

# Reklamační řád ODISKy

## 1. Úvodní ustanovení

Podle tohoto Reklamačního řádu ODISKy (dále Reklamační řád) lze reklamovat závady ODISKy vydané vydavateli Koordinátor ODIS s.r.o., Dopravní podnik Ostrava a.s., Městský dopravní podnik Opava, a.s., Transdev Morava s.r.o., ARRIVA MORAVA a.s., ČSAD Vsetín a.s., ČSAD Havířov a.s., ČSAD Karviná a.s. nebo ČSAD Frýdek-Místek 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 ODISKy vydané Dopravním podnikem Ostrava a.s. je možno uplatnit pouze na Dopravním infocentru Ostrava, které je provozováno Koordinátorem ODIS s.r.o. na adrese: Dlouhá 3355/6, Ostrava – Moravská Ostrava.

Reklamaci ODISKy vydané ostatními vydavateli je možné uplatnit na místech:

- Dopravní infocentrum Český Těšín, Viaduktová 17, 737 01 Český Těšín
- Dopravní infocentrum Frýdek-Místek, Na Poříčí 3530, 738 01 Frýdek-Místek
- Dopravní infocentrum Hlučín, autobusové nádraží Hlučín
- Dopravní infocentrum Jablunkov, autobusové nádraží Jablunkov
- Dopravní infocentrum Karviná, autobusové nádraží Karviná Dopravní infocentrum Krnov, Zámecké nám. 4, Krnov
- Dopravní infocentrum Opava, nádraží Opava východ
- Dopravní infocentrum Orlová, autobusové nádraží Orlová
- Dopravní infocentrum Ostrava, Dlouhá 3355/6, Ostrava – Moravská Ostrava
- Dopravní infocentrum Třinec, autobusové nádraží Třinec
- Informační kancelář – AN Kopřivnice, Štefánikova 49, Kopřivnice
- Informační kancelář - AN Nový Jičín, Sokolovská 1961/3, Nový Jičín
- Prodejna jízdních dokladů Městského dopravního podniku Opava, Horní náměstí 33, Opava
- Městské informační centrum Bruntál, Nádražní 2020/39, Bruntál
- Městské turistické a informační centrum Rýmařov, nám. Míru 6, Rýmařov
- Převážní kancelář ČSAD Havířov, autobusové nádraží Havířov

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

## 4. Reklamace nedoručení ODISKy objednané s doručením na poštovní adresu Žadatele

V případě nedoručení ODISKy objednané s doručením na poštovní adresu Žadatele má Žadatel nárok podat reklamaci do 30 dnů od data stanoveného pro doručení ODISKy, a to písemnou emailovou zprávou zaslánou na adresu: [info@kodis.cz](mailto:info@kodis.cz), poštovní zprávou zaslánou na adresu Koordinátor ODIS s.r.o., 28. října 3388/111, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava nebo osobním podáním reklamace na Dopravním infocentru.

## 5. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.12.2020.

Reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách [www.odiska.cz](http://www.odiska.cz).