

Reklamační řád Integrované dopravy Plzeňského kraje

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



Platný od 1. 6. 2026

Obsah

1.	Předmět reklamace a stížnosti	3
2.	Druhy reklamací.....	3
3.	Právo uplatnit reklamaci/stížnost, způsob a místo jejího uplatnění	9
4.	Náležitosti reklamace/stížnosti.....	12
5.	Vyřízení reklamace/stížnosti	13
6.	Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.....	14
7.	Závěrečná ustanovení.....	14

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, případně při prodeji produktů, zejména integrovaných jízdních dokladů (dále jen „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).
- 1.3 Reklamacie neintegrovaného jízdního dokladu platného 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 dopravce ČSAD AUTOBUSY České Budějovice a.s. lze dle tohoto Reklamačního řádu IDPK, který je Přílohou č. 8 Smlouvy PET IDPK, reklamovat pouze neodbavení na předplatné IDPK, a to na kontaktním místě tohoto dopravce. Reklamacie jednotlivých jízdních dokladů probíhá dle Smluvních přepravních podmínek (dále jen SPP) dopravce ČSAD AUTOBUSY České Budějovice a.s.
- 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 Reklamacie transakce hrazené z bezkontaktní bankovní karty nebo transakce hrazené Plzeňskou kartou a reklamacie hotově placených služeb se uplatňují vůči dopravci, u kterého byla transakce provedena.

Reklamacie transakce provedené ve Virtuální Plzeňské kartě se uplatňuje vůči dopravci Plzeňské městské dopravní podniky a.s.
- 1.7 Reklamacie transakce provedené přes IDOS (desktop i mobilní aplikace) budou vyřízeny přes reklamační formulář na webových stránkách POVED, tj. na www.idpk.cz. Reklamacie se týkají těchto oblastí:
 - a) Reklamacie jednotlivého integrovaného jízdenky (dále též „JiJ“),
 - b) Reklamacie předplatného integrovaného jízdního dokladu IDPK (dále též „předplatné“),
 - c) Reklamacie ostatních služeb poskytovaných dopravcem zařazeným do IDPK.

2. Druhy reklamací

2.1 Reklamacie jednotlivého integrovaného jízdního dokladu IDPK

- 2.1.1. Zákazník nemá povinnost uvádět konkrétní důvod nevyužití JiJ, pokud vznikl na jeho straně a provede reklamaci před začátkem platnosti JiJ zakoupeného ve fyzické podobě u dopravce nebo prostřednictvím mobilní aplikace Virtuální Plzeňská karta. Reklamacie z důvodu na straně zákazníka není možná u JiJ zakoupených prostřednictvím e-shopu dopravce České dráhy, a.s., e-shopu GW Train Regio a.s., e-shopu IDPK na webových stránkách www.eshop.idpk.cz nebo e-shopu jiného dopravce (dále jen „e-shop dopravce“), který prodává IJD dle platné Přílohy č. 4

Smlouvy PET IDPK, Tarif a tarifní zásady IDPK nebo prostřednictvím mobilní aplikace Můj vlak, či mobilní aplikace „rodiny“ IDOS.cz. Pokud je na Plzeňské kartě či v Systému Virtuální Plzeňská karta umožněno storno zakoupeného JiJ, je cestující povinen provést storno JiJ, z toho důvodu mu není umožněna reklamace.

2.1.2. Rozhodující pro návratek z ceny JiJ je začátek platnosti JiJ a datum a čas vrácení JiJ a skutečnost, zda JiJ byla, či nebyla, využita k přepravě.

2.1.3. Reklamace 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, a.s.“). Reklamace jízdních dokladů (integrovaných i neintegrovaných) se u tohoto dopravce řídí Reklamačním řádem PMDP.

2.1.4. Nárok na vrácení cestujícím uhrazené ceny JiJ zaniká v případě, že je zákazník vyloučen z přepravy spojením linky IDPK.

2.1.5. Reklamace JiJ z důvodu na straně zákazníka:

2.1.5.1 Jednotlivé integrované jízdenky (JiJ) zakoupené prostřednictvím e-shopu dopravce nelze stornovat ani reklamovat.

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

- a) vrácení JiJ nejpozději do 23:59 v den, který předchází prvnímu dni platnosti JiJ,
- b) vrácení JiJ do 15 minut od zakoupení ve stanici obsazené pokladnou (JiJ je možné vrátit pouze na pokladně dopravce, u něhož bylo zakoupeno),
- c) vrácení JiJ do 3 minut od zakoupení na odbavovacím zařízení dopravce (neplatí pro odbavovací zařízení dopravce PMDP, a.s.) za podmínky, že nedošlo k ukončení odbavení a rozjezdu vozidla, kde byla JiJ zakoupena. V případě platby ceny JiJ z elektronické peněženky na Plzeňské kartě nesmí být mezi nákupem dané JiJ a požadovanou reklamací (resp. stornem) s kartou provedena žádná další transakce,
- d) JiJ zakoupená prostřednictvím Systému Virtuální Plzeňská karta lze stornovat kdykoliv před začátkem jeho platnosti. Výjimky jsou uvedeny v Příloze č. 3, Smlouvy PET IDPK, Smluvní přepravní podmínky v systému IDPK, včetně standardu IJD, forem nosiče IJD případně v Příloze č. 4 Smlouvy PETR IDPK, Tarif a tarifní zásady IDPK,
- e) vrácení JiJ před začátkem její platnosti, tj. v den odjezdu spoje, pokud cena JiJ přesahuje hodnotu 30 Kč.

2.1.6. Jednotlivou integrovanou jízdenku (JiJ) může zákazník vrátit na místech uvedených v bodě 3.2.

2.1.7. Reklamace JiJ z důvodu, který není na straně zákazníka:

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

V této situaci je možné reklamovat rovněž JiJ zakoupené prostřednictvím mobilní aplikace Virtuální Plzeňská karta a e-shopu dopravce. Jedná se zejména o následující případy:

2.1.7.1 Nevypravení spoje IDPK dopravcem:

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

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 JiJ 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 platnou JiJ nárok jízdu nenastoupit a bude mu vrácena cena JiJ v plné výši. Pokud však zákazník spoj využije, nárok na reklamaci JiJ mu zaniká, nenastane-li situace uvedená dále.
- 2.1.7.2.3. Nárok na částečnou kompenzaci ceny JiJ 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 JiJ v hodnotě nad 30 Kč:
 - a) 25 % z ceny JiJ při zpoždění od 60 do 119 minut,
 - b) 50 % z ceny JiJ při zpoždění od 120 minut.
- 2.1.7.2.4. V případě prolongace IJD (navazující JiJ na JiJ typu „P+V“ nebo JiJ typu „V“) se reklamáce uplatňuje z ceny navazujícího JiJ dopravce, který navazující JiJ vydal.

2.1.8. Chybné odbavení na straně dopravce

- 2.1.8.1 Zákazník má povinnost při zakoupení JiJ doložit nárok na zvýhodněné jízdné a na místě zkontrolovat, zda hodnota vydané JiJ tomuto nároku odpovídá. V případě, že cena JiJ nároku na zvýhodnění neodpovídá, má zákazník možnost požádat o vrácení ceny JiJ 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 Plzeňskou kartou, použitou při odbavení ve vozidle, evidovanou na jeho jméno, prodána JiJ, jejíž cena neodpovídá výši jízdného v dotčených tarifních zónách stanovené dle zákaznického profilu, který má prokazatelně aktivován na Plzeňské kartě či Virtuální Plzeňské kartě v okamžiku odbavení, respektive z něho vyplývajícího nároku na zvýhodněné jízdné, pak mu bude dopravcem, u kterého proběhlo chybné odbavení vyplacen cenový rozdíl mezi skutečně zaplacenou cenou JiJ a nárokovou výší zvýhodněné ceny JiJ.
- 2.1.8.3 Pokud byl zákazníkovi s Plzeňskou kartou či Virtuální Plzeňskou kartou, použitou při odbavení ve vozidle, evidovanou na jeho jméno, prodána JiJ, jejíž cena neodpovídá výši jízdného stanovené dle zákaznického profilu, který si cestující nechal aktivovat na Plzeňskou kartu či Virtuální Plzeňskou kartu, a při podání reklamáce bude zjištěno, že zákaznický profil byl na Plzeňskou kartu či Virtuální Plzeňskou kartu aktivován chybně, pak bude cestujícímu dopravcem, u kterého proběhlo odbavení, vyplacen cenový rozdíl mezi skutečně zaplacenou cenou JiJ a nárokovou výší zvýhodněné ceny JiJ.

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

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

2.1.8.4 V případě, že zákazník nemá k dispozici chybně vydanou JiJ nebo doklad o zaplacení JiJ ve fyzické podobě, nemá na vrácení ceny JiJ nárok.

2.2 Reklamace předplatných integrovaných jízdních dokladů (předplatného IJD)

2.2.1. Reklamovat lze předplatný IJD (dále jen „předplatné“) zakoupený v jednom z Prodejních míst dopravce PMDP, a.s. či v Systému Plzeňské karty, v e-shopu Plzeňské karty a prostřednictvím mobilní aplikace Virtuální Plzeňská karta,

2.2.2. Reklamaci 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. Reklamace nevyužitého předplatného

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

2.2.4. Reklamace částečně nevyužitého předplatného

2.2.4.1 V případě, že zákazník požaduje vrácení nevyužitého jízdného, musí svůj nárok uplatnit v Zákaznických centrech PMDP, a.s., na adrese Denisovo nábřeží 12 či Klatovská třída 12, Plzeň, tel. 371 655 600.

2.2.4.2 Předplatné nelze zákazníkovi vrátit zpětně s výjimkou vrácení hotovosti z důvodu úmrtí držitele Plzeňské karty či Virtuální Plzeňské karty či dlouhodobé nemoci/hospitalizace. Nárok na vrácení části předplatného vzniká dnem následujícím po dni podání žádosti v Zákaznickém centru PMDP, a.s.

2.2.4.3 Je-li zákazníkovi znemožněno využít předplatné a zbývá-li z jeho platnosti alespoň 30 dní, vrátí Dopravce na žádost zákazníka poměrnou část předplatného, a to pouze z těchto důvodů, které žadatel (zákazník nebo jeho zástupce) hodnověrně doloží:

- a) úmrtí;
 - 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 zvýhodněné předplatné;
 - f) vyřazení zákazníka z databáze klientů na žádost klienta nebo z rozhodnutí PMDP, a.s.;
- za současného splnění těchto podmínek:
- g) platný integrovaný jízdní doklad je v požadovaných údajích nezaměnitelně čitelný a je původní,
 - h) žadatel musí prokázat svoji totožnost na základě občanského průkazu 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 předplatného musí být hodnověrným způsobem doložen,
- k) v případě úmrtí cestujícího vyřizují žádost o vrácení předplatného pozůstalí, kteří musí doložit usnesení notáře o dědictví, dle kterého mají na toto právo,
- l) doložení nároku na zvýhodněné 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 zvýhodněné předplatné či nároku na bezplatnou přepravu na základě Tarifu městské hromadné dopravy a příměstské dopravy provozovaných na území města Plzně, či Přílohy č. 4 Smlouvy PET IDPK, Tarif a tarifní zásady IDPK, nebo tarifu schváleného jiným orgánem veřejné správy zodpovědným za cenotvorbu jízdného, jejichž existenci tento Reklamační řád IDPK nepředvídá, a vztahuje se pouze na předplatné vázané k určité osobě, přičemž předplatné pro psa není považováno za předplatné vázané k určité osobě.

2.2.4.4 V případě žádosti o vrácení předplatného na období kratší, než je 30 dnů, je možno u Plzeňské karty z důvodů uvedených v bodě 2.2.4.3 v odstavcích b), d) a e) zůstatek převést do elektronické peněženky na Plzeňské kartě na tzv. elektronické body.

2.2.4.5 V případě, kdy zákazníkovi vznikne nárok na vrácení nevyužitého předplatného, provede dopravce PMDP a.s. na základě žádosti držitele Plzeňské karty či Virtuální Plzeňské karty 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 tomto Reklamačním řádu IDPK, jsou řešeny dle SPP PMDP.

2.3 Reklamacie ostatních služeb

2.3.1 Reklamacie vady Plzeňské karty

2.3.1.1 Podmínky vystavení, náhrady, výměny a dalších procesů týkajících se Plzeňské karty se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami Systému Plzeňská karta vydanými dopravcem PMDP, a.s.

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

2.3.1.3 V případě, kdy je držitelem Plzeňské karty nebo pověřenou osobou zjištěno, že Plzeňská karta vykazuje známky poškození, nebo že z ní nelze číst potřebné údaje o platnosti (např. ve čtečce ve vozidle), 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 nulová jízdenka používána k přepravě, nejdéle však na období 30 dnů, v rozsahu aktivovaného předplatného dle platné Přílohy č. 4 Smlouvy PET IDPK, Tarif a tarifní zásady IDPK.

2.3.1.4 Doba nutná pro vyřízení reklamace 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 Přílohy č. 3 Smlouvy PET IDPK, Smluvní přepravní podmínky v systému IDPK, včetně standardu IJD, forem nosiče IJD, a dle Přílohy č. 4 Smlouvy PET IDPK, Tarif a tarifní zásady IDPK.

2.3.1.6 Podmínky pro reklamaci vad Plzeňské karty jsou stanoveny v Reklamačním řádu PMDP, který vydal provozovatel Systému Plzeňská karta, tj. PMDP a.s. Další podrobnosti stanoví Reklamační řád PMDP zveřejněný na webových stránkách 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. Reklamace skupinového jízdního dokladu zakoupeného pro přepravu na linkách dopravce České dráhy, a.s. (dále jen „Č“).

2.3.2.1 Skupiny od 20 do 99 osob mohou být přepraveny na linkách dopravce České dráhy, a.s. pouze po předchozím objednání nejpozději do 72 hodin před odjezdem spoje z nástupní zastávky dle jízdního řádu. V případě reklamace nejpozději první den platnosti.

2.3.2.2 V případě nevyužití lze skupinový jízdní doklad vrátit nejpozději první den platnosti.

2.3.2.3 Výše srážky ze zaplacené ceny při nákupu skupinového jízdního dokladu u pokladní přepážky činí:

- a) 0 % při vrácení skupinového jízdního dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
- b) 0 % při vrácení skupinového jízdního dokladu do 48 hodin před prvním dnem platnosti skupinového jízdního dokladu (např. skupinový jízdní doklad na přepravu v neděli lze vrátit nejpozději ve 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 skupinového jízdního dokladu (např. skupinový jízdní doklad na přepravu v 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 skupinového jízdního dokladu v e-shopu ČD činí:

- a) 0 % při vrácení skupinového jízdního dokladu do 48 hodin před prvním dnem platnosti skupinového jízdního dokladu (např. skupinový jízdní doklad na přepravu v neděli v 15:00 lze vrátit nejpozději ve 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 skupinového jízdního dokladu (např. skupinový jízdní doklad na přepravu v neděli v 15:00 lze vrátit od pátku 0:00 do neděle ve 14:45),
- c) 100 % v ostatních případech.

2.3.2.5 V případě, že cestující na základě jeho svobodné volby využije skupinový jízdní doklad pouze na část jím zvolené trasy, není umožněno vrácení části jízdného za neprojetý úsek.

2.3.2.6 Částečný návratek při částečném využití skupinového jízdního dokladu zakoupeného prostřednictvím objednávkového systému skupinových přeprav při využití skupinového jízdního dokladu méně osobami, než pro kolik byly vydán, 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 skupinový jízdní doklad nevyužili pro přepravu po celé trase z nástupní do cílové stanice uvedené na skupinovém jízdním .

- 2.3.2.7** Dopravcem uznaná částka se při částečném využití skupinového jízdního dokladu 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 skupinového jízdního dokladu zakoupeného prostřednictvím objednávkového systému skupinových přeprav menším počtem cestujících činí vždy 0 %.
- 2.3.2.9** Reklamací skupinového jízdního dokladu dle bodu 2.3.2 lze uplatnit pouze u dopravce České dráhy, a.s.

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 přísluší právo náležít. 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 nebo se skupinovým jízdním dokladem ČD.
- 3.1.2.** Reklamace podaná nekompetentní osobou dle tohoto Reklamačního řádu IDPK bude automaticky považována za neoprávněnou.

3.2 Místo a způsob uplatnění reklamace

- 3.2.1.** Reklamaci lze uplatnit u dopravce, u něž byl IJD (JiJ nebo předplatné) zakoupen.

- 3.2.2.** Reklamaci lze podat vzdáleně:

- a) elektronicky prostřednictvím reklamačního formuláře na webových stránkách na www.idpk.cz.
- b) elektronicky prostřednictvím níže uvedených kontaktních e-mailů či kontaktních formulářů na webových stránkách jednotlivých dopravců zařazených do IDPK

ARRIVA STŘEDNÍ ČECHY s.r.o.

e-mail: info@arriva.cz

ARRIVA vlaky s.r.o.

e-mail: info@arriva.cz

BusLine jižní Čechy s.r.o.

e-mail: stiznosti@busline.cz

České dráhy, a.s. – elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách na www.cd.cz

ČSAD AUTOBUSY České Budějovice a.s. e-mail: info@busem.cz

nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách na www.busem.cz

ČSAD Plzeň s.r.o.

e-mail: objednavky@plzenskecsad.cz

Die Länderbahn CZ s.r.o.	e-mail: informace@laenderbahn.com
Dopravní společnost Ústeckého kraje, p.o.	e-mail: ZakaznickeCentrum@ds-uk.cz
GW BUS a.s. – elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách na www.gwjihotrans.cz/namety-stiznosti-a-pripominky-gwbus	
GW Train Regio a.s.	e-mail: info@gwtr.cz
Klatovská dopravní společnost s.r.o.	e-mail: info@klatovska-dopravni.cz
LEXTRANS BUS s.r.o.	e-mail: pesek@lextrans.cz
Plzeňské městské dopravní podniky, a.s. – elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách na www.pmdp.cz	
Transdev Střední Čechy s.r.o.	e-mail: vladimir.kovar@transdev.com
ZDAR, a.s. – elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách na www.zdar.cz/namety-pripominky-ztraty-a-nalezy	

3.2.3. Reklamací JiJ zakoupené prostřednictvím mobilní aplikace rodiny IDOS.cz lze přes webový formulář na stránkách www.idpk.cz.

3.2.4. Reklamací lze podat osobně:

- a) u dopravce ARRIVA (autobusový dopravce ARRIVA STŘEDNÍ ČECHY s.r.o. a drážní dopravce ARRIVA vlaky s.r.o.) v Informační kanceláři skupiny ARRIVA na adrese Nádražní 102/9, 301 00 Plzeň (JiJ a předplatného IJD),
- b) u dopravce České dráhy, a.s. (dále jen „ČD“) na všech pokladnách dopravce v rámci území IDPK (v případě JiJ ve všech pokladnách a v případě předplatného IJD ve vybraných pokladnách se Systémem Plzeňská karta uvedených na webových stránkách na www.idpk.cz),
- c) u dopravce GW Train Regio, a.s. (dále jen GW Train) na všech pokladnách dopravce v rámci území IDPK (pouze JiJ) uvedených na webových stránkách na www.idpk.cz,
- d) u dopravce PMDP, a.s. v Zákaznických centrech na Denisově nábřeží 920/12, 301 00 Plzeň nebo na Klatovské 455/12, 301 00 Plzeň (JiJ a předplatného IJD),
- e) u dopravce Klatovská dopravní společnost s.r.o. v Informační kanceláři na adrese Dr. Sedláka 940, 339 01 Klatovy (pouze JiJ).

3.3 Místo a způsob uplatnění stížnosti

3.3.1. Stížnost lze podat vzdáleně:

- a) elektronicky prostřednictvím níže uvedených kontaktních e-mailů či kontaktních formulářů na webových stránkách jednotlivých dopravců zařazených do IDPK:

ARRIVA STŘEDNÍ ČECHY s.r.o.	e-mail: info@arriva.cz
ARRIVA vlaky s.r.o.	e-mail: info@arriva.cz
BusLine jižní Čechy s.r.o.	e-mail: stiznosti@busline.cz

České dráhy, a.s. – elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách www.cd.cz či www.ceskedrahy.cz nebo na Facebooku ČD
 ČSAD AUTOBUSY České Budějovice a.s. e-mail: info@busem.cz

nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách na www.busem.cz

ČSAD Plzeň s.r.o. e-mail: objednavky@plzenskecsad.cz

Die Länderbahn CZ s.r.o. e-mail: informace@laenderbahn.com

Dopravní společnost Ústeckého kraje, p.o. e-mail: ZakaznickeCentrum@ds-uk.cz

GW BUS a.s. – elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách na www.gwjihotrans.cz/namety-stiznosti-a-pripominky-gwbus

GW Train Regio a.s. e-mail: info@gwtr.cz

Klatovská dopravní společnost s.r.o. e-mail: info@klatovska-dopravni.cz

LEXTRANS BUS s.r.o. e-mail: pesek@lextrans.cz

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s. – elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách na www.pmdp.cz

Transdev Střední Čechy s.r.o. e-mail: vladimir.kovar@transdev.com

ZDAR, a.s. – elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách na www.zdar.cz/namety-pripominky-ztraty-a-nalezy

- b) elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře „Napište nám“ na webových stránkách POVED, tj. na www.idpk.cz.

3.3.2. Stížnost lze podat osobně:

- a) u dopravce ARRIVA (autobusový dopravce ARRIVA STŘEDNÍ ČECHY s.r.o. a drážní dopravce ARRIVA vlaky s.r.o.) v Informační kanceláři ARRIVA na adrese Nádražní 108/9, 301 00 Plzeň,
- b) u dopravce České dráhy, a.s. písemně na adrese České dráhy, a.s., Odbor zákaznického servisu a zkoušek, nábřeží Ludvíka Svobody 1222, 110 15 Praha 1
- c) u dopravce GW Train Regio a.s. na všech pokladnách dopravce v rámci území IDPK, uvedených na webových stránkách www.idpk.cz,
- d) u dopravce PMDP, a.s. v Zákaznických centrech na Denisově nábřeží 920/12, 301 00 Plzeň nebo na Klatovské 455/12, 301 00 Plzeň,
- e) u dopravce Klatovská dopravní společnost s.r.o. v Informační kanceláři na adrese Dr. Sedláka 940, 339 01 Klatovy.

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 vyzooměn 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 e-mailovou 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 prostřednictvím e-shopu 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 nákupu IJD prostřednictvím mobilní aplikace Virtuální Plzeňská 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.
 - i) V případě reklamace při prodeji na prodejních místech PMDP, a.s.
 - 1. číslo čipového nosiče vydaného v Systému Plzeňská karta,
 - 2. podrobnosti o aktivovaném IJD,
 - 3. datum a čas nákupu IJD.
 - j) V případě reklamace vady Plzeňské karty
 - 1. číslo čipového nosiče vydaného v Systému Plzeňská karta.
- 4.2** V případě podání reklamace/stížnosti prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách na www.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 nesouvisejících 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 reklamace neoprávněná či stížnost (byť i částečně) nedůvodná, dopravce nebo POVED zákazníka informuje způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto Reklamačním řádu IDPK s uvedením odůvodnění zamítnutí reklamace/stížnosti.
- 5.3.4.** Reklamace/stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je potvrzení o vyřízení reklamace/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 převodem na uvedený bankovní účet, pouze v odůvodněných případech v hotovosti. Při volbě návratku v hotovosti je zákazník povinen jej převzít nejpozději do 3 měsíců od obdržení potvrzení o vyřízení reklamace, pokud jej nepřevzme, zůstává příjmem dopravce.
- 5.3.6.** Po dobu vyřizování reklamace/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 platnou Přílohou č. 3 Smlouvy PET IDPK, Smluvní přepravní podmínky v systému IDPK, včetně standardu IJD, forem nosiče IJD a Přílohou č. 4 Smlouvy PET IDPK, Tarifu a tarifních zásad IDPK.

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:
- a) 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, na webových stránkách na www.finarbitr.cz
 - b) 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, na webových stránkách na 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 v platném znění, 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 (reklamace a/nebo stížnosti) v platném znění, 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 vyzoomět zákazníka o způsobu jeho vyřízení.
- 7.2** Veškeré informace ohledně zpracování osobních údajů a přístupu k nim jsou zveřejněny v souladu s článkem 13 GDPR na webových stránkách na www.idpk.cz, v sekci O nás.
- 7.3** Reklamační řád IDPK nabývá účinnosti 1. 6. 2026.