

# Obchodní podmínky pro vydávání a používání In Karty jako elektronického peněžního prostředku uchováajícího elektronické předplatné a podmínky uznávání elektronických peněžních prostředků na bezkontaktních čipových kartách jiných subjektů.

**Vydavatel:** České dráhy, a.s. (dále také „vydavatel“ nebo „ČD“)  
Nábřeží L. Svobody 1222  
110 00 Praha 1

## I. Úvodní ustanovení

1. Obchodní podmínky pro vydávání a používání In Karty jako elektronického peněžního prostředku uchováajícího elektronické předplatné a podmínky uznávání elektronických peněžních prostředků na bezkontaktních čipových kartách jiných subjektů (dále jen „**OP**“) jsou nedílnou součástí Žádosti/Smlouvy o vydávání a používání In Karty (dále jen „**Smlouva**“).
2. Tyto OP jsou vydávány pouze v elektronické podobě a jsou k dispozici na webových stránkách Českých drah, a.s. [www.cd.cz](http://www.cd.cz).
3. Vydavatel je oprávněn změnit tyto OP bez předchozího souhlasu zákazníka Českých drah, a.s. – **žadatele** o In Kartu, který převzetím karty uzavřel s vydavatelem Smlouvu (dále jen „**držitel**“). Stejně tak je vydavatel bez předchozího souhlasu žadatele oprávněn změnit označení bezkontaktní zákaznické čipové karty "In Karta" za označení jiné.
4. O změně OP včetně jejich novelizovaného znění vydavatel vyrozumí držitele In Karty v předstihu čtrnácti kalendářních dnů před jejich účinností zveřejněním na internetových stránkách [www.cd.cz](http://www.cd.cz). Pokud držitel In Karty vyplnil ve Smlouvě i nepovinný údaj (e-mail) a označil, že si přeje zasílat informační materiály, vydavatel uvědomí držitele karty o změně OP touto formou.
5. Pokud držitel In Karty před účinností nových OP nevypraví Smlouvu o vydání a používání In Karty, považují se nové OP po nabytí účinnosti za jím schválené a závazné.
6. Pokud je to v příslušném textu OP uvedeno, platí tento text i pro používání elektronického platebního prostředku na bezkontaktních čipových kartách obchodních partnerů ČD. Veškeré vztahy ze Smlouvy mezi vydavatelem a držitelem In Karty se řídí právním řádem České republiky. Pokud není v těchto OP uvedeno jinak, řídí se právní vztahy vzniklé ze smlouvy mezi vydavatelem a držitelem In Karty zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
7. Držitel není povinen používat In Kartu jako elektronický peněžní prostředek.

## II. Základní pojmy

**In Karta** - bezkontaktní plastová čipová karta - může být též elektronický peněžní prostředek, který uchovává elektronické předplatné (dále jen „**EP**“). Prostřednictvím elektronické peněženky na In Kartě (dále jen „**EPIK**“) provádí držitel In Karty bezhotovostní úhradu jízdních dokladů a úhradu zboží a služeb vydavatele a úhradu služeb a zboží u dalších smluvních partnerů zapojených do systému In Karty (dále jen „**smluvní partner**“). In Karta identifikuje držitele a vydavatele prostřednictvím identifikačních údajů zaznamenaných elektronicky v čipu. In Karta je vyrobena z plastu a má rozměr 85x54 mm. Uvnitř In Karty je zalisován čip a komunikační anténa. In Karta je na lícové straně opatřena identifikačním číslem, fotografií (u fyzické osoby) nebo názvem a popř. i logem společnosti (u právnické osoby), identifikačními údaji držitele a datem posledního dne platnosti In Karty. Dále je na lícové straně uvedeno logo In Karty a logo vydavatele. Na rubové straně In Karty jsou uvedeny obchodní údaje o vydavateli In Karty.

8. **Karta** – In Karta nebo Karta IDS, která je nositelem aplikací nebo jízdních dokladů třetí osoby i ČD.

9. **Karta IDS** je bezkontaktní plastová čipová karta třetí osoby vydávaná v rámci integrovaného dopravního systému (IDS), která je nositelem aplikací nebo jízdních dokladů IDS, elektronických peněz nebo elektronického předplatného (EP) IDS, popř. i aplikací a jízdenek ČD.

10. **Vydavatelem In Karty** jsou České dráhy, a.s. se sídlem Nábřeží L. Svobody 1222, Praha 1, IČO 70994226. Vydavatel vydává In Karty fyzickým a právnickým osobám a je jejich vlastníkem.

11. **Držitel In Karty** je fyzická nebo právnická osoba, jejíž jméno je uvedeno na kartě a které byla karta vydána k používání na základě žádosti. Seznam držitelů, jimž vydavatel vydal karty, je veden vydavatelem.

12. **EP – elektronické předplatné** je elektronický platební prostředek, který není elektronickými penězi ve smyslu §4 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, ale na základě výjimky pro omezenou síť ve smyslu tohoto zákona má charakter elektronického předplatného vydávaného na základě uzavřené smlouvy s držitelem karty dle § 1745 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Obsah smlouvy je vymezen těmito OP. V případě Karty IDS se může jednat o elektronické peníze.

13. **EPIK je elektronická peněženka na In Kartě**

14. **Distribuční místa** jsou místa provozovaná vydavatelem i smluvními partnery, kde držitel Karty může dobít EP. Distribučními místy ČD jsou pokladní přepážky železničních stanic označené symbolem „čtečka karet“. Přepážky smluvních partnerů mohou být též označeny tímto symbolem. Přehled distribučních míst je uveden na [www.cd.cz](http://www.cd.cz). Každé distribuční místo je současně místem obchodním.

15. **Obchodní místa** provozuje vydavatel i smluvní partneři vydavatele In Karet. Jsou to místa, kde může držitel Karty použít EP k platbě. Jedná se o pokladní přepážky označené symbolem „čtečka karet“, prodejní automaty vydavatele, přenosné osobní pokladny (dále POP) ve vlacích vydavatele a prodejní místa smluvních partnerů. Obchodní místa mají k dispozici seznamy zablokovaných Karet. Seznam Obchodních míst smluvních partnerů, rozsah poskytovaných služeb a případné omezení na Karty je uveden na [www.cd.cz](http://www.cd.cz).

16. **Prodejní doklad** (dále také „**doklad**“) je doklad, na kterém je držitel Karty informován o provedení operace a zůstatku EP po provedení operace. Tento je nutno uschovat pro případ reklamace platební operace.

17. **Nabíjení/Dobíjení Karty**. Pod pojmem „nabíjení/dobíjení Karty“ se rozumí vkládání EP na Kartu stanoveným způsobem (např. v hotovosti, platební kartou, přes e-shop ČD).

18. **Účet Karty** slouží k elektronické evidenci EP na základě centralizace dat o dobíjení a používání Karty.

19. **Účet EP** je virtuální účet vedený k elektronické peněžence na In Kartě, Plzeňské kartě, Kartě Mariánka, Chebské kartě a Karlovarské kartě. Zde se dočasně ukládá EP před jejich nabitím do Karty např. EP z návratků při uplatnění práva z přepravní smlouvy, reklamace zboží a služeb, částky uznaných reklamací transakcí EP podle Reklamačního řádu In Karty či převody zůstatků z jiných In Karet. K převedení zůstatku účtu EP na Kartu dochází na distribučních místech ČD při každé platební transakci s Kartou automatizovaně nebo volbou obsluhy. **Zablokování Karty** je faktické a právní jednání vydavatele směřující k zamezení používání celé karty včetně EP v distribučních a obchodních místech ČD a partnerů.

20. **Limitovaný kredit** je forma nabití EP při stornu jízdního dokladu uhrazeného EP na přenosných osobních pokladnách ve vlacích ČD, popř. na odbavovacích zařízeních smluvních partnerů. Limitovaný kredit lze provést pouze u poslední transakce EP provedené Kartou. Pokud se při stornu zápis kreditu do Karty nepodaří nebo není stornována poslední transakce EP, je částka připsána na účet EP. Takto připsané částky na účet EP lze dobít na libovolné pokladní přepážce nebo prodejním automatu v železniční stanici nejdříve po uplynutí 30 minut od storna transakce. Tato doba se může lišit v závislosti na pokrytí signálem pro mobilní přenosy dat ze zařízení POP.

### III. Vydávání Karet

#### In Karta

21. Vydavatel vydává In Karty v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
22. Vydavatel vyrobí In Karty na základě vyplnění Žádosti a po splnění nezbytných podmínek pro její vydání ze strany žadatele o In Karty uvedených v Tarifu Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel.
23. Vyplněná Žádost se považuje za návrh na uzavření Smlouvy a žadatel současně vyjadřuje souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném v Žádosti. Žadatel o In Karty odpovídá za pravdivost uvedených údajů. Po přijetí Žádosti vydavatelem a uhrazení poplatku dle Tarifu ČD obdrží žadatel o In Karty Předběžnou In Karty nebo Potvrzení žádosti o In Karty. Žadatel je povinen zkontrolovat správnost pořízení svých osobních údajů.
24. Žádost o první výdej In Karty lze podat pouze prostřednictvím **e-shopu ČD**. Žádost o výdej duplikátu In Karty lze podat také na pokladní přepážce.
25. Smlouva mezi vydavatelem a žadatelem o In Karty je uzavřena okamžikem převzetí In Karty.
26. O vydání In Karet pro děti mladší 15 let, popř. pro další osoby, u kterých je ustanoven zákonný zástupce nebo opatrovník, žádá zákonný zástupce nebo opatrovník. Všude, kde se dále v OP hovoří o držiteli In Karty, se v případě dětí do 15 let nebo osob s omezenou svéprávností automaticky rozumí i zákonný zástupce nebo opatrovník držitele In Karty.
27. Žadatel o In Karty fyzická osoba předkládá k ověření správnosti uváděných údajů v Žádosti průkaz totožnosti vydaný orgánem veřejné moci, který je opatřen fotografií držitele In Karty (např. občanský průkaz, cestovní pas, řidičský průkaz). V případě odmítnutí poskytnutí povinných údajů vydavateli či odmítnutí jejich ověření nebude Smlouva uzavřena.
28. In Karty s uvedenými osobními údaji držitele jsou nepřenositelné, karty znějící na jméno právnické osoby nebo bez vytištěných osobních údajů jsou přenosné bez možnosti aktivovat EPIK.
29. In Karty vydává vydavatel v distribučních místech označených logem „In Karta“, popř. je za poplatek uvedený v Tarifu ČD zasílá poštou na adresu uvedenou držitelem karty ve Smlouvě v kontaktních údajích.
30. Platnost In Karty končí uplynutím dne, který je na ní uveden. Vydavatel může na základě žádosti držitele In Karty (podané do 6 měsíců po ukončení její platnosti) vyrobit novou In Karty s využitím již dříve poskytnutých údajů a fotografie držitele In Karty.
31. Ceny za služby a operace spojené s vydáváním, používáním a zpětnou výměnou EP jsou uvedeny v příloze č. 1 k OP a na [www.cd.cz](http://www.cd.cz).

#### Karta IDS

32. Držitel Karty IDS v případě, že Karta IDS podporuje zakoupení aplikace či jízdenky ČD nahrávané na Karty IDS, musí požádat o registraci Karty IDS v systémech ČD. O registraci Karty IDS lze požádat pouze v určených distribučních místech zveřejněných koordinátorem příslušného IDS. V případě Karet IDS není možné podat žádost o registraci prostřednictvím e-shopu ČD. Po zadání údajů o držiteli do pokladního systému (registraci), je možné na Karty IDS ihned zakoupit a nahrát požadované aplikace nebo jízdní doklady ČD.

### IV. Používání In Karet jako elektronického platebního prostředku

33. In Karty je možné do 12. 12. 2026 používat k bezhotovostní úhradě služeb a zboží v obchodních místech vydavatele a k úhradě u smluvních partnerů. U smluvních partnerů lze kartou hradit pouze přepravní služby (jízdenky, přepravu zavazadel, místenky apod.), tj. nelze hradit zboží, parkovné, vstupné do smluvních zařízení partnera apod.
34. Úhrada je prováděna snížením zůstatku EP na In Kartě.

35. In Karta jako elektronický peněžní prostředek vydaný držiteli In Karty uchovává EP v hodnotě odpovídající nejvýše částce 150 EUR dle kurzu ČNB předchozího dne.
36. Vydavatel nezkoumá oprávněnost operací provedených prostřednictvím In Karty, tj. při platbě neověřuje totožnost osoby předkládající In Kartou dle fotografie ani jiným způsobem.
37. Zaměstnanec obchodního místa je oprávněn požadovat po držiteli In Karty její předání pro provedení transakce EP nebo aktualizaci aplikace.
38. In Karta může být použita jen v souladu s platnými OP a obecně závaznými právními předpisy. Vydavatel si vyhrazuje právo pozastavit nebo zrušit právo k dispozici s In Kartou nebo odmítnout souhlas k některým druhům platebních operací, prováděných In Kartou a In Kartou zablokovat.
39. Od 15. 12. 2024 je ukončeno nabíjení EPIK na distribučních místech ČD a.s. včetně nabíjení účtu EP v e-shopu ČD. Rovněž je ukončeno nabíjení EPIK na kontaktních místech IDPK, MHD Mariánské Lázně, Cheb a Karlovy Vary. Nabíjení EPIK formou limitovaného kreditu a z účtu EP v případě převodů zůstatků nebo přiznaných návratků vrácených jízdních dokladů zůstává zachováno.
40. Úhrada za služby, popř. zboží pomocí EPIK se provádí na obchodních místech ČD vybavených platebním terminálem (dále jen „**čtečka**“) přiložením In Karty do komunikačního pole čtečky. Od 15. 12. 2024 není možné pomocí EPIK uhradit jízdné nebo přepravné na odbavovacích zařízeních Píseňských městských dopravních podniků, MHD v Mariánských lázních, Chebu a Karlových Varech. Úhrady jízdného pomocí EPIK ve vozidlech Dopravního podniku města Pardubic jsou umožněny do 12. 12. 2026.
- Od 13. 12. 2026 končí možnost jakékoli úhrady prostřednictvím EPIK.
41. Pro bezpečnost operací prováděných s In Kartou musí držitel při samoobslužném odbavení zajistit, aby In Karta byla v komunikačním poli čtečky po dobu potřebnou pro komunikaci se čtečkou, a musí vyčkat potvrzení operace (zvukovým nebo optickým signálem nebo vytištěním prodejního dokladu či jiného potvrzení). Vydavatel nenese odpovědnost za škody v případě nepotvrzené operace z důvodu nesprávné manipulace s In Kartou.
42. O provedení operace je vydán doklad, který kromě jiných údajů informuje o výši úhrady a zůstatku EP. O souhrnný přehled o provedených operacích za období může držitel In Karty požádat v distribučních místech vydavatele. Informace o provedených operacích jsou, po zadání identifikačních údajů držitele karty, k dispozici i na [www.cd.cz](http://www.cd.cz). Podmínkou je registrace a zavedení In Karty do profilu uživatele zadáním čísla In Karty, data narození a hesla, které zákazník obdržel při výdeji In Karty. O výdej nového hesla lze kdykoliv požádat u kterékoliv pokladní přepážky ČD.
43. Držitel In Karty je v případě, že svou In Kartou zapůjčí jiné osobě plně odpovědný za všechny transakce, škody a náklady, které vzniknou v důsledku zapůjčení In Karty jiné osobě.
44. Vydavatel bude funkčnost In Karty kontrolovat při každém dobíjení na distribučních místech a v případě ztráty její funkčnosti ji vyřadí z provozování.
45. Držiteli In Karty není dovoleno číst z In Karty nebo zapisovat do In Karty jinými zařízeními, než jsou zařízení vydavatele a jeho smluvních partnerů.
46. Po uplynutí doby platnosti In Karty vydavatel vydá a aktivuje (na základě žádosti) držiteli novou In Kartou (dále jen „**duplikát**“) ve lhůtě uvedené v potvrzení o přijetí žádost o duplikát. Přitom je vydavatel povinen provést bez poplatku převod zůstatku EP na duplikát, pokud je žádost o vydání duplikátu podána před ukončením platnosti In Karty původní.
47. Jestliže je duplikát vyroben v době platnosti původní In Karty, bude zůstatek EP převeden na účet EP duplikátu na základě požadavku držitele In Karty při výdeji duplikátu na distribučním místě, pokud se držitel dostaví v době platnosti původní In Karty a tuto předloží.
48. Pokud držitel In Karty o okamžitý převod nepožádá nebo se dostaví po skončení platnosti původní karty, bude zůstatek EP automaticky převeden na účet EP vyrobeného duplikátu In Karty po uplynutí sedmi dnů od posledního dne platnosti původní In Karty. Pro uskutečnění automatického převodu zůstatku EP na duplikát In karty nebo Karty MAP musí být duplikát vyroben nejpozději 200 dnů od skončení platnosti.

49. K nabití duplikátu v tomto případě dojde na distribučním místě buď automaticky při první následující platební operaci s duplikátem, nebo na požádání.

50. Po uplynutí této doby je možné požádat o vypořádání zůstatku na kterékoliv pokladní přepážce. Podmínkou je prokázání totožnosti držitele In Karty jeho osobním dokladem (OP, PAS, nebo ID CARD země EU), popř. i předložením In Karty.

51. V případě ztráty nebo krádeže In Karty lze převod zůstatku na duplikát In Karty nebo jinou In Kartou provést nejdříve po uplynutí 16 dnů od blokace karty. Den blokace se do této lhůty nepočítá.

52. Okamžitý převod celého zůstatku EP uloženého v čipu z platné In Karty lze provést také na jakoukoli jinou platnou kartu. Při převodu zůstatku EP na In Kartou jiného držitele je vydavatel povinen provést kontrolu totožnosti držitele In Karty, ze které se EP převádí. Převod zůstatku na In Kartou jiného držitele se provádí bez poplatku.

53. Účet In Karty je po dobu její platnosti veden zdarma.

54. Pokud je na účtu Karty po skončení její platnosti nevyčerpaný zůstatek EP, účet In Karty je dále vydavatelem veden.

55. Neobsazeno.

56. Neobsazeno.

## V. Používání EP na Kartě IDS

57. EP na Kartě IDS lze na prodejních zařízeních ČD hradit pouze jízdní doklady IDS.

58. EP na Plzeňské kartě, kartě Mariánka, Chebské kartě a Karlovarské kartě lze od 15. 12. 2024 **nabíjet** na odbavovacích zařízeních ČD pouze v rámci IDS Plzeňského kraje (IDPK) a Karlovarského kraje (IDOK). Pro převod zůstatku účtu EP na duplikát Karet IDS platí stejné podmínky jako pro převod zůstatku účtu EP na duplikát In Karty.

## VI. Práva a povinnosti vydavatele

59. Vydavatel je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a uchovávat údaje o držiteli In Karty a registrované Karty IDS za účelem účetní evidence, účetního zpracování tržeb, zaznamenávání oprávněnosti poskytovaných slev, vlastního výdeje zvýhodněných jízdenek v souladu s tarifním systémem, za účelem statistického vyhodnocování údajů o přepravě osob a přepravních vztahů, jakož i pro účely průkaznosti oprávněných nároků držitele.

60. Vydavatel se při zpracování osobních údajů řídí zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, v platném znění, a přijímá taková organizační, technická a personální opatření, která zajišťují jeho dodržování.

61. Vydavatel provede (v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů v platném znění) likvidaci osobních údajů ve své databázi po uplynutí 5 let od zániku Smlouvy.

62. V případě porušení OP nebo obecně závazných právních předpisů ze strany držitele je vydavatel oprávněn elektronicky zablokovat funkci EPIK až do doby, kdy držitel splní své povinnosti vyplývající z OP nebo právních předpisů.

63. Vydavatel při nahlášení ztráty nebo odcizení In Karty provede na žádost držitele karty zablokování In Karty včetně používání EPIK na všech obchodních místech ČD a partnerů nejpozději do 5 pracovních dní od podání žádosti o blokaci.

64. Vydavatel nese odpovědnost za ztracenou část EP uchovávaného na In Kartě nebo Kartě IDS a za chybné provedení operací držitele In Karty, pokud byly ztráta nebo chybné provedení operace způsobeny selháním karty, nebo prodejním zařízením ČD, či systémem In Karta a toto selhání nebylo způsobeno držitelem Karty vědomě nebo jeho jednáním v rozporu s OP.

65. V případě sporu s držitelem In Karty prokazuje vydavatel, že operace, jíž se spor týká, nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou na straně vydavatele.

## **VII. Práva a povinnosti držitele Karty**

66. Držitel Karty je povinen při užívání karty jako elektronického platebního prostředku dodržovat tyto OP a obecně závazné právní předpisy. Při úhradě EP u smluvních partnerů je držitel Karty povinen respektovat obchodní, resp. tarifní podmínky příslušného smluvního partnera.

67. Držitel Karty se zavazuje při komunikaci s vydavatelem uvádět o sobě pravdivé a nezkreslené údaje. V případě jejich změn je povinen informovat vydavatele bez zbytečného odkladu.

68. V případě ztráty či odcizení Karty je držitel povinen ohlásit tuto skutečnost vydavateli neprodleně, jakmile ji zjistí.

69. Tam, kde to stanoví zákon, jedná a podepisuje za držitele zákonný zástupce nebo opatrovník, který současně předkládá vydavateli věrohodný doklad, z něhož lze ověřit identifikační údaje o držiteli Karty.

70. Držitel In Karty má v případě poškození, odcizení, ztráty funkčnosti nebo zničení právo požádat o zhotovení duplikátu In Karty s převedením zůstatku EP z původní In Karty. Poplatek za zhotovení duplikátu je vyhlášen Tarifem ČD.

71. Žadatel o Kartu může sám poskytnout nepovinné kontaktní údaje sloužící pro individuální komunikaci s držitelem a zajistit si tak vyšší úroveň poskytovaných služeb. I na takto poskytnuté údaje se však vztahují body 59. – 61. těchto OP.

72. Použití In karty jako identifikačního průkazu pro jiné účely, než účely upravené Smlouvou není vyloučeno za předpokladu, že se držitel sám rozhodne takto In Kartu použít a třetí osobou bude takové použití akceptováno. Držitel bere na vědomí, že tímto způsobem jím poskytnuté osobní údaje třetím osobám nemohou být a nebudou ze strany vydavatele předmětem ochrany dle příslušných právních předpisů.

## **VIII. Podmínky pro zpětnou výměnu EP**

73. Vydavatel je povinen na základě žádosti držitele In Karty provést v době platnosti karty zpětnou výměnu EP v nominální hodnotě za mince a bankovky. Držitel musí prokázat svoji totožnost dokladem vydaným orgánem státní správy ČR nebo jiné země např. občanský průkaz, pas, ID card země EU. Vydavatel přijímá žádosti o zpětnou výměnu EP na distribučních místech.

74. Po skončení platnosti In Karty lze o zpětnou výměnu požádat na distribučním místě výplatou v hotovosti nebo prostřednictvím Reklamační přihlášky podané na distribučním místě po prokázání totožnosti držitele nebo jeho zákonného zástupce. V Reklamační přihlášce musí být uvedeny tyto údaje: celé číslo In Karty, příjmení, jméno, datum a místo narození držitele, v případě, že je držitel zastupován zákonným zástupcem nebo opatrovníkem, je nutné uvést také jméno, příjmení a datum narození zákonného zástupce nebo opatrovníka. Dále držitel uvede požadovaný způsob převodu EP (složenkou na udanou adresu nebo na uvedený bankovní účet).

75. Minimální hodnota EP pro zpětnou výměnu a výše nutných nákladů na zpětnou výměnu je uvedena v příloze č. 1 těchto OP.

## IX. Reklamacie transakce EP

76. Držitel Karty je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas s platební operací provedenou u vydavatele nebo smluvního partnera - tedy reklamovat transakci - v jakémkoli z distribučních míst vydavatele. Při podání reklamacie vyplní žádost (Reklamační přihlášku), ke které doloží všechny dostupné související doklady (prodejní doklad apod.). Převzetí reklamacie potvrdí zaměstnanec vydavatele na jednom dílu Reklamační přihlášky. Reklamací transakce může držitel zaslat též elektronicky emailem na adresu [osobnipreprava@opt.cd.cz](mailto:osobnipreprava@opt.cd.cz).

77. Držitel Karty je oprávněn reklamovat transakci nejpozději do 30 dnů od data provedení transakce.

78. Vydavatel posoudí reklamovanou transakci nejpozději do 30 dnů od data podání reklamacie. V případě, že bude reklamacie uznána, vyplatí vydavatel držiteli karty uznanou částku reklamacie převedením na účet EP nebo převodem na bankovní účet, popř. složenkou České pošty.

## X. Uplatnění práva z přepravní smlouvy nebo reklamacie zboží hrazeného Kartou

79. Pro uplatnění práva z přepravní smlouvy u zakoupených jízdenek, místenek, příplatků a smluvních poplatků vydavatele platí Smluvní přepravní podmínky, Dočasná tarifní a přepravní opatření (DTPO) a tarify vydavatele a smluvních partnerů, které určují i lhůty pro podání žádosti a vyřízení.

80. Pro reklamacie zboží platí lhůty uvedené v občanském zákoníku.

81. Uznáný návratek se vždy připisuje na Účet EP té Karty, ze které byla úhrada provedena, není-li v podmínkách smluvních partnerů stanoveno jinak.

82. Pro uplatnění práva z přepravní smlouvy dokladů zakoupených u partnerů a dokladů IDS platí přepravní podmínky partnerů nebo IDS.

## XI. Ztráta/krádež nebo poškození In Karty

83. V případě ztráty či odcizení In Karty je držitel povinen ohlásit tuto skutečnost vydavatelé neprodleně, jakmile ji zjistí, v některém z distribučních míst formou žádosti o zablokování/reklamací In Karty, popř. po zavedení do profilu registrovaného uživatele na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) (zadáním čísla In Karty a hesla vydaného na pokladní přepážce při výdeji In Karty) nebo telefonicky na telefonním čísle Zákaznické podpory (+420 221 111 122) nahlášením čísla In Karty a hesla vydaného na pokladní přepážce při výdeji In Karty.

84. Vydavatel po ohlášení ztráty, krádeže nebo podezření ze zneužití In Karty učiní veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání In Karty. Při oznámení ztráty nebo krádeže In Karty je třeba sdělit údaje, podle kterých je možné danou In Kartou identifikovat (např. číslo In Karty nebo jméno, příjmení a datum, popř. místo narození držitele In Karty). Dále je třeba sdělit všechny okolnosti, které jsou držiteli In Karty (ve výjimečných případech jiné osobě) známy o ztrátě, krádeži nebo podezření ze zneužití In Karty.

85. Odpovědnost vydavatele za zablokování In Karty u sebe i u ostatních smluvních partnerů nastává vůči držiteli In Karty po 5 pracovních dnech následujících po dni, kdy byla ztráta nebo krádež In Karty jedním z výše uvedených způsobů oznámena vydavatelé.

86. Držitel In Karty nese odpovědnost za finanční ztrátu utrpěnou v důsledku ztráty nebo krádeže až do uplynutí výše uvedené lhůty ode dne ohlášení. Po uplynutí uvedené lhůty nese odpovědnost vydavatel. V případě, kdy držitel In Karty jednal podvodně, vydavatel odpovědnost nenese ani po uplynutí uvedené lhůty.

87. Při jakémkoliv poškození či vadě In Karty, jež způsobí, že In Kartou není možno dále používat (např. elektronická závada či mechanické poškození apod.), odevzdá držitel poškozenou In Kartou na některém z distribučních míst vydavatele. Poplatek za převod zůstatku EP na duplikát In Karty (v případě, že se bude jednat o poškození způsobené držitelem In Karty) je uveden v příloze č. 1 k těmto OP. Nefunkčnost In Karty je přitom posuzována v souladu s ustanoveními platného Reklamačního řádu vydavatele.

## **XII. Zánik Smlouvy**

88. Smlouva zaniká dohodou smluvních stran (dnem uvedeným v dohodě), výpovědí ze strany držitele In Karty nebo vydavatele, zánikem vydavatele In Karty nebo úmrtím držitele In Karty. V případě úmrtí držitele In Karty je zůstatek EP předmětem dědického řízení. Spolu se zánikem Smlouvy bude In Karta vydavatelem zablokována.

89. Pokud není na účtu EP příslušné In Karty po ukončení její platnosti zůstatek EP a držitel In Karty nepožádá v době 6 měsíců po ukončení její platnosti o duplikát, Smlouva zaniká uplynutím 6 měsíců po ukončení platnosti In Karty.

90. Neobsazeno.

91. Smlouva rovněž zaniká nejpozději po uplynutí doby 4 let po skončení platnosti nebo od blokace Karty s tím, že celá částka zůstatku na účtu Karty propadá vydavateli a účet Karty je zrušen.

92. Smlouva s dosavadním držitelem In Karty zaniká převodem In Karty na nového držitele. Převod se provede i s případným zůstatkem EP.

93. Smlouvu je možné vypovědět. Výpověď je účinná okamžikem, kdy se s obsahem výpovědi druhá strana může objektivně seznámit (např. je jí doručena poštou na její adresu, dojde k uložení na poště, je doručena do e-mailové schránky apod.). V případě pochybností, kdy vydavatel zašle držiteli výpověď prostřednictvím kontaktního údaje poskytnutého držitelem, ale nelze prokázat její doručení držiteli, případně vydavatel nemá k dispozici žádný kontaktní údaj držitele, na základě kterého by bylo možné držiteli výpověď doručit, je vydavatel oprávněn In Kartou zablokovat s tím, že výpověď je v takovém případě účinná po uplynutí 15 dnů od zablokování In Karty vydavatelem.

94. V případě závažného porušení OP ze strany držitele In Karty (např. neoprávněný zápisy nebo pokus o neoprávněný zápis do čipu In Karty, padělání nebo pokus o padělání In Karty) je vydavatel oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy, a to i bez předchozího uvědomění držitele In Karty.

95. V odůvodněných případech, zejména hrozí-li bezprostřední nebezpečí škody, je vydavatel oprávněn In Kartou okamžitě zablokovat.

96. Držitel Karty je oprávněn písemně požádat o likvidaci osobních údajů. K tomu uvede identifikační údaje o Kartě, popř. povinné údaje ze žádosti o Kartou a prokáže svoji totožnost. Současně s podáním žádosti o likvidaci osobních údajů je vypořádán případný zůstatek EP. Smlouva zaniká dnem předání písemné žádosti o likvidaci osobních údajů na distribučním místě vydavatele.

97. Změnou označení bezkontaktní zákaznické čipové karty dle čl. I. odst. 3 těchto OP Smlouva nezaniká.

98. Není-li ve zvláštních případech stanoveno jinak (viz bod 91.), v případě zániku Smlouvy bude případný zůstatek EP vypořádán postupem podle čl. VIII. (bod 73. – 75.).

## **XIII. Účinnost**

99. Tyto OP nabývají účinnosti dnem 14. 6. 2026.

## **XIV. Přílohy**

Příloha č. 1 – POPLATKY ZA SLUŽBY SPOJENÉ S VYDÁVÁNÍM A POUŽÍVÁNÍM ELEKTRONICKÉHO PŘEDPLATNÉHO NA KARTĚ A JEHO ZPĚTNÁ VÝMĚNA

Příloha č. 2 – REKLAMAČNÍ ŘÁD IN KARTY

Příloha č. 1 k obchodním podmínkám pro vydávání a používání pro vydávání a používání karet vydavatele České dráhy, a.s. vydavatele České dráhy, a.s.

## **POPLATKY ZA SLUŽBY SPOJENÉ S VYDÁVÁNÍM A POUŽÍVÁNÍM ELEKTRONICKÉHO PŘEDPLATNÉHO NA KARTĚ A JEHO ZPĚTNÁ VÝMĚNA**

platné od 14. 6. 2026

<b>Služba</b>	<b>Kč</b>
<b>Poplatky za převod a vyřízení reklamace zůstatku elektronického předplatného (dále jen EP)</b>	
• Převod zůstatku EP na duplikát karty	0,-
• Převod zůstatku EP na duplikát karty (poškození karty způsobeno držitelem)	0,-
• Převod zůstatku EP na kartu jiného držitele	0,-
• Reklamace platební operace EP - oprava zůstatku EP při uznané reklamaci	0,-
• Reklamace platební operace EP - při neuznané reklamaci	0,-
<b>Zpětná výměna EP</b>	
• Minimální hodnota EP pro zpětnou výměnu	0,-
• Částka kryjící náklady nutné na provedení zpětné výměny EP	0,-

**Poplatky za operace související s životním cyklem karty (např. výdej karty, výdej duplikátu) se řídí tarifem ČD.**

## REKLAMAČNÍ ŘÁD IN KARTY

### ČÁST I.

#### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Podle tohoto reklamačního řádu lze reklamovat závady bezkontaktních čipových karet (dále jen **In Karta**) vydávaných Českými drahami, a.s. (dále jen **vydavatel**).
2. Reklamací závady karty (dále jen **reklamace**) uplatňuje držitel In Karty, u osob do 15 let věku a dalších, u kterých to stanoví zákon, zákonný zástupce nebo opatrovník, za zemřelého jedná osoba spravující pozůstalost (dále jen **držitel**).
3. Reklamací je možno uplatnit v distribučních místech, kde je In Karta vydávána. Přehled distribučních míst je uveden na [www.cd.cz/epik](http://www.cd.cz/epik) v seznamu stanic.
4. Při uplatnění reklamace je nutné předložit tyto doklady:
  - reklamovanou In Kartou,
  - průkaz totožnosti držitele,
  - všechny další související doklady,
  - v případě uplatňování reklamace či žádosti o zablokování In Karty za zemřelého držitele se předkládá úmrtní list a doklady prokazující oprávnění jednatčí osoby spravovat pozůstalost.
5. V případě uplatnění reklamace či žádosti o zablokování In Karty za zemřelého držitele se zůstatkem EP na In Kartě vystaví vydavatel osobě spravující pozůstalost doklad „Informace o stavu EP na IK“.
6. Při reklamaci zůstatku EP na elektronické peněženke In Karty se postupuje podle tohoto reklamačního řádu a podle Obchodních podmínek pro vydávání a používání karty jako elektronického peněžního prostředku uchovávaného elektronické předplatné a používání elektronických peněžních prostředků na bezkontaktních čipových kartách jiných subjektů (dále jen **OP**).

### ČÁST II.

#### ZPŮSOB REKLAMACE IN KARET

1. V případě reklamace vydavatel s držitelem vyplní Reklamační přihlášku, pokud reklamaci nevyřídí přímo v prodejním systému. Držitel jako potvrzení o přijetí reklamace obdrží příslušný díl Reklamační přihlášky nebo doklad vyhotovený prodejním systémem.
2. Lhůta k vyřízení reklamace je 30 dnů.
3. Je-li reklamace In Karty uznána jako oprávněná, vyrobí vydavatel držiteli duplikát karty na vlastní náklady.
4. Pokud reklamace In Karty není uznána jako oprávněná, hradí držitel poplatky za zhotovení duplikátu karty podle tarifu ČD.
5. Byla-li reklamována In Karta po uplynutí doby 24 měsíců od jejího vydání, hradí držitel poplatky za výrobu duplikátu karty podle tarifu ČD vždy.

### **ČÁST III.**

#### **VYPOŘÁDÁNÍ ZŮSTATKU EP**

1. V případě reklamace In Karty je zůstatek EP zjištěný v informačním systému karty převeden držiteli na duplikát In Karty, pokud o duplikát držitel karty požádal.
2. Nepožádá-li držitel o duplikát In Karty a požaduje zpětnou výměnu EP, je zůstatek EP zjištěný v informačním systému karty převeden držiteli na bankovní účet, popř. je zaslán poštovní poukázkou (podle požadavku uvedeného v reklamační přihlášce), a to ve lhůtě pro vyřízení reklamace a za podmínek pro zpětnou výměnu uvedených v OP.
3. V případě uplatňování reklamace In Karty za zemřelého držitele je možné požádat o převod zůstatku EP na In Kartou jiného držitele nebo o převod In Karty včetně zůstatku EP na jiného držitele.
4. V případě uplatňování reklamace In Karty za zemřelého držitele je možné požádat o zpětnou výměnu EP. Zůstatek EP zjištěný v informačním systému je, za podmínek pro zpětnou výměnu uvedenou v OP, 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 o pozůstalosti.

### **ČÁST IV.**

#### **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tento reklamační řád je platný od 14. 6. 2026.
2. Reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách [www.cd.cz/epik](http://www.cd.cz/epik).
3. Uplatnění práva z přepravní smlouvy ve vztahu k zákaznickým aplikacím na kartě se řeší podle platných Smluvních přepravních podmínek Českých drah pro veřejnou osobní dopravu a Tarifu Českých drah pro přepravu cestujících a zavazadel.