

NÁRODNÍ INTEGROVANÁ JÍZDENKA VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Ver. 1.0

Platnost od 1. 7. 2026



Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky, Odbor Národnej dopravní autorita
Námestie slobody 6, 810 05 Bratislava, Slovenská republika
<https://cyril.sk>

OBSAH:

- I. Úvodní ustanovení
- II. Vymezení pojmů
- III. Uživatelský účet IS NICL a aplikace CYRIL
- IV. Nákup a používání ECL
- V. Kontrola a sankce
- VI. Reklamace a storno poplatky
- VII. Ochrana osobních údajů
- VIII. Závěrečná ustanovení

Článek I. - Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují podmínky používání digitálních kanálů informačního systému Národní integrované jízdenky (dále jen „IS NICL“), zejména podmínky registrace uživatelů, nákupu, aktivace a používání elektronických jízdenek a související práva a povinnosti.

Používáním digitálních kanálů IS NICL vyjadřuje Zákazník souhlas s těmito VOP.

IS NICL je celostátní integrovaný informační systém umožňující využívání služeb veřejné osobní dopravy ve Slovenské republice prostřednictvím nákupu elektronických přepravních dokladů.

IS NICL umožňuje nákup elektronických jízdenek od zúčastněných organizátorů integrovaných dopravních systémů v SR a dopravců poskytujících dopravní služby na základě Smlouvy o dopravních službách a dopravců zapojených do IS NICL na dobrovolné bázi a poskytujících dopravní služby ve veřejné osobní dopravě na komerční bázi ve Slovenské republice.

Nezávislý útvar Ministerstva dopravy Slovenské republiky – Národní dopravní autorita (dále jen „MD SR - NADA“) jedná jako správce IS NICL a prodejce NICL. Přepravní smlouva se uzavírá přímo mezi dopravcem a cestujícím.

Článek II. - Vymezení pojmů

Pro účely těchto VOP se následujícími pojmy rozumí:

Adresná ECL – ECL, na níž je uvedeno jméno a příjmení cestujícího, případně další identifikační údaje, a je nepřenosná na jinou osobu.

Bezkontaktní čipová karta (BČK) – fyzický nosič dopravního průkazu nebo jízdenky vydaný dopravcem; pro účely IS NICL se s BČK zachází jako s dopravní kartou podle Přílohy č. 6 Integrovaného manuálu.

Cestující – osoba, která využívá přepravní služby zakoupené prostřednictvím IS NICL.

CYRIL – obchodní název, název mobilní aplikace a webového rozhraní IS NICL. Aplikace CYRIL slouží primárně jako uživatelské rozhraní IS NICL. Aplikaci CYRIL je možné bezplatně stáhnout z digitálních obchodů pro stahování aplikací z platforem Google Play a Apple App Store.

Dopravce – subjekt zapojený do IS NICL poskytující přepravní služby.

Elektronická jízdenka (ECL) – přepravní doklad vydaný v elektronické formě IS NICL opravňující Zákazníka k využití přepravní služby dopravce. Pro účely těchto VOP NICL zahrnuje pojem ECL obecně i jeho zvláštní druhy: PCL a adresnou ECL, pokud není výslovně uvedeno jinak, resp. pokud není uvedeno, že právo nebo povinnost se vztahuje na přesně specifikovaný zvláštní druh ECL. Platnost ECL zakoupených na jednotlivé cesty pro městskou hromadnou dopravu v úschovně IS NICL (tedy časových a zónově časových) je stanovena na 6 měsíců.

IDS – integrovaný dopravní systém.

IS NICL – informační systém Národní integrované jízdenky, celostátní integrovaný systém umožňující prodej a validaci elektronických přepravních dokladů a souvisejících služeb ve veřejné osobní dopravě.

MD SR - NADA – Ministerstvo dopravy Slovenské republiky, Národní dopravní autorita, nezávislý útvar ministerstva, správce a provozovatel IS NICL a prodejce NICL.

NICL – Národní integrovaná jízdenka.

Organizátor IDS – organizace integrující dopravní služby několika dopravců na vymezeném území.

PAYGO (z anglického spojení Pay As You Go) – způsob cestování založený na předautorizovaném zakoupení celodenní ECL a dodatečném vyúčtování skutečně využitých přeprav. Systém cestování PAYGO v IS NICL využívá technologii Bluetooth majáků (Beacons) označovanou jako BIBO (Be-In/Be-Out). Tento systém umožňuje cestujícím nastoupit a vystoupit z dopravního prostředku bez nutnosti manuálně si kartu „pípnout“ nebo si koupit jízdenku.

Platební metody – v IS NICL je možná platba bankovní kartou, metodou Google/Apple Pay a dopravní kartou.

Předplatní jízdenka (PCL) – zvláštní druh ECL s delší časovou platností, například na 7 dní, měsíc, čtvrtletí, rok.

Přepravní řád – přepravní řád dopravce upravující podmínky přepravy cestujících.

Propojené účty IS NICL – rodinné, firemní, sdílené nebo partnerské uživatelské účty, které umožňují vzájemné propojení více osob v IS NICL.

Zákazník – osoba, která nakupuje přepravní služby prostřednictvím IS NICL.

Článek III. – Uživatelský účet IS NICL a aplikace CYRIL

A. Funkce IS NICL a stažení aplikace CYRIL

IS NICL umožňuje nákup elektronických jízdenek prostřednictvím procesu odbavení, který musí Zákazník absolvovat před nástupem do dopravního prostředku nebo před vstupem do prostoru vyžadujícího jízdenku, a procesu odhlášení v případě použití v režimu PAYGO po opuštění dopravního prostředku nebo prostoru vyžadujícího jízdenku. Aplikaci CYRIL je možné bezplatně stáhnout z digitálních obchodů pro stahování aplikací z platforem Google Play a Apple App Store. Používání webového rozhraní <https://cyril.sk> nebo aplikace CYRIL podléhá těmto VOP. Podmínky používání použitého digitálního obchodu s aplikacemi zůstávají vyhrazeny.

B. Uživatelský účet NICL

Služby NICL jsou zpřístupněny prostřednictvím uživatelského účtu NICL. Zákazník je povinen při registraci do IS NICL uvádět pravdivé a aktuální údaje. Pro správné používání účtu NICL si musí Zákazník před prvním zakoupením ECL vytvořit profil přes webové rozhraní <https://cyril.sk> nebo stáhnout aplikaci CYRIL, nainstalovat si ji do mobilního zařízení a dokončit proces registrace zadáním následujících informací:

- osobní údaje: jméno a příjmení, datum narození (potřebné pro výpočet zvýhodněných profilů, např. dítě, dospělý, důchodce ...);
- e-mailová adresa;
- platební metoda (není součástí registrace, ale vyžádá se při prvním nákupu ECL);
- číslo mobilního telefonu (nepovinné);
- fotografie (nepovinné).

Zákazník musí přes přihlášení vložit správný e-mail a heslo a po úspěšné validaci dojde k zobrazení formuláře registrace účtu Zákazníka, aby pokračoval a dokončil proces aktivace účtu. V případě nepotvrzení aktivace uživatelského účtu NICL (v zaslaném potvrzovacím e-mailu) dojde k vymazání takového neaktivovaného účtu ve lhůtě 14 dní.

Informace poskytnuté Zákazníkem v účtech NICL uchovává MD SR - NADA. Mohou být zpřístupněny třetím stranám, pokud se to ukáže jako potřebné pro používání nebo další vývoj IS NICL. Patří sem především smluvní partneři odpovědní za vývoj, provoz a aktualizaci IS NICL, poskytovatel platebních služeb pro NICL, partneři a vědeckovýzkumné ústavy. MD SR - NADA dodržuje platné zákony o ochraně údajů (viz část V, Osobní údaje). Podrobnosti naleznete v „Zásadách ochrany osobních údajů“.

Z bezpečnostních důvodů údaje o způsobu platby ukládá pouze poskytovatel platebních služeb a nejsou ukládány v mobilním zařízení Zákazníka ani v IS NICL. Způsob platby je rovněž registrován přímo u poskytovatele platebních služeb pro IS NICL bez zásahu MD SR - NADA. Pokud je registrovaný způsob platby zablokován, prostřednictvím IS NICL není možné zakoupit žádné další ECL ani přepravní služby.

Uživatelský účet v IS NICL je osobní a nelze jej sdílet s jinými osobami ani jej přenášet na jiné osoby. Neexistuje žádný právní nárok na používání IS NICL, aplikace CYRIL ani jejich jednotlivých funkcí.

C. Licence IS NICL

Veškerá práva k IS NICL vlastní MD SR - NADA ve vztahu k Zákazníkovi. Registrací Zákazníka a potvrzením VOP uděluje MD SR - NADA Zákazníkovi licenci na používání IS NICL pro zamýšlený účel funkcí, které nabízí (poskytovaných služeb). Licence na samotný software je výslovně vyloučena. Vytváření kopií, udělování sublicencí nebo přenos jakýchkoli jiných práv k IS NICL na třetí strany je zakázáno. Obsah IS NICL, jakož i prostředí, na kterém je založen a který tvoří součást nebo prvek obsahu, se nesmí měnit, zkracovat, přizpůsobovat, rozebírat ani opravovat.

D. Ukončení a pozastavení poskytování NICL

MD SR - NADA je oprávněna kdykoli ukončit licenční smlouvu uzavřenou se Zákazníkem a stáhnout IS NICL z trhu. MD SR - NADA si vyhrazuje právo prostřednictvím Provozovatele IS NICL zablokovat jednotlivým Zákazníkům používání NICL v odůvodněných případech (např. pokud existují náznaky zneužití). MD SR - NADA a její partneři si vyhrazují právo vyloučit uživatele ze všech řešení check-in/out, pokud existují náznaky zneužití v kterémkoli z řešení provozovaných služeb IS NICL. Podvodní/zneužívající zákazníci mohou být zapsáni do interního registru v IS NICL.

E. Odpovědnost

MD SR - NADA a její partneři si vyhrazují právo kdykoli změnit informace obsažené v NICL. Používání IS NICL je výlučně na vlastní riziko Zákazníka. Zákazníci jsou odpovědní za zajištění ochrany svého mobilního zařízení před jakýmkoli neoprávněným přístupem. Jakákoli odpovědnost MD SR - NADA a jejích partnerů, pokud jde o obsah, funkčnost a používání IS NICL, včetně odpovědnosti za škodlivý software, je v rámci zákonných limitů vyloučena.

Pokud používání IS NICL nebo nákup ECL není z technických důvodů možný, MD SR - NADA a její partneři se zříkají jakékoli odpovědnosti za jakékoli vzniklé škody.

Důležité upozornění: Nedostatečná funkčnost IS NICL v žádném případě neopravňuje Zákazníky podniknout cestu bez platného přepravního dokladu!

Článek IV. - Nákup a používání ECL

A. Nabídka ECL v IS NICL

IS NICL lze použít k nákupu ECL a přepravních služeb veřejné osobní dopravy v oblastech zapojených organizátorů IDS a dopravců a v závislosti na oblasti použití i k ECL napříč

oblastmi ve formě ECL ve Slovenské republice. Jízdenky na cesty mimo tuto oblast použití nelze pomocí IS NICL zakoupit. Před zahájením takových cest se musí platná jízdenka zakoupit jiným způsobem. Všechny ECL v IS NICL jsou platné od okamžiku dokončení procesu aktivace ECL.

Zákazníci mohou použít IS NICL k nákupu elektronických dokladů pro další služby (například zavazadlo, jízdní kolo, první třída, místenka...) nebo pro více cestujících (pro Zákazníka a osoby cestující s ním – „spolucestující“) na jednu cestu a jeden Zákaznický účet.

Zákazník je odpovědný za dodržování přepravních řádů jednotlivých dopravců a těchto VOP ze strany svých spolucestujících. Před zakoupením ECL pro spolucestující se musí ujistit, že byli správně zaregistrováni v IS NICL, že byli informováni o zpracování svých osobních údajů a příslušných oznámeních o ochraně osobních údajů při používání IS NICL a že nákup takových ECL je povolen podle přepravních řádů organizátorů IDS nebo dopravců. Stejná cesta se obecně účtuje Zákazníkovi a spolucestujícím. Jakékoli předčasné nebo následné přerušení cesty spolucestujícími, ale nikoli Zákazníkem, nelze zohlednit při výpočtu ceny jízdného a fakturaci cesty.

B. Nepřenosnost ECL v IS NICL

ECL v IS NICL jsou osobní a nelze je přenést ani přesměrovat na jiné mobilní zařízení. Zákazníci nesmí zpřístupnit své mobilní zařízení jiným osobám k cestování s ECL (s výjimkou funkce průvodce).

C. Požadavky na nákup ECL v aplikaci CYRIL

K nákupu ECL prostřednictvím aplikace CYRIL musí Zákazník splňovat následující podmínky:

- musí mít staženou a nainstalovanou aplikaci CYRIL do svého mobilního zařízení a musí dokončit proces registrace;
- musí mít zadaný platný způsob platby;
- musí mít funkční mobilní zařízení s operačním systémem Android (Google) bez rootnutí nebo iOS (Apple) bez jailbreaku a aktivovanou a funkční SIM kartu, která zaručuje příjem mobilních dat při připojení k mobilní síti. Minimální verze operačního systému potřebná ke spuštění aplikace je zobrazena v účtu NICL v obchodě Apple App Store (pro iPhone) nebo Google Play Store (pro mobilní zařízení se systémem Android), případně ji lze najít v centru nápovědy na webové stránce <https://cyril.sk>;
- musí mít v případě použití v režimu PAYGO aktivovaný BLUETOOTH (BT) na svém mobilním zařízení během cestování v dopravním prostředku, ve kterém je umožněno cestování v režimu PAYGO. V případě neaktivovaného BT během cestování je jízdenka zakoupená v IS NICL neplatná.

Důležité upozornění: MD SR - NADA ani její partneři nepřebírají žádnou odpovědnost za žádné náklady na mobilní připojení, které mohou vzniknout v důsledku používání aplikace CYRIL!

D. Záruka technických požadavků pro nákup ECL mobilním zařízením

Zákazník je výhradně odpovědný za kapacitu svého mobilního zařízení, záruku jeho technické konfigurace a funkčnost zařízení (včetně přístupu k síti a napájení).

Zákazník musí zajistit funkční datové připojení během cestování dopravními prostředky a zaručit dostatečné nabití baterie po celou dobu trvání cesty.

Zákazník může mít povolen přístup aplikace ke snímačům pohybu zabudovaným v mobilním zařízení a může aplikaci CYRIL povolit odesílání upozornění (push upozornění).

MD SR - NADA si vyhrazuje právo vyloučit Zákazníka z používání IS NICL, zejména v případě podezření ze zneužití. To je možné učinit bez předchozího upozornění.

Při používání funkce na nákup více jízdenek se cestující musí ujistit, že majitel mobilního telefonu, na němž jsou ECL k dispozici, splňuje všechny požadavky na nákup ECL. Pokud Zákazník nedodrží tyto VOP, ztrácí právo používat IS NICL. Totéž platí pro všechny doprovázející cestující.

Způsob cestování v režimu PAYGO je možný i bez datového připojení používaného mobilního zařízení (off-line režim), připojení k datovému připojení je však nezbytné nejpozději do času 02:59 dne, který následoval po dni uskutečněné cesty, pro uplatnění optimální ceny jízdného v režimu PAYGO. V případě nepřipojení se k datovému připojení do tohoto času bude cestujícímu účtována poměrná část z rezervované částky denní jízdenky od posledního on-line datového přenosu z aplikace CYRIL na produkční server IS NICL. Pokud cestování v režimu PAYGO není z technických důvodů možné, musí si Zákazník zakoupit předplatní jízdenku.

Důležité upozornění: Aktivace režimu úspory energie může negativně ovlivnit funkčnost BT ve vašem mobilním zařízení!

E. Platební metody a účtování služeb NICL

Platební metody jsou v IS NICL provozovány v bezhotovostním režimu prostřednictvím předem určené platformy nebo aplikace. ECL v IS NICL si může zakoupit Zákazník, který splní podmínky určené těmito VOP, tarifní a přepravní podmínky pro zamýšlenou cestu a disponuje dostatečným finančním krytím pro koupi ECL v IS NICL v požadované ceně.

Zákazník se musí ujistit, že použité platební metody mají dostatečný limit nebo dostatek finančních prostředků na pokrytí jeho nákupů a že nejsou zablokovány. V závislosti na oblasti použití jsou k dispozici různé způsoby platby (např. dopravní karta).

Cesty uskutečněné v režimu PAYGO v rámci jednoho dne se obecně účtují způsobem platby, který byl použit jako primární platební metoda způsobu platby pro poslední cestu. Toto platí i pro optimalizaci cen v režimu PAYGO. Pokud Zákazník použil více způsobů platby, má MD SR - NADA právo účtovat nákupy sekundárním způsobem platby, pokud nákupy není možné účtovat primárním způsobem platby. MD SR - NADA má právo vyloučit Zákazníky z používání jednotlivých platebních metod.

Případné vrácení peněz v případě nesprávného výpočtu ceny cesty se fakturuje na primární platební metodu Zákazníka v nepravidelných intervalech, přičemž více plateb pro vrácení peněz se zpravidla fakturuje nebo vrací současně. K tomu může dojít se zpožděním až 30 kalendářních dní po přijetí reklamace nesprávně fakturovaných cest.

F. Platnost ECL v IS NICL

Pokud není v těchto VOP uvedeno jinak, na ECL zakoupené prostřednictvím IS NICL se vztahují podmínky stanovené v přepravním řádu platném pro uskutečněnou cestu, jakož i smluvní podmínky dopravců poskytujících přepravní služby. ECL obsahují informace o tarifní zóně, místě nástupu cestujícího, platnosti jízdenky (datum a čas), datu a čase nákupu a kategorii jízdného.

Časové ECL jsou platné od úspěšného dokončení procesu aktivace takové ECL. Platnost časových ECL končí uplynutím času, na který byly zakoupeny. Prodloužení doby platnosti časové ECL po procesu aktivace není možné. Toto nelze zaručit ani při současném nákupu více časových ECL pro spolucestující.

Důležité upozornění: Zákazník musí proces aktivace časových ECL ve svém mobilním zařízení dokončit bezprostředně před nástupem do dopravního prostředku na zastávce/stanici.

ECL zakoupená prostřednictvím režimu PAYGO funguje na principu přihlášení a odhlášení se do dopravního prostředku. Shromažďování cestovních údajů Zákazníka v režimu PAYGO začíná otevřením aplikace CYRIL a aktivací režimu PAYGO stisknutím příslušného tlačítka v aplikaci CYRIL (proces aktivace PAYGO). Při nástupu do dopravního prostředku se automaticky označí místo nástupu cestujícího prostřednictvím BT a uzavře se přepravní smlouva. Přijetí přepravní smlouvy dopravcem se implicitně dosáhne poskytnutím ECL ve formě QR kódu v aplikaci CYRIL.

IS NICL vypočítá po odhlášení nebo vystoupení cestujícího z dopravního prostředku ujetou vzdálenost, čas cestování a odpovídající jízdné a iniciuje odepsání odpovídající částky z uložené platební metody. IS NICL pro určení polohy používá údaje o poloze poskytnuté mobilním zařízením a softwarem nainstalovaným v něm. Aby to fungovalo správně, musí Zákazník při používání aplikace CYRIL na svém mobilním zařízení aktivovat funkci určení polohy s nejvyšší možnou úrovní přesnosti (povolené lokalizační služby (GPS) a Wi-Fi) nebo ji povolit, když mobilní zařízení při spuštění aplikace CYRIL vyžaduje povolení. Toto povolení musí zůstat aktivováno až do ukončení cesty.

Důležité upozornění: Deaktivace mobilního zařízení, lokalizačních služeb, přístupu aplikace CYRIL k nim a aktivace režimu v letadle během aktivace režimu PAYGO nejsou povoleny a mohou vést k neplatnosti ECL!

G. Výpočet nejlepší dostupné ceny ECL v režimu PAYGO

IS NICL kombinuje jednotlivé jízdenky účtované za cesty v režimu PAYGO do levnějších kombinací jízdenek, pokud je to možné podle podmínek přepravních řádů a tarifu platných pro danou cestu. Toto platí pouze za podmínky, že Zákazník používá aplikaci CYRIL pro všechny dílčí cesty v režimu PAYGO během daného období se stejným registrovaným číslem mobilního zařízení a stejnými osobními údaji. MD SR - NADA nezaručuje, že bude vždy účtována nejlevnější možná kombinace jízdenek v režimu PAYGO.

Optimalizace ceny v režimu PAYGO probíhá pouze v rámci jedné a téže platební metody/způsobu platby. Optimalizace ceny napříč platebními metodami/způsoby platby (např. soukromý a pracovní) se neuskutečňuje.

Z důvodu optimalizace cen není možné následně přiřadit jednotlivým cestujícím ani celkovou cenu, ani ceny jednotlivých jízdenek za cestu se spolucestujícími.

Pokud proces odbavení v režimu PAYGO není z technických důvodů možný, bude to odpovídajícím způsobem zobrazeno na displeji mobilního zařízení. V takovém případě si musí Zákazník zakoupit platnou jízdenku prostřednictvím jiného prodejního kanálu, jinak bude považován za cestujícího bez platné jízdenky.

Proces odhlášení v režimu PAYGO musí být dokončen ihned poté, co Zákazník vystoupí z dopravního prostředku nebo opustí prostor, na který je potřeba mít jízdenku. Platnost jízdenek končí zahájením procesu odhlášení z režimu PAYGO. Pokud je pro pokračování v cestě potřeba přestup, proces odhlášení není potřeba. Proces odhlášení je potřeba až po dokončení celé cesty. Zákazník je odpovědný za včasné dokončení procesu odhlášení v režimu PAYGO. NADA, její partneři ani jiné odpovědné orgány nepřebírají žádnou odpovědnost za náklady, které Zákazníkovi vzniknou v důsledku včasného nedokončení procesu odhlášení v režimu PAYGO.

Pokud aplikace NICL použije senzory zabudované v mobilním zařízení k výpočtu, že Zákazník již není na cestě a proces odhlášení PAYGO ještě nebyl dokončen, aplikace NICL Zákazníka upozorní upozorněním na mobilním zařízení, které naznačuje, že na proces odhlášení z režimu PAYGO mohl zapomenout. Předpokladem pro zobrazení upozornění je, že Zákazník zapnul upozornění na svém mobilním zařízení. Proces odhlášení z režimu PAYGO zůstává odpovědností Zákazníka. Pokud se upozornění na odhlášení zobrazí v nesprávný čas nebo se

vůbec nezobrazí, nemá to vliv na odpovědnost Zákazníka za včasné dokončení procesu odhlášení.

Pokud z technických důvodů není možné odhlášení v režimu PAYGO dokončit po skončení cesty, musí Zákazník okamžitě kontaktovat zákaznický servis IS NICL s uvedením trasy, místa a času ukončení cesty a čísla cesty (je-li k dispozici). Toto platí i pro případné stížnosti.

Otázky týkající se zákaznického servisu je možné posílat přímo prostřednictvím kontaktního formuláře v aplikaci CYRIL, e-mailem na zákaznický servis IS NICL nebo prostřednictvím webových stránek <https://cyril.sk>.

H. Používání již zakoupené PCL (časové) v IS NICL

Pokud má Zákazník zakoupenou, platnou, osobní PCL, má možnost v IS NICL zaregistrovat vložení zóny nebo skupiny (dále jen „zóny“), pro které je PCL platná. Pokud se Zákazník zaregistruje na zastávce, stanici v těchto zónách a následně cestuje mimo tyto zóny, nebude mu účtován poplatek za uložené zóny. Pokud začne svou cestu mimo uložené zóny a pokračuje v cestě do uložené zóny, rovněž mu nebude účtován poplatek za uloženou zónu. V obou případech bude účtována přípojná jízdenka za cestu mimo uložené zóny. IS NICL nemůže zaručit, že bude možné vložit všechny dostupné předplatní zóny.

PCL pro uložené zóny musí být vždy předložena při kontrole jízdenek kontrolorem. Před každou cestou se musí Zákazník ujistit, že má s sebou uvedenou PCL a že má platnou jízdenku NICL pro následující části trasy. Pokud je registrovaná jízdenka na dopravní kartě příslušného dopravce nebo organizátora IDS, je Zákazník povinen na požádání poskytnout MD SR - NADA fotografii nebo kopii dokladu jako důkaz (vložit do účtu NICL).

Registrované zóny budou označeny na jízdence NICL a zkontrolovány při jakékoli kontrole. Pokud byly registrovány zóny, pro které Zákazník nemá platnou PCL, jde o cestu bez platné jízdenky nebo o cestu s částečně platnou jízdenkou.

Zákazník se musí ujistit, že vybraná třída a případný nárok na slevu odpovídají nastavením nakonfigurovaným v IS NICL. Transakce při aktivaci na nákup ECL provedené po nástupu Zákazníka do dopravního prostředku nebo po vstupu do oblasti s požadovanou ECL jsou neplatné. V tomto případě jsou i příslušné ECL neplatné a Zákazník se považuje za cestujícího bez platné jízdenky. Během procesu aktivace ECL je potřeba zohlednit dodatečný časový úsek pro proces nákupu, pokud je výkon datové sítě slabý (např. EDGE, E, GPRS) nebo pokud je omezena lokalizační kapacita. Úspěšný proces aktivace, a tedy platnost jízdenek NICL, bude odpovídajícím způsobem potvrzen v aplikaci CYRIL na displeji mobilního zařízení.

Článek V. - Kontrola a sankce

Všechny jízdenky NICL jsou elektronické a centrálně registrované. Zákazník dostane elektronickou kopii ECL na své mobilní zařízení. Zákazník není oprávněn vymazat elektronickou kopii jízdenky NICL před ukončením cesty. Rovněž ji nesmí přenést ani vyfotografovat na jiné mobilní zařízení.

Zákazník musí předložit mobilní zařízení kontrolorovi jízdenek (zpravidla zaměstnanec dopravce) a na požádání zobrazit všechny ovládací prvky (prostřednictvím tlačítka na jízdence) a všechny úrovně zobrazení (např. podrobné zobrazení). Kontrolor jízdenek je oprávněn zkontrolovat ECL i vícekrát za cestu. Všechny nároky na slevy musí být předloženy spolu s ECL zobrazenou v mobilním zařízení. Zákazník musí dodržovat pokyny kontrolora jízdenek. V souladu s platnými přepravními řády musí Zákazník na požádání kontrolora jízdenek předložit doklad totožnosti.

Pro zjednodušení kontroly doporučujeme nastavit výchozí hodnoty pro styl psaní, písmo a velikost písma. Pokud se použijí jakékoli jiné konfigurace, nese Zákazník riziko, pokud je jeho ECL zcela nebo částečně nečitelná.

Pokud Zákazník není schopen předložit ECL na všech úrovních zobrazení a se všemi ovládacími prvky, nebo pokud ECL není možné ověřit z důvodu chybějících aktualizací nebo poruch mobilního zařízení, nebo z důvodu nečitelného displeje nebo konfigurace písma, bude se Zákazníkem zacházeno jako s cestujícím bez platné jízdenky. ECL není možné předložit dodatečně.

Pokud Zákazník z jakéhokoli důvodu nemůže nebo nechce předložit platnou ECL nebo ověřitelnou jízdenku ECL, on a jeho spolucestující budou považováni za cestující bez platné jízdenky. Osoba cestující bez platné jízdenky musí zaplatit poplatek (pokutu) v souladu s platným přepravním řádem dopravce, v jehož dopravním prostředku se cestující bez platného přepravního dokladu nachází. ECL zakoupené prostřednictvím IS NICL není možné měnit ani vyměňovat. ECL zakoupené prostřednictvím IS NICL jsou vyloučeny z práva na odstoupení od smlouvy.

Článek VI. - Reklamace a storno poplatky

Pokud Zákazník zjistí, že mu bylo prostřednictvím IS NICL účtováno nesprávné jízdné nebo jiné přepravní služby, musí to nahlásit zákaznickému servisu IS NICL pomocí kontaktního formuláře dostupného v IS NICL (aplikaci CYRIL). Zákazník si může uplatnit reklamaci (i písemně) ve lhůtě 30 kalendářních dní od posledního dne platnosti přepravního dokladu prostřednictvím zaslání formuláře. Pokud zákaznický servis IS NICL zjistí, že Zákazníkovi bylo neoprávněně účtováno nesprávné jízdné nebo jiné přepravní služby bez jeho zavinění, rozdíl oproti správnému jízdnému bude Zákazníkovi vrácen.

Posouzení reklamace zákaznickým servisem IS NICL je nejvíce 30 kalendářních dní ode dne přijetí reklamace. U žádostí o vrácení jízdného z přepravy, pokud důvody pro vrácení jízdného nebo jeho části vznikly u více dopravců, se lhůta posouzení reklamace prodlužuje nejvíce na 60 kalendářních dní.

Zákaznický servis IS NICL vyřídí reklamaci v zákonné lhůtě. V případě nesouhlasu reklamujícího Zákazníka s vyřízením reklamace má reklamující Zákazník možnost podat stížnost na příslušný odvolací úřad; odvolání na příslušný odvolací úřad není součástí IS NICL.

A. Reklamace

Při zpoždění spoje je možné podat reklamaci pouze tehdy, jde-li o kombinaci spojů, na něž byly zakoupeny přepravní doklady prostřednictvím IS NICL. Pokud spoj, který chce Zákazník použít, má zpoždění 60 minut a více, nedorazil na zastávku, případně nebyl vypraven nebo spoj jede jen po části trasy, má Zákazník právo:

- vzdát se cesty, a zákaznický servis IS NICL mu vrátí jízdné bez odečtení sankce;
- v přestupním bodě nepokračovat v další cestě, a zákaznický servis IS NICL mu vrátí rozdíl mezi zaplaceným jízdným a jízdným za projetý úsek trasy bez odečtení sankce (netýká se PCL);
- vrátit se nejbližším spojem do nástupního bodu bez přerušení cesty, kde ho dopravce přepraví bezplatně, pokud takovou možnost dopravce poskytuje ve svém přepravním řádu, a na jeho žádost mu zákaznický servis IS NICL vrátí jízdné bez odečtení sankce.

Pokud se Zákazník vzdá cesty v důsledku zmeškání nebo vynechání spoje či ztráty přípoje, uplatní svůj nárok na bezplatnou přepravu zpět předložením jízdenky ihned po příjezdu spoje do přestupního bodu, ve kterém se vzdal další cesty. Dopravce vydá „Potvrzení na bezplatnou

přepravu zpět“, na jehož základě Zákazník přepraví bezplatně zpět do nástupního bodu nejbližším vhodným spojem. Pokud to vyžadují provozní poměry, může dopravce přepravit Zákazníka i bez potvrzení. Potvrzení o zpoždění spoje je dostupné na webovém sídle dopravce.

Zákazník může svou cestu přerušit a dále v ní nepokračovat. Zákazník v uvedeném případě podá reklamaci na zákaznické centrum IS NICL. Jízdné z částečně neprojetých ECL se provede tak, že z ceny jízdného se odečte jízdné za projetý úsek trasy. Ze vzniklého rozdílu se odečte částka snížená o související poplatky spojené s uskutečněním nákupu ECL a vrátí se reklamovaná část jeho hodnoty, mínus manipulační poplatek ve výši 0,50 € + 1 % z ceny jízdenky, nejméně však 0,50 €.

Ztrátu nebo poškození přepravované věci okamžitě nahlásí Zákazník oprávněnému zaměstnanci dopravce, který s ním sepiše komerční zápis. Reklamaci vyřizuje dopravce na základě sepsání komerčního zápisu. V případě, že Zákazník uplatňuje náhradu škody, uvede to v komerčním zápisu.

B. Storno poplatky

Při mylném zakoupení přepravního dokladu nebo jiné přepravní služby může Zákazník provést bezplatné stornování dokladu v NICL do 15 minut od zakoupení dokladu; tento časový úsek nesmí přejít přes půlnoc do dalšího kalendářního dne. Zákazník má právo vrátit nepoužitou ECL (doklad o poskytnuté přepravní službě v IS NICL, pokud to při konkrétních obchodních podmínkách dopravce není uvedeno jinak) nejpozději před začátkem platnosti ECL.

ECL je v IS NICL možné vrátit (po čase bezplatného storna), pokud bylo vrácení ECL provedeno nejpozději z nástupního bodu následovně:

- 24 hod před plánovaným odjezdem spoje, návratek se provede jako 100 % ceny ECL mínus manipulační poplatek ve výši 0,50 € + 1 % z ceny jízdenky, nejméně však 0,50 €;
- 1 hod před plánovaným odjezdem spoje, návratek se provede jako 50 % ceny ECL mínus manipulační poplatek ve výši 0,50 € + 1 % z ceny jízdenky, nejméně však 0,50 €.

Uvedené podmínky vrácení ECL není možné uplatnit na časové a časově zónové jízdenky kupované v IS NICL na jednotlivé cesty v městské hromadné dopravě.

C. Storno poplatky na zakoupené přepravní doklady dopravce Železničná spoločnosť Slovensko, a. s. (ZSSK)

Realizovat žádost o vrácení nevyužité ECL zakoupené v IS NICL dopravce ZSSK před nástupem cesty z důvodů na straně cestujícího je možné v níže uvedených časových limitech, se sankcí za vrácení přepravního dokladu:

Přepravní doklad	Lhůta na vrácení	Sankce za vrácení (podle PP ZSSK)
vnitrostátní jednorázová jízdenka	do odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího	10 % z jízdného, přičemž zůstatek menší než 1 € se nevrací
vnitrostátní místenka	do odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího	10 % z ceny místenky pro osobu, min. 1 €; vrácení místenky na zavazadlo a jízdní kolo je bez sankce

Pokud je na ECL kombinace nabídek (např. jízdenka a místenka/-y), je možné ECL vrátit nejpozději v časově dřívější lhůtě, sankce se vypočítává samostatně za jízdenku a samostatně za místenku.

Všechny uvedené lhůty se vztahují na pravidelný čas podle platného jízdního řádu. Později ECL není možné vrátit.

Cestujícímu bude případný návratek poukázán do 30 dní od data realizace online žádosti o vrácení na platební kartu, ze které byla ECL (přepravní služba) zaplacená. V případě, že byla platba při nákupu ECL realizována platební kartou, která se váže k bankovnímu účtu vedenému v zahraniční bance, bude případný návratek poukázán na bankovní účet vážící se k této platební kartě, a to do 30 dní od data realizace online žádosti o vrácení.

Článek VII. - Ochrana osobních údajů

Osobní údaje Zákazníků IS NICL se zpracovávají v souladu se zásadami ochrany osobních údajů GDPR a platnými právními předpisy SR.

Důležité upozornění: Pokud Zákazník uskutečnil cestu v průběhu posledních 12 měsíců a chce uplatnit právo na vymazání údajů, musí se nejprve vzdát svého práva namítat vůči dané cestě.

Podrobnosti o tom, jak uplatnit práva dotčené osoby, naleznete v informacích o ochraně osobních údajů v IS NICL.

Článek VIII. - Závěrečná ustanovení

VOP nabývají účinnosti dnem platnosti uvedeným v příslušné verzi dokumentu. Zákazník při registraci uživatelského účtu NICL „označí“ souhlas s VOP. Bez uvedeného aktu neproběhne plnohodnotná registrace zákazníka. VOP NICL jsou zveřejněny na <https://cyril.sk>.

Pokud by jedno nebo více ustanovení v této verzi VOP bylo nebo se stalo právně neplatným, nebude to mít vliv na platnost zbývajících ustanovení. Neplatné ustanovení VOP bude co nejrychleji nahrazeno jiným ustanovením, které se nejvíce přibližuje právnímu nebo ekonomickému záměru neplatného ustanovení VOP.

Právní vztahy při používání služeb v IS NICL se řídí právním řádem Slovenské republiky. MD SR - NADA není ochotna ani povinna účastnit se řízení o řešení sporů před spotřebitelskou arbitrážní komisí. Zajištění práv cestujících je výlučnou odpovědností dopravce poskytujícího příslušnou přepravní službu.

MD SR - NADA si vyhrazuje právo kdykoli změnit informace uvedené v IS NICL. Změny jízdního, přepravního a přepravních podmínek podléhají pravidlům zapojených dopravců nebo objednatelů dopravních služeb.

Jakákoli změna VOP nabývá účinnosti, když ji Zákazník přijme jako součást aktualizace IS NICL nebo v jiné formě (oznámení platnosti změny). Pokud Zákazník změnu VOP neakceptuje, ztrácí právo používat služby IS NICL. Právo používat služby IS NICL vyžaduje přijetí nejnovější verze těchto VOP. Změny přepravních řádů a tarifu jsou platné i bez souhlasu Zákazníka, pokud představují řádná ustanovení, která spadají do jurisdikce zapojených dopravců nebo objednatelů dopravních služeb.

Uplatňování mezinárodních úmluv včetně Úmluvy Organizace spojených národů o smlouvách o mezinárodní koupi zboží z 11. dubna 1980 (CISG) je vyloučeno. Zákonná ustanovení omezující volbu práva a uplatnitelnost kogentních ustanovení, zejména těch, která jsou platná v zemi, v níž má zákazník jako spotřebitel obvyklý pobyt, zůstávají nedotčena. Výlučným místem soudní příslušnosti pro všechny spory mezi MD SR - NADA a Zákazníkem je Slovenská republika.

V případě sporů týkajících se smlouvy o přepravě je místem soudní příslušnosti to, co je uvedeno ve smlouvě o přepravě v rámci příslušného přepravního řádu zapojeného dopravce

nebo organizátora IDS. V případě jakýchkoli rozdílů mezi slovenskou verzí a překladem těchto VOP má přednost slovenská verze VOP.