

Zásady pro uznání reklamace platební karty a její náplně

1. Platební karta nesmí být nijak fyzicky poškozena, např. ohnutá, prasklá, porušena na svém obvodu, vystoupený, nebo vytlačený čip. PK bude odeslána k výrobci na reklamaci. Reklamace bude vyřízena do 30 dní. V případě vystavení nové karty – poplatek 100,-Kč (záloha, která bude při kladném vyřízení reklamace vrácena).
2. Cestující, majitel platební karty je oprávněn reklamovat pouze kartu, která byla personifikována na jeho osobu. U nezletilých je nutno reklamovat zákonným zástupcem nezletilého.
3. Při uplatňování reklamace je majitel (zákonný zástupce) povinen předložit následující:
 - vlastní reklamovanou kartu,
 - doklad o její koupi, pokud jej nelze předložit, výdejní místo bude žádat osobní data k identifikaci karty,
 - při reklamaci náplně karty je nutné předložit poslední vydanou jízdenku, nebo doklad o nabíjení karty, jízdenka nebo doklad musí být identifikovatelná k reklamované kartě.

Pokud dojde v době do dvou let od zakoupení platební karty ke ztrátě její funkčnosti, bude majiteli bezplatně vyměněna, včetně převodu finančního zůstatku. **Tato záruka se nevztahuje na mechanické poškození platební karty ani na její ztrátu.**

Postup při ztrátě

Cestující, který ztratí nebo mu byla odcizena platební karta, ve vlastním zájmu tuto skutečnost neprodleně nahlásí v předprodejním místě. Zde vyplní žádost o zablokování platební karty (nutný doklad totožnosti, u nezletilých – zákonný zástupce). V tomto případě bude platební karta zablokována. Pokud se řidiči prokáže cestující zablokovanou platební kartou, bude mu odebrána a její právoplatný majitel vyrozuměn. Platební karta bude do 5 pracovních dnů zablokována a zjištěný kredit bude navrácen nebo převeden na jinou kartu.

Ceník služeb

- | | |
|---|-----------------------------|
| • prodej nové platební karty včetně personifikace | 100,-Kč (včetně DPH) |
| • zablokování karty | zdarma |
| • odblokování karty | 30,-Kč (včetně DPH) |
| • zjištění finančního zůstatku na kartě | zdarma |
| • převod finančního zůstatku (časového kupónu) na novou kartu | 30,-Kč (včetně DPH) |
| • změna typu karty / přelep | 60,-Kč (včetně DPH) |