

# 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 SAD ZV, a.s.).

### 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

- 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

Dopravná karta vydaná v predajných miestach spoločnosti slúži na bezhotovostné uhrádzanie cestovného v dopravných prostriedkoch v obvodech MHD Banská Bystrica, Zvolen a Žiar nad Hronom, v diaľkovej autobusovej doprave prevádzkovej Dopravcom.

### 6. Virtuálna dopravná karta

Virtuálna karta je forma dopravnej karty vo virtuálnom prostredí internetu. Platnosť virtuálnej karty je 5 rokov. Virtuálnu dopravnú kartu si môže spravovať užívateľ v E-shope, prípadne pracovníci na predajných miestach Dopravcu. Ku virtuálnej karte sa priraduje fyzický identifikátor ( súčasná plastová dopravná karta, ISIC karta, zariadenie s NFC alebo QR kód v mobilnej aplikácii). Úkony pracovníkov predajného miesta spojené s virtuálnou kartou zákazníka priamo na predajnom mieste sú spoplatnené sumou 2€.

### 7. Internetový obchod (e-shop)

- 7.1. Nákup 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/>.
- 7.2. Pri plnení elektronickej peňaženky virtuálnej dopravnej karty má klient možnosť platiť bankovým online

prevodom cez zabezpečenú platobnú bránu.

- 7.3. Pri nákupe časových predplatných lístkov na MHDBB a MHZV má klient možnosť platiť bankovým online prevodom cez zabezpečenú platobnú bránu alebo platením z existujúceho kreditu na virtuálnej dopravnej karte. Klient dostane do e-mailu potvrdzovaciu správu o zrealizovaní transakcie.
- 7.4. V prípade dobíjania kreditu alebo nákupu elektronického cestovného lístka prostredníctvom bankovej platby je klient automaticky presmerovaný na zabezpečenú platobnú stránku (platobnú bránu) ČSOB banky. Ďalej klient postupuje podľa pokynov banky.
- 7.5. 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.

## 8. Reklamácie

- 8.1. Nefunkčnosť dopravnej karty bez zjavného fyzického poškodenia v záručnej dobe (záručná doba 2 roky začína plynúť od dňa vydania novej dopravnej karty) sa rieši bezplatnou výmenou dopravnej karty za novú dopravnú kartu, ktorá bude vydaná za poplatok 0,- €.
- 8.2. Výmena nefunkčnej, zjavne fyzicky poškodenej karty sa rieši vydaním novej karty s poplatkom 5,00 €.
- 8.3. Nefunkčnosť dopravnej karty po záručnej dobe sa rieši výmenou za novú kartu s poplatkom 5,00 €.
- 8.4. Reklamácie na funkčnosť dopravnej karty preberá predajné miesto spoločnosti uvedené v článku 4 týchto obchodných podmienok a reklamačného poriadku. Pri reklamácií sa vypíše záznam o reklamácií na tlačive „Reklamácia dopravnej karty“ počas jej platnosti.
- 8.5. V prípade vrátenia dopravnej karty na predajné miesto Dopravcu s tým, že majiteľ karty už túto ďalej používať nebude, zostatok na karte bude možné preniesť na akúkoľvek inú dopravnú kartu za poplatok 1,00 €.
- 8.6. V mimoriadnych prípadoch (úmrtie majiteľa karty, prest'ahovanie sa majiteľa karty a pod.) môže byť zostatok na karte vrátený na bankový účet majiteľa karty, alebo oprávnenej osoby, ktorá sa preukáže dokladom, ktorý toto oprávnenie potvrdzuje za poplatok 3,00 €.
- 8.7. Reklamácie týkajúce sa „virtuálnej dopravnej karty“ klient nahlasuje na predajnom mieste SAD Zvolen a.s., prípadne e-mailom na [eshop@sadzv.sk](mailto:eshop@sadzv.sk), prípadne na tel. čísle 0455313114.

## 9. Strata dopravnej karty

- 9.1. Majiteľ dopravnej karty musí bezodkladne nahlásiť stratu na predajnom mieste osobne a to s dokladom totožnosti majiteľa dopravnej karty (OP, pas – prípadne jeho kópie na papieri, či v mobile).
- 9.2. Finančný zostatok zo stratenej alebo odcudzenej dopravnej karty sa nevypláca v hotovosti a neposiela na bankový účet majiteľa.
- 9.3. Ak majiteľ karty nemá záujem o vydanie novej dopravnej karty, finančný zostatok na karte, ktorý mu bude vyčíslený po 4 kalendárnych dňoch od nahlásenia straty, bude možné previesť na inú ním určenú dopravnú kartu.
- 9.4. Na novú dopravnú kartu, prípadne na inú dopravnú kartu, môže byť presunutý zostatok zo stratenej karty, prípadne zostatok z predplatného časového lístka vo forme bežného kreditu.
- 9.5. Lehota na prenesenie zostatku zo stratenej karty, príp. zostatku z časového lístka je minimálne 4 kalendárne dni od nahlásenia straty, v prípade časového lístka je to alikvotná čiastka vypočítaná od nasledujúceho dňa od nahlásenia straty.

- 9.6. Zostatok na novú kartu sa bude prevádzať vo výške, ktorý je uvedený v systéme v čase nahlásenia straty dopravnej karty.
- 9.7. Majiteľovi dopravnej karty, pokiaľ bude mať záujem, bude vydaná nová dopravná karta za poplatok 5,00 € eur.
- 9.8. Na novú dopravnú kartu bude vložený zostatok kreditu zo stratenej dopravnej karty za manipulačný poplatok 1,00 €.
- 9.9. V prípade časového lístka, bude finančný zostatok z časového lístka /t.j. nevyužitý počet kalendárnych dní v pomere k celkovému počtu dní prenásobený cenou podľa druhu časového lístka/ zo stratenej karty prenesený vo forme kreditu na inú dopravnú kartu od nasledujúceho dňa po nahlásení straty za manipulačný poplatok 1,00 €.
- 9.10. Dopravca stratenú kartu v systéme zablokuje po nahlásení straty majiteľom karty.
- 9.11. V prípade, že majiteľ karty stratenú a zablokovanú kartu nájde, nemá nárok na vrátenie poplatku za vydanie novej dopravnej karty.

## 10. Platnosť dopravných kariet

- 10.1. Platnosť dopravnej karty je stanovená na obdobie 5 rokov od jej vydania.
- 10.2. Pri novej dopravnej karte s 5-ročnou platnosťou, vydané na základe vypísanej *Žiadosti o vydanie/zmenu dopravnej karty, preukazu* (ďalej len „*Žiadosť*“), sa účtuje poplatok 5,00 €.
- 10.3. Dopravné karty, ktorým skončila 5-ročná platnosť a nevykazujú známky mechanického poškodenia a nadmerného fyzického opotrebovania, budú na predajných miestach majiteľom kariet po úhrade manipulačného poplatku 1,00 € predlžované o ďalších 5 rokov.
- 10.4. Pokiaľ u majiteľa karty došlo k zmene osobných údajov (meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska) resp. majiteľ žiada o zmenu podtypu dopravnej karty, je potrebné pri predĺžení platnosti dopravnej karty vypísať *Žiadosť* a bude Žiadateľovi vyúčtovaný manipulačný poplatok vo výške 1,00 €.
- 10.5. Záručná doba na novo vydané dopravné karty je 2 roky od dátumu vydania dopravnej karty.

## 11. Používanie fotografie pre vybavenie zľavenej dopravnej karty

- 11.1. Pri vybavovaní dopravnej karty, na ktorej si chce cestujúci uplatniť akúkoľvek zľavu (žiacka, študentská, dôchodcovská, preukaz ŤZP, Jánskeho plaketa), je potrebné priniesť jednu fotografiu (cca 2,5x3 cm).
- 11.2. Fotografia je potrebná aj pre deti od 6 rokov.
- 11.3. Pri obnovení platnosti žiackej a študentskej zľavy na karte sú žiaci a študenti povinní priniesť aktuálnu fotografiu (pri obnovení žiackej zľavy u žiakov základných škôl nie je potrebné vypísať *Žiadosť*).

## 12. Potvrdenie o návšteve školy

Žiaci po ukončení základnej školy sú povinní pred nástupom na strednú školu priniesť potvrdenie o návšteve tejto školy.

## 13. Dopĺňanie kreditu na dopravných kartách

- 13.1. Kredit na dopravných kartách je možné dopĺňať v dopravných kanceláriách aj v autobusoch.
- 13.2. Pri obnove kreditu je v oboch prípadoch možné narábať len s okrúhlymi sumami (bez centov):

- v dopravných kanceláriách od 2,00 €
- u vodičov v autobusoch od 5,00 € do sumy 50,00 €.

#### 14. Zmena na dopravnej karte

Pri zmene podtypu dopravnej karty je potrebné vždy vypísať *Žiadosť* (napr. z občianskej na dôchodcovskú dopr. kartu, zo študentskej na občiansku a pod.).

#### 15. Možnosti vyčíslenia a vrátenia finančného zostatku z dopravnej karty

- 15.1. Vyčíslenie finančného zostatku na karte sa vyčísluje v ten deň, keď sa s kartou pracuje (pokiaľ je možné z karty vyčítať aktuálny zostatok) alebo po 4 kalendárnych dňoch, pokiaľ nie je možné z karty vyčítať aktuálny zostatok (strata karty, nefunkčná karta).
- 15.2. Finančný zostatok z dopravnej karty sa v hotovosti nevypláca, ale je možné previesť ho na inú dopravnú kartu po úhrade manipulačného poplatku 1,00 €.

#### 16. Nefunkčná dopravná karta

- 16.1. Zamestnanec dopravnej kancelárie skontroluje, či je karta viditeľne poškodená (ohnutá, zlomená a pod.) a ďalej postupuje v zmysle *bodu „reklamácie“ tohto dokumentu*.
- 16.2. Nefunkčnú, ale mechanicky nepoškodenú kartu v záručnej dobe zamestnanec predajného miesta majiteľovi karty bezplatne vymení po spísaní *Reklamačného protokolu*.
- 16.3. Na novú dopravnú kartu bude zamestnancom na predajnom mieste prenesený finančný zostatok na inú dopravnú kartu.
- 16.4. Pokiaľ majiteľ karty nemá záujem o vydanie novej dopravnej karty, zostatok z karty môže byť prenesený na inú dopravnú kartu v zmysle týchto *Všeobecných obchodných podmienok*.

#### 17. Predplatné časové lístky

- 17.1. Na jednu dopravnú kartu je možné zakúpiť súčasne predplatné časové lístky (ďalej aj „PČL“) aj v rámci MHD Banská Bystrica aj v rámci MHD Zvolen.
- 17.2. Zmena typu PČL je možná až po skončení jeho platnosti (ide o zmenu PČL napr. z 3 mesačného na 1 mesačný alebo naopak).
- 17.3. Ak ide o rovnaký typ PČL, v tomto prípade je možné tento zakúpiť aj skôr, t.j. aj pred ukončením platnosti predchádzajúceho predplatného časového lístka.

#### 18. Vrátenie zostatku:

- 18.1. z dopravnej karty
  - pokiaľ zákazník nechce dopravnú kartu ďalej používať, zostatok, ktorý je na dopravnej karte, sa mu prenesie na inú dopravnú kartu na predajnom mieste (len pri preukázaní dokladu totožnosti majiteľa karty, či jeho kópie);
  - v prípade mimoriadnych situácií, ako napríklad úmrtie držiteľa dopravnej karty, zmena trvalého bydliska mimo Slovenskú republiku a v iných výnimočných prípadoch, je možné vrátenie finančného zostatku

z dopravnej karty na bankový účet žiadateľa alebo oprávnenej osoby.

- vrátenie zostatku z dopravnej karty na bankový účet žiadateľa je spolplatnený sumou 3,00 €.

#### 18.2. z predplatného časového lístka:

- pri strate resp. nefunkčnej karte, na ktorej je PČL, sa na novú kartu prenesie tzv. finančný zostatok, t.j. nevyužitý počet kalendárnych dní v pomere k celkovému počtu dní pre násobený cenou podľa druhu časového lístka;
- v prípade, že majiteľovi karty nebude vystavená nová dopravná karta, finančný zostatok je možné previesť na akúkoľvek inú dopravnú kartu ako bežný kredit za manipulačný poplatok 1,00 €;
- zostatok na dopravnej karte nie je možné vyplatiť v hotovosti ani zaslať na bankový účet.

### 19. ISIC karty

19.1. Nakoľko spoločnosť Slovenská autobusová doprava nevydáva ISIC karty, pre využívanie karty na platbu je potrebné, aby majiteľ karty fyzicky prišiel s ISIC kartou na predajné miesto (viď článok 4. Predajné miesta spoločnosti), kde sa mu aktivuje dopravná časť preukazu pre našu spoločnosť. Bez tejto aktivácie takáto ISIC karta nahrádza len papierové potvrdenie o návšteve školy.

19.2. Pri ukončení platnosti ISIC karty je potrebné fyzicky priniesť kartu na predajné miesto spoločnosti a s prevodom finančného zostatku na karte sa bude postupovať v zmysle bodu 13. Predplatné časové lístky a 14. Vrátenie zostatku z dopravnej karty.

### 20. Účtovanie manipulačného poplatku vo výške 1,00 €

- 20.1. predĺženie platnosti dopravnej karty (ide o karty, ktorým skončila doba platnosti a túto chce cestujúci ďalej používať);
- 20.2. zmena na dopravnej karte (ide o zmenu podtypu dopravnej karty, napr. zo študentskej na občiansku, z občianskej na dôchodcovskú a pod.);
- 20.3. obnovenie platnosti zľavy (ide o predĺženie platnosti zľavy na dopr. kartách u žiakov ZŠ a študentov stredných a vysokých škôl);
- 20.4. vystavenie potvrdenia o výške cestovného (interné tlačivo len pre spoje našej spoločnosti);
- 20.5. prenos finančného zostatku zo stratenej, odcudzenej, či poškodenej karty;
- 20.6. obnovenie čipovej karty zamestnancom stredných a vysokých škôl (napr. ITIC a pod.);

### 21. Osobné údaje a ich ochrana

21.1. 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 výlučne na účely vydania a prevádzkovania dopravnej karty ako aj dopravnej karty na ISIC kartách.

21.2. Dopravca vyhlasuje, že osobné údaje bude spracúvať a využívať výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu uvedenému v týchto Všeobecných obchodných podmienkach.

21.3. Majiteľ karty poskytne požadované údaje na vydanie, spracovanie a manipuláciu s dopravnou kartou a ISIC kartou a súhlasí s ich spracovaním.

Vo Zvolene dňa 01.02.2024

Schválil: Ing. Anton Mazán  
generálny riaditeľ

### **Časté otázky:**

*Cestujúci príde skôr, ako mu skončí platnosť dopravnej karty:*

- predĺžiť dopravnú kartu je možné iba od dátumu obnovenia platnosti (aktuálneho dátumu), nie od dátumu, kedy končí platnosť dopravnej karty;

*Žiak, alebo študent príde obnoviť platnosť karty:*

- dopravná karta, kde je nastavená aj zľava, sa predĺži, ale potvrdenie o návšteve školy sa znovu nevyžaduje na práve prebiehajúci školský rok (napr. karta, kde bola nastavená zľava do 30.9.2022 sa obnoví dňa 10.3.2022, ale potvrdenie od školy na šk. rok 2021/22 sa znovu nevyžaduje, zľava sa mu nastaví do 30.9.2022 a pod.);

*V prípade, že si príde cestujúci obnoviť dopravnú kartu:*

- ak má dopravná karta viac ako 5 rokov, napr. zákazník príde s kartou vydanou 10.8.2015, ktorá nevykazuje známky mechanického poškodenia a nadmerného fyzického opotrebovania, obnoví sa platnosť karty na ďalšie obdobie 5 rokov;
- pokiaľ zákazník má funkčnú kartu a žiada jej výmenu, bude mu vystavená nová dopravná karta za poplatok 5,00 €;

*Strata dopravnej karty s časovým cestovným lístkom:*

- na dopravnej karte bol časový lístok platný na obdobie 2.2.-3.3.2022 a cestujúci nahlásil dňa 10.2.2022, že kartu stratil, zostatok z časového lístka sa mu vypočíta od nasledujúceho dňa od nahlásenia straty, t.j. od 11.2.2022 do 3.3.2022 a vypočítaná suma sa cestujúcemu prenesie na inú dopravnú kartu vo forme kreditu;

*Obnovenie predplatného časového lístka:*

- predplatný časový lístok bez zmeny obdobia, na ktoré je platný, je možné obnoviť kedykoľvek od požadovaného dátumu.