

Návod pro využívání Zetky

1 Zetka

je vzájemně uznávaným elektronickým platebním prostředkem u dopravců zajišťujících veřejnou osobní dopravu v rámci integrovaného dopravního systému Zlínského kraje IDZK (dále IDZK) a těmi jsou:

- ARRIVA autobusy a.s. (dále AA)
- ČSAD BUS Uherské Hradiště a.s. (dále ČSAD UH)
- Z-Group bus a.s. (dále Z-Group)
- Transdev Morava s.r.o. (dále TM)
- TQM – holding s.r.o. (dále TQM)
- České dráhy a.s. (dále ČD)
- ARRIVA vlaky s.r.o. (dále AV)

Zetku lze dále využít u autobusových dopravců zapojených v Integrovaném dopravním systému Moravskoslezského kraje ODIS (dále ODIS) a těmi jsou:

- Dopravní podnik Ostrava a.s. (dále DPO)
- ARRIVA autobusy a.s. (dále AA)
- České dráhy a.s. (dále ČD)
- GW Train Regio a.s. (dále GWTR)
- Městský dopravní podnik Opava a.s. (dále MDPO)
- ČSAD Frýdek Místek a.s. (dále ČSADFM)
- ČSAD Havířov a.s. (dále ČSADHA)
- ČSAD Karviná a.s. (dále ČSADKA)
- VOJTILA TRANS s.r.o. (dále VT)
- Transdev Morava s.r.o. (dále TM)
- RegioJet a.s. (dále RJ)



- MBM rail s.r.o.
- Z-Group bus a.s. (dále ZGROUP)

2 Technické parametry a vlastnosti Zetky, zacházení se Zetkou

Zetka je bezkontaktní čipová karta, ve které je integrován čip Mifare DESFire® s anténou. Elektronické obvody karty jsou napájeny napětím, které se indukuje v anténě v případě, že se ocitne v elektromagnetickém poli vyzařovaném terminálem/čtečkou (ve vzdálenosti max. 10 cm od čtečky).

Se Zetkou se zachází jako s kteroukoli jinou bezkontaktní elektronickou kartou. Plastový nosič je relativně odolný, s ohledem na čipy je nicméně třeba s ním zacházet s jistými omezeními:

- karta smí být používána pouze k účelu, ke kterému byla vydána,
- karta se nesmí ohýbat, kroutit, lámat, upravovat její rozměry nebo jinak mechanicky poškozovat (například proděravění k zavěšení na krk by zcela jistě zničilo anténu čipu),
- dlouhodobě není bezpečné kartu vystavovat teplotám pod -10 °C a vyšším než 40 °C nebo působení střídavého elektrického pole nebo magnetického pole,
- karta se doporučuje nosit v obalu k tomu určeném, při komunikaci karty se čtečkou se nemusí karta z obalu vyjmát.

Používání Zetky je velmi jednoduché. Bezkontaktní předání údajů mezi čipem a snímačem se provádí přiložením Zetky ke čtečce, optimálně na vzdálenost menší než cca čtyři centimetry.

Nedovolená manipulace může zničit čip Zetky, včetně veškerých nahraných údajů. Vydavatel Zetky za svévolnou manipulaci se Zetkou nenese odpovědnost.

Platnost Zetky je 6 let a je uvedena na její zadní straně.

3 Typy Zetky

Při pořízení Zetky rozlišujeme dva základní druhy, a to Osobní Zetka a Anonymní Zetka.

3.1 Osobní Zetka

Osobní Zetka je ta, jejíž držitel je konkrétní osoba. Na takovéto kartě je uvedeno jméno, příjmení, fotografie.

Osobní Zetka je **NEPŘENOSNÁ!** Tzn., že s touto může cestovat pouze její držitel. Tento však může zakoupit jízdenku z elektronické peněženky (EP) pro spolucestujícího, psa, zavazadla apod.



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.

Typy profilů:

- Dospělý 15+ - platnost profilu stejná jako platnost karty
- Dítě 6-15 let-platnost profilu končí dnem před 15. narozeninami
- Student 15-26 let-profil platí po dobu školního/akademického roku potvrzeného školou
- ZTP, ZTP/P-platnost profilu dle platnosti průkazu ZTP nebo ZTP/P
- Občan 65+ - platnost profilu stejná jako platnost karty
- Občan nad 70 let-platnost profilu stejná jako platnost karty

3.2 Anonymní Zetka

Anonymní Zetka neobsahuje žádná osobní data. Anonymní Zetka může obsahovat pouze jeden profil.

Typ profilu:

- Přenosný-platnost profilu stejná jako platnost karty

3.2.1 Změna profilu Osobní Zetky

Změnu profilu Osobní Zetky je možné provádět v Informačních kancelářích provozovaných dopravci. Seznam Informačních kanceláří je k nalezení na stránkách: www.idzetka.cz

V průběhu platnosti Osobní Zetky se mohou profily měnit na základě získání nebo ztráty nároku na slevu. Po uplynutí platnosti zlevněného profilu může držitel požádat o jeho prodloužení tím, že doloží doklady dle Tarifu IDZK. V případě, že tyto doklady nedoloží nebo držitel ztratí nárok na zlevněný profil, mění se profil karty na občanský nepřenositelný.

V případě, že držitel na své Zetce nemá jiný platný slevový profil, přechod na občanský nepřenositelný profil nemusí měnit fyzicky, proběhne automaticky.

4 Pořízení Zetky

Pořízení Zetky a poskytnutí osobních údajů potřebných k jejímu pořízení se řídí podmínkami vydavatele, kterým je Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje s.r.o.

Zetku je možno pořídit dvěma způsoby:



4.1 Informační kanceláře vydavatele provozovaných dopravci:

Informační kancelář	adresa	otevírací doba	telefon
Zlín, vlakové nádraží	Trávník 543	Po - Pá 6:00 - 17:30	702281120
Uherské Hradiště AN	Velehradská třída 1311	Po – Pá 6:30 – 17:00, So 7:00 – 12:00	572 524 423
Valašské Klobouky, Infocentrum	Masarykovo náměstí 103	Po – Pá 8:00 – 16:00	577 311 150
Uherský Brod Dopravní terminál	Pod Valy 1046	Po – Pá 8:00 – 16:00	572 524 614
Karolinka, Infocentrum	Nábřežní 545	Červen-Srpen Po-Ne 9:00-12:00, 12:30- 17:00 Září-Květen Po-So 9:00-12:00, 12:30- 17:00	739 322 851
Brumov-Bylnice, Městské muzeum a Infocentrum	Podzámčí 861	Listopad-Březen Po-Pá 8:00-12:00, 13:00- 15:30 Duben-Červen a Září-Říjen Po-Ne 8:00-12:00, 13:00- 16:00 Červenec-Srpen Po-Pá 8:00-12:00, 13:00- 16:00	577 330 138



		So-Ne 9:00-12:00, 13:00-17:00	
Luhačovice, vlakové nádraží	Nádražní 258	Po – Pá 6:20 - 11:45, 12:15 - 15:45, 16:00 - 18:45, So 6:20 - 11:45, 12:15 - 15:45, 16:00 - 17:40	702 215 925
Kroměříž AN	Nádražní 3553/16	Po, Út, Čt 6:30 - 11:00, 11:30 - 15:00, St 6:30 - 11:00, 11:30 - 16:00, Pá 6:30 - 11:00, 11:30 - 14:00	573 331 257
Bystřice pod Hostýnem AN	Přerovská 1702	Po - Pá 7:00 - 12:00, 12:30 - 15:30	573 378 371
Valašské Meziříčí	Mostní 55/23	Po, St, Pá 6:00 - 18:00, Út, Čt 6:00 - 16:00, So 8:00 - 10:00, Ne 13:00 - 15:00	702 156 967
Rožnov pod Radhoštěm AN	Chodská 1025	Po, St 6:00 - 14:30, Út, Čt 10:00 - 18:00, Pá 7:30 - 14:30	702 157 435
Vsetín, vlakové nádraží	Nádražní 649	Po - Ne 7:30 - 16:00	702 295 525
Slavičín	Mladotické nábřeží 849	Po-Ne 9:00-11:00, 13:00-16:00	577 342 251

V případě objednání Zetky v Informačních kancelářích musí žadatel uhradit poplatek za objednání Zetky dle aktuálního ceníku a dále předložit doklad totožnosti, aktuální fotografii průkazového formátu a případně doložit nárok na slevu dle Tarifu IDZK.



4.2 Na webových stránkách Zákaznického portálu Zetky

Na adrese www.idzetka.cz lze po registraci uživatele objednat Zetku. Prvním krokem je vyplnění osobních údajů o žadateli (v sekci Osobní údaje) společně s vložením fotografie obličeje. Nahraná fotografie musí dodržet tyto podmínky:

Fotografie ve formátu JPG musí splňovat tyto podmínky:

- fotografie ukazuje hlavu zobrazované osoby v přímém čelním pohledu (pohled zobrazované osoby směřuje do objektivu),
- fotografie musí odpovídat podobě zobrazované osoby v době podání žádosti,
- 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 znemožňoval identifikaci.

Poté je potřeba počkat na schválení fotografie administrátorem. Toto schválení proběhne do dvou pracovních dní. Po schválení/zamítnutí fotografie Vám přijde informační email. Pokud Vám byla fotografie schválena, můžete si Zetku objednat.

5 Vydání Zetky

Obvyklá lhůta pro předání osobní Zetky žadateli činí 14 dnů od zaplacení karty. Uvedená lhůta je pouze orientační. Vydavatel je kdykoli po podání žádosti oprávněn stanovit jako datum pro převzetí Zetky i pozdější den, než je den uvedený v žádosti. Zetka může být žadateli předána i před stanoveným dnem převzetí Zetky.

Vydání Zetky se dále řídí Podmínkami pro vydávání a využívání Zetky.

5.1 Převzetí Zetky v Informační kanceláři

Novou Zetku v Informační kanceláři si vyzvedává zákazník:



- v případě ověření nároku na zlevněný profil, pokud toto nebylo uskutečněno již při podání žádosti o vydání Zetky
- v případě volby Informační kanceláře pro doručení Zetky při jejím objednání.

Zákazník, který objednával Zetku se při jejím vyzvednutí prokáže osobním dokladem.

U zákazníka, který si Zetku se slevovým typem profilu objednal na e-shopu nebo v informačních kancelářích bez předložení nároku na slevu, zaměstnanec informační kanceláře zkontroluje nastavení Zetky a předložení potřebných dokumentů pro nárok na slevu.

Anonymní Zetku si lze pořídit na počkání, není třeba ji objednávat předem.

5.2 Doručení na adresu

Zákazník, který si objednává Zetku s občanským profilem nebo má svůj slevový profil již ověřený si může nechat doručit Zetku poštou na libovolnou adresu. A to buď doporučeně nebo jako obyčejné psaní. Cena doručení se řídí dle ceníku České pošty. Toto platí také pro doručení Anonymní Zetky.

6 Zákaznický portál Zetky (dále také e-shop)

Zákaznický portál najdete na adrese www.idzetka.cz.

Zákaznický portál poskytne návštěvníkům servis služeb spojených s využíváním Zetky. Jde v podstatě o internetový e-shop doplněný o dodatkové služby určené uživatelům, kteří se zde registrují.

Registrovaný a přihlášený uživatel tohoto portálu má možnost plně využít všech jeho služeb jak k objednání nové Zetky, tak k zakoupení kreditu na Elektronickou peněženku, k zakoupení časového kuponu, včetně všech výhod spojených s možností správy více karet, možností jejich zablokování, nahlížením do historie vlastních objednávek elektronických kuponů apod.

Neregistrovaný, popř. nepřihlášený uživatel má omezené možnosti využití portálu. Bližší informace použití zákaznického portálu Zetky naleznete na stránkách www.idzetka.cz

7 Elektronická peněženka (EP)

EP je stav tzv. elektronických peněz zaznamenaných v paměti Zetky. Minimální vklad na EP je 100,- Kč. Maximální hodnota uložených peněz na EP je 3 000,- Kč. EP lze nabít:

- na předprodejních místech jízdních dokladů dopravců v IDZK a dále v Informačních kancelářích provozovaných dopravci
- ve vozidlech dopravce AA, ČSAD UH, ZGroup, TM, TQM, ČSADFM, ČSADHA, ČSADKA,



VT, ve vlacích GWTR, ČD, AV

- na e-shopu www.idzetka.cz

Využít EP lze pro nákup:

- dlouhodobé časové jízdenky, a to v Informačních kancelářích nebo na e-shopu www.idzetka.cz
- jednotlivé jízdenky ve vozidlech v závazku Moravskoslezského kraje AA, BUS UH, ČSADFM, ČSADHA, ČSADKA, ČSADVS, ZGroup, TM, TQM, VT a vlacích GWTR

7.1 Dobití EP prostřednictvím e-shopu

Na e-shopu www.idzetka.cz lze dobít EP buď jako registrovaný uživatel nebo také volbou bez přihlášení, a to zadáním čísla karty, na kterou požadujete dobítí EP. Postup dobítí najdete na www.idzetka.cz

V případě zakoupeného kreditu přes e-shop Zetky je možné tento kredit využít až po nahrání částky na čip karty. Toto nahrání je garantováno na všech zařízeních v systému IDZK po 24 hodinách. U dopravců v závazku Moravskoslezského kraje nelze nahrát tento kredit do čipu karty.

8 Nákup dlouhodobé časové jízdenky (elektronický kupon)

Zájemce o zakoupení dlouhodobé časové jízdenky má několik možností jejího pořízení:

- prostřednictvím e-shopu bez přihlášení do systému
- prostřednictvím e-shopu s přihlášením do systému
- prostřednictvím Informačních kanceláří

K jedné Zetce lze pořídit maximálně čtyři platné nebo budoucí platné časové jízdenky současně (se shodným nebo překrývajícím se obdobím platnosti).

9 Nahrání dlouhodobé časové jízdenky nebo EP na Zetku

Při zakoupení dlouhodobé časové jízdenky nebo vkladu do EP přímo na předprodeji jsou dlouhodobá časová jízdenka a vklad do EP nahrány okamžitě do paměti karty. Při dobítí EP přímo ve vozidle je vklad nahrán okamžitě do paměti karty. Dlouhodobé časové jízdenky nelze zakoupit ve vozidlech a vlacích, pouze na e-shopu nebo v Informační kanceláři.

V případě, že dlouhodobá časová jízdenka nebo vklad do EP jsou zakoupeny přes e-shop jsou



fyzicky nahrány na kartu:

- přiložením Zetky k terminálu u řidiče ve vozidlech dopravce AA, ČSAD UH, ZGroup, TDM, TQM, ve vlacích AV a ČD (nejdříve po 24 hodinách od zakoupení; nahrání nelze provést ve vozidlech v závazku Moravskoslezského kraje)
- přiložením Zetky k terminálu u průvodčího ve vlaku (nejdříve 24 hodin od zakoupení)

10 Vrácení dlouhodobé časové jízdenky

V případě, že držitel Zetky chce vrátit nevyužitou nebo jen poměrnou část nevyužitou dlouhodobé časové jízdenky, musí toto vrácení provést pouze v Informační kanceláři. Vrácení dlouhodobé časové jízdenky se řídí podmínkami uvedenými v Tarifu IDZK.

Žadatel o vrácení dlouhodobého časového jízdného předloží Zetku s časovým kupónem a osobní doklad. Žádost o vrácení dlouhodobého časového jízdného může podat pouze Držitel Zetky 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 podání žádosti o vrácení dlouhodobého časového jízdného. 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)

11 Zablkování Zetky

V případě ztráty či odcizení Zetky anebo z jiných důvodů na straně zákazníka lze aktivní Zetku zablkovat. Zablkování Zetky lze provést návštěvou Informační kanceláře a dále na e-shopu. Zablkování Zetky na e-shopu se provádí po přihlášení do e-shopu v části „Přehled karet“ a kliknutím na tlačítko na konci řádku „Další funkce“, poté se zobrazí tlačítko „zablokovat kartu“, která má být zablkována. Úspěšné zablkování Zetky se projeví změnou ve sloupci „Stav“ z Aktivní na Blokována. Zablkování Zetky ve volně přístupné části e-shopu (bez přihlášení) není možné.

V případě zablkování karty návštěvou Informační kanceláře je držitel povinen řídit se Reklamačním řádem vydavatele. Zablkování použití Zetky ve všech zařízeních dopravců, které Zetku uznávají je garantováno do 3 dní od nahlášení zablkování.

12 Odblokování Zetky

Pro odblokování karty je nutná návštěva Informační kanceláře vydavatele a předložení Zetky.



Odblokování Zetky na e-shopu není možné.

Odblokování použití Zetky ve všech zařízeních dopravců, které Zetku uznávají je garantováno do 3 dní od nahlášení odblokování.

Odblokování Zetky je zpoplatněno dle Ceníku produktů a služeb pro Zetku a E-shop.

K odblokování Zetky je potřeba předložit Zetku a osobní doklad Držitele karty.

Žádost o odblokování Zetky může podat pouze Držitel Zetky nebo jeho zákonný zástupce, v případě Držitele mladšího 15 let nebo Držitele zbaveného způsobilosti k právním úkonům nebo Držitele omezeného ve způsobilosti k právním úkonům. Držitel může zplnomocnit jinou osobu k podání žádosti o odblokování Zetky. 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 doklad-občanský průkaz nebo cestovní pas).

13 Použití náhradní Zetky

V případě ztráty či poškození původní Zetky má cestující nárok na zapůjčení náhradní karty za podmínek, že si zároveň požádá o vydání nové Zetky. Náhradní karta mu bude zapůjčena na základě předložení dokladu o vydání nové Zetky na dobu určitou na 2 měsíce za vratnou zálohu 130 Kč. V případě, že do 2 měsíců cestující kartu nevrátí, anebo ji poškodí či ztratí, karta se zablokuje a tato vratná záloha zaniká a 130 Kč náleží vydavateli karty.

14 Reklamacce Zetky

Reklamacce Zetky se řídí dle Podmínek pro vydávání a využívání Zetky.

15 Přepravní kontrola

V případě, že cestující používá jako jízdní doklad Zetku, ke které bylo zakoupeno jízdné, musí tak učinit předáním Zetky přepravnímu kontrolorovi. Přepravní kontrolor poté provede kontrolu platnosti přiložením Zetky ke kontrolnímu zařízení (čtečce), a ověří tak platnost jízdního dokladu.

15.1 Kontrola Zetky obsluhou

V případě kontroly Zetky řidičem ostatních dopravců je cestující povinen nahlásit požadovanou výstupní zastávku a poté přiložit Zetku ke čtecímu zařízení. V případě, že je Zetka elektronicky nečitelná, bude takový cestující odbaven v hotovosti.

V případě kontroly obsluhy ve vlaku předá cestující Zetku obsluze, která tuto přiloží k zařízení POP a zkontroluje. V případě, že je Zetka elektronicky nečitelná, bude takový cestující odbaven



dle Tarifu ČD a AV.

16 Postup odbavení pomocí Zetky

Držitel Zetky může zaplatit jízdné pomocí EP. V případě platby jednotlivé jízdenky vzniká držiteli nárok na zvýhodněný přestup. Nárok na zvýhodněný přestup vzniká pouze držiteli karty. Držitel však může zakoupit jízdenku z EP spolucestujícím, avšak bez nároku na zvýhodněný přestup.

17 Reklamace výše jízdného

Výši jízdného může držitel Zetky reklamovat ve kterékoliv Informační kanceláři.

Přehled míst, na kterých můžete reklamovat výši jízdného najdete na www.idzk.cz

18 Přehledy jízd a daňový doklad

Přehledy jednotlivých jízd může cestující sledovat na webovém účtu Zetky, kde mu budou současně poskytnuty informace o zůstatku na své elektronické peněženice a provedených transakcích u všech dopravců.

Pro využívání služeb tohoto webového účtu Zetky je nutné se registrovat.

Platí od: 1. 7. 2022

Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje s.r.o.

