**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 do30 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)*

***Platnost od .............****V .................. dne ......................(NÁZEV DOPRAVCE)*