



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Směrnice č. 5/2019

Výtisk číslo: 1

Datum vydání: 1. 6. 2019

Vypracoval: Milan Hrudka
Vedoucí střediska Zákaznické
a informační centrum

Kontroloval: Ing. Vratislav Blažek
specialista pro právní
a kontrolní činnost, BOZP a PO

JUDr. Pavel Mareček
Advokát

Mgr. Jiří Kalach
pověřenec ochrany osobních údajů

Schválil: Ing. Libor Turek, Ph.D.
výkonný ředitel společnosti

**OBSAH**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	2
REKLAMAČNÍ ŘÁD.....	2
2. PŘEDMĚT REKLAMACE/STÍŽNOSTI/PODÁNÍ	2
3. PRÁVO UPLATNIT REKLAMACI/STÍŽNOST, ZPŮSOB A MÍSTO JEJÍHO UPLATNĚNÍ	3
3.1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace/stížnosti	3
3.2. Místo a způsob uplatnění reklamace.....	3
3.3. Místo a způsob uplatnění stížnosti.....	3
3.4. Osobní podání reklamace/stížnosti	4
4. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI	4
5. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE/STÍŽNOSTI	5
5.1. Přijatá reklamace musí obsahovat:.....	5
5.2. Stížnost	7
5.3. Podání žádosti o výpis dluhu nebo splátkový kalendář	10
6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI	11
7. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ	13
8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	13

PŘÍLOHY:

Příloha č. 1: Souhlas se zpracováním osobních údajů

Příloha č. 2: Formulář k písemnému podání reklamace

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Dopravní Podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO 250 138 91, se sídlem Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 945 (dále jen „DPmUL a.s.“ nebo též „dopravce“), v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele vydává tento

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Účelem Reklamačního řádu je stanovit základní zásady a principy, náležitosti, podmínky a postupy DPmUL a.s. a cestujícího, ale i necestujícího, fyzické nebo právnické osoby (dále „**zákazník**“) při řešení reklamací a stížností podaných zákazníkem u DPmUL a.s., coby dopravce a poskytovatele dalších služeb souvisejících s provozováním městské hromadné dopravy (reklamace a stížnost je dále označována společně též jako „**podání**“).

Vztahuje-li se na některé služby nebo produkty záruka, lze reklamaci uplatnit jen v záruční době. Ustanoveními tohoto Reklamačního řádu nejsou dotčena ustanovení Smluvních přepravních podmínek ani obchodních podmínek jednotlivých produktů a služeb poskytovaných ze strany DPmUL a.s.

2. PŘEDMĚT REKLAMACE/STÍŽNOSTI/PODÁNÍ

2.1 Reklamací se rozumí uplatnění práv zákazníka vyplývajících z odpovědnosti za vady vzniklé při poskytování služeb, příp. při prodeji produktů. Vadně poskytnutá služba nebo produkt je taková služba nebo produkt, která byla DPmUL a.s. poskytnuta jako poskytovatelem nebo dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.

2.2. Předmětem reklamace je řešení podezření zákazníka na nedostatky v plnění služeb dopravce spojených s provozováním MHD či vady produktů DPmUL a.s., a to zejména těchto služeb/ produktů:

- a) reklamace služby SMS jízdenka,
- b) reklamace služby SEJF jízdenka, SEJF časového kupónu,
- c) reklamace služby a jízdních dokladů zakoupených v jízdenkových automatech,
- d) reklamace ceny vypočtené elektronické jízdenky na základě transakčních operací provedených u jednotlivého jízdného na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT,
- e) reklamace ceny vypočtené elektronické jízdenky na základě transakčních operací u jednotlivého jízdného na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT provedených mobilním telefonem s emulovanou platební kartou,
- f) reklamace ostatních produktů a služeb poskytovaných DPmUL a.s.

2.3 Stížností se rozumí podání, které poukazuje na nevhodné chování zaměstnanců DPmUL a.s. nebo na nesprávný postup DPmUL a.s., nebo na nedostatečné plnění povinností DPmUL a.s. vyplývajících z platných právních předpisů.

3. PRÁVO UPLATNIT REKLAMACI/STÍŽNOST, ZPŮSOB A MÍSTO JEJÍHO UPLATNĚNÍ

3.1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace/stížnosti

Reklamací/stížností může podat zákazník, který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu, který prokáže, že mu příslušné právo náleží. Reklamací/stížností podává zákazník osobně, nebo prostřednictvím zákonného zástupce nebo zmocněnce, který se musí prokázat platnou plnou mocí s úředně ověřeným podpisem zmocnitele (zákazníka).

3.2. Místo a způsob uplatnění reklamace

Není-li dále stanoveno jinak, je možné reklamaci podat těmito způsoby:

- na Zákaznickém centru v budově DPmUL a.s., Revoluční 26, Ústí nad Labem, PSČ 401 11, kde si zákazník na počítači umístěném v tomto centru vyplní reklamační protokol nebo vyplní předtištěný reklamační protokol; v případě reklamace ceny vypočtené elektronické jízdenky lze podat reklamaci i na přepážce Zákaznického centra,
- poštou na adresu Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s. s doručovací adresou Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem, v tomto případě musí listinné podání reklamace obsahovat náležitosti uvedené v čl. 5,
- na internetových stránkách www.dpmul.cz /Kontakty prostřednictvím elektronického reklamačního protokolu,
- službu SMS jízdenka je možné reklamovat prostřednictvím webové aplikace na adrese <http://smsjizdenky.cz> vyplněním reklamačního protokolu v elektronické podobě, nebo vyplněním předtištěného reklamačního protokolu na Zákaznickém centru,
- službu SEJF jízdenka nebo SEJF kupón je možné reklamovat zavoláním na linku HelpDesk SEJFu - viz www.sejf.cz/kontakty nebo vyplněním předtištěného reklamačního protokolu na Zákaznickém centru.
- mailem na adresu info@dpmul.cz , přičemž reklamace musí obsahovat náležitosti uvedené v čl. 5.

Produkty a služby dle čl. 2. bodu 2.2, písmena d), a e) tohoto Reklamačního řádu je možné reklamovat výlučně těmito způsoby:

- na přepážce Zákaznického centra v budově DPmUL a.s., Revoluční 26, Ústí nad Labem PSČ 401 11 po přiložení bankovní karty zákazníka k terminálu,

přes webové rozhraní <https://eshop-bpk.dpmul.cz> , kde zákazník zadá kód dopravní transakce uvedený v elektronickém bankovním výpisu nebo na výpisu z účtu a poslední 4 čísla bankovní karty, kterou byly provedeny transakce v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT; podrobný návod je k dispozici ve Všeobecných obchodních podmínkách užívání bezkontaktní bankovní platební karty na linkách provozovaných Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s.

3.3. Místo a způsob uplatnění stížnosti

Stížnost je možné podat těmito způsoby:

- na Zákaznickém centru v budově DPmUL a.s., Revoluční 26, Ústí nad Labem, PSČ 401 11, kde si zákazník na počítači umístěném na zákaznickém centru vyplní reklamační protokol nebo vyplní předtištěný reklamační protokol,
- poštou na adresu Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., s doručovací adresou Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem, v tomto případě musí listinné podání reklamace obsahovat náležitosti uvedené v čl. 5,
- na internetových stránkách www.dpmul.cz /Kontakty prostřednictvím elektronického reklamačního protokolu,
- e-mailem na adresu info@dpmul.cz , přičemž stížnost musí obsahovat náležitosti uvedeném v čl. 5 a zákazník musí udělit souhlas se zpracováním jeho osobních údajů.

3.4. Osobní podání reklamace/stížnosti

1. V případě, že zákazník reklamaci podá osobně v Zákaznickém centru DPmUL a.s. vydá zákazníkovi přepážkový zaměstnanec DPmUL a.s., po vyplnění reklamačního protokolu písemné potvrzení o převzetí reklamace nebo takové potvrzení zašle na e- mailovou adresu uvedenou zákazníkem. V potvrzení bude v případě reklamace uvedeno, kdy zákazník reklamaci učinil, jaké právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a termín vyřízení reklamace dle čl. 4 tohoto Reklamačního řádu.
2. Při podání stížnosti dále zákazník obdrží tiskopis ve dvojím vyhotovení „Souhlas se zpracováním osobních údajů“, které zákazník po podpisu v jednom vyhotovení předá spolu s osobním dokladem (občanský průkaz, cestovní pas) přepážkovému zaměstnanci, který je povinen z osobního dokladu ověřit uvedené osobní údaje zákazníka a svým podpisem potvrdit správnost uvedených osobních údajů.
3. Pokud zákazník reklamaci podá některou z elektronických forem komunikace uvedených v odst. 3.2 nebo 3.3 nebo poštou zašle, DPmUL a.s. zákazníkovi bezodkladně na jím uvedenou emailovou či korespondenční adresu potvrzení o převzetí reklamace, v němž bude v případě reklamace uvedeno, kdy zákazník reklamaci učinil, jaké právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a termín vyřízení reklamace dle čl. 4 tohoto Reklamačního řádu. V případě stížnosti zašle pověřený zaměstnanec DPmUL a.s. zákazníkovi k vyplnění tiskopis „Souhlas se zpracováním osobních údajů“, pokud některá z elektronických forem podání již takový Souhlas neobsahuje.
4. Nevydá-li zákazník, který podal stížnost, souhlas se zpracováním osobních údajů, bude další šetření stížnosti zastaveno.

4. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

1. Zákazník je povinen podat reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistí vadu, nejpozději však do 30 dnů ode dne:
 - a) objednání služby SMS jízdenka,
 - b) zakoupení SEJF jízdenky nebo SEJF časového kupónu,
 - c) zakoupení jízdního dokladu v jízdenkových automatech,
 - d) odečtení částky z účtu zákazníka za cenu elektronické jízdenky vypočtenou na základě transakčních operací provedených bankovní bezkontaktní platební kartou u jednotlivého jízdného na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT,

- e) zjištění vady u anonymní bezkontaktní bankovní platební karty zakoupené na přepážce Zákaznického centra,
 - f) odečtení částky z účtu zákazníka za cenu elektronické jízdenky vypočtené na základě transakčních operací provedených mobilním telefonem s emulovanou platební kartou u jednotlivého jízdného na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT,
 - g) v případě zjištění vady u ostatních produktů a služeb poskytovaných DPmUL a.s.
2. Lhůty pro vyřízení reklamace jsou uvedené v článku 6 a může být po dohodě se zákazníkem prodlouženy.
3. Stížnost je zákazník povinen podat **nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne vzniku předmětu stížnosti**.
4. Podněty k projednání stížností, případně námitek na chování nebo jednání řidiče vozidla či jiné pověřené osoby Dopravce, které se udály ve vozidlech vybavených kamerovým systémem se záznamem a které by mohly obsahovat skutečnosti svědčící o podezření ze spáchání trestného činu či přestupku, je cestující povinen uplatnit bezodkladně, s ohledem na lhůty stanovené pro ukládání kamerových záznamů, na nejbližší služebně Policie ČR. Součástí podání musí být datum vzniku události, čas, číslo linky případně i evidenční číslo vozidla.

5. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE/STÍŽNOSTI

5.1. Přijatá reklamace musí obsahovat:

1. Identifikaci zákazníka, kontaktní údaje: Jméno a příjmení zákazníka, bydliště/emailovou adresu (dle požadovaného způsobu vyrozumění). Pokud zákazník žádá písemné vyrozumění o způsobu vyřízení reklamace v listinné podobě, je zákazník povinen uvést též kontaktní adresu, liší-li se tato od adresy uvedeného bydliště.
2. Označení služby/produktu, které se podání týká.
3. Datum a čas zjištění vady.
4. Popis způsobu, jakým se vada projevuje.
5. Požadovaný způsob vyřízení reklamace.
6. Datum a čas podání.
7. Aniž je dotčeno ustanovení předchozích odstavců, je zákazník povinen v podání dále uvést:
 - a) v případě reklamace služby SMS jízdenka:
 - telefonní číslo, ze kterého byla služba SMS jízdenka objednána,
 - datum objednání služby SMS jízdenka,
 - počet odeslaných SMS zpráv k objednání služby SMS jízdenka,
 - čas objednání služby SMS jízdenka,
 - druh a cena jízdenky,
 - údaj o tom, zda byla SMS jízdenka doručena či nikoli,
 - čas doručení SMS jízdenky,
 - HASH kód + kontrolní kód,

- způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo účtu a bankovní spojení).
- b) v případě reklamace služby SEJF jízdenka:
- telefonní číslo, ze kterého byla SEJF jízdenka zakoupena,
 - počet zakoupených SEJF jízdenek,
 - čas zakoupení SEJF jízdenky,
 - druh a cena jízdenky,
 - HASH kód + kontrolní kód,
 - způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo účtu a bankovní spojení).
- c) v případě reklamace služby SEJF časový kupón:
- telefonní číslo, ze kterého byl SEJF kupón zakoupen,
 - čas zakoupení SEJF kupónu,
 - druh, cena a časová platnost časového kupónu (OD_DO),
 - způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo účtu a bankovní spojení).
- d) v případě reklamace operace provedené v jízdenkovém automatu:
- umístění jízdenkového automatu (ulice, zastávka),
 - datum a čas nákupu jízdního dokladu,
 - počet a druh zakoupených jízdenek/časových kupónů,
 - počet a druh vhozených mincí,
 - při platbě bankovní kartou poslední 4 čísla karty,
 - při platbě emulovanou platební kartou v mobilním telefonu čtyřčíslí tokenu, které zákazník zjistí na stvrzence při platbě v obchodní síti nebo v příslušné bance.
- e) v případě reklamace ceny elektronické jízdenky vypočtené na základě transakčních operací provedených na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT (prostřednictvím bezkontaktní bankovní platební karty):
- číslo platební karty, tzv. maskovaný PAN. (jedná se o číslo, které je uvedeno na přední straně bankovní karty (šestnáctimístné číslo); na reklamační formulář je nutné doplnit číslo karty pouze ve tvaru: prvních šest pozic čísla a poslední čtyři čísla, příklad: 123456*****1234),
 - místo, datum a čas provedení reklamovaných CHECK IN,
 - místo, datum a čas provedení reklamovaných CHECK OUT,
 - výše reklamované ceny elektronické jízdenky,
 - datum expirace platební karty,
 - kód dopravní transakce uvedený v elektronickém bankovníctví nebo na výpisu z účtu zákazníka,
 - způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo účtu a bankovní spojení).
- f) v případě reklamace ceny jízdného vypočteného na základě transakčních operací provedených mobilním telefonem s emulovanou platební kartou u jednotlivého jízdného na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT
- číslo emulované platební karty, tj. číslo tokenu, (poslední 4 čísla), které zákazník zjistí na stvrzence při platbě v obchodní síti nebo na zavolání v příslušné bance (číslo emulované platební karty se neshoduje s číslem tokenu),

- číslo vozidla, číslo linky,
 - místo, datum a čas provedení reklamovaných CHECK IN,
 - místo, datum a čas provedení reklamovaných CHECK OUT,
 - kód dopravní transakce uvedený v elektronickém bankovním účtu nebo na výpisu z účtu zákazníka,
 - způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo účtu a bankovní spojení).
- g) v případě reklamace na odtah vozidla:
- jméno, příjmení a datum narození řidiče, kterému bylo odtaženo vozidlo,
 - datum vzniku události (odtahu vozidla),
 - čas vzniku události (odtahu vozidla),
 - místo vzniku události (název ulice, kde byl odtah proveden),
 - RZ vozidla (SPZ),
 - číslo osvědčení o registraci vozidla
 - tovární značka, typ vozidla,
 - barva vozidla,
 - datum a způsob zaplacení odtahu,
 - variabilní symbol nebo evidenční číslo zápisu o odtahu,
 - číslo dokladu o zaplacení odtahu v hotovosti.
8. Pokud nebude podání obsahovat shora uvedené náležitosti potřebné pro vyřízení reklamace, bude zákazník vyzván k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Ve výzvě bude zákazník poučen, že pokud nedostatky, které brání v dalším postupu, ve stanovené lhůtě neodstraní, nebude se DPmUL a.s. jeho reklamací/stížností dále zabývat. Výzvu DPmUL a.s. zákazníkovi předá:
- a) způsobem požadovaným zákazníkem v podání,
 - b) stejným komunikačním způsobem, kterým bylo podání přijato, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání výzvy.
9. O dobu určenou pro odstranění vad podání dle předchozího odstavce 8 se prodlužuje lhůta pro vyřízení podání, uvedená v čl. 6 tohoto Reklamačního řádu.

5.2. Stížnost

Přijatá stížnost musí obsahovat tyto náležitosti:

1. Identifikaci zákazníka, kontaktní údaje: Jméno a příjmení zákazníka, bydliště/emailovou adresu (dle požadovaného způsobu vyrozumění). Pokud zákazník žádá písemné vyrozumění o způsobu vyřízení stížnosti v listinné podobě, je zákazník povinen uvést též kontaktní adresu, liší-li se tato od adresy uvedeného bydliště.
2. Označení služby, které se podání týká.
3. Popis vzniku a průběhu události.
4. Požadovaný způsob vyřízení stížnosti.
5. Datum a čas podání stížnosti.
6. Aniž je dotčeno ustanovení předchozích odstavců, je zákazník povinen v podání dále uvést konkrétní údaje vztahující se ke stížnosti, z nichž bude patrné, co je předmětem stížnosti a popis skutkového stavu, v němž zákazník spatřuje nevhodný postup DPmUL a.s.:

a) v případě stížnosti na chování řidiče vozidla:

- datum vzniku události,
- místo vzniku události (název zastávky, evidenční číslo vozidla atd.),
- číslo linky,
- čas vzniku události,
- směr jízdy.

b) v případě stížnosti na prodej jízdenek řidičem vozidla:

- datum vzniku události,
- místo vzniku události (název zastávky, evidenční číslo vozidla atd.),
- číslo linky,
- směr jízdy,
- čas vzniku události,
- druh jízdenky (obyčejná, zvýhodněná, zlevněná), cena jízdenky, její časová a zónová platnost,
- v případě jízdenky DÚK – druh jízdenky (obyčejná, zvýhodněná, zlevněná), cena jízdenky, její časová a zónová platnost (Z_DO),
- způsob platby; v případě platby:
 - bezkontaktní čipovou kartou DÚK číslo této karty,
 - bezkontaktní bankovní platební kartou číslo platební karty, tzv. maskovaný PAN. (jedná se o číslo, které je uvedeno na přední straně bankovní karty (šestnáctimístné číslo); na reklamační formulář je nutné doplnit číslo karty pouze ve tvaru: prvních šest pozic čísla a poslední čtyři čísla, příklad: 123456*****1234) a datum expirace,
 - mobilním telefonem s emulovanou platební kartou – číslo telefonu a číslo tokenu, (poslední 4 čísla), které zákazník zjistí na stvrzence při platbě v obchodní síti nebo na zavolání v příslušné bance (číslo emulované platební karty se neshoduje s číslem tokenu).

c) v případě stížnosti na funkčnost elektronického odbavovacího systému:

- datum vzniku události,
- čas vzniku události,
- místo vzniku události (název zastávky, evidenční číslo vozidla atd.),
- číslo linky,
- směr jízdy,
- pořadové číslo terminálu/validátoru (1, 2, 3 atd., přičemž číslování je řazeno od řidiče vozidla),
- druh použitého identifikátoru:
 - bezkontaktní čipová karta DÚK - číslo této karty,
 - bezkontaktní bankovní platební karta - číslo platební karty, tzv. maskovaný PAN. (jedná se o číslo, které je uvedeno na přední straně bankovní karty (šestnáctimístné číslo); na reklamační formulář je nutné doplnit číslo karty pouze ve tvaru: prvních šest pozic čísla a poslední čtyři čísla, příklad: 123456*****1234) a datum expirace,
 - mobilní telefon s emulovanou platební kartou – číslo telefonu a číslo tokenu, (poslední 4 čísla), které zákazník zjistí na stvrzence při platbě v obchodní síti nebo na zavolání v příslušné bance (číslo emulované platební karty se neshoduje s číslem tokenu).

d) v případě stížnosti na přepravního kontrolora nebo na uložení přírážky za jízdu bez platného jízdního dokladu nebo za porušení Smluvních přepravních podmínek:

- datum narození cestujícího, kterému byla uložena přírážka,

- jedná-li se o osobu nezletilou a příjmení osoby, která podala stížnost je odlišné od příjmení osoby nezletilé, je tato osoba hodnověrným způsobem povinna prokázat, že je zákonným zástupcem osoby nezletilé např. zasláním notářsky ověřeného písemného prohlášení, předložení rodného listu dítěte a svého osobního dokladu k nahlédnutí na přepážce doplatkové pokladny,
 - datum vzniku události,
 - čas vzniku události,
 - místo vzniku události (název zastávky, evidenční číslo vozidla atd.),
 - číslo linky,
 - datum a způsob zaplacení přírážky,
 - variabilní symbol nebo evidenční číslo zápisu o kontrole,
 - číslo dokladu o zaplacení přírážky v hotovosti,
 - služební číslo přepravního kontrolora,
 - druh jízdního dokladu, nebyl-li přepravním kontrolorem odebrán (např. jednotlivá jízdenka, evidenční číslo jízdního dokladu, časová a zónová platnost),
 - prodejce jízdního dokladu,
 - druh, číslo průkazu a jeho platnost dokladující nárok na slevu na jízdném.
- e) v případě stížnosti na uložení přírážky za SMS jízdenku kromě náležitostí uvedených v odst. 5.2. bodu č. 6, písm. d):
- telefonní číslo, ze kterého byla služba SMS jízdenka objednána,
 - datum objednání služby SMS jízdenka,
 - čas objednání služby SMS jízdenka,
 - počet odeslaných SMS zpráv k objednání služby SMS jízdenka,
 - druh a cena jízdenky,
 - údaj o tom, zda byla SMS jízdenka doručena či nikoli,
 - čas doručení SMS jízdenky,
 - HASH kód + kontrolní kód.
- f) v případě stížnosti na uložení přírážky za SEJF jízdenku kromě údajů uvedených v odst. 5.2. bodu č. 6, písm. d):
- telefonní číslo, ze kterého byla SEJF jízdenka zakoupena,
 - počet zakoupených SEJF jízdenek,
 - čas zakoupení SEJF jízdenky,
 - druh a cena jízdenky,
 - HASH kód + kontrolní kód.
- g) v případě stížnosti na uložení přírážky za SEJF časovou jízdenku kromě náležitostí uvedených v odst. 5.2. bodu č. 6, písm. d):
- telefonní číslo, ze kterého byla SEJF časová jízdenka zakoupena,
 - čas zakoupení SEJF kupónu,
 - druh, cena a časová platnost časového kupónu (OD_DO).
- h) v případě uložení přírážky na základě neplatných transakčních operací provedených na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT (prostřednictvím bezkontaktní bankovní platební karty) kromě údajů uvedených v odst. 5.2. bodu č. 6, písm. d):
- číslo platební karty, tzv. maskovaný PAN. (jedná se o číslo, které je uvedeno na přední straně bankovní karty (šestnáctimístné číslo); na reklamační formulář je nutné doplnit číslo

karty pouze ve tvaru: prvních šest pozic čísla a poslední čtyři čísla, příklad: 123456*****1234),

- datum expirace,
 - místo, datum a čas provedení reklamovaných CHECK IN,
 - místo, datum a čas provedení reklamovaných CHECK OUT,
 - výše zaplacené ceny jízdného,
 - kód dopravní transakce uvedený v elektronickém bankovníctví nebo na výpisu z účtu zákazníka.
- i) v případě uložení přírážky na základě neplatných transakčních operací provedených mobilním telefonem s emulovanou platební kartou u jednotlivého jízdného na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT kromě náležitostí uvedených v odst. 5.2. bodu č. 6, písm. d):
- číslo emulované platební karty, tj. číslo tokenu, (poslední 4 čísla), které zákazník zjistí na stvrzence při platbě v obchodní síti nebo na zavolání v příslušné bance (číslo emulované platební karty se neshoduje s číslem tokenu),
 - číslo vozidla, číslo linky,
 - místo, datum a čas provedení reklamovaných CHECK IN,
 - místo, datum a čas provedení reklamovaných CHECK OUT,
 - kód dopravní transakce uvedený v elektronickém bankovníctví nebo na výpisu z účtu držitele bezkontaktní bankovní platební karty.
- j) v případě stížnosti na odtah vozidla kromě náležitostí uvedených v odst. 5.2., bodu č. 1:
- jméno, příjmení a datum narození řidiče, kterému bylo odtahované vozidlo,
 - datum vzniku události (odtahu vozidla),
 - čas vzniku události (odtahu vozidla),
 - místo vzniku události (název ulice, kde byl odtah proveden),
 - RZ vozidla (SPZ),
 - číslo osvědčení o registraci vozidla
 - tovární značka, typ vozidla,
 - barva vozidla,
 - datum a způsob zaplacení odtahu,
 - variabilní symbol nebo evidenční číslo zápisu o odtahu,
 - číslo dokladu o zaplacení odtahu v hotovosti.

7. Pokud nebude podání obsahovat shora uvedené náležitosti potřebné pro vyřízení podání, bude zákazník vyzván k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Ve výzvě bude zákazník poučen, že pokud nedostatky, které brání v dalším postupu, ve stanovené lhůtě neodstraní, nebude se DPmUL a.s. jeho stížností dále zabývat. Výzvu DPmUL a.s. zákazníkovi předá:

- a) způsobem požadovaným zákazníkem v podání,
 - b) stejným komunikačním způsobem, kterým bylo podání přijato, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání výzvy.
8. O dobu určenou pro odstranění vad podání dle předchozího odstavce 7 se prodlužuje lhůta pro vyřízení podání, uvedená v čl. 6 tohoto Reklamačního řádu.

5.3. Podání žádosti o výpis dluhu nebo splátkový kalendář

1. Identifikaci zákazníka, kontaktní údaje: Jméno a příjmení zákazníka, datum narození, kontaktní adresu, liší-li se tato od adresy uvedeného bydliště.

2. Označení služby, které se žádost týká (přepravní kontrola/odtah vozidla).
3. V případě splátkového kalendáře, údaje o uložení přírážky/odtahu vozidla:
 - datum a čas vzniku události,
 - místo vzniku události.
4. Navrhovaná výše jedné splátky.
5. Datum zahájení plnění splátkového kalendáře.
6. Pokud nebude podání obsahovat shora uvedené náležitosti potřebné pro vyřízení podání, bude zákazník vyzván k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Ve výzvě bude zákazník poučen, že pokud nedostatky, které brání v dalším postupu, ve stanovené lhůtě neodstraní, nebude se DPmUL a.s. jeho žádostí dále zabývat. Výzvu DPmUL a.s. zákazníkovi předá:
 - a) způsobem požadovaným zákazníkem v podání,
 - b) stejným komunikačním způsobem, kterým bylo podání přijato, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání výzvy.
7. O dobu určenou pro odstranění vad podání dle předchozího odstavce 6 se prodlužuje lhůta pro vyřízení podání, uvedená v čl. 6 tohoto Reklamačního řádu.

6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

1. Lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti:
 - a) DPmUL a.s. vyřídí reklamaci/stížnost ve lhůtě 30 kalendářních dnů a nejpozději poslední den lhůty odešle zákazníkovi odpověď, respektive mu oznámí k podané reklamaci/stížnosti své stanovisko.
 - b) Pokud nelze reklamaci/stížnost vyřídit ve stanovené lhůtě, informuje DPmUL a.s. zákazníka o důvodu, proč nebylo možné reklamaci/stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž mu sdělí další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti.
 - c) V případě stížnosti může být lhůta prodloužena např. z důvodu nepřítomnosti zaměstnance v zaměstnání, na kterého je směřována stížnost, dále z důvodu šetření orgánů činných v trestním řízení, šetření správních orgánů. O této skutečnosti bude zákazník, způsobem dle jeho požadavku, vyzváno.
2. Odpověď na reklamaci/stížnost:

DPmUL a.s. zákazníkovi předá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace /odpověď na stížnost, a to:

- a) způsobem požadovaným zákazníkem v podání,
 - b) stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace/stížnost přijata, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání odpovědi.
3. Každé doplnění či změna reklamace/stížnosti jsou považovány za nové podání a lhůta 30 kalendářních dnů začíná běžet znovu od počátku posledního podání ve stejné věci.
 4. Způsob vyřízení reklamace/stížnosti

Při oprávněné reklamaci:

- a) v případě reklamace služby SMS jízdenka vrácení ceny reklamované služby SMS jízdenka,
 - b) v případě reklamace SEJF jízdenky vrácení ceny reklamované SEJF jízdenky,
 - c) v případě reklamace SEJF časového kupónu vrácení ceny reklamované služby SEJF časový kupón,
 - d) v případě reklamace funkce jízdenkového automatu vrácení finanční hotovosti v hodnotě reklamované služby a v případě ceny reklamovaného časového kupónu vrácení jeho hodnoty při platbě bankovní kartou, a to na bankovní účet zákazníka; v případě hotovostní platby vrácení finanční hotovosti na přepážce Zákaznického centra,
 - e) v případě reklamace ceny elektronické jízdenky vypočteného na základě transakčních operací vozidlového odbavovacího systému bankovní platební kartou v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT vrácení ceny jízdného nebo její části na číslo účtu zákazníka; vrácení částky na pokyn Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s. zajistí ČSOB,
 - f) v případě reklamace ceny elektronické jízdenky vypočtené na základě provedených transakcí mobilním telefonem s emulovanou platební kartou u jednotlivého jízdného na zařízení vozidlového odbavovacího systému v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT vrácení ceny jízdného nebo její části na číslo účtu zákazníka; vrácení částky na pokyn Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s. zajistí ČSOB,
 - g) v případě reklamace nefunkčnosti zařízení vozidlového odbavovacího systému vrácení ceny elektronické jízdenky nebo její části na číslo účtu zákazníka bankou ČSOB; v případě, že zákazníkovi nevznikne finanční újma poskytnutí informace o přijatých opatřeních,
 - h) v případě reklamace zaplacené částky za neoprávněný odtah vrácení zaplacené částky za neoprávněný odtah na číslo účtu zákazníka; nemá-li bankovní účet poštovní poukázkou na kontaktní adresu zákazníka,
 - i) V případě neoprávněně uložené a zaplacené přírážky k jízdnému, vrácení zaplacené částky nebo jeho části na číslo účtu zákazníka; nemá-li bankovní účet poštovní poukázkou na kontaktní adresu zákazníka.
5. Při důvodné stížnosti informuje DPmUL a.s. zákazníka o přijatých opatřeních.
 6. Je-li reklamace neoprávněná/stížnost (byť i částečně) nedůvodná, DPmUL a.s. zákazníka informuje způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto Reklamačním řádu s odůvodněním zamítnutí reklamace/stížnosti.
 7. Reklamace/stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je potvrzení o vyřízení reklamace nebo odpověď na stížnost odeslána způsobem uvedených v tomto reklamačním řádu, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.
 8. Zákazník je povinen převzít nároky (produkt nebo cenu služby) vyplývající z oprávněné reklamace nejpozději do 3 měsíců od obdržení potvrzení o vyřízení reklamace.
 9. Po dobu vyřizování reklamace/stížnosti platí, že zákazník není oprávněn využívat služby MHD bez platného jízdního dokladu a je povinen se řídit Smluvními přepravními podmínkami. Po dobu vyřizování stížnosti proti uložení přírážky k jízdnému nejsou pozastaveny lhůty pro přiznání slevy za včasnou úhradu přírážky.

10. DPmUL a.s. není povinen vyřizovat stížnosti anonymní (bez uvedení jména a příjmení, kontaktních údajů) a stížnosti, u kterých cestující nevydal písemný Souhlas se zpracováním osobních údajů. Dále není povinen vyřizovat stížnosti obsahující vulgární, hanlivé nebo urážlivé výrazy, stížnosti nesrozumitelné nebo zmatečné. Tyto stížnosti budou odloženy bez prošetření a nebude na ně brán zřetel.

7. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

1. Jestliže zákazník v souladu s tímto a Reklamačním řádem řádně reklamoval produkty a služby poskytované ze strany DPmUL a.s. nebo se u DPmUL a.s. domáhal jiné nápravy a spor se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou mezi zákazníkem a DPmUL a.s., má zákazník právo se obrátit na následující subjekty příslušné k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů.
2. **Finanční arbitr** v případech, kdy se jedná o poskytování služeb vydávání elektronických peněz a poskytování platebních služeb týkajících se elektronických peněz: Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz .
3. **Česká obchodní inspekce** ve všech ostatních případech, neuvedených pod bodem 1. výše: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz .

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. DPmUL a.s. se zavazuje chránit osobní údaje poskytnuté zákazníkem v rámci reklamace/stížnosti dle tohoto Reklamačního řádu v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 679/2016., obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Poskytnuté osobní údaje jsou využívány k evidování reklamací a stížností a k informování zákazníka o skutečnostech, které přímo souvisejí s jeho podáním. Poskytnuté osobní údaje jsou bezpečně chráněny proti zneužití třetími osobami.
2. Tento **Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 6. 2019.**
3. Reklamace a řešení stížností započatých přede dnem účinnosti tohoto Reklamačního řádu se dokončí dle dosavadních reklamačních řádů.
4. Reklamace ostatních služeb, výslovně neupravených v tomto Reklamačním řádu, budou řešeny dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.

PŘÍLOHY:

- Příloha č. 1: Souhlas se zpracováním osobních údajů
- Příloha č. 2: Formulář k písemnému podání reklamace