

Společnost Dopravní podnik města Ústí nad Labem, a.s. v souladu se zákonem č. 513/1991 Sb. obchodní zákoník, zák. č. 40/1964 Sb. občanský zákoník a zák. č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele vydává tento

## Reklamační řád

Účelem Reklamačního řádu je stanovit náležitosti a podmínky řešení reklamací a stížností podaných v Dopravním podniku města Ústí nad Labem a.s., Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem (dále DP).

### Čl. I

#### Předmět reklamace/stížnosti

Předmětem reklamace je podezření cestujícího, ale i necestujícího (dále „zákazníka“), na nedostatky v plnění služeb spojených s provozováním MHD, provozovatelem Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s.

1. reklamace elektronické jízdenky
2. reklamace funkčnosti automatů na jízdenky (dále „AVJ“)
3. reklamace jízdenek a kupónů vydaných společností.

Stížností je podání, které poukazuje na nevhodné chování zaměstnanců Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s. (DP) nebo na nesprávný postup DP nebo na nedostatečné plnění povinností DP vyplývajících z platných právních předpisů

### Čl. II.

#### Právo uplatnit reklamaci/stížnost, způsob a místo jejího uplatnění

##### 1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace/stížnosti:

Reklamaci/stížnost 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 budov souvisejících s veřejnou dopravou poskytovanou DP a nebude jí právo podat reklamaci/stížnost umožněno.

##### 2. Místo a způsob uplatnění reklamace/stížnosti

Reklamaci/stížnost je možné podat těmito komunikačními kanály:

- osobně na Zákaznickém a informačním centru v budově DP, Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem (po-pá 6:00-18:00) - stížnosti se přijímají pouze v písemné podobě

- poštou na adrese: Dopravní podnik města Ústí nad Labem, a.s., Zákaznické oddělení, Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem
- e-mailem na adrese: info@dpmul.cz
- telefonicky na bezplatné telefonní lince: 800 100 613 (po-pá 6:00-18:00) - pouze reklamace AVJ
- reklamace elektronických jízdenek se provádí prostřednictvím formuláře, který je umístěn na internetových stránkách vydavatele – [www.smsjizdenky.cz](http://www.smsjizdenky.cz)

V případě, že zákazník reklamaci/stížnost učiní osobně, vydá příslušný zaměstnanec DP zákazníkovi potvrzení o převzetí reklamace/stížnosti.

### 3. Lhůty pro uplatnění reklamace

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

- a) u reklamace elektronické jízdenky - nejpozději do 30 dnů ode dne vadného poskytnutí služby
- b) u reklamace chybné funkce AVJ - nejpozději do 2 pracovních dnů po zjištění chybné funkce AVJ
- c) u reklamace jízdenek a kupónů - ihned při předání v místě prodeje
- d) u stížností - nejpozději do 30 dní ode dne vzniku předmětu stížnosti
- e) u stížností na situace, které se udály ve vozidlech vybavených kamerovým systémem – nejpozději následující den po vzniku události

## Čl. III.

### Náležitosti reklamace/stížnosti

1. Přijatá reklamace/stížnost musí obsahovat:

- Identifikaci zákazníka a kontaktní údaje (jméno a příjmení zákazníka, e-mailové nebo telefonní spojení, příp. adresu u písemného podání, datum a podpis)
- Předmět reklamace/stížnosti služby, které se podání týká, časových údajů, popisu významných skutečností atd.).

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/stížností dále zabývat.

3. Obsah reklamace AVJ se řídí položkami ve formuláři Reklamace AVJ.

---

## ČI.IV.

### Vyřízení reklamace/stížnosti

#### 1. Lhůty

Reklamaci DP vyřídí ve lhůtě 30 kalendářních dnů. V případě, že nelze reklamaci vyřídit ve lhůtě 30 dnů, informuje Dopravní podnik zákazníka o důvodu, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž mu sdělí další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení. Každé doplnění či změna reklamace jsou považovány za nové podání a lhůta na vyřízení začíná běžet znovu od počátku posledního podání ve stejné věci.

Lhůta na vyřízení stížnosti poskytovaných služeb není stanovena.

#### 2. Způsob vyřízení reklamace/stížnosti:

Při oprávněné reklamaci:

a) na automat pro výdej jízdenek placených v hotovosti je cestujícímu přiznána náhrada ve formě jízdenek, pokud se jedná o špatně vytištěnou nebo oříznutou jízdenku, a to výměnou kus za kus. Pokud AVJ nevydá žádnou jízdenku, bude vrácena finanční hotovost. Jízdenky jsou cestujícímu vydány v informačním centru proti podpisu na reklamační protokol. Ve výjimečných případech (odůvodněné zdravotní či osobní důvody, trvalé bydliště mimo dosah MHD provozované DP) mohou být jízdenky zaslány poštou.

b) na automat pro výdej jízdenek placených bankovní kartou je cestujícímu vrácena částka, o kterou chybnou funkcí AVJ přišel, prostřednictvím bankovního terminálu zpět na účet.

c) na SMS jízdenku je společností pro zasílání sms jízdenek cestujícímu vrácena částka, o kterou chybným fungováním systému přišel, a to na bankovní účet či složenkou na adresu uvedenou v reklamačním protokolu. O oprávněnosti reklamace nerozhoduje DP.

d) na jízdenky a kupóny vydané společností je okamžitě závada odstraněna.

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

Na stížnost odpovídá Dopravní podnik stejnou cestou, jakou byla stížnost obdržena. Pokud se se stěžovatelem nedohodne jinak. Z vyrozumění o vyřízení stížnosti by mělo být zřejmé, zda podaná stížnost byla shledána důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou. Při důvodné stížnosti informuje stěžovatele o přijatých opatřeních.

---

Reklamační/stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyrozumění o vyřízení reklamační/stížnosti odesláno mailem, sděleno telefonicky, ústně či předáno k poštovní přepravě, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.

#### ČI.IV.

#### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

DPmUL, a.s. se zavazuje chránit osobní údaje poskytnuté stěžovatelem v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů (zákon č. 101/2002 Sb.). Poskytnuté osobní údaje jsou využívány k evidování stížnosti a k informování stěžovatele o skutečnostech, které přímo souvisejí s jeho stížností. Stěžovatelem poskytnuté osobní údaje jsou bezpečně chráněny proti zneužití třetími osobami.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 5. 2017 a je zveřejněn na webových stránkách DP, případně do něj mohou zákazníci nahlédnout osobně v Zákaznickém a informačním centru DP.