

Společnost Plzeňské městské dopravní podniky, a.s. v souladu se zákonem č. 513/1991 Sb. obchodní zákoník, zák. č. 40/1964 Sb. občanský zákoník a zák. č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele vydává tento

Reklamační řád dopravních služeb

I.

Preambule

Tento Reklamační řád upravuje základní zásady a principy způsobu uplatňování práv a povinností vyplývajících z právních norem, které stanovují obecnou odpovědnost společnosti Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.(dále jen společnost) jako dopravce a poskytovatele dalších služeb na straně jedné a na straně druhé fyzických a právnických osob, jímž jsou služby společností poskytovány. Tento reklamační řád stanovuje obecné zásady reklamačního řízení pro poskytované dopravní produkty a služby společnosti. Podmínky konkrétních reklamačních řízení jsou upraveny ve specializovaných reklamačních řádech společnosti pro konkrétní produkty a služby.

II.

Základní pojmy

Reklamacce – uplatnění práv fyzických a právnických osob vyplývajících z odpovědnosti společnosti za vady vzniklé při poskytování služeb, příp. uplatnění práv kupujících vyplývajících z odpovědnosti společnosti při prodeji produktů .Vadně poskytnutá služba nebo produkt – služba nebo produkt, která byla společností poskytnuta jako dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, zejména smluvním přepravním podmínkám a všeobecným obchodním podmínkám jednotlivých produktů.

Doprovce – pro potřeby tohoto reklamačního řádu je dopravcem společnost Plzeňské městské podniky, a.s.(dále také „společnost“), která zajišťuje městskou hromadnou dopravu v Plzni.

Smluvní přepravní podmínky - podmínky přepravy platné pro přepravu osob, jejich zavazadel, věcí a živých zvířat, vydávané dopravcem.

Prodej produktů – činnost, jejímž předmětem je realizace kupní smlouvy mezi společností a kupujícím o převzetí předmětu koupě (produktem) a zaplacení kupní ceny.

Zákazník – cestující, uživatel městské hromadné dopravy, příp. kupující produkty společnosti.

III.

Odpovědnost a její rozsah

1. Společnost odpovídá zákazníkovi za rozsah, cenu a kvalitu poskytovaných služeb, příp. prodáváných produktů, které poskytuje jako finální dodavatel v případě, že: - smluvně dohodnutá služba nebyla poskytnuta v dohodnuté, příp. ve všeobecných obchodních podmínkách stanovené kvalitě - prodané produkty nemají vlastnosti deklarované společností při jejich prodeji.
2. Reklamacce podle bodu 1. tohoto článku může být uplatněna v případě vadného poskytnutí služby, příp. produktu jehož finálním dodavatelem je společnost.
3. Reklamacce může být dále uplatněna v případě vad produktů, vyplývajících z porušení záručních podmínek ze strany společnosti.
4. V případě reklamace vadných služeb je odpovědnost společnosti omezena na povinnost urychleně odstranit závadu, příp. pokud zákazníkovi vznikne vadnou službou prokazatelná materiální škoda tuto v odůvodněných případech uhradit.
5. Za vady jednotlivých produktů odpovídá společnost dle reklamačních řádů, které jsou vyhotoveny ke každému produktu.
6. Zákazník má právo na náhradu obvyklých, účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněné reklamace. Zákazník je povinen oznámit prokazatelnou výši těchto nákladů společnosti současně při uplatnění konkrétní reklamace. Společnost považuje za účelně vynaložené takové náklady, které jsou zákazníkem řádně prokázány a souvisejí výhradně s uplatněním dané

reklamace, zejména poštovné, cestovné, a to vše v maximální výši 48,- Kč pro uplatnění jedné konkrétní reklamace.

IV.

Postup při uplatnění reklamace

1. Právo na uplatnění reklamace má zákazník, a to buď osobně, nebo prostřednictvím zmocněného zástupce, který se prokáže plnou mocí s úředně ověřeným podpisem zmocnitele.
2. Reklamace se uplatňuje zásadně písemnou formou, na formuláři předepsaném společností.
3. Při reklamaci je nutno předložit doklady vypovídající o skutečnosti, která je předmětem reklamace dle příslušného reklamačního řádu.
4. Místo uplatnění reklamace: - Plzeň, Denisovo nábř. 12 , Zákaznické centrum
5. Případné uplatnění reklamace na služby poskytované na základě smlouvy nemá odkladný účinek zaplacení ceny dle dohodnutého data splatnosti.
6. Reklamaci vad jednotlivých produktů a reklamaci poskytovaných služeb je nutno uplatnit ve lhůtách stanovených reklamačními řády těchto produktů.
7. Reklamace musí být ze strany společnosti vyřízena do 30-ti dnů. V případě, že reklamační řízení bude vyžadovat opatření většího rozsahu a bude zřejmé, že lhůta stanovená k vyřízení reklamace bude překročena, je společnost povinna o této skutečnosti zákazníka písemně vyrozumět ve lhůtě do 30-ti dnů od podání reklamace.

V.

Ustanovení závěrečná

1. Reklamace, jejichž projednávání započalo před účinností tohoto reklamačního řádu se řídí reklamačním řádem platným v době uplatnění reklamace.
2. Řešení ostatních reklamací nedopravních služeb podléhá platným ustanovením občanského a obchodního zákoníku. Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.1.2007.

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

V Plzni, dne 15.11.2006

Mgr. Michal Kraus

generální ředitel