

## REKLAMAČNÍ ŘÁD (ČIPOVÉ KARTY)

V rámci zákonné záruční lhůty se reklamáce čipových karet řídí Občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb. § 619-627 s přihlédnutím k tomuto reklamačnímu řádu.

Reklamaci čipové karty může uplatnit vlastník (držitel) karty, v případě osob do 15ti let věku uplatňuje reklamací zákonný zástupce této osoby.

Při uplatnění reklamáce je nutné předložit tyto doklady:

- průkaz totožnosti majitele nebo zákonného zástupce
- doklad o koupi čipové karty
- v případě časových jízdenek potvrzení o vložení časového kupónu

Záruční doba na čipové karty je 24 měsíců ode dne prodeje.

K reklamaci se nepřijímají karty poškozené neodbornou nebo nedbalou manipulací (např. nalomené, nastřihnuté, deformované apod.).

Záruka se nevztahuje na opotřebení karty způsobené obvyklým užíváním, nevztahuje se rovněž na poškození karty způsobené neobvyklým užíváním.

Při reklamaci cestující odevzdá nefunkční čipovou kartu. Karta je odeslána výrobci ke zjištění příčin závady. Pokud výrobce závady odstraní, bude cestujícímu vydána opravená čipová karta. V případě neodstranitelných závad bude vydána nová čipová karta.

Místem určeným k přijímání a vyřizování reklamací dle tohoto reklamačního řádku je středisko Předprodeje jízdenek Dopravního podniku města Děčína, a. s. v Uhelné ulici.

Uplatňuje-li cestující reklamací:

- v době od data prodeje čipové karty do dvou let od tohoto data je nová karta vydána zdarma, pokud je reklamáce oprávněná
- po uplynutí druhého roku od data prodeje, zaplatí cestující za vydání nové karty plnou cenu

V případě oprávněné reklamáce bude nová (opravená) čipová karta cestujícímu vydána po předložení potvrzeného reklamačního listu, průkazu totožnosti a po vrácení náhradní karty a pouzdra, pokud byly při uplatnění reklamáce vydány.

Pokud podle vyjádření výrobce byla reklamáce neoprávněná, je cestující povinen nahradit náklady vzniklé uplatněním reklamáce.

V případě reklamace předplacené časové jízdenky se do nové (opravené) čipové karty přehraje stejné časové období, jaké bylo vloženo do reklamované čipové karty.

V případě reklamace elektronické peněženky se do nové (opravené) čipové karty přehraje peněžní zůstatek, který byl na reklamované čipové kartě.

Reklamace čipové karty bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 30-ti dnů ode dne jejího uplatnění.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje.

Byla-li reklamace čipové karty v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou za novou, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace.

#### Vydávání náhradních čipových karet

Náhradní čipové karty se vydávají v případě reklamace jakékoliv předplacené časové jízdenky, ve které je v době uplatnění reklamace vloženo časové období, přesahující den uplatnění reklamace.

Při reklamaci karet, kde je vložena pouze elektronická peněženka, si cestující na náhradní kartu sám doplatí zvolenou finanční částku, jejíž zůstatek se mu po vyřízení reklamace přehraje z náhradní na novou či původní opravenou kartu.

Spolu s náhradní čipovou kartou bude osobě uplatňující reklamaci vydán „průkaz k náhradní čipové kartě“ (dále jen průkaz), který slouží k ověření nároku na používání náhradní čipové karty. Náhradní čipovou kartu lze používat pouze s tímto průkazem!

Náhradní čipová karta a průkaz se poskytují zdarma. Převzetí náhradní čipové karty a průkazu potvrdí osoba uplatňující reklamaci svým podpisem na reklamačním listě.

Cestující je povinen při převzetí nové (opravené) čipové karty vrátit náhradní kartu a průkaz. Pokud tak neučiní, bude mu nová či opravená karta vydána oproti úhradě nákladů spojených s vydáním náhradní karty a průkazu.

Tento reklamační řád je platný od 23. 6. 2010