



FTL - First Transport Lines, a.s.

Letecká 8, 796 23 Prostějov



Společnost **FTL – First Transport Lines, a.s.**, IČ 46345850, DIČ CZ46345850, se sídlem Letecká 8, Prostějov, PSČ 796 23, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 708 (dále jen „**FTL**“ nebo též „**dopravce**“), v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vydává tento

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Účelem reklamačního řádu je stanovit základní zásady a principy, náležitosti, podmínky a postupy FTL a cestujících, ale i necestujících, fyzické nebo právnické osoby (dále „**zákazník**“) při řešení reklamací uplatněných zákazníkem u FTL jako dopravce a poskytovatele dalších služeb souvisejících s provozováním veřejné linkové osobní dopravy a městské autobusové dopravy.

Vztahuje-li se na některé služby nebo produkty záruka, lze reklamaci uplatnit jen v záruční době. Ustanovení tohoto Reklamačního řádu nejsou dotčena ustanovení Smluvních přepravních podmínek Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, Smluvních přepravních podmínek Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje, Smluvních přepravních podmínek pro veřejnou linkovou osobní vnitrostátní silniční dopravu (mimo MHD v Prostějově) provozovanou FTL-First Transport Lines, a.s.

Článek I. Předmět reklamace

1. Reklamací se rozumí uplatnění práv zákazníka vyplývajících z odpovědnosti za vady vzniklé při poskytování služeb, případně prodeji produktů. Vadně poskytnutá služba nebo produkt je taková služba nebo produkt, která byla FTL poskytnuta jako poskytovatelem nebo dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.
2. Předmětem reklamace jsou vady zjištěné zákazníkem ohledně plnění služeb dopravce spojených s provozováním veřejné linkové osobní dopravy a městské autobusové dopravy či vady produktů FTL, a to zejména těchto služeb/produktů:
 - reklamace operací provedených na zařízení vozidlového odbavovacího systému,
 - reklamace ostatních produktů poskytovaných FTL.

3. Při nákupu místenky prostřednictvím rezervačního systému AMSBUS platí Smluvní přepravní podmínky pro rezervaci a prodej v Předprodejním a rezervačním systému pravidelné autobusové dopravy AMSBus.cz na www.amsbus.cz

Článek II.

Právo uplatnit reklamaci, lhůta, způsob a místo jejího uplatnění

1. Reklamaci může uplatnit zákazník dle tohoto Reklamačního řádu, který prokáže, že mu příslušné právo náleží. Reklamaci uplatňuje zákazník osobně, nebo prostřednictvím zákonného zástupce nebo zmocněnce, který se musí prokázat platnou plnou mocí s úředně ověřeným podpisem zmocnitel (zákazníka).
2. Reklamaci je možno podat těmito způsoby:
 - osobně v sídle FTL na adrese Letecká 8, Prostějov, a to u vedoucího oddělení služeb divize FTL BUS v pracovní dny od 8 do 14 hodin prostřednictvím řádně vyplněného formuláře reklamačního protokolu, který je k dispozici na uvedeném místě,
 - osobně v Informační kanceláři FTL na adrese Prostějov, Svatoplukova 59 v pracovní dny od 8 do 14 hodin prostřednictvím řádně vyplněného formuláře reklamačního protokolu, který je k dispozici na uvedeném místě,
 - poštou na adresu FTL–First Transport Lines, a. s., Letecká 8, Prostějov, PSČ 796 23, prostřednictvím řádně vyplněného formuláře reklamačního protokolu, který je k dispozici ke stažení na internetových stránkách www.ftl.cz,
3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistí vadu, nejpozději však:
 - v případě reklamace operace provedené na zařízení vozidlového odbavovacího systému do 30 dnů ode dne provedení operace,
 - v případě reklamace ostatních produktů poskytovaných FTL do 30 dnů ode dne zjištění vady.

Článek III. Náležitosti reklamace

1. Přijaté reklamace musí obsahovat:

- identifikaci zákazníka a kontaktní údaje, tj. jméno a příjmení zákazníka, adresu bydliště, telefon, e-mailovou adresu, podpis zákazníka v případě uplatnění reklamace v písemné formě,
- jedná-li se o reklamaci uplatněnou v písemné formě a zákazník žádá o písemné vyrozumění o způsobu vyřízení reklamace rovněž v písemné formě, je zákazník povinen uvést též doručovací adresu, liší – li se tato od adresy uvedeného bydliště,
- označení služby/produktu, které se podání týká,
- datum a čas zjištění vady,
- popis způsobu, jakým se vada projevuje,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace,
- požadovaný způsob vyrozumění o způsobu vyřízení reklamace (elektronicky prostřednictvím e-mailu, v listinné podobě na adresu),
- datum a čas podání.

2. Zákazník je dále povinen, aniž by bylo dotčeno ustanovení předchozího odstavce, uvést a doložit v případě reklamace týkající se vad na zařízení vozidlového odbavovacího systému (nákup jízdenky prostřednictvím bezkontaktní bankovní karty):

- číslo platební karty, tzv. maskovaný PAN, jedná se o číslo, které je uvedeno na přední straně bankovní karty (šestnáctimístné číslo) a na reklamační formulář je nutné doplnit číslo karty pouze ve tvaru: prvních šest pozic čísla a poslední čtyři čísla, příklad: 123456*****1234,
- případně číslo vozu, číslo linky,
- způsob úhrady náhrady za oprávněnou reklamaci (číslo bankovního účtu),
- reklamovanou jízdenku,
- kopii bankovního výpisu s reklamovanou částkou.

3. Pokud nebude reklamace obsahovat shora uvedené náležitosti potřebné pro její vyřízení, bude zákazník vyzván k jejímu doplnění ve lhůtě 14 kalendářních dnů. Pokud nedostatky reklamace, které brání v jejímu posouzení, zákazník ve stanovené lhůtě 14 kalendářních dnů neodstraní, nebude FTL moci oprávněnost reklamace posoudit a vyřídit ji. Výzvu FTL zákazníkovi předá způsobem požadovaným zákazníkem v reklamaci, stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace přijata, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiný způsob předání výzvy.

4. O dobu určenou pro odstranění vad reklamace dle předchozího odstavce se prodlužuje lhůta pro její vyřízení.

Článek IV. Vyřízení reklamace

1. FTL vyřídí reklamaci ve lhůtě 30 kalendářních dnů a nejpozději poslední den lhůty odešle zákazníkovi odpověď, respektive mu oznámí k podané reklamaci své stanovisko.
2. FTL zákazníkovi předá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, a to způsobem požadovaným zákazníkem v reklamaci, stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace přijata, pokud nebude se zákazníkem individuálně dohodnuta jiná forma odpovědi.
3. Každé doplnění či změna reklamace jsou považovány za nové podání a lhůta 30 kalendářních dnů začíná běžet znovu od počátku posledního podání ve stejné věci.
4. Při oprávněné reklamaci v případě reklamace provedené na zařízení vozidlového odbavovacího systému je způsobem vyřízení reklamace vrácení ceny reklamované operace na bankovní účet nebo v hotovosti v sídle FTL.
5. Při oprávněné reklamaci v případě reklamace ostatních produktů poskytovaných FTL je způsobem vyřízení výměna produktu nebo vrácení ceny na bankovní účet nebo v hotovosti v sídle FTL.
6. Je-li reklamace neoprávněná (byť i částečně) nedůvodná, FTL zákazníka informuje způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto Reklamačním řádu s uvedením odůvodnění zamítnutí reklamace.
7. Reklamace se považuje za vyřízenou dnem, kdy je potvrzení o vyřízení reklamace odesláno způsobem dle čl. 4 odst.2, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.
8. Zákazník je povinen převzít nároky vyplývající z oprávněné reklamace nejpozději do 3 měsíců od obdržení potvrzení o vyřízení reklamace.
9. Po dobu vyřizování reklamace platí, že zákazník není oprávněn využívat služby veřejné linkové osobní dopravy a městské autobusové dopravy bez platného jízdního dokladu a je povinen se řídit Smluvními přepravními podmínkami Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, Smluvními přepravními podmínkami Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje a Smluvními přepravními podmínkami pro veřejnou linkovou osobní vnitrostátní silniční dopravu (mimo MHD v Prostějově) provozovanou FTL – First Transport Lines, a.s.

Článek V. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Jestliže zákazník v souladu s tímto Reklamačním řádem řádně reklamoval produkty a služby poskytované ze strany FTL nebo se u FTL domáhal jiné nápravy a spor se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou mezi zákazníkem a FTL, má zákazník právo se obrátit na následující subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů:
 - Českou obchodní inspekci - Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, Praha 2, PSČ 1206 00, www.coi.cz.

Článek VI. Závěrečná ustanovení

1. FTL se zavazuje chránit osobní údaje poskytnuté zákazníkem v rámci reklamace dle tohoto Reklamačního řádu v souladu se zákonem č . 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů . Poskytnuté osobní údaje jsou využívány k evidování reklamací a k informování zákazníka o skutečnostech, které přímo souvisejí s jeho podáním. Poskytnuté osobní údaje jsou bezpečně chráněny proti zneužití třetími osobami.
2. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem **1.6.2016**.
3. Reklamace ostatních služeb, výslovně neupravených v tomto Reklamačním řádu, budou řešeny dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.



FTL - First Transport Lines, a.s.

Letecká 8, 796 23 Prostějov



REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Reklamacie se týká:

Jméno:

Příjmení:.....

Telefon:.....

E-mail:.....

Adresa:.....

Datum transakce:.....

Čas transakce:.....

Text reklamacie, včetně volby uplatněného práva:

.....
.....
.....

Požadovaný způsob vyřízení reklamacie:.....

Číslo účtu a bankovní spojení:.....

Číslo bankovní karty (zadejte prvních 6 a poslední 4 číslice):

Číslo linky:.....

Směr:.....

RZ autobusu:.....

Přílohy:.....

Souhlasím se zpracování osobních údajů*: ANO-NE

*(zaškrtnutím tohoto údaje a odesláním formuláře uděluji souhlas, aby mnou poskytnuté osobní údaje, obsažené v tomto reklamačním protokolu a v dalších dokumentech na tento reklamační protokol případně navazujících, byly společností FTL – First Transport Lines, a.s. (dále jen FTL), coby správcem osobních údajů ve smyslu zákona číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, automatizovaně nebo jinými prostředky uchovány, zpracovány a použity za účelem vyřízení reklamacie vady, služby či produktu dle tohoto reklamačního protokolu, v souladu s reklamačním řádem FTL a dále pro evidování reklamací ze strany FTL. Souhlasím, aby údaje, které jsem poskytl (a) společnosti FTL, jako správci osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 S., o ochraně osobních údajů, byly používány jak tímto správcem, tak k totožnému účelu i ostatními smluvními partnery FTL, jejichž součinnost je nezbytná k vyřízení reklamacie dle tohoto reklamačního protokolu a v souladu s reklamačním řádem FTL.

Datum:

Podpis: