

# NARODNÝ INTEGROVANÝ CESTOVNÝ LÍSTOK

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Ver. 1.0

Platnosť od 1.7.2026



---

Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky, Odbor národná dopravná autorita

Námestie slobody 6, 810 05 Bratislava, Slovenská republika

<https://cyril.sk>

---

OBSAH:

- I. Úvodné ustanovenia
- II. Vymedzenie pojmov
- III. Užívateľský účet IS NICL a aplikácia CYRIL
- IV. Nákup a používanie ECL
- V. Kontrola a sankcie
- VI. Reklamácie a storno poplatky
- VII. Ochrana osobných údajov
- VIII. Záverečné ustanovenia

## Článok I. - Úvodné ustanovenia

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú podmienky používania digitálnych kanálov informačného systému Národného integrovaného cestovného lístka (ďalej len „IS NICL“), najmä podmienky registrácie užívateľov, nákupu, aktivácie a používania elektronických cestovných lístkov a súvisiace práva a povinnosti.

Používaním digitálnych kanálov IS NICL Zákazník vyjadruje súhlas s týmito VOP.

IS NICL je celoštátny integrovaný, informačný systém umožňujúci využívanie služieb verejnej osobnej dopravy v Slovenskej republike prostredníctvom nákupu elektronických cestovných dokladov.

IS NICL umožňuje nákup elektronických cestovných lístkov od zúčastnených organizátorov integrovaných dopravných spoločností v SR a dopravcov poskytujúcich dopravné služby na základe Zmluvy o dopravných službách a dopravcov, zapojených do IS NICL na dobrovoľnej báze a poskytujúcich dopravné služby vo verejnej osobnej doprave na komerčnej báze v Slovenskej republike.

Nezávislý útvar Ministerstva dopravy Slovenskej republiky - Národná dopravná autorita (ďalej len „MD SR - NADA“), koná ako správca IS NICL a predajca NICL. Prepravná zmluva sa uzatvára priamo medzi dopravcom a cestujúcim.

## Článok II. - Vymedzenie pojmov

Na účely týchto VOP sa pod nasledovným pojmom rozumie:

**Adresný ECL** – ECL, na ktorom je uvedené meno a priezvisko cestujúceho, prípadne ďalšie identifikačné údaje, a je neprenosný na inú osobu.

**Bezkontaktná čipová karta (BČK)** – fyzický nosič dopravného preukazu alebo cestovného lístka vydaný dopravcom; pre účely IS NICL sa zaobchádza s BČK ako s dopravnou kartou podľa Prílohy č. 6 Integrovaného manuálu.

**Cestujúci** – osoba, ktorá využíva prepravné služby zakúpené prostredníctvom IS NICL.

**CYRIL** – obchodné meno, názov mobilnej aplikácie a webového rozhrania IS NICL. Aplikácia CYRIL slúži primárne ako používateľské rozhranie IS NICL. Aplikáciu CYRIL je možné bezplatne stiahnuť z digitálnych obchodov na sťahovanie aplikácii z platforiem Google Play a Apple App Store.

**Doprovca** – subjekt zapojený do IS NICL, poskytujúce prepravné služby.

**Elektronický cestovný lístok (ECL)** – cestovný doklad vydaný v elektronickej forme IS NICL oprávňujúci Zákazníka na využitie prepravnej služby dopravcu. Pre účely týchto VOP NICL vo všeobecnosti pod pojem ECL zahŕňa aj jeho osobitné druhy: PCL a adresný ECL, pokiaľ vyslovene nie je uvedené inak, resp. nie je uvedené, že právo alebo povinnosť sa vzťahuje na presne špecifikovaný osobitný druh ECL. Platnosť ECL zakúpených na jednotlivé cesty pre mestskú hromadnú dopravu v úschovni IS NICL (teda časových a zónovo časových) je stanovená na 6 mesiacov.

**IDS** – integrovaný dopravný systém

**IS NICL** – informačný systém Národného integrovaného cestovného lístka, celoštátny integrovaný systém umožňujúci predaj a validáciu elektronických cestovných dokladov a súvisiacich služieb vo verejnej osobnej doprave.

**MD SR - NADA** – Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky, národná dopravná autorita, nezávislý útvar ministerstva, správca, prevádzkovateľ IS NICL a predajca NICL.

**NICL** – Národný integrovaný cestovný lístok.

**Organizátor IDS** – organizácia integrujúca dopravné služby viacerých dopravcov na vymedzenom území.

**PAYGO** (z anglického spojenia Pay As You Go) – spôsob cestovania založený na pred-autorizovanom zakúpení celodenného ECL a dodatočnom vyúčtovaní skutočne využitej prepravy. Systém cestovania PAYGO v IS NICL využíva technológiu Bluetooth majákov (Beacons) označovaný ako BIBO (Be-In/Be-Out). Tento systém umožňuje cestujúcim nastúpiť a vystúpiť z dopravného prostriedku bez nutnosti manuálne „pípnuť“ si kartu alebo kúpiť si lístok.

**Platobné metódy** – v IS NICL je možná platba bankomatovou kartou, metódou google/apple pay a dopravnou kartou.

**Predplatný cestovný lístok (PCL)** – osobitný druh ECL s dlhšou časovou platnosťou napríklad na 7 dní, mesiac, štvrťrok, rok.

**Prepravný poriadok** – prepravný poriadok dopravcu upravujúci podmienky prepravy cestujúcich.

**Prepojené účty IS NICL** - rodinné, firemné, zdieľané alebo partnerské používateľské účty, ktoré umožňujú vzájomné prepojenie viacerých osôb v IS NICL.

**Zákazník** – osoba, ktorá nakupuje prepravné služby prostredníctvom IS NICL.

### **Článok III. - Užívateľský účet IS NICL a aplikácia CYRIL**

#### **A. Funkcia IS NICL a stiahnutie aplikácie CYRIL**

IS NICL umožňuje nákup elektronických cestovných lístkov prostredníctvom procesu odbavenia, ktorý musí Zákazník absolvovať pred nástupom do dopravného prostriedku alebo pred vstupom do priestoru vyžadujúceho cestovný lístok a procesu odhlásenia v prípade použitia v režime PAYGO po opustení dopravného prostriedku alebo priestoru vyžadujúceho cestovný lístok. Aplikáciu CYRIL je možné bezplatne stiahnuť z digitálnych obchodov na sťahovanie aplikácii z platforiem Google Play a Apple App Store. Používanie webového rozhrania <https://cyril.sk> alebo aplikácie CYRIL podlieha týmto VOP. Podmienky používania použitého digitálneho obchodu s aplikáciami zostávajú vyhradené.

#### **B. Užívateľský účet NICL**

Služby NICL sú sprístupnené prostredníctvom užívateľského účtu NICL. Zákazník je povinný pri registrácii do IS NICL uvádzať pravdivé a aktuálne údaje. Pre správne používanie účtu NICL si musí Zákazník pred prvým zakúpením ECL vytvoriť profil cez webové rozhranie <https://cyril.sk> alebo stiahnuť aplikáciu CYRIL, nainštalovať si ju do mobilného zariadenia a dokončiť proces registrácie zadaním nasledujúcich informácií:

- osobné údaje: meno a priezvisko, dátum narodenia (potrebný pre výpočet pre zľavové profily napr. dieťa, dospelý, dôchodca ...);
- e-mailová adresa;
- platobná metóda (nie je súčasťou registrácie, ale vyžiada sa pri prvom nakúpe ECL);

- číslo mobilného telefónu (nepovinné);
- fotografia (nepovinné).

Zákazník musí cez login vložiť správny e-mail a heslo a po úspešnej validácii nastane zobrazenie formulára registrácie účtu Zákazníka, aby pokračoval a dokončil proces aktivácie účtu. V prípade nepotvrdenia aktivácie užívateľského účtu NICL (v zaslanom potvrdzujúcom e-maily) dôjde k vymazaniu takéhoto neaktivovaného účtu v lehote 14 dní.

Informácie poskytnuté Zákazníkom v účtoch NICL uchováva MD SR - NADA. Môžu byť prístupné tretím stranám, ak sa to ukáže ako potrebné na používanie alebo ďalší vývoj IS NICL. Patria sem predovšetkým zmluvní partneri zodpovední za vývoj, prevádzku a aktualizáciu IS NICL, poskytovateľ platobných služieb pre NICL, partneri a vedeckovýskumné ústavy. MD SR - NADA dodržiava platné zákony o ochrane údajov (pozri časť V, Osobné údaje). Podrobnosti nájdete v „Zásadách ochrany osobných údajov“.

Z bezpečnostných dôvodov údaje o spôsobe platby ukladá iba poskytovateľ platobných služieb a nie sú ukladané v mobilnom zariadení Zákazníka ani v IS NICL. Spôsob platby je tiež registrovaný priamo u poskytovateľa platobných služieb pre IS NICL bez zásahu MD SR - NADA. Ak je registrovaný spôsob platby zablokovaný, prostredníctvom IS NICL nie je možné zakúpiť žiadne ďalšie ECL alebo prepravné služby. Užívateľský účet v IS NICL je osobný a nemožno ho zdieľať s inými osobami ani ho prenášať na iné osoby. Neexistuje žiadny právny nárok na používanie IS NICL, aplikácie CYRIL ani ich jednotlivých funkcií.

### C. Licencia IS NICL

Všetky práva k IS NICL vlastní MD SR - NADA vo vzťahu k Zákazníkovi. Registráciou Zákazníka a potvrdením VOP, MD SR – NADA udeľuje Zákazníkovi licenciu na používanie IS NICL na zamýšľaný účel funkcií, ktoré ponúka (poskytovaných služieb). Licencia na samotný softvér je výslovne vylúčená. Vytváranie kópií, udeľovanie sublicencií alebo prenos akýchkoľvek iných práv k IS NICL na tretie strany je zakázané. Obsah IS NICL ako aj prostredie na ktorom je založený a ktorý tvorí súčasť alebo prvok obsahu, sa nesmie meniť, skresľovať, prispôbovať, rozoberať ani opravovať.

### D. Ukončenie a pozastavenie poskytovania NICL

MD SR - NADA je oprávnená kedykoľvek ukončiť licenčnú zmluvu uzatvorenú so Zákazníkom a stiahnuť IS NICL z trhu. MD SR - NADA si vyhradzuje právo prostredníctvom Prevádzkovateľa IS NICL zablokovať jednotlivým Zákazníkom používanie NICL v odôvodnených prípadoch (napr. ak existujú náznaky zneužitia). MD SR - NADA a jej partneri si vyhradzujú právo vylúčiť používateľov zo všetkých riešení check-in/out, ak existujú náznaky zneužitia v ktoromkoľvek z riešení prevádzkovaných služieb IS NICL. Podvodní/zneužívajúci zákazníci môžu byť zapísaní do interného registra v IS NICL.

### E. Zodpovednosť

MD SR - NADA a jej partneri si vyhradzujú právo kedykoľvek zmeniť informácie obsiahnuté v NICL. Používanie IS NICL je výlučne na vlastné riziko Zákazníka. Zákazníci sú zodpovední za zabezpečenie ochrany svojho mobilného zariadenia pred akýmkoľvek neoprávneným prístupom. Akákoľvek

zodpovednosť MD SR - NADA a jej partnerov, pokiaľ ide o obsah, funkčnosť a používanie IS NICL, vrátane zodpovednosti za škodlivý softvér, je v rámci zákonných limitov vylúčená.

Ak používanie IS NICL alebo nákup ECL nie je z technických dôvodov možný, MD SR - NADA a jej partneri sa zriekajú akejkolvek zodpovednosti za akékoľvek vzniknuté škody.

**Dôležité upozornenie: Nedostatočná funkčnosť IS NICL v žiadnom prípade neopravňuje Zákazníkov podniknúť cestu bez platného cestovného dokladu!**

## **Článok IV. - Nákup a používanie ECL**

### **A. Ponuka ECL v IS NICL**

IS NICL sa dá použiť na nákup ECL a prepravných služieb verejnej osobnej dopravy v oblastiach zapojených organizátorov IDS a dopravcov a v závislosti od oblasti použitia aj na ECL naprieč oblasťami vo forme ECL v Slovenskej republike. Cestovné lístky na cesty mimo tejto oblasti použitia sa nedajú zakúpiť pomocou IS NICL. Pred začatím takýchto ciest sa musí platný cestovný lístok zakúpiť iným spôsobom. Všetky ECL v IS NICL sú platné od okamihu dokončenia procesu aktivácie ECL.

Zákazníci môžu použiť IS NICL na nákup elektronických dokladov pre ďalšie služby (napríklad batožina, bicykel, prvá trieda, miestenka...), alebo pre viacerých cestujúcich (pre Zákazníka a osoby cestujúce s ním - „spolucestujúci“) na jednu cestu a jeden Zákaznícky účet.

Zákazník je zodpovedný za dodržiavanie prepravných poriadkov jednotlivých dopravcov a týchto VOP zo strany svojich spolucestujúcich. Pred zakúpením ECL pre spolucestujúcich sa musia uistiť, že boli správne zaregistrovaní v IS NICL, že boli informovaní o spracovaní svojich osobných údajov a príslušných oznámeniach o ochrane osobných údajov pri používaní IS NICL a že nákup takýchto ECL je povolený podľa prepravných poriadkov organizátorov IDS alebo dopravcov. Rovnaká cesta sa vo všeobecnosti účtuje Zákazníkovi a spolucestujúcim. Akékoľvek predčasné alebo následné prerušenie cesty spolucestujúcimi, ale nie Zákazníkom, nemožno zohľadniť pri výpočte ceny cestovného a fakturácii cesty.

### **B. Neprenosnosť ECL v IS NICL**

ECL v IS NICL sú osobné a nemožno ich preniesť ani presmerovať na iný mobilné zariadenie. Zákazníci nesmú sprístupniť svoje mobilné zariadenie iným osobám na cestovanie s ECL (s výnimkou funkcie sprievodcu).

### **C. Požiadavky na nákup ECL v aplikácii CYRIL**

Na nákup ECL prostredníctvom aplikácie CYRIL musí Zákazník spĺňať nasledujúce podmienky:

- musí mať stiahnutú a nainštalovanú aplikáciu CYRIL do svojho mobilného zariadenia a musí dokončiť proces registrácie;
- musí mať zadaný platný spôsob platby;
- musí mať funkčné mobilné zariadenie s operačným systémom Android (Google) bez rootnutia alebo iOS (Apple) bez jailbreaku a aktivovanú a funkčnú SIM kartu, ktorá zaručuje príjem mobilných dát pri pripojení k mobilnej sieti. Minimálna verzia operačného systému potrebná na spustenie aplikácie je zobrazená v účte NICL v obchode Apple App Store (pre iPhone) alebo

Google Play Store (pre mobilné zariadenia so systémom Android), alebo ju možno nájsť v centre pomoci na webovej stránke <https://cyril.sk>.

- musí mať v prípade použitia v režime PAYGO aktivovaný BLUETOOTH (BT) na svojom mobilnom zariadení počas cestovania v dopravnom prostriedku, v ktorom je umožnené cestovania v režime PAYGO. V prípade neaktivovaného BT počas cestovania je cestovný lístok zakúpený v IS NICL neplatný.

**Dôležité upozornenie: MD SR - NADA ani jej partneri nepreberajú žiadnu zodpovednosť za žiadne náklady na mobilné pripojenie, ktoré môžu vzniknúť v dôsledku používania aplikácie CYRIL!**

#### D. Záruka technických požiadaviek pre nákup ECL mobilným zariadením

Zákazník je výhradne zodpovedný za kapacitu svojho mobilného zariadenia, záruku jeho technickej konfigurácie a funkčnosť zariadenia (vrátane prístupu k sieti a napájania).

Zákazník musí zabezpečiť funkčné dátové pripojenie počas cestovania dopravnými prostriedkami a zaručiť dostatočné nabitie batérie počas celej doby trvania cesty.

Zákazník môže mať povolený prístup aplikácie k snímačom pohybu zabudovaným v mobilnom zariadení a môže aplikácii CYRIL povoliť odosielanie upozornení (push upozornenia).

MD SR - NADA si vyhradzuje právo vylúčiť Zákazníka z používania IS NICL, najmä v prípade podozrenia zo zneužitia. Toto je možné urobiť bez predchádzajúceho upozornenia.

Pri používaní funkcie na nákup viacerých lístkov sa cestujúci musí uistiť, že majiteľ mobilného telefónu, na ktorom sú ECL k dispozícii, spĺňa všetky požiadavky na nákup ECL. Ak Zákazník nedodrží tieto VOP, stráca právo používať IS NICL. To isté platí pre všetkých sprevádzajúcich cestujúcich.

Spôsob cestovania v režime PAYGO je možný aj bez dátového pripojenia používaného mobilného zariadenia (off-line režim), no pripojenie na dátové pripojenie je nevyhnutné najneskôr do času 02:59 dňa ktorý nasledoval po dni zrealizovanej cesty pre uplatnenie optimálnej ceny cestovného v režime PAYGO. V prípade nepripojenia sa k dátovému pripojeniu do tohto času bude cestujúcemu účtovaná pomerná časť zo zarezervovanej sumy denného cestovného lístka od posledného on-line dátového prenosu z aplikácie CYRIL na produkčný server IS NICL. Ak cestovanie v režime PAYGO nie je možné z technických dôvodov, Zákazník si musí zakúpiť predplatný cestovný lístok.

**Dôležité upozornenie: Aktivácia režimu úspory energie môže negatívne ovplyvniť funkčnosť BT vo svojom mobilnom zariadení!**

#### E. Platobné metódy a účtovanie služieb NICL

Platobné metódy sú v IS NICL prevádzkované v bezhotovostnom režime prostredníctvom vopred určenej platformy alebo aplikácie. ECL v IS NICL si môže zakúpiť Zákazník, ktorý splní podmienky určené týmito VOP, tarifné a prepravné podmienky pre zamýšľanú cestu a disponuje dostatočným finančným krytím pre kúpu ECL v IS NICL v požadovanej cene.

Zákazník sa musí uistiť, že použité platobné metódy majú dostatočný limit alebo dostatok finančných prostriedkov na pokrytie jeho nákupov a že nie sú zablokované. V závislosti od oblasti použitia sú k dispozícii rôzne spôsoby platby (napr. dopravná karta).

Cesty uskutočnené v režime PAYGO v rámci jedného dňa sa vo všeobecnosti účtujú spôsobom platby, ktorá bola použitá ako primárna platobná metóda spôsobu platby pre poslednú cestu. Toto platí aj pre optimalizáciu cien v režime PAYGO. Ak Zákazník použil viacero spôsobov platby, MD SR - NADA má právo účtovať nákupy sekundárnym spôsobom platby, ak nákupy nie je možné účtovať primárnym spôsobom platby. MD SR - NADA má právo vylúčiť Zákazníkov z používania jednotlivých platobných metód.

Prípadne vrátenie peňazí v prípade nesprávneho výpočtu ceny cesty sa fakturuje na primárnu platobnú metódu Zákazníka v nepravidelných intervaloch, pričom viacero platieb pre vrátenie peňazí sa spravidla fakturuje alebo vracia súčasne. Toto sa môže stať s oneskorením až 30 kalendárnych dní po prijatí reklamácie nesprávne fakturovaných ciest.

#### F. Platnosť ECL v IS NICL

Ak nie je v týchto VOP uvedené inak, na ECL zakúpené prostredníctvom IS NICL sa vzťahujú podmienky stanovené v prepravnom poriadku platné pre realizovanú cestu, ako aj zmluvné podmienky dopravcov poskytujúcich prepravné služby. ECL obsahujú informácie o tarifnej zóne, mieste nástupu cestujúceho, platnosti cestovného lístka (dátum a čas), dátume a čase nákupu a kategórii cestovného.

Časové ECL sú platné od úspešného dokončenia procesu aktivácie takéhoto ECL. Platnosť časových ECL končí uplynutím času na ktorý boli zakúpené. Predĺženie doby platnosti časového ECL po procese aktivácie nie je možné. Toto nie je možné zaručiť ani pri súčasnom nákupe viacerých časových ECL pre spolucestujúcich.

**Dôležité upozornenie: Zákazník musí proces aktivácie časových ECL vo svojom mobilnom zariadení dokončiť bezprostredne pred nástupom do dopravného prostriedku na zastávke/stanici.**

ECL zakúpený prostredníctvom režimu PAYGO funguje na princípe prihlásenia a odhlásenia sa do dopravného prostriedku. Zhromažďovanie cestovných údajov Zákazníka v režime PAYGO začína otvorením aplikácie CYRIL a aktivácii režimu PAYGO stlačením príslušného tlačidla v aplikácii CYRIL (proces aktivácie PAYGO). Pri nástupe do dopravného prostriedku sa automaticky označí miesto nástupu cestujúceho prostredníctvom BT a uzavrie prepravná zmluva. Prijatie prepravnej zmluvy dopravcom sa implicitne dosiahne poskytnutím ECL vo forme QR kódu v aplikácii CYRIL.

IS NICL vypočíta po odhlásení alebo vystúpení cestujúceho z dopravného prostriedku prejdenú vzdialenosť, čas cestovania a zodpovedajúce cestovné a iniciuje odpísanie zodpovedajúcej sumy z uloženej platobnej metódy. IS NICL na určenie polohy používa údaje o polohe poskytnuté mobilným zariadením a softvérom nainštalovaným v ňom. Aby to fungovalo správne, Zákazník musí pri používaní aplikácie CYRIL na svojom mobilnom zariadení aktivovať funkciu určenia polohy s najvyššou možnou úrovňou presnosti (povolené lokalizačné služby (GPS) a Wi-Fi) alebo ju povoliť, keď mobilné zariadenie pri spustení aplikácie CYRIL vyžaduje povolenie. Toto povolenie musí zostať aktivované až do ukončenia cesty.

**Dôležité upozornenie: Deaktivácia mobilného zariadenia, lokalizačných služieb, prístupu aplikácie CYRIL k nemu a aktivácia režimu v lietadle počas aktivácie režimu PAYGO nie sú povolené a môžu viesť k neplatnosti ECL!**

## G. Výpočet najlepšej dostupnej ceny ECL v režime PAYGO

IS NICL kombinuje jednotlivé lístky účtované za cesty v režime PAYGO do lacnejších kombinácií lístkov, pokiaľ je to možné podľa podmienok prepravných poriadkov a tarify platných pre danú cestu. Toto platí iba za podmienky, že Zákazník používa aplikáciu CYRIL pre všetky čiastkové cesty v režime PAYGO počas daného obdobia s rovnakým registrovaným číslom mobilného zariadenia a rovnakými osobnými údajmi. MD SR - NADA nezaručuje, že bude vždy účtovaná najlacnejšia možná kombinácia lístkov v režime PAYGO.

Optimalizácia ceny v režime PAYGO prebieha iba v rámci jednej a tej istej platobnej metódy /spôsobu platby. Optimalizácia ceny naprieč platobnými metódami/spôsobmi platby (napr. súkromný a pracovný) sa neuskutočňuje.

Z dôvodu optimalizácie cien nie je možné následne priradiť jednotlivým cestujúcim ani celkovú cenu, ani ceny jednotlivých lístkov za cestu so spolucestujúcimi.

Ak proces odbavenia v režime PAYGO nie je z technických dôvodov možný, bude to zodpovedajúcim spôsobom zobrazené na displeji mobilného zariadenia. V takom prípade si musí Zákazník zakúpiť platný lístok prostredníctvom iného predajného kanála, inak bude považovaný za cestujúceho bez platného cestovného lístka.

Proces odhlásenia v režime PAYGO musí byť dokončený ihneď po tom, ako Zákazník vystúpi z dopravného prostriedku alebo opustí priestor, na ktorý je potrebný mať cestovný lístok. Platnosť cestovných lístkov končí začatím procesu odhlásenia z režimu PAYGO. Ak je na pokračovanie v ceste potrebný prestup, proces odhlásenia nie je potrebný. Proces odhlásenia je potrebný až po dokončení celej cesty. Zákazník je zodpovedný za včasné dokončenie procesu odhlásenia v režime PAYGO. **NADA, jej partneri ani iné zodpovedné orgány nepreberajú žiadnu zodpovednosť za náklady, ktoré Zákazníkovi vzniknú v dôsledku včasného nedokončenia procesu odhlásenia v režime PAYGO.**

Ak aplikácia NICL použije senzory zabudované v mobilnom zariadení na výpočet, že Zákazník už nie je na ceste a proces odhlásenia PAYGO ešte nebol dokončený, aplikácia NICL Zákazníka upozorní upozornením na mobilnom zariadení, ktoré naznačuje, že na proces odhlásenia z režimu PAYGO mohol zabudnúť. Predpokladom pre zobrazenie upozornenia je, že Zákazník zapol upozornenia na svojom mobilnom zariadení. Proces odhlásenia z režimu PAYGO zostáva zodpovednosťou Zákazníka. Ak sa upozornenie na odhlásenie zobrazí v nesprávnom čase alebo sa vôbec nezobrazí, nemá to vplyv na zodpovednosť Zákazníka za včasné dokončenie procesu odhlásenia.

Ak z technických dôvodov nie je možné odhlásenie v režime PAYGO dokončiť po skončení cesty, Zákazník musí okamžite kontaktovať *zákaznícky servis IS NICL* s uvedením trasy, miesta a času ukončenia cesty a čísla cesty (ak je k dispozícii). Toto platí aj pre prípadné sťažnosti.

Otázky týkajúce sa zákazníckeho servisu je možné poslať priamo prostredníctvom kontaktného formulára v aplikácii CYRIL e-mailom na *zákaznícky servis IS NICL* alebo prostredníctvom webovej stránky <https://cyril.sk>.

## H. Používanie už zakúpeného PCL (časového) v IS NICL

Ak má Zákazník zakúpený, platný, osobný PCL, má možnosť v IS NICL zaregistrovať vloženie zóny alebo skupiny (ďalej len „zóny“), pre ktoré je PCL platný. Ak sa Zákazník zaregistruje na zastávke, stanici v

týchto zónach a následne cestuje mimo týchto zón, nebude mu účtovaný poplatok za uložené zóny. Ak začne svoju cestu mimo uložených zón a pokračuje v ceste do uloženej zóny, tiež mu nebude účtovaný poplatok za uloženie zóny. V oboch prípadoch bude účtovaný prípojný lístok za cestu mimo uložených zón. IS NICL nemôže zaručiť, že bude možné vložiť všetky dostupné predplatné zóny.

PCL pre uloženie zóny musí byť vždy predložený pri kontrole cestovných lístkov kontrolórom. Pred každou cestou sa musí Zákazník uistiť, že má so sebou uvedený PCL a že má platný cestovný lístok NICL pre nasledovné časti trasy. Ak je registrovaný cestovný lístok na dopravnú kartu príslušného dopravcu alebo organizátora IDS, Zákazník je povinný na požiadanie poskytnúť MD SR-NADA fotografiu alebo kópiu dokladu ako dôkaz (vložiť do účtu NICL).

Registrované zóny budú označené na lístku NICL a skontrolované pri akejkoľvek kontrole. Ak boli registrované zóny, pre ktoré Zákazník nemá platný PCL, ide o cestu bez platného lístka alebo o cestu s čiastočne platným lístkom.

Zákazník sa musí uistiť, že vybraná trieda a prípadný nárok na zľavu zodpovedajú nastaveniam nakonfigurovaným v IS NICL. Transakcie pri aktivácii na nákup ECL vykonané po nástupe Zákazníka do dopravného prostriedku alebo po vstupe do oblasti s požadovaným ECL sú neplatné. V tomto prípade sú aj príslušné ECL neplatné a Zákazník sa považuje za cestujúceho bez platného lístka. Počas procesu aktivácie ECL je potrebné zohľadniť dodatočný časový úsek pre proces nákupu, ak je výkon dátovej siete slabý (napr. EDGE, E, GPRS) alebo ak je obmedzená lokalizačná kapacita. Úspešný proces aktivácie a teda platnosť lístkov NICL bude zodpovedajúcim spôsobom potvrdená v aplikácii CYRIL na displeji mobilného zariadenia.

## **Článok V. - Kontrola a sankcie**

Všetky lístky NICL sú elektronické a centrálné registrované. Zákazník dostane elektronickú kópiu ECL na svoje mobilné zariadenie. Zákazník nie je oprávnený vymazať elektronickú kópiu lístka NICL pred ukončením cesty. Taktiež ju nesmie preniesť ani odfoťiť na iné mobilné zariadenie.

Zákazník musí predložiť mobilné zariadenie kontrolórovi cestovných lístkov (spravidla zamestnanec dopravcu) a na požiadanie zobrazí všetky ovládacie prvky (prostredníctvom tlačidla na lístku) a všetky úrovne zobrazenia (napr. podrobné zobrazenie). Kontrolór cestovných lístkov je oprávnený skontrolovať ECL aj viackrát za cestu. Všetky nároky na zľavy musia byť predložené spolu s ECL zobrazenom v mobilnom zariadení. Zákazník musí dodržiavať pokyny kontrolóra cestovných lístkov. V súlade s platnými prepravnými poriadkami musí Zákazník na požiadanie kontrolóra cestovných lístkov predložiť doklad totožnosti.

Pre zjednodušenie kontroly odporúčame nastaviť predvolené hodnoty pre štýl písania, písma a veľkosť písma. Ak sa použijú akékoľvek iné konfigurácie, Zákazník nesie riziko, ak je jeho ECL úplne alebo čiastočne nečitateľný.

Ak Zákazník nie je schopný predložiť ECL na všetkých úrovniach zobrazenia a so všetkými ovládacími prvkami, alebo ak ECL nie je možné overiť z dôvodu chýbajúcich aktualizácií alebo porúch mobilného

zariadenia, alebo z dôvodu nečitateľného displeja alebo konfigurácie písma, bude so Zákazníkom zaobchádzané ako s cestujúcim bez platného cestovného lístka. ECL nie je možné predložiť dodatočne. Ak Zákazník z akéhokoľvek dôvodu nemôže alebo nechce predložiť platný ECL alebo overiteľný lístok ECL, on a jeho spolucestujúci budú považovaní za cestujúcich bez platného cestovného lístka. Osoba cestujúca bez platného cestovného lístka musí zaplatiť poplatok (pokutu) v súlade s platnými prepravným poriadkom dopravcu, v ktorého dopravnom prostriedku sa cestujúci bez platného cestovného dokladu nachádza. ECL zakúpené prostredníctvom IS NICL nie je možné meniť ani vymieňať. ECL zakúpené prostredníctvom IS NICL sú vylúčené z práva na odstúpenie od zmluvy.

## Článok VI. - Reklamácie a storno poplatky

Ak Zákazník zistí, že mu bolo prostredníctvom IS NICL účtované nesprávne cestovné, alebo iné prepravné služby, musí to nahlásiť zákazníkemu servisu IS NICL v pomocou *kontaktného formulára* dostupného v IS NICL (aplikácii CYRIL). Zákazník si môže uplatniť reklamáciu (aj písomne) v lehote 30 kalendárnych dní od posledného dňa platnosti prepravného dokladu, prostredníctvom zaslaného formulára. Ak zákaznícky servis IS NICL zistí, že Zákazníkovi bolo neoprávnene účtované nesprávne cestovné alebo iné prepravné služby bez jeho zavinenia, rozdiel oproti správne cestovnému bude Zákazníkovi vrátený.

Posúdenie reklamácie zákazníckym servisom IS NICL je najviac 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie. Pri žiadostiach o vrátenie cestovného z prepravy, ak dôvody na vrátenie cestovného alebo jeho časti vznikli u viacerých dopravcov, sa lehota posúdenia reklamácie predlžuje najviac na 60 kalendárnych dní.

Zákaznícky servis IS NICL vybaví reklamáciu v zákonnej lehote. V prípade nesúhlasu reklamujúceho Zákazníka s vybavením reklamácie má reklamujúci Zákazník možnosť podať sťažnosť na príslušný odvolací úrad, odvolanie na príslušný odvolací úrad nie je súčasťou IS NICL.

### A. Reklamácie

Pri meškaní spoja je možné podať reklamáciu iba ak ide o kombináciu spojov na ktoré boli zakúpené cestovné doklady prostredníctvom IS NICL. Ak spoj, ktorý chce Zákazník použiť, mešká 60 minút a viac, nedorazil na zastávku, prípadne nebol vypravený alebo spoj ide len po časti trasy, Zákazník má právo:

- vzdať sa cesty, a zákaznícky servis IS NICL mu vráti cestovné bez odpočítania sankcie,
- v prestupnom bode nepokračovať v ďalšej ceste, a zákaznícky servis IS NICL mu vráti rozdiel medzi zaplateným cestovným a cestovným za precestovaný úsek trasy bez odpočítania sankcie (netýka sa PCL),
- vrátiť sa najbližším spojom do nástupného bodu bez prerušenia cesty, kde ho dopravca prepraví bezplatne, ak takúto možnosť dopravca poskytuje vo svojom prepravnom poriadku a na jeho žiadosť mu zákaznícky servis IS NICL vráti cestovné bez odpočítania sankcie.

Ak sa Zákazník vzdá cesty v dôsledku zmeškania alebo vynechania spoja či straty prípoja, uplatní svoj nárok na bezplatnú prepravu späť predložením cestovného lístka ihneď po príchode spoja do prestupného bodu, v ktorej sa vzdal ďalšej cesty. Dopravca vydá „Potvrdenie na bezplatnú prepravu späť“, na základe ktorého Zákazníka prepraví bezplatne späť do nástupného bodu najbližším vhodným

spojom. Ak to vyžadujú prevádzkové pomery, môže dopravca prepraviť Zákazníka i bez potvrdenia. Potvrdenie o meškaní spoja je dostupné na webovom sídle dopravcu.

Zákazník môže svoju cestu prerušiť a ďalej v nej nepokračovať. Zákazník v uvedenom prípade podá reklamáciu na zákaznícke centrum IS NICL. Cestovné z čiastočne neprecestovaných ECL sa vykoná tak, že z ceny cestovného sa odpočíta cestovné za precestovaný úsek trasy. Zo vzniknutého rozdielu sa odpočíta suma znížená o súvisiace poplatky spojené s uskutočnením nákupu ECL a vrátení reklamovanej časti jeho hodnoty, mínus manipulačný poplatok vo výške 0,50 € + 1 % z ceny lístka, najmenej však 0,50 €.

Stratu alebo poškodenie prepravovanej veci okamžite nahlási Zákazník oprávnenému zamestnancovi dopravcu, ktorý s ním spíše komerčnú zápisnicu. Reklamáciu vybavuje dopravca na základe spísania komerčnej zápisnice. V prípade, že Zákazník si uplatňuje náhradu škody, uvedie to v komerčnej zápisnici.

### B. Storno poplatky

Pri mylnom zakúpení cestovného dokladu alebo inej prepravnej služby Zákazník môže vykonať bezplatne stornovanie dokladu v NICL do 15 minút od zakúpenia dokladu, tento časový úsek nesmie prejsť cez poľnoc do ďalšieho kalendárneho dňa. Zákazník má právo vrátiť nepoužitý ECL (doklad o poskytnutej prepravnej službe v IS NICL, ak to pri konkrétnych obchodných podmienkach dopravcu nie je uvedené inak) najneskôr pred začiatkom platnosti ECL.

ECL je v IS NICL je možné vrátiť (po čase bezplatnej stornácie) ak bolo vrátenie ECL vykonané najneskôr z nástupného bodu nasledovne:

- 24 hod pred plánovaným odchodom spoja, návratok sa vykoná ako 100 % ceny ECL mínus manipulačný poplatok vo výške 0,50 € + 1 % z ceny lístka, najmenej však 0,50 €;
- 1 hod pred plánovaným odchodom spoja, návratok sa vykoná ako 50% ceny ECL mínus manipulačný poplatok vo výške 0,50 € + 1 % z ceny lístka, najmenej však 0,50 €;

Uvedené podmienky vrátenia ECL nie je možné uplatniť na časové a časovo zónové lístky kupovane v IS NICL na jednotlivé cesty v mestskej hromadnej doprave.

### C. Storno poplatky na zakúpenie cestovné doklady dopravcu železničná spoločnosť Slovensko a. s. (ZSSK)

Realizovať žiadosť o vrátenie nevyužitého ECL zakúpeného v IS NICL dopravcu ZSSK pred nástupom cesty z dôvodov na strane cestujúceho je možné v nižšie uvedených časových limitoch, so sankciou za vrátenie cestovného dokladu:

Cestovný doklad	Lehota na vrátenie	Sankcia za vrátenie (podľa PP ZSSK)
vnútroštátny jednorazový cestovný lístok	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	10 % z cestovného, pričom zostatok menší ako 1 € sa nevracia
vnútroštátna miestenka	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	10 % z ceny miestenky pre osobu, min. 1 €; vrátenie miestenky na batožinu a bicykel je bez sankcie

Ak je na ECL kombinácia ponúk (napr. cestovný lístok a miestenka/-y), ECL je možné vrátiť najneskôr v časovo skoršej lehote, sankcia sa vypočítava samostatne za cestovný lístok, samostatne za miestenku. Všetky uvedené lehoty sa vzťahujú na pravidelný čas podľa platného cestovného poriadku. Neskôr ECL nie je možné vrátiť.

Cestujúcemu bude prípadný návratok poukázaný do 30 dní od dátumu realizovania online žiadosti o vrátenie na platobnú kartu, z ktorej bol ECL (prepravná služba) zaplatený. V prípade, že bola platba pri nákupe ECL realizovaná platobnou kartou, ktorá sa viaže k bankovému účtu vedenému v zahraničnej banke, prípadný návratok bude poukázaný na bankový účet viažuci sa k tejto platobnej karte, a to do 30 dní od dátumu realizovania online žiadosti o vrátenie.

### **Článok VII. - Ochrana osobných údajov**

Osobné údaje Zákazníkov IS NICL sa spracovávajú v súlade so zásadami ochrany osobných údajov GDPR a platnými právnymi predpismi SR.

**Dôležité upozornenie: Ak Zákazník uskutočnil cestu v priebehu posledných 12 mesiacov a chce uplatniť právo na vymazanie údajov, musí sa najprv vzdať svojho práva namietať voči danej ceste.**

Podrobnosti o tom, ako uplatniť práva dotknutej osoby, nájdete v informáciách o ochrane osobných údajov v IS NICL.

### **Článok VIII. - Záverečné ustanovenia**

VOP nadobúdajú účinnosť dňom platnosti uvedeným v príslušnej verzii dokumentu. Zákazník pri registrácii užívateľského účtu NICL „označí“ súhlas s VOP. Bez uvedeného aktu neprebehne plnohodnotná registrácia zákazníka. VOP NICL sú zverejnené na <https://cyril.sk>.

Ak by jedno alebo viac ustanovení v tejto verzii VOP bolo alebo sa stalo právne neplatným, nebude to mať vplyv na platnosť zostávajúcich ustanovení. Neplatné ustanovenie VOP bude čo najrýchlejšie nahradené iným ustanovením, ktoré sa najviac približuje právnemu alebo ekonomickému zámeru neplatného ustanovenia VOP.

Právne vzťahy pri používaní služieb v IS NICL sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. MD SR-NADA nie je ochotná ani povinná zúčastňovať sa na konaní o riešení sporov pred spotrebiteľskou arbitrážnou komisiou. Zabezpečenie práv cestujúcich je výlučnou zodpovednosťou dopravcu poskytujúcej príslušnú prepravnú službu.

MD SR-NADA si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť informácie uvedené v IS NICL. Zmeny cestovného, prepravného a prepravných podmienok podliehajú pravidlám zapojených dopravcov alebo objednávateľov dopravných služieb.

Akákoľvek zmena VOP nadobúda účinnosť, keď ju Zákazník prijme ako súčasť aktualizácie IS NICL alebo v inej forme (oznam platnosti zmeny). Ak Zákazník zmenu VOP neakceptuje, stráca právo používať služby IS NICL. Právo používať služby IS NICL vyžaduje prijatie najnovšej verzie týchto VOP. Zmeny prepravných

poriadkov a tarify sú platné aj bez súhlasu Zákazníka, pokiaľ predstavujú riadne ustanovenia, ktoré spadajú do jurisdikcie zapojených dopravcov alebo objednávateľov dopravných služieb.

Uplatňovanie medzinárodných dohovorov vrátane Dohovoru Organizácie Spojených národov o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru z 11. apríla 1980 (CISG) je vylúčené. Záonné ustanovenia obmedzujúce voľbu práva a uplatniteľnosť kogentných ustanovení, najmä tých, ktoré sú platné v krajine, v ktorej má zákazník ako spotrebiteľ obvyklý pobyt, zostávajú nedotknuté. Výlučným miestom súdnej právomoci pre všetky spory medzi MD SR-NADA a Zákazníkom je Slovenská republika.

V prípade sporov týkajúcich sa zmluvy o preprave je miestom súdnej právomoci to, čo je uvedené v zmluve o preprave v rámci príslušného prepravného poriadku zapojeného dopravcu alebo organizátora IDS. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi slovenskou verzou a prekladom týchto VOP má prednosť slovenská verzia VOP.