

REKLAMAČNÍ ŘÁD IN-KARTY/RAIL PLUS

ČÁST I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Podle tohoto reklamačního řádu lze reklamovat závady bezkontaktních čipových karet In-karta/Rail plus a In-karta (dále jen **In-karta**) vydávaných Českými drahami, a.s. (dále jen **vydavatel**) v průběhu záruční doby nebo po jejím uplynutí.
2. Reklamací závady In-karty (dále jen **reklamace**) uplatňuje držitel In-karty, u osob do 15 let věku a dalších, u kterých to stanoví zákon, zákonný zástupce, za zemřelého jedná správce dědictví (dále jen **držitel In-karty**).
3. Reklamací je možno uplatnit ve vyhlášených distribučních místech. Seznam vyhlášených distribučních míst je uveden na www.inkarta.cz.
4. Při uplatnění reklamace je nutné předložit tyto doklady:
 - reklamovanou In-kartu,
 - průkaz totožnosti držitele In-karty,
 - všechny další související doklady,
 - v případě uplatňování reklamace či žádosti o zablokování In-karty za zemřelého držitele In-karty se předkládá úmrtní list.
5. Držitel se zaměstnancem vydavatele vyplní reklamační přihlášku. Zaměstnanec vydavatele vystaví potvrzení o přijetí reklamace. V případě uplatnění reklamace či žádosti o zablokování In-karty za zemřelého držitele In-karty se zůstatkem elektronických peněz (dále jen **EP**) na In-kartě vystaví zaměstnanec vydavatele správci dědictví doklad „Informace o stavu EP na IK“.
6. Při reklamaci zůstatku EP na elektronické peněžence In-karty se postupuje podle tohoto reklamačního řádu a podle Obchodních podmínek pro vydávání a používání In-karty jako elektronického peněžního prostředku uchovávajících elektronické peníze (dále jen **OP**).

ČÁST II. ZÁRUČNÍ DOBA A ZPŮSOB REKLAMACE IN-KARET

1. Na funkčnost In-karty je poskytována 24 měsíční záruka, a to za předpokladu jejího správného a šetrného užívání k účelům, pro které je určena.
2. Záruka se nevztahuje na mechanické, tepelné, magnetické, popř. i jiné poškození elektronického peněžního prostředku (In-karty), způsobené jeho nesprávným užíváním nebo vnějšími vlivy v důsledku jejího užívání v rozporu s platnými OP.
3. V případě reklamace vyplní držitel In-karty se zaměstnancem vydavatele v distribučním místě reklamační přihlášku, ve které uvede bankovní spojení, svou adresu a kontaktní údaje.
4. Lhůta k vyřízení reklamace je 30 dnů.
5. Je-li reklamace In-karty, která je v záruční době, uznána jako oprávněná, vyrobí vydavatel držiteli In-karty duplikát In-karty.

6. Pokud reklamace In-karty, která je v záruční době, není uznána jako oprávněná, hradí držitel In-karty poplatky za zhotovení duplikátu In-karty podle tarifu TR 10.
7. Byla-li reklamována In-karta po uplynutí záruční doby, hradí držitel In-karty, na výzvu vydavatele, poplatky za výrobu duplikátu In-karty podle tarifu TR 10.

ČÁST III. ZABLOKOVÁNÍ IN-KARTY NA ŽÁDOST DRŽITELE IN-KARTY

1. V případě ztráty či odcizení In-karty postupuje držitel In-karty v souladu s platnými OP a tarifu TR 10.
2. Na základě žádosti držitele In-karty lze In-kartu zablokovat telefonicky po nahlášení hesla nebo osobně na všech distribučních místech, a to na základě hodnověrného prokázání totožnosti držitele In-karty. Držitel In-karty nemůže dodatečně zrušit zablokování In-karty, ale může požádat o odblokování In-karty za poplatek stanovený v tarifu TR10.

ČÁST IV. VYPOŘÁDÁNÍ ZŮSTATKU EP

1. V případě reklamace In-karty je zůstatek EP zjištěný v informačním systému In-karty, převeden držiteli In-karty převodem na bankovní účet, popř. poštovní poukázkou (podle údajů uvedených v reklamační přihlášce), a to ve lhůtě pro vyřízení reklamace podle platných OP.
2. V případě uplatňování reklamace In-karty za zemřelého držitele In-karty je zůstatek EP zjištěný v informačním systému převeden dědici převodem na bankovní účet, popř. poštovní poukázkou (podle údajů uvedených v reklamační přihlášce), a to ve lhůtě pro vyřízení reklamace od předložení pravomocného usnesení soudu o dědictví.

ČÁST V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád je platný od 12.11.2007.
2. Reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách www.inkarta.cz.
3. Uplatnění práva z přepravní smlouvy ve vztahu k zákaznickým aplikacím na In-kartě/Rail plus se řeší podle platných Smluvních přepravních podmínek Českých drah pro veřejnou osobní dopravu a Tarifu Českých drah pro přepravu cestujících a zavazadel.