

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), zboží, jízdenek a vstupenek

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, akciová společnost, Sokolovská 42/217, Vysočany, 190 00 Praha 9 (dále „DP“).

Článek I

Předmět reklamace

Reklamacie 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 Reklamacie časového jízdného (kuponů)

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

Prodej časového jízdného (kuponu) přiřazeného k identifikátoru, který vykazuje chybné parametry zaviněním DP, lze opravit stornováním chybně prodaného kuponu a přiřazením nového kuponu s požadovanými parametry 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 reklamacie zamítnuta.

Cestující je povinen se při nákupu jízdního dokladu v papírové i elektronické podobě přesvědčit, zda mu byl jízdní doklad vydán podle jeho požadavků a vyznačené údaje odpovídají skutečnosti (tato povinnost je stanovena Tarifem Pražské integrované dopravy. Údaje o kuponu v elektronické podobě jsou uvedeny na dokladu o prodeji, údaje o kuponu v papírové podobě jsou uvedeny na kuponu a na dokladu o prodeji.)

2 Reklamacie 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.



3 Reklamacie jízdenek a vstupenek na volnočasové akce DP

Předmětem reklamací jízdenek a vstupenek na volnočasové akce DP jsou jízdenky a vstupenky na výjimečné události pořádané DP, například jízdy muzejními vozidly, zážitková turistika v metru nebo akce v prostorách Muzea MHD. Možnost uznání oprávněnosti reklamace je omezena na případ chybně vydané jízdenky nebo vstupenky zaviněním (pochybením) DP.

4 Reklamacie voucherů Prague Visitor Pass a voucherů pro turistickou tramvaj 42

Předmětem reklamací voucherů Prague Visitor Pass a voucherů pro turistickou tramvaj 42 jsou vouchery Prague City Tourism vydané pro aktivaci v rámci fyzické nebo elektronické turistické karty Prague Visitor Pass a vouchery určené k získání jízdenky v turistické tramvaji 42. Možnost uznání oprávněnosti reklamace je omezena na případ chybně vydaného voucheru zaviněním (pochybením) DP.

5 Reklamacie jízdenek vydaných z platformy FlixBus

Předmětem reklamací jízdenek vydaných z platformy FlixBus jsou jízdenky, rezervace míst a dalších spojených služeb FlixBus, FlixTrain a dalších smluvních partnerů FlixBus vydané pro cestování v rámci sítě spojů dostupných v platformě FlixBus. Možnost uznání oprávněnosti reklamace je omezena na případ chybně vydané jízdenky zaviněním (pochybením) DP.

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 a voucherů Prague Visitor Pass 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) nebo zasláním reklamovaného zboží na výše uvedenou adresu DP.

Reklamaci jízdenek a vstupenek na volnočasové akce DP, voucherů pro turistickou tramvaj 42 a jízdenek vydaných z platformy FlixBus je možné podat osobně ve Střediscích dopravních informací (seznam míst a provozní doby jsou k dispozici na www.dpp.cz).

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:

- a) reklamace časového jízdného (kuponu) – ihned po prodeji časového jízdného v místě prodeje,
- b) zboží – do čtyřadvaceti měsíců od prodeje zboží,
- c) jízdenky a vstupenky – ihned po prodeji jízdenky nebo vstupenky v místě prodeje,
- d) reklamace voucherů Prague Visitor Pass a voucherů pro turistickou tramvaj 42 – ihned po prodeji voucheru v místě prodeje,
- e) reklamace jízdenek vydaných z platformy FlixBus – ihned po prodeji jízdenky v místě prodeje.

Projeví-li se vada zboží v průběhu jednoho roku od převzetí zákazníkem, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje anebo pokud není prokázán opak.

Článek III

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) daňový doklad prokazující prodej v případě reklamace zboží nebo doložení nákupu jiným způsobem.

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 zákazníkovi k podané reklamaci své stanovisko stejným komunikačním kanálem, kterým byla přijata, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání odpovědi.



Pokud 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) DP rozhodne o reklamaci časového jízdného (kuponů) ihned, ve složitých případech bude reklamace postoupena k vyřízení kompetentnímu útvaru,
- c) reklamace zboží jsou vyřízeny přímo ve Střediscích dopravních informací nebo Muzeu městské hromadné dopravy nebo ve složitých případech po posouzení reklamace ve lhůtě do 30 dnů výměnou za zboží bez vad, případně navrácením kupní ceny zboží,
- d) reklamace jízdenek nebo vstupenek jsou okamžitě vyřízeny v místě prodeje výměnou nebo navrácením kupní ceny,
- e) reklamace voucherů Prague Visitor Pass a voucherů pro turistickou tramvaj 42 jsou okamžitě vyřízeny v místě prodeje navrácením kupní ceny,
- f) reklamace jízdenek vydaných z platformy FlixBus jsou okamžitě vyřízeny v místě prodeje navrácením kupní ceny.

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

Informace o zpracování osobních údajů

1 Správcem osobních údajů je Dopravní podnik hl. m. Prahy akciová společnost, IČO: 00005886, Sokolovská 42/217, Vysočany, 190 00 Praha 9, (dále jen „Správce“). Při využívání osobních údajů se plně řídíme NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) – (dále jen „GDPR“) a též zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. Správce jmenoval Pověřence pro ochranu osobních údajů Mgr. Simonu Šemberovou, který dohlíží na dodržování zákonných povinností a zásad ochrany osobních údajů. Pověřence pro ochranu osobních údajů DPP můžete kontaktovat těmito způsoby:

Mgr. Simona Šemberová:

- listinný písemný kontakt: Sokolovská 42/217, 190 00 Praha 9
 - datová schránka DPP: fhidrk6
 - vyplněním kontaktního formuláře na téma „Osobní údaje“
 - osobní podání žádosti o přístup k údajům – podatelna v sídle správce v úředních hodinách
- 2 Osobní údaje předané zákazníkem za účelem vyřízení reklamace budou zpracovávány manuálně Správcem, a to po dobu reklamace. Správce provede likvidaci osobních údajů, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovány. Osobní údaje zákazníka nebudou předávány jiným subjektům.
- 3 Respektujeme Vaše práva na přístup, opravu, požadavek na smazání nebo požadavek na omezení používání Vašich osobních údajů podle platných zákonů.

Při naplňování Vašich práv vycházíme z obecného nařízení GDPR, konkrétně z článků 15–22, které Vám garantuje následující práva:

- Máte právo vědět, jaké osobní údaje o Vás uchováváme.
- Poskytneme Vám na vyžádání kopii Vašich osobních údajů.
- Pokud jsou Vaše osobní údaje nesprávné nebo neúplné, máte právo požádat o jejich opravu (aktualizaci).
- Máte právo vznést námitky proti zpracování Vašich osobních údajů.
- Můžete také požádat o smazání nebo omezení používání Vašich osobních údajů.

V této souvislosti také podnikáme kroky, abychom zajistili, že osobní údaje, které shromažďujeme, budou přesné a aktuální.

Pokud byste nebyli spokojeni s naší reakcí na uplatnění Vašich práv nebo bychom nedodrželi stanovený termín odpovědi (max. 30 dní), máte právo podat stížnost na dozorový úřad, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. Adresa: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, web: <https://www.uoou.cz>, e-mail: posta@uoou.cz



Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 3. 2023.

Zákazníci do něj mohou nahlédnout ve Střediscích dopravních informací, Prodejních místech DP, Muzeu městské hromadné dopravy a na webových stránkách www.dpp.cz.

K mimosoudnímu řešení sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 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.



Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost **adresa** Sokolovská 42/217, Vysočany, 190 00 Praha 9

tel. +420 296 191 111 **e-mail** dpp@dpp.cz **www.dpp.cz**

IČ 00005886 **DIČ** CZ00005886 **zápis v OR** vedeném MS v Praze v oddíle B, vložka 847

bankovní spojení Česká spořitelna, a. s. Praha 1 **číslo účtu** 1930731349/0800

Strana 6/6



**Dopravní podnik
hlavního města Prahy**