

Reklamačný poriadok
pre poskytovanie služby:
DOBÍJANIE KREDITU NA DOPRAVNÝCH KARTÁCH A VERNOSTNÝ PROGRAM

vydaný obchodnou spoločnosťou **KRATKY GLOBAL: MEDIA, a.s.**, so sídlom Protifašistických bojovníkov 11, 040 01 Košice, IČO: 43 890 270, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd.: Sa, vl. č.: 1440/V (ďalej aj „Poskytovateľ služby“) poskytovateľom služby DOBÍJANIE KREDITU NA DOPRAVNÝCH KARTÁCH A VERNOSTNÝ PROGRAM na území mesta Košice, pre držiteľov dopravnej karty akceptovanej v prostriedkoch mestskej hromadnej dopravy v meste Košice (ďalej aj „Klient“).

I. Preambula

1. Reklamačný poriadok upravuje postup, práva a povinnosti Poskytovateľa služby a Klienta pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií Držiteľov karty v súvislosti s podmienkami, kvalitou a správnosťou poskytovania služieb zo strany Poskytovateľa služby.
2. Reklamačný poriadok umožňuje Klientovi realizovať právo Držiteľa karty na riešenie sporov, ktoré vzniknú v súvislosti so službami poskytovanými Poskytovateľom služby.

II. Reklamácia

1. Reklamáciu môže podať Klient, prípadne jeho zákonný zástupca alebo Klientom splnomocnená osoba, a to vyplnením písomnej reklamácie.
2. Predmetom reklamácie môže byť najmä:
 - a) pripomienka alebo námietka Klienta na nedostatky v plnení služieb poskytovaných zo strany Poskytovateľa služby,
 - b) pochybnosť o správnosti a kvalite vykonania jednotlivých úkonov v súvislosti so službami poskytovanými zo strany Poskytovateľa služby,
 - c) chybné dobitie kreditu na Karte,
 - d) chyba vo výške poskytnutého bonusu.
3. Predmetom reklamácie v zmysle tohto reklamačného poriadku nie sú reklamácie funkčnosti bezkontaktnéj čipovej karty a reklamácie na sťahovanie kreditu z elektronickej peňaženky. Na reklamáciu funkčnosti bezkontaktnéj čipovej karty a reklamácie na sťahovanie kreditu z elektronickej peňaženky platí reklamačný poriadok Dopravného podniku mesta Košice, a.s., so sídlom Bardejovská 6, 043 29 Košice, IČO: 31 701 914, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd.: Sa, vl. č.: 559/V (ďalej aj „DPMK“).

A. Reklamácia nesprávneho dobitia kreditu na Kartu

1. Ak Klient zistí, že došlo k nesprávnemu dobitiu kreditu na Karte na Dobíjacom mieste, t.j. k dobitiu kreditu v nesprávnej výške, na chybnú Kartu alebo došlo k

inému pochybeniu, môže Klient reklamovať nesprávne dobitie prípadne chybné zadanie údajov na čip Karty bezprostredne po využití služby priamo na Dobíjacom mieste, a to až do momentu kým nebol uskutočnený ďalší predaj na inú Kartu.

2. Ak Klient má za to, že došlo k chybnému dobitiu Karty resp. výška dobitého kreditu na potvrdení z Dobíjacieho miesta nezodpovedá kreditu dobitého na Karte, Klient sa s reklamáciou obráti na DPMK, ktorý postupuje v zmysle reklamačného poriadku DPMK.
3. Ak Klient zistí, že došlo k nesprávnemu zadaniu údajov pri dobití kreditu na Karte iného držiteľa karty (ďalej len „Príjemca“), t.j. k dobitiu kreditu v nesprávnej výške, na chybnú Kartu alebo došlo k inému pochybeniu, môže Klient reklamovať nesprávne dobitie, prípadne chybné zadanie údajov na čip Karty priamo na Dobíjacom mieste bezprostredne po využití služby, a to až do momentu kým nebola predložená Karta Príjemcu na dobitie údajov na Kartu.
4. Reklamáciu podľa bodu 1. článku II A. môže uplatniť voči Poskytovateľovi služby aj Príjemca. Výšku kreditu dobitého na Kartu však môže Príjemca reklamovať iba v prípade ak na Dobíjacom mieste predloží potvrdenie o dobití kreditu na Kartu Príjemcu Klientom.
5. Klient/Príjemca môže reklamovať nesprávnu výšku dobitého kreditu na Karte na Dobíjacom mieste, bezprostredne po dobití kreditu na čip Karty až do momentu, kým nebol uskutočnený ďalší predaj na inú Kartu, najneskôr však do 5 minút od dobitia Karty.
6. Ak má Klient za to, že došlo k chybnému dobitiu Karty resp. výška dobitého kreditu na potvrdení z Dobíjacieho miesta nezodpovedá kreditu dobitého na Karte, Klient sa s reklamáciou obráti na DPMK, ktorý postupuje v zmysle reklamačného poriadku DPMK.

B. Reklamácia poskytnutia bonusu

1. Pokiaľ Klient zistí, že po dobití Karty mu nebola na Kartu pripísaná zľava formou bonusu, na ktorý má nárok v zmysle Všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa služby, alebo mu bol bonus poskytnutý v chybnnej výške, môže Klient chybu pri poskytnutí bonusu reklamovať na Dobíjacom mieste.

C. Reklamácia peňažných rozdielov

1. Peňažné rozdiely pri platbe za poskytnutie služby v hotovosti alebo platobnou kartou Poskytovateľ služby zistené mimo Dobíjacieho miesta Poskytovateľ služby neakceptuje.

III. Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Klient uplatní reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku. Reklamácia sa považuje za uplatnenú momentom, keď Klient doručí reklamáciu, ktorá obsahuje aspoň údaje podľa bodu 2. tohto článku. V prípade, ak pri reklamacii chýbajú doklady, dokumenty, ich obsah je nejasný, neurčitý nezrozumiteľný, neúplný reklamácia sa

považuje za uplatnenú od momentu odstránenia uvedených nedostatkov.

2. Reklamácia obsahuje najmä:

- a) identifikáciu služby Poskytovateľa služby voči ktorej reklamácia smeruje a uvedenie dátumu poskytnutia služby,
- b) identifikáciu Klienta, t.j. meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, dátum narodenia, číslo Karty, e-mail alebo telefónne číslo,
- c) opis nedostatku,
- d) požadovaný spôsob riešenia nedostatku,
- e) dokumentáciu k nedostatku, doklad o poskytnutí služby, pokladničný doklad.

3. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu nasledovným spôsobom:

- a) osobne na Dobíjacom mieste v pracovných dňoch v čase od 07:00 do 18:00 hodiny,
- b) poštou zaslanou na adresu Dobíjacieho miesta: Hviezdoslavova 6, 040 01 Košice,
- c) elektronickou poštou na adrese: office@kosicednes.sk.

4. Poskytovateľ služby vydá o podaní reklamácie písomné potvrdenie potvrdenie o reklámácii. Potvrdenie obsahuje:

- a) dátum uplatnenia reklamácie,
- b) reklamované nedostatky a
- c) návrh na riešenie reklamácie zo strany Klienta.

5. Poskytovateľ služby sa vyjadří k reklámácii podanej Držiteľom karty a Držiteľovi karty poskytne stanovisko o spôsobe vybavenia reklamácie a vybaví reklamáciu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6. Reklamácia nebude uznaná v prípade, že Poskytovateľ služby hodnoverne dokáže, že reklamovaný nedostatok nie je ním zavinený a Poskytovateľ služby mu nedokázal nijako predísť.

Košice, 17.10.2016