

Společnost **Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.**, IČ: 252 20 683, se sídlem Denisovo nábřeží 920/12, Východní předměstí 301 00 Plzeň, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 710 (dále jen „**PMDP**“, nebo též „**dopravce**“), v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele vydává tento

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Účelem Reklamačního řádu (dále též „RŘ“) je stanovit základní zásady a principy, náležitosti, podmínky a postupy PMDP a cestujícího, ale i necestujícího, fyzické nebo právnické osoby (dále „**zákazník**“) při řešení reklamací a stížností podaných zákazníkem u PMDP, coby dopravce a poskytovatele dalších služeb souvisejících s provozováním městské hromadné dopravy (reklamace a stížnost je dále označována společně též jako „**podání**“).

Vztahuje-li se na některé služby nebo produkty záruka, lze reklamaci uplatnit jen v záruční době. Ustanoveními tohoto Reklamačního řádu nejsou dotčena ustanovení Smluvních přepravních podmínek ani obchodních podmínek jednotlivých produktů a služeb poskytovaných ze strany PMDP.

### Čl. I

#### Předmět reklamace/stížnosti

- 1.1** Reklamací se rozumí uplatnění práv zákazníka vyplývajících z odpovědnosti za vady vzniklé při poskytování služeb, příp. při prodeji produktů. Vadně poskytnutá služba nebo produkt je taková služba nebo produkt, která byla PMDP poskytnuta jako poskytovatelem nebo dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.
- 1.2** Předmětem reklamace je řešení podezření zákazníka na nedostatky v plnění služeb dopravce spojených s provozováním MHD či vady produktů PMDP, a to zejména těchto služeb/produktů:
1. Transakce provedené v mobilní aplikaci Virtuální Plzeňská karta
  2. Transakce provedené v e-shopu Plzeňské karty
  3. Transakce provedené na odbavovacím zařízení ve voze PMDP
  4. Transakce provedené na prodejních místech PMDP
  5. Uložení přírážky k jízdnému
  6. SMS jízdenka
  7. Zaslání Plzeňské karty poštou
  8. Čipový nosič vydaný v systému Plzeňská karta
  9. Reklamní předměty zakoupené v e-shopu nebo v zákaznických centrech PMDP
  10. Ostatní produkty a služby, které poskytuje PMDP jako dopravce
- 1.3** Stížností se rozumí podání, které poukazuje na nevhodné chování zaměstnanců PMDP., nebo na nesprávný postup PMDP, nebo na nedostatečné plnění povinností PMDP, vyplývajících z platných právních předpisů.

## Čl. II.

### Právo uplatnit reklamaci/stížnost, způsob a místo jejího uplatnění

#### 2.1 Osoby oprávněné k uplatnění reklamace/stížnosti

Reklamaci/stížnost může podat zákazník, který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu, který prokáže, že mu přísluší právo náležet. Reklamaci/stížnost podává zákazník osobně, nebo prostřednictvím zákonného zástupce nebo zmocněnce, který se musí prokázat platnou plnou mocí s podpisem zmocnitele (zákazníka). Plná moc je dokument, který zmocňuje jednu osobu (zmocněnce) k jednání jménem jiné osoby (zmocnitele). Aby byla plná moc platná, musí splňovat následující náležitosti – identifikace stran (jméno, příjmení, datum narození, adresa), specifikace pravomocí, datum a podpis. Plná moc musí být vyhotovena písemně a zmocnitel musí být právně způsobilý (plnoletý a svéprávný).

#### 2.2 Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Na přepážce zákaznického centra PMDP
  - Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, 301 00, kde pracovník přepážky se zákazníkem vyplní reklamační protokol,
  - Klatovská třída 12, Plzeň, 301 00, kde pracovník přepážky se zákazníkem vyplní reklamační protokol,
  - tímto způsobem je možné reklamovat všechny kategorie reklamací.
2. Na přepážce jiného prodejního místa PMDP, které je touto agendou pověřeno (jen vybraných služeb).
3. Na doplňkové pokladně přepravní kontroly, Tylova 12, Plzeň, 301 00
  - tímto způsobem je možné reklamovat kategorii 5 uvedenou v odst. 1.2 RŘ.
4. Elektronicky prostřednictvím formuláře na webu [www.pmdp.cz](http://www.pmdp.cz) nebo [www.plzenskakarta.cz](http://www.plzenskakarta.cz),
  - tímto způsobem je možné reklamovat kategorie 1, 2, 3, 5 a 7 uvedené v odst. 1.2 RŘ.
5. Elektronicky prostřednictvím formuláře na webu [www.smsdoklady.pmdp.cz](http://www.smsdoklady.pmdp.cz)
  - tímto způsobem je možné reklamovat kategorii 6 uvedenou v odst. 1.2 RŘ.
6. Poštou na adresu Plzeňské městské dopravní podniky, a.s., Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, 301 00, Zákaznické centrum,
  - v tomto případě musí listinné podání reklamace obsahovat náležitosti uvedené v čl. III. RŘ,
  - tímto způsobem je možné reklamovat kategorie 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 a 10 uvedené v odst. 1.2 RŘ.

#### 2.3 Místo a způsob uplatnění stížnosti

Stížnost je možné podat těmito způsoby:

1. v Zákaznickém centru PMDP, Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, 301 00,
2. v Zákaznickém centru PMDP, Klatovská třída 12, Plzeň, 301 00,
3. na doplňkové pokladně přepravní kontroly, Tylova 12, Plzeň, 301 00,
4. poštou na adresu Plzeňské městské dopravní podniky, a.s., Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň, 301 00,
5. e-mailem na adresu [stiznosti@pmdp.cz](mailto:stiznosti@pmdp.cz),
6. na internetových stránkách [www.pmdp.cz](http://www.pmdp.cz) nebo [www.plzenskakarta.cz](http://www.plzenskakarta.cz) prostřednictvím elektronického formuláře stížnosti.

- 2.4** V případě, že zákazník reklamaci podá osobně v Zákaznickém centru PMDP na Denisově nábřeží 12 nebo Klatovské třídě 12, Plzeň, případně na doplčkové pokladně PMDP v Tylově 12, Plzeň, vydá zákazníkovi příslušný zaměstnanec PMDP (pracovník distribuce nebo doplčkové pokladny) po vyplnění reklamačního protokolu písemné potvrzení o převzetí reklamace, nebo takové potvrzení zašle na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem. V potvrzení bude uvedeno, kdy zákazník reklamaci učinil, jaké právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a termín vyřízení reklamace dle odst. 2.6 tohoto Reklamačního řádu.
- 2.5** V případě, že zákazník reklamaci podá některou v odst. 2.2 RŘ z uvedených elektronických forem komunikace či poštou, zašle PMDP zákazníkovi bezodkladně na jím uvedenou e-mailovou či korespondenční adresu potvrzení o převzetí reklamace, v němž bude v případě reklamace uvedeno, kdy zákazník reklamaci učinil, jaké právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a termín vyřízení reklamace dle odst. 2.6 tohoto Reklamačního řádu.

## **2.6** Lhůty pro uplatnění reklamace/stížnosti

Zákazník je povinen podat reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistí vadu, nejpozději však do 30 dnů od dne, kdy došlo k vadnému poskytnutí služby nebo produktu.

Stížnost je zákazník povinen podat **nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne vzniku předmětu stížnosti**.

## **Čl. III.**

### **Náležitosti reklamace/stížnosti**

#### **3.1** Přijátá reklamace/stížnost musí obsahovat:

- Identifikaci zákazníka, kontaktní údaje: Jméno a příjmení zákazníka, případně telefon / e-mailovou adresu/bydliště (dle požadovaného způsobu vyznění) a dále též všechny údaje potřebné k vyřízení jednotlivých typů reklamací.
- Jedná-li se o podání v listinné podobě a zákazník žádá o písemné vyznění o způsobu vyřízení reklamace/stížnosti též v listinné podobě, je zákazník povinen uvést též kontaktní adresu, liší-li se tato od adresy uvedeného bydliště.
- Označení služby/produktu, které se podání týká.
- Datum a čas vadného poskytnutí služby.
- Popis způsobu, jakým se vada projevuje.
- Požadovaný způsob vyřízení reklamace.
- Požadovaný způsob vyznění o způsobu vyřízení reklamace/stížnosti (elektronicky prostřednictvím e-mailu, v listinné podobě na adresu, v případě reklamace také prostřednictvím SMS).
- Datum, čas podání a případně podpis zákazníka.

#### **3.2** Aniž je dotčeno ustanovení předchozího odstavce, je zákazník povinen v podání dále uvést:

- v případě reklamace služby SMS jízdenka:
  - telefonní číslo, ze kterého byla služba SMS jízdenka objednána
  - datum a čas objednání služby SMS jízdenka
  - počet odeslaných SMS zpráv k objednání služby SMS jízdenka
  - údaj o tom, zda byla SMS jízdenka doručena či nikoli

- čas doručení SMS jízdenky
- HASH kód (v případě doručení jízdenky)
- způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo účtu a bankovní spojení)
- v případě reklamace transakce provedené na odbavovacím zařízení ve vozidle (nákup jízdenky prostřednictvím Plzeňské karty):
  - číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta
  - datum zakoupení jízdenky
  - případně číslo vozu, číslo linky
- v případě reklamace transakce provedené na odbavovacím zařízení ve vozidle (nákup jízdenky prostřednictvím bezkontaktní bankovní karty):
  - číslo bankovní karty, tzv. maskovaný PAN. Jedná se o číslo, které je uvedeno na přední straně bankovní karty (šestnáctimístné číslo). Na reklamační formulář je nutné doplnit číslo karty pouze ve tvaru: prvních šest pozic čísla a poslední čtyři čísla, příklad: 123456\*\*\*\*\*1234; případně číslo reklamovaného vyúčtování
  - datum zakoupení jízdenky
  - případně číslo vozu, číslo linky
  - způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo bankovního účtu)
- v případě reklamace transakce provedené na prodejním místě PMDP:
  - číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta
  - datum provedení transakce
- v případě reklamace transakce provedené v e-shopu Plzeňské karty:
  - číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta
  - číslo objednávky nebo transakce v e-shopu
  - číslo bankovního účtu, na který bude v případě uznané reklamace vrácena reklamovaná částka
  - datum provedení transakce
- v případě reklamace čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta:
  - číslo čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta
  - předložit čipový nosič vydaný v systému Plzeňská karta, který je předmětem reklamace
- v případě reklamace služby zaslání Plzeňské karty poštou:
  - číslo žádosti uvedené na útržku Žádosti/Smlouvy v části „informace pro žadatele“, nebo jméno a příjmení držitele karty
  - datum plánovaného doručení nebo podání Žádosti o karty
- v případě reklamace transakce provedené v mobilní aplikaci Virtuální Plzeňská karta:
  - přihlašovací e-mail uživatele/kód pro komunikaci s infolinkou
  - datum a čas vytvoření transakce
  - údaj o tom, zda byla jízdenka/kupón uhrazena či nikoli
  - údaj o tom, zda byla jízdenka/kupón doručen/a či nikoli
  - v případě potřeby zaslání QR kódu produktu
  - způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo bankovního účtu)
- v případě reklamace přírážky k jízdnému:
  - číslo záznamu o provedení přepravní kontroly/dokladu o zaplacení přírážky
  - datum a čas provedené přepravní kontroly
  - případně číslo vozu, číslo linky

- případně číslo bankovního účtu, na který bude v případě uznané reklamace vrácena reklamovaná částka
  - v případě reklamace reklamních předmětů
    - zaslat poštou či předložit na zákaznickém centru reklamovaný předmět, včetně zjednodušeného daňového dokladu či faktury
  - v případě stížnosti konkrétní údaje vztahující se ke stížnosti, z nichž bude patrné, co je předmětem stížnosti a popis skutkového stavu, v němž zákazník spatřuje nevhodný postup PMDP (např. číslo linky, název zastávky, směr jízdy, číslo vozu, přesný čas události, číslo Plzeňské karty, číslo revizora atp.)
- 3.3** Pokud nebude podání obsahovat shora uvedené náležitosti potřebné pro vyřízení podání, bude zákazník vyzván k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Ve výzvě bude zákazník poučen, že pokud nedostatky, které brání v dalším postupu, ve stanovené lhůtě neodstraní, nebude se PMDP jeho reklamaci/stížností dále zabývat. Výzvu PMDP zákazníkovi předá způsobem požadovaným zákazníkem v podání, nebo stejným komunikačním způsobem, kterým bylo podání přijato, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání výzvy.
- 3.4** O dobu určenou pro odstranění vad podání dle předchozího odstavce 3.3 se prodlužuje lhůta pro vyřízení podání, uvedená v čl. IV. odst. 4.1 tohoto Reklamačního řádu.

## Čl. IV.

### Vyřízení reklamace/stížnosti

#### **4.1** Lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti:

PMDP vyřídí reklamaci/stížnost ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace/podání stížnosti a nejpozději poslední den lhůty odešle zákazníkovi odpověď, respektive mu oznámí k podané reklamaci/stížnosti své stanovisko. V případě, že nelze reklamaci/stížnost vyřídit ve lhůtě dle předchozí věty, informuje PMDP zákazníka o důvodu, proč nebylo možné reklamaci/stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž mu sdělí další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti.

#### **4.2** Odpověď na reklamaci/stížnost

PMDP zákazníkovi předá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace / odpověď na stížnost, a to způsobem požadovaným zákazníkem v podání, nebo stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace/stížnost přijata, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma předání odpovědi.

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.

#### **4.3** Způsob vyřízení reklamace/stížnosti

Při oprávněné reklamaci:

1. v případě reklamace služby SMS jízdenka vrácení ceny reklamované služby SMS jízdenka
2. v případě reklamace transakce provedené na zařízení vozidlového odbavovacího systému vrácení ceny reklamované operace

3. v případě reklamace operace provedené bankovní kartou na zařízení vozidlového odbavovacího systému, vrácení ceny reklamované operace nebo doporučení k nápravě
  4. v případě reklamace transakce provedené v prodejním místě PMDP dodatečné nabití předplatného jízdného či elektronických peněz, případně vrácení částky na bankovní účet či v hotovosti
  5. v případě reklamace transakce provedené v e-shopu Plzeňské karty dodatečné nabití předplatného jízdného či elektronických peněz, případně vrácení částky na bankovní účet
  6. v případě reklamace čipového nosiče vydaného v systému Plzeňská karta výměna čipového nosiče
  7. v případě reklamace služby zasílání Plzeňské karty poštou při nedoručení Plzeňské karty nebo z důvodu, že údaje na zasláné Plzeňské kartě vykazují chybu, jež vznikla pochybením na straně PMDP bude zákazníkovi bezplatně zhotoven a zaslán nový duplikát Plzeňské karty
  8. v případě reklamace transakce provedené v mobilní aplikaci Virtuální Plzeňská karta vrácení částky za reklamovanou transakci na bankovní účet
  9. v případě reklamace přírážky k jízdnému storno záznamu o provedené přepravní kontrole, snížení udělené přírážky k jízdnému nebo vrácení peněz za již uhrazenou přírážku v hotovosti nebo na bankovní účet
  10. v případě reklamace reklamního předmětu výměna zboží, případně vrácení částky v hotovosti nebo na bankovní účet
  11. při důvodné stížnosti informuje PMDP zákazníka o přijatých opatřeních.
- 4.4** Je-li reklamáce neoprávněná/stížnost (byť i částečně) nedůvodná, PMDP zákazníka informuje způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto Reklamačním řádu s uvedením odůvodnění zamítnutí reklamace/stížnosti.
- 4.5** Reklamace/stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je potvrzení o vyřízení reklamace/odpověď na stížnost odesláno způsobem dle odst. 4.2 RŘ, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.
- 4.6** Zákazník je povinen převzít nároky (produkt nebo cenu služby) vyplývající z oprávněné reklamace nejpozději do 3 měsíců od obdržení potvrzení o vyřízení reklamace.
- 4.7** Po dobu vyřizování reklamace/stížnosti platí, že pokud byla karta v rámci reklamace zaslána technikovi k prověření, není zákazník oprávněn využívat služby MHD bez platného jízdního dokladu a je povinen se řídit Smluvními přepravními podmínkami, pokud mu nebyl pracovníkem distribuce vydán náhradní jízdní doklad, který ho opravňuje k cestování v časové a zónové platnosti předplatného vyplněného na náhradním jízdním dokladu.
- 4.8** Po dobu vyřizování reklamace/stížnosti proti uložení přírážky k jízdnému nejsou pozastaveny lhůty pro přiznání slevy za včasnou úhradu přírážky k jízdnému.

## Čl. V.

### Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

**5.1** Jestliže zákazník v souladu s tímto a Reklamačním řádem řádně reklamoval produkty a služby poskytované ze strany PMDP nebo se u PMDP domáhal jiné nápravy a spor se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou mezi zákazníkem a PMDP má zákazník právo se obrátit na následující subjekty příslušné k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů:

1. **Finanční arbitr** je příslušný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů mezi spotřebiteli a společností Plzeňské městské dopravní podniky, a.s., 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 [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

2. **Česká obchodní inspekce** je příslušná k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů mezi spotřebiteli a společností Plzeňské městské dopravní podniky, a.s. ve všech ostatních případech, kdy společnost Plzeňské městské dopravní podniky, a.s. nenabízí a neposkytuje služby uvedené pod bodem 1. výše:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## Čl. VI.

### Závěrečná ustanovení

- 6.1** PMDP zpracovává osobní údaje fyzických osob v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a směrnicí GDPR. PMDP zpracovává osobní údaje pouze pro účely zpracování a vyřízení podnětu (reklamacie nebo stížnosti), a pro zaslání odpovědi či jiné zpětné reakce na něj. Pro tento účel se souhlas subjektu 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 vyrozumět zákazníka o způsobu jeho vyřízení.
- 6.2** Veškeré informace ohledně zpracování osobních údajů a přístupu k nim jsou zveřejněny v souladu s čl. 13 GDPR na internetových stránkách [www.pmdp.cz](http://www.pmdp.cz), v příslušné sekci Ochrana osobních údajů.
- 6.3** Tento **Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 7. 2025.**
- 6.4** Reklamacie a řešení stížností započatých přede dnem účinnosti tohoto Reklamačního řádu se dokončí dle dosavadních reklamačních řádů.
- 6.5** Reklamacie ostatních služeb, výslovně neupravených v tomto Reklamačním řádu, budou řešeny dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.

Schválil dne 30. 6. 2025

Ing. Jiří Ptáček, MBA  
generální ředitel  
Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.