

Reklamační řád – Jízdenkové automaty

Dopravní podnik města Brna, a.s. zajišťující provoz na linkách 1 -99 na území města Brna, případně zajíždějících do přilehlých obcí, umožňuje cestujícím mimo jiné zakoupení jednorázových jízdenek v jízdenkových automatech (dále jen JA). Pro případ nesprávné funkce JA vydává dopravce tento reklamační řád.

Článek 1. Všeobecná ustanovení

- 1) Reklamační řád určuje podmínky, kdy je možnost podat reklamaci pro chybnou funkci JA.
- 2) Reklamační řád určuje podmínky jakým způsobem, kde a v jakém časovém horizontu může cestující reklamaci uplatnit. Dále potom upřesňuje podmínky způsobu odškodnění.
- 3) Reklamační řád popisuje způsob řešení reklamace JA.

Článek 2. Podání reklamace

- 1) Reklamaci na chybnou funkci JA je možné uplatnit v těchto případech:
 - a) JA nevydá požadované jízdenky a ani nevydá vhozené mince.
 - b) JA nevrátí přesný rozdíl mezi nominální hodnotou vydané jízdenky a vhozenými mincemi.
 - c) JA vydá nepotištěné, nebo chybně potištěné jízdenky.
 - d) JA vydá jízdenky v jiném než ve standardním formátu (užší atd...)

V případě uplatnění reklamace podle čl. 2, odst. 1, písmene c) a d), nesmí být reklamované jízdenky označeny v označovacím zařízení ve vozech dopravce.

- 2) Reklamace na chybnou funkci JA musí být podána bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 2 pracovních dnů od zjištění**. Z důvodů velmi obtížné prokazatelnosti, nemůže brát provozovatel na pozdější reklamace zřetel.
- 3) Cestující může uplatnit svoji reklamaci těmito způsoby:
 - a) Vyplněním reklamačního formuláře na internetových stránkách www.dpmb.cz .
 - b) Telefonicky na čísle: 543 174 317.
 - c) Pomocí e-mailové pošty: JAreklamace@dpmb.cz
 - d) Osobně v doplatkové pokladně v Brně na ulici Novobranská 18, v prvním patře v pracovní dny od 6:00 do 19:00.
- 4) Cestující, který uplatňuje reklamaci JA je povinen uvést všechny požadované údaje, které jsou vyžadovány. Potřebné údaje jsou uvedeny v reklamačním formuláři na internetových stránkách www.dpmb.cz .

Mezi požadované údaje potřebné k vyřízení reklamace JA patří zejména:

- a) Údaje o reklamujícím včetně kontaktu
- b) Datum, čas a místo, kde k poruše došlo (číslo JA, které je na JA uvedeno)
- c) Popis závady (vhozené mince, požadované jízdenky atd...)

Článek 3. Vyřízení reklamace

- 1) Po obdržení oznámení o chybné funkci JA a uplatnění reklamace, bude tato zaevidována v centrálním systému poruch JA. Odpovědný pracovník případně systém automaticky neprodleně informuje servisní techniky, kteří provedou kontrolu a případnou opravu JA. O výsledku oprávněnosti reklamace podá technik nejpozději do 2 pracovních dnů, informaci oprávněnému pracovníkovi, který reklamaci s cestujícím řeší.
- 2) Při oprávněné reklamaci je cestujícímu přiznána náhrada ve formě finanční částky, o kterou chybou funkcí JA přišel. Finanční náhrada se poskytuje jen za vhozené případně nevydané mince, nebo rozdíl nevrácené částky. Důvod k podání reklamace upravuje čl. 2 odst.1 tohoto reklamačního řádu.
- 3) Nelze požadovat náhradu za uskutečněný telefonní hovor, kterým cestující reklamaci uskutečňuje, za náklady na cestu do místa, kde reklamaci cestující řeší atd... V takovém případě bude reklamace zamítnuta.
- 4) Cestujícímu je při uznání reklamace předána finanční kompenzace předem zvoleným způsobem:
 - a) Osobně – na doplčkové pokladně v Brně na ulici Novobranská 18, v pracovní dny od 6:00 do 19:00. Pro tuto kompenzaci si může cestující přijít od třetího pracovního dne do třicátého dne, ode dne nahlášení reklamace.
 - b) Převodem na účet – v tomto zvoleném způsobu kompenzace, musí cestující sám napsat číslo účtu a kód banky, kam chce peníze poslat. V případě chybně zaslání čísla účtu nebo kódu banky, nelze požadovat znovu zaslání reklamované částky na jiný účet.

Článek 4. Závěrečná ustanovení

- 1) Při reklamaci poruchy JA je cestující povinen řídit se tímto reklamačním řádem.
- 2) Nevydá-li JA vinou chybné funkce cestujícímu požadovaný jízdní doklad, není to důvod k jízdě v prostředcích městské hromadné dopravy bez platného jízdního dokladu.

V Brně dne 1.2.2013