



Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

na služby poskytované Dopravným podnikom Bratislava, akciová spoločnosť v zmysle  
prepravných poriadkov

Zmena zo dňa 01.07.2024

## Článok 1 Úvodné ustanovenia

### 1. Spoločnosť:

Obchodné meno:	Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť
Sídlo:	Olejkárska 1, 814 52 Bratislava
IČO:	00 492 736
Registrácia:	Mestský súd Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 607/B
DIČ:	2020298786
IČ DPH:	SK2020298786

(ďalej len „DPB“) týmto reklamačným poriadkom informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „cestujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.

2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade, s *Prepravným poriadkom Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji a Tarifou mestskej hromadnej dopravy v Bratislave pre SMS cestovné lístky na jednu cestu a výkon prepravnej kontroly a Tarifou hromadnej dopravy v Bratislave pre bezkontaktnú platobnú kartu ako nosič predplatného cestovného lístka a výkon prepravnej kontroly a Všeobecnými obchodnými podmienkami použitia bezkontaktnej platobnej karty v preprave prostredníctvom služby Kartuj.*

## Článok 2 Vybavovanie reklamácie

### A. Reklamácia jednorazových cestovných lístkov na jednu cestu vydaných automatmi na predaj cestovných dokladov

1. Reklamáciu služieb poskytnutých automatmi na predaj jednorazových cestovných lístkov (ďalej len „JCL“) si možno uplatniť:
  - a) na nesprávne vydaný JCL na jednu cestu (napr. slabá potlač, zle orezaný papier),
  - b) na nesprávne vydaný peňažný výdavok,
  - c) na nevrátený peňažný výdavok,
  - d) na poruchy technického charakteru.
2. Reklamáciu si možno uplatniť:
  - a) písomne v podateľni DPB, alebo na Oddelení tarifných služieb DPB, na adrese: Olejkárska 1, Bratislava počas pracovných dní od 07:00-14:30 hod.
  - b) telefonicky, na tel. č. +421 2 5950 1476, počas pracovných dní v čase od 07.00 h do 14.30 hod.
  - c) elektronickou poštou zaslaním na e-mail: [automaty@dpb.sk](mailto:automaty@dpb.sk).

## **B. Reklamácia SMS cestovných lístkov na jednu cestu**

1. Reklamáciu SMS cestovných lístkov na jednu cestu si cestujúci môže uplatniť na:
  - a) nedoručený cestovný lístok,
  - b) nevydaný a zaúčtovaný cestovný lístok,
  - c) duplicitne zaúčtovaný a neobjednaný cestovný lístok.
2. Reklamáciu si možno uplatniť:
  - a) písomne v podateľni DPB alebo na Oddelení tarifných služieb DPB, na adrese: Olejkárska 1, Bratislava počas pracovných dní od 07:00-14:30 hod.
  - b) telefonicky, na tel. č. +421 2 5950 1481 počas pracovných dní v čase od 07.00 h do 14.30 hod.
  - c) elektronickou poštou zaslaním na e-mail: [ots@dpb.sk](mailto:ots@dpb.sk).

## **C. Reklamácia na elektronické nosiče tarifných údajov - bezkontaktná čipová karta**

1. Reklamáciu na funkčnosť elektronických nosičov tarifných údajov – bezkontaktných čipových kariet (ďalej len „BČK“) možno podať do 24 mesiacov od jej vydania.
2. Reklamáciu si možno uplatniť na predajnom mieste DPB, na adrese: Olejkárska 1, 814 52 Bratislava.
3. DPB je povinný na žiadosť cestujúceho vystaviť náhradné doklady na obdobie do vybavenia reklamácie, a to za predpokladu, že cestujúci zloží kauciu vo výške 6,- € s DPH. Táto kaucia bude cestujúcemu vrátená v prípade, že cestujúci vráti náhradné doklady DPB do 60 dní od ich vystavenia.
4. Pri preberaní reklamovanej BČK sa vypisuje reklamačný protokol, ktorý podpisuje zamestnanec DPB preberajúci reklamáciu a cestujúci, ktorý BČK reklamuje. Jednu kópiu reklamačného protokolu obdrží cestujúci.
5. Pri vybavovaní reklamácie odporúčame predložiť doklad o zaplatení BČK.
6. Reklamácia nebude uznaná pokiaľ došlo k mechanickému, chemickému, tepelnému, elektrickému resp. elektromagnetickému poškodeniu čipu, resp. BČK ako takej, alebo neboli dodržané Podmienky používania BČK, s ktorými je možné sa oboznámiť na ktoromkoľvek predajnom mieste DPB, a. s. alebo na stránke [www.dpb.sk](http://www.dpb.sk).
7. V prípade uznanej reklamácie DPB vystaví cestujúcemu bez zaplatenia manipulačného poplatku duplikát BČK a duplikát predplatného cestovného lístku, ak v čase reklamácie BČK bol držiteľom platného predplatného cestovného lístka, a duplikát kreditu, ak v čase reklamácie bola elektronická peňaženka na BČK naplnená.

## **D. Reklamácia bezkontaktnej čipovej karty, internetového predplatného cestovného lístku a/alebo naplnenia elektronickej peňaženky zakúpených prostredníctvom internetového predaja**

1. Reklamácia BČK, internetového predplatného cestovného lístka (ďalej len „iPCL“) a/alebo naplnenia elektronickej peňaženky (ďalej len „EP“) zakúpených prostredníctvom internetového predaja sa spravuje podľa *Všeobecných obchodných podmienok Dopravného podniku Bratislava, akciová spoločnosť, pre predaj bezkontaktných čipových kariet prostredníctvom internetu alebo Všeobecných obchodných podmienok Dopravného podniku Bratislava, akciová spoločnosť, pre predaj predplatných cestovných lístkov a plnenie elektronickej peňaženky prostredníctvom internetu.*
2. Reklamáciu si cestujúci môže uplatniť na:
  - a) nezapísanie zakúpeného iPCL,
  - b) duplicitne zakúpený iPCL,
  - c) nesprávne uhradený iPCL (chybný variabilný symbol alebo SNR číslo),
  - d) duplicitne stiahnutú platbu za naplnenie EP na BČK,
  - e) neúspešné naplnenie EP na BČK,
  - f) nedoručenie BČK
3. Reklamáciu si možno uplatniť:
  - a) písomne v podateľni DPB alebo na Oddelení tarifných služieb DPB, na adrese: Olejkárska 1, Bratislava počas pracovných dní od 07:00-14:30 hod.
  - b) telefonicky, na tel. č. +421 2 5950 1481 počas pracovných dní v čase od 07.00 h do 14.30 hod.
  - c) elektronickou poštou zaslaním na e-mail: [ots@dpb.sk](mailto:ots@dpb.sk).

## **E. Reklamácia predplatných cestovných lístkov a elektronickej peňaženky**

1. Reklamáciu predplatných cestovných lístkov (ďalej len „PCL“) si cestujúci môže uplatniť na:
  - a) nezapísanie zakúpeného PCL na BČK,
  - b) nesprávne zakúpený PCL,
  - c) duplicitne stiahnutú platbu za zakúpený PCL.
2. Reklamáciu EP si cestujúci môže uplatniť na:
  - a) duplicitne stiahnutú platbu za naplnenie EP na BČK,
  - b) neúspešné naplnenie EP na BČK.
3. Reklamáciu si možno uplatniť:
  - a) písomne v podateľni DPB alebo na Oddelení tarifných služieb DPB, na adrese: Olejkárska 1, Bratislava počas pracovných dní od 07:00-14:30 hod.
  - b) telefonicky, na tel. č. +421 2 5950 1481 počas pracovných dní v čase od 07.00 h do 14.30 hod.
  - c) elektronickou poštou zaslaním na e-mail: [ots@dpb.sk](mailto:ots@dpb.sk).

Na reklamáciu PCL sa primerane vzťahujú ustanovenia Prepravného poriadku IDS BK

## **F. Reklamácia obalu na bezkontaktnú čipovú kartu**

1. Reklamáciu si možno uplatniť do 24 mesiacov od jeho vydania.

2. Reklamáciu si možno uplatniť v predajni DPB, na adrese: Olejkárska 1, Bratislava.
3. Pri reklamácií a odovzdaní obalu cestujúci vypíše reklamačný protokol, ktorý podpisuje cestujúci a zamestnanec DPB preberajúci reklamáciu. Cestujúci si prevezme jednu kópiu reklamačného protokolu.
4. Reklamácia nebude uznaná pokiaľ došlo k mechanickému, chemickému alebo tepelnému, poškodeniu obalu.
5. V prípade uznanej reklamácie DPB poskytne cestujúcemu nový obal bezplatne.

## **G. Reklamácia jednorazových cestovných lístkov zakúpených prostredníctvom služby Kartuj**

1. Reklamáciu si cestujúci môže uplatniť na:
  - a) nesprávne zaúčtované cestovné. V takomto prípade je pri reklamácií potrebné poskytnúť výpis o platbe aj s kódom platby.
2. Reklamáciu si možno uplatniť:
  - a) písomne v podateľni DPB alebo na Oddelení tarifných služieb DPB, na adrese: Olejkárska 1, Bratislava počas pracovných dní v čase 07:00 - 14:30 hod.
  - b) telefonicky, na tel. č. +421 2 5950 1481 počas pracovných dní v čase 07:00 - 14:30 hod.
  - c) elektronickou poštou zaslaním na e-mail: [ots@dpb.sk](mailto:ots@dpb.sk).
3. Zákazník nemá nárok na vrátenie:
  - a) Ak neúmyselnou manipuláciou s BPK v snímacom poli platobného terminálu KOCL príde k nevyžiadanému TAPu a následne aj zúčtovaniu daného TAPu. TAPy, ktoré sa uskutočnili takýmto spôsobom nie je možné reklamovať a takto stiahnuté finančné prostriedky dopravca nevracia. Snímacie pole má dosah cca 5 cm od terminálu.
  - b) Ak bolo ku KOCL priložených naraz viacero kariet a označovač zaznamenal inú kartu, než akou chcel zákazník uskutočniť TAP, TAPy, ktoré sa uskutočnili takýmto spôsobom nie je možné reklamovať a takto stiahnuté finančné prostriedky dopravca nevracia.
  - c) Ak je KOCL v režime určenom na evidenciu TAPov a zákazník priloží BMK ku KOCL, bude automaticky uskutočnený TAP a jazda bude spoplatnená v zmysle aktuálneho Prepravného poriadku IDS BK bez nároku na vrátenie.

V prípade opodstatnenej reklamácie budú finančné prostriedky vrátené na účet, z ktorého boli uhradené.

### **Článok 3 Záverečné ustanovenia**

1. Reklamácia musí obsahovať čo najpodrobnejší popis konkrétneho prípadu, ktorý zákazník reklamuje.



2. DPB sa bude snažiť k reklamáciám vyjadriť čo najskôr ako to bude možné, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie. Tento termín DPB nie je povinný dodržať, pokiaľ ide o skrytú chybu na BČK, ktorú musí posúdiť dodávateľ BČK.
3. DPB bude informovať cestujúceho o vybavení reklamácie podľa dohodnutej formy vyrozumienia (e-mailom, poštou, telefonicky).
4. Zákazník má právo obrátiť sa na DPB so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [ots@dpb.sk](mailto:ots@dpb.sk) alebo [vnutorna.kontrola@dpb.sk](mailto:vnutorna.kontrola@dpb.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým DPB vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že DPB porušil jeho práva.
5. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňa 01.07.2024.

V Bratislave dňa 28.06.2024

---

**Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť**

Ing. Martin Rybanský  
predseda predstavenstva

---

**Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť**

Ing. Michal Halomi  
člen predstavenstva

#### Vysvetlivky použitých skratiek

BČK	bezkontaktná čipová karta
BMK	Bratislavská mestská karta
BPK	Bezkontaktná platobná karta
DPB	Dopravný podnik Bratislava, a. s.
EP	elektronická peňaženka
iPCL	internetový predplatný cestovný lístok
JCL	jednorazový cestovný lístok
KOCL	Kombinovaný označovač cestovných lístkov
PCL	predplatný cestovný lístok
SNR	sériové číslo BČK, podľa typu karty má 10, 17 alebo 18 číslic
TAP	priloženie EMV karty k určenému čítaciemu zariadeniu vo vozidle za účelom zaevidovania jazdy v danom dopravnom prostriedku a následného zaúčtovania platby za túto jazdu
SMS	Short Message Servis – krátka textová správa