

Reklamační řád

Integrované dopravy Plzeňského kraje

Příloha č. 8 k Provozně – ekonomické a technické smlouvě
Integrované dopravy Plzeňského kraje (IDPK)



Platné od 1. 6. 2023

Obsah

1. Předmět reklamace a stížnosti	3
2. Druhy reklamací	3
3. Právo uplatnit reklamaci/stížnost, způsob a místo jejího uplatnění	8
4. Náležitosti reklamace/stížnosti	9
5. Vyřízení reklamace/stížnosti	10
6. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů	11
7. Závěrečná ustanovení	11

1. Předmět reklamace a stížnosti

- 1.1 Reklamací se rozumí uplatnění práv cestujícího (dále jen zákazníka) vyplývajících z odpovědnosti za vady vzniklé při poskytování služeb, příp. při prodeji produktů, zejména integrovaných jízdních dokladů (dále též IJD). Vadně poskytnutá služba nebo produkt je taková služba nebo produkt, která byla poskytnuta tak, že rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.
- 1.2 Předmětem reklamace je řešení výhrady zákazníka k nedostatku či nedostatkům při plnění služeb ze strany dopravce zařazeného do systému Integrované dopravy Plzeňského kraje (dále jen IDPK) či dopravcem nesprávně vydaný integrovaný jízdní doklad (dále jen IJD).
- 1.3 Reklamace neintegrovaného jízdního dokladu na autobusové lince 440323 Plzeň-Toužim-Karlovy Vary se Reklamačním řádem IDPK neřídí. Příslušný jízdní doklad lze reklamovat dle smluvních přepravních podmínek dopravce ARRIVA STŘEDNÍ ČECHY s.r.o. (dále jen ARRIVA).
- 1.4 U dopravců ČSAD AUTOBUSY České Budějovice a.s., Transdev Střední Čechy s.r.o. a LEXTRANS BUS s.r.o. lze reklamovat pouze neodbavení na předplatné IDPK, a to na kontaktních místech dopravců zařazených do IDPK. Reklamace jednotlivých jízdenek probíhá dle Smluvních přepravních podmínek (dále jen SPP) uvedených dopravců.
- 1.5 Stížností se rozumí podání, které poukazuje na nevhodné chování zaměstnanců dopravce zařazeného do IDPK (dále jen dopravce) či plzeňského organizátora veřejné dopravy POVED s.r.o. (dále jen POVED) nebo na nesprávný postup dopravce případně POVED nebo na nedostatečné plnění povinností dopravce případně POVED vyplývajících z platných právních předpisů.
- 1.6 Reklamace transakce hrazené z bezkontaktní bankovní karty (dále jen BK) nebo transakce hrazené Plzeňskou kartou (dále jen PK) a reklamace hotově placených služeb se uplatňují vůči dopravci, u kterého byla transakce provedena.

Reklamace transakce provedené ve Virtuální kartě se uplatňuje vůči dopravci Plzeňské městské dopravní podniky a.s.
- 1.7 Reklamace se týkají těchto oblastí:
 - a) Reklamace jednotlivého integrovaného jízdního dokladu IDPK,
 - b) Reklamace předplatného integrovaného jízdního dokladu IDPK,
 - c) Reklamace ostatních služeb poskytovaných dopravcem zařazeným do IDPK.

2. Druhy reklamací

- 2.1 Reklamace jednotlivého integrovaného jízdního dokladu IDPK
 - 2.1.1. Zákazník nemá povinnost uvádět konkrétní důvod nevyužití IJD, pokud vznikl na jeho straně a provede reklamaci před začátkem platnosti IJD zakoupeného ve fyzické podobě u dopravce nebo přes mobilní aplikaci Virtuální karta. Reklamace z důvodu na straně zákazníka není možná u IJD zakoupených přes e-shop dopravce nebo přes mobilní aplikaci Můj vlak. Pokud je na Plzeňské kartě či v systému Virtuální karta umožněno storno zakoupeného integrovaného jízdního dokladu, je cestující povinen provést storno jízdního dokladu, z toho důvodu mu není umožněna reklamace.
 - 2.1.2. Rozhodující pro návratek z ceny IJD je začátek platnosti IJD a datum a čas vrácení IJD a skutečnost, zda IJD byl či nebyl využit k přepravě.
 - 2.1.3. Reklamace jednotlivého IJD dle tohoto reklamačního řádu IDPK se nevztahuje na jízdní doklady (integrované i neintegrované) pro přepravu městskou hromadnou dopravou po území vnitřní tarifní zóny 001 Plzeň, provozovanou dopravcem Plzeňské městské dopravní podniky, a.s. (dále jen PMDP). Reklamace jednotlivých jízdních dokladů (integrovaných i neintegrovaných) se u tohoto dopravce řídí Reklamačním řádem PMDP.
 - 2.1.4. Nárok na vrácení cestujícím uhrazené ceny IJD zaniká v případě, že je zákazník vyloučen z přepravy spojením IDPK.

2.1.5. Reklamacce IJD z důvodu na straně zákazníka:

2.1.5.1 Jednotlivé integrované jízdní doklady zakoupené přes e-shop dopravce nelze stornovat ani reklamovat.

2.1.5.2 Při úplném nevyužití zakoupeného IJD je možné o návratek beze srážky žádat před zahájením platnosti IJD, pokud je splněna alespoň jedna z podmínek a) až d) uvedených níže:

- a) vrácení IJD nejpozději do 23:59 v den, který předchází prvnímu dni platnosti IJD,
- b) vrácení IJD do 15 minut od zakoupení ve stanici obsazené pokladnou (IJD je možné vrátit pouze na pokladně dopravce, u něhož bylo zakoupeno),
- c) vrácení IJD do 3 minut od zakoupení na odbavovacím zařízení dopravce (neplatí pro odbavovací zařízení dopravce PMDP) za podmínky, že nedošlo k ukončení odbavení a rozjezdu vozidla, kde bylo IJD zakoupeno. V případě platby jízdního dokladu kartou nesmí být mezi nákupem daného jízdního dokladu a požadovanou reklamací (resp. stornem) s kartou provedena žádná další transakce,
- d) IJD zakoupené prostřednictvím systému VK lze stornovat kdykoliv před začátkem jeho platnosti. Výjimky jsou uvedeny v SPP IDPK,
- e) vrácení IJD před začátkem platnosti integrovaného jízdního dokladu v den odjezdu spoje, pokud cena jízdního dokladu přesahuje 30 Kč.

2.1.6. Integrovaný jízdní doklad může zákazník vrátit na místech uvedených v bodě 3.2.

2.1.7. Reklamacce jednotlivého IJD z důvodu, který není na straně zákazníka:

Návratky uznané částky z ceny IJD se provádějí beze srážky, pokud důvody nevyužití nejsou na straně zákazníka.

V této situaci je možné reklamovat rovněž IJD zakoupené přes mobilní aplikaci Virtuální karta a e-shop Českých drah. Jedná se zejména o následující případy:

2.1.7.1 Nevypravení spoje IDPK dopravcem:

- a) V případě nevypravení spoje dopravcem má zákazník se zakoupeným platným IJD nárok na vrácení celé částky nebo poměrné části, pokud došlo k částečnému využití IJD. Nevypravením spoje se rozumí i situace, kdy spoj neobsloužil zastávku dle jízdního řádu, kterou proto nemohl zákazník se zakoupeným IJD využít pro nástup, nebo byl spoj mimořádně ukončen před svou cílovou zastávkou.
- b) V případě částečného využití integrovaného jízdního dokladu bude cestujícímu vráceno 50 % ceny zakoupeného IJD.

2.1.7.2 Zpoždění spoje IDPK z důvodu na straně dopravce

2.1.7.2.1. Pokud má spoj, kterým cestující cestuje, zpoždění, má cestující možnost požádat (na pokladně, u průvodčího či řidiče) o vydání „potvrzení o zpoždění“, které cestující předloží při přestupu spolu s jízdenkou a tím je mu prodloužena platnost jízdenky o dobu zpoždění.

2.1.7.2.2. Pokud má spoj ze zákaznickovy nástupní stanice či zastávky zpoždění na odjezdu, v jehož důsledku lze předpokládat příjezd do cílové zastávky uvedené na IJD o 60 a více minut později, nebo vždy, když zpoždění spoje v nástupní zastávce dosáhne 30 a více minut, má zákazník s platným IJD nárok jízdu nenastoupit a bude mu vrácena cena IJD v plné výši. Pokud však zákazník spoj využije, nárok na reklamaci IJD mu zaniká, nenastane-li situace uvedená dále.

2.1.7.2.3. Nárok na částečnou kompenzaci ceny IJD mají zákazníci, kteří nastoupí za účelem přepravy do vozidla dopravce, u spoje, jehož zpoždění ve výstupní zastávce či stanici dosáhne 60 a více minut, a to pouze u IJD v hodnotě nad 30 Kč:

- a) 25 % z ceny IJD při zpoždění od 60 do 119 minut,
- b) 50 % z ceny IJD při zpoždění od 120 minut.

2.1.7.2.4. V případě prolongace IJD (navazující IJD na jízdní doklad P+V nebo V) se reklamacce uplatňuje z ceny navazujícího IJD dopravce, který navazující IJD vydal.

2.1.8. Chybné odbavení na straně dopravce

2.1.8.1 Zákazník má povinnost při zakoupení IJD doložit nárok na zlevněné jízdné a na místě zkontrolovat, zda vydaný doklad tomuto nároku odpovídá. V případě, že cena integrovaného jízdního dokladu nároku na slevu neodpovídá, má zákazník možnost požádat o vrácení ceny IJD dle bodu 2.1.5.

2.1.8.2 Pokud byl zákazníkovi s Plzeňskou kartou (či jiným čipovým nosičem evidovaným v systému Plzeňské karty) či Virtuální kartou, použitou při odbavení ve vozidle, evidovanou na jeho jméno, prodán IJD, jehož cena neodpovídá výši jízdného stanovené dle zákaznického profilu, který má prokazatelně aktivován na Plzeňské/Virtuální kartě v okamžiku odbavení, respektive z něho vyplývajícího nároku na zlevněné jízdné, pak mu bude dopravcem, u kterého proběhlo chybné odbavení vyplacen cenový rozdíl mezi skutečně zaplacenou cenou IJD a nárokovou výší zlevněného IJD.

2.1.8.3 Pokud byl zákazníkovi s Plzeňskou/Virtuální kartou, použitou při odbavení ve vozidle, evidovanou na jeho jméno, prodán IJD, jehož cena neodpovídá výši jízdného stanovené dle zákaznického profilu, který si cestující nechal aktivovat na Plzeňskou/Virtuální kartu, a při podání reklamace bude zjištěno, že zákaznický profil byl na kartu aktivován chybně, pak bude cestujícímu dopravcem, u kterého proběhlo odbavení, vyplacen cenový rozdíl mezi skutečně zaplacenou cenou IJD a nárokovou výší zlevněného IJD.

Na opakovanou reklamaci z důvodu neuznání zákaznického profilu, který nebude mít cestující při dalším odbavení prokazatelně aktivován na Plzeňské/Virtuální kartě, nebude brán zřetel. U Virtuální karty má cestující možnost si platnost svého profilu ověřit před odbavením ve svém mobilním telefonu nebo na svém účtu Virtuální karty.

V případě, že cestující nastoupí do vozidla dříve než 1 hodinu od aktivace zákaznického profilu na Virtuální kartu a nebude mu daný profil uznán nebude na tuto reklamaci brán zřetel.

2.1.8.4 V případě, že zákazník nemá k dispozici chybně vydaný IJD nebo doklad o zaplacení integrovaného jízdního dokladu ve fyzické podobě, nemá na vrácení ceny IJD nárok.

2.2 Reklamacie předplatných integrovaných jízdenek (předplatného) IDPK

2.2.1. Reklamovat lze předplatný IJD (dále jen předplatné) zakoupený v jednom z Prodejních míst dopravce PMDP či systému Plzeňské karty, v e-shopu Plzeňské karty, prostřednictvím mobilní aplikace Virtuální karta, e-shopu Virtuální karta, v bankomatech České spořitelny nebo ve vozidlech dopravce ARRIVA.

2.2.2. Reklamacie předplatného je možné uplatnit u toho dopravce nebo prodejce, který předplatné prodal, a to nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem reklamace.

2.2.3. Reklamacie nevyužitého předplatného

2.2.3.1 Reklamacie zcela nevyužitého předplatného se provádí nejpozději poslední den před datem zahájení platnosti předplatného, návratek předplatného je beze srážek.

2.2.4. Reklamacie částečně nevyužitého předplatného

2.2.4.1 V případě, že cestující požaduje vrácení nevyužitého jízdného, musí svůj nárok uplatňovat v Zákaznických centrech PMDP, na adresách Denisovo nábřeží 12 a Klatovská třída 12, Plzeň, tel. 371 655 600.

2.2.4.2 Jízdné nelze vrátit zpětně s výjimkou vrácení hotovosti z důvodu úmrtí držitele PK/VK či dlouhodobé nemoci/hospitalizace. Nárok na vrácení vzniká dnem následujícím po dni podání žádosti v Zákaznickém centru PMDP.

2.2.4.3 Je-li cestujícímu znemožněno využít předplatné a zbývá-li z jeho platnosti alespoň 30 dní, vrátí Dopravce na žádost cestujícího poměrnou část jízdného, a to pouze z těchto důvodů, které hodnověrně doloží:

- a) úmrtí cestujícího;
- b) přestěhování (změna trvalého bydliště);
- c) dlouhodobá nemoc/hospitalizace (v délce trvání alespoň 30 dní);

- d) vznik nároku na bezplatnou přepravu;
- e) vznik nároku na zlevněné předplatné;
- f) vyřazení uživatele z databáze klientů na žádost klienta nebo z rozhodnutí PMDP;

za současného splnění těchto podmínek:

- g) platný jízdní doklad je v požadovaných údajích nezaměnitelně čitelný a je původní,
- h) žadatel musí prokázat svoji totožnost na základě OP či pasu (popř. předložit úředně ověřenou plnou moc),
- i) za cestujícího do dovršení 15 let věku jedná zákonný zástupce, který tuto skutečnost věrohodným způsobem doloží (např. rodným listem dítěte),
- j) důvod nemožnosti využití zakoupeného jízdního dokladu musí být hodnověrným způsobem doložen,
- k) v případě úmrtí cestujícího vyřizují žádost o vrácení jízdného pozůstalí, kteří musí doložit usnesení o dědictví, dle kterého mají na toto právo,
- l) doložení nároku na zlevněné předplatné (např. rozhodnutí nebo potvrzení z příslušné okresní správy sociálního zabezpečení).

Ustanovení uvedené v bodě 2.2.4.3 se však nevztahuje na případy, kdy žadatel v průběhu platnosti předplatného dovrší 65 let, nebo kdy předplatné není možné využít z důvodu vzniku nároku na zlevněné předplatné či nároku na bezplatnou přepravu na základě nařízení statutárního města Plzně, Plzeňského kraje nebo jiného orgánu zodpovědného za cenotvorbu jízdného, jejichž existenci tyto Smluvní přepravní podmínky nepředvídají, a vztahuje se pouze na předplatné vázané k určité osobě (předplatné pro psa není považováno za předplatné vázané k určité osobě).

2.2.4.4 V případě žádosti o vrácení kratšího období, než je 30 dnů, je možno u PK z důvodů uvedených v bodě 2.2.4.3 v odstavcích b), d) a e) zůstatek převést na elektronické peníze.

2.2.4.5 V případě, kdy cestujícímu vznikne nárok na vrácení nevyužitého předplatného, provede PMDP na základě žádosti držitele PK/VK vrácení finanční částky, jejíž výše se řídí stanoveným výpočtem:

$$VC = (CPO/PD) * PND$$

Kde: VC – vrácená částka; CPO – cena předplaceného období; PD – počet dní předplaceného období; PND – počet nevyužitých dní

2.2.4.6 Situace při vrácení předplatného, které nejsou řešeny v Reklamačním řádu IDPK, jsou řešeny dle SPP PMDP.

2.2.5. Reklamacce pomocí STORNA

2.2.6. STORNO je prováděno pouze v případě, kdy je předplatné na PK prodlouženo ve vozidle dopravce. STORNO je možné provést pouze pro transakce, které byly provedeny ve vozidle.

2.2.6.1 Pojmem STORNO se rozumí taková transakce, při které dojde k vymazání předplatného aktivovaného ve vozidle z Plzeňské karty. Právo na uplatnění STORNA má ten držitel Plzeňské karty, který o něj požádá okamžitě po kontrole potvrzení k prodloužení kupónu, nejdéle však do 3 minut za podmínky, že nedošlo k ukončení odbavení a rozjezdu vozidla a neprovede s touto kartou jinou operaci. Po uplatnění STORNA je držiteli Plzeňské karty vrácena celá částka, kterou zaplatil za prodloužení časové platnosti předplatného aktivovaného na této kartě.

2.2.7. Místem určeným k provádění STORNA je příslušné vozidlo dopravce, kde došlo k prodloužení časové platnosti předplatného na Plzeňské kartě. Držitel Plzeňské karty je při provádění STORNA povinen řídit se pokyny řidiče.

2.3 Reklamacce ostatních služeb

2.3.1. Reklamacce vady Plzeňské karty

2.3.1.1 Podmínky vystavení, náhrady, výměny a dalších procesů týkajících se Plzeňské karty se řídí Obecnými obchodními podmínkami pro vydávání a používání čipových nosičů vydaných nebo evidovaných v kartovém odbavovacím systému PMDP.

2.3.1.2 Reklamacce vady Plzeňské karty jsou všechny úkony jejího držitele provedené v souvislosti s vadou karty za účelem vystavení nové Plzeňské karty (duplikátu).

2.3.1.3 V případě, kdy je držitelem Plzeňské karty nebo pověřenou osobou zjištěno, že karta vykazuje známky poškození, nebo že z ní nelze číst potřebné údaje o platnosti (např. ve čtečce ve vozidlech), je její držitel povinen podat žádost o vystavení duplikátu Plzeňské karty, včetně její případné aktivace. Nemůže-li být Plzeňská karta vystavena ihned, zákazníkovi je vystaven náhradní IJD (tzv. nulová jízdenka) opravňující držitele k bezplatné přepravě vozidly dopravců zařazených do IDPK s vyznačením doby, po kterou může být používána k přepravě, nejdéle však na období 30 dnů, v rozsahu aktivovaného předplatného dle platného Tarifu a tarifních zásad IDPK.

2.3.1.4 Doba nutná pro vyřízení reklamacce není důvodem pro přepravu v rámci IDPK bez platného IJD, případně pro využívání dalších služeb bez jejich řádné úhrady.

2.3.1.5 Nemůže-li zákazník prokázat zaplacení IJD nebo platnost předplatného z důvodu nefunkčnosti Plzeňské karty (dokladem o aktivaci Plzeňské karty, náhradním IJD), je považován za zákazníka bez platného IJD a je odbaven dle SPP IDPK a Tarifu a tarifních zásad IDPK.

2.3.1.6 Podmínky pro reklamaci vad Plzeňské karty jsou stanoveny v Reklamačním řádu produktů systému Plzeňské karty, který vydal provozovatel systému, tj. PMDP. Další podrobnosti stanoví Reklamační řád PMDP zveřejněný na www.pmdp.cz.

2.3.1.7 Při vystavení nové Plzeňské karty je její držitel povinen původní Plzeňskou kartu odevzdat. Současně musí odevzdat i náhradní IJD.

2.3.2. Reklamacce skupinových IJD zakoupených pro přepravu u dopravce ČD

2.3.2.1 Skupiny od 20 do 99 osob mohou být přepraveny pouze po předchozím objednání nejpozději do 72 hodin před odjezdem spoje z nástupní zastávky dle jízdního řádu. V případě reklamacce nejpozději první den platnosti.

2.3.2.2 V případě nevyužití lze IJD vrátit nejpozději první den platnosti.

2.3.2.3 Výše srážky ze zaplacené ceny při nákupu IJD u pokladní přepážky činí:

- a) 0 % při vrácení dokladů IJD do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byly doklady zakoupeny,
- b) 0 % při vrácení dokladů IJD do 48 hodin před prvním dnem platnosti dokladů (např. doklady na neděli lze vrátit nejpozději v 23:59 čtvrtek),
- c) 100 Kč za každých 5 započatých osob v době od 48 hodin před prvním dnem platnosti až do prvního dne platnosti dokladů IJD (např. doklady na neděli lze vrátit od pátku 0:00 do neděle 23:59),
- d) 100 % v ostatních případech.

2.3.2.4 Výše srážky ze zaplacené ceny při nákupu IJD v e-shopu ČD činí:

- a) 0 % při vrácení dokladů IJD do 48 hodin před prvním dnem platnosti dokladů (např. doklady na neděli v 15:00 lze vrátit nejpozději v 23:59 čtvrtek),
- b) 100 Kč za každých 5 započatých osob v době od 48 hodin před prvním dnem platnosti až do 15 minut před začátkem platnosti IJD (např. doklady na neděli v 15:00 lze vrátit od pátku 0:00 do neděle v 14:45),
- c) 100 % v ostatních případech.

- 2.3.2.5 V případě, že cestující na základě jeho svobodné volby využije IJD pouze na část jím zvolené trasy, není umožněno vrácení části jízdného za neprojetý úsek.
- 2.3.2.6 Částečný návratek při částečném využití IJD zakoupených přes objednávkový systém skupinových přeprav při využití jízdenek méně osobami, než pro kolik byly vydány, bude vyplacen pouze na základě potvrzení vystaveném pověřeným zaměstnancem ČD v nástupní stanici pro daný směr jízdy nebo v použitém vlaku o počtu cestujících, kteří IJD nevyužili v celé trase z nástupní do cílové stanice uvedené na IJD.
- 2.3.2.7 Dopravcem uznaná částka se při částečném využití IJD menším počtem cestujících vypočte z cen nejlevnějšího vygenerovaného jízdného (součtu cen od nejlevnějšího vygenerovaného jízdného) objednávkovým systémem skupinových přeprav, přičemž počet cestujících nesmí klesnout pod 20 osob.
- 2.3.2.8 Výše srážky z uznané částky při částečném využití jízdenek zakoupených přes objednávkový systém skupinových přeprav menším počtem cestujících činí vždy 0 %.
- 2.3.2.9 Reklamaci jízdenek dle bodu 2.3.2 lze uplatnit pouze u dopravce České dráhy.

3. Právo uplatnit reklamaci/stížnost, způsob a místo jejího uplatnění

3.1 Osoby oprávněné k uplatnění reklamace/stížnosti

- 3.1.1. Reklamaci/stížnost může podat zákazník, který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu, který prokáže, že mu příslušné právo náleží. Reklamaci/stížnost podává zákazník osobně, prostřednictvím zákonného zástupce nebo zmocněnce, který se musí prokázat úředně ověřenou platnou plnou mocí s podpisem zmocnitele (zákazníka), nebo kontaktní osoby v případě, že se jedná o reklamaci spojenou s Firemní Plzeňskou kartou.
- 3.1.2. Reklamace podaná nekompetentní osobou dle tohoto Reklamačního řádu bude automaticky považována za neoprávněnou.

3.2 Místo a způsob uplatnění reklamace

- 3.2.1. Reklamaci lze uplatnit u dopravce, u něž byl IJD (jednotlivá jízdenka nebo předplatné) zakoupen.
- 3.2.2. Reklamaci lze podat vzdáleně:
- a) elektronicky přes reklamační formulář na webových stránkách www.idpk.cz.
- 3.2.3. Reklamaci lze podat osobně:
- a) u dopravce ARRIVA v Informační kanceláři ARRIVA na adrese Nádražní 2495/20, 301 00 Plzeň (jednotlivého a předplatného jízdného),
 - b) u dopravce České dráhy, a.s. (dále jen ČD) na všech pokladnách dopravce v rámci území IDPK (jednotlivého ve všech pokladnách a předplatného ve vybraných pokladnách se systémem Plzeňská karta),
 - c) u dopravce GW Train Regio, a.s. (dále jen GW Train) na všech pokladnách dopravce v rámci území IDPK (jednotlivého jízdného),
 - d) u dopravce PMDP v Zákaznických centrech na Denisově nábřeží 920/12 nebo na Klatovské 455/12, 301 00 Plzeň (jednotlivého a předplatného jízdného),
 - e) u dopravce Klatovská dopravní společnost v Informační kanceláři na adrese Dr. Sedláka 940, Klatovy (jednotlivého jízdného).

3.3 Místo a způsob uplatnění stížnosti

- 3.3.1. Stížnost lze podat vzdáleně:
- a) elektronicky na kontaktní e-mailovou adresu dopravce,
 - b) elektronicky přes kontaktní formulář Napište nám na webových stránkách www.idpk.cz.

3.3.2. Stížnost lze podat osobně:

- a) u dopravce ARRIVA v Informační kanceláři ARRIVA na adrese Nádražní 2495/20, 301 00 Plzeň,
- b) u dopravce ČD na všech pokladnách dopravce v rámci území IDPK,
- c) u dopravce GW Train na všech pokladnách dopravce v rámci území IDPK,
- d) u dopravce PMDP v Zákaznických centrech na Denisově nábřeží 920/12 nebo na Klatovské 455/12, 301 00 Plzeň,
- e) u dopravce Klatovská dopravní společnost v Informační kanceláři na adrese Dr. Sedláka 940, Klatovy (jednotlivé jízdné).

3.4 V případě, že zákazník reklamaci podá osobně přímo u dopravce, zaměstnanec dopravce vyplní reklamační protokol a zákazníkovi vydá písemné potvrzení o převzetí reklamace.

3.5 V případě, že zákazník reklamaci podá elektronickou formou komunikace, obdrží elektronické potvrzení přijetí reklamace. Nejpozději do 30 (kalendářních) dnů bude zákazník vyrozuměn o oprávněnosti reklamace a způsobu jejího vyřízení.

3.6 Lhůty pro uplatnění reklamace/stížnosti

3.6.1. Zákazník je povinen podat reklamaci/stížnost bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistí vadu, nejpozději však do 30 dnů.

4. Náležitosti reklamace/stížnosti

4.1 Přijatá reklamace/stížnost musí obsahovat:

- a) Identifikaci zákazníka, kontaktní údaje: Jméno a příjmení zákazníka, bydliště, případně telefon nebo emailovou adresu (dle požadovaného způsobu vyrozumění) a dále též všechny údaje potřebné k vyřízení reklamace.
- b) 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.
- c) Důvod reklamace/stížnosti.
- d) Požadovaný způsob vyrozumění o způsobu vyřízení.
- e) Datum, čas podání a případně podpis zákazníka.
- f) Reklamovaný IJD, v případě elektronického podání fotografie nebo sken IJD.
- g) V případě reklamace transakce provedené přes e-shop Plzeňské karty
 1. číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta,
 2. číslo objednávky,
 3. číslo bankovního účtu, na který bude v případě uznané reklamace vrácena reklamovaná částka.
- h) V případě reklamace transakce provedené na bankomatech České spořitelny
 1. číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta,
 2. umístění bankomatu (ulice, popřípadě adresa zařízení, v němž se bankomat nachází, například nákupní centrum apod.),
 3. potvrzení vydané bankomatem případně výpis z bankovního účtu, z něhož je provedení transakce patrné,
 4. datum provedení transakce.

- i) V případě nákupu IJD přes aplikaci Virtuální karta: Kód pro komunikaci s infolinkou
 - 1. datum a čas objednání integrovaného jízdního dokladu,
 - 2. počet objednaných integrovaných jízdních dokladů,
 - 3. údaj o tom, zda byl integrovaný jízdní doklad doručen či nikoli,
 - 4. datum a čas doručení integrovaného jízdního dokladu,
 - 5. číslo bankovního účtu, na který bude v případě uznané reklamace vrácena reklamovaná částka.
 - j) V případě reklamace při prodeji na prodejních místech PMDP
 - 1. číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta,
 - 2. podrobnosti o aktivovaném IJD,
 - 3. datum a čas nákupu IJD.
 - k) V případě reklamace vady Plzeňské karty
 - 1. číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta.
- 4.2 V případě podání reklamace/stížnosti přes elektronický formulář na stránkách idpk.cz je třeba vyplnit všechna povinná pole, v jiném případě nebude možné formulář odeslat.
- 4.3 V případě nejasných informací uvedených zákazníkem v elektronickém formuláři může být zákazník vyzván k doplnění dalších údajů.
- 4.4 Pokud zákazník ani přes výzvu potřebné údaje nedoplní, nebude na reklamaci/stížnost brán zřetel.
- 4.5 V případě vulgárních, anonymních či nesouvisících reklamací/stížností na ně nebude brán zřetel.

5. Vyřízení reklamace/stížnosti

5.1 Lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti

- 5.1.1. V případě, že byla reklamace/stížnost podána u Dopravce zařazeného do IDPK nebo u POVED, vyřídí dotčený subjekt 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 složitosti případu lze lhůtu prodloužit až na 60 kalendářních dnů. O případném prodloužení lhůty pro vyřízení i s jeho odůvodněním bude reklamující informován.

5.2 Odpověď na reklamaci/stížnost

- 5.2.1. Dopravce nebo POVED zákazníkovi předá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace/odpověď na stížnost, a to stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace/stížnost přijata, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání odpovědi.
- 5.2.2. Zákazník může být dopravcem nebo POVED vyzván k doplnění údajů reklamace nebo stížnosti, pokud nejsou z reklamace zřejmé. 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.

5.3 Způsob vyřízení reklamace/stížnosti

- 5.3.1. Při oprávněné reklamaci má zákazník právo na vrácení odpovídající částky z ceny integrovaného jízdního dokladu dle článku II. tohoto Reklamačního řádu IDPK.
- 5.3.2. Zákazník má právo na vyjádření dopravce nebo POVED, jehož se stížnost týká, v případě odůvodněné stížnosti má právo na sdělení způsobu nápravy.

- 5.3.3. Je-li reklamacie neoprávněná či stížnost (byť i částečně) nedůvodná, dopravce nebo POVED zákazníka informuje způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto Reklamačním řádu s uvedením odůvodnění zamítnutí reklamacie/stížnosti.
- 5.3.4. Reklamacie/stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je potvrzení o vyřízení reklamacie/odpověď na stížnost odesláno způsobem dle bodu 5.2, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.
- 5.3.5. Vyplacení návratku integrovaného jízdního dokladu k oprávněné reklamaci může být provedeno především hotově na místě, v odůvodněných případech převodem na uvedený bankovní účet. Při volbě návratku v hotovosti je zákazník povinen jej převzít nejpozději do 3 měsíců od obdržení potvrzení o vyřízení reklamacie, pokud jej nepřevzme, zůstává příjmem dopravce.
- 5.3.6. Po dobu vyřizování reklamacie/stížnosti platí, že zákazník není oprávněn využívat služby dopravce zařazeného do IDPK bez platného jízdního dokladu není-li mu vystaven náhradní IJD dle bodu 2.14 a je povinen se řídit platnými SPP.

6. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 6.1 Jestliže zákazník v souladu s tímto Reklamačním řádem IDPK řádně reklamoval produkty a služby poskytované ze strany dopravce zařazeného do IDPK či POVED nebo se u dopravce či POVED domáhal jiné nápravy a spor se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou mezi zákazníkem a dopravcem, případně POVED, má zákazník právo se obrátit na následující subjekty příslušné k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů:
- Finanční arbitr 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
 - 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

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Dopravce zařazený do IDPK či POVED zpracovává osobní údaje fyzických osob v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen Směrnice GDPR). Dopravce zařazený do IDPK či POVED zpracovává osobní údaje pouze pro účely zpracování a vyřízení podnětu (reklamacie a/nebo stížnosti), a pro zaslání odpovědi či jiné zpětné reakce na něj. Pro tento účel se souhlas subjektu na zpracování 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 vyzumět zákazníka o způsobu jeho vyřízení. Veškeré informace ohledně zpracování osobních údajů a přístupu k nim jsou zveřejněny v souladu s článkem 13 GDPR na internetových stránkách idpk.cz, v sekci O nás.
- 7.22 Reklamační řád IDPK nabývá účinnosti 1. 6. 2023.