

Reklamační řád ODISky

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Podle tohoto reklamačního řádu lze reklamovat závady bezkontaktních čipových karet ODISka (dále BČK) v průběhu zaručené doby funkčnosti, a to pouze u Vydavatele karet, který kartu vydal. Při reklamaci jízdného se dle tohoto řádu nepostupuje, řídí se v tomto případě Tarifem ODIS.
- 1.2. Reklamaci závady BČK (dále jen reklamáce) uplatňuje její držitel. Držitel do 15 let věku nebo Držitel, který je omezený/zbavený způsobilosti k právním úkonům musí být při uplatnění reklamáce zastoupen svým zákonným zástupcem.
- 1.3. Reklamaci je možno uplatnit u vydavatele karet:
Předprodej jízdenek MDPO, a.s., Horní náměstí 33, 746 01 Opava - v pracovní dny od 8 do 16 hodin.
- 1.4. Při uplatnění reklamáce je nutné předložit tyto doklady:
 - reklamovanou BČK,
 - potvrzení o vydání BČK,
 - průkaz totožnosti Držitele BČK nebo v případě zastoupení zákonným zástupcem resp. zástupcem na základě plné moci průkaz totožnosti zástupce.
- 1.5. Oprávněný zaměstnanec Vydavatele vyplní s Držitelem příp. jeho zástupcem, je-li zastoupen, reklamační protokol.

2. ZÁRUČNÍ DOBA A ZPŮSOB REKLAMACE

- 2.1. Na funkčnost BČK je poskytována záruka; zaručená doba funkčnosti činí 24 měsíců ode dne převzetí nově zhotovené BČK Držitelem; podmínkou je správné užívání BČK, tj. užívání v souladu s platnými Podmínkami pro vydávání a využívání BČK.
- 2.2. Záruka se nevztahuje na mechanické, tepelné, magnetické, popř. jiné poškození BČK, způsobené jejím užíváním v rozporu s platnými Podmínkami pro vydávání a využívání BČK.
- 2.3. Lhůta k vyřízení reklamáce je 30 dnů.
- 2.4. Bude-li reklamáce uznána jako oprávněná, Vydavatel bezplatně vymění reklamovanou BČK za jinou, a to na základě podání nové Žádosti o vydání BČK.
- 2.5. Nebude-li reklamáce uznána jako oprávněná, Vydavatel vymění reklamovanou BČK za jinou, a to na základě podání nové Žádosti o vydání BČK, přičemž poplatky za výměnu (vydání nové) BČK hradí Držitel (žadatel), a to podle Ceníku.
- 2.6. Pokud bude mít Držitel zájem, vydá Vydavatel Držiteli na dobu reklamáce náhradní BČK. Na tuto BČK převede Vydavatel všechny platné elektronické kupony držitele. Držitel je povinen náhradní BČK vrátit za podmínek uvedených v Návodu pro využívání BČK.

3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1. Tento reklamační řád je účinný od 25. 5. 2018
- 3.2. Reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách www.mdpo.cz