

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, v oddíle B, vložce 710; den zápisu 1.5. 1998, IČ 25220683, DIČ CZ25220683; se sídlem Denisovo nábřeží 920/12, 303 23 Plzeň (dále i jen PMDP)

jako vlastník a provozovatel systému Plzeňská karta vydávají tento:

„REKLAMAČNÍ ŘÁD produktů systému PLZEŇSKÁ KARTA“

1. Produktem systému Plzeňská karta se pro účely tohoto Reklamačního řádu produktů systému Plzeňská karta (dále i jen Reklamační řád) rozumí každá čipová karta, tj. zejména Plzeňská karta, Plzeňská karta ISTC, Plzeňská jízdenka, Firemní Plzeňská karta, evidovaná v rámci systému Plzeňská karta (dále i jen Karta) a dále služby poskytované PMDP v souvislosti s užitím této Karty. Za Plzeňskou kartu ISTC je považována každá čipová karta evidovaná v systému Plzeňská karta, která plní zároveň funkci mezinárodního identifikačního průkazu světové organizace ISTC (International Student Travel Confederation) – např. Plzeňská karta ISIC, Plzeňská karta ITIC a další (plný výčet a popis je uveden na internetových stránkách www.plzenskakarta.cz).
2. Reklamací se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí úkony držitele Karty provedené v souvislosti:
 - a) s vadou Karty za účelem vystavení Karty nové (duplikátu Karty),
 - b) s chybně provedenou operací při komunikaci Karty a zařízení zapojeného do systému Plzeňské karty (včetně odbavovacího systému ve vozidlech PMDP a Samoobslužných zón), v souladu s podmínkami stanovenými tímto Reklamačním řádem (dále také „reklamace transakce“).
3. PMDP ručí za to, že jimi vydávaná Karta nebude mít v okamžiku jejího vydání žádnou zjevnou ani funkční vadu.
4. PMDP prohlašují, že funkčnost Karty před jejím vydáním byla zkontrolována. Před převzetím Karty je žadatel o její vydání povinen Kartu vizuálně zkontrolovat a v případě zjištění zjevných vad Kartu nepřevzít. O správně provedené aktivaci Karty (funkčnosti) má každý držitel Karty možnost se přesvědčit buď na prodejních místech PMDP (IDP), nebo na odbavovacích terminálech „CARDMAN“ umístěných ve vozech PMDP, nebo na „Samoobslužných zónách“ Plzeňské karty umístěných v Plzni a okolí (jejich aktuální seznam a umístění je uvedeno na internetových stránkách www.plzenskakarta.cz).
5. Kartu lze používat pouze v souladu s účelem jejího vydání, Podmínkami pro vydávání a používání příslušného typu čipové karty, případně s Obchodními podmínkami PMDP pro daný typ karty, Smlouvy o vydání a užívání elektronického peněžního prostředku, Smluvními přepravními podmínkami PMDP, a.s., tímto Reklamačním řádem a dalšími ze strany PMDP zveřejněnými pokyny k nakládání s Kartami a obsluze zařízení systému Plzeňská karta.
6. Vady zjevné, zjištěné až po převzetí Karty a následná nefunkčnost Karty způsobená vnějšími vlivy, nejsou důvodem pro bezplatnou výměnu Karty.
7. Pro případ vady skryté, která nebyla prokazatelně způsobena vnějšími vlivy, má držitel Karty právo na bezplatnou výměnu Karty za novou a na převedení předplatného či zůstatku na elektronické peněženice na Kartu novou pod podmínkou neprodleného vrácení původní Karty, sepsání reklamačního protokolu nebo žádosti o vydání duplikátu karty, ve kterém držitel Karty uvede, jaká práva uplatňuje.

8. V případě, že držitel reklamuje skrytou vadu Plzeňské karty ISTC, ale jeho ISTC licence je již neplatná a držitel není schopen prokázat nárok na přidělení nové ISTC licence, je mu při uznání reklamace náhradou za nefunkční Plzeňskou kartu ISTC vydána standardní Plzeňská karta.
9. V případě, že držitel reklamuje skrytou vadu Karty bez identifikace držitele (například Plzeňská jízdenka), jsou PMDP oprávněny vždy požadovat předložení příslušné Karty. V případě, že držitel reklamuje chybně provedenou transakci s Kartou bez identifikace držitele, jsou PMDP oprávněny požadovat předložení příslušné Karty. Do doby, pokud nebude příslušná Karta předložena, nejsou povinny PMDP vyřídit reklamaci.
10. Právo na bezplatnou výměnu Karty podle ustanovení 7. zaniká uplynutím záruční doby tj. uplynutím 24 měsíců ode dne vydání Karty, u čipových karet bez identifikace držitele pak uplynutím 24 měsíců ode dne uskutečněné první transakce s Kartou. Po uplynutí záruční doby má držitel právo na výměnu Karty pouze za úplatu stanovenou platným ceníkem PMDP, který je zveřejněn v prostorách PMDP určených pro reklamační řízení a na internetových stránkách www.plzenskakarta.cz.
11. Každá reklamace Karty musí být oznámena osobně nebo prostřednictvím zákonného zástupce nebo prostřednictvím kontaktní osoby (pouze u Firemní Plzeňské karty), a to písemnou formou na určeném tiskopise PMDP, a.s. (reklamační protokol, případně žádost o vydání duplikátu karty) za současného předložení vadné Karty. Reklamace transakcí, provedených ve vozidlovém odbavovacím systému PMDP, lze uplatnit osobně vyplněním reklamačního protokolu, nebo telefonicky nebo mailem. Reklamaci je nutné uplatnit v termínu nejpozději do 10ti pracovních dnů od provedení reklamované operace, jinak právo na reklamaci zaniká.
12. Každá reklamace transakce provedené na „Samoobslužných zónách“ Plzeňské karty musí být oznámena osobně nebo prostřednictvím zákonného zástupce nebo prostřednictvím kontaktní osoby (pouze u Firemní Plzeňské karty), a to písemnou formou na určeném tiskopise PMDP, a.s. (reklamační protokol). Reklamaci je nutné uplatnit v termínu nejpozději do 3 kalendářních měsíců od provedení reklamované transakce, jinak právo na reklamaci zaniká.
13. Místem určeným k přijímání a vyřizování reklamací dle tohoto reklamačního řádu je Zákaznické centrum PMDP, a.s., v Plzni, Denisovo nábřeží 12.
14. Výměnu vadné Karty jsou PMDP povinny provést nejpozději do 10-ti pracovních dnů po podání žádosti o vystavení duplikátu Karty či od podání reklamačního protokolu, ve kterém je požadována výměna Karty za novou.
15. PMDP nenesou odpovědnost za škodu utrpěnou v důsledku ztráty či odcizení Karty. PMDP rovněž nenesou odpovědnost za škodu utrpěnou v důsledku ztráty funkčnosti Karty a porušení nebo zanedbání Podmínek pro vydávání a používání příslušného typu čipové karty, případně Obchodních podmínek PMDP pro daný typ karty.
16. PMDP nenesou odpovědnost za chybné provedení operací na přístrojích, terminálech nebo jiných zařízeních, které nejsou pod jeho přímou či výlučnou kontrolou.
17. PMDP řádně uplatněnou reklamaci transakce vyřídí v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30-ti dnů ode dne sepsání příslušného reklamačního protokolu. V případě řádně uplatněné reklamace použití Karty na zařízení zapojeného do systému Plzeňské karty a zjištění, že se jedná o oprávněnou reklamaci, tedy že se jedná o vadu na straně provozovatele odbavovacího systému, má držitel Karty nárok na náhradu škody vzniklé při chybné operaci systému.
18. Doba nutná pro vyřízení reklamace není důvodem pro přepravu v rámci IDP (Integrovaná doprava Plzeňska) bez jízdního dokladu, případně pro využívání dalších služeb bez jejich řádné úhrady.
19. Úkony dle tohoto reklamačního řádu mohou činit pouze oprávnění držitelé Karty, nebo v případě nezletilých osob, jejich zákonní zástupci.

20. Držitel Karty je povinen ukončit reklamační řízení nejpozději do 2 let od zahájení reklamačního řízení. V této době je tedy držitel Karty zejména povinen si vyzvednout novou Kartu či poskytnout součinnost nutnou k vyřízení reklamované transakce dle bodu 2 b) tohoto Reklamačního řádu. Pokud tak držitel Karty v uvedené době neučiní, všechny jeho práva, které by mu jinak v souvislosti s provedenou reklamací náležela, zanikají.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2010

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

.....
Mgr. Michal Kraus
generální ředitel