



Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť

REKLAMAČNÝ PORIADOK

na služby poskytované Dopravným podnikom Bratislava, akciová spoločnosť v zmysle
prepravných poriadkov

Zmena zo dňa 01.01.2017

Bratislava, december 2016

Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť:

| | |
|----------------|--|
| Obchodné meno: | Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť |
| Sídlo: | Olejkárska 1, 814 52 Bratislava |
| IČO: | 00 492 736 |
| Registrácia: | Okresný súd Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 607/B |
| DIČ: | 2020298786 |
| IČ DPH: | SK2020298786 |

(ďalej len „DPB“) týmto reklamačným poriadkom informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „cestujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.

2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s *Prepravným poriadkom pravidelnej autobusovej medzinárodnej dopravy, Prepravným poriadkom Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji a Tarifou mestskej hromadnej dopravy v Bratislave SMS cestovné lístky na jednu cestu a výkon prepravnej kontroly.*

Článok 2 Vybavovanie reklamácie

A. Reklamácia jednorazových cestovných lístkov na jednu cestu vydaných automatmi na predaj cestovných dokladov

1. Reklamáciu služieb poskytnutých automatmi na predaj jednorazových cestovných lístkov (ďalej len „JCL“) si možno uplatniť:
 - a) na nesprávne vydaný JCL na jednu cestu (napr. slabá potlač, zle orezaný papier),
 - b) na nesprávne vydaný peňažný výdavok,
 - c) na nevrátený peňažný výdavok,
 - d) na poruchy technického charakteru.
2. Reklamáciu si možno uplatniť:
 - a) písomne v podateľni DPB, alebo na Oddelení tarifných služieb DPB, na adrese: Olejkárska 1, Bratislava počas pracovných dní od 07:00-14:30 hod.
 - b) telefonicky, na tel. č. +421 2 5950 1476, počas pracovných dní v čase od 07.00 h do 14.30 hod.
 - c) elektronickou poštou zaslaním na e-mail: automaty@dpb.sk.
3. DPB je povinný reklamáciu vybaviť do 30 pracovných dní odo dňa jej podania.

B. Reklamácia SMS cestovných lístkov na jednu cestu

1. Reklamáciu SMS cestovných lístkov na jednu cestu si cestujúci môže uplatniť na:
 - a) nedoručený cestovný lístok,
 - b) nevydaný a zaúčtovaný cestovný lístok,
 - c) duplicitne zaúčtovaný a neobjednaný cestovný lístok.
2. Reklamáciu si možno uplatniť:
 - a) písomne v podateľni DPB alebo na Oddelení tarifných služieb DPB, na adrese: Olejkárska 1, Bratislava počas pracovných dní od 07:00-14:30 hod.
 - b) telefonicky, na tel. č. +421 2 5950 1481 počas pracovných dní v čase od 07.00 h do 14.30 hod.
 - c) elektronickou poštou zaslaním na e-mail: ots@dpb.sk.
3. DPB je povinný reklamáciu vybaviť do 30 pracovných dní odo dňa jej podania.

C. Reklamácia na elektronické nosiče tarifných údajov - bezkontaktná čipová karta

1. Reklamáciu na funkčnosť elektronických nosičov tarifných údajov – bezkontaktných čipových kariet (ďalej len „BČK“) možno podať do 24 mesiacov od jej vydania.
2. Reklamáciu si možno uplatniť na predajnom mieste DPB, na adrese: Olejkárska 1, 814 52 Bratislava.
3. Reklamáciu je DPB povinný vybaviť do 3 pracovných dní odo dňa podania reklamácie a prevzatia BČK. Tento termín neplatí pokiaľ sa jedná o skrytú chybu, ktorú musí posúdiť dodávateľ BČK. V takomto prípade je DPB povinný reklamáciu vybaviť čo najskôr.
4. DPB je povinný na žiadosť cestujúceho vystaviť náhradné doklady na obdobie do vybavenia reklamácie, a to za predpokladu, že cestujúci zloží kauciu vo výške 6,- € s DPH. Táto kaucia bude cestujúcemu vrátená v prípade, že cestujúci vráti náhradné doklady DPB do 60 dní od ich vystavenia.
5. Pri preberaní reklamovanej BČK sa vypisuje reklamačný protokol, ktorý podpisuje zamestnanec DPB preberajúci reklamáciu a cestujúci, ktorý BČK reklamuje. Jednu kópiu reklamačného protokolu obdrží cestujúci.
6. Pri vybavovaní reklamácie odporúčame predložiť doklad o zaplatení BČK.
7. Reklamácia nebude uznaná pokiaľ došlo k mechanickému, chemickému, tepelnému, elektrickému resp. elektromagnetickému poškodeniu čipu, resp. BČK ako takej, alebo neboli dodržané Podmienky používania BČK, s ktorými je možné sa oboznámiť na ktoromkoľvek predajnom mieste DPB, a.s. alebo na stránke [www.dpb.sk](http://www.dpb.sk/media/file/Podmienky%20pouzivania%20BCK%202017.pdf) v časti Pre cestujúcich – Prepravný poriadok a Tarifa:
<http://www.dpb.sk/media/file/Podmienky%20pouzivania%20BCK%202017.pdf>.
8. V prípade uznanej reklamácie DPB vystaví cestujúcemu bez zaplatenia manipulačného poplatku duplikát BČK a duplikát predplatného cestovného lístku, ak v čase reklamácie BČK bol držiteľom platného predplatného cestovného lístka, a duplikát kreditu, ak v čase reklamácie bola elektronická peňaženka na BČK naplnená.

D. Reklamácia bezkontaktnej čipovej karty, internetového predplatného cestovného lístku a/alebo naplnenia elektronickej peňaženky zakúpených prostredníctvom internetového predaja

1. Reklamácia BČK, internetového predplatného cestovného lístka (ďalej len „iPCL“) a/alebo naplnenia elektronickej peňaženky (ďalej len „EP“) zakúpených prostredníctvom internetového predaja sa spravuje podľa *Všeobecných obchodných podmienok Dopravného podniku Bratislava, akciová spoločnosť pre predaj bezkontaktných čipových kariet prostredníctvom internetu alebo Všeobecných obchodných podmienok Dopravného podniku Bratislava, akciová spoločnosť pre predaj predplatných cestovných lístkov a plnenie elektronickej peňaženky prostredníctvom internetu.*
2. Reklamáciu si cestujúci môže uplatniť na:
 - a) nezapísanie zakúpeného iPCL,
 - b) duplicitne zakúpený iPCL,
 - c) nesprávne uhradený iPCL (chybný variabilný symbol alebo SNR číslo),
 - d) duplicitne stiahnutú platbu za naplnenie EP na BČK,
 - e) neúspešné naplnenie EP na BČK,
 - f) nedoručenie BČK
3. Reklamáciu si možno uplatniť:
 - a) písomne v podateľni DPB alebo na Oddelení tarifných služieb DPB, na adrese: Olejkárska 1, Bratislava počas pracovných dní od 07:00-14:30 hod.
 - b) telefonicky, na tel. č. +421 2 5950 1481 počas pracovných dní v čase od 07.00 h do 14.30 hod.
 - c) elektronickou poštou zaslaním na e-mail: ots@dpb.sk.

E. Reklamácia predplatných cestovných lístkov a elektronickej peňaženky

1. Reklamáciu predplatných cestovných lístkov (ďalej len „PCL“) si cestujúci môže uplatniť na:
 - a) nezapísanie zakúpeného PCL na BČK,
 - b) nesprávne zakúpený PCL,
 - c) duplicitne stiahnutú platbu za zakúpený PCL.
2. Reklamáciu EP si cestujúci môže uplatniť na:
 - a) duplicitne stiahnutú platbu za naplnenie EP na BČK,
 - b) neúspešné naplnenie EP na BČK.
3. Reklamáciu si možno uplatniť:
 - a) písomne v podateľni DPB alebo na Oddelení tarifných služieb DPB, na adrese: Olejkárska 1, Bratislava počas pracovných dní od 07:00-14:30 hod.
 - b) telefonicky, na tel. č. +421 2 5950 1481 počas pracovných dní v čase od 07.00 h do 14.30 hod.
 - c) elektronickou poštou zaslaním na e-mail: ots@dpb.sk.

4. DPB je povinný reklamáciu vybaviť do 30 pracovných dní odo dňa jej podania.
5. Reklamáciu na PCL je možné podať do skončenia platnosti PCL.

F. Reklamácia cestovných dokladov vydaných multifunkčným predajným automatom

1. Reklamáciu služieb poskytnutých multifunkčným predajným automatom (ďalej len „MPA“) si možno uplatniť na:
 - a) nezapísanie zakúpeného PCL na BČK,
 - b) duplicitne stiahnutú platbu za zakúpený PCL,
 - c) nesprávne zakúpený PCL,
 - d) nevydaný zakúpený JCL,
 - e) neúspešné naplnenie EP na BČK,
 - f) duplicitne stiahnutú platbu za naplnenie EP na BČK,
 - g) vydanie nesprávnej peňažnej hotovosti z MPA,
 - h) nevrátený výdavok,
 - i) poruchy technického charakteru.
2. Reklamáciu si možno uplatniť:
 - a) písomne v podateľni DPB alebo na Oddelení tarifných služieb DPB, na adrese: Olejkárska 1, Bratislava počas pracovných dní od 07:00 - 14:30 hod.
 - b) telefonicky, na tel. č. +421 2 5950 1476 počas pracovných dní v čase od 07.00 h do 14.30 hod.
 - c) elektronickou poštou zaslaním na e-mail: ots@dpb.sk.
3. DPB je povinný reklamáciu vybaviť do 30 pracovných dní odo dňa jej podania.

G. Reklamácia obalu na bezkontaktnú čipovú kartu

1. Reklamáciu si možno uplatniť do 24 mesiacov od jeho vydania.
2. Reklamáciu si možno uplatniť v predajni DPB, na adrese: Olejkárska 1, Bratislava.
3. Pri reklamacii a odovzdaní obalu cestujúci vypíše reklamačný protokol, ktorý podpisuje cestujúci a zamestnanec DPB preberajúci reklamáciu. Cestujúci si prevezme jednu kópiu reklamačného protokolu.
4. Reklamácia nebude uznaná pokiaľ došlo k mechanickému, chemickému alebo tepelnému, poškodeniu obalu.
5. V prípade uznanej reklamácie DPB poskytne cestujúcemu nový obal bezplatne.

Článok 3 Záverečné ustanovenia

1. DPB bude informovať cestujúceho o vybavení reklamácie podľa dohodnutej formy vyrozumenia (e-mailom, poštou, telefonicky).
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom vydania.

V Bratislave dňa 22.12.2016

Ing. Milan Urban
predseda predstavenstva
a generálny riaditeľ

Vysvetlivky použitých skratiek

| | |
|------|---|
| BČK | bezkontaktná čipová karta |
| DPB | Dopravný podnik Bratislava, a. s. |
| EP | elektronická peňaženka |
| iPCL | internetový predplatný cestovný lístok |
| JCL | jednorazový cestovný lístok |
| PCL | predplatný cestovný lístok |
| SNR | sériové číslo BČK, podľa typu karty má 10, 17 alebo 18 číslic |
| SMS | Short Message Servis – krátka textová správa |