

Všeobecné obchodní podmínky užívání E-shopu Zetka

1 Obecná ustanovení

Společnost Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje s.r.o., Podvesná XVII/3833, 760 01 Zlín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 51250, IČO: 27677761 je provozovatelem E-shopu (dále jen „E-shop“) na webové adrese www.idzetka.cz, prostřednictvím kterého poskytuje služby související s odbavováním cestujících ve veřejné hromadné dopravě, a v souvislosti s touto činností stanovuje tyto Všeobecné obchodní podmínky užívání E-shopu (dále jen „Podmínky“).

E-shop je prodejním rozhraním systému pro prodej elektronických jízdních dokladů IDZK. Centrální Card Management a Clearing jsou části systému provozované Provozovatelem, které umožňují aktivity v oblastech správy uživatelských účtů, karet a elektronických jízdních dokladů.

Prostřednictvím E-shopu jsou poskytovány služby v souladu se Smluvními přepravními podmínkami IDZK, Tarifem Integrovaného dopravního systému Zlínského kraje. Plná znění dokumentů jsou dostupná na adrese www.idzk.cz.

Právní vztah mezi Provozovatelem a Uživatelem E-shopu vzniká registrací Uživatele na E-shopu a řídí se těmito Podmínkami, jakožto rámcovou smlouvou, podmínkami Ochrany osobních údajů a právním řádem České republiky, zejména zákonem 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.

Zakoupením elektronického jízdního dokladu v E-shopu nevzniká právní vztah přepravní smlouvy s Provozovatelem E-shopu, právní vztah přepravní smlouvy se řídí Smluvními přepravními podmínkami IDZK. Provozovatel E-shopu se nestává účastníkem přepravní smlouvy.

1.1 Definice základních pojmů a vysvětlení zkratk

- „**Tarif IDZK**“ je Tarif Integrovaného dopravního systému Zlínského kraje
- „**IDZK**“ je Integrovaná doprava Zlínského kraje
- „**KOVED**“ (dále také jen „Provozovatel“) je společnost Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje
- „**E-shop Zetka**“ (dále také jen „E-shop“) je internetový portál přístupný na adrese www.idzetka.cz, prostřednictvím kterého Provozovatel poskytuje služby související s odbavováním cestujících ve veřejné hromadné dopravě
- „**BPK**“ je bezkontaktní bankovní platební karta
- „**Ceník**“ je Ceník produktů a služeb pro Zetku a E-shop
- „**Uživatel**“ je jakákoliv osoba, která užívá E-shop
- „**Informační kancelář**“ je kontaktní místo zajišťující prodej jízdních dokladů IDZK a specifické operace spojené s čipovými kartami Zetka
- „**EP**“ je elektronická peněženka
- „**ČD**“ jsou České dráhy, a.s.

2 Uživatelský účet

Uživatel je oprávněn využívat všechny služby E-shopu po provedení registrace a odsouhlasení těchto Podmínek a podmínek Ochrany osobních údajů. Při registraci účtu Uživatel zároveň potvrzuje, že již dovršil 15 let. Správu služeb v E-shopu pro osoby mladší 15 let souvisejících s odbavováním cestujících ve veřejné hromadné dopravě provádí jejich zákonný zástupce. Některé služby lze na E-shopu využívat i bez registrace.

2.1 Registrace uživatelského účtu

Uživatel provede registraci svého uživatelského účtu na E-shopu vyplněním e-mailové adresy a hesla. Tyto údaje budou sloužit pro jakékoliv další přihlášení do E-shopu. V rámci zpracování registrace je Uživateli na uvedenou e-mailovou adresu zaslán odkaz pro aktivaci účtu. Po provedení aktivace je možné provést přihlášení k účtu.

2.2 Přihlášení uživatele

Přihlášení probíhá na základě vyplnění e-mailové adresy a hesla, které Uživatel zadal při registraci.

2.3 Osobní údaje

V sekci Osobní údaje má Uživatel možnost vyplnit své osobní údaje. Pro služby Objednání Osobní Zetky je Uživatel povinen vyplnit jméno, příjmení, datum narození a nahrát fotografii odpovídající stanoveným požadavkům. Zbývající osobní údaje jsou nepovinné.

Následnou změnu jména, příjmení a data narození Uživatele již není možné provést na E-shopu, ale pouze v Informačních kancelářích.

2.4 Ověřování účtu a nároku na slevu

Provozovatel umožňuje ověření totožnosti a nároků na slevu také dálkovým způsobem, a to prostřednictvím nahrání skenů dokladů (průkazů) do E-shopu Zetka.

- **dítě 6-15 let:** nárok musí být doložen nahráním kopie rodného listu, občanského průkazu nebo cestovního pasu dítěte. Uživateli mladšímu 15 let bude po ověření nastaven profil dítě do data dovršení věku 15 let a profil student pro období věku od 15 do 18 let.

- **student 15-26 let:** nárok musí být doložen nahráním kopie občanského průkazu nebo cestovního pasu. Na základě ověření osobního dokladu bude nastaven profil student pro období věku od 15 do 18 let. Nárok na slevu pro období věku od 18 do 26 let musí být dále doložen nahráním kopie platného studentského (oranžového) průkazu vydaného dle Tarifu IDZK nebo zadáním čísla průkazu ISIC platného pro aktuální školní (akademický) rok do příslušné položky v sekci Osobní údaje E-shopu. Číslo průkazu ISIC je možné zadat až po úspěšném ověření osobního dokladu ze strany Provozovatele.

- **osoba 65+:** nárok musí být doložen nahráním kopie občanského průkazu nebo cestovního pasu.

- **držitelé průkazu ZTP nebo ZTP/P:** nárok musí být doložen nahráním průkazu ZTP nebo průkazu ZTP/P

Z důvodu ochrany Vašich osobních údajů a s ohledem na to, že KOVED k ověření totožnosti potřebuje znát pouze některé z údajů uvedených na zasílaných dokladech, postupujte podle níže uvedených instrukcí:

- V případě občanského průkazu, cestovního dokladu a rodného listu zašlete sken, který bude obsahovat pouze tyto osobní údaje: jméno, příjmení, datum narození

- V případě průkazu ZTP a ZTP/P zašlete sken, který bude obsahovat pouze tyto osobní údaje: jméno, příjmení, datum narození, platnost průkazu
- V případě průkazu ISIC zadejte pouze číslo průkazu
- V případě Studentské průkazu (oranžového) zašlete jeho sken obsahující: – jméno, příjmení, datum narození, platnost průkazu, potvrzení dopravce (přední strana dokladu), aktuální školní rok a potvrzení školy o studiu (zadní strana dokladu).

Provozovatel doporučuje Uživateli, aby ty části dokladů, které obsahují jiné než výše uvedené osobní údaje (včetně fotografie), při pořizování jejich kopie (skenu) nebo před jejich zasláním (nahráním) v obrazové podobě vždy vhodným způsobem znečitelnil (např. překrytím nevyžadovaných údajů při skenování dokladu nebo jejich dodatečným začerněním před odesláním skenu apod)!

Skeny zaslaných dokumentů budou zpracovávány po nezbytně nutnou dobu, nejdéle však do 24:00 hod 1. pracovního dne následujícího po dni zaslání skenu dokumentu.

Osobní údaje Uživatele evidované v E-shopu se musí shodovat s osobními údaji uvedenými v dokladech. Nahrané doklady musí být aktuálně platné, musí se jednat o fotokopie originálních dokladů, nahrané fotokopie dokladů musí být dostatečně čitelné.

2.5 Nahrávání a schvalování fotografií

Fotografie nahraná Uživatелеm musí splňovat následující požadavky:

- fotografie je ve formátu JPG,
- fotografie musí odpovídat aktuální podobě zobrazované osoby,
- fotografie ukazuje hlavu zobrazované osoby v přímém čelním pohledu (pohled zobrazované osoby směřuje do objektivu),
- pohled přes rameno, pootočená nebo nakloněná hlava nejsou přípustné,
- zobrazovaná osoba musí mít neutrální výraz a zavřená ústa, oči musí být otevřené a nesmí být překryté vlasy,
- pozadí na fotografii je bílé až světle modré, popřípadě světle šedé barvy, přičemž je přípustný plynulý přechod těchto barev,
- fotografie musí být bez odlesků a nesmí na ni být provedeny retuše ani jiné úpravy,
- fotografie zobrazuje osobu v občanském oděvu, bez brýlí s tmavými skly a bez pokrývky hlavy, není-li její použití odůvodněno důvody náboženskými nebo zdravotními; v takovémto případě nesmí pokrývka hlavy zakrývat obličejovou část způsobem, který by neumožňoval identifikaci.

Každá nahraná fotografie je posuzována Provozovatelem. Schválení nebo zamítnutí fotografie proběhne během dvou následujících pracovních dní po nahrání fotografie. V případě, že fotografie nesplňuje definované požadavky, je Provozovatelem zamítnuta a Uživatel je povinen nahrát novou fotografii, odpovídající definovaným požadavkům. Nová fotografie bude opět posouzena Provozovatelem v souladu s ustanovením tohoto článku Podmínek. O schválení nebo zamítnutí fotografie je Uživatel informován e-mailem.

Uživatel, který již má v E-shopu schválenou fotografii, může nahrát na E-shop svou novou fotografii. Schválení nové fotografie opět podléhá schvalovacímu procesu dle tohoto článku Podmínek.

2.6 Změny uživatelských profilů

Změny uživatelských profilů jsou prováděny pouze v Informačních kancelářích, na základě žádosti

Uživatele a po doložení požadovaných dokumentů dle Tarifu IDZK.

2.7 Podřízené účty

Provozovatel umožňuje Uživateli zřídit k uživatelskému účtu podřízené účty. Podřízený účet nabízí stejné funkcionality, jako hlavní uživatelský účet.

Na podřízeném účtu může být nastaven rozdílný profil od hlavního účtu. Podřízené účty slouží primárně pro správu karet jiných osob-děti, rodinných příslušníků či jiných osob.

Podřízený účet lze kdykoliv osamostatnit zadáním odlišného e-mailu, pod který má být podřízený účet osamostatněn.

2.8 Nastavení

V nastavení účtu lze měnit přihlašovací e-mail, heslo a také nastavovat upozornění e-mailem o konci platnosti karty nebo profilu.

3 Operace s kartami

3.1 Druhy akceptovaných karet

Kartou se rozumí nosič nebo jiný identifikátor, ke kterému je vázán zakoupený elektronický jízdní doklad.

Provozovatelem akceptované karty jsou následující:

- Zetka, ODISka

Provozovatel je oprávněn seznam akceptovaných karet změnit.

3.2 Objednání Zetky

Zetka je vzájemně uznávaným elektronickým platebním prostředkem platným u dopravců zajišťujících veřejnou osobní dopravu v rámci IDZK. Pro užívání Zetky platí Podmínky pro vydávání a využívání Zetky, které jsou zveřejněny na adrese www.idzetka.cz

Zetku lze využívat

- a) jako elektronickou peněženku.

V E-shopu lze po registraci uživatele objednat Zetku. Druhy nabízených karet:

- a) Osobní-lze objednat pouze po vyplnění osobních údajů dle čl. 2.4 a až po schválení fotografie dle čl. 2.5 těchto Podmínek
- b) Anonymní-pro objednání není nutné poskytnout osobní údaje Uživatele. Na Anonymní Zetku lze nahrát pouze přenosný profil.

Objednání Zetky provede Uživatel v sekci **Objednat Zetku**. V rámci objednání Uživatel zvolí, zda požaduje doručení zhotovené Zetky do Informační kanceláře nebo na libovolnou poštovní adresu v rámci České republiky, a to buď obyčejnou nebo doporučenou poštovní zásilkou. Zaslání na poštovní adresu do zahraničí není umožněno.

Pokud Uživatel požaduje výrobu Zetky se slevovým profilem, přičemž svůj nárok na slevový profil dosud nedoložil, bude umožněno doručení zhotovené Zetky pouze do Informační kanceláře, kde bude Zetka s požadovaným profilem Uživateli předána po doložení nároku na slevu dokumenty stanovenými dle Tarifu IDZK. Pokud Uživatel svůj nárok na slevu nedoloží, bude mu Zetka vydána s profilem „Dospělý

15+".

Po dokončení objednávky je Uživatel přesměrován do Košíku, ve kterém provede úhradu platby. Úhradu je možné provést buď bankovní platební kartou nebo bankovním převodem.

Poplatek za objednání Zetky se řídí dle platného Ceníku. V případě požadavku na doručení Zetky poštou uhradí Uživatel rovněž poštovné dle Ceníku.

3.3 Registrace karty k uživatelskému účtu, přejmenování karty

Po registraci a aktivaci účtu může Uživatel přiřadit kartu, ať už k hlavnímu účtu nebo k vytvořenému podřízenému účtu.

Registrace karty se provádí v sekci Registrovat kartu, po zadání stanovených údajů dle druhu karty.

K jednomu uživatelskému účtu může být přiřazeno více karet, ale pouze se stejným profilem. Karty jiných držitelů s jinými profily mohou být přiřazeny v rámci podřízených účtů, přičemž ale každý podřízený účet má svůj jedinečný profil pro všechny karty přiřazené na daný podřízený účet.

Další funkcí je přejmenování karty volbou „Přejmenovat“ u konkrétní karty, které slouží k lepší orientaci mezi přiřazenými kartami Uživatele.

3.4 Odebrání karty z uživatelského účtu

Uživatel může ze svého účtu kartu odebrat, volbou „Odebrat kartu z účtu“ u konkrétní karty.

Odebranou kartu lze opětovně registrovat k uživatelskému účtu postupem dle čl. 3.3 těchto Podmínek.

3.5 Blokace karty

V případě ztráty nebo odcizení karty má Uživatel možnost ve svém uživatelském účtu kartu zablokovat a znemožnit tím její další využívání jako nosiče elektronických jízdních dokladů.

Následné odblokování karty druhu Zetka lze provést pouze v Informačních kancelářích po zaplacení poplatku za odblokování dle Ceníku.

Po zablokování karty lze následně provést převod zůstatku elektronické peněženky na jinou kartu dle Podmínek pro vydávání a využívání Zetky.

4 Dobití elektronické peněženky (EP)

EP je stav elektronických peněz zaznamenaných v paměti Zetky. EP slouží k bezhotovostní úhradě jízdného.

Dobití EP může Uživatel provést buď bez registrace a přihlášení, nebo s přihlášením. U dobíjení s přihlášením musí Uživatel před dobíjením nejprve registrovat kartu k účtu.

Minimální vklad na E-shopu na EP je 100,- Kč. Maximální vklad na EP je 2000,- Kč. Celková maximální hodnota peněz uložených na EP je 3000,- Kč.

Při dobíjení EP Uživatel volí:

- a) kartu, na které chce dobít EP,
- b) částku, kterou chce na EP dobít.

Po dokončení objednávky je Uživatel přesměrován do Košíku, ve kterém provede úhradu dobíjení. Úhradu je možné provést bankovní platební kartou, při dobíjení EP u přihlášeného uživatele rovněž bankovním převodem.

V případě dobíjení EP Zetky přes E-shop je možné dobíjený kredit EP využít až po fyzickém nahrání kreditu na čip Zetky. Toto nahrání je garantováno na všech zařízeních v systému IDZK do 24 hodin. U prodejních míst ČD na nádražích nelze nahrát kredit EP Zetky dobíjený na E-shopu do čipu karty.

Navýšení zůstatku elektronické peněženky Zetky v Přehledu karet na E-shopu se projeví až po fyzickém nahrání kreditu na čip Zetky.

5 Stornování objednávek

Uživatel je oprávněn změnit nebo zrušit objednávku do okamžiku potvrzení objednávky volbou Zaplatit na stránce Rekapitulace objednávky.

Pokud Uživatel zvolí na E-shopu způsob úhrady bankovním převodem a svou objednávku neuhradí do 2 kalendářních dnů od objednání, bude objednávka stornována a o této skutečnosti bude Žadatel informován e-mailem.

Pokud Uživatel 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 Uživatel informován e-mailem.

V případě, kdy Uživatel uhradí při platbě bankovním převodem chybnou částku nebo uvede chybně variabilní symbol platby, bude částka vrácena Uživateli na účet a objednávka bude Provozovatelem stornována.

6 Přehledy jízd, daňové doklady

Daňové doklady k nákupům realizovaným na E-shopu jsou zasílány na zadaný e-mail (při nákupu bez přihlášení) nebo na přihlašovací e-mail uživatelského účtu (při nákupu s přihlášením).

V prostředí E-shopu lze dále generovat přehledy jízd na registrované karty.

7 Reklamac

Uživatel má právo uplatnit reklamaci služeb poskytovaných E-shopem.

Uživatel může uplatnit reklamaci vyplněním kontaktního formuláře na E-shopu v sekci Napište nám, zasláním reklamac na e-mailovou adresu reklamace@koved.cz nebo osobním podáním reklamac v Informační kanceláři.

Lhůta pro vyřízení reklamac činí 30 dnů. Po vyřízení reklamac informuje Provozovatel Uživatele o posouzení reklamac zasláním zprávy na kontaktní údaj sdělený Uživatelem.

8 Ochrana osobních údajů

V rámci E-shopu Provozovatel zpracovává osobní údaje, tj. shromažďuje, třídí, uchovává a jiným způsobem zpracovává osobní údaje Uživatelů v rozsahu nezbytném pro účely poskytování služeb.

Podmínky ochrany osobních údajů se řídí dokumentem „Zásady ochrany osobních údajů“, zveřejněným na stránkách www.idzetka.cz [v záložce GDPR](#).

Podmínkou využívání služeb E-shopu je akceptace těchto Podmínek a seznámení se Zásadami ochrany osobních údajů.

9 Závěrečná ustanovení

Tyto Podmínky a veškeré další dokumenty související s E-shopem jsou zveřejněny na stránkách www.idzetka.cz.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1.7.2022. Provozovatel si vyhrazuje právo Podmínky změnit.