



Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

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

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](mailto: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](mailto: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 bezkontaktnéj 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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                  |