

Společnost **Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.**, IČ: 252 20 683, se sídlem Denisovo nábřeží 920/12, Východní předměstí PSČ 301 00 Plzeň, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 710 (dále jen „**PMDP, 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 PMDP, a.s. a cestujícího, ale i necestujícího, fyzické nebo právnické osoby (dále „**zákazník**“) při řešení reklamací a stížností podaných zákazníkem u PMDP, 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 PMDP, a.s.

Čl. I

Předmět reklamace/stížnosti

- 1.1** 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 PMDP, a.s. poskytnuta jako poskytovatelem nebo dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.
- 1.2** Předmětem reklamace je řešení podezření zákazníka na nedostatky v plnění služeb dopravce spojených s provozováním MHD či vady produktů PMDP, a.s., a to zejména těchto služeb/produktů:
1. Reklamace služby SMS jízdenka
 2. Reklamace produktů a služeb systému Plzeňská karta
 3. Reklamace operací provedených na zařízení vozidlového odbavovacího systému
 4. Reklamace dobíjecích transakcí čipových nosičů vydaných v systému Plzeňská karta provedených na bankomatech České spořitelny, a.s.
 5. Reklamace transakcí realizovaných v e-shopu Plzeňské karty
 6. Reklamace čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta
 7. Reklamace ostatních produktů a služeb poskytovaných PMDP, a.s.
 8. Reklamace služby zaslání Plzeňské karty poštou
 9. Reklamace validace e-shopových transakcí ve vozech PMDP, a.s.
 10. Reklamace služby (transakcí) Virtuální karta
 11. Námitka proti uložení přírážky k jízdnému

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

Čl. II.

Právo uplatnit reklamaci/stížnost, způsob a místo jejího uplatnění

2.1 Osoby oprávněné k uplatnění reklamace/stížnosti

Reklamaci/stížnost může podat zákazník, který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu, který prokáže, že mu přísluší právo náleží. Reklamaci/stížnost podává zákazník osobně (písemně nebo ústně v zákaznickém centru PMDP, a.s.), nebo prostřednictvím zákonného zástupce nebo zmocněnce, který se musí prokázat platnou plnou mocí s podpisem zmocnitele (zákazníka).

2.2 Místo a způsob uplatnění reklamace

Není-li dále, v odst. 2.3, stanoveno jinak, je možné reklamaci podat těmito způsoby:

- na přepážce Zákaznického centra v budově PMDP, a.s., Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, PSČ 301 00 kde pracovník přepážky se zákazníkem vyplní reklamační protokol,
- na přepážce Zákaznického centra PMDP, a.s., Klatovská třída 12, Plzeň, PSČ 301 00, kde pracovník přepážky se zákazníkem vyplní reklamační protokol,
- poštou na adresu Plzeňské městské dopravní podniky, a.s., Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, PSČ 301 00, Zákaznické centrum, v tomto případě musí listinné podání reklamace obsahovat náležitosti uvedené v čl. III, na internetových stránkách www.pmdp.cz prostřednictvím elektronického reklamačního protokolu,
- službu SMS jízdenka je možné reklamovat též přímo prostřednictvím internetové aplikace na adrese <http://smsdoklady.pmdp.cz> vyplněním reklamačního protokolu v elektronické podobě.

2.3 Produkty a služby dle čl. I., odst. 1.2, bodu 2., 4., 6. a 8. tohoto Reklamačního řádu je možné reklamovat výlučně těmito způsoby:

- na přepážce Zákaznického centra v budově PMDP, a.s., Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, PSČ 301 00, kde pracovník přepážky se zákazníkem vyplní reklamační protokol,
- na přepážce Zákaznického centra PMDP, a.s., Klatovská třída 12, Plzeň, PSČ 301 00, kde pracovník přepážky se zákazníkem vyplní reklamační protokol,
- v případě reklamace služby zaslání Plzeňské karty poštou z důvodu, že údaje na Plzeňské kartě nesouhlasí s údaji uvedenými na Žádosti/Smlouvě, je zákazník povinen podat reklamaci osobně v zákaznickém centru PMDP, a.s., kde pracovník přepážky se zákazníkem vyplní reklamační protokol.

V případě reklamace produktů a služeb dle tohoto odstavce, je zákazník povinen předložit v zákaznickém centru též čipový nosič vydaný v systému Plzeňská karta

2.4 Místo a způsob uplatnění stížnosti

Stížnost je možné podat těmito způsoby:

- v budově PMDP, a.s., Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, PSČ 301 00, Zákaznické centrum nebo vhozením do schránky umístěné u vrátnice v budově ředitelství PMDP, a.s., Denisovo nábřeží 920/12,
- v Zákaznickém centru PMDP, a.s., Klatovská třída 12, Plzeň, PSČ 301 00,
- poštou na adresu Plzeňské městské dopravní podniky, a.s., Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, PSČ 301 00,
- e-mailem na adresu stiznosti@pmdp.cz,
- na internetových stránkách www.pmdp.cz prostřednictvím elektronického formuláře stížnosti.

2.5 V případě, že zákazník reklamaci podá osobně v Zákaznickém centru PMDP, a.s. nebo v budově PMDP, a.s., vydá zákazníkovi příslušný zaměstnanec PMDP, 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. 2.7 tohoto Reklamačního řádu.

2.6 V případě, že zákazník reklamaci podá některou v odst. 2.2 z uvedených elektronických forem komunikace či poštou, zašle PMDP, 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. 2.7 tohoto Reklamačního řádu.

2.7 Lhůty pro uplatnění reklamace/stížnosti

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

1. v případě reklamace služby SMS jízdenka do 30 dnů ode dne objednání služby SMS jízdenka,
2. v případě reklamace produktů a služeb systému Plzeňská karta do 30 dnů ode dne zjištění vady,
3. v případě reklamace operace provedené na zařízení vozidlového odbavovacího systému do 30 dnů ode dne provedení operace,
4. v případě reklamace dobíjecí transakce čipových nosičů vydaných v systému Plzeňská karta provedené na bankomatech České spořitelny, a.s. do 30 dnů ode dne provedení transakce na bankomatu České spořitelny, a.s.,
5. v případě reklamace transakcí realizovaných v e-shopu Plzeňské karty do 30 dnů ode dne provedení transakce,
6. v případě reklamace čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta do 30 dnů ode dne převzetí/aktivace karty,
7. v případě reklamace ostatních produktů a služeb poskytovaných PMDP, a.s. do 30 dnů ode dne zjištění vady,
8. v případě reklamace služby zasílání Plzeňské karty poštou, při nedoručení Plzeňské karty nebo z důvodu, že údaje na zaslané Plzeňské kartě vykazují chybu, do 30 dnů od data uvedeného na útržku Žádosti/Smlouvy v části „informace pro žadatele“,
9. v případě reklamace validace e-shopových transakcí ve vozzech PMDP, a.s., do 30 dnů ode dne provedení validace na vozidlovém terminálu,

10. v případě reklamace transakcí uskutečněných prostřednictvím Virtuální karty do 30 dnů ode dne provedení transakce.
11. v případě námítky proti přiřázkce k jízdnému do 30 dnů od uložení přiřázkky.

Stížnost je zákazník povinen podat **nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne vzniku předmětu stížnosti.**

Čl. III.

Náležitosti reklamace/stížnosti

3.1 Přijatá reklamace/stížnost musí obsahovat:

- Identifikaci zákazníka, kontaktní údaje: Jméno a příjmení zákazníka, bydliště, případně telefon / emailovou adresu (dle požadovaného způsobu vyrozumění) a dále též všechny údaje potřebné k vyřízení jednotlivých typů reklamací.
- Jedná-li se o podání v listinné podobě a zákazník žádá o písemné vyrozumění o způsobu vyřízení reklamace/stížnosti též v listinné podobě, je zákazník povinen uvést též kontaktní adresu, liší-li se tato od adresy uvedeného bydliště.
- Označení služby/produktu, které se podání týká.
- Datum a čas zjištění vady.
- Popis způsobu, jakým se vada projevuje.
- Požadovaný způsob vyřízení reklamace.
- Požadovaný způsob vyrozumění o způsobu vyřízení reklamace/stížnosti (elektronicky prostřednictvím emailu, v listinné podobě na adresu, v případě reklamace také prostřednictvím SMS).
- Datum, čas podání a případně podpis zákazníka.

3.2 Aniž je dotčeno ustanovení předchozího odstavce, je zákazník povinen v podání dále uvést:

- 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
 - údaj o tom, zda byla SMS jízdenka doručena či nikoli
 - čas doručení SMS jízdenky
 - HASH kód (v případě doručení jízdenky)
 - způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo účtu a bankovní spojení)
- v případě reklamace produktů a služeb systému Plzeňská karta:
 - číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta
- v případě reklamace operace provedené na zařízení vozidlového odbavovacího systému (nákup jízdenky prostřednictvím Plzeňské karty):
 - číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta
 - případně číslo vozu, číslo linky
 - počet jízdenek
 - datum zakoupení jízdenky

- v případě reklamace operace provedené na zařízení vozidlového odbavovacího systému (nákup jízdenky prostřednictvím bezkontaktní bankovní 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
 - případně číslo vozu, číslo linky
 - způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo účtu a bankovní spojení)
 - počet jízdenek
 - datum zakoupení jízdenky
- v případě reklamace dobíjecí transakce čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta provedené na bankomatech České spořitelny, a.s.:
 - číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta
 - umístění bankomatu (ulice, popřípadě zařízení, v němž se bankomat nachází, například nákupní centrum apod.)
 - potvrzení vydané bankomatem případně výpis z bankovního účtu, z něhož je provedení transakce patrné
 - datum provedení transakce
- v případě reklamace transakcí realizovaných v e-shopu Plzeňské karty:
 - číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta
 - číslo objednávky v e-shopu
 - číslo bankovního účtu, na který bude v případě uznané reklamace vrácena reklamovaná částka
- v případě reklamace čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta:
 - číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta
 - předložit čipový nosič vydaný v systému Plzeňská karta, který je předmětem reklamace
- v případě reklamace služby zaslání Plzeňské karty poštou:
 - číslo žádosti uvedené na útržku Žádosti/Smlouvy v části „informace pro žadatele“
 - datum plánovaného doručení karty na adresu žadatele
- v případě reklamace služby validace e-shopových transakcí ve vozech PMDP, a.s.:
 - číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta
 - číslo objednávky v e-shopu
 - číslo bankovního účtu, na který bude v případě uznané reklamace vrácena reklamovaná částka
- v případě reklamace transakcí uskutečněných prostřednictvím Virtuální karty:
 - identifikace/název účtu v systému Virtuální karty
 - datum a čas objednání jízdenky
 - počet objednaných jízdenek
 - údaj o tom, zda byla jízdenka doručena či nikoli
 - datum a čas doručení jízdenky
 - způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo účtu a bankovní spojení)
- v případě reklamace přírážky k jízdnému:
 - číslo záznamu o provedené kontrole / dokladu o zaplacení přírážky na místě
 - datum a čas provedené přepravní kontroly

- případně číslo vozu, číslo linky
 - případně číslo bankovního účtu, na který bude v případě uznané reklamace vrácena reklamovaná částka
- v případě stížnosti konkrétní údaje vztahující se ke stížnosti, z nichž bude patrné, co je předmětem stížnosti a popis skutkového stavu, v němž zákazník spatřuje nevhodný postup PMDP, a.s. (např. číslo linky, název zastávky, směr jízdy, číslo vozu, přesný čas události, číslo Plzeňské karty, číslo revizora atp.)
- 3.3** 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 PMDP, a.s. jeho reklamaci/stížností dále zabývat. Výzvu PMDP, a.s. zákazníkovi předá (i) způsobem požadovaným zákazníkem v podání, (ii) stejným komunikačním způsobem, kterým bylo podání přijato, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání výzvy.
- 3.4** O dobu určenou pro odstranění vad podání dle předchozího odstavce 3.3 se prodlužuje lhůta pro vyřízení podání, uvedená v čl. IV. odst. 4.1 tohoto Reklamačního řádu.

Čl. IV.

Vyřízení reklamace/stížnosti

4.1 Lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti:

PMDP, 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. V případě, že nelze reklamaci/stížnost vyřídit ve lhůtě dle předchozí věty, informuje PMDP, 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.

4.2 Odpověď na reklamaci/stížnost

PMDP, a.s. zákazníkovi předá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace / odpověď na stížnost, a to (i) způsobem požadovaným zákazníkem v podání, (ii) stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace/stížnost přijata, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání odpovědi.

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.

4.3 Způsob vyřízení reklamace/stížnosti

Při oprávněné reklamaci:

1. v případě reklamace služby SMS jízdenka vrácení ceny reklamované služby SMS jízdenka
2. v případě reklamace produktů a služeb systému Plzeňská karta výměna produktu nebo vrácení ceny služby
3. v případě reklamace operace provedené na zařízení vozidlového odbavovacího systému vrácení ceny reklamované operace

4. v případě reklamace operace provedené bankovní kartou na zařízení vozidlového odbavovacího systému, vrácení ceny reklamované operace nebo aktivace nefunkční karty, případně doporučení k opravě
 5. v případě reklamace dobíjecí transakce čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta provedené na bankomatech České spořitelny, a.s. dodatečné nabití předplatného jízdného či elektronických peněz
 6. v případě reklamace transakcí realizovaných v e-shopu Plzeňské karty dodatečné nabití předplatného jízdného či elektronických peněz, případně vrácení ceny na bankovní účet
 7. v případě reklamace čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta výměna čipového nosiče
 8. v případě reklamace služby zasílání Plzeňské karty poštou při nedoručení Plzeňské karty nebo z důvodu, že údaje na zaslané Plzeňské kartě vykazují chybu, jež vznikla pochybením na straně PMDP, a.s., bude zákazníkovi bezplatně zhotoven a zaslán řádný duplikát Plzeňské karty
 9. v případě reklamace služby validace e-shopových transakcí ve vozzech PMDP, a.s., dodatečné nabití předplatného jízdného či elektronických peněz, případně vrácení částky na bankovní účet
 10. v případě reklamace transakcí uskutečněných prostřednictvím Virtuální karty vrácení částky za reklamovanou transakci na bankovní účet
 11. v případě reklamace přirážky k jízdnému storno záznamu o provedené přepravní kontrole, snížení udělené přirážky k jízdnému nebo vrácení peněz za již uhrazenou přirážku v hotovosti nebo na bankovní účet
 12. při důvodné stížnosti informuje PMDP, a.s. zákazníka o přijatých opatřeních.
- 4.4** Při oprávněné reklamaci má zákazník právo na náhradu obvyklých, účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním reklamace. Za účelně vynaložené náklady budou uznány náklady, které jsou zákazníkem řádně vyčísleny a doloženy a souvisejí výlučně s uplatněním konkrétní reklamace, vždy však v maximální výši 4 kusů jednotlivých jízdenek PMDP, a.s. pro uplatnění jedné konkrétní reklamace.
- 4.5** Je-li reklamace neoprávněná / stížnost (byť i částečně) nedůvodná, PMDP, a.s. zákazníka informuje způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto Reklamačním řádu s uvedením odůvodnění zamítnutí reklamace/stížnosti.
- 4.6** Reklamace/stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je potvrzení o vyřízení reklamace / odpověď na stížnost odesláno způsobem dle odst. 4.2, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.
- 4.7** Zákazník je povinen převzít nároky (produkt nebo cenu služby) vyplývající z oprávněné reklamace nejpozději do 3 měsíců od obdržení potvrzení o vyřízení reklamace.
- 4.8** 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 reklamace/stížnosti proti uložení přirážky k jízdnému nejsou pozastaveny lhůty pro přiznání slevy za včasnou úhradu přirážky.

Čl. V.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

5.1 Jestliže zákazník v souladu s tímto a Reklamačním řádem řádně reklamoval produkty a služby poskytované ze strany PMDP, a.s. nebo se u PMDP, a.s. domáhal jiné nápravy a spor se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou mezi zákazníkem a PMDP, a.s., má zákazník právo se obrátit na následující subjekty příslušné k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů:

1. **Finanční arbitř** 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
2. **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, email: adr@coi.cz, www.adr.coi.cz nebo www.coi.cz

Čl. VI.

Závěrečná ustanovení

- 6.1** PMDP, a.s. zpracovává osobní údaje fyzických osob v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a směrnici GDPR. PMDP, a.s. zpracovává osobní údaje pouze pro účely zpracování a vyřízení podnětu (reklamací a/nebo stížností), a pro zaslání odpovědi či jiné zpětné reakce na něj. Pro tento účel se souhlas subjektu údajů nevyžaduje. Pokud zákazník podávající reklamaci a/nebo stížnost odmítne osobní údaje nutné pro zpracování a vyřízení podnětu sdělit, není možné se podnětem zabývat a vyrozumět zákazníka o způsobu jeho vyřízení.
- 6.2** Veškeré informace ohledně zpracování osobních údajů a přístupu k nim jsou zveřejněny v souladu s čl. 13 GDPR na internetových stránkách www.pmdp.cz, v příslušné sekci Ochrana osobních údajů.
- 6.3** Tento **Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 7. 2020.**
- 6.4** Reklamací a řešení stížností započatých přede dnem účinnosti tohoto Reklamačního řádu se dokončí dle dosavadních reklamačních řádů.
- 6.5** Reklamací ostatních služeb, výslovně neupravených v tomto Reklamačním řádu, budou řešeny dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.

Schválil dne 29.6.2020

Ing. Jiří Ptáček, MBA
generální ředitel
Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.