

Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok pre vydanie a zmenu dopravných kariet.

1. Všeobecné ustanovenia

Všeobecné obchodné podmienky pre reklamáciu, vydanie a zmenu dopravných kariet vydaných spoločnosťou Slovenská autobusová doprava Zvolen, akciová spoločnosť (ďalej „spoločnosť“) na predajných miestach spoločnosti.

2. Dopravca

Dopravca v zmysle týchto obchodných podmienok a reklamačného poriadku je spoločnosť Slovenská autobusová doprava Zvolen, akciová spoločnosť (ďalej len SADZV).

3. Majiteľ karty

Majiteľ karty je **držiteľ** a **užívateľ** karty na ktorého meno a identifikačné údaje bola karta vydaná emitentom kariet. V prípade neplnoletej osoby je majiteľom karty rodič, alebo iná oprávnená osoba, ktorá sa preukáže relevantným dokladom.

4. Predajné miesta spoločnosti (ďalej len PMS)

- Banská Bystrica, Autobusová stanica, 29.augusta, TERMINAL VLAK-BUS-SHOPPING
- Zvolen, Autobusová stanica Zvolen - prevádzková budova AS
- Žiar nad Hronom, Priemyselná č.257 Ladomerská Vieska 96501 Žiar nad Hronom administratívna budova

5. Dopravná karta

Existujú dva druhy dopravných kariet. Platnosť dopravných kariet je obmedzená na 5 rokov.

- **Dopravná karta plastová** (ďalej DKP) - fyzická karta registrovaná a vydaná na PMS po doložení fotografie a požadovaných dokumentov pre zľavu po vypísaní a podpísaní Žiadosti o vydanie/zmenu dopravnej karty, preukazu (ďalej aj Žiadosť). Poplatok za novú kartu je 5,00€. DKP slúži na bezhotovostné uhrádzanie cestovného cez elektronickú peňaženku karty v dopravných prostriedkoch mestskej hromadnej prepravy (ďalej MHD) v obvodoch MHD Banská Bystrica (ďalej aj MHDBB), MHD Zvolen (ďalej aj MHDZV) a MHD Žiar nad Hronom (ďalej aj MHDZH) a v diaľkovej autobusovej doprave prevádzkovej SADZV. Na kartu sa vzťahuje záruka podľa Občianskeho zákonníka.
- **Dopravná karta virtuálna** (ďalej DKV) - digitálna karta registrovaná cez e-shop alebo PMS po doložení fotografie a požadovaných dokumentov pre zľavu. Poplatok na PMS za registráciu a aktiváciu je 2,00€. DKV musí mať priradený minimálne jeden „identifikátor“ kvôli identifikácii užívateľa vo vozidle SADZV. Identifikátor DKV môže byť dopravná karta plastová (DKP) dopravcu SADZV, ISIC karta, QR kód v e-shope v mobile. Pokiaľ sú vozidlá SADZV vybavené bankovými čítačkami, tak ako ďalšie identifikátory môže slúžiť banková karta alebo zariadenia s NFC, ktoré má užívateľ spárované s bankovou kartou.

6. Nákup cez internetový obchod (ďalej e-shop)

- e-shop je internetová aplikácia určená pre dopravné karty virtuálne (DKV), pre cestujúcu verejnosť v MHD Banská Bystrica, MHD Zvolen a MHD Žiar nad Hronom. Aplikácia je optimalizovaná pre použitie v počítači alebo v mobilnom telefóne s internetovým pripojením.
- Nákup v e-shope je možné realizovať každý deň v roku počas 24 hodín okrem technologických prestávok systému. O termíne plánovanej technologickej prestávky budú klienti informovaní 3 dni vopred na internetovom portáli <https://sadzv.sk/kategoria/mimoriadne-udalosti/>.
- Nákup kreditu DKV je možné realizovať prostredníctvom bankovej platby cez zabezpečenú platobnú bránu.
- Nákup predplatných časových lístkov (PČL) je možné realizovať podľa platných taríf MHDBB, MHDZV. Na jednu dopravnú kartu je možné zakúpiť súčasne PČL aj v rámci MHD Banská Bystrica aj v rámci MHD Zvolen. Užívateľ má možnosť platby z existujúceho kreditu na DKV alebo bankovou platbou cez zabezpečenú platobnú bránu. Klient dostane do e-mailu potvrdzovaciu správu o zrealizovaní transakcie.
- JČL - jednorazový časový lístok - si môže zakúpiť registrovaný alebo neregistrovaný užívateľ e-shopu. JČL je lístok s obmedzenou časovou platnosťou na 45 minút alebo 24 hodín. Počas tejto doby nie sú obmedzené prestupy vo vozidlách MHDBB. JČL si môžu bežní zákazníci pre MHDBB zakúpiť aj cez aplikáciu CVAK a SMS

lístok.

- Upraviť alebo zrušiť nákup je možné v ktoromkoľvek kroku v nákupnom košíku alebo prerušením platby pred zadaním alebo potvrdením platobných údajov na platobnej bráne banky.

7. Nákup cez predajné miesta spoločnosti a vo vozidle.

- Nákup kreditu pre DKV a DKP je možné realizovať na PMS od hodnoty 2,00€ a vo vozidle od hodnoty 5,00€.
- Nákup PČL pre DKV a DKP je možné realizovať cez PMS. Na jednu dopravnú kartu je možné zakúpiť súčasne PČL aj v rámci MHD Banská Bystrica aj v rámci MHD Zvolen.
- Nákup jednorazových cestovných lístkov (CL) je možné realizovať len vo vozidle podľa príslušných taríf schválených obvodmi MHD. Pri tomto type lístka je možný 1 prestup za zvýhodnenú cenu podľa cenníkov MHD obvodov.

8. Reklamácie

- Reklamácie DKP klient nahlasuje na PMS. Pri reklamáci sa vypíše záznam o reklamáci na tlačive „Reklamácia dopravnej karty“ počas platnosti záruky. Štandardné reklamácie budú vybavené priamo na mieste. V prípade neštandardných situácií dostane zákazník odpoveď na ním uvedenú e-mailovú adresu najneskôr do 30 dní.
- Reklamácie DKV klient nahlasuje na PMS alebo e-mailom na eshop@sadzv.sk, prípadne na tel. číslo 0455313114. Pri reklamáci na PMS sa vypíše záznam o reklamáci na tlačive „Reklamácia dopravnej karty“ počas platnosti záruky DKP. V prípade nahlásenia reklamácie budú štandardné reklamácie vybavené priamo na mieste. V prípade neštandardných situácií dostane zákazník odpoveď na ním uvedenú e-mailovú adresu najneskôr do 30 dní.
- Nefunkčnosť DKP bez zjavného fyzického poškodenia v záručnej dobe sa rieši bezplatnou výmenou DKP za novú dopravnú kartu. Ak má majiteľ DKP záujem, môže sa mu aktivovať DKV a preniesť zostatok vyčíslený v nasledujúcom dni na DKV, prípadne na novú DKP. Ak mal zákazník na reklamovanej karte PČL, tak sa mu aktivuje PČL s dátumom predošlého zakúpenia alebo sa mu vráti alikvotná čiastka do kreditu.
- Výmena nefunkčnej, zjavne fyzicky poškodenej DKP v záručnej dobe alebo nefunkčnej DKP po záručnej dobe sa rieši vydaním novej karty s poplatkom 5,00 €. Ak má majiteľ DKP záujem, môže sa mu aktivovať DKV a preniesť zostatok vyčíslený v nasledujúcom dni na DKV, prípadne na novú DKP. Ak mal zákazník na reklamovanej karte PČL, tak sa mu aktivuje PČL s dátumom predošlého zakúpenia alebo sa mu vráti alikvotná čiastka do kreditu.
- Pokiaľ zákazník nechce ďalej používať DKP, môže mu pracovník PMS preniesť zostatok vyčíslený v nasledujúcom dni na virtuálnu kartu - DKV SADZV. Ak mal zákazník na reklamovanej karte PČL, tak sa mu aktivuje PČL na novej DKV s dátumom zakúpenia PČL alebo sa vráti alikvotná čiastka do kreditu. Ak majiteľ karty už nechce žiadnu dopravnú kartu SADZV, zostatok vyčíslený v nasledujúcom dni mu bude možné preniesť na akúkoľvek dopravnú kartu SADZV iného majiteľa. za poplatok 2,00 €.
- V mimoriadnych prípadoch (úmrtie majiteľa karty, presťahovanie sa majiteľa karty a pod.) môže byť zostatok vyčíslený v nasledujúcom dni vrátený na bankový účet majiteľa karty, alebo oprávnenej osoby, ktorá sa preukáže dokladom, ktorý toto oprávnenie potvrdzuje, za poplatok 3,00 €.

9. Strata alebo odcudzenie dopravnej karty

- Stratu a odcudzenie DKP je možné nahlásiť len osobne v dopravnej kancelárii a to s dokladom totožnosti majiteľa DKP (OP, pas – prípadne jeho kópie na papieri alebo v mobile). Finančný zostatok zo stratenej alebo odcudzenej DKP sa v hotovosti nevypláca. Manipulačný poplatok za prenesenie zostatku na inú kartu je 2,00 €.
- Majiteľovi stratenej, odcudzenej DKP, pokiaľ bude mať záujem, sa môže aktivovať DKV alebo vydať nová DKP za poplatok 5,00 € a preniesť zostatok vyčíslený v nasledujúcom dni na DKV alebo DKP. Ak mal zákazník na reklamovanej karte PČL, tak sa mu aktivuje PČL s dátumom predošlého zakúpenia alebo sa mu vráti alikvotná čiastka do kreditu. Stratenu alebo odcudzenú dopravnú kartu pracovník dopravnej kancelárie v systéme zablokuje.
- Ak majiteľ karty už nechce žiadnu dopravnú kartu SADZV, zostatok kreditu vyčíslený v nasledujúcom dni a alikvotný zostatok PČL mu bude možné preniesť na akúkoľvek dopravnú kartu SADZV iného majiteľa za poplatok 2,00 €.
- Pokiaľ majiteľ DKV používa ako identifikátor DKP, smartmobil, smart hodinky alebo bankovú kartu a tento

identifikátor stratil alebo mu bol odcudzený, tak má možnosť tento identifikátor cez e-shop vymazať a tým zabrániť zneužitiu DKV. Ostatné identifikátory spojené s DKV môže využívať naďalej a taktiež aktívne predplatné časové lístky.

- V prípade, že zákazník stratenú kartu nájde a nová karta mu už bola vydaná, nemá nárok na vrátenie poplatkov za vydanie novej DKP alebo poplatku za prenos kreditu. Nájdenu kartu bude možné použiť len ako identifikátor ku virtuálnej karte SADZV alebo ku virtuálnej karte IDS BBSK.

10. Predĺženie platnosti alebo zmeny na dopravných kartách.

- Platnosť dopravných kariet je obmedzená na 5 rokov od aktivácie karty.
- O predĺženie DKP o ďalších 5 rokov môže užívateľ požiadať cez PMS. DKP, ktorým skončila 5-ročná platnosť a nevykazujú známky mechanického poškodenia a nadmerného fyzického opotrebovania, budú predĺžené na PMS po úhrade manipulačného poplatku 2,00 €.
- O predĺženie DKV o ďalších 5 rokov môže užívateľ e-shopu požiadať cez e-shop zdarma alebo cez PMS po úhrade manipulačného poplatku 2,00 €.
- Predĺženie nároku na zľavu alebo zmenu karty pre DKP a DKV je možné požiadať vypísaním Žiadosti na PMS po predložení vyžadovaných dokladov a po úhrade manipulačného poplatku 2,00 €. Pri obnovení platnosti alebo zmeny zľavy na karte sú zákazníci povinní priniesť aktuálnu fotografiu (pri obnovení žiackej zľavy u žiakov základných škôl nie je potrebné vypísať Žiadosť)
- Predĺženie nároku na zľavu alebo zmenu karty pre DKV je možné požiadať cez e-shop po predložení vyžadovaných dokladov ku Žiadosti zdarma.
- PČL je možné zmeniť po skončení platnosti PČL. Ak ide o rovnaký typ PČL, v tomto prípade je možné tento zakúpiť aj skôr, t.j. aj pred ukončením platnosti predchádzajúceho PČL.

11. Osobné údaje a ich ochrana

- Spoločnosť Slovenská autobusová doprava Zvolen, akciová spoločnosť ako dopravca vyhlasuje, že bude s osobnými údajmi majiteľa karty zaobchádzať a nakladať v súlade s právnymi predpismi SR. Dopravca bude osobné údaje majiteľa karty získavať a spracúvať v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) Zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. b) NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov. Viac informácií o spracúvaní osobných údajov žiadateľa je dostupných na webovom sídle dopravcu: <http://www.sadzv.sk/na-stiahnutie>
- Dopravca vyhlasuje, že osobné údaje bude spracúvať a využívať výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu uvedenému v týchto Všeobecných obchodných podmienkach.
- Majiteľ karty poskytne požadované údaje na vydanie, spracovanie a manipuláciu s dopravnou kartou a zároveň prehlasuje, že sa oboznámil s informáciou o spracúvaní svojich osobných údajov pre účely plnenia zmluvy, v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami.

12. Doklady vyžadované pri registrácii a uplatnení nároku na zľavu.

- Typ zľavy: **Dieťa od 6 do 16 rokov** - kópia rodného listu.
- Typ zľavy: **žiak, študent** - kópia potvrdenia o návšteve školy.
- Typ zľavy: **dôchodca do 70 rokov** - kópia občianskeho preukazu a kópia potvrdenia o dôchodku
- Typ zľavy: **dôchodca nad 70 rokov** - kópia občianskeho preukazu
- Typ zľavy: **držiteľ preukazu ŤZP** - kópia občianskeho preukazu a kópia platného preukazu ŤZP
- Typ zľavy: **držiteľ Janského plakety** - kópia občianskeho preukazu a kópia príslušnej plakety
- **Občianska karta** - kópia občianskeho preukazu