

Reklamační řád Zetky

1. Úvodní ustanovení

Podle tohoto Reklamačního řádu Zetky (dále Reklamační řád) lze reklamovat závady Zetky vydané Koordinátorem veřejné dopravy Zlínského kraje s.r.o., (dále také jen „Vydavatel“) v průběhu jejich záruční doby. Reklamací závady Zetky (dále jen „reklamace“) uplatňuje její Držitel. Držitel do 15 let věku nebo Držitel, u kterého došlo k omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům, musí být při uplatnění reklamace zastoupen svým zákonným zástupcem.

Reklamací Zetky vydané Koordinátorem veřejné dopravy Zlínského kraje s.r.o. je možné uplatnit na:

- Informační kanceláři

Při uplatnění reklamace je nutné předložit:

- reklamovanou Zetku
- osobní doklad (občanský průkaz nebo cestovní pas) Držitele Zetky, nebo v případě zastoupení zákonným zástupcem, resp. zástupcem na základě plné moci, průkaz totožnosti zástupce,
- plnou moc, v případě podání zástupcem na základě plné moci. 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).
- Oprávněný zaměstnanec Vydavatele vyplní s Držitelem, případně s jeho zástupcem, reklamační protokol a vystaví pro Držitele potvrzení o přijetí reklamace.

2. Záruční doba a způsob reklamace Zetky

Na funkčnost Zetky je poskytována záruka; záruční doba činí 24 měsíců ode dne převzetí karty Držitelem. Podmínkou uplatnění reklamace je řádné užívání karty Držitelem, tj. užívání v souladu s platnými Podmínkami pro vydávání a využívání Zetky a Návodem pro využívání Zetky.

Záruka se nevztahuje na mechanické, tepelné, magnetické, popř. jiné poškození karty způsobené jejím užíváním v rozporu s platnými Podmínkami pro vydávání a využívání Zetky a Návodem pro využívání Zetky.

Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 dnů. Po vyřízení reklamace informuje Vydavatel Držitele o posouzení reklamace zasláním zprávy na kontaktní údaj sdělený Držitelem.

Bude-li reklamace Zetky uznána jako oprávněná, Vydavatel bezplatně vymění reklamovanou kartu za novou, a to na základě podání nové Žádosti o vydání Zetky.



Nebude-li reklamáce Zetky uznána jako oprávněná, Vydavatel vymění reklamovanou kartu za novou, a to na základě podání nové Žádosti o vydání Zetky. Poplatky za vydání nové Zetky hradí v tomto případě Žadatel, a to podle platného Ceníku produktů a služeb pro Zetku a E-shop.

Reklamovaná Zetka je majetkem Vydavatele a Držiteli se nevrací.

Pokud bude mít Držitel zájem, zapůjčí Vydavatel Držiteli na dobu reklamáce náhradní kartu, po složení vratné zálohy dle platného Ceníku produktů a služeb pro Zetku a E-shop. Držitel je následně povinen náhradní kartu vrátit za podmínek uvedených v Podmínkách pro vydávání a využívání Zetky.

3. Vypořádání zůstatku

V případě uplatněné reklamáce Zetky má Držitel právo na vypořádání zůstatku reklamované karty dle platného Ceníku produktů a služeb pro Zetku a E-shop.

4. Reklamáce nedoručení Zetky objednané s doručením na poštovní adresu Žadatele

V případě nedoručení Zetky objednané s doručením na poštovní adresu Žadatele má Žadatel nárok podat reklamaci do 30 dnů od data stanoveného pro doručení Zetky, a to písemnou emailovou zprávou zaslanou na adresu: reklamace@koved.cz, poštovní zprávou zaslanou na adresu Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje s.r.o., Podvesná XVII/3833, 760 01 Zlín nebo osobním podáním reklamáce v Informační kanceláři.

5. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2021.

Reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách www.idzetka.cz.

