

**OBCHODNÉ PODMIENKY
A REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Platné a účinné od 05.04.2022

ZOZNAM SKRATIEK

Zoznam skratiek
BČK – bezkontaktná čipová karta
BMK - Bratislavská mestská karta
CL1C – cestovný lístok na jednu cestu
DCL – denný cestovný lístok
eCL – cestovný lístok v elektronickej podobe
EP – elektronická peňaženka
IDS BK – Integrovaný dopravný systém v Bratislavskom kraji
PA – predajný automat
PCL - predplatný cestovný lístok
PP IDS BK – Prepravný poriadok Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji
PP ZSSK – Prepravný poriadok Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s.
ZSSK – Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť:

Obchodné meno: Bratislavská integrovaná doprava, a. s.
Sídlo: Jankolova 6, 851 04 Bratislava
IČO: 35 949 473
Registrácia: Okresný súd Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4799/B
DIČ: 2022045894
IČ DPH: SK2022045894

(ďalej len „BID“)

týmito obchodnými podmienkami a reklamačným poriadkom informuje spotrebiteľa (ďalej len „zákazník“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.

2. Predaj cestovných lístkov prostredníctvom predajných automatov (ďalej len „PA“) a označovačov cestovných lístkov (ďalej len „OCL“) sa uskutočňuje v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov, zákona č. 514/2009 Z. z. o doprave na dráhach v znení neskorších predpisov. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

3. Multifunkčné predajné automaty sú umiestnené na železničných staniach:

- a) Bratislava hlavná stanica,
- b) Bratislava-Nové Mesto,
- c) Bratislava-Vinohrady,
- d) Bernolákovo,
- e) Devínska Nová Ves,
- f) Malacky,
- g) Pezinok,
- h) Senec,
- i) Zohor.

4. Prístup k predajným automatom v lokalitách uvedených v odseku 3.a) až 3.e) tohto článku je obmedzený otváracími hodinami staničnej budovy.

5. Označovače cestovných lístkov sú umiestnené na nástupištiach železničných staníc a zastávok.

6. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s PP IDS BK.

Článok II. Sortiment predávaných cestovných lístkov

1. Predajný automat umožňuje predaj cestovných lístkov IDS BK.
2. Označovač cestovných lístkov umožňuje predaj cestovných lístkov IDS BK v elektronickej podobe.

Cestovné lístky IDS BK

3. Sortiment predávaných cestovných lístkov IDS BK v predajnom automate:
 - a) predplatné cestovné lístky IDS BK,
 - b) cestovné lístky na jednu cestu v papierovej podobe,
 - c) denné cestovné lístky v papierovej podobe,
 - d) dovozné (batožinové lístky).
4. Predajný automat ďalej umožňuje:
 - a) plnenie EP,
 - b) zápis internetových udalostí do čipu karty,
 - c) kontrolu platnosti PCL a zobrazenie údajov zapísaných v čipe BČK.
5. Sortiment predávaných cestovných lístkov IDS BK v označovači cestovných lístkov:
 - a) cestovné lístky na jednu cestu v elektronickej podobe,
 - b) denné cestovné lístky v elektronickej podobe.
6. Pre použitie cestovných lístkov IDS BK platí PP IDS BK, v ktorom je zverejnený aj aktuálne platný cenník. Prepravný poriadok je zverejnený v sídle predajcu, ako aj na internetovej stránke www.idsbk.sk.

Článok III. Postup pri kúpe cestovných lístkov prostredníctvom predajného automatu

Postup nákupu predplatných cestovných lístkov

1. Na obrazovke automatu stlačte „*Predplatné cestovné lístky*“
2. Priložte čipovú kartu k čítačke čipovej karty
3. Na obrazovke vyberte zóny
4. Na obrazovke vyberte časovú platnosť lístka
5. Na obrazovke vyberte začiatok platnosti lístka
6. Na obrazovke zvolte spôsob platby
7. Vložte bankovky a/alebo mince alebo sa riadte pokynmi platobného terminálu

Postup nákupu cestovných lístkov na jednu cestu, denných cestovných lístkov a dovozných lístkov

1. Na obrazovke automatu stlačte „Cestovné lístky na jednu cestu“, alebo „Denné lístky“ alebo „Dovozné batožina / pes“
2. Na obrazovke si nájdite požadovaný typ cestovného lístka a zvolte požadovaný počet kusov cestovných lístkov
3. Skontrolujte si nákup a zvolte na obrazovke automatu spôsob platby
4. Vložte bankovky a/alebo mince alebo sa riadte pokynmi platobného terminálu

Postup pri plnení EP

1. Na obrazovke automatu stlačte „Dobíjanie elektronickej peňaženky“
2. Priložte čipovú kartu k čítačke čipovej karty
3. Na obrazovke zadajte požadovanú sumu
4. Na obrazovke zvolte spôsob platby
5. Vložte bankovky a/alebo mince alebo sa riadte pokynmi platobného terminálu

Článok IV. Postup pri kúpe cestovných lístkov v elektronickej podobe prostredníctvom označovača**Nákup lístka pre držiteľa karty**

1. Na obrazovke stlačte „Cestovné lístky na jednu cestu“, alebo „Denné lístky“
2. Priložte čipovú kartu k čítačke čipovej karty
3. Na obrazovke si nájdite a zvolte požadovaný typ cestovného lístka
4. Priložte čipovú kartu k čítačke čipovej karty
5. Označovač vás informuje o výsledku operácie

Nákup lístka pre spolucestujúceho

Nákup lístka pre spolucestujúceho je možný až po kúpe lístka pre držiteľa karty.

6. Na obrazovke s informáciou o výsledku operácie nákupu lístka pre držiteľa karty zvolte ponuku pre spolucestujúcich
7. Ponuka spolucestujúcich je rozdelená na nákup lístkov v tarife základný, zľavnený a batožina. Príslušným počtom stlačení týchto tlačidiel volíte počet lístkov.
8. Priložte čipovú kartu k čítačke čipovej karty
9. Označovač vás informuje o výsledku operácie.

Článok V. Spôsob platby

1. V predajnom automate je možné platiť nasledovnými spôsobmi:
 - a) bankovkami hodnôt 5 € - 50 €,
 - b) mincami hodnôt 0,05 € - 2 €,
 - c) platobnou kartou VISA, MasterCard alebo Maestro.
2. Pri platbe automat prijme iba limitovanú hodnotu bankoviek. Limit prijatej hodnoty bankoviek závisí od hodnoty nákupu a objemu hotovosti, ktorú ma automat k dispozícii na vydávanie.

Automat vydáva preplatok.

O nedostatku hotovosti na výdaj, automat informuje zákazníka ešte pred realizovaním platby.
3. V označovači cestovných lístkov je možná platba prostredníctvom kreditu elektronickej peňaženky zapísanej v bezkontaktnéj čipovej karte.

Článok VI. Vybavovanie reklamácie

1. Reklamáciu služieb poskytovaných BID je možné podať:
 - a) v prípade kúpy cestovného dokladu IDS BK.
2. Reklamáciu pri predaji cez PA možno uplatniť z nasledovných dôvodov:
 - a) nevydaný alebo nesprávne vydaný papierový cestovný lístok (chybná tlač, nesprávne orezanie a pod.)
 - b) nezapísanie zakúpeného PCL na BČK,
 - c) duplicitne zakúpený PCL,
 - d) zaseknutá bankovka v automate,
 - e) nevydanie správnej hotovosti z automatu,
 - f) nesprávne vyúčtovanie sumy za transakciu,
 - g) poruchy technického charakteru.
3. Reklamácie pri predaji eCL cez OCL možno uplatniť z nasledovných dôvodov:
 - a) nesprávny zápis do čipu karty,
 - b) nesprávne stiahnutie kreditu EP,
 - c) poruchy technického charakteru.
4. Reklamácií nepodlieha nesprávny výber cestovného lístka zákazníkom.
5. Reklamáciu je možné podať:
 - a) písomne na adrese sídla BID: Jankolova 6, 851 04 Bratislava,
 - b) písomne alebo osobne v priestoroch pracoviska BID na adrese Jankolova 6, 851 04 Bratislava, poverená osoba: prítomný zamestnanec oddelenia

ekonomiky dopravy,

- c) prostredníctvom elektronickej pošty: automaty@bid.sk,
- d) vypísaním reklamačného tlačiva: www.idsbk.sk/reklamacia,
- e) telefonicky na tel. č. 0948 102 102,
- f) vypísaním a odovzdaním príslušného tlačiva a dokladov k reklamácií vo vybraných nižšie uvedených tarifných bodoch ZSSK (len v prípade predajného automatu).

Bratislava hlavná stanica	Devínska Nová Ves	Senec
Bratislava-Nové Mesto	Malacky	Šenkvice
Bratislava-Petržalka	Moravský Svätý Ján	Veľké Leváre
Bratislava-Vinohrady	Pezinok	Závod
Báhoň	Plavecký Štvrtok	Zohor
Cífer	Sekule	

6. BID je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
7. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie BID vybaví reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch môže BID reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nebude trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo od zmluvy odstúpiť.
8. V súlade s § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov BID je oprávnená vybaviť reklamáciu vrátením kúpnej ceny zakúpeného cestovného, vyplatením primeranej zľavy z ceny zakúpeného cestovného, alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.

Článok VII. Záverečné ustanovenia

1. BID bude informovať cestujúceho o vybavení reklamácie podľa dohodnutej formy vyrozumienia (e-mailom, poštou, telefonicky).
2. Tieto obchodné podmienky a reklamačný poriadok sú pre zákazníka a poskytovateľa služby záväzné.
3. BID si vyhradzuje právo obchodné podmienky meniť. Zmenené podmienky vyhlási vhodným spôsobom na internetovej stránke najmenej 14 dní pred účinnosťou nových obchodných podmienok.
4. Zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho - BID so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci - BID vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa

domnieva, že predávajúci - BID porušil jeho práva. Ak predávajúci - BID odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); Návrh môže zákazník podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa - (t. j. zákazníka) požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Uplatnením návrhu na alternatívne riešenie sporu nie je dotknuté právo zákazníka obrátiť sa na súd.

5. Tieto obchodné podmienky a reklamačný poriadok nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 05.04.2022.

V Bratislave, dňa 21.03.2022

Za Bratislavskú integrovanú dopravu, a. s.

.....
PhDr. Branislav Masarovič
predseda predstavenstva

.....
Ing. Patrícia Mešťan
člen predstavenstva

.....
Ing. Tomáš Vašek
člen predstavenstva