

REKLAMAČNÍ ŘÁD ODISKY

1. Úvodní ustanovení

Podle tohoto Reklamačního řádu ODISKY (dále Reklamační řád) lze reklamovat závady ODISKY vydané Koordinátorem ODIS s.r.o. nebo Dopravním podnikem Ostrava a.s. (dále také jen „Vydavatel“) v průběhu jejich záruční doby. Reklamaci závady ODISKY (dále jen „reklamace“) uplatňuje její Držitel. Držitel do 15 let věku nebo Držitel, u kterého došlo k omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům, musí být při uplatnění reklamace zastoupen svým zákonným zástupcem.

Reklamaci je možno uplatnit na Specializovaném pracovišti, které je provozováno Koordinátorem ODIS s.r.o. na adrese: Poděbradova 494/2, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava.

Při uplatnění reklamace je nutné předložit:

- reklamovanou ODISKU,
- osobní doklad (občanský průkaz nebo cestovní pas) Držitele ODISKY, nebo v případě zastoupení zákonným zástupcem, resp. zástupcem na základě plné moci, průkaz totožnosti zástupce,
- plnou moc, v případě podání zástupcem na základě plné moci. Plná moc musí obsahovat jméno a příjmení zplnomocněné osoby, datum narození, číslo osobního dokladu (občanský průkaz nebo cestovní pas) a dále identifikační údaje zmocnitele (jméno a příjmení, datum narození, místo bydliště, číslo osobního dokladu – občanský průkaz nebo cestovní pas).

Oprávněný zaměstnanec Vydavatele vyplní s Držitelem, případně s jeho zástupcem, reklamační protokol a vystaví pro Držitele potvrzení o přijetí reklamace.

2. Záruční doba a způsob reklamace ODISKY

Na funkčnost ODISKY je poskytována záruka; záruční doba činí 24 měsíců ode dne převzetí ODISKY Držitelem. Podmínkou uplatnění reklamace je řádné užívání ODISKY Držitelem, tj. užívání v souladu s platnými Podmínkami pro vydávání a využívání ODISKY a Návodem pro využívání ODISKY.

Záruka se nevztahuje na mechanické, tepelné, magnetické, popř. jiné poškození ODISKY způsobené jejím užíváním v rozporu s platnými Podmínkami pro vydávání a využívání ODISKY a Návodem pro využívání ODISKY.

Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 dnů. Po vyřízení reklamace informuje Vydavatel Držitele o posouzení reklamace zasláním zprávy na kontaktní údaj sdělený Držitelem.

Bude-li reklamace ODISKY uznána jako oprávněná, Vydavatel bezplatně vymění reklamovanou ODISKU za novou ODISKU, a to na základě podání nové Žádosti o vydání ODISKY. K vydání nové ODISKY při reklamaci ODISKY vydané Vydavatelem Dopravní podnik Ostrava a.s. je Držitel povinen doložit potřebné podklady (jméno, příjmení, datum narození a fotografie Držitele).

Nebude-li reklamáce ODISKy uznána jako oprávněná, Vydavatel vymění reklamovanou ODISKu za novou ODISKu, a to na základě podání nové Žádosti o vydání ODISKy. Poplatky za vydání nové ODISKy hradí v tomto případě Žadatel, a to podle platného Ceníku produktů a služeb pro ODISKu a E-shop ODIS.

Reklamovaná ODISka je majetkem Vydavatele a Držiteli se nevrací.

Pokud bude mít Držitel zájem, zapůjčí Vydavatel Držiteli na dobu reklamáce náhradní ODISKu, po složení vratné zálohy dle platného Ceníku produktů a služeb pro ODISKu a E-shop ODIS. Na tuto náhradní ODISKu převede Vydavatel všechny platné dlouhodobé časové jízdenky Držitele. Držitel je následně povinen náhradní ODISKu vrátit za podmínek uvedených v Podmínkách pro vydávání a využívání ODISKy.

3. Vypořádání zůstatku

V případě uplatněné reklamáce ODISKy má Držitel ODISKy právo na vypořádání zůstatku reklamované ODISKy dle platného Ceníku produktů a služeb pro ODISKu a E-shop ODIS.

4. Reklamáce nedoručení ODISKy objednané s doručením na poštovní adresu Žadatele

V případě nedoručení ODISKy objednané s doručením na poštovní adresu Žadatele má Žadatel nárok podat reklamacii do 30 dnů od data stanoveného pro doručení ODISKy, a to písemnou emailovou zprávou zaslanou na adresu: odiska@kodis.cz, poštovní zprávou zaslanou na adresu Koordinátor ODIS s.r.o., 28. října 3388/111, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava nebo osobním podáním reklamáce na Specializovaném pracovišti.

5. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.3.2020.

Reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách www.odiska.cz.