOK, musím se zvlášť registrovat i v mobilní aplikaci?

Ne. Do mobilní aplikace se přihlásíte stejnými údaji jako do E-shopu. Obráceně – registrace v mobilní aplikaci vytvoří účet e-shopu IDSOK a také účet v e-shopu DPMO. V rámci jedné registrace tedy můžete využívat všechny výše uvedené platformy.

14.Jak mám postupovat při nákupu jízdenky?

Pokud víte, které zóny chcete koupit, vyberete jednotlivou, nebo časovou jízdenku a vyberete potřebné zóny.

U jízdenek se zónou 71 – Olomouc si můžete zvolit, zda chcete přestoupit na MHD Olomouc nebo ne. Pokud nechcete využívat MHD Olomouc, zvolte místo zóny 71 zónu 710.

Pokud zóny neznáte, zvolíte Vyhledání spojení, nastavíte odkud a kam chcete cestovat a následně zvolíte u vybraného spojení Koupit. Následně zvolíte, jakou jízdenku potřebujete.

Při opakovaném nákupu stejné jízdenky je možné u koupené jízdenky zvolit možnost Koupit znovu.

Nákup časových jízdenek můžete provést i na e-shopu k vybranému nosiči.

15.Jak mohu platit jízdenky?

Jízdenky je možné zaplatit bankovní kartou přes platební bránu. Je možné využít i ApplePay, nebo GooglePay.

16.Při platbě došlo k chybě. Mohu provést platbu znovu nebo musím vytvořit novou objednávku?

Nezaplacenou objednávku lze opětovně zaplatit po přihlášení na webových stránkách eshopu IDSOK, a to v přehledu objednávek. Tento přehled objednávek si můžete zobrazit po kliknutí na váš registrační e-mail v pravém horním rohu webové stránky.

17.Mohu koupit jízdenku pro spolucestující?

Ano, registrovaný uživatel může koupit jízdenku pro spolucestujícího. V Nastavení si z nabídky vyberte, které jízdenky pro spolucestující má aplikace nabízet. Při odbavení nejprve aktivujte jízdenku pro sebe a pak pro spolucestujícího.

18.Mohu nepotřebnou jízdenku vrátit?

Časovou jízdenku můžete vrátit kdykoli v průběhu její platnosti, nebo před platností. Jednotlivou jízdenku není možné vrátit, ale je možné ji využít kdykoli později.

19.Co když ztratím mobil, nebo se mi rozbije?

Pokud mobil s nainstalovanou aplikací přestane z jakéhokoli důvodu fungovat. Je možné přeřadit platné jízdenky i nastavený profil do jiného telefonu, nebo na bankovní kartu.

Do jiného telefonu nainstalujete aplikaci a přihlásíte se Vašimi přihlašovacími údaji. Následně vstoupíte do svého účtu na e-shopu, vyberete nosič s jízdenkami a stisknete Přeřadit, potom vyberete nový nosič a volbu potvrdíte. V aplikaci zkontrolujete platné jízdenky a profil.

Každé vymazání aplikace a opětovné nainstalování a přihlášení vytvoří nový nosič a je nutné na něj přeřadit obsah starého nosiče.

Podrobné návody a videa naleznete zde: <u>https://www.idsok.cz/mobilok-new/</u>

20.Vydáte mi k jízdence daňový doklad?

Ano, samozřejmě. U jízdenky vyberete volbu Daňový doklad a ten můžete uložit nebo vytisknout. Doklad může získat i po přihlášení do svého účtu v e-shopu. Při vrácení jízdenky je vygenerován Opravný daňový doklad a ten je Vám zaslán na kontaktní e-mail.

21.Co mám dělat při problémech s používáním mobilní aplikace?

Kontaktujte nás prosím na eshop@kidsok.cz nebo na telefonním čísle 588 887 788/2.

- Po St: 8:00 15:00 (pracovní dny),
- Čt: 8:00 14:00 (pracovní dny),
- Pá: 8:00 13:00 (pracovní dny).

Připravte si prosím následující informace: registrovaný mail, verzi aplikace

(Nastavení/spodní část obrazovky), operační systém mobilního zařízení a jeho verze.

Můžete poslat i kopie obrazovek s chybou. Většinu problémů vyřešíme na počkání.

Za recenze na AppStore, nebo GooglePlay jsme rádi, ale zde nemůžeme s uživateli dostatečně pružně komunikovat.

22.Mohu používat aplikaci, i když nemám mobilní data?

Ano, pro odbavení není nutné datové spojení. Z bezpečnostních důvodů je ovšem vyžadována datová komunikace alespoň jedenkrát za týden. Pokud k datové komunikaci během posledního týdne nedošlo, neumožní mobilní aplikace zobrazení QR kódu. Mobilní data nejsou zapotřebí ani v případě, aktivace koupené jednotlivé jízdenky.

23.K čemu slouží ochranná lhůta po aktivaci jednotlivé jízdenky?

Ochranná lhůta se spouští automaticky ihned po aktivaci jednotlivé jízdenky a trvá 60 sekund. Jízdenku v této ochranné lhůtě lze použít k odbavení při nástupu do autobusu. V případě kontroly jízdenky revizorem v době, kdy je aktivní ochranná lhůta, bude tento jízdní doklad vyhodnocen jako neplatný.

24. Může aplikaci využívat více uživatelů?

Ne. Aplikace je pro konkrétního uživatele a jízdenky jsou nepřenosné (s výjimkou občanských jednotlivých jízdenek pro neregistrovaného uživatele). Uživatel však může koupit jízdenky pro spolucestující.

25.Nemůžu se přihlásit do aplikace, co mám dělat?

Je možné, že pouze zadáváte špatné přihlašovací údaje. Pokud si nejste jistí zadávaným heslem, můžete si heslo změnit. Tuto možnost máte jak v mobilní aplikaci, tak i na e-shopu IDSOK. Pokud se Vám i tak nedaří přihlásit se do aplikace a ani do e-shopu IDSOK, je velmi pravděpodobné, že jste si účet smazali. V tomto případě je zapotřebí provést opětovnou registraci a v případě nároku na slevu si nechat znovu tuto slevu schválit. Pokud jste měli na smazaném účtu nevyužité nebo stále ještě platné jízdenky, kontaktujte nás (viz bod č. 21). Abychom Vám mohli tyto jízdenky vrátit zpět, budeme potřebovat znát Váš registrační e-mail, název nosiče a číslo objednávky, v rámci které jste jízdenku nebo jízdenky zakoupili. Číslo objednávky najdete v potvrzení objednávky, které chodí prostřednictvím e-mailu.

26.Mám aplikaci zabezpečenou PIN kódem, který si už ale nepamatuji a nemůžu se do aplikace přihlásit. Co mám dělat?

Pokud si nepamatujete svůj PIN kód, existuje pouze jediná možnost, a to aplikaci odinstalovat a znovu nainstalovat. Po přihlášení do aplikace postupujte jako v případě, kdy rozbijete nebo ztratíte mobilní telefon (bod č. 19). Zabezpečení PIN kódem lze vypnout/zapnout v nastavení aplikace.

27.Jak probíhá odbavení elektronickým kupónem v dopravním prostředku?

Mobilní aplikace MobilOK_new umožňuje dva způsoby odbavení:

- Odbavení pomocí QR kódu Na obrazovce vašeho mobilního telefonu se zobrazí všechny informace o platnosti jízdenky: časová a zónová platnost, tarifní kategorie a samotný QR kód. QR kód je opatřen časovým razítkem, které je v okamžiku odbavení ověřeno. Po nahlášení cílové zastávky proběhne odbavení po přiložení QR kódu k odbavovacímu zařízení.
- 2. Vizuální odbavení Na obrazovce vašeho mobilního telefonu se zobrazí všechny informace o platnosti jízdenky: časová a zónová platnost, tarifní kategorie. Jízdenka obsahuje v horní části pohybující se časový údaj s odpočtem po sekundách a v dolní části zbývající čas platnosti. (Toto odbavení je použito pouze v případě nefunkčnosti odbavovacího zařízení.)

28.Odbavení bankovní kartou

Pokud má cestující zakoupený a k bankovní kartě přiřazený platný kupón, nahlásí řidiči, že již má časový kupón zakoupený v e-shopu, vyčká na výzvu řidiče a přiloží bankovní kartu ke čtečce v odbavovacím zařízení.

29.Co mám dělat v případě ztráty karty?

V případě ztráty nebo zcizení platební karty nahlásíte ztrátu své bance a kartu zablokujete. Následně si na e-shopu přeřadíte celý obsah ztracené karty na jinou kartu, nebo mobilní aplikaci.