

Reklamační řád

Směrnice č. 60/2022

Výtisk číslo:

1

Datum vydání:

123 -11- 2022

Vypracoval: Bc. Pavlína Gandalovičová
vedoucí střediska Zákaznické a informační centrum

Kontroloval: Ing. Veronika Matušová
náměstkyně výkonné ředitelky
pro ekonomii a obchod

Ing. Vratislav Blažek
specialista pro kontrolní činnost,
BOZP a PO

Schválil: Mgr. Ing. Simona Mohacsi, MBA
výkonná ředitelka společnosti



OBSAH

1.	ÚVODNÍ USTANOVENÍ	2
2.	PŘEDMĚT REKLAMACE/STÍŽNOSTI.....	2
3.	PRÁVO UPLATNĚNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI.....	3
3.1.	Osoby oprávněné k uplatnění stížnosti/reklamace	3
3.2.	Místo a způsob podání.....	3
3.3.	Specifická podání	3
4	LHÚTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI.....	3
5.	NÁLEŽITOSTI PODÁNÍ	4
5.1.	Náležitosti podání reklamace	4
5.2.	Náležitosti podání stížnosti	4
5.3.	Náležitosti podání žádosti o výpis dluhu nrbo splátkový kalendář	6
6.	VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI.....	6
6.1.	Lhůty pro vyřízení.....	6
6.2.	Náležitosti podání stížnosti	6
6.3.	Náležitosti podání žádosti o výpis dluhu nrbo splátkový kalendář	6
7.	MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ	7
8.	OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ	
8.1.	Přístup k osobním údajům.....	7
8.2.	Oprava osobních údajů	9
8.3.	Námitka proti zpracování	9
8.4.	Omezení zpracování.....	10
8.5.	Výmaz osobních údajů	10
8.6.	Přenositelnost	10
8.7.	Odvolání souhlasu.....	11
8.8.	Podání stížnosti	11
8.9.	Uplatnění práv klienta	11
9.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	12

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Dopravní Podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO 250 13 891, se sídlem Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 945 (dále jen „DPmÚL“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění vydává tento Reklamační řád.

Účelem Reklamačního řádu je stanovit základní zásady a principy, náležitosti, podmínky a postupy DPmÚL a fyzické nebo právnické osoby (dále „**zákazník**“) při řešení reklamací a stížností podaných zákazníkem u DPmÚL, aby 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 reklamací 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 DPmÚL.

2. PŘEDMĚT REKLAMACE/STÍŽNOSTI

- a) 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 DPmÚL poskytnuta jako poskytovatelem nebo dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.
- b) Předmětem reklamace je prošetření podnětu zákazníka na nedostatky v plnění služeb DPmÚL spojených s provozováním MHD a to zejména reklamace těchto služeb:
 - mobilní jízdenky (SMS jízdenka, jízdenka v aplikaci SEJF, jízdenka v aplikaci DPmÚL),
 - jízdenka zakoupená v jízdenkovém automatu,
 - bezkontaktní bankovní karta ČSOB zakoupená na Zákaznickém centru DPmÚL,
 - elektronická jízdenka zakoupena v režimu CHECK IN/CHECK OUT,
 - papírová jízdenka z terminálu u řidiče vozidla MHD,
 - nákup časové jízdenky v eShop EOS,
 - založení eShop EOS,
 - odtah vozidel,
 - uložení přirážky k jízdnemu.
- c) Stížností se rozumí podání, které poukazuje na nevhodné chování zaměstnanců DPmÚL, na nesprávný postup DPmÚL nebo na nedostatečné plnění povinností DPmÚL vyplývajících z platných právních předpisů.

3. PRÁVO UPLATNĚNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

3.1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace/stížnosti

1. Reklamací/stížnost může podat zákazník, který dosáhl plnoletosti a který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního rádu, pokud prokáže, že mu příslušné právo náleží. Reklamací/stížnost podává zákazník osobně, nebo zmocněnec, který se musí prokázat platnou plnou mocí s úředně ověřeným podpisem zmocnitele (zákazníka).
2. Za osobu, která nedosáhla plnoletosti je oprávněn podat reklamaci zákonný zástupce nebo soudem ustanovený opatrovník. Tato osoba je povinna na vyžádání prokázat tyto skutečnosti.

3.2. Místo a způsob podání reklamace/stížnosti

- a) Prostřednictvím elektronického reklamačního protokolu na internetové stránce www.dpmul.cz,
- b) e-mailem na adresu info@dpmul.cz,
- c) v provozních hodinách na Zákaznickém centru v budově DPmÚL, Revoluční 26, Ústí nad Labem, vyplněním předtištěného Reklamačního protokolu,
- d) prostřednictvím kontaktního formuláře v mobilní aplikace DPmÚL,
- e) písemně poštovní zásilkou na adresu Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem,
- f) prostřednictvím datové schránky 7ecdrnn.

3.3. Specifická podání:

- transakce CHECK IN/CHECK OUT – přes webové rozhraní <https://eshop-BBK.dpmul.cz/transaction> tlačítkem Reklamovat u načtené jízdenky,
- mobilní jízdenky (SMS jízdenka a jízdenka v aplikaci SEJF a jízdenka z Mobilní aplikace DPmÚL – přes webové rozhraní <https://www.smsjizdenky.cz/MATickets/claimform.do>.

4. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ

- Reklamací je zákazník povinen podat bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistí vadu, **nejpozději však do 30 dnů ode dne vzniku předmětu reklamace**.
- Stížnost je zákazník povinen podat **nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne vzniku předmětu stížnosti**.
- Podněty k projednání stížností, případně námitek na chování nebo jednání řidiče vozidla či jiné pověřené osoby DPmÚL, které se udaly ve vozidlech vybavených kamerovým systémem se záznamem a které by mohly obsahovat skutečnosti svědčící o podezření ze spáchání trestného činu či přestupku, je cestující povinen odeslat, bez zbytečného odkladu, nejpozději však v den následující po dni, ve kterém došlo ke vzniku události, s ohledem na lhůty stanovené pro ukládání kamerových záznamů. V

podnětu musí být jednoznačně definované tyto skutečnosti: den vzniku události, čas, číslo linky a případně evidenční číslo vozidla MHD a místo vzniku události.

5. NÁLEŽITOSTI PODÁNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

5.1. Náležitosti podání reklamace

Přijatá reklamace musí obsahovat:

- Identifikaci zákazníka a kontaktní údaje: jméno a příjmení zákazníka, bydliště/emailovou adresu, datovou schránku (dle požadovaného způsobu vyrozumění). Pokud zákazník žádá písemné vyrozumění o způsobu vyřízení reklamace v listinné podobě, je zákazník povinen uvést doručovací adresu.
- Označení služby/produkту, kterého se reklamace týká.
- Datum a čas zjištění vady.
- Popis způsobu, jakým se vada projevuje.
- Navrhovaný způsob vyřízení reklamace.
- Datum a čas podání reklamace.

Pokud nebude podání obsahovat všechny údaje potřebné pro vyřízení reklamace, bude zákazník vyzván k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. O dobu určenou pro odstranění vad podání se prodlužuje lhůta pro vyřízení podání, uvedená v čl. 6 tohoto Reklamačního řádu.

5.2. Náležitosti podání stížnosti

Přijatá stížnost musí obsahovat:

- Identifikaci zákazníka, kontaktní údaje: Jméno a příjmení zákazníka, bydliště/emailovou adresu, datovou schránku (dle požadovaného způsobu vyrozumění).
- Označení služby, které se stížnost týká.
- Popis vzniku a průběhu události.
- Datum a čas podání stížnosti.

Aniž je dotčeno ustanovení předchozích odstavců, je zákazník povinen v podání dále uvést konkrétní údaje vztahující se k reklamaci/stížnosti:

Stížnost v souvislosti s provozem MHD

- Datum vzniku události.
- Místo vzniku události - název zastávky.
- Číslo linky, směr jízdy.
- Čas odjezdu spoje z uvedené zastávky.

Stížnost na funkčnost elektronického odbavovacího systému:

- Datum a čas vzniku události.
- Místo vzniku události - název zastávky.
- Číslo linky, směr jízdy.
- Pořadí terminálu/validátoru směrem od řidiče vozidla.
- Druh použitého identifikátoru: (bezkontaktní bankovní karta, emulovaná bankovní karta, čipová karta DÚK).

- Číslo identifikátoru: číslo čipové karty DÚK, poslední čtyřcíslí bezkontaktní bankovní karty nebo poslední čtyřcíslí virtuální karty v mobilním zařízení nebo jiném nosiči.

Stížnost na přepravního kontrolora nebo na uložení přirážky za jízdu bez platného jízdního dokladu nebo za porušení Smluvních přepravních podmínek:

- Datum narození cestujícího, kterému byla uložena přirážka.
- U osoby, která nedosáhla plnoletosti i jméno a příjmení osoby, která podala stížnost. Tato osoba je hodnověrným způsobem povinna prokázat, že je zákonným zástupcem osoby, která nedosáhla plnoletosti např. zasláním notářsky ověřeného písemného prohlášení, předložení rodného listu dítěte a svého osobního identifikačního dokladu, který obsahuje fotografii nebo její digitální zpracování k nahlédnutí na přepážce doplatkové pokladny.
- U osoby, která dosáhla plnoletosti, může tuto osobu zastupovat pouze osoba, která předloží úředně ověřenou plnou moc nebo soudem ustanovený opatrovník na základě předložení usnesení příslušného soudu.
- Datum a čas vzniku události.
- Místo vzniku události (název zastávky, evidenční číslo vozidla atd.).
- Číslo linky.
- Další údaje nezbytné k prošetření stížnosti, např. číslo čipové karty DÚK, poslední čtyřcíslí bezkontaktní bankovní karty a vydavatele karty (VISA, MASTERCARD), poslední čtyřcíslí virtuální karty v mobilním zařízení nebo jiném nosiči, telefonní číslo atd.

Stížnost na odtah vozidla:

- Jméno, příjmení a datum narození řidiče, kterému bylo odtažené vozidlo.
- Datum vzniku události (odtahu vozidla).
- Čas vzniku události (odtahu vozidla).
- Místo vzniku události (název ulice, kde byl odtah proveden).
- RZ vozidla (SPZ).
- Číslo osvědčení o registraci vozidla.
- Tovární značka, typ vozidla.
- Barva vozidla.
- Datum a způsob zaplacení odtahu.
- Variabilní symbol nebo evidenční číslo zápisu o odtahu.
- Číslo dokladu o zaplacení odtahu v hotovosti.

5.3. Náležitosti žádosti o výpis dluhu nebo splátkový kalendář musí obsahovat:

- Identifikaci zákazníka, kontaktní údaje: jméno a příjmení zákazníka, datum narození, trvalé bydliště, kontaktní adresa, liší-li se tato od adresy trvalého bydliště.
- Označení služby, které se žádost týká (přepravní kontrola/odtah vozidla).
- V případě splátkového kalendáře, údaje o uložení přírážky/odtahu vozidla:
 - datum a čas vzniku události,
 - místo vzniku události.
- Navrhovaná výše jedné splátky.
- Datum zahájení plnění splátkového kalendáře.

Pokud nebude žádost obsahovat všechny údaje potřebné pro její vyřízení, bude zákazník vyzván k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. O dobu určenou pro odstranění vad podání se prodlužuje lhůta pro vyřízení.

6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI**6.1. Lhůty pro vyřízení:**

- a) Reklamací vyřídí DPmÚL ve lhůtě 30 kalendářních dnů a nejpozději poslední den lhůty zašle k podané reklamaci své stanovisko.
- b) Pokud nelze reklamaci vyřídit ve stanovené lhůtě, informuje DPmÚL zákazníka o důvodu, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a sdělí mu další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace.
- c) Stížnost je vyřízena v závislosti na náročnosti objektivního prošetření.
- d) Každé doplnění či změna ze strany zákazníka jsou považovány za nové podání a lhůta 30 kalendářních dnů pro vyřízení reklamace začíná běžet znovu od počátku posledního podání ve stejném věci.

6.2. Vyhádkování k reklamaci/stížnosti:

- a) Způsobem požadovaným zákazníkem v podání.
- b) Stejným komunikačním kanálem, kterým bylo podání přijato.

6.3. Způsob vyřízení oprávněné reklamace

- a) U jízdního dokladu:
 - Při bezhotovostní platbě dojde ke vrácení reklamované částky zpět na účet, ze kterého bylo jízdné uhrazeno.
 - Při hotovostní platbě bude reklamovaná částka vrácena hotově na Zákaznickém centru v Revoluční ul. č. 26, Ústí nad Labem.
- b) U zaplacené přírážky k jízdnému:
 - Zaplacená částka nebo její část bude vrácena na číslo účtu zákazníka; nemá-li bankovní účet, bude vrácena poštovní poukázkou na kontaktní adresu zákazníka.

- 6.3.1. Reklamace/stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je potvrzení o vyřízení reklamace nebo odpověď na stížnost odeslána způsobem uvedených v tomto Reklamačním řádu, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta. Nesouhlasí-li klient s vyřízením podnětu, reklamace nebo stížnosti, je povinen nejpozději do 10 kalendářních dnů zaslat svůj nesouhlas s odůvodněním.
- 6.3.2. Zákazník je povinen převzít nároky (produkt nebo cenu služby) vyplývající z oprávněné reklamace nejpozději do 3 měsíců od obdržení potvrzení o vyřízení reklamace.
- 6.3.3. Po dobu vyřizování reklamace/stížnosti platí, že zákazník není oprávněn využívat služby MHD bez platného jízdního dokladu a je povinen se řídit Smluvními přepravními podmínkami DPMÚL. Po dobu vyřizování stížnosti proti uložení přírážky k jízdnému nejsou pozastaveny lhůty pro přiznání slevy za včasnou úhradu přírážky.
- 6.3.4. DPMÚL není povinen vyřizovat stížnosti anonymní (bez uvedení jména a příjmení, kontaktních údajů). Dále není povinen vyřizovat stížnosti obsahující vulgární, hanlivé nebo urážlivé výrazy, stížnosti nesrozumitelné nebo zmatečné. Tyto stížnosti budou odloženy bez prošetření a nebude na ně brán zřetel.

7. MIMOSUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

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

- a) Finanční arbitr 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.
- b) Česká obchodní inspekce ve všech ostatních případech, neuvedených pod bodem a) výše: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, www.coii.cz.

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Správcem osobních údajů je **Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.**, IČO 250 13 891, Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem, Doručovací adresa: Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 945.
2. Ve věci záležitostí souvisejících se zpracováním osobních údajů má společnost jmenovaného pověřence pro ochranu osobních údajů (kontakt: info@dpmul.cz).
3. Zpracovávané osobní údaje:
 - a) Reklamace transakce Check in/Check out, nákup časové jízdenky na bázi BBK – titul, jméno, příjmení, e-mail/kontaktní adresa/datová schránka, poslední 4 čísla bezkontaktní bankovní karty, datum a čas události, číslo bankovního účtu.
 - b) Reklamace SMS jízdenky, SEJF jízdenky, jízdenky z Mobilní aplikace DPMÚL – titul, jméno, příjmení, datum narození, fotografie, telefonní číslo, datum a čas události, číslo linky.

- c) Reklamace nákupu jízdenky z jízdenkového automatu – titul, jméno, příjmení, e-mail/kontaktní adresa/datová schránka, poslední 4 čísla bezkontaktní bankovní karty (při platbě BBK), datum a čas události, číslo bankovního účtu.
- d) Podnět/stížnost na přepravní kontrolu – titul, jméno, příjmení, datum narození, e-mail/kontaktní adresa/datová schránka, poslední 4 čísla bezkontaktní bankovní karty nebo číslo čipové karty DÚK, datum a čas události, číslo linky, číslo bankovního účtu.
- e) Reklamace odtahu – titul, jméno, příjmení, e-mail/kontaktní adresa/datová schránka, RZ vozidla, typ vozidla, datum, čas a místo odtahu.
- f) Podnět/stížnost na řidiče vozidla – titul, jméno, příjmení, e-mail/kontaktní adresa/datová schránka, datum, čas, číslo linky a zastávka vzniku události.
- g) Podnět/stížnost na ostatní služby poskytované v rámci MHD – titul, jméno, příjmení, e-mail/kontaktní adresa/datová schránka, datum, čas a místo události, popř. číslo linky.
- h) V případě reklamace/podnětu/stížnosti u osoby, která nedosáhla plnoletosti k osobním údajům uvedeným pod písmenem a) – g) navíc údaje o zákonnému zástupci v rozsahu – titul, jméno, příjmení, datum narození a doručovací adresa.

4. ÚČELY ZPRACOVÁNÍ

Osobní údaje zpracovává správce výhradně k těmto účelům:

- Prošetření reklamace, podnětu nebo stížnosti klientů DPMÚL na vadné poskytnutí služby.
- Prošetření oprávněnosti používání přepravních produktů (stanovenou tarifem DÚK, Smluvními přepravními podmínkami DÚK, Smluvními přepravními podmínkami Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s. pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách a Všeobecnými obchodními podmínkami užívání bezkontaktních platebních karet určených pro odbavení ve vozidlech Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s.)

5. PRÁVNÍ TITUL ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracování osobních údajů klientů, které podali podnět/reklamací nebo stížnost je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce, v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

6. PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje budou poskytnuté výhradně:

- a) Orgánům veřejné moci v případě, vyžadují-li to právní předpisy.
- b) Soudům, Policii České republiky a České obchodní inspekci.
- c) Společnosti Bankovní Informační Technologie, s.r.o., IČO 63987686, Radlická 333, 150 00 Praha 5 pro účely řešení reklamací v případě vadného poskytnutí služby.

- d) Smluvnímu dodavateli elektronického odbavovacího systému Mikroelektronika spol. s r.o., IČO 5029221, Dráby 849, 566 01 Vysoké Mýto pro účely řešení reklamací v případě vadného poskytnutí služby.
- e) Smluvnímu dodavateli aplikací na nákup Mobilních jízdních dokladů GLOBDATA a.s., Staroměstské náměstí 10, 110 00 Praha – Staré město, IČO: 05642361.

7. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracování osobních údajů bude ukončeno za těchto podmínek:

- a) Po uplynutí 10 kalendářních dnů ode dne vyřízení reklamace, podnětu nebo stížnosti.
- b) V případě, že klient písemně požádá o výmaz zpracovávaných osobních údajů a jejich výmaz nebude v rozporu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů.

8. PRÁVA ZÁKAZNÍKA

Ve vztahu ke svým osobním údajům má klient vůči správci tato práva:

8.1. Přístup k osobním údajům

Klient má právo na informaci, zda správce zpracovává jeho osobní údaje, k jakému účelu, kdo je příjemce osobních údajů, na poskytnutí kopie jeho osobních údajů a na podrobnosti jejich zpracování. Stejně tak má klient právo na přístup ke katalogu svých práv, tj. na opravu osobních údajů, jejich výmaz v případě neoprávněného zpracování, omezení zpracování nebo vznést námitku na zpracování jeho osobních údajů. Dále má právo podat stížnost u dozorového úřadu, pokud se klient (subjekt údajů) domnívá, že zpracováním jeho osobních údajů je porušeno GDPR.

8.2. Oprava osobních údajů

Klient má právo na opravu nepřesných osobních údajů i na doplnění neúplných osobních údajů. To např. znamená, že kdykoli změní e-mail nebo příjmení, vždy je správce na žádost klienta opraví, aby byla zajištěna bezproblémová komunikace. Správce klienta žádá, aby o změnách v jeho osobních údajích ho vždy včas informoval.

8.3. Námitka proti zpracování

Domnívá-li se klient, že oprávněný zájem správce na zpracovávání jeho osobních údajů v případech, kdy tak může správce činit i bez souhlasu klienta, není opodstatněný, má klient právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů. Požadavek klienta správce posoudí a shledá-li, že zájem správce na dalším zpracování nepřevyšuje zájem klienta na jeho ukončení, zpracování osobních údajů klienta správce ukončí.

8.4. Omezení zpracování

Klient má právo na to, aby správce omezil zpracování jeho osobních údajů pouze na jejich uložení a zřejmě odlišení od ostatních zpracovávaných osobních údajů, když se domnívá, že

- osobní údaje nejsou přesné,
- zpracování osobních údajů je protiprávní, ale nechce je vymazat,
- osobní údaje potřebujete pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, ačkoliv správce je již nepotřebuje,
- namítá oprávněnost zájmu správce na zpracování těchto údajů, a to po dobu, kdy správce bude oprávněnost tohoto zájmu analyzovat.

8.5. Výmaz osobních údajů

Klient má právo na to „být zapomenut“, tedy právo na to, aby správce vymazal veškeré jeho osobní údaje, když již nejsou potřebné pro účely, pro které byly zpracovávány, neexistuje právní titul pro další zpracovávání a samozřejmě i v případě, že osobní údaje byly zpracovány protiprávně. Osobní údaje správce vymaze také v případě, jsou-li zpracovávány na základě souhlasu, pokud tento souhlas klient odvolá. Dále budou osobní údaje vymazány, pokud klient vznese námitku proti jejich zpracování, dospěje-li k závěru, že oprávněný zájem správce nepřevažuje nad jeho zájmem na ukončení zpracování jeho osobních údajů (v případech, kdy jsou jeho osobní údaje zpracovávány na základě oprávněného zájmu správce). Osobní údaje správce rovněž vymaže, bude-li mu v souladu s právem uložena taková povinnost.

Osobní údaje klienta však nemohou být vymazány, existují-li důvody, pro které je možné pokračovat v jejich zpracování i přes žádost klienta, zejména pro nezbytnost dalšího zpracování k určení, výkonu nebo obhajobě právních nároků správce, splnění jeho právní povinnosti nebo pro výkon práva na svobodu projevu a informace, stejně jako pro vědecký či historický výzkum či pro statistické účely, popř. archivace pouze ve veřejném zájmu. Není-li však další zpracování nezbytné, vyhoví správce žádosti klienta neprodleně.

8.6. Přenositelnost

Klient má právo „odnést si“ svoje osobní údaje od DPmÚL a.s. k jinému správci. Taktto lze přenést všechny osobní údaje, které správce zpracovává automatizovaně, na základě souhlasu klienta nebo smlouvy. Veškerá data klientovi či novému správci zpřístupníme ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Dokončení procesu přenesení je však na novém správci klienta a jeho technické vybavenosti, aby mohl údaje zjednodušeně řečeno přečíst a pracovat s nimi, to nemůžeme garantovat.

8.7. Odvolání souhlasu

Pokud osobní údaje klienta správce zpracovává na základě souhlasu klienta, může jej jednoduše kdykoliv odvolat. Jakmile správce odvolání klienta obdrží, nebude již pro tyto účely jeho osobní údaje zpracovávat. Odvolání souhlasu musí klient zaslat (předat) správci v písemné formě.

8.8. Podání stížnosti

Je-li klient přesvědčen, že byla porušena jeho práva vyplývající z právních předpisů, může se se stížností obrátit na správce osobních údajů, tedy DPMÚL nebo na dozorový úřad.

8.9. Uplatnění práv klienta

Práva klienta vztahující se k osobním údajům, včetně odvolání souhlasu, může uplatnit kdykoli níže uvedenými způsoby, které zajistí nejrychlejší vyřízení Vašeho požadavku:

- a) elektronicky na info@dpmul.cz,
- b) elektronicky na www.dpmul.cz /kontaktní formulář,
- c) datová zpráva na ID: 7ecdrnn,
- d) listovní psaní na adresu Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonné ředitelky společnosti, doručovací adresa: Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem,
- e) osobně na adresu Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonné ředitelky společnosti, doručovací adresa: Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem.

Pro uplatnění práv klientů ve věci osobních údajů připravil DPMÚL formuláře, které jsou k dispozici na www.dpmul.cz /GDPR. Klient však může zaslat i vlastní žádost. Pro vyhovění požadavkům klienta však musí DPMÚL ze všeho nejdříve ověřit, že žadatelem je opravdu klient. Jedině tak zabrání DPMÚL zneužití osobních údajů klienta třetí osobou, nevratné změně v osobních údajích nebo dokonce jejich ztrátě. Dokumenty proto musí být opatřeny zaručeným elektronickým podpisem klienta v případě, že je nahrává na web nebo je zaslána e-mailem. Dokumenty rovněž může klient zaslat jako listovní psaní, které opatří svým úředně ověřeným podpisem. Do předmětu komunikace či na obálku je žádoucí, aby klient uvedl „GDPR“.

Pokud práva klient uplatní osobně na podatevně v sídle správce na adresu Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonné ředitelky společnosti, doručovací adresa: Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem, bude pro ověření totožnosti požadováno pouze předložení osobního identifikačního dokladu klienta vydaného orgánem státní správy opatřeného fotografií nebo jejím digitálním zpracováním. Ačkoli správce chce klientovi umožnit co nejjednodušší způsob uplatnění jeho práv, musí eliminovat riziko neoprávněných zásahů do zpracování osobních údajů klienta. Proto v případě, že bude mít správce pochybnosti o tom, že požadavek uplatňuje klient, dotáže se správce klienta na další údaj/e.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- a) Tento Reklamační řád nahrazuje Reklamační řád vydaný den 1.6.2019.
- b) Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 11. 2022.
- c) Reklamace a řešení stížností započatých přede dnem účinnosti tohoto Reklamačního řádu se dokončí dle dosavadních reklamačních řádů.
- d) Reklamace ostatních služeb, výslovně neupravených v tomto Reklamačním řádu, budou řešeny dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.

Kde mohu podat reklamací vypočteného jízdného za transakce v režimu check in – check out?

Reklamací je možné provést přímo na webovém rozhraní <https://eshop-bpk.dpmul.cz>. Nejdříve je potřeba vyhledat transakci (zadání posledního 4číslí platební karty a jedinečného kódu transakce). V dalším kroku je potřeba zobrazit podrobnosti jízdenky a použít tlačítko Reklamovat. Reklamací je možné řešit i na kontaktním místě (Zákaznické centrum) – musíte s sebou mít kartu, se kterou jste provedl transakci. Blížší podrobnosti jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách užívání bezkontaktní platební karty na linkách provozovaných Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s. a v Reklamačním rádu zveřejněných na stránkách www.dpmul.cz.

Chci jezdit v MHD, ale nemám nebo nechci používat svou platební kartu?

Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s. zabezpečuje na přepážkách Zákaznického prodej 2 druhů bezkontaktních předplacených platebních karet od ČSOB, které nejsou vázané k běžnému bankovnímu účtu. Cena klasické karty je 99 Kč, cena nálepky sticker je 129 Kč. Kartu je nutné dle obdrženého návodu před jejím použitím zaregistrovat na www.kartabezuctu.cz a dobít finanční částkou, ze které se bude strhávat cena za uskutečněné jízdné.

Koupil jsem si u DP platební kartu, kterou chci využívat pouze na časové jízdné. Budu platit měsíční poplatek za neaktivní kartu ve výši 30 Kč dle sazebníku ČSOB, a.s.?

Nikoliv, poplatek za neaktivní kartu se uplatňuje tehdy, pokud je karta aktivovaná pro placení, tj. SMSkou příšel PIN ke kartě, klient si kartu aktivuje a pak tuto kartu nevyužívaná k placení. Tuto situaci lze řešit tak, že se karta nedobije a ponechá se s nulovým zůstatkem. Po 6 měsících tedy nebude možné nic strhnout. Poplatek se neakumuluje, není třeba se tedy obávat toho, pokud si po 3 letech neaktivity tuto kartu najednou klient dobije např. na 1000 Kč, že se mu hned strhne 180 Kč. Takto to nefunguje.

Poplatek směřuje na situaci, kdy si klient pořídí kartu, jednorázově ji dobije, pak provádí úhrady a kartu s nějakým malým zůstatkem „zahodí“, protože se rozhodne ji už nepoužívat. ČSOB, a.s. musí kartu, která má nulový zůstatek evidovat a reportovat vůči ČNB. Tímto způsobem se ČSOB, a.s. snaží eliminovat tyto případy.

Kdy mohu opakováně přiložit kartu k terminálu/validátoru v případě neúspěšného odbavení?

Systém je vybavený funkcí Antipassback, tzv. ochrannou dobou karty, což znamená, že od posledního úspěšného odbavení karty není stejná karta po dobu 10 sekund znova odbavena

- [Tisk](#)
- [Zpět](#)

