

Zákaznické centrum veřejné dopravy už funguje v Evropském domě



03. 01. 2018 00:00

Od úterý 2. ledna 2018 je v Evropském domě vedle budovy Krajského úřadu Libereckého kraje plně funkční nové Zákaznické centrum veřejné dopravy. Nabízí kompletní služby spojené s kartou Opuscard a systémem integrovaného dopravního tarifu IDOL. Součástí slavnostního otevření se 3. ledna koná akce s názvem Den s Opuscard, kdy mohou občané získat osobní kartu s 50% slevou.

„Představte si, že veřejná doprava je firma, která poskytuje služby desítkám tisíc zákazníkům denně. Pak se budete oprávněně divit, že tato firma nemá svoje zákaznické centrum, v němž dokáže obsloužit své zákazníky ve všech možných situacích, které mohou v souvislosti s poskytovanou službou nastat. Aniž by zákazníka posílala od čerta k ďáblu, z jednoho místa na druhé,“ uvedl Jiří Hruboň, ředitel KORID LK, která organizuje veřejnou dopravu v Libereckém kraji.

Umístění Zákaznického centra veřejné dopravy v Evropském domě je určitým kompromisem v hledání vhodné lokality. KORID LK ve spolupráci s Dopravním podnikem měst Liberce a Jablonce nad Nisou se již několik let snažil nalézt místo mezi dopravním terminálem MHD ve Fügnerově ulici a vlakovým a autobusovým nádražím regionální dopravy. Výhodou Evropského domu je především snadná dostupnost pro zákazníky. Bezbariérový přístup umožní bez jakýchkoliv omezení vstup i handicapovaným občanům. Zákaznické centrum je umístěno v přízemí vlevo od hlavní recepce.

Co se týká konkrétních služeb Zákaznického centra, základem je funkční zapojení veškerých služeb souvisejících s pořízením a výměnou karty Opuscard, kterou v současné době využívá zhruba sto tisíc cestujících. Nově vyvinutý software umožní vydat kartu na počkání a bez expresního příplatku. Je nutné s sebou přinést pouze průkaz totožnosti. Ostatní náležitosti vyřídí žadatel přímo na místě včetně fotografie.

U dalších přepážek bude možné pořídit si časový kupón pro zóny Liberec, Jablonec nad Nisou či časový kupón IDOL. V nabídce bude také možnost dobít si elektronickou peněženku pro úhradu

jednotlivých přestupních jízd v rámci systému IDOL. Mimo něj návštěvníci mohou zakoupit místenky v rezervačním systému AMS, turistické jízdenky Euro-Nisa-Ticket pro celý Euroregion Nisa či jízdní řády. K prodeji budou též doplňky ke kartě Opuscard (šňůrky, pouzdra apod.). Výhodou nového systému je také nový způsob vyřizování reklamací. Ty budou probíhat na jednom místě, a to na počkání, ve složitějších případech do několika dnů. Odpadne tak složitost cestování na různá místa za vyhotovením příslušné dokumentace.

Cílem Zákaznického centra je poskytovat nejen služby, ale i reálný a aktuální přehled o veřejné dopravě v Libereckém kraji. Z toho důvodu budou služby centra k dispozici nejen na přepážce, ale i přes telefon, a to v době mezi 4:00 až 24:00 hodinou. Lidé získají množství informací také formou letáků, jež budou zdarma v přepážkových prostorách, e-mailem, na facebooku, twitteru či na webech www.opuscard.cz a www.iidol.cz.

Změny dozná i stávající ceník služeb. „Ruší se expresní příplatek za vydání karty na počkání a cena anonymní přenosné karty se sníží zhruba na polovinu, tedy na 50 Kč. Tím hlavním důvodem je udělat z karty Opuscard dostupné médium pro cestování po Libereckém kraji,“ dodává Marek Pieter, náměstek hejtmana pro resort dopravy, investic a veřejných zakázek.