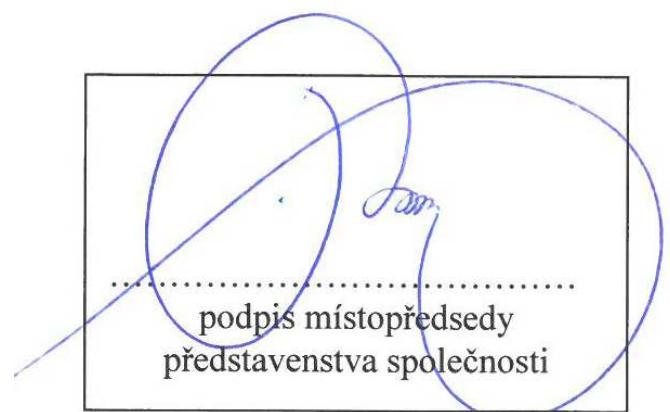


REKLAMAČNÍ ŘÁD

**pro Pardubické karty vydané DPMP a.s. a pro
službu internetového dobíjení Pardubické karty
provozované DPMP a.s.**



.....
podpis místopředsedy
představenstva společnosti

Obsah

I. ÚČEL	3
II. ROZSAH PLATNOSTI	3
III. VYPRACOVÁNÍ A SCHVALOVÁNÍ DOKUMENTU	3
IV. REVIZE A ZMĚNY DOKUMENTU.....	3
V. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
VI. ZÁRUČNÍ DOBA A ZPŮSOB REKLAMACE NEFUNKČNÍCH ČIPOVÝCH KARET V DOBĚ ZÁRUKY.....	3
VII. POSTUP ŘEŠENÍ REKLAMACE PŘI NEFUNKČNOSTI KARTY PO UPLYNUTÍ ZÁRUČNÍ DOBY	4
VIII.NEVYZVEDNUTÍ NOVÉ ČIPOVÉ KARTY	4
IX. ZRUŠENÍ KARTY NA ŽÁDOST CESTUJÍCÍHO	4
X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	5

I. ÚČEL

Tyto zásady vymezují reklamační řád pro Pardubickou kartu vydanou DPMP a.s. a pro internetové dobíjení Pardubické karty poskytované DPMP a.s.

II. Rozsah závaznosti

Tento „Řád“ platí a je závazný pro všechny vydané Pardubické karty.

III. Vypracování a schvalování dokumentu

Tento „Řád“ vypracovává správce dokumentu (dále jen SD), podléhá kontrole místopředsedovi představenstva společnosti (dále jen MP) a schválení MP, jež se děje tak, že doplní v řádku „Schválil“ příslušné rubriky, doplní „Datum“, od kterého nabývá dokument účinnosti a schválení potvrdí podpisem do rubriky „Podpis“.

IV. Revize a změny dokumentu

Veškeré změny v dokumentu provádí SD, změny jsou evidovány na změnovém listu, podléhají kontrole, schválení a uvolnění MP, jež se děje tak, že doplní do kolonky „Podpis místopředsedy představenstva společnosti“ svůj podpis. Účinnost změny nastává od data uvedeného v záhlaví dokumentu.

Po provedených deseti změnách v dokumentu nebo při provedení změny, v jejímž důsledku dojde k výměně více jak poloviny stran dokumentu, bude dokument vydán znovu. Revizi dokumentu provádí SD jedenkrát ročně, a to nejpozději k 31.12. příslušného roku. Záznam o provedené revizi dokumentu provede SD do „Přehledu revizí řízeného dokumentu“. Při výsledku revize beze změn dokumentu provede SD o tomto pouze záznam do „Přehledu revizí řízeného dokumentu“.

V. Úvodní ustanovení

1. Podle tohoto reklamačního řádu lze reklamovat závady bezkontaktních čipových karet, používaných pro odbavování cestujících v městské hromadné dopravě provozované Dopravním podnikem města Pardubic a.s. v průběhu záruční doby (*dále jen reklamacie*).
2. Reklamací uplatňuje uživatel karty, v případě osob do 15-ti let věku jeho zákonný zástupce, a to v Zákaznickém centru DPMP a.s. v Pernerově ul. 443.

Při uplatnění reklamacie je nutné předložit tyto doklady:

- průkaz totožnosti uživatele karty nebo jeho zákonného zástupce
- potvrzení o vložení finanční hotovosti, v případě reklamacie nepersonalizované čipové karty

VI. Záruční doba a způsob reklamacie nefunkčních čipových karet v době záruky

1. Záruční doba na čipové karty je 24 měsíců ode dne výroby karty.
2. Při uplatnění reklamacie je nutné vyplnit formulář „REKLAMACE ČIPOVÉ KARTY“ a odevzdat s ním nefunkční čipovou kartu. Žadatel obdrží originál reklamačního listu.
3. Lhůta k vyřízení reklamací činí max. 30 kalendářních dnů, pokud se dopravce s cestujícím nedohodne jinak. Případně-li poslední den lhůty pro vyřízení reklamacie na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší pracovní den, který po sobotě, neděli nebo svátku následuje.

4. DPMP a.s. vydá na dobu reklamačního řízení uživateli reklamované karty kartu reklamační. Dočasné reklamační čipové karty se půjčují bezplatně. Převzetí dočasné reklamační karty potvrdí osoba uplatňující reklamaci svým podpisem na formuláři „Reklamace čipové karty“.
5. Jako oprávněná nebude uznána reklamace karet viditelně poškozených (např. nalomené, nastříhnuté, deformované apod.) nebo karet jinak poškozených v důsledku jejich užívání v rozporu s návodem na použití a Obchodními podmínkami pro vystavování a užívání Pardubické karty.
6. V případě uznání reklamace bude uživateli karty vydána bezplatně karta nová, a to po předložení potvrzení o přijetí „Reklamace čipové karty“ a po vrácení reklamační karty, pokud mu byla vydána. Pokud uživatel dočasnou reklamační kartu nevrátí (z důvodu ztráty, krádeže apod.), bude mu nová čipová karta vydána až po úhradě nákladů na vystavení dočasné reklamační čipové karty ve výši 130,- Kč vč. DPH. Lhůta pro vyzvednutí nové čipové karty činí 30 kalendářních dní následujících po termínu uvedeném v reklamačním listě.
7. Nevyzvedne-li si cestující novou čipovou kartu vydanou po skončeném reklamačním řízení, karta se uschová, nejdéle však na dobu jednoho roku ode dne její výroby. Po uplynutí této doby dopravce kartu zablokuje a fyzicky zlikviduje. Cestující ztrácí nárok na jakoukoliv finanční náhradu. Současně bude ve lhůtě 30 kalendářních dní po termínu uvedeném v reklamačním listě k vyzvednutí nové karty zablokována i karta reklamační.
8. Pokud byla reklamace karty v záruční době uznána jako neoprávněná, je uživatel povinen uhradit DPMP a.s. náklady za vystavení duplikátu karty ihned při předání. Pokud nepožádá do 30 kalendářních dnů po ukončení reklamačního řízení o duplikát karty, bude reklamační karta zablokována.
9. V případě reklamace karty s vloženou hotovostí v elektronické peněžence se zůstatek v elektronické peněžence ve výši zjištěné k poslednímu zaznamenanému použití karty, převede v rámci reklamačního řízení na kartu reklamační nebo duplikát. Zjištěnou hotovost lze i vybrat.
10. V případě reklamace předplacených časových jízdenek se do reklamační karty nebo duplikátu přehraje stejné časové období a stejný typ jízdenky, jaký byl vložen do reklamované čipové karty. U přenosných čipových karet bude zůstatek převeden pouze v případě, že cestující předloží doklad o uložení hotovosti do reklamované karty.

VII. Postup řešení reklamace při nefunkčnosti karty po uplynutí záruční doby

1. Je-li čipová karta nefunkční po uplynutí záruční doby, nevztahují se na řešení vzniklé situace ustanovení tohoto reklamačního řádu.
2. Za vystavení duplikátu čipové karty zaplatí cestující stanovený manipulační poplatek.

VIII. Nevyzvednutí nové čipové karty

Nevyzvedne-li si cestující novou čipovou kartu, karta se uschová, nejdéle však jeden rok ode dne vyhotovení. Po uplynutí této doby dopravce kartu fyzicky zlikviduje. O likvidaci karty vyhotoví dopravce záznam. Cestující po uplynutí téže lhůty ztrácí nárok na jakoukoliv finanční náhradu.

IX. Zrušení karty na žádost cestujícího

Zrušení čipové karty na žádost cestujícího se provádí v Zákaznickém centru DPMP a.s. v Pernerově ul. 443, Pardubice a na předprodeji v hale nádraží ČD, Pernerovo nám. 217, Pardubice.

Cestujícímu se vrátí:

- v případě elektronické peněženky zůstatek na kartě po posledním použití karty
- v případě předplatní časové jízdenky alikvotní část hodnoty časové jízdenky (za podmínek stanovených tarifem) ponížená o storno poplatků, dle platného ceníku služeb.

Finanční částky z čipové karty se vrací v hotovosti po předložení dokladu totožnosti a po odečtení manipulačního poplatku dle platného tarifu. Manipulační poplatek za vystavení karty se nevrací.

X. Postup při reklamaci služby „Internetové dobíjení Pardubické karty“

1. V případě, že se kupující domnívá, že nedošlo ke správnému průběhu internetového dobíjení a odeslání platby, pak je kupující povinen osobně nebo písemně doručit do kanceláře předprodejního střediska DPMP a.s. následující doklady:

a) výpis z účtu s položkou, kde je prokazatelně vidět, že finanční prostředky byly připsány na účet DPMP a.s.

b) debetní avízo = potvrzení o natypování platby a provedení clearingů.

2. V případě, že kupující využije k reklamaci formulář na webových stránkách www.dpmp.cz a nebude možné reklamaci vyřídit z údajů, které budou k dispozici, bude kupující vyzván k postupu v bodě 1.

3. Předprodejní střediska přijímající reklamaci:

a) Zákaznické centrum - Pernerova ul. 443, Pardubice

b) Předprodej v hale nádraží ČD – Pernerovo nám. 217, Pardubice

Povinnosti prodávajícího při reklamaci transakce:

Provéřit bezodkladně reklamované údaje a v případě jednoznačného prokázání chyby ze strany DPMP a.s., nahrát na PaK kupujícího požadovaný druh jízdného, dle objednávky. V případech vyžadujících součinnost k prověření dané reklamace u smluvních partnerů bude reklamace vyřízena bez zbytečných odkladů a to nejpozději do jednoho měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se strany nedohodnou jinak. O výsledku šetření reklamace vyrozumí prodávající kupujícího, který reklamuje formou osobní, elektronické pošty, či písemnou, pokud se strany nedohodnou jinak.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 27.5.2019 a současně ruší reklamační řád ze dne 15.5.2017 .
2. Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách www.dpmp.cz a je také k dispozici na všech kontaktních místech DPMP a.s.
3. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, adr.coi.cz.