

## **Všeobecné obchodné podmienky Dopravného podniku Bratislava, akciová spoločnosť pre predaj predplatných cestovných lístkov a plnenie elektronickej peňaženky prostredníctvom internetu**

### **I. Všeobecné ustanovenia**

1. Všeobecné obchodné podmienky pre predaj predplatných cestovných lístkov a plnenie elektronickej peňaženky prostredníctvom internetu (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“) sa aplikujú na všetky predaje predplatných cestovných lístkov a plnenie elektronickej peňaženky, ktoré Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť, IČO: 00 492 736, so sídlom Olejkárska 1, 814 52 Bratislava, registrovaný na Mestskom súde Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 607/B, IČ DPH: SK2020298786, infolinka: 02/ 5950 5950, e-mail: [ots@dpb.sk](mailto:ots@dpb.sk) (ďalej len „DPB, a. s.“) predá zákazníkovi prostredníctvom internetovej stránky DPB, a. s. (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, ktorou zákazník akceptuje podmienky navrhnuté DPB, a. s. v objednávke a v týchto Všeobecných obchodných podmienkach a pripísaním finančných prostriedkov na účet DPB, a. s.
5. Predaj predplatných cestovných lístkov a plnenie elektronickej peňaženky prostredníctvom internetu sa realizuje v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách v znení neskorších predpisov, zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník 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 predplatného cestovného lístka a/alebo plnenie elektronickej peňaženky prostredníctvom internetovej stránky DPB, a. s.
7. Orgánom dozoru je: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, tel. č.: 02/ 5827 2172 a 02/ 5827 2104, fax č.: 02/ 5827 2170.

### **II. Predmet zmluvy a podmienky predaja predplatného cestovného lístka a plnenia elektronickej peňaženky**

1. Predmetom Zmluvy je záväzok DPB, a. s. dodať zákazníkovi elektronický predplatný cestovný lístok (ďalej len „iPCL“) s časovou a miestnou platnosťou podľa aktuálne platného Prepravného poriadku IDS BK (ďalej len „PP IDS BK“) a/alebo zabezpečiť plnenie elektronickej peňaženky (ďalej len „EP“) na požadovanú sumu a záväzok zákazníka zaplatiť DPB, a. s. kúpnu cenu iPCL podľa aktuálne platného Cenníka IDS BK, ktorý je súčasťou PP IDS BK a/alebo cenu vo výške požadovaného plnenia EP.

2. Internetový predaj iPCL a plnenie EP sa realizuje výlučne prostredníctvom internetovej aplikácie predaja iPCL a plnenia EP, ktorú prevádzkuje DPB, a. s. na webovej stránke: [www.dpb.sk](http://www.dpb.sk)

3. Zákazník si zakúpi iPCL a/alebo plnenie EP prostredníctvom písomnej elektronickej objednávky zákazníka vystavenej prostredníctvom internetovej aplikácie predaja iPCL a plnenia EP, pričom písomnú elektronickej objednávku na iPCL je možné vystaviť len podľa typu karty zákazníka (obyčajná, žiacka, študentská, dôchodcovská).

4. iPCL prostredníctvom internetovej aplikácie DPB, a. s. pre predaj iPCL a plnenie EP si môžu zakúpiť držiteľia bezkontaktných čipových kariet (ďalej len „BČK“) vydaných DPB, a. s., resp. držiteľia BČK emitovaných inými inštitúciami – stredné školy, vysoké školy a pod., ktoré sú však akceptované dopravcami a vybranými bankami zapojenými do IDS BK v prípade aktivovanej Bratislavskej mestskej karty na predajnom mieste DPB, a. s. (aktivácia bola možná do 30.6.2021). Presný zoznam akceptovaných BČK sa nachádza na stránke: [www.dpb.sk](http://www.dpb.sk)

5. Plnenie EP prostredníctvom internetovej aplikácie DPB, a. s. pre predaj iPCL a plnenie EP si môžu zakúpiť len držiteľia bezkontaktných čipových kariet so 17 miestnym SNR číslom.

6. Zákazník je povinný vyplniť v rámci písomnej elektronickej objednávky zákazníka SNR číslo bezkontaktnéj čipovej karty, ktoré je uvedené na bezkontaktnéj čipovej karte, resp. na doklade o zaplatení, ktorý zákazník obdržal pri nákupe predplatného cestovného lístka v predajni DPB, a. s. a vrátane miestnej a časovej platnosti iPCL v prípade kúpy iPCL. V písomnej elektronickej objednávke si zákazník určí aj spôsob platby. V prípade, ak zákazník nevyplní všetky políčka uvedené vo formulári, objednávka nebude úplná a systém predaja ju nespracuje. Zákazník je prostredníctvom internetovej aplikácie predaja iPCL a plnenia EP informovaný o všetkých aktuálne platných iPCL.

7. iPCL prostredníctvom internetu je možné zakúpiť si vopred:

- 30 kalendárnych dní pred jeho požadovanou platnosťou;
- Najneskôr 4 pracovné dni pred jeho požadovanou platnosťou v prípade, že držiteľ bezkontaktnéj čipovej karty vykonáva platbu prevodom na účet;
- Najneskôr 1 pracovný deň pred jeho požadovanou platnosťou v prípade, že takáto kúpa je výhradne spojená s online platbou prostredníctvom internetového platobného produktu podporovaného internetovou aplikáciou predaja iPCL, ktorú prevádzkuje DPB, a. s.

8. Pre plnenie EP je potrebné zadať požadovanú sumu kreditu na BČK prostredníctvom internetovej aplikácie predaja iPCL a plnenia EP. Plnenie EP je možné minimálne v hodnote 5,- €, pričom maximálny zostatok kreditu na EP môže byť 150,- €.

9. Po vyplnení písomnej elektronickej objednávky je zákazník povinný prekontrolovať si správnosť a úplnosť svojich údajov a vyjadriť svoj súhlas s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami zakliknutím políčka – Súhlasím – odoslať formulár. V prípade, ak zákazník nevyjadrí súhlas so všeobecnými obchodnými podmienkami, objednávka nebude úplná a systém predaja iPCL a plnenia EP ju nespracuje.

10. DPB, a. s. po spracovaní elektronickej objednávky zákazníka odošle zákazníkovi potvrdzujúci e-mail. Tento e-mail neslúži zákazníkovi ako doklad na cestovanie. Obsahuje údaje o zakúpenom iPCL a/alebo o výške zakúpeného kreditu na BČK a je podkladom reklamácie zakúpeného iPCL a/alebo plnenia EP.

11. V prípade online platby prostredníctvom internetového platobného produktu podporovaného internetovou aplikáciou predaja iPCL a plnenia EP, ktorú prevádzkuje DPB, a. s., je zákazník automaticky presmerovaný na internet banking príslušnej banky. V tomto prípade zákazník postupuje podľa pokynov banky. Po zrealizovaní príkazu na úhradu je zákazník presmerovaný na stránku DPB, a. s. Finančné prostriedky sú pripísané na účet DPB, a. s. online. Po

realizácii transakcie zákazník obdrží e-mail o úspešnom zrealizovaní transakcie a o spracovanej elektronickej objednávke zákazníka.

12. V prípade platby formou prevodu na účet zákazník obdrží e-mail o spracovaní elektronickej objednávky zákazníka spolu s pokynmi na úhradu. Zákazník je povinný postupovať pri úhrade podľa pokynov uvedených na objednávke. Po pripísaní finančných prostriedkov na účet DPB, a. s. je zákazníkovi zaslaný e-mail o úspešnom zrealizovaní transakcie a o spracovanej elektronickej objednávke zákazníka.

13. Po zadaní prihlasovacieho mena a hesla do internetovej aplikácie predaja iPCL a plnenia EP, ktorú prevádzkuje DPB, a. s., zákazník je informovaný o histórii nákupov iPCL a/alebo plnenia EP prostredníctvom internetovej aplikácie predaja iPCL a plnenia EP. Heslo obdrží zákazník pri prvom zakúpení iPCL alebo plnení EP prostredníctvom internetovej aplikácie predaja iPCL a plnenia EP. Prihlasovacie meno je e-mailová adresa zákazníka, ktorú zadal pri zakupovaní iPCL a/alebo plnení EP.

14. V prípade, ak finančné prostriedky za nákup iPCL a/alebo plnenie EP nie sú pripísané na účet DPB, a. s. v lehote splatnosti, písomná elektronickej objednávka bude automaticky zrušená. V prípade platby na účet je potrebné postupovať podľa pokynov, ktoré boli zákazníkovi oznámené v e-maile o akceptácii objednávky.

15. Lehotou splatnosti sa rozumie pripísanie finančných prostriedkov na účet DPB najneskôr jeden pracovný deň pred požadovaným začiatkom platnosti iPCL.

16. Zákazník môže zrušiť nákup iPCL a/alebo plnenie EP kedykoľvek v priebehu vyplňovania písomnej elektronickej objednávky a to až do momentu jej zaplatenia.

17. Daňový doklad o zakúpení iPCL a/alebo plnení EP je možné vytlačiť z internetovej aplikácie predaja iPCL a plnenia EP.

### **III. Kúpna cena iPCL**

1. Kúpna cena iPCL je uvedená v aktuálne platnom Cenníku IDS BK, ktorý je súčasťou PP IDS BK, a ktorý je zverejnený na webovej stránke: [www.dpb.sk](http://www.dpb.sk)

### **IV. Odstúpenie od zmluvy**

1. Odstúpenie od zmluvy je upravené v aktuálne platnom PP IDS BK, ktorý je zverejnený na webovej stránke: [www.dpb.sk](http://www.dpb.sk)

2. Zákazník odoslaním elektronickej objednávky DPB, a. s. potvrdzuje, že DPB, a. s. včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 15 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

3. Pre prípad odstúpenia od zmluvy, resp. pre prípad podania žiadosti o vrátenie alikvotnej čiastky platí, že zákazník nemôže po dobu 24 hodín od storna iPCL priložiť kartu k žiadnemu predajnému alebo čítaciemu zariadeniu (predajné zariadenie na predajnom mieste žiadneho z dopravcov zapojených do IDS BK; multifunkčný predajný automat; označovač cestovných lístkov; revízorská čítačka), aby neprišlo k opätovnému zápisu iPCL. V opačnom prípade, ak sa iPCL opätovne zapíše do čipu karty, nebude zákazníkovi alikvotná čiastka vrátená. Na vylúčenie akýchkoľvek pochybností o poučení zákazníka o podmienkach storna iPCL zo strany DPB, a. s. podľa tohto bodu Všeobecných obchodných podmienok, zákazník pri storne iPCL poučenie potvrdí svojím podpisom.

### **V. Reklamačné konanie**

1. DPB, a. s. zodpovedá za to, že iPCL a/alebo EP v čase plnenia a po celú dobu platnosti iPCL/EP má vlastnosti výslovne vymienené, že ho/ju možno použiť podľa povahy a účelu zmluvy, a že iPCL/EP nemá právne vady.
2. Zákazník reklamáciu nákupu iPCL alebo plnenia EP uplatňuje osobne na oddelení tarifných služieb v sídle DPB, a. s. (Olejkárska ul. č. 1, 814 52 Bratislava) počas stránkových hodín alebo písomne prostredníctvom e-mailu: [ots@dpb.sk](mailto:ots@dpb.sk) alebo listom zaslaným do sídla DPB, a. s.
3. Reklamácia musí obsahovať čo najpodrobnejší popis konkrétneho prípadu, ktorý zákazník reklamuje.
4. DPB, a. s. 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 DPB, a. s. 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, a. s. vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že DPB, a. s. porušil jeho práva.
6. Pre vystavenie duplikátu iPCL a/alebo BČK s kreditom v prípade poškodenia bezkontaktnéj čipovej karty alebo jej straty sa použijú ustanovenia aktuálne platného PP IDS BK zverejneného na webovej stránke: [www.dpb.sk](http://www.dpb.sk)

## **VI. Ochrana osobných údajov**

1. Informácie o spracúvaní osobných údajov sú zverejnené na našej webovej stránke <https://dpb.sk/sk/ochrana-osobnych-udajov> alebo na ktoromkoľvek predajnom mieste DPB, a. s.

## **VII. 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. DPB, a. s. vyhlasuje, že pred uzatvorením zmluvného vzťahu oboznámil zmluvného partnera s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.
5. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 1. júla 2024.