

# **Všeobecné obchodné podmienky Dopravného podniku mesta Žiliny s.r.o. pre predaj predplatných cestovných lístkov a kreditu na elektronickú peňaženku**

## **Článok I. Všeobecné ustanovenia**

- 1) Všeobecné obchodné podmienky pre predaj predplatných cestovných lístkov a kreditu na elektronickú peňaženku (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“) sa aplikujú na všetky predaje elektronických cestovných lístkov, 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: SK2020447583, infolinka: 041/566 01 11, e-mail: [dpmz@dpmz.sk](mailto:dpmz@dpmz.sk) (ďalej len „DPMŽ“) predá Zákazníkovi prostredníctvom internetovej stránky [dopravnakarta.dpmz.sk](http://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 záväzné 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 písomnej elektronickej objednávky zákazníka vystavenej prostredníctvom internetovej aplikácie pre predaj predplatných cestovných lístkov a plnenie elektronickej peňaženky – dobitie kreditu na elektronickú peňaženku (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 elektronických cestovných lístkov sa realizuje v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickej 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 Všeobecne obchodných podmienok je fyzická osoba, ktorá má záujem o kúpu elektronickej cestovného lístka prostredníctvom eShop-u (ďalej len „Zákazník“).
- 7) Predplatným cestovným lístkom (ďalej len „PCL“) sa rozumie typ cestovného lístka vydávaný výhradne v elektronickej podobe, s neobmedzeným počtom ciest

s vopred určenou časovou a miestnou platnosťou, ktorý si môže Zákazník kúpiť prostredníctvom eShop-u prevádzkovaného DPMŽ.

- 8) Elektronickou peňaženkou (ďalej len „EP“) sa rozumie služba umožňujúca Zákazníkovi naplniť si finančný kredit na DK prostredníctvom eShop-u prevádzkovaného DPMŽ a tento následne využívať pri platení za elektronické cestovné lístky.
- 9) 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.**

### **Predmet zmluvy a podmienky predaja elektronických cestovných lístkov**

- 1) Predmetom Zmluvy je záväzok DPMŽ dodať Zákazníkovi PCL s časovou a miestnou platnosťou podľa aktuálne platnej **Tarify mestskej hromadnej dopravy v Žiline (ďalej len „Tarifa“)** a/alebo zabezpečiť plnenie EP na požadovanú sumu a záväzok Zákazníka zaplatiť DPMŽ kúpnu cenu PCL podľa aktuálne platnej Tarify a/alebo cenu vo výške požadovaného plnenia EP – dobitia kreditu na EP uvedeného v Tarife.
- 2) Internetový predaj PCL a EP sa realizuje výlučne prostredníctvom eShop-u, prevádzkovaného DPMŽ na webovej stránke <https://dopravnakarta.dpmz.sk>.
- 3) Zákazník si zakúpi PCL alebo EP prostredníctvom elektronickej objednávky vystavenej prostredníctvom eShop-u, pričom elektronickú objednávku na PCL je možné vystaviť len podľa typu karty Zákazníka (základný, zľavnený, prenosný).
- 4) Nákup PCL a EP prostredníctvom eShop-u DPMŽ môžu využiť iba držiteľia bezkontaktných čipových kariet typu MIFARE DESFire so 17 miestnym SNR číslom.
- 5) Zákazník si, prostredníctvom eShop-u, vyberie resp. pridá do košíka vybraný typ PCL a/alebo výšku vkladu pre dobitie EP. Zákazník je prostredníctvom eShop-u informovaný o všetkých aktuálne platných a jemu dostupných PCL.
- 6) PCL a EP prostredníctvom internetu si môže Zákazník zakúpiť vopred:
  - najskôr 10 kalendárnych dní pred jeho požadovanou platnosťou,
  - najneskôr 2 hodiny pred jeho požadovanou platnosťou v prípade, že táto kúpa je výhradne spojená s online platbou prostredníctvom eShop-u DPMŽ.
- 7) Pre plnenie EP, prostredníctvom eShop-u na DK, je potrebné vybrať ľubovoľnú sumu kreditu zaokrúhlenú na celé EUR. Plnenie EP je možné minimálne v hodnote 5,- €, pričom maximálny zostatok kreditu na EP môže byť 100,- €.
- 8) Po vyplnení elektronickej objednávky je Zákazník povinný skontrolovať si správnosť a úplnosť svojich údajov a vyjadriť svoj súhlas s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami kliknutím políčka „Súhlasím s obchodnými podmienkami“. V prípade, ak Zákazník nevyjadrí súhlas s obchodnými podmienkami, objednávka nebude úplná a systém predaja PCL a EP ju nespracuje.
- 9) DPMŽ po spracovaní elektronickej objednávky Zákazníka odošle Zákazníkovi potvrdzujúci e-mail. Tento e-mail neslúži Zákazníkovi ako doklad na cestovanie. Obsahuje údaje o zakúpenom PCL a EP, a je podkladom reklamácie zakúpeného PCL a/alebo plnenia EP.

- 10) Zákazník odoslaním elektronickej objednávky DPMŽ potvrdzuje, že DPMŽ si včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru.
- 11) V prípade online platby, prostredníctvom internetového platobného produktu podporovaného eShop-om DPMŽ, je Zákazník automaticky presmerovaný na platobnú bránu, kde si vyberie spôsob platby. A to buď platbu platobnou kartou on-line alebo okamžitú platbu, ktorú podporujú vybrané banky. V prípade výberu okamžitej platby Zákazník postupuje podľa pokynov banky. Po realizácii transakcie Zákazník obdrží e-mail o úspešnom zrealizovaní transakcie a o spracovanej elektronickej objednávke Zákazníka.
- 12) Po zadaní prihlasovacieho mena a hesla do eShop-u, ktorý prevádzkuje DPMŽ, je Zákazník informovaný o histórii nákupov PCL a EP. Heslo si Zákazník vytvorí sám pri registrácii účtu. Prihlasovacie meno je vždy e-mailová adresa Zákazníka.
- 13) Zákazník môže zrušiť nákup PCL a EP kedykoľvek v priebehu vyplňovania elektronickej objednávky a to až do momentu jej objednania.
- 14) Potvrdenie o zaplatení, ktoré slúži ako daňový doklad, je zákazníkovi dostupné prostredníctvom jeho vlastného účtu na e-Shope.
- 15) Zákazník môže požiadať o vystavenie faktúry na príslušné ID transakcie 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 transakcie, 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 III. Kúpna cena PCL**

- 1) Kúpna cena PCL a EP je uvedená v aktuálne platnej Tarife, ktorá je zverejnená na webovej stránke <https://dopravnakarta.dpmz.sk>

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

- 1) Kúpa predplatných PCL a/alebo plnenie EP je uzatvorením zmluvy na diaľku v zmysle 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 preto je Zákazník oprávnený odstúpiť od kúpy pokiaľ žiadna časť z Produktu nebola spotrebovaná alebo zaslaná na spracovanie do systému elektronickej predaja.
- 2) Odstúpenie od kúpy si môže Zákazník uplatniť prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy potvrdeného vlastnoručným podpisom. Po doručení vypísaného formulára do sídla DPMŽ alebo na predajné miesto DPMŽ bude zákazníkovi následne vrátená platba zaplatená za nákup PCL alebo EP späť na účet, z ktorého bola platba DPMŽ poukázaná, prípadne v hotovosti na predajnom mieste DPMŽ.

- 3) Odstúpenie od kúpy môže Zákazník vykonať aj osobne na predajnom mieste DPMŽ počas stránkových hodín.
- 4) V prípade, že platba za PCL a EP nebola uhradená a následne došlo k odstúpeniu od kúpy, DPMŽ nemá povinnosť žiadnu platbu alebo jej inú časť Zákazníkovi vrátiť.
- 5) Právo na odstúpenie podľa tohto článku VOP si musí Zákazník uplatniť do 2 dní pred začiatkom platnosti PCL. Po tejto lehote môže Zákazník požiadať o vrátenie kreditu z elektronickej peňaženky alebo časti nevyužitého predplatného cestovného lístka zníženého o poplatok, podľa cenníka platnej Tarify MHD v Žiline, z ceny PCL, a to iba osobne na predajnom mieste DPMŽ.

#### **Článok V. Reklamačné konanie**

- 1) DPMŽ zodpovedá za to, že PCL a EP, v čase plnenia a po celú dobu platnosti PCL a EP, má vlastnosti výslovne vymienené, že ho/ju možno použiť podľa povahy a účelu zmluvy, a že PCL a EP nemá právne vady.
- 2) Zákazník reklamáciu nákupu PCL a EP uplatňuje osobne na predajnom mieste DPMŽ počas stránkových hodín alebo písomne prostredníctvom reklamačného formulára na webe [dopravnakarta.dpmz.sk](http://dopravnakarta.dpmz.sk), e-mailu [reklamacie@dpmz.sk](mailto:reklamacie@dpmz.sk) alebo listom zaslaným do sídla DPMŽ.
- 3) Reklamácia musí obsahovať 17-miestne (SNR) číslo dopravnej karty 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) 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.
- 6) Pre vystavenie duplikátu DK s PCL alebo EP v prípade poškodenia DK alebo jej straty sa použijú ustanovenia aktuálne platnej Tarify zverejnenej na webovej stránke [www.dpmz.sk](http://www.dpmz.sk).

#### **Článok VI. 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 a sú pre obe strany záväzné.
- 5) Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 24. marca 2021.
- 6) DPMŽ si vyhradzuje právo na zmenu týchto Všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto VOP je splnená umiestnením na internetovej stránke [www.dpmz.sk](http://www.dpmz.sk).

V Žiline, dňa 23. 3. 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