

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 nepľnoletej 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

5. Dopravná karta

- 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 (ďalej DKP) dopravcu SADZV, ISIC karta, QR kód v e-shope v mobile.
- Poplatok za vydanie DKP je 6,00€.

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 a MHD Zvolen. 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 zadáním alebo potvrdením platobných údajov na platobnej bráne banky.

7. Nákup cez predajné miesta spoločnosti a vo vozidle

- Nákup kreditu pre DKV je možné realizovať na PMS od hodnoty 2,00€ a vo vozidle od hodnoty 5,00€.
- Nákup PČL pre DKV 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 nahlásuje na PMS. Pri reklamácií sa vypíše záznam o reklamácií 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 nahlásuje na PMS alebo e-mailom na eshop@sadzv.sk , prípadne na tel. čísle 0455313965. Pri reklamácií na PMS sa vypíše záznam o reklamácií 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.
- Výmena nefunkčnej, zjavne fyzicky poškodenej DKP v záručnej dobe alebo nefunkčnej DKP po záručnej dobe sa rieši vydaním novej karty s poplatkom 6,00 €.

- 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 osobne v dopravnej kancelárii a to s dokladom totožnosti majiteľa DKP (OP, pas – prípadne jeho kópie na papieri alebo v mobile). Pokiaľ je zákazník registrovaný v e-shope, tak má možnosť DKP (identifikátor) vymazať, čím zabráni zneužitiu DKV.
- 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.

10. Predĺženie platnosti alebo zmeny na dopravných kartách

- Platnosť dopravných kariet je obmedzená na 5 rokov od aktivácie karty.
- O predĺženie DKV 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 platnosti DKV o ďalších 5 rokov môže používateľ požiadať prostredníctvom e-shopu bezplatne.
- Predĺženie nároku na zľavu alebo zmenu karty pre 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)
- O predĺženie nároku na zľavu, alebo zmenu karty pre DKV môže používateľ požiadať prostredníctvom e-shopu po priložení vyžadovaných dokladov k žiadosti, a to bezplatne.
- 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 18 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