

Společnost Dopravní podnik hlavního města Prahy, akciová společnost (dále také DP), 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. 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 nahaného či vydaného časového jízdného (kuponu) zaviněním (pochybením) DP.

Chybné nahaní časového jízdného (kuponu) na čipovou kartu zaviněním DP lze opravit nahaním nového požadovaného kuponu a blokadí chybně nahaného kuponu zákazníkovi přímo v místě prodeje v den nákupu.

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 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 zda vyznačené údaje odpovídají skutečnosti (v případě nákupu jízdného na čipovou kartu provede zákazník ověření požadovaných údajů na prodejním displeji, 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 v den nákupu (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) nebo zasláním reklamovaného zboží do Střediska dopravních informací nebo Muzea městské hromadné dopravy.

Příslušný zaměstnanec DP vydá zákazníkovi potvrzení o převzetí reklamace. Pokud Kupující bude zasílat zboží přepravní službou, musí ve vlastním zájmu zabalit reklamované zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého zboží musí zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka musí obsahovat reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství) a všechny náležitosti podle čl. III bod 1. tohoto reklamačního řádu.

3 Lhůty pro uplatnění reklamace

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

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

Projeví-li se vada zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí zákazníkem, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak.

Článek III

Náležitosti reklamace

1 Přijatá reklamace musí obsahovat:

- identifikaci zákazníka a kontaktní údaje (jméno a příjmení zákazníka, případně e-mailové nebo telefonní spojení),
- předmět reklamace, služby, které se podání týká, časových údajů, popisu významných skutečností atd.,
- 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.

3 Zákazník má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží. Zákazník musí o proplacení těchto nákladů požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Článek IV

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, prostřednictvím SMS nebo e-mailem, 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 reklamací jsou považovány za nové podání a lhůta 30 dnů začíná běžet znovu od počátku posledního podání ve stejné věci.

2 Oprávněné reklamací jsou vyřizovány následujícím způsobem:

- reklamací časového jízdného (kuponů) jsou okamžitě vyřizovány v místě prodeje,
- DP rozhodne o reklamaci časového jízdného (kuponů) ihned, ve složitých případech bude reklamací postoupena k vyřízení kompetentnímu útvaru,
- reklamací zboží jsou vyřizovány přímo ve Střediscích dopravních informací nebo Muzeu městské hromadné dopravy výměnou za zboží bez vad, případně navrácením kupní ceny zboží.

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

3 Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:

- obvyklým užíváním nebo mechanickým poškozením zboží,
- prokazatelně nedovolenými zásahy do zboží, živelnou katastrofou nebo mechanickým poškozením,
- prokazatelně nesprávným užíváním,
- užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
- užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
- prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
- prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
- pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů.

4 Reklamací se považuje za vyřizovanou dnem, kdy je vyznění o vyřizování reklamací předáno osobně zákazníkovi či předáno k poštovní přepravě, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.

Článek V

Informace o zpracování osobních údajů

- Ochrana osobních údajů zákazníka, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“).
- Správce osobních údajů je Dopravní podnik hl. m. Prahy a.s., IČ: 00005886, Sokolovská 217/42, 190 22 Praha 9, (dále jen „Správce“).
- Osobní údaje zákazníka budou zpracovávány pouze pro účely vyřizování a evidování reklamací a k informování zákazníka o skutečnostech, které přímo souvisejí s jeho reklamací, a to ve formátu: jméno a příjmení, telefon nebo e-mail, adresa a nebudou předávány třetím osobám. Osobní údaje jsou bezpečně chráněny proti zneužití třetími osobami. Po vyřizování reklamací provede Správce likvidaci osobních údajů.
- Osobní údaje zákazníka budou zpracovávány manuálně Správce a to po dobu reklamací.



- 5 Zákazník bere na vědomí, že má právo požádat Správce o poskytnutí informace o způsobu zpracování jeho osobních údajů, přístupu k osobním údajům a o jejich opravu.
- 6 Zákazník dále bere na vědomí, že pokud zjistí, nebo se bude domnívat, že Správce provádí zpracování jeho osobních údajů způsobem, který je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo je v rozporu se Zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může Správce požádat o vysvětlení nebo požadovat, aby Správce odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci jeho osobních údajů. V souvislosti s výše uvedeným se může obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, pokud Správce výše uvedené žádosti nevyhoví, nebo i přímo bez předchozího podání žádosti.

Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 12. 1. 2018.

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

K mimosoudnímu řešení sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

DP je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

