

REKLAMAČNÍ ŘÁD

V Děčíně 1.1.2020

OBSAH

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	3
2. PŘEDMĚT REKLAMACE/STÍŽNOSTI/PODÁNÍ	3
2.1 Vymezení pojmu reklamace	3
2.2 Předmět reklamace	3
2.3 Vymezení pojmu „Stížnost“	4
2.4 Vymezení pojmu „Podnět“	4
3. PRÁVO UPLATNIT REKLAMACI/STÍŽNOST, ZPŮSOB A MÍSTO JEJÍHO UPLATNĚNÍ	4
3.1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace/stížnosti.....	4
3.2. Místo a způsob uplatnění reklamace	4
3.3. Místo a způsob uplatnění stížnosti.....	5
3.4. Osobní podání reklamace/stížnosti.....	5
4. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI	6
5. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE/STÍŽNOSTI	7
5.1. Náležitosti reklamace:	7
5.2. Náležitosti stížnosti.....	8
6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI	10
6.1 Lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti	10
6.2 Odpověď na reklamaci/stížnost:	10
6.3 Způsob vyřízení reklamace/stížnosti	10
7. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ	11
8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	12
PŘÍLOHY:.....	12
Příloha č. 1: Reklamační řád Karty DPMD typu HITAG	12

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Dopravní podnik města Děčína, a.s.; IČO: 62240935; se sídlem Děčín VI., Dělnická 106, PSČ 40529, Spisová značka B 651 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem (dále jen „DPMD, a.s.“ nebo též „dopravce“), v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele vydává tento REKLAMAČNÍ ŘÁD.

Účelem Reklamačního řádu je stanovit základní zásady a principy, náležitosti, podmínky a postupy DPMD, a.s. a cestujícího, ale i necestujícího, fyzické nebo právnické osoby (dále „zákazník“) při řešení reklamací a stížností podaných zákazníkem u DPMD, a.s., coby dopravce a poskytovatele dalších služeb souvisejících s provozováním městské hromadné dopravy (reklamace a stížnost je dále označována společně též jako „podání“). Vztahuje-li se na některé služby nebo produkty záruka, lze reklamaci uplatnit jen v záruční době.

Ustanoveními tohoto Reklamačního řádu nejsou dotčena ustanovení Smluvních přepravních podmínek ani obchodních podmínek jednotlivých produktů a služeb poskytovaných ze strany DPMD, a.s.

2. PŘEDMĚT REKLAMACE/STÍŽNOSTI/PODÁNÍ

2.1 Vymezení pojmu reklamace

Reklamací se rozumí uplatnění práv zákazníka vyplývajících z odpovědnosti za vady vzniklé při poskytování služeb, příp. při prodeji produktů. Vadně poskytnutá služba nebo produkt je taková služba nebo produkt, která byla DPMD a.s. poskytnuta jako poskytovatelem nebo dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.

2.2 Předmět reklamace

Předmětem reklamace je řešení podezření zákazníka na nedostatky v plnění služeb dopravce spojených s provozováním MAD či vady produktů DPMD, a.s., a to zejména těchto služeb/ produktů:

- a) reklamace krátkodobé jízdenky, nebo jednodenní jízdenky chybně vydané řidičem, s jinými časovými, či prostorovými údaji než zákazník požadoval, nebo měl prokazatelně nárok,
- b) reklamace ceny vypočtené elektronické jízdenky na základě transakčních operací provedených u jednotlivého jízdného na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému Variable Fare (dále jen VFDC) v systému offline i online odbavení, (dále jen CHECK IN)

- c) reklamace ceny vypočtené elektronické jízdenky na základě transakčních operací u jednotlivého jízdného na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN provedených mobilním telefonem či hodinek s emulovanou platební kartou,
- d) reklamace chybného odbavení v případě přiřazeného kuponu k platební kartě,
- e) reklamace chybného odbavení v případě přiřazeného kuponu k platební kartě emulované do mobilního telefonu nebo hodinek,
- f) reklamace ostatních produktů a služeb poskytovaných DPMD, a.s.

2.3 Vymezení pojmu „Stížnost“

Stížností se rozumí podání, které poukazuje na nevhodné chování zaměstnanců DPMD, a.s. nebo na nesprávný postup DPMD, a.s., nebo na nedostatečné plnění povinností DPMD, a.s. vyplývajících z platných právních předpisů.

2.4 Vymezení pojmu „Podnět“

Podnět je návrh na zlepšení existujícího stavu nebo jeho efektivnější řešení.

3. PRÁVO UPLATNIT REKLAMACI/STÍŽNOST, ZPŮSOB A MÍSTO JEJÍHO UPLATNĚNÍ

3.1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace/stížnosti

Reklamaci/stížnost/podnět může podat zákazník, který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu, který prokáže, že mu příslušné právo náleží. Reklamaci/stížnost podává zákazník osobně, nebo prostřednictvím zákonného zástupce nebo zmocněnce, který se musí prokázat platnou plnou mocí s úředně ověřeným podpisem zmocnitele (zákazníka).

3.2. Místo a způsob uplatnění reklamace

Není-li dále stanoveno jinak, je možné reklamaci podat těmito způsoby:

- a) přímo u řidiče autobusu, a to pouze v případě uvedeném v bodě 2.2, a to nejdéle však do 3 min od jejího vydání, kdy je řidič povinen chybně vydanou jízdenku překontrolovat, a v případě shledání chyby, chybnou jízdenku stornovat a vydat novou. V těchto případech, vzhledem krátkodobé platnosti jízdenky, není možné brát na pozdější reklamace zřetel,
- b) emailem na emailovou adresu info@dpmd.cz v tomto případě musí reklamace obsahovat náležitosti uvedené v čl. 5,

- c) na internetových stránkách www.dpmd.cz prostřednictvím elektronického formuláře s volbou, které oblasti se daný problém týká, v tomto případě musí podání reklamace obsahovat náležitosti uvedené v čl. 5
- d) na předprodejním místě DPMD, a.s., Uhelná 1, Děčín, PSČ 405 02, kde bude pracovnice/pracovník předprodeje přijme reklamaci, zavede ji do systému a v případě: i) že zákazník uvede emailovou adresu, na tuto adresu mu bude doručena informace o přijetí reklamace, ii) nebo vydá potvrzení o zadání reklamace v papírové podobě,
- e) písemně poštou na adresu Dopravní podnik města Děčína, a.s.; Dělnická 106, Děčín VI, PSČ 40529, v tomto případě musí listinné podání reklamace obsahovat náležitosti uvedené v čl. 5.

Produkty a služby dle čl. 2. bodu 2.2, písmena a), tohoto Reklamačního řádu je možné reklamovat výlučně způsoby dle bodu 3.2 písmena a).

Produkty a služby dle čl. 2. bodu 2.2, písmena b) až f), tohoto Reklamačního řádu je možné reklamovat výlučně způsoby dle bodu 3.2 písmena b) až e).

3.3. Místo a způsob uplatnění stížnosti

Stížnost je možné podat těmito způsoby:

- a) Emailem na emailovou adresu info@dpmd.cz, v tomto případě musí reklamace obsahovat náležitosti uvedené v čl. 5,
- b) na internetových stránkách www.dpmd.cz prostřednictvím elektronického formuláře s volbou, které oblasti se daný problém týká, v tomto případě musí podání stížnosti obsahovat náležitosti uvedené v čl. 5
- c) na předprodejním místě DPMD, a.s., Uhelná 1, Děčín, PSČ 405 02, kde bude pracovnice/pracovník předprodeje přijme stížnost, zavede ji do systému a v případě: i) že zákazník uvede emailovou adresu, na tuto adresu mu bude doručena informace o přijetí reklamace, ii) vydá potvrzení o zadání reklamace v papírové podobě,
- d) písemně poštou na adresu Dopravní podnik města Děčína, a.s.; Dělnická 106, Děčín VI, PSČ 40529, v tomto případě musí listinné podání stížnosti obsahovat náležitosti uvedené v čl. 5,

3.4. Osobní podání reklamace/stížnosti

- a) V případě, že zákazník reklamaci podá osobně v Zákaznickém centru DPMD, a.s. vydá zákazníkovi přepážkový zaměstnanec DPMD, a.s., o převzetí reklamace nebo takové potvrzení zašle na e- mailovou adresu uvedenou zákazníkem.

- b) V potvrzení bude v případě reklamace uvedeno, kdy zákazník reklamaci učinil, jaké právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob informování o vyřízení reklamace zákazník požaduje a nejzazší termín vyřízení, reklamace dle čl. 4 tohoto Reklamačního řádu.
- c) Pokud zákazník reklamaci podá některou z elektronických forem komunikace uvedených v odst. 3.2 nebo 3.3 nebo poštou zašle, DPMD, a.s. zákazníkovi bezodkladně na jím uvedenou emailovou či korespondenční adresu potvrzení o převzetí reklamace, v němž bude v případě reklamace uvedeno, kdy zákazník reklamaci učinil, jaké právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob informace vyřízení reklamace zákazník požaduje a termín vyřízení reklamace dle čl. 4 tohoto Reklamačního řádu.

4. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

1. Zákazník je povinen podat reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistí vadu, nejpozději však do 30 dnů ode dne:
 - a) odečtení částky z účtu zákazníka za cenu elektronické jízdenky vypočtenou na základě transakčních operací provedených bankovní bezkontaktní platební kartou u jednotlivého jízdného na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN,
 - b) zjištění vady u anonymní bezkontaktní bankovní platební karty zakoupené na přepážce Předprodejního místa v Uhelné ulici 1, Děčín,
 - c) odečtení částky z účtu zákazníka za cenu elektronické jízdenky vypočtené na základě transakčních operací provedených mobilním telefonem nebo hodinek s emulovanou platební kartou u jednotlivého jízdného na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN,
 - d) reklamace chybného odbavení v případě přiřazeného kuponu k platební kartě,
 - e) reklamace chybného odbavení v případě přiřazeného kuponu k platební kartě emulované do mobilního telefonu nebo hodinek
 - f) v případě zjištění vady u ostatních produktů a služeb poskytovaných DPMD, a.s.,
2. Lhůty pro vyřízení reklamace jsou uvedené v článku 6 a může být po dohodě se zákazníkem prodlouženy.
3. Stížnost je zákazník povinen podat nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne vzniku předmětu stížnosti.

5. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE/STÍŽNOSTI

5.1. Náležitosti reklamace:

Přijatá reklamace musí obsahovat:

1. Identifikaci zákazníka, kontaktní údaje: Jméno a příjmení zákazníka, bydliště /emailovou adresu (dle požadovaného způsobu vyrozumění). Pokud zákazník žádá písemné vyrozumění o způsobu vyřízení reklamace v listinné podobě, je zákazník povinen uvést též kontaktní adresu, liší-li se tato od adresy uvedeného bydliště.
2. Označení služby/produktu, které se podání týká.
3. Datum a čas zjištění vady.
4. Popis způsobu, jakým se vada projevuje.
5. Požadovaný způsob vyrozumění o vyřízení reklamace.
6. Datum a čas podání.
7. Aniž je dotčeno ustanovení předchozích odstavců, je zákazník povinen v podání dále uvést:
 - a) v případě reklamace ceny elektronické jízdenky vypočtené na základě transakčních operací provedených na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN (prostřednictvím bezkontaktní bankovní platební karty):
 - bezpečné číslo platební karty, tzv. maskovaný PAN, tj. bezpečné číslo karty ve tvaru: prvních šest pozic čísla a poslední čtyři čísla, příklad: (123456*****1234), místo, datum a čas provedení reklamovaných CHECK IN v systému offline, nebo režimu online odbavení
 - výše reklamované ceny elektronické jízdenky,
 - kód dopravní transakce uvedený v elektronickém bankovníctví nebo na výpisu z účtu zákazníka,
 - způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo účtu a bankovní spojení).
 - b) v případě reklamace ceny elektronické jízdenky vypočtené na základě transakčních operací provedených na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN (prostřednictvím bezkontaktní bankovní platební karty): provedených mobilním telefonem s emulovanou platební kartou nebo hodinek u jednotlivého jízdného na zařízení.

- číslo emulované platební karty, (poslední 4 čísla), které zákazník zjistí na stvrzence při platbě v obchodní síti nebo na zavolání v příslušné bance (číslo emulované platební karty se neshoduje s číslem tokenu),
- číslo vozidla, číslo linky,
- místo, datum a čas provedení reklamovaných CHECK IN,
- kód dopravní transakce uvedený v elektronickém bankovníctví nebo na výpisu z účtu zákazníka,
- způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo účtu a bankovní spojení).

8. Pokud nebude podání obsahovat shora uvedené náležitosti potřebné pro vyřízení reklamace, bude zákazník vyzván k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Ve výzvě bude zákazník poučen, že pokud nedostatky, které brání v dalším postupu, ve stanovené lhůtě neodstraní, nebude se DPMD, a.s. jeho reklamací/stížností dále zabývat. Výzvu DPMD, a.s. zákazníkovi předá:

- a) způsobem požadovaným zákazníkem v podání,
- b) stejným komunikačním způsobem, kterým bylo podání přijato, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání výzvy.

9. O dobu určenou pro odstranění vad podání dle předchozího odstavce 8 se prodlužuje lhůta pro vyřízení podání, uvedená v čl. 6 tohoto Reklamačního řádu.

5.2. Náležitosti stížnosti

Přijatá stížnost musí obsahovat

Identifikaci zákazníka, kontaktní údaje: Jméno a příjmení zákazníka, bydliště/emailovou adresu (dle požadovaného způsobu vyrozumění). Pokud zákazník žádá písemné vyrozumění o způsobu vyřízení stížnosti v listinné podobě, je zákazník povinen uvést též kontaktní adresu, liší-li se tato od adresy uvedeného bydliště.

1. Označení služby, které se podání týká.
2. Popis vzniku a průběhu události.
3. Požadovaný způsob informování o vyřízení stížnosti.
4. Datum a čas podání stížnosti.

5. Aniž je dotčeno ustanovení předchozích odstavců, je zákazník povinen v podání dále uvést konkrétní údaje vztahující se ke stížnosti, z nichž bude patrné, co je předmětem stížnosti a popis skutkového stavu, v němž zákazník spatřuje nevhodný postup DPMD, a.s.:

a) v případě stížnosti na chování řidiče vozidla:

- datum vzniku události,
- místo vzniku události (název zastávky, evidenční číslo vozidla atd.),
- číslo linky,
- čas vzniku události,
- směr jízdy.

b) v případě stížnosti na funkčnost elektronického odbavovacího systému:

- datum vzniku události,
- čas vzniku události,
- místo vzniku události (název zastávky, evidenční číslo vozidla atd.),
- číslo linky,
- směr jízdy,
- druh použitého identifikátoru:
 - bezkontaktní čipová karta DÚK - číslo této karty,
 - bezkontaktní bankovní platební karta - číslo platební karty, tzv. maskovaný PAN. (jedná se o číslo, které je uvedeno na přední straně bankovní karty (šestnáctimístné číslo); na reklamační formulář je nutné doplnit číslo karty pouze ve tvaru: prvních šest pozic čísla a poslední čtyři čísla, příklad: 123456*****1234) a datum expirace,
 - mobilní telefon s emulovanou platební kartou – číslo emulované karty v telefonu, (poslední čtyři čísla), které zákazník zjistí na stvrzence při platbě v obchodní síti nebo na zavolání v příslušné bance (číslo emulované platební karty se neshoduje s číslem tokenu).

6. Pokud nebude podání obsahovat shora uvedené náležitosti potřebné pro vyřízení podání, bude zákazník vyzván k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Ve výzvě bude zákazník poučen, že pokud nedostatky, které brání v dalším postupu, ve stanovené lhůtě neodstraní, nebude se DPMD, a.s. jeho stížností dále zabývat. Výzvu DPMD, a.s. zákazníkovi předá:

- a) způsobem požadovaným zákazníkem v podání,
- b) stejným komunikačním způsobem, kterým bylo podání přijato, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání výzvy.

7. O dobu určenou pro odstranění vad podání dle předchozího odstavce 7 se prodlužuje lhůta pro vyřízení podání, uvedená v čl. 6 tohoto Reklamačního řádu.

6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

6.1 Lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti

- a) DPMD, a.s. vyřídí reklamaci/stížnost ve lhůtě 30 kalendářních dnů a nejpozději poslední den lhůty odešle zákazníkovi odpověď, respektive mu oznámí k podané reklamaci/stížnosti své stanovisko.
- b) Pokud nelze reklamaci/stížnost vyřídit ve stanovené lhůtě, informuje DPMD, a.s. zákazníka o důvodu, proč nebylo možné reklamaci/stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž mu sdělí další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti.
- c) V případě stížnosti může být lhůta prodloužena např. z důvodu nepřítomnosti zaměstnance v zaměstnání, na kterého je směřována stížnost, dále z důvodu šetření orgánů činných v trestním řízení, šetření správních orgánů. O této skutečnosti bude zákazník, způsobem dle jeho požadavku, vyrozuměn.

6.2 Odpověď na reklamaci/stížnost:

1. DPMD, a.s. zákazníkovi předá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace /odpověď na stížnost, a to:

- a) způsobem požadovaným zákazníkem v podání,
- b) stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace/stížnost přijata, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání odpovědi.

2. Každé doplnění či změna reklamace/stížnosti jsou považovány za nové podání a lhůta 30 kalendářních dnů začíná běžet znovu od počátku posledního podání ve stejné věci.

6.3 Způsob vyřízení reklamace/stížnosti

Při oprávněné reklamaci:

- a) reklamované služby a v případě ceny reklamovaného časového kupónu vrácení jeho hodnoty

- b) při platbě bankovní kartou, a to na bankovní účet zákazníka; v případě hotovostní platby vrácení finanční hotovosti na přepážce Zákaznického centra,
 - c) v případě reklamace ceny elektronické jízdenky vypočteného na základě transakčních operací vozidlového odbavovacího systému bankovní platební kartou v rámci systému CHECK IN vrácení ceny jízdného nebo její části na číslo účtu zákazníka;
 - d) v případě reklamace ceny elektronické jízdenky vypočtené na základě provedených transakcí mobilním telefonem s emulovanou platební kartou u jednotlivého jízdného na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN vrácení ceny jízdného nebo její části na číslo účtu zákazníka;
3. Při důvodné stížnosti informuje DPMD, a.s. zákazníka o přijatých opatřeních.
 4. Je-li reklamace neoprávněná/stížnost (byť i částečně) nedůvodná, DPMD, a.s. zákazníka informuje způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto Reklamačním řádu s odůvodněním zamítnutí reklamace/stížnosti.
 5. Reklamace/stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je potvrzení o vyřízení reklamace nebo odpověď na stížnost odeslána způsobem uvedených v tomto reklamačním řádu, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.
 6. Zákazník je povinen převzít nároky (produkt nebo cenu služby) vyplývající z oprávněné reklamace nejpozději do 3 měsíců od obdržení potvrzení o vyřízení reklamace.
 7. Po dobu vyřizování reklamace/stížnosti platí, že zákazník není oprávněn využívat služby MAD bez platného jízdního dokladu a je povinen se řídit Smluvními přepravními podmínkami. Po dobu vyřizování stížnosti proti uložení přírážky k jízdnému nejsou pozastaveny lhůty pro přiznání slevy.
 8. DPMD, a.s. není povinen vyřizovat stížnosti anonymní (bez uvedení jména a příjmení, kontaktních údajů) a stížnosti. Dále není povinen vyřizovat stížnosti obsahující vulgární, hanlivé nebo urážlivé výrazy, stížnosti nesrozumitelné nebo zmatečné. Tyto stížnosti budou odloženy bez prošetření a nebude na ně brán zřetel.

7. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

1. Jestliže zákazník v souladu s tímto a Reklamačním řádem řádně reklamoval produkty a služby poskytované ze strany DPMD, a.s. nebo se u DPMD, a.s. domáhal jiné nápravy a spor se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou mezi zákazníkem a DPMD, a.s., má zákazník právo se obrátit na následující subjekty příslušné k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů:

- a. Finanční arbitr v případech, kdy se jedná o poskytování služeb vydávání elektronických peněz a poskytování platebních služeb týkajících se elektronických peněz: Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz .
- b. Česká obchodní inspekce ve všech ostatních případech, neuvedených pod bodem 1. výše: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz .

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. DPMD, a.s. se zavazuje chránit osobní údaje poskytnuté zákazníkem v rámci reklamace/stížnosti dle tohoto Reklamačního řádu v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 679/2016., obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Poskytnuté osobní údaje jsou využívány k evidování reklamací a stížností a k informování zákazníka o skutečnostech, které přímo souvisejí s jeho podáním. Poskytnuté osobní údaje jsou bezpečně chráněny proti zneužití třetími osobami.
2. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2020.
3. Reklamace a řešení stížností započatých přede dnem účinnosti tohoto Reklamačního řádu se dokončí dle dosavadních reklamačních řádů.
4. Reklamace týkajících se čipových karet DÚK, kupónů DÚK či dalších poskytovaných služeb či zboží v rámci DÚK, jehož je DPMD, a.s. partnerem, se řeší podle Smluvních přepravních podmínek v platném znění, Tarifních podmínek DÚK v platném znění a Tarifu DÚK v platném znění vč. všech jejich příloh.
5. Reklamace funkčnosti „Děčínské karty“, se řídí Obchodních podmínkách Československé obchodní banky, a. s., pro Předplacenou platební kartu, dostupných na stránkách www.kartabezuctu.cz nebo stránkách www.dpmd.cz v záložce Děčínská karta.
6. Reklamace Dopravních čipových karet typu HITAG se řídí přílohou č. 1 tohoto Reklamačního řádu.
7. Reklamace ostatních služeb, výslovně neupravených v tomto Reklamačním řádu, budou řešeny dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.

PŘÍLOHY:

Příloha č. 1: Reklamační řád Karty DPMD typu HITAG

Reklamační řád Karty DPMD typu HITAG

1. Reklamací čipové karty může uplatnit vlastník (držitel) karty, v případě osob do 15ti let věku uplatňuje reklamací zákonný zástupce této osoby.
2. Při uplatnění reklamace je nutné předložit tyto doklady, bez nichž nebude reklamace přijata:
 - průkaz totožnosti majitele nebo zákonného zástupce
 - doklad o koupi čipové karty
 - v případě časových jízdenek potvrzení o vložení časového kupónu
3. Záruční doba na čipové karty je 24 měsíců ode dne prodeje.
4. K reklamaci se nepřijímají karty poškozené neodbornou nebo nedbalou manipulací (např. nalomené, nastříhnuté, deformované apod.).
5. Záruka se nevztahuje na opotřebení karty způsobené obvyklým užíváním, nevztahuje se rovněž na poškození karty způsobené neobvyklým užíváním.
6. Při reklamaci cestující odevzdá nefunkční čipovou kartu. Karta je odeslána výrobci ke zjištění příčin závady. Pokud výrobce závady odstraní, bude cestujícímu vydána opravená čipová karta. V případě neodstranitelných závad bude vydána nová čipová karta. Toto neplatí u karet po záruční době.

Místem určeným k přijímání a vyřizování reklamací dle tohoto reklamačního řádu je středisko Předprodeje jízdenek Dopravního podniku města Děčína, a. s. v Uhelné ulici 1.
7. Uplatňuje-li cestující reklamací:
 - v době od data prodeje čipové karty do dvou let od tohoto data je nová karta vydána zdarma, pokud je reklamace oprávněná.
8. V případě nefunkčnosti karty po uplynutí záruční doby, může zvolit cestující jiný nosič/identifikátor pro odbavení ve vozidlech DPMD v rámci MAD Děčín.