



Reklamační řád – Jízdenkové automaty

Dopravní podnik města Brna, a.s. zajišťující provoz na linkách 1–99 na území města Brna, případně zajíždějících do přilehlých obcí, umožňuje cestujícím mimo jiné zakoupení jednorázových jízdenek v jízdenkových automatech (dále jen JA). Pro případ nesprávné funkce JA vydává dopravce tento reklamační řád.

Článek 1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád určuje podmínky, jakým způsobem, kde a v jakém časovém horizontu může cestující uplatnit reklamaci jízdenkového automatu. Upřesňuje také podmínky způsobu odškodnění.

Článek 2. Podání reklamace

1) Reklamaci na chybnou funkci JA je možné uplatnit v těchto případech:

- a) JA nevydá požadované jízdenky a ani nevydá 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...).

V případě uplatnění reklamace podle čl. 2, odst. 1, písmene c) a d) nesmí být reklamované jízdenky označeny v označovacím zařízení ve vozech dopravce.

2) Reklamace na chybnou funkci JA musí být podána bez zbytečného odkladu poté, kdy cestující vadu zjistil, **nejpozději však do 5 dnů ode dne vzniku předmětu reklamace.**

3) Cestující může uplatnit reklamaci těmito způsoby:

- a) Vyplněním reklamačního formuláře na internetových stránkách www.dpmb.cz.
 - b) Telefonicky na čísle: 543 174 317.
 - c) Zasláním emailu na adresu JAreklamace@dpmb.cz.
 - d) Osobně v doplatkové pokladně v Brně na ulici Novobranská 18, v prvním patře v pracovní dny od 7:00 do 18:00.
- 4) Cestující, který uplatňuje reklamaci JA, je povinen uvést všechny požadované údaje, které jsou vyžadovány v reklamačním formuláři na internetových stránkách www.dpmb.cz.

Mezi požadované údaje potřebné k vyřízení reklamace JA patří zejména:

- 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...)



Článek 3. Vyřízení reklamace

- 1) Po obdržení oznámení o chybné funkci JA a uplatnění reklamace, bude tato zaevidována v centrálním systému poruch JA. Odpovědný pracovník neprodleně informuje servisní techniky, kteří provedou kontrolu a případnou opravu JA. O výsledku oprávněnosti reklamace podá technik nejpozději do 2 pracovních dnů informaci oprávněnému pracovníkovi, který reklamaci s cestujícím řeší.
- 2) O výsledku vyřešení reklamace je zákazník informován prostřednictvím kontaktních údajů, které uvedl. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, je cestujícímu přiznána náhrada ve formě finanční částky, o kterou chybnou funkcí JA přišel.
- 3) Finanční náhrada se poskytuje jen za vhozené případně nevydané mince, nebo rozdíl nevrácené částky. Nelze požadovat náhradu za vedlejší náklady, kterými jsou zejména uskutečněný telefonní hovor, náklady na cestu do místa, kde reklamaci cestující řeší atd...
- 4) Cestujícímu je při uznání reklamace předána finanční kompenzace předem zvoleným způsobem:
 - a) Osobně – na doplčkové pokladně v Brně na ulici Novobranská 18, v pracovní dny od 7:00 do 18:00. Kompenzace bude k dispozici k vyplacení od třetího pracovního dne do třicátého dne ode dne nahlášení reklamace.
 - b) Převodem na účet – kompenzace bude zaslána na bankovní účet vedený v České republice, který cestující uvedl.

Článek 4. Závěrečná ustanovení

Při reklamaci poruchy JA je cestující povinen řídit se tímto reklamačním řádem.

Nevydá-li JA vinou chybné funkce cestujícímu požadovaný jízdní doklad, není to důvod k jízdě v prostředcích městské hromadné dopravy bez platného jízdního dokladu.

V Brně dne 1. 5. 2025