

Společnost Dopravní podnik hlavního města Prahy, a.s. v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele vydává tento

Reklamační řád prodeje časového jízdného (kuponů) a zboží

Účelem Reklamačního řádu je stanovit náležitosti a podmínky řešení reklamací prodeje časového jízdného (dále také „kupon“) ve Střediscích dopravních informací a Prodejních místech DP (dále souhrnně „místa prodeje“) a zboží prodávaného ve Střediscích dopravních informací a Muzeu městské hromadné dopravy (dále „zboží“) podaných Dopravnímu podniku hlavního města Prahy, a.s., Sokolovská 217/42, 190 22 Praha 9 (dále „DP“).

Článek I

Předmět reklamace

Reklamace jsou přijímány na formuláři DP, který je k dispozici k vyplnění v elektronické nebo papírové formě v jednotlivých místech prodeje a Muzeu městské hromadné dopravy. Předmětem reklamace je podezření zákazníka DP na nedostatky v plnění služeb poskytovaných DP. Tento reklamační řád upravuje postupy podání a vyřízení reklamací v následujících oblastech činnosti DP:

1. Reklamace časového jízdného (kuponů)

Možnost uznání oprávněnosti reklamace je omezena na případ chybně nahreného či vydaného časového jízdného (kuponu) zaviněním (pochybením) prodejce.

Chybné nahrání časového jízdného (kuponu) na čipovou kartu zaviněním prodejce lze opravit nahráním nového požadovaného kuponu a blokáci chybně nahreného kuponu zákazníkovi přímo v místě prodeje.

Chybné vydání časového jízdného (kuponu) v papírové podobě lze opravit vydáním požadovaného kuponu a zpětným odebráním chybně vydaného kuponu zákazníkovi přímo v místě prodeje.

Pokud kupující při požadavku na výdej kuponu uvede chybné parametry (platnost, druh jízdného, specifikace tarifních pásem...), bude jeho reklamace zamítnuta.

V přepravních podmínkách, konkrétně v Tarifu Pražské integrované dopravy, části XII., odstavci 10, je stanovena povinnost zákazníka přesvědčit se při nákupu jízdního dokladu, zda byl jízdní doklad vydán podle jeho požadavků a vyznačené údaje odpovídají skutečnosti (v případě nákupu jízdného na čipovou kartu provede zákazník ověření požadovaných údajů na prodejním displeji nebo na zjednodušeném daňovém dokladu, v případě nákupu časového jízdného [kuponu] v papírové formě pak přímo na jízdním dokladu).

2. Reklamace zboží

Předmětem reklamací zboží jsou produkty prodávané ve Střediscích dopravních informací a Muzeu městské hromadné dopravy, například knihy, mapy, upomínkové a propagační předměty, textil nebo jízdní řády.

Článek II

Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo jejího uplatnění

1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace

Reklamaci může podat zákazník, který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu.

Osoba, která je zjevně pod vlivem alkoholu, nebo jiných návykových látek a je ve stavu, ve kterém bezprostředně ohrožuje sebe nebo jiné osoby, veřejný pořádek nebo majetek, má zakázaný vstup do veřejně přístupných prostor DP a nebude jí právo podat reklamaci umožněno.

2. Místo a způsob uplatnění reklamace

Reklamaci časového jízdného je možné podat osobně ve Střediscích dopravních informací nebo Prodejních místech DP (seznam míst a provozní doby jsou k dispozici na www.dpp.cz)

Reklamaci zboží je možné podat osobně ve Střediscích dopravních informací nebo Muzeu městské hromadné dopravy (seznam míst a provozní doby jsou k dispozici na www.dpp.cz)

Příslušný zaměstnanec DP vydá zákazníkovi potvrzení o převzetí reklamace.

3. Lhůty pro uplatnění reklamace

Zákazník je povinen podat reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistí vadu, nejpozději však:

- a) reklamace časového jízdného (kuponů) – ihned při předání časového jízdného v místě prodeje,
- b) zboží – do čtyřadvaceti měsíců od prodeje zboží.

Článek IV

Náležitosti reklamace

1. Přijatá reklamace musí obsahovat:

- a) identifikaci zákazníka a kontaktní údaje (jméno a příjmení zákazníka, případně e-mailové nebo telefonní spojení),
- b) předmět reklamace, služby, které se podání týká, časových údajů, popisu významných skutečností atd.,
- c) zjednodušený daňový doklad prokazující prodej v případě reklamace zboží.

2. Pokud nebude podání obsahovat potřebné náležitosti, bude zákazník vyzván k jejímu doplnění v přiměřené lhůtě. Zároveň bude poučen, že pokud nedostatky, které brání v dalším postupu, ve stanovené lhůtě neodstraní, nebude se DP jeho reklamací dále zabývat.

Článek V

Vyřízení reklamace

1. Lhůty

DP rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech ve lhůtě 30 dnů a nejpozději poslední den lhůty předá k poštovní přepravě zákazníkovi odpověď, respektive mu písemně oznámí k podané reklamaci své stanovisko.

V případě, že nelze reklamaci vyřídit ve lhůtě 30 dnů, informuje DP zákazníka o důvodu, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž mu sdělí další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení. Odpověď na reklamaci DP klientovi předá stejným komunikačním kanálem, kterým byla přijata, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání odpovědi. Každé doplnění či změna reklamace jsou považovány za nové podání a lhůta 30 dnů začíná běžet znovu od počátku posledního podání ve stejné věci.

2. Oprávněné reklamace jsou vyřizovány následujícím způsobem:

- a) reklamace časového jízdného (kuponů) jsou okamžitě vyřízeny v místě prodeje,
- b) reklamace zboží jsou vyřízeny přímo ve Střediscích dopravních informací nebo Muzeu městské hromadné dopravy výměnou za zboží bez vad, případně navrácením kupní ceny zboží.

Je-li reklamace neoprávněná, je o tom zákazník informován a je mu vysvětleno, z jakého důvodu byla reklamace zamítnuta.

3. Reklamace se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyrozumění o vyřízení reklamace předáno osobně zákazníkovi či předáno k poštovní přepravě, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.

Článek VI

Závěrečná ustanovení

DP se zavazuje chránit osobní údaje poskytnuté zákazníkem v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů (zákon č. 101/2000 Sb.). Poskytnuté osobní údaje jsou využívány k evidování reklamací a k informování zákazníka o skutečnostech, které přímo souvisejí s jeho reklamací. Stěžovatelem poskytnuté osobní údaje jsou bezpečně chráněny proti zneužití třetími osobami.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 2. 2015

Zákazníci do něj mohou nahlédnout ve Střediscích dopravních informací, Prodejních místech DP a Muzeu městské hromadné dopravy.