

Reklamační řád

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Podle tohoto reklamačního řádu lze reklamovat závady bezkontaktních čipových karet ODISka (dále BČK) v průběhu zaručené doby funkčnosti, a to pouze u vydavatele karet, který kartu vydal. Při reklamaci jízdného se dle tohoto řádu nepostupuje, řídí se v tomto případě tarifem ODIS.
- 1.2. Reklamaci závady BČK (dále jen reklamace) uplatňuje její držitel. Držitel do 15 let věku nebo držitel, který je omezený/zbavený způsobilosti k právním úkonům, musí být při uplatnění reklamace zastoupen svým zákonným zástupcem.
- 1.3. Reklamaci je možno uplatnit u vydavatele karet : TQM - holding s.r.o.
Bílovecká 5, 746 01 Opava
Tel.: 553 609 202
- 1.4. Při uplatnění reklamace je nutné předložit tyto doklady:
 - reklamovanou BČK
 - potvrzení o vydání BČK
 - průkaz totožnosti držitele BČK nebo v případě zastoupení zákonným zástupcem resp. zástupcem na základě plné moci průkaz totožnosti zástupce .
- 1.5. Oprávněný zaměstnanec vydavatele vyplní s držitelem příp. jeho zástupcem, je-li zastoupen, reklamační protokol a vystaví potvrzení o přijetí reklamace.

2. ZÁRUČNÍ DOBA A ZPŮSOB REKLAMACE

- 2.1. Na funkčnost BČK je poskytována záruka; zaručená doba funkčnosti činí 24 měsíců ode dne převzetí nově zhotovené BČK držitelem; podmínkou je správné užívání BČK; tj. užívání v souladu s platnými podmínkami pro vydávání a využívání ODISky.
- 2.2. Záruka se nevztahuje na mechanické, tepelné, magnetické, popř. jiné poškození BČK, způsobené jejím užíváním v rozporu s platnými podmínkami pro vydávání a využívání ODISky.
- 2.3. Lhůta k vyřízení reklamace je 30 dnů.
- 2.4. Bude-li reklamace uznána jako oprávněná, vydavatel bezplatně vymění reklamovanou BČK za jinou.
- 2.5. Nebude-li reklamace uznána jako oprávněná, vydavatel vymění reklamovanou BČK za jinou, přičemž poplatky za výměnu (nové vydání) BČK hradí držitel (žadatel), a to podle ceníku.
- 2.6. Pokud bude mít držitel zájem, vydá vydavatel na dobu reklamace náhradní BČK. Na tuto BČK převede vydavatel všechny platné elektronické kupony držitele. Držitel je povinen uhradit zálohu za vystavení náhradní BČK a po obdržení nové vlastní BČK náhradní BČK vrátit za podmínek uvedených v návodu pro využívání BČK.

3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1. Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.9.2013.
- 3.2. Reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách www.tqm.cz

V Opavě dne 1.9.2013