

## **Podmínky pro vydávání a využívání ZETKY (dále Podmínky)**

### 1 DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ

#### 1.1 ZETKA

je čipová karta sloužící k cestování v rámci Integrovaného dopravního systému Zlínského kraje, a to u všech dopravců zapojených v ID ZK:

- ARRIVA MORAVA a.s. (dále AM)
- ČSAD BUS Uherské Hradiště (dále ČSAD UH)
- KRODOS BUS a.s. (dále KB)
- Transdev Morava s.r.o. (dále TM)
- TQM – holding s.r.o. (dále TQM)

#### 1.2 Držitel

je fyzická osoba, pro kterou je na základě podané písemné Žádosti o vydání ZETKY nebo na základě objednání na e-shopu vydána Osobní nebo Anonymní ZETKA. Anonymní ZETKU může Držitel získat v Informační kanceláři i bez podání písemné Žádosti o vydání ZETKY. Karta umožňuje Držiteli využívat služby zpřístupněné prostřednictvím Kartové aplikace. Držitel je povinen řídit se při využívání karty zde uvedenými podmínkami.

#### 1.3 Vydavatel ZETKY (Vydavatel)

vydává kartu na základě požadavku Žadatele a provozuje Kartovou aplikaci, jejímž prostřednictvím umožňuje Držitelům využívat služeb spojených se ZETKOU. Vydavatel odpovídá za výdej a reklamace karty. Vydavatelem je společnost Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje s.r.o., Podvesná XVII/3833, 760 01 Zlín

#### 1.4 Koordinátor

Vlastníkem Kartové aplikace je společnost Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje s.r.o., Podvesná XVII/3833, 760 01 Zlín

#### 1.5 Osobní ZETKA

je personifikovaná karta, která je vydávána konkrétnímu Držiteli. ZETKA je vydávána na základě písemné Žádosti o vydání ZETKY nebo vyplněním objednávkového formuláře v E-shopu. Je potištěna fotografií, jménem a příjmením Držitele. Osobní ZETKA je nepřenosná, může s ní cestovat pouze její Držitel.

#### 1.6 Anonymní ZETKA

je karta, na které není uveden žádný osobní údaj. Anonymní ZETKA je vydávána na základě písemné Žádosti o vydání ZETKY nebo vyplněním objednávkového formuláře v E-shopu. Anonymní ZETKU lze získat na počkání v Informační kanceláři i bez podání písemné Žádosti o vydání ZETKY. Držitel Anonymní ZETKY nemůže využívat všechny služby Kartové aplikace. Na Anonymní ZETKU lze zakoupit pouze obyčejné jednotlivé jízdné hrazené z elektronické peněženky dle Tarifu ID ZK.

### 1.7 Elektronická peněženka (EP)

je datový prostor na kartě vyčleněný k uložení elektronických peněz v paměti karty. Pomocí EP lze zakoupit na odbavovacím terminálu jednotlivou elektronickou jízdenku. Podrobnější využití EP je popsáno v dokumentu Návod pro využívání ZETKY, který je dostupný na [www.idzetka.cz](http://www.idzetka.cz).

### 1.8 Datový prostor

je část místa na kartě, určená k umístění dat Kartové aplikace.

### 1.9 Kartová aplikace

je soubor softwarových, hardwarových, personálních a dalších hmotných a nehmotných prostředků umožňujících využívání služeb prostřednictvím ZETKY.

### 1.10 Kartové centrum (dále KC)

je systém přístupu ke službám prostřednictvím karty. KC je provozováno Vydavatelem.

### 1.11 E-shop

je webový portál dostupný na internetové adrese [www.idzetka.cz](http://www.idzetka.cz), provozovaný Koordinátorem, umožňující dálkový přístup k informacím o kartě ZETKA a případně Kartové aplikaci a umožňující Držitelům provádět úkony prostřednictvím dálkového přístupu. Na e-shopu se provádí výběr, nákup a platby za služby spojené s cestováním v rámci ID ZK. E-shop dále umožňuje Držitelům karty sledovat přehledy provedených transakcí, současně jsou jim poskytnuty informace o zůstatku na EP. Pro využívání webového účtu ZETKY je nutná registrace do e-shopu. Provoz, obsah a funkce e-shopu závisí na uvážení jeho provozovatele a Držitel není oprávněn se domáhat určitého specifického provozu, určitého obsahu či určitých funkcí.

### 1.12 Informační kancelář

je místo, na kterém se podávají Žádosti o vydání ZETKY, které vydává kartu Držitelům, které prodává Anonymní ZETKY a které provádí blokaci ZETKY. Aktuální seznam informačních kanceláří je uveden na [www.idzetka.cz](http://www.idzetka.cz)

### 1.13 Ceník

je dokument Ceník produktů a služeb pro ZETKU a E-shop, ve kterém je uvedena aktuální výše všech cen a poplatků hrazených na základě těchto Podmínek. Ceník vydává Koordinátor a jeho znění je dostupné v tištěné podobě ve všech Informačních kancelářích a v elektronické podobě v E-shopu.

### 1.14 Návod pro využívání ZETKY

je Koordinátorem stanovený soubor pravidel pro využívání karty, který je k dispozici v elektronické podobě v E-shopu.

### 1.15 Podmínky

jsou „Podmínky pro vydávání a využívání ZETKY“. Podmínky jsou dostupné v tištěné podobě v Informačních kancelářích a v elektronické podobě v E-shopu.

### 1.16 Ochrana osobních údajů

je dokument specifikující rozsah, účel a dobu zpracovávání osobních údajů. Základní podmínky Ochrany osobních údajů jsou součástí Žádosti o vydání ZETKY. Plné znění dokumentu Ochrana osobních údajů je k dispozici v tištěné podobě v Informačních kancelářích a v elektronické podobě v E-shopu.

### 1.17 Registrace v E-shopu

je elektronická registrace Žadatele o ZETKU nebo Držitele ZETKY v E-shopu, umožňující provádění a kontrolu operací s kartou.

### 1.18 Reklamační řád

je Vydavatelem stanovený soubor pravidel pro uplatnění reklamace karty. Je dostupný v tištěné podobě v Informačních kancelářích a v elektronické podobě v E-shopu.

### 1.19 Žadatel

je fyzická osoba, která podává písemnou Žádost o vydání ZETKY nebo objednává ZETKU v E-shopu. Převzetím vydané karty se Žadatel stává Držitelem.

### 1.20 Správce ZETKY

je subjekt zajišťující na základě zvláštní smlouvy s Vydavatelem vydávání ZETKY, případně další činnosti.

## 2 POUŽITÍ PODMÍNEK A CENÍKU

### 2.1 Použití Podmínek a Ceníku

Vydávání a využívání ZETKY se řídí těmito Podmínkami. Úkony a činnosti s tím spojené jsou zpoplatněny podle Ceníku a Žadatelé, resp. Držitelé jsou povinni takto stanovené poplatky uhradit. Není-li v konkrétním případě stanoveno jinak, jsou poplatky splatné v okamžiku podání žádosti o provedení zpoplatněného úkonu nebo činnosti.

## 3 VYDÁNÍ ZETKY

### 3.1 Žádost o vydání ZETKY

Žádost o vydání ZETKY podává Žadatel způsobem uvedeným v článku 14. těchto Podmínek, elektronickým objednáním na E-shopu nebo jiným způsobem stanoveným Vydavatelem. Žadatel je povinen se před podáním Žádosti o vydání ZETKY nebo elektronickým objednáním karty seznámit s Podmínkami, Ceníkem a Ochranou osobních údajů. Žádost o vydání ZETKY může být podána v Informačních kancelářích. Žadatel odpovídá za správnost údajů uvedených v Žádosti o vydání ZETKY nebo v elektronické objednávce karty. Žadatel je povinen při podání písemné Žádosti o vydání Osobní ZETKY prokázat svoji totožnost (občanským průkazem, cestovním pasem) a případně nárok na požadovaný slevový profil dle platného Tarifu ID ZK. Pokud podává žádost zákonný zástupce Žadatele, v případě Žadatele mladšího 15 let nebo Žadatele zbaveného způsobilosti k právním úkonům nebo Žadatele omezeného ve způsobilosti k právním úkonům, prokazuje totožnost Žadatele zákonný zástupce Žadatele.

#### 3.1.1 Na E-shopu

Žádost o vydání ZETKY podává Žadatel vyplněním potřebných údajů v prostředí E-shopu. Postup, jak si pořídit kartu, je popsán na E-shopu.

### 3.1.2 Informační kancelář

Žadatel podává žádost v Informační kanceláři vyplněním formuláře Žádost o vydání ZETKY, jeho odevzdáním spolu s fotografií (v případě Žádosti o Osobní ZETKU) o rozměrech 35 x 45 mm (je vyžadována fotografie orientována na výšku, zachycující aktuální podobu Žadatele, dle formátu a zásad pro pořízení fotografie na občanský průkaz nebo cestovní pas) a úhradou poplatku za zhotovení karty dle Ceníku. Pracovník Informační kanceláře zkontroluje úplnost údajů v Žádosti, ověří nárok Žadatele na slevu dle Tarifu ID ZK (pokud zákazník požaduje zlevněný profil karty) a parametry fotografie. Nárok na slevu lze prokázat rovněž až při osobním převzetí karty ve zvolené Informační kanceláři. Formulář Žádosti je dostupný ke stažení na E-shopu, nebo si jej může Žadatel vyzvednout přímo na přepážkách Informačních kanceláří. V případě, že v Žádosti odevzdané v Informační kanceláři nebude uvedena e-mailová adresa, Žadatel nezíská možnost informace o vyzvednutí vyrobené karty ani možnost správy vyrobené karty v E-shopu.

### 3.2 Prodej Anonymní ZETKY v Informační kanceláři

Anonymní ZETKU lze zakoupit v Informační kanceláři na počkání bez nutnosti podání písemné Žádosti o vydání ZETKY. Nákupem Anonymní ZETKY Držitel v tomto případě vyjadřuje souhlas s Podmínkami pro vydávání a využívání ZETKY a Ochranou osobních údajů.

### 3.3 Poplatek za vydání ZETKY

Poplatek za vydání karty hradí žadatel při nákupu Anonymní ZETKY nebo při podání Žádosti o vydání Osobní ZETKY ať už v Informační kanceláři nebo v E-shopu, a to ve výši uvedené v platném Ceníku. Pokud Žadatel zvolí na E-shopu způsob úhrady bankovním převodem a svou objednávku neuhradí do 3 pracovních dnů od objednání, bude objednávka stornována a o této skutečnosti bude Žadatel informován e-mailem. Pokud Žadatel zvolí na E-shopu způsob úhrady platební kartou a objednávka nebude uhrazena do 24:00 hod. dne zadání objednávky, bude objednávka stornována a o této skutečnosti bude Žadatel informován e-mailem.

### 3.4 Návrh na uzavření smluvního vztahu o využívání ZETKY

Podáním Žádosti o vydání ZETKY nebo nákupem Anonymní ZETKY vyjadřuje Žadatel souhlas s Podmínkami, Ceníkem, Ochranou osobních údajů a současně souhlasí s uzavřením smluvního vztahu o využívání ZETKY, jehož obsah se řídí těmito Podmínkami. Vztahy mezi Žadatelem a Vydavatelem se řídí ustanoveními těchto Podmínek, na kartu však není právní nárok. Přijetím Žádosti o vydání ZETKY nebo nákupem Anonymní ZETKY dle těchto Podmínek dochází ke vzniku smluvního vztahu o využívání karty mezi Vydavatelem a Žadatelem, jehož obsah se řídí těmito Podmínkami. Přijetím žádosti se pro účely tohoto článku Podmínek rozumí její fyzické převzetí pracovníkem Informační kanceláře v listinné podobě od Žadatele (nebo od jeho zákonného zástupce), nebo úspěšné odeslání žádosti Žadatelem prostřednictvím E-shopu.

### 3.5 Právo nevydat ZETKU

Vydavatel je oprávněn nevydat kartu v případě, že Žadatel nesplní požadované Podmínky, např. nedodá pro Osobní ZETKU foto s požadovanými parametry nebo poskytne neúplné údaje. O nevydání karty bude Vydavatel Žadatele informovat.

## 4 PŘEDÁNÍ ZETKY

### 4.1 Vydání ZETKY

#### 4.1.1 Standartní vydání

Obvyklá lhůta pro předání karty Žadateli činí 14 dnů ode dne přijetí Žádosti o vydání ZETKY nebo ode dne úhrady poplatku za vydání karty dle platného Ceníku. Požadovanou výdejní Informační kancelář pro předání karty uvede Žadatel v Žádosti o vydání ZETKY. Vydavatel je kdykoli po podání Žádosti o vydání ZETKY oprávněn stanovit jako datum pro převzetí ZETKY i pozdější den, než který vyplývá ze dne uvedeného v Žádosti o vydání ZETKY a lhůty uvedené v tomto odstavci. Karta může být Žadateli předána i před stanoveným datem převzetí karty.

#### 4.1.2 Expresní vydání

Žadatel je v případě žádosti o expresní vydání karty povinen podat Žádost o vydání ZETKY a uhradit poplatek dle platného Ceníku pouze v Informační kanceláři. Lhůta pro předání zhotovené karty Žadateli činí v tomto případě 3 pracovní dny. Lhůta začíná běžet od prvního dne následujícího po dni podání žádosti a úhrady poplatku za vydání karty dle platného Ceníku. Výdejním místem pro převzetí expresní ZETKY je vždy Informační kancelář. Expresním způsobem lze objednat pouze Osobní ZETKU.

#### 4.1.3 Prodej Anonymní ZETKY v Informační kanceláři

Prodej Anonymní ZETKY je v Informačních kancelářích zajištěn na počkání.

### 4.2 Předání a převzetí ZETKY

#### 4.2.1 V Informační kanceláři

Objednaná karta bude Žadateli předána na základě předložení osobního dokladu. Kartou může vyzvednout pouze Žadatel, nebo jeho zákonný zástupce, v případě Žadatele mladšího 15 let nebo Žadatele zbaveného způsobilosti k právním úkonům nebo Žadatele omezeného ve způsobilosti k právním úkonům. Žadatel může zplnomocnit jinou osobu k vyzvednutí karty. Plná moc musí obsahovat jméno a příjmení zplnomocněné osoby, datum narození, číslo osobního dokladu (občanský průkaz nebo cestovní pas) a dále identifikační údaje zmocnitele (jméno a příjmení, datum narození, místo bydliště, číslo osobního dokladu – občanský průkaz nebo cestovní pas). Zplnomocněná osoba musí rovněž předložit doklad o zaplacení karty. Spolu s kartou bude Žadateli předáno Potvrzení o vydání ZETKY, ve kterém bude uvedeno identifikační číslo karty (IDK) a případně další informace vztahující se k předávané kartě. Převzetím karty se Žadatel stává Držitelem. Držitel je povinen při převzetí Osobní ZETKY zkontrolovat, zda údaje uvedené na Osobní ZETCE odpovídají údajům uvedeným v Žádosti o vydání Osobní ZETKY. Správnost těchto údajů a skutečnost, že převzal nepoškozenou Osobní ZETKU, Potvrzení o vydání ZETKY a případně další dokumenty vztahující se k předávané kartě potvrdí Držitel způsobem uvedeným v článku 14. těchto Podmínek nebo jiným způsobem stanoveným Vydavatelem.

#### 4.2.2 Zaslání poštou

Pokud Žadatel v Žádosti o vydání ZETKY označil jako požadovaný způsob předání ZETKY doručení poštou, bude mu karta zaslána prostřednictvím provozovatele poštovních služeb jako obyčejná nebo doporučená zásilka na korespondenční adresu uvedenou v Žádosti o vydání ZETKY. Zaslání karty prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebude možné,

pokud Žadatel nesplní všechny Podmínky pro vydání ZETKY. Doručení zásilky se řídí obchodními podmínkami provozovatele poštovních služeb. Držitel je povinen bez prodlení po převzetí karty zkontrolovat, zda údaje uvedené na Osobní ZETCE souhlasí s údaji uvedenými v Žádosti o vydání ZETKY. Pokud údaje nejsou shodné, je Držitel povinen uplatnit reklamaci karty způsobem uvedeným v článku 8. těchto Podmínek. Není-li výslovně uvedeno jinak, předání a převzetí karty zaslané prostřednictvím provozovatele poštovních služeb se řídí ostatními ustanoveními těchto Podmínek. V případě nedoručení karty provozovatelem poštovních služeb má Žadatel nárok podat reklamaci do 30 dnů od data stanoveného pro doručení karty dle podmínek stanovených v Reklamačním řádu ZETKY.

#### 4.3 Důsledky nepřevzetí ZETKY

Vydavatel je oprávněn kartu zrušit, pokud si Žadatel objednanou kartu nepřevzme do 45 kalendářních dnů od data stanoveného pro převzetí karty nebo do 45 kalendářních dnů ode dne, kdy byla karta Vydavateli vrácena provozovatelem poštovních služeb jako nedoručená. Nárok Vydavatele na zaplacení poplatku podle odstavce 3.3. těchto Podmínek není nepřevzetím karty ze strany Žadatele a následným zrušením karty nijak dotčen.

#### 4.4 Vznik smluvního vztahu o využívání ZETKY

Objednáním a zaplacením karty dochází ke vzniku smluvního vztahu o využívání karty mezi Vydavatelem a Držitelem, jehož obsah se řídí těmito Podmínkami.

#### 4.5 Nákup Anonymní ZETKY v Informační kanceláři

Nákup Anonymní ZETKY v Informační kanceláři zajištěn na počkání, zaplacením a převzetím karty dochází ke vzniku smluvního vztahu o využívání karty mezi Vydavatelem a Držitelem.

#### 4.6 Odstoupení od smlouvy

V souladu s § 1837 písm. d) zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník (dodávka zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu) nelze od smluvního vztahu o využívání karty odstoupit.

## 5 VYUŽÍVÁNÍ ZETKY

### 5.1 Vlastnosti ZETKY

Karta je vybavena bezkontaktním elektronickým čipem.

### 5.2 Identifikační číslo ZETKY

Každé kartě je Vydavatelem, případně pověřeným Správcem karty, přiděleno jedinečné identifikační číslo. Držitel souhlasí s tím, aby identifikační číslo karty a případně i další číselné identifikátory karty byly zpřístupněny Vydavateli, jehož Kartovou aplikaci bude Držitel využívat nebo pro jehož Kartovou aplikaci byl na kartě vyhrazen datový prostor podle článku 7.2. těchto Podmínek. Držitel dále souhlasí s tím, aby tyto údaje byly Vydavatelem zpracovávány pro účely a prostředky určenými Vydavatelem, konkrétně pro účely provozu Kartové aplikace a využívání karty v jejím rámci, zajištění interakce mezi Kartovou aplikací a KC, zajištění bezpečnosti a integrity Kartové aplikace a za účelem využívání služeb zpřístupněných Držiteli prostřednictvím Kartové aplikace. Identifikační číslo karty a případně i další číselné identifikátory budou Vydavateli Správcem ZETKY zpřístupňovány po dobu platnosti karty.

### 5.3 Data uvedená na ZETCE

Údaje na potisku každé karty obsahují: identifikační číslo karty, čárový kód a dobu platnosti karty. Na Osobní ZETCE je dále uvedeno jméno, příjmení a fotografie Držitele.

### 5.4 Platnost ZETKY

Doba platnosti karty je uvedena na zadní straně karty a činí 6 let od data výroby karty. Platnost karty končí vždy k poslednímu dni uvedeného kalendářního měsíce a roku. Zaručená doba funkčnosti je stanovena v článku 8., bodě 8.2. těchto podmínek.

### 5.5 Profil zákazníka

Každá Osobní ZETKA obsahuje tzv. profil zákazníka. Dle nastaveného profilu na kartě je možné zakoupit jízdné určené pro daný profil. Každá Osobní ZETKA může obsahovat max. 2 profily. Změnu profilu Osobní ZETKY je možné provádět pouze v Informační kanceláři. V průběhu platnosti Osobní ZETKY se mohou profily Držitele měnit, na základě získání nebo ztráty nároku na slevu. Po uplynutí platnosti zlevněného profilu může Držitel požádat o jeho prodloužení tím, že doloží doklady požadované pro daný zlevněný profil. V případě, že tyto doklady Držitel nedoloží nebo pokud Držitel ztratí nárok na zlevněný profil, změní se profil karty na občanský nepřenositelný. Při požadavku na změnu nebo prodloužení profilu je nutné předložit kartu a uhradit poplatek dle platného Ceníku.

## 6 BLOKACE A ODBLOKOVÁNÍ ZETKY

### 6.1 Blokace ZETKY

Blokací karty se rozumí zařazení karty na seznam blokováných karet, které nejsou způsobilé pro provedení transakce či zpřístupnění služeb v rámci KC jako celku. Zablokování použití karty ve všech odbavovacích zařízeních dopravců, které kartu akceptují, je garantováno do 3 kalendářních dnů od požadavku na zablokování. Vydavatel ani Správce neodpovídají za škodu Držitele, která mu vznikla v důsledku blokace karty. Převedení stavu EP z původní karty na novou lze provést až po 5 kalendářních dnech od zablokování.

### 6.2 Blokace ZETKY na žádost Držitele

V případě ztráty či odcizení karty, nebo z jiných důvodů na straně Držitele, lze aktivní kartu zablokovat. Zablokování karty lze provést na E-shopu nebo v jakékoliv Informační kanceláři. Držitel musí v případě požadavku na blokaci karty, vydané dle čl. 16.2 těchto Podmínek nebo v případě Anonymní ZETKY, v Informační kanceláři předložit Potvrzení o vydání ZETKY, ve kterém je uvedeno číslo karty, osobní doklad vydaný příslušným správním úřadem a uhradit poplatek dle platného Ceníku. V případě požadavku Držitele na blokaci Osobní ZETKY, vydané dle čl. 16.1 těchto Podmínek, v Informační kanceláři musí Držitel předložit osobní doklad vydaný příslušným správním úřadem a uhradit poplatek dle platného Ceníku.

### 6.3 Blokace ZETKY bez souhlasu Držitele

Vydavatel je oprávněn provést blokaci karty i bez souhlasu Držitele, a to pro KC jako celek. Vydavatel provede blokaci karty zejména z důvodů nakládání s kartou v rozporu s těmito Podmínkami, zneužití karty či podezření ze zneužití karty, dále pak z provozních, technických, bezpečnostních nebo jiných důvodů. O blokaci karty bude Držitel informován zasláním oznámení elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou v Žádosti o vydání ZETKY, pokud Žadatel e-mailovou adresu uvedl.

## 6.4 Odblokování ZETKY

Postup držitele při odblokování karty je popsán v Návodu pro využívání ZETKY. Odblokování karty je možné pouze v Informační kanceláři po fyzickém předložení karty. Odblokování na E-shopu není možné. Za odblokování karty je účtován poplatek dle platného Ceníku. Vydavatel je povinen nejpozději do 3 kalendářních dnů od požadavku na odblokování zajistit akceptaci karty pro provedení jakékoli operace v rámci KC (do té doby nemůže být karta používána jako jízdní doklad). V případě, že byla zákazníkovi zapůjčena náhradní karta, je odblokování původní karty možné pouze za předpokladu současného předložení náhradní karty.

## PRÁVO VYUŽÍVAT SLUŽBY ZPŘÍSTUPNĚNÉ KARTOVOU APLIKACÍ

### 6.5 Služby

Poskytování služeb zpřístupněných prostřednictvím Kartové aplikace se řídí smluvním ujednáním mezi Držitelem a Vydavatelem a obsahem Návodu pro využívání ZETKY. Zpřístupnění služeb prostřednictvím Kartové aplikace je podmíněno aktivací karty.

### 6.6 Aktivace ZETKY

Aktivace karty umožňuje zpřístupnit Držiteli služby Kartové aplikace za podmínek uvedených v Návodu pro využívání ZETKY. Aktivace karty znamená zpřístupnění vyhrazeného datového prostoru na kartě a nahrání dat příslušné části Kartové aplikace Vydavatelem do datového prostoru karty. Vyhrazení datového prostoru provádí Vydavatel karty.

## 7 REKLAMACE ZETKY

### 7.1 Rozsah odpovědnosti za vady

Vydavatel odpovídá za to, že karta je v době předání Držiteli funkční a splňuje technické parametry pro využití v rámci KC. Vydavatel nenesе žádnou odpovědnost za vady karty, které se vyskytnou až po jejím převzetí Držitelem a jež vznikly v důsledku chybného užívání karty či v rozporu s těmito Podmínkami nebo Návodem pro využívání ZETKY.

### 7.2 Podmínky uplatnění reklamace

Držitel může vadu karty reklamovat nejpozději do uplynutí zaručené doby funkčnosti, která činí 24 měsíců ode dne převzetí karty; neuplatní-li vady v uvedené lhůtě, odpovědnost Vydavatele za vady zanikne.

### 7.3 Způsob uplatnění reklamace

Případné vady karty uplatní Držitel vůči Vydavateli způsobem uvedeným v článku 14. těchto Podmínek nebo jiným způsobem stanoveným Vydavatelem v Reklamačním řádu ZETKY. Při uplatnění reklamace je Držitel povinen reklamovanou kartu předložit. Reklamací lze uplatnit pouze v Informační kanceláři dle článku 1.20. těchto Podmínek.

### 7.4 Povinnosti Vydavatele při reklamaci

Vydavatel při uplatnění reklamace vystaví Držiteli reklamační protokol a vystaví potvrzení o přijetí reklamace. O oprávněnosti reklamace rozhodne Vydavatel, pokud možno ihned, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. V takovém případě Vydavatel informuje Držitele o posouzení reklamace zasláním zprávy na kontaktní údaj sdělený Držitelem.



## 7.5 Náhradní ZETKA

Pokud bude mít Držitel zájem, zapůjčí Vydavatel Držiteli na dobu reklamace náhradní kartu, po složení vratné zálohy dle Ceníku.

## 7.6 Práva z odpovědnosti za vady

V případě oprávněné reklamace karty uplatněné dle čl. 8.2. těchto Podmínek má Držitel právo na bezplatnou výměnu karty standardním postupem podle článku 9. těchto Podmínek. V případě neoprávněné reklamace, vady či poškození karty způsobené Držitelem nenese Vydavatel žádnou odpovědnost za škody způsobené Držiteli.

## 8 Vystavení nové ZETKY za původní

### 8.1 Vystavení nové ZETKY

Vystavení nové karty za původní provádí Vydavatel na základě žádosti Držitele, a to zrušením původní karty a vydáním nové karty, na kterou nahraje profil zákazníka, který byl pro původní kartu evidován v KC a je platný ke dni výměny karty.

### 8.2 Žádost o vystavení nové ZETKY

Držitel může požádat Vydavatele o vystavení nové karty dle odstavce 9.1. v případě neuznané reklamace, podstatného poškození, zničení, ztráty či odcizení karty, v případě změny osobních údajů Držitele uvedených na Osobní ZETCE dle odstavce 5.3. těchto Podmínek, v případě uplynutí doby platnosti, apod. Podstatným poškozením karty se rozumí poškození, které má vliv na funkčnost karty. Žádost o vystavení nové karty podává Držitel způsobem uvedeným v článku 14. těchto Podmínek nebo jiným způsobem stanoveným Vydavatelem. Na základě žádosti o vystavení nové karty Vydavatel zruší původní nejpozději do 2 dnů ode dne převzetí nové karty Držitelem. Držitel odpovídá za správnost údajů uvedených v Žádosti o vystavení nové ZETKY.

### 8.3 Vystavení nové ZETKY po skončení doby platnosti původní ZETKY

Před ukončením platnosti původní karty může Držitel původní karty zažádat o vystavení nové. Zůstatek na původní karty evidovaný v KC a platný ke dni výměny karty bude Držiteli přehrán do paměti nové karty a původní bude zrušena. Vydání nové karty se řídí podmínkami uvedenými v čl. 3. a 4. tohoto dokumentu.

### 8.4 Převod z původní ZETKY na novou ZETKU

Po převodu stavů (stav EP) z původní na novou kartu bude původní karta deaktivována, přičemž již nelze tento stav původní karty opětovně vrátit zpět (např. při dodatečném nálezů původní karty). Tyto podmínky platí i v případě, kdy byla zákazníkovi vydána náhradní karta. Ztracená karta, ke které nebyla vydána náhradní karta, musí být nejpozději 5 kalendářních dnů před podáním žádosti o převedení stavů na novou (stav EP) zablokována. Převod stavů není podmíněn stejným typem karty. Držitel může uplatnit nárok na vyplacení zůstatku EP za poplatek, dle platného Ceníku.

## 9 ZRUŠENÍ KARTY

### 9.1 Zrušení karty

Zrušením karty se rozumí trvalá a nevratná blokáce karty pro KC jako celek, kdy karta přestává být funkční bez možnosti opětovné odblokace. Má-li Vydavatel zrušenou kartu k dispozici,

fyzicky ji zničí. Zrušením karty zaniká smluvní vztah o využívání karty mezi Vydavatelem a Držitelem; uvedené neplatí, pokud je karta zrušena z důvodu výměny podle článku 9. těchto Podmínek. Vydavatel neodpovídá Držiteli za škodu, která mu případně vznikne v důsledku zrušení karty podle těchto Podmínek.

## 9.2 Zrušení ZETKY

Vydavatel zruší ZETKU v následujících případech:

a) na žádost Držitele – Žádost o zrušení podává Držitel v Informační kanceláři. Na základě žádosti Držitele a předložení karty Vydavatel kartu zruší do 2 pracovních dnů ode dne podání žádosti o zrušení ZETKY.

b) nepřevzetí vydané karty v souladu s odstavcem 4.3. těchto Podmínek,

c) po podání žádosti o výměnu ZETKY podle článku 9. těchto Podmínek, ke dni výměny,

d) nepřevzetí vydané ZETKY ve lhůtě dle odstavce 4.3. těchto Podmínek v případě výměny ZETKY podle článku 9. těchto Podmínek.

Vydavatel neodpovídá Držiteli za škodu, která mu vznikne z důvodu nevypořádání pohledávek z jízdy bez platného jízdního dokladu v době před zrušením karty.

## 10 PRÁVA A POVINNOSTI DRŽITELE

### 10.1 Právo využívat ZETKU

Držitel je při využívání karty povinen postupovat v souladu s Podmínkami, Návodem pro využívání ZETKY a pokyny Vydavatele uvedenými v uživatelských materiálech, které jsou k dispozici v Informačních kancelářích nebo v elektronické podobě na E-shopu. Držitel je povinen nesdělovat jiným osobám identifikační číslo své karty.

### 10.2 Osobní ZETKA

Držitel Osobní ZETKY nesmí svou Osobní ZETKU poskytnout k užívání jiným osobám. Může však ze své Osobní ZETKY uhradit jízdné za přepravu spolucestujících.

### 10.3 Povinnost chránit ZETKU

Držitel je povinen chránit kartu před mechanickým poškozením, elektromagnetickým polem, nečistotami, chemikáliemi a před působením jakéhokoliv vlivu, v jehož důsledku by mohlo dojít k porušení záznamu v čipu nebo na povrchu karty. Karta nesmí být dlouhodobě vystavena vlivům extrémních teplot (pod  $-10^{\circ}\text{C}$  nebo nad  $40^{\circ}\text{C}$ ). Dále není dovoleno kartu ohýbat, lámat, upravovat její rozměr či jinak povrchově a mechanicky ji poškozovat. Použití karty je možné i bez jejího vytažení z pouzdra. Držitel je povinen používat kartu v souladu s fyzikálními vlastnostmi karty, které jsou definovány normami ISO/IEC 7810, ISO/IEC 10373 a ISO/IEC 14443. Držitel je povinen ukládat kartu na bezpečném místě a přijmout opatření k zabránění zneužití, poškození, zničení, ztráty nebo odcizení karty.

### 10.4 Informační povinnost

V zájmu Držitele je neprodleně informovat Vydavatele o podstatném poškození, zničení, ztrátě či odcizení karty; současně je Držitel oprávněn požádat Vydavatele o blokadu karty podle odstavce 6.2. těchto Podmínek. Držitel je dále oprávněn požádat Vydavatele o výměnu karty

podle článku 9. těchto Podmínek. Držitel je povinen informovat Vydavatele karty též o změně údajů, které jsou uvedeny na potisku Osobní ZETKY; současně je Držitel povinen při změně těchto údajů požádat Vydavatele o vydání nové Osobní ZETKY, za cenu podle platného Ceníku. Držitel plní informační povinnost prostřednictvím Informační kanceláře nebo jinými způsoby stanovenými Vydavatelem ZETKY.

#### 10.5 Zjišťování informací

Držiteli se doporučuje pravidelně (minimálně jednou měsíčně) sledovat informace a oznámení Vydavatele, která Vydavatel uveřejňuje na E-shopu nebo v Informačních kancelářích.

#### 10.6 Kontrolní povinnost Držitele

Držitel karty, který tuto kartu využívá, je povinen po celou dobu trvání přepravy mít u sebe platnou kartu, kterou se při kontrole prokazuje dle ustanovení Smluvních přepravních podmínek Integrovaného dopravního systému Zlínského kraje ID ZK a Tarifu ID ZK.

V případě ztráty, odcizení či zničení Anonymní nebo Osobní ZETKY, vydané dle čl. 16.2. nebo 16.3. těchto Podmínek, se musí Držitel prokázat originálem Potvrzení o vydání ZETKY a osobním dokladem vydaným příslušným správním úřadem. Pokud Držitel ztratil toto potvrzení, ale má kartu přiřazenu na E-shopu k účtu s určitou e-mailovou adresou, tak v kterékoliv Informační kanceláři po nahlášení této e-mailové adresy účtu bude Držiteli zaslán ověřovací e-mail, který bude sloužit k další komunikaci s Informační kanceláři a nahrazuje Potvrzení o vydání ZETKY. Pokud Držitel ztratil potvrzení a v žádosti neuvedl e-mailovou adresu, tak Držitel ztrácí nárok na jakékoli další transakce s kartou nebo zůstatku EP na kartě. Pokud je k jednomu účtu (jedné e-mailové adrese) evidováno více karet, ztracenou či odcizenou kartu může Držitel, který nemá Potvrzení o vydání ZETKY, zablokovat pouze na e-shopu. Jedná-li se o dítě do 15 let věku, je nutné doložit rodný list dítěte, popř. jiný doklad umožňující ověření osobních údajů (občanský průkaz, cestovní pas, průkaz pojištěnce) a osobní doklad vydaný příslušným správním úřadem zákonného zástupce. Zákonný zástupce může zplnomocnit jinou osobu k vyřízení náhradní ZETKY. Plná moc musí obsahovat jméno a příjmení zplnomocněné osoby, datum narození, číslo osobního dokladu vydaného příslušným správním úřadem (občanský průkaz nebo cestovní pas) a dále identifikační údaje zmocnitele (jméno a příjmení, datum narození, místo bydliště, číslo osobního dokladu vydaného příslušným správním úřadem – občanský průkaz nebo cestovní pas).

#### 10.7 Omezení nároků Držitele ZETKY vydané dle čl. 16.1. těchto Podmínek

V případě ztráty, odcizení či zničení Osobní ZETKY, vydané dle čl. 16.1. těchto Podmínek, se musí Držitel prokázat osobním dokladem vydaným příslušným správním úřadem. Jedná-li se o dítě do 15 let věku, je nutné doložit rodný list dítěte, popř. jiný doklad umožňující ověření osobních údajů (občanský průkaz, cestovní pas, průkaz pojištěnce) a osobní doklad vydaný příslušným správním úřadem zákonného zástupce. Zákonný zástupce může zplnomocnit jinou osobu k vyřízení náhradní ZETKY. Plná moc musí obsahovat jméno a příjmení zplnomocněné osoby, datum narození, číslo osobního dokladu vydaného příslušným správním úřadem (občanský průkaz nebo cestovní pas) a dále identifikační údaje zmocnitele (jméno a příjmení, datum narození, místo bydliště, číslo osobního dokladu vydaného příslušným správním úřadem – občanský průkaz nebo cestovní pas). V případě ztráty, odcizení či zničení Anonymní

ZETKY, vydané dle čl. 16.1. těchto Podmínek, musí Držitel doložit originál Potvrzení o vydání ZETKY a osobní doklad vydaný příslušným správním úřadem.

## 11 PRÁVA A POVINNOSTI VYDAVATELE

### 11.1 Vedení evidence

Vydavatel vede za účelem vydávání ZETKY, zajišťování jejího životního cyklu a provozu KC evidenci osobních údajů Žadatelů a Držitelů ZETKY.

### 11.2 Situace okamžité reakce

Vydavatel je na základě svého uvážení oprávněn vyhlásit stav situace okamžité reakce. Situací okamžité reakce je situace vzniklá v souvislosti s KC, která může mít závažný dopad na Vydavatele, Správce ZETKY nebo jiný subjekt účastnící se systému KC (pro odstranění pochybností platí, že takovým subjektem není Držitel), zejména ohrožení bezpečnosti či technické integrity systému KC nebo jeho součástí, dat či informací uložených v systému KC, zejména osobních údajů, ohrožení provozuschopnosti či funkcí systému KC, popřípadě i finančních transakcí a bezpečnosti Kartové aplikace, a která vyžaduje okamžitou reakci Vydavatele, Správce ZETKY nebo jiných subjektů pro předejití možné škodě či nehmotné újmě nebo pro jejich minimalizaci. V případě vyhlášení situace okamžité reakce může Vydavatel přijmout opatření potřebná k jejímu vyřešení, zejména může po nezbytnou dobu blokovat kartu nebo přerušit provoz Kartové aplikace či KC jako celku. Vydavatel neodpovídá Držiteli za škodu, která mu vznikla v důsledku vyhlášení a následného řešení situace okamžité reakce. Případná práva z přepravní smlouvy o přepravě osob zůstávají tímto nedotčena. Vydavatel informuje Držitele o vyhlášení stavu situace okamžité reakce a přijatých opatřeních prostřednictvím Informačních kanceláří, na E-shopu nebo jinými způsoby stanovenými Vydavatelem.

### 11.3 Právo provést změnu ZETKY

Vydavatel je oprávněn rozhodnout o změně typu karty či jejich technických parametrů a předčasně ukončit platnost karty. Vydavatel rozhodnutí uveřejní prostřednictvím Informačních kanceláří a E-shopu. Držitel má v takovém případě právo na bezplatnou výměnu karty za kartu, která bude odpovídat novému typu karty a bude splňovat potřebné technické parametry. Držitel je povinen si před ukončením platnosti karty podle tohoto odstavce Podmínek vypořádat své případné pohledávky vůči Vydavateli, tj. podat žádost o vrácení zaplaceného jízdného nebo jeho části dle evidence v systému Kartové aplikace. Vydavatel neodpovídá Držiteli za škodu, která mu vznikne z důvodu nevypořádání pohledávek vůči Vydavateli v době před provedením změny karty podle tohoto odstavce Podmínek, pokud tyto pohledávky zaniknou nebo se stanou nevymahatelnými v důsledku změny karty.

### 11.4 Změna Podmínek a Ceníku

Vydavatel je oprávněn provést změnu těchto Podmínek nebo Ceníku. O navrhované změně Podmínek nebo Ceníku bude Vydavatel informovat prostřednictvím Informačních kanceláří a E-shopu, a to před nabytím účinnosti navržených změn. Ode dne nabytí jejich účinnosti se změny stávají pro Držitele závaznými.

## 12 Správce ZETKY

### 12.1 Oprávnění Správce ZETKY

Na základě smlouvy uzavřené mezi Vydavatelem a Správcem ZETKY je Správce ZETKY oprávněn vykonávat určitá práva a plnit určité povinnosti Vydavatele dle těchto Podmínek. Pokud je v těchto Podmínkách uvedena činnost, právo či povinnost Správce ZETKY, rozumí se tím činnost, právo či povinnost Vydavatele, kterou Správce ZETKY vykonává či plní jménem Vydavatele; pro odstranění pochybností platí, že Vydavatel takovou činnost, právo či povinnost může na základě svého uvážení vykonat či plnit i sám. Pokud je tak výslovně uvedeno v těchto Podmínkách nebo pokud Správce ZETKY vykonává jiné činnosti, práva či povinnosti než ty, které jsou v těchto Podmínkách uvedeny jako činnosti, práva či povinnosti Správce ZETKY, platí, že tyto činnosti, práva či povinnosti jsou Správcem ZETKY vykonávány vlastním jménem a na vlastní odpovědnost, bez jakýchkoli důsledků pro Vydavatele; uvedené neplatí, pokud Vydavatel Správci ZETKY k výkonu takové činnosti, práva či povinnosti udělil písemnou plnou moc nebo jednání Správce ZETKY dodatečně písemně schválil.

### 12.2 Oznámení osoby Správce ZETKY

Osoba Správce ZETKY spolu s kontaktními údaji Správce ZETKY je uvedena na E-shopu.

### 12.3 Změna osoby Správce ZETKY

Vydavatel je oprávněn rozhodnout o změně osoby Správce ZETKY. Zamýšlenou změnu osoby Správce ZETKY uveřejní Vydavatel prostřednictvím E-shopu nejméně 14 dnů předem.

## 13 OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

### 13.1 Formuláře

Úkony podle odstavců 3.1., 4.2., 6.2., 8.3., 9.2., 10.2 těchto Podmínek činí Žadatel nebo Držitel v Informační kanceláři. Formuláře vyžadované Vydavatelem dle tohoto odstavce Podmínek musí být podány úplně; za úplně se považují v případě, že jsou podány v požadovaném počtu vyhotovení, jsou čitelné, jsou pravdivě vyplněny všechny jejich povinné náležitosti, jsou podepsány Žadatelem či Držitelem a splňují další požadavky stanovené pro uvedené úkony Podmínkami.

### 13.2 Zastoupení

Pokud je Žadatel či Držitel fyzickou osobou mladší 15 let, fyzickou osobou, která byla soudem zbavena způsobilosti k právním úkonům, nebo fyzickou osobou, jejíž způsobilost k právním úkonům byla soudem omezena v rozsahu, který této osobě neumožňuje učinit potřebný úkon, činí úkony uvedené v odstavci 14.1. těchto Podmínek jeho zákonný zástupce, který věrohodně prokáže, že je zákonným zástupcem uvedené osoby.

### 13.3 Podání neúplného formuláře

Pokud je formulář podle odstavce 14.1. těchto Podmínek podán neúplný, informuje Vydavatel o této skutečnosti Žadatele či Držitele, současně jej vyzve k doplnění formuláře. V případě doplnění formuláře ze strany Žadatele či Držitele se za den podání formuláře považuje den, kdy byl Žadatelem či Držitelem podán formulář v doplněném úplném znění. Nárok Vydavatele na zaplacení manipulačního poplatku uhrazeného v souvislosti s podáním formuláře tím není nijak dotčen.

#### 13.4 Zpracovávání osobních údajů

Při provozu KC jako celku dochází ke zpracovávání osobních údajů Žadatelů a Držitelů karet. Podáním Žádosti o vydání ZETKY vyjadřuje Žadatel souhlas s podmínkami Ochrany osobních údajů. Základní podmínky Ochrany osobních údajů jsou součástí Žádosti o vydání ZETKY, dokument Ochrana osobních údajů je k dispozici v Informačních kancelářích a na E-shopu.

#### 13.5 Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Žadatel nebo Držitel karty je oprávněn odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů Vydavatelem. V tomto případě Vydavatel provede trvalou blokadu karty a Žadatel nebo Držitel nemá nárok na vrácení manipulačního poplatku za vystavení karty.

### 14 ZÁNIK SMLUVNÍHO VZTAHU O VYUŽÍVÁNÍ ZETKY

#### 14.1 Uplynutí doby

Smluvní vztah o využívání karty mezi Vydavatelem a Držitelem zaniká uplynutím doby platnosti karty, pokud není Držitelem požádáno o vystavení nové karty.

#### 14.2 Zrušení ZETKY

Smluvní vztah o využívání karty mezi Vydavatelem a Držitelem zaniká rovněž v důsledku zrušení karty dle článku 10.2. těchto Podmínek. Uvedené neplatí, pokud je karta zrušena z důvodu výměny karty podle článku 9. těchto Podmínek.

### 15 PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

#### 15.1 Prodej Anonymních karet na počkání v Informačních kancelářích

Prodej Anonymních karet na počkání dle odstavce 3.2. bude v jednotlivých Informačních kancelářích zahájen ode dne vyhlášení.

#### 15.2 Účinnost

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1.1.2021.