



## Reklamační řád – Jízdenkové automaty

Dopravní podnik města Brna, a.s. (dále jen „DPMB, a.s.“) umožňuje zákazníkům zakoupení přenosných jednorázových a předplatních jízdenek v jízdenkových automatech (dále jen „JA“), umístěných v blízkosti zastávek MHD. Pro případ nesprávné funkce JA vydává DPMB, a.s. tento reklamační řád.

Má-li zákazník za to, že operace provedená prostřednictvím JA byla chybná, je oprávněn uplatnit písemnou reklamaci za podmínek uvedených níže.

Nefunkčnost jízdenkového automatu ani podání reklamace samy o sobě nezakládají cestujícímu právo cestovat bez platného jízdního dokladu; tím nejsou dotčena práva cestujícího vyplývající z právních předpisů a smluvních přepravních podmínek.

### Článek 1. Všeobecná ustanovení

1.1) Tento reklamační řád upravuje podmínky uplatnění reklamace týkající se chybné funkce JA, způsob jejího podání, vyřízení a způsob poskytnutí peněžního plnění v případě uznání reklamace.

1.2) Tento reklamační řád se použije zejména na reklamace týkající se případů, kdy:

- a) JA nevydává požadované jízdenky a ani nevydává vhozené mince.
- b) JA nevrátí přesný rozdíl mezi nominální hodnotou vydané jízdenky a vhozenými mincemi.
- c) JA vydá nepotištěné nebo chybně potištěné jízdenky.
- d) JA vydá jízdenky v jiném než ve standardním formátu (užší atd...).

### Článek 2. Uplatnění reklamace

2.1) Reklamaci zákazník uplatňuje bez zbytečného odkladu poté, co zjistí důvod reklamace. Tím nejsou dotčena práva zákazníka vyplývající z právních předpisů.

2.2) V případě reklamace podle čl. 1. odst. 1.2 písm. c) a d) nesmějí být reklamované jízdenky označeny v označovacím zařízení ve vozech dopravce.

2.3) Reklamaci lze uplatnit těmito způsoby:

- a) **Online** vyplněním a odesláním reklamačního formuláře na internetových stránkách [www.dpmb.cz](http://www.dpmb.cz).
- b) **Osobně** na pokladně předprodeje jízdních dokladů v přízemí budovy DPMB, a.s. na ulici Novobranská 18, v pracovní dny od 7:00 do 18:00 hodin.

2.4) Zákazník, uplatňující reklamaci JA, je povinen uvést v reklamačním formuláři na internetových stránkách [www.dpmb.cz](http://www.dpmb.cz) v sekci Jízdné/Papírové jízdenky/Jízdenkové automaty/Dotazy zejména tyto údaje:

- a) údaje o reklamujícím včetně kontaktních údajů,
- b) datum, čas a místo, kde k poruše došlo (číslo JA, které je na JA uvedeno),
- c) popis závady (vhozené mince, požadované jízdenky atd...).

2.5) DPMB, a.s. může zákazníka vyzvat k doplnění reklamace, je-li to potřebné pro její řádné posouzení.

### Článek 3. Vyřízení reklamace

3.1) Při uplatnění reklamace vydá DPMB, a.s. zákazníkovi potvrzení o jejím přijetí, a to v písemné nebo elektronické podobě podle způsobu uplatnění reklamace. Reklamace bude tímto zaevidována v centrálním systému poruch JA a bude přistoupeno k jejímu řešení.

3.2) Zákazník bude o výsledku vyřízení reklamace informován ihned po skončení reklamačního řízení prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v reklamačním formuláři, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

3.3) V případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi vyplacena finanční náhrada v částce, o kterou byl zákazník chybnou funkcí JA zkrácen, a to jím zvoleným způsobem:



- a) **Převodem na účet** – kompenzace bude zaslána na bankovní účet vedený v České republice, který zákazník uvedl v reklamačním formuláři.
- b) **Osobně** – v přízemí na prodejní přepážce DPMB, a.s. v Brně na ulici Novobranská 18, v pracovní dny od 7:00 do 18:00 hodin, po předložení dokladu totožnosti. Kompenzace bude připravena k vyplacení poté, co bude zákazníkovi zaslána informace o kladném vyřízení reklamace, nejpozději do 30. dne ode dne uplatnění reklamace.

Zvolí-li zákazník výplatu kompenzace osobně, je povinen poskytnout DPMB, a.s. součinnost potřebnou k jejímu převzetí, a to nejpozději do 30 dnů ode dne doručení informace o kladném vyřízení reklamace. Neposkytne-li zákazník v uvedené lhůtě potřebnou součinnost, není DPMB, a.s. po dobu neposkytnutí této součinnosti v prodlení s výplatou kompenzace.

#### **Článek 4. Závěrečná ustanovení**

4.1) Tento reklamační řád se použije na reklamace týkající se chybné funkce JA, není-li v právních předpisech nebo smluvních přepravních podmínkách stanoveno jinak.

V Brně dne 1. 4. 2026