

# **Všeobecné obchodné podmienky Dopravného podniku mesta Žiliny s.r.o. pre predaj dopravných kariet prostredníctvom internetu**

## **Článok I Všeobecné ustanovenia**

- 1) Všeobecné obchodné podmienky pre predaj dopravných kariet prostredníctvom internetu (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“) sa aplikujú na všetky predaje bezkontaktných čipových kariet, ktoré Dopravný podnik mesta Žiliny s.r.o., IČO: 3600 70 99, so sídlom Kvačalova 2, 011 40 Žilina, registrovaný na Okresnom súde Žilina, oddiel Sro, vložka č. 3510/L, IČ DPH: SK2020440,7583, infolinka: 041/566 01 11, e-mail: [dpmz@dpmz.sk](mailto:dpmz@dpmz.sk) (ďalej len „DPMŽ“) predá zákazníkovi prostredníctvom internetovej stránky <https://dopravnakarta.dpmz.sk> (ďalej všeobecne len ako „Zmluva“). Aplikácia všeobecných obchodných podmienok druhej zmluvnej strany (zákazníka) alebo akýchkoľvek iných všeobecných obchodných podmienok je týmto výslovne vylúčená, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
- 2) Zmeny týchto Všeobecných obchodných podmienok sú pre zmluvné strany záväznú iba vtedy, ak sa na nich zmluvné strany dohodli písomne. V takom prípade majú odchylné dojednania prednosť pred znením týchto Všeobecných obchodných podmienok.
- 3) Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú spracované na základe ustanovenia § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 4) V zmysle týchto Všeobecných obchodných podmienok sa Zmluva považuje za uzavretú dňom doručenia elektronickej objednávky zákazníka vystavenej prostredníctvom internetovej aplikácie predaja dopravných kariet (ďalej len „eShop“), ktorou zákazník akceptuje podmienky navrhnuté DPMŽ v objednávke a v týchto Všeobecných obchodných podmienkach a pripísaním finančných prostriedkov na účet DPMŽ.
- 5) Predaj dopravných kariet (bezkontaktných čipových kariet) prostredníctvom internetu sa realizuje v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách v znení neskorších predpisov, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov, zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, Obchodného zákonníka, a týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.
- 6) Zákazníkom pre účely týchto Všeobecných obchodných podmienok je fyzická osoba, ktorá má záujem o kúpu dopravnej karty prostredníctvom internetovej stránky <https://dopravnakarta.dpmz.sk>.
- 7) Emitentom DK sa rozumie dopravca resp. Dopravný podnik mesta Žiliny s.r.o. (ďalej len „Emitent“) a držiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá kartu užíva (ďalej len „Držiteľ“).

- 8) Orgánom dozoru je: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P.O. Box B-89, 011 79, Žilina 1, tel. č.: 041/763 21 30.

## **Článok II** **Dopravná karta**

- 1) Dopravná karta (ďalej len „DK“) je inicializovaná a personifikovaná bezkontaktná čipová karta a slúži ako nosič alebo identifikátor predplatného cestovného lístka v elektronickej podobe, cestovného lístka na bezplatnú prepravu, ak na taký má nárok, elektronickej peňaženky a informácie o druhu a dobe platnosti zľavy.
- 2) Z technického hľadiska ide o bezkontaktnú čipovú kartu, ktorá je chránená bezpečnostným kľúčom a opatrená potlačou pri personalizácii. Pre dosiahnutie dlhodobej funkčnosti a spoľahlivosti je potrebné s DK zaobchádzať s čo najväčšou opatrnosťou. To znamená, že karta musí byť uchovávaná tak, aby nedochádzalo k jej priehybu, odreniu, nalomeniu alebo inému mechanickému namáhaniu. K poškodeniu môže dôjsť aj mechanickým namáhaním alebo prehýbaním, ktoré nie je na povrchu viditeľné. V tomto prípade k poškodeniu dochádza vo vnútri karty. Taktiež nesmie byť DK dlhodobo vystavená vplyvom extrémnych teplôt (pod -10 °C a nad 40 °C), pôsobeniu striedavého elektrického alebo magnetického poľa, rovnako aj statického elektrického alebo magnetického poľa mimo bežného dosahu.
- 3) Pri používaní v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami Emitent deklaruje bezporuchovú funkčnosť DK po dobu 24 mesiacov odo dňa jej vydania. V prípade skrytej chyby DK, ktorá nebola preukázateľne spôsobená používaním DK v rozpore s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, má Držiteľ právo na bezplatnú výmenu DK na základe reklamačných podmienok uvedených v týchto Všeobecných obchodných podmienkach.
- 4) V prípade straty, odcudzenia alebo z iných objektívnych dôvodov je možné DK zablokováť proti zneužitiu prostredníctvom vytvoreného účtu cez internetovú aplikáciu pre predaj predplatných cestovných lístkov a plnenie elektronickej peňaženky – dobíť kreditu na elektronickú peňaženku (ďalej len „eShop“) alebo osobne, na požiadanie, na predajnom mieste DPMŽ. Služba blokovania DK sa poskytuje maximálne na obdobie 60 dní. Po uplynutí tohto obdobia sa DK zo zoznamu blokových kariet vyradí.
- 5) Za stratenú, odcudzenú a poškodenú DK sa náhrada neposkytuje.
- 6) Cestujúci sa zaväzuje nevyužívať DK a aplikácie na nej nahraté za iným účelom ako je cestovanie vo verejnej osobnej doprave. DK a aplikácie cestujúci nie je oprávnený kopírovať, upravovať, meniť, vytvárať odvodené diela, distribuovať na komerčné účely alebo ďalej licencovať.
- 7) Kto neoprávnene vyrobí, pozmení, obstará alebo užíva DK, môže sa týmto konaním dopustiť priestupku, alebo trestného činu v zmysle príslušných zákonov.

## **Článok III** **Predmet zmluvy a podmienky predaja dopravnej karty**

- 1) Predmetom Zmluvy je záväzok DPMŽ dodať zákazníkovi DK tzn. bezkontaktnú čipovú kartu s inicializáciou a previesť na neho vlastnícke právo k DK a záväzok zákazníka zaplatiť DPMŽ kúpnu cenu DK vrátane poštovného.

- 2) Elektronický predaj DK sa realizuje výlučne prostredníctvom eShop-u, ktorý prevádzkuje DPMŽ na webovej stránke <https://dopravnakarta.dpmz.sk>.
- 3) Zákazník si zakúpi DK prostredníctvom elektronickej objednávky zákazníka vystavenej prostredníctvom eShop-u, pričom elektronickej objednávka bude vystavená na meno a priezvisko zákazníka, podľa zadaného typu (prenosná, neprenosná) a podtyp DK bude zadaný DPMŽ. Podtyp DK môže byť základný alebo zľavnený. Pre získanie zľavneného podtypu DK je zákazník povinný priložiť/zaslať doklad preukazujúci nárok na zľavu podľa platnej Tarify mestskej hromadnej dopravy v Žiline.
- 4) V prípade, že zákazník zašle DPMŽ nesprávne prílohy alebo fotografiu zákazníka (napr. staršiu ako 1 rok, resp. nevhodnú na vyhotovenie dokladu), DPMŽ môže pristúpiť k zrušeniu objednávky zákazníka, o čom bude zákazník informovaný e-mailovou správou.
- 5) Zákazník je povinný vyplniť, v rámci elektronickej objednávky zákazníka, všetky osobné údaje potrebné pre vystavenie DK. V prípade, ak zákazník nevyplní všetky políčka uvedené vo formulári, objednávka nebude úplná a systém predaja DK ju nespracuje.
- 6) Po vyplnení písomnej elektronickej objednávky je zákazník povinný skontrolovať si správnosť a úplnosť svojich údajov a vyjadriť svoj súhlas s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, so Všeobecnými obchodnými podmienkami Dopravného podniku mesta Žiliny s.r.o. pre predaj elektronickej cestovných lístkov a s Prepravným poriadkom a tarifou mestskej hromadnej dopravy v Žiline a to zakliknutím políčka „Súhlasím“. V prípade, ak zákazník nevyjadrí súhlas so všetkými vyššie uvedenými dokumentami, tak objednávka nebude úplná a systém predaja DK ju nespracuje. Vyjadrením súhlasu zákazník stráca právo na odstúpenie od zmluvy nakoľko predmetom dodania je aj inicializácia DK.
- 7) DPMŽ po spracovaní elektronickej objednávky zákazníka odošle zákazníkovi potvrdzujúci e-mail. Tento e-mail neslúži zákazníkovi ako doklad na cestovanie. Obsahuje však platobné podmienky a je podkladom reklamácie zakúpenej DK.
- 8) V prípade osobného odberu je možné si DK prevziať na predajnom mieste DPMŽ počas otváracích hodín a to po dobu kalendárnych 30 dní od prijatia potvrdzujúceho e-mailu. Po uplynutí tejto lehoty je DK deaktivovaná a to bez nároku na vrátenie úhrady zákazníkovi za DK. V prípade doručovania poštou DPMŽ doručuje DK len v rámci územia Slovenskej republiky.
- 9) DK je pripravená na vyzdvihnutie v prípade osobného odberu alebo expedovaná zákazníkovi v prípade poštovej prepravy bezodkladne a to najneskôr do pätnástich (15) pracovných dní od pripísania príslušnej sumy (na základe Poplatkov a cien doplnkového tovaru uvedeného v Prílohe č. 1 týchto Všeobecných obchodných podmienok) za DK, vrátane poštovného a manipulačného poplatku, na účet DPMŽ.
- 10) Doručená DK zákazníkovi je aktívna a pripravená na ďalšie použitie. Zákazník si môže na takúto DK zakúpiť predplatný cestovný lístok alebo dobiť kredit na elektronickej peňaženke prostredníctvom eShop-u.
- 11) DK preberá zákazník, na ktorého meno je DK vystavená. V prípade osôb do 16 rokov veku, DK preberá zákonný zástupca.
- 12) V prípade, že zákazník, ktorý je adresátom, neprevezme DK doručovanú poštou a to ani v odbernej lehote, zákazník si môže DK vyzdvihnúť na predajnom mieste DPMŽ počas otváracích hodín a to po dobu 30 kalendárnych dní od vrátenia zásielky

DK poštovým operátorom DPMŽ. Po uplynutí tejto lehoty je DK deaktivovaná a to bez nároku na vrátenie úhrady zákazníkovi za DK.

- 13) V prípade, ak finančné prostriedky za nákup DK vrátane poštovného a manipulačného poplatku, nie sú pripísané na účet DPMŽ do piatich (5) pracovných dní, písomná elektronická objednávka bude automaticky zrušená. Ak bude úhrada pripísaná po tomto termíne, bude automaticky vrátená späť zákazníkovi. Rovnako bude DPMŽ postupovať, ak bude úhrada poukázaná na účet DPMŽ v nesprávnej výške.
- 14) Zákazník môže zrušiť nákup DK kedykoľvek v priebehu vyplňovania písomnej elektronickej objednávky a to až do momentu jej odoslania.
- 15) Potvrdenie o zaplatení, ktoré slúži ako daňový doklad, je zákazníkovi dostupné prostredníctvom jeho vlastného účtu na e-Shope.
- 16) Zákazník môže požiadať o vystavenie faktúry na príslušné ID platby prostredníctvom zaslania e-mailu na adresu [ekonomika@dpmz.sk](mailto:ekonomika@dpmz.sk). Zaslaný e-mail musí obsahovať všetky potrebné informácie a to minimálne: ID platby, meno a priezvisko zákazníka alebo obchodný názov spoločnosti, IČO a DIČ zákazníka, adresu trvalého bydliska alebo sídla spoločnosti zákazníka, kontaktné údaje (e-mail, telefón). Zákazník môže požiadať o vystavenie faktúry aj osobne na predajnom mieste DPMŽ.

#### **Článok IV Odstúpenie od zmluvy**

- 1) Keďže predmetom zmluvy je aj inicializácia a personalizácia DK s výslovným súhlasom zákazníka, **odstúpenie od zmluvy nie je možné** v zmysle § 7 ods. 6, písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru“).
- 2) Zákazník odoslaním objednávky DPMŽ potvrdzuje, že DPMŽ včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru.

#### **Článok V Reklamačné konanie**

- 1) DPMŽ zodpovedá za to, že DK v čase plnenia má vlastnosti výslovne vymienené, že ju možno použiť podľa povahy a účelu zmluvy, a že DK nemá právne vady.
- 2) Držiteľ (zákazník) reklamáciu nákupu DK uplatňuje osobne, alebo v prítomnosti zákonného zástupcu, na predajnom mieste DPMŽ počas stránkových hodín alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu [eshop@dpmz.sk](mailto:eshop@dpmz.sk) alebo písomne listom zaslaným do sídla DPMŽ.
- 3) Reklamácia musí obsahovať číslo DK a čo najpodrobnejší popis konkrétneho prípadu, ktorý zákazník reklamuje.
- 4) DPMŽ sa bude snažiť k reklamáciám vyjadriť čo najskôr ako to bude možné, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie.

- 5) V prípade, že reklamácia bude uznaná za oprávnenú, bude Držiteľovi, bez poplatku za vystavenie, vydaná nová DK. Pri kartách, ktoré stratili svoju funkčnosť mechanickým namáhaním alebo poškodením vinou Držiteľa, nie je možné uznať prípadnú reklamáciu za oprávnenú.
- 6) Zákazník má právo obrátiť sa na DPMŽ so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [dpmz@dpmz.sk](mailto:dpmz@dpmz.sk) alebo listom do sídla spoločnosti DPMŽ), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým DPMŽ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že DPMŽ porušil jeho práva.

## **Článok VI**

### **Právo používať dopravnú kartu**

- 1) **Vzniká:**
  - a) riadnym prevzatím DK od Emitenta na základe podpisu Žiadosti/Zmluvy a akceptácii týchto Všeobecných obchodných podmienok.
- 2) **Zaniká:**
  - a) vrátením DK Emitentovi jej Držiteľom,
  - b) dňom úmrtia Držiteľa,
  - c) dňom nasledujúcim po uplynutí určenej doby platnosti DK,
  - d) písomnou výpoveďou Žiadosti/Zmluvy zo strany Emitenta:
    - (1) Emitent môže Žiadosť/Zmluvu vypovedať v tom prípade, pokiaľ bola DK Držiteľom použitá v rozpore s inými záväznými predpismi alebo bola zneužitá treťou osobou. Žiadosť/Zmluva zaniká uplynutím výpovednej lehoty, ktorá trvá 2 mesiace a jej začiatok plynutia sa počíta od nasledujúceho dňa po dni doručenia písomnej výpovede Držiteľovi.
    - (2) Emitent môže Žiadosť/Zmluvu vypovedať v prípade, že Držiteľ DK dlhodobu nepoužíva. Dlhodobým nepoužívaním DK Držiteľom sa pre účely týchto ustanovení Všeobecných obchodných podmienok rozumie neuskutočnenie platobnej transakcie na DK formou nákupu elektronického predplatného cestovného lístku alebo dobitie elektronickej peňaženky a to v čase 5 rokov od posledného nákupu na DK alebo vykonania jej označenia vo vozidle MHD. Žiadosť/Zmluva v tomto prípade zaniká uplynutím dvojmesačnej výpovednej lehoty, ktorá začína plynúť nasledujúci deň po dni doručenia písomnej výpovede Držiteľovi.
  - e) písomnou výpoveďou Žiadosti/Zmluvy zo strany Držiteľa. Držiteľ môže Žiadosť/Zmluvu vypovedať aj bez udania dôvodu. Žiadosť/Zmluva zaniká doručením výpovede Emitentovi na adresu sídla spoločnosti alebo osobne na predajné miesto DPMŽ,
  - f) nevyzdvihnutím vydanéj DK uloženej u Emitenta po dobu dlhšiu ako 30 dní odo dňa, ktorý bol uvedený v Žiadosti o vydanie DK, ako deň určený pre vyzdvihnutie DK. Uplynutím lehoty uvedenej v tomto článku je Emitent oprávnený vydanú DK zničiť bez nároku na vrátenie uhradenej finančnej sumy za vydanie DK žiadateľovi.

## **Článok VII**

### **Platnosť karty**

- 1) Platnosť DK, ako fyzického nosiča, je 5 rokov od jej vydania Držiteľovi. Po uplynutí tejto doby platnosti Emitent, na žiadosť Držiteľa, vydá Držiteľovi opakovanu kartu za cenu podľa Poplatkov a cien doplnkového tovaru (Príloha č. 1). Ak Držiteľ nemá záujem o ďalšie využívanie služieb Emitenta prostredníctvom DK, zostatok Emitent

vydá Držiteľovi v hotovosti po odpočítaní manipulačného poplatku uvedeného v Poplatkoch a cenách doplnkového tovaru (Príloha č. 1).

### **Článok VIII Záverečné ustanovenia**

- 1) V prípade, že akékoľvek ustanovenie Zmluvy sa stane v akomkoľvek ohľade neplatným, nezákonným alebo nevymáhateľným, nebude tým žiadnym spôsobom dotknutá alebo porušená platnosť, zákonnosť alebo vymáhateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy.
- 2) Zmluvy, ako aj práva a povinnosti z nich vyplývajúce, vrátane posudzovania ich platnosti, ako aj následkov ich prípadnej neplatnosti, sa riadia a budú vykladané na základe a v súlade s hmotným (materiálnym) právom platným v Slovenskej republike. Právne vzťahy, ktoré nie sú v Zmluve bližšie upravené, sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka.
- 3) Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú riešené vzájomnou dohodou. V prípade, že nedôjde k dohode, budú spory s konečnou platnosťou rozhodnuté príslušným súdom v Slovenskej republike, príslušným podľa procesných predpisov platných v Slovenskej republike. Zmluvné strany týmto zároveň vylučujú aplikáciu akýchkoľvek a všetkých kolíznych noriem upravených v dvojstranných a/alebo viacstranných medzinárodných zmluvách a/alebo dohodách, ktoré sú súčasťou právneho poriadku Slovenskej republiky.
- 4) DPMŽ vyhlasuje, že pred uzatvorením zmluvného vzťahu oboznámil zmluvného partnera s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.
- 5) Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 24. marca 2021.

V Žiline, dňa 23. 03. 2021

Ing. Ján Barienčík, PhD.  
*konateľ a riaditeľ*

## Príloha č. 1

**Poplatky a ceny doplnkového tovaru**

POLOŽKA	CENA
Dopravná karta (prvá)	5,50 €
Druhá a ďalšia DK ( <i>vydaná do 60 mesiacov od vydania predchádzajúcej karty na to isté meno</i> ) alebo vydanie duplikátu)	7,00 €
Obal na DK	0,50 €
Vykonanie zmeny v DK	1,00 €
Predĺženie platnosti nároku na zľavu	1,00 €
Potvrdenie o výške cestovného	3,50 €
Správa zálohy na neplatnej DK	3,00 € / rok
Vrátenie kreditu z elektronickej peňaženky (EP) alebo časti nevyužitého predplatného cestovného lístka (PCL)	20 % z kreditu EP alebo z ceny PCL
Prevod kreditu na inú DK	1,00 €
Doručenie DK kúpenej v eShop-e na určenú adresu	1,00 € + náklady podľa spôsobu doručenia (pošta, kuriér apod.)
Zápis nároku na bezplatnú dopravu do DK, ktorý je platný 1 rok. <i>Platí výhradne pre cestujúcich podľa čl. IV, odseku č. 1, písmena b) a c) Tarify mestskej hromadnej dopravy v Žiline</i>	20 € / rok