

KRAJOWY ZINTEGROWANY BILET

OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE

Wer. 1.0

Obowiązuje od 1.7.2026



Ministerstwo Transportu Republiki Slovenskej, Wydział Krajowego Organu Transportowego
Námesťe slobody 6, 810 05 Bratislava, Republika Slovenska
<https://cyril.sk>

SPIS TREŚCI:

- I. Postanowienia wstępne
- II. Definicje pojęć
- III. Konto użytkownika IS NICL i aplikacja CYRIL
- IV. Zakup i korzystanie z ECL
- V. Kontrola i sankcje
- VI. Reklamacje i opłaty za anulowanie
- VII. Ochrona danych osobowych
- VIII. Postanowienia końcowe

Artykuł I. - Postanowienia wstępne

Niniejsze Ogólne warunki handlowe (dalej „OWH”) regulują warunki korzystania z kanałów cyfrowych systemu informacyjnego Krajowego Zintegrowanego Biletu (dalej „IS NICL”), w szczególności warunki rejestracji użytkowników, zakupu, aktywacji i korzystania z biletów elektronicznych oraz związane z tym prawa i obowiązki.

Korzystając z kanałów cyfrowych IS NICL, Klient wyraża zgodę na niniejsze OWH.

IS NICL jest ogólnokrajowym, zintegrowanym systemem informacyjnym umożliwiającym korzystanie z usług publicznego transportu pasażerskiego w Republice Słowackiej poprzez zakup elektronicznych dokumentów przewozowych.

IS NICL umożliwia zakup biletów elektronicznych od uczestniczących organizatorów zintegrowanych systemów transportowych w RS oraz od przewoźników świadczących usługi transportowe na podstawie Umowy o usługi transportowe, a także od przewoźników włączonych do IS NICL na zasadzie dobrowolności i świadczących usługi publicznego transportu pasażerskiego na zasadach komercyjnych w Republice Słowackiej.

Niezależna jednostka Ministerstwa Transportu Republiki Słowackiej – Krajowy Organ Transportowy (dalej „MD SR - NADA”) działa jako administrator IS NICL i sprzedawca NICL. Umowa przewozu jest zawierana bezpośrednio między przewoźnikiem a pasażerem.

Artykuł II. - Definicje pojęć

Na potrzeby niniejszych OWH poniższe pojęcia oznaczają:

Imienny ECL – ECL, na którym podane jest imię i nazwisko pasażera, ewentualnie inne dane identyfikacyjne, i który jest nieprzenoszalny na inną osobę.

Bezstykowa karta chipowa (BČK) – fizyczny nośnik dokumentu przewozowego lub biletu wydany przez przewoźnika; na potrzeby IS NICL BČK traktowana jest jako karta transportowa zgodnie z Załącznikiem nr 6 do Podręcznika integracji.

Pasażer – osoba korzystająca z usług przewozowych zakupionych za pośrednictwem IS NICL.

CYRIL – nazwa handlowa oraz nazwa aplikacji mobilnej i interfejsu internetowego IS NICL. Aplikacja CYRIL służy przede wszystkim jako interfejs użytkownika IS NICL. Aplikację CYRIL można bezpłatnie pobrać z cyfrowych sklepów z aplikacjami platform Google Play i Apple App Store.

Przewoźnik – podmiot włączony do IS NICL świadczący usługi przewozowe.

Bilet elektroniczny (ECL) – dokument przewozowy wydany w formie elektronicznej przez IS NICL, uprawniający Klienta do skorzystania z usługi przewozowej przewoźnika. Na potrzeby niniejszych OWH NICL pojęcie ECL obejmuje ogólnie również jego szczególne rodzaje: PCL i imienny ECL, o ile wyraźnie nie wskazano inaczej, względnie nie wskazano, że prawo lub obowiązek dotyczy dokładnie określonego szczególnego rodzaju ECL. Ważność ECL zakupionych na pojedyncze przejazdy w komunikacji miejskiej przechowywanych w schowku IS NICL (tj. czasowych i strefowo-czasowych) ustalono na 6 miesięcy.

IDS – zintegrowany system transportowy.

IS NICL – system informacyjny Krajowego Zintegrowanego Biletu, ogólnokrajowy zintegrowany system umożliwiający sprzedaż i walidację elektronicznych dokumentów przewozowych oraz powiązanych usług w publicznym transporcie pasażerskim.

MD SR - NADA – Ministerstwo Transportu Republiki Słowackiej, Krajowy Organ Transportowy, niezależna jednostka ministerstwa, administrator i operator IS NICL oraz sprzedawca NICL.

NICL – Krajowy Zintegrowany Bilet.

Organizator IDS – organizacja integrująca usługi przewozowe kilku przewoźników na określonym obszarze.

PAYGO (z angielskiego Pay As You Go) – sposób podróżowania oparty na wstępie autoryzowanym zakupie całodobowego ECL i późniejszym rozliczeniu faktycznie wykorzystanego przewozu. System podróżowania PAYGO w IS NICL wykorzystuje technologię beaconów Bluetooth (Beacons) określaną jako BIBO (Be-In/Be-Out). System ten umożliwia pasażerom wsiadanie i wysiadanie ze środka transportu bez konieczności ręcznego „przyłożenia” karty lub kupowania biletu.

Metody płatności – w IS NICL możliwa jest płatność kartą bankomatową, metodą Google/Apple Pay oraz kartą transportową.

Bilet okresowy (PCL) – szczególny rodzaj ECL o dłuższej ważności czasowej, na przykład na 7 dni, miesiąc, kwartał, rok.

Regulamin przewozu – regulamin przewozu przewoźnika regulujący warunki przewozu pasażerów.

Powiązane konta IS NICL – rodzinne, firmowe, współdzielone lub partnerskie konta użytkowników, które umożliwiają wzajemne powiązanie kilku osób w IS NICL.

Klient – osoba, która kupuje usługi przewozowe za pośrednictwem IS NICL.

Artykuł III. – Konto użytkownika IS NICL i aplikacja CYRIL

A. Funkcja IS NICL i pobranie aplikacji CYRIL

IS NICL umożliwia zakup biletów elektronicznych poprzez proces odprawy (check-in), który Klient musi przejść przed wejściem do środka transportu lub przed wejściem do strefy wymagającej biletu, oraz proces wyrejestrowania (check-out) w przypadku korzystania w trybie PAYGO po opuszczeniu środka transportu lub strefy wymagającej biletu. Aplikację CYRIL można bezpłatnie pobrać z cyfrowych sklepów z aplikacjami platform Google Play i Apple App Store. Korzystanie z interfejsu internetowego <https://cyril.sk> lub aplikacji CYRIL podlega niniejszym OWH. Warunki korzystania z użytego cyfrowego sklepu z aplikacjami pozostają zastrzeżone.

B. Konto użytkownika NICL

Usługi NICL są udostępniane za pośrednictwem konta użytkownika NICL. Klient jest zobowiązany podczas rejestracji w IS NICL podawać prawdziwe i aktualne dane. Aby prawidłowo korzystać z konta NICL, przed pierwszym zakupem ECL Klient musi utworzyć profil za pośrednictwem interfejsu internetowego <https://cyril.sk> lub pobrać aplikację CYRIL, zainstalować ją na urządzeniu mobilnym i dokończyć proces rejestracji, podając następujące informacje:

- dane osobowe: imię i nazwisko, data urodzenia (potrzebna do obliczenia profili zniżkowych, np. dziecko, dorosły, emeryt ...);
- adres e-mail;
- metoda płatności (nie jest częścią rejestracji, ale jest wymagana przy pierwszym zakupie ECL);
- numer telefonu komórkowego (opcjonalnie);

- fotografia (opcjonalnie).

Klient musi za pośrednictwem logowania wprowadzić prawidłowy adres e-mail i hasło, a po pomyślnej walidacji nastąpi wyświetlenie formularza rejestracji konta Klienta, aby kontynuował i dokończył proces aktywacji konta. W przypadku niepotwierdzenia aktywacji konta użytkownika NICL (w przesłanym e-mailu potwierdzającym) takie nieaktywowane konto zostanie usunięte w terminie 14 dni.

Informacje przekazane przez Klienta na kontach NICL przechowuje MD SR - NADA. Mogą one zostać udostępnione osobom trzecim, jeżeli okaże się to konieczne do korzystania lub dalszego rozwoju IS NICL. Należą do nich przede wszystkim partnerzy umowni odpowiedzialni za rozwój, eksploatację i aktualizację IS NICL, dostawca usług płatniczych dla NICL, partnerzy oraz instytuty naukowo-badawcze. MD SR - NADA przestrzega obowiązujących przepisów o ochronie danych (zob. część V, Dane osobowe). Szczegóły znajdują się w „Zasadach ochrony danych osobowych”.

Ze względów bezpieczeństwa dane dotyczące sposobu płatności przechowuje wyłącznie dostawca usług płatniczych i nie są one przechowywane na urządzeniu mobilnym Klienta ani w IS NICL. Sposób płatności jest również rejestrowany bezpośrednio u dostawcy usług płatniczych dla IS NICL bez udziału MD SR - NADA. Jeżeli zarejestrowany sposób płatności jest zablokowany, za pośrednictwem IS NICL nie można zakupić żadnych kolejnych ECL ani usług przewozowych.

Konto użytkownika w IS NICL jest osobiste i nie można go udostępniać innym osobom ani przenosić na inne osoby. Nie istnieje żadne roszczenie prawne do korzystania z IS NICL, aplikacji CYRIL ani z poszczególnych ich funkcji.

C. Licencja IS NICL

Wszelkie prawa do IS NICL należą do MD SR - NADA w stosunku do Klienta. Poprzez rejestrację Klienta i potwierdzenie OWH MD SR - NADA udziela Klientowi licencji na korzystanie z IS NICL w zamierzonym celu funkcji, które oferuje (świadczonych usług). Licencja na samo oprogramowanie jest wyraźnie wyłączona. Tworzenie kopii, udzielanie sublicencji lub przenoszenie jakichkolwiek innych praw do IS NICL na osoby trzecie jest zabronione. Treści IS NICL, jak również środowiska, na którym jest oparty i które stanowi część lub element treści, nie wolno zmieniać, zniekształcać, dostosowywać, rozkładać ani naprawiać.

D. Zakończenie i zawieszenie świadczenia NICL

MD SR - NADA jest uprawniona w każdej chwili wypowiedzieć umowę licencyjną zawartą z Klientem i wycofać IS NICL z rynku. MD SR - NADA zastrzega sobie prawo, za pośrednictwem Operatora IS NICL, do zablokowania poszczególnym Klientom korzystania z NICL w uzasadnionych przypadkach (np. jeżeli istnieją przesłanki nadużycia). MD SR - NADA i jej partnerzy zastrzegają sobie prawo do wykluczenia użytkowników ze wszystkich rozwiązań check-in/out, jeżeli istnieją przesłanki nadużycia w którymkolwiek z rozwiązań eksploatowanych usług IS NICL. Klienci oszukujący/nadużywający mogą zostać wpisani do wewnętrznego rejestru w IS NICL.

E. Odpowiedzialność

MD SR - NADA i jej partnerzy zastrzegają sobie prawo do zmiany w każdej chwili informacji zawartych w NICL. Korzystanie z IS NICL odbywa się wyłącznie na własne ryzyko Klienta. Klienci są odpowiedzialni za zapewnienie ochrony swojego urządzenia mobilnego przed jakimkolwiek nieuprawnionym dostępem. Jakakolwiek odpowiedzialność MD SR - NADA i jej

partnerów w zakresie treści, funkcjonalności i korzystania z IS NICL, w tym odpowiedzialność za złośliwe oprogramowanie, jest wyłączona w granicach ustawowych.

Jeżeli korzystanie z IS NICL lub zakup ECL nie jest możliwy z przyczyn technicznych, MD SR - NADA i jej partnerzy zrzekają się jakiegokolwiek odpowiedzialności za jakiegokolwiek powstałe szkody.

Ważna uwaga: Niewystarczająca funkcjonalność IS NICL w żadnym wypadku nie uprawnia Klientów do odbycia podróży bez ważnego dokumentu przewozowego!

Artykuł IV. - Zakup i korzystanie z ECL

A. Oferta ECL w IS NICL

IS NICL można wykorzystać do zakupu ECL i usług przewozowych publicznego transportu pasażerskiego na obszarach uczestniczących organizatorów IDS i przewoźników oraz, w zależności od obszaru zastosowania, również ECL obejmujących różne obszary w formie ECL w Republice Słowackiej. Biletów na podróże poza tym obszarem zastosowania nie można kupić za pomocą IS NICL. Przed rozpoczęciem takich podróży należy kupić ważny bilet w inny sposób. Wszystkie ECL w IS NICL są ważne od momentu zakończenia procesu aktywacji ECL.

Klienci mogą wykorzystać IS NICL do zakupu dokumentów elektronicznych na dodatkowe usługi (na przykład bagaż, rower, pierwsza klasa, miejscówka...) lub dla kilku pasażerów (dla Klienta i osób podróżujących z nim - „współpasażerów”) na jedną podróż i jedno konto Klienta.

Klient jest odpowiedzialny za przestrzeganie regulaminów przewozu poszczególnych przewoźników i niniejszych OWH przez swoich współpasażerów. Przed zakupem ECL dla współpasażerów muszą się upewnić, że zostali oni prawidłowo zarejestrowani w IS NICL, że zostali poinformowani o przetwarzaniu swoich danych osobowych i odpowiednich powiadomieniach o ochronie danych osobowych przy korzystaniu z IS NICL oraz że zakup takich ECL jest dozwolony zgodnie z regulaminami przewozu organizatorów IDS lub przewoźników. Ta sama podróż jest co do zasady naliczana Klientowi i współpasażerom. Jakiegokolwiek przedwczesne lub późniejsze przerwanie podróży przez współpasażerów, ale nie przez Klienta, nie może zostać uwzględnione przy obliczaniu ceny przejazdu i fakturowaniu podróży.

B. Nieprzenoszalność ECL w IS NICL

ECL w IS NICL są osobiste i nie można ich przenieść ani przekierować na inne urządzenie mobilne. Klienci nie mogą udostępniać swojego urządzenia mobilnego innym osobom do podróżowania z ECL (z wyjątkiem funkcji przewodnika).

C. Wymagania dotyczące zakupu ECL w aplikacji CYRIL

Aby kupić ECL za pośrednictwem aplikacji CYRIL, Klient musi spełniać następujące warunki:

- musi mieć pobraną i zainstalowaną aplikację CYRIL na swoim urządzeniu mobilnym oraz musi dokończyć proces rejestracji;
- musi mieć wprowadzony ważny sposób płatności;
- musi mieć sprawne urządzenie mobilne z systemem operacyjnym Android (Google) bez rootowania lub iOS (Apple) bez jailbreaku oraz aktywowaną i sprawną kartę SIM, która gwarantuje odbiór danych mobilnych przy połączeniu z siecią komórkową. Minimalna wersja systemu operacyjnego potrzebna do uruchomienia aplikacji jest wyświetlana na koncie NICL w sklepie Apple App Store (dla iPhone'ów) lub Google Play Store (dla

urządzeń mobilnych z systemem Android), bądź można ją znaleźć w centrum pomocy na stronie internetowej <https://cyril.sk>;

- w przypadku korzystania w trybie PAYGO musi mieć aktywowany BLUETOOTH (BT) na swoim urządzeniu mobilnym podczas podróży w środku transportu, w którym umożliwiona jest podróż w trybie PAYGO. W przypadku nieaktywowanego BT podczas podróży bilet zakupiony w IS NICL jest nieważny.

Ważna uwaga: Ani MD SR - NADA, ani jej partnerzy nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek koszty połączenia mobilnego, które mogą powstać w wyniku korzystania z aplikacji CYRIL!

D. Gwarancja wymagań technicznych dla zakupu ECL za pomocą urządzenia mobilnego

Klient jest wyłącznie odpowiedzialny za wydajność swojego urządzenia mobilnego, gwarancję jego konfiguracji technicznej oraz sprawność urządzenia (w tym dostęp do sieci i zasilanie).

Klient musi zapewnić sprawne połączenie danych podczas podróży środkami transportu i zagwarantować wystarczające naładowanie baterii przez cały czas trwania podróży.

Klient może zezwolić aplikacji na dostęp do czujników ruchu wbudowanych w urządzenie mobilne oraz może zezwolić aplikacji CYRIL na wysyłanie powiadomień (powiadomienia push).

MD SR - NADA zastrzega sobie prawo do wykluczenia Klienta z korzystania z IS NICL, w szczególności w przypadku podejrzenia nadużycia. Można to zrobić bez wcześniejszego uprzedzenia.

Podczas korzystania z funkcji zakupu kilku biletów pasażer musi się upewnić, że właściciel telefonu komórkowego, na którym dostępne są ECL, spełnia wszystkie wymagania dotyczące zakupu ECL. Jeżeli Klient nie przestrzega niniejszych OWH, traci prawo do korzystania z IS NICL. To samo dotyczy wszystkich towarzyszących pasażerów.

Sposób podróżowania w trybie PAYGO jest możliwy również bez połączenia danych używanego urządzenia mobilnego (tryb off-line), jednak połączenie z transmisją danych jest niezbędne najpóźniej do godziny 02:59 dnia następującego po dniu odbytej podróży, w celu zastosowania optymalnej ceny przejazdu w trybie PAYGO. W przypadku braku połączenia z transmisją danych do tego czasu pasażerowi zostanie naliczona proporcjonalna część zarezerwowanej kwoty biletu dziennego od ostatniej transmisji danych on-line z aplikacji CYRIL na serwer produkcyjny IS NICL. Jeżeli podróż w trybie PAYGO nie jest możliwa z przyczyn technicznych, Klient musi zakupić bilet okresowy.

Ważna uwaga: Aktywacja trybu oszczędzania energii może negatywnie wpłynąć na funkcjonalność BT w urządzeniu mobilnym!

E. Metody płatności i rozliczanie usług NICL

Metody płatności w IS NICL działają w trybie bezgotówkowym za pośrednictwem z góry określonej platformy lub aplikacji. ECL w IS NICL może zakupić Klient, który spełnia warunki określone niniejszymi OWH, warunki taryfowe i przewozowe dla zamierzonej podróży oraz dysponuje wystarczającym pokryciem finansowym na zakup ECL w IS NICL w wymaganej cenie.

Klient musi się upewnić, że używane metody płatności mają wystarczający limit lub wystarczające środki finansowe na pokrycie jego zakupów oraz że nie są zablokowane. W zależności od obszaru zastosowania dostępne są różne sposoby płatności (np. karta transportowa).

Podróże odbyte w trybie PAYGO w ciągu jednego dnia są co do zasady naliczane sposobem płatności, który został użyty jako podstawowa metoda płatności sposobu płatności dla ostatniej podróży. Dotyczy to również optymalizacji cen w trybie PAYGO. Jeżeli Klient użył kilku sposobów płatności, MD SR - NADA ma prawo naliczyć zakupy wtórnym sposobem płatności, jeżeli zakupów nie można naliczyć podstawowym sposobem płatności. MD SR - NADA ma prawo wykluczyć Klientów z korzystania z poszczególnych metod płatności.

Ewentualny zwrot pieniędzy w przypadku nieprawidłowego obliczenia ceny podróży jest fakturowany na podstawową metodę płatności Klienta w nieregularnych odstępach czasu, przy czym kilka płatności zwrotnych jest co do zasady fakturowanych lub zwracanych jednocześnie. Może to nastąpić z opóźnieniem do 30 dni kalendarzowych po otrzymaniu reklamacji nieprawidłowo zafakturowanych podróży.

F. Ważność ECL w IS NICL

O ile niniejsze OWH nie stanowią inaczej, do ECL zakupionych za pośrednictwem IS NICL mają zastosowanie warunki określone w regulaminie przewozu obowiązującym dla odbytej podróży, a także warunki umowne przewoźników świadczących usługi przewozowe. ECL zawierają informacje o strefie taryfowej, miejscu wejścia pasażera, ważności biletu (data i godzina), dacie i godzinie zakupu oraz kategorii przejazdu.

Czasowe ECL są ważne od pomyślnego zakończenia procesu aktywacji takiego ECL. Ważność czasowych ECL kończy się z upływem czasu, na który zostały zakupione. Przedłużenie okresu ważności czasowego ECL po procesie aktywacji nie jest możliwe. Nie można tego zagwarantować również przy jednoczesnym zakupie kilku czasowych ECL dla współpasażerów.

Ważna uwaga: Klient musi dokończyć proces aktywacji czasowych ECL na swoim urządzeniu mobilnym bezpośrednio przed wejściem do środka transportu na przystanku/stacji.

ECL zakupiony za pośrednictwem trybu PAYGO działa na zasadzie zalogowania i wylogowania się ze środka transportu. Gromadzenie danych o podróży Klienta w trybie PAYGO rozpoczyna się otwarciem aplikacji CYRIL i aktywacją trybu PAYGO poprzez naciśnięcie odpowiedniego przycisku w aplikacji CYRIL (proces aktywacji PAYGO). Przy wejściu do środka transportu miejsce wejścia pasażera jest automatycznie oznaczane za pośrednictwem BT i zawierana jest umowa przewozu. Przyjęcie umowy przewozu przez przewoźnika następuje w sposób dorozumiany poprzez udostępnienie ECL w formie kodu QR w aplikacji CYRIL.

Po wylogowaniu lub wyjściu pasażera ze środka transportu IS NICL oblicza przebytą odległość, czas podróży i odpowiadające im przejazd oraz inicjuje pobranie odpowiedniej kwoty z zapisanej metody płatności. IS NICL do określenia lokalizacji wykorzystuje dane o lokalizacji udostępniane przez urządzenie mobilne i zainstalowane w nim oprogramowanie. Aby działało to prawidłowo, Klient musi przy korzystaniu z aplikacji CYRIL na swoim urządzeniu mobilnym aktywować funkcję określania lokalizacji z najwyższym możliwym poziomem dokładności (dozwolone usługi lokalizacyjne (GPS) i Wi-Fi) lub zezwolić na nią, gdy urządzenie mobilne przy uruchomieniu aplikacji CYRIL wymaga zezwolenia. Zezwolenie to musi pozostać aktywne aż do zakończenia podróży.

Ważna uwaga: Dezaktywacja urządzenia mobilnego, usług lokalizacyjnych, dostępu aplikacji CYRIL do nich oraz aktywacja trybu samolotowego podczas aktywacji trybu PAYGO są niedozwolone i mogą prowadzić do nieważności ECL!

G. Obliczanie najlepszej dostępnej ceny ECL w trybie PAYGO

IS NICL łączy poszczególne bilety naliczane za podróże w trybie PAYGO w tańsze kombinacje biletów, o ile jest to możliwe zgodnie z warunkami regulaminów przewozu i taryfy

obowiązujących dla danej podróży. Dotyczy to wyłącznie pod warunkiem, że Klient korzysta z aplikacji CYRIL dla wszystkich podróży częściowych w trybie PAYGO w danym okresie z tym samym zarejestrowanym numerem urządzenia mobilnego i tymi samymi danymi osobowymi. MD SR - NADA nie gwarantuje, że zawsze będzie naliczana najtańsza możliwa kombinacja biletów w trybie PAYGO.

Optymalizacja ceny w trybie PAYGO odbywa się wyłącznie w ramach jednej i tej samej metody płatności/sposobu płatności. Optymalizacja ceny między metodami płatności/sposobami płatności (np. prywatny i służbowy) nie jest dokonywana.

Z powodu optymalizacji cen nie jest możliwe późniejsze przypisanie poszczególnym pasażerom ani ceny całkowitej, ani cen poszczególnych biletów za podróż ze współpasażerami.

Jeżeli proces odprawy w trybie PAYGO nie jest możliwy z przyczyn technicznych, zostanie to odpowiednio wyświetlone na ekranie urządzenia mobilnego. W takim przypadku Klient musi zakupić ważny bilet za pośrednictwem innego kanału sprzedaży, w przeciwnym razie zostanie uznany za pasażera bez ważnego biletu.

Proces wylogowania w trybie PAYGO musi zostać zakończony natychmiast po tym, jak Klient wyjdzie ze środka transportu lub opuści strefę, w której wymagane jest posiadanie biletu. Ważność biletów kończy się z rozpoczęciem procesu wylogowania z trybu PAYGO. Jeżeli do kontynuowania podróży potrzebna jest przesiadka, proces wylogowania nie jest potrzebny. Proces wylogowania jest potrzebny dopiero po zakończeniu całej podróży. Klient jest odpowiedzialny za terminowe zakończenie procesu wylogowania w trybie PAYGO. NADA, jej partnerzy ani inne odpowiedzialne organy nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za koszty, które powstaną u Klienta w wyniku nieterminowego zakończenia procesu wylogowania w trybie PAYGO.

Jeżeli aplikacja NICL wykorzysta czujniki wbudowane w urządzenie mobilne do obliczenia, że Klient nie jest już w podróży, a proces wylogowania PAYGO nie został jeszcze zakończony, aplikacja NICL ostrzeże Klienta powiadomieniem na urządzeniu mobilnym wskazującym, że mógł zapomnieć o procesie wylogowania z trybu PAYGO. Warunkiem wyświetlenia powiadomienia jest włączenie przez Klienta powiadomień na swoim urządzeniu mobilnym. Proces wylogowania z trybu PAYGO pozostaje odpowiedzialnością Klienta. Jeżeli powiadomienie o wylogowaniu wyświetli się w nieprawidłowym czasie lub w ogóle się nie wyświetli, nie ma to wpływu na odpowiedzialność Klienta za terminowe zakończenie procesu wylogowania.

Jeżeli z przyczyn technicznych nie jest możliwe zakończenie wylogowania w trybie PAYGO po zakończeniu podróży, Klient musi niezwłocznie skontaktować się z obsługą klienta IS NICL, podając trasę, miejsce i czas zakończenia podróży oraz numer podróży (jeżeli jest dostępny). Dotyczy to również ewentualnych skarg.

Pytania dotyczące obsługi klienta można przysyłać bezpośrednio za pośrednictwem formularza kontaktowego w aplikacji CYRIL, e-mailem do obsługi klienta IS NICL lub za pośrednictwem strony internetowej <https://cyril.sk>.

H. Korzystanie z już zakupionego PCL (czasowego) w IS NICL

Jeżeli Klient posiada zakupiony, ważny, osobisty PCL, ma możliwość zarejestrowania w IS NICL dodania strefy lub grupy (dalej „strefy”), dla których PCL jest ważny. Jeżeli Klient rejestruje się na przystanku, stacji w tych strefach, a następnie podróżuje poza tymi strefami, nie zostanie mu naliczona opłata za zapisane strefy. Jeżeli rozpocznie swoją podróż poza zapisanymi strefami i kontynuuje podróż do zapisanej strefy, również nie zostanie mu naliczona opłata za zapisaną strefę. W obu przypadkach zostanie naliczony bilet łączący za

podróż poza zapisanymi strefami. IS NICL nie może zagwarantować, że możliwe będzie dodanie wszystkich dostępnych stref okresowych.

PCL dla zapisanych stref musi być zawsze okazywany podczas kontroli biletów przez kontrolera. Przed każdą podróżą Klient musi się upewnić, że ma przy sobie wskazany PCL oraz że ma ważny bilet NICL na następujące części trasy. Jeżeli zarejestrowany bilet znajduje się na karcie transportowej danego przewoźnika lub organizatora IDS, Klient jest zobowiązany na żądanie udostępnić MD SR - NADA fotografię lub kopię dokumentu jako dowód (dodać do konta NICL).

Zarejestrowane strefy będą oznaczone na bilecie NICL i sprawdzane przy każdej kontroli. Jeżeli zarejestrowano strefy, dla których Klient nie ma ważnego PCL, jest to podróż bez ważnego biletu lub podróż z częściowo ważnym biletem.

Klient musi się upewnić, że wybrana klasa i ewentualne uprawnienie do zniżki odpowiadają ustawieniom skonfigurowanym w IS NICL. Transakcje przy aktywacji zakupu ECL wykonane po wejściu Klienta do środka transportu lub po wejściu do strefy z wymaganym ECL są nieważne. W tym przypadku odpowiednie ECL są również nieważne, a Klient jest uznawany za pasażera bez ważnego biletu. Podczas procesu aktywacji ECL należy uwzględnić dodatkowy odcinek czasu na proces zakupu, jeżeli wydajność sieci danych jest słaba (np. EDGE, E, GPRS) lub jeżeli ograniczona jest wydajność lokalizacji. Pomyślny proces aktywacji, a tym samym ważność biletów NICL, zostanie odpowiednio potwierdzony w aplikacji CYRIL na ekranie urządzenia mobilnego.

Artykuł V. - Kontrola i sankcje

Wszystkie bilety NICL są elektroniczne i centralnie rejestrowane. Klient otrzymuje elektroniczną kopię ECL na swoje urządzenie mobilne. Klient nie jest uprawniony do usunięcia elektronicznej kopii biletu NICL przed zakończeniem podróży. Nie może jej również przenieść ani sfotografować na inne urządzenie mobilne.

Klient musi okazać urządzenie mobilne kontrolerowi biletów (z reguły pracownik przewoźnika) i na żądanie wyświetlić wszystkie elementy sterujące (za pomocą przycisku na bilecie) oraz wszystkie poziomy wyświetlania (np. widok szczegółowy). Kontroler biletów jest uprawniony do sprawdzenia ECL również wielokrotnie w trakcie podróży. Wszystkie uprawnienia do zniżek muszą być okazane wraz z ECL wyświetlonym na urządzeniu mobilnym. Klient musi przestrzegać poleceń kontrolera biletów. Zgodnie z obowiązującymi regulaminami przewozu Klient musi na żądanie kontrolera biletów okazać dokument tożsamości.

Dla uproszczenia kontroli zalecamy ustawienie wartości domyślnych dla stylu pisania, czcionki i rozmiaru czcionki. Jeżeli zostaną użyte jakiegokolwiek inne konfiguracje, Klient ponosi ryzyko, jeżeli jego ECL jest całkowicie lub częściowo nieczytelny.

Jeżeli Klient nie jest w stanie okazać ECL na wszystkich poziomach wyświetlania i ze wszystkimi elementami sterującymi lub jeżeli ECL nie można zweryfikować z powodu brakujących aktualizacji lub usterek urządzenia mobilnego, bądź z powodu nieczytelnego ekranu lub konfiguracji czcionki, Klient będzie traktowany jak pasażer bez ważnego biletu. ECL nie można okazać dodatkowo.

Jeżeli Klient z jakiegokolwiek powodu nie może lub nie chce okazać ważnego ECL lub weryfikowalnego biletu ECL, on i jego współpasażerowie zostaną uznani za pasażerów bez ważnego biletu. Osoba podróżująca bez ważnego biletu musi uiścić opłatę (karę) zgodnie z obowiązującym regulaminem przewozu przewoźnika, w którego środku transportu znajduje się pasażer bez ważnego dokumentu przewozowego. ECL zakupionych za pośrednictwem IS NICL nie można zmieniać ani wymieniać. ECL zakupione za pośrednictwem IS NICL są wyłączone z prawa do odstąpienia od umowy.

Artykuł VI. – Reklamacje i opłaty za anulowanie

Jeżeli Klient stwierdzi, że za pośrednictwem IS NICL naliczono mu nieprawidłowy przejazd lub inne usługi przewozowe, musi to zgłosić obsłudze klienta IS NICL za pomocą formularza kontaktowego dostępnego w IS NICL (aplikacji CYRIL). Klient może złożyć reklamację (również pisemnie) w terminie 30 dni kalendarzowych od ostatniego dnia ważności dokumentu przewozowego, za pośrednictwem przesłanego formularza. Jeżeli obsługa klienta IS NICL stwierdzi, że Klientowi nienależnie naliczono nieprawidłowy przejazd lub inne usługi przewozowe bez jego winy, różnica w stosunku do prawidłowego przejazdu zostanie klientowi zwrócona.

Rozpatrzenie reklamacji przez obsługę klienta IS NICL wynosi maksymalnie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. W przypadku wniosków o zwrot przejazdu z przewozu, jeżeli powody zwrotu przejazdu lub jego części powstały u kilku przewoźników, termin rozpatrzenia reklamacji wydłuża się maksymalnie do 60 dni kalendarzowych.

Obsługa klienta IS NICL rozpatrzy reklamację w ustawowym terminie. W przypadku braku zgody reklamującego Klienta na sposób załatwienia reklamacji reklamujący Klient ma możliwość złożenia skargi do właściwego organu odwoławczego; odwołanie do właściwego organu odwoławczego nie jest częścią IS NICL.

A. Reklamacje

W przypadku opóźnienia połączenia reklamację można złożyć tylko wtedy, gdy chodzi o kombinację połączeń, na które zakupiono dokumenty przewozowe za pośrednictwem IS NICL. Jeżeli połączenie, z którego Klient chce skorzystać, jest opóźnione o 60 minut lub więcej, nie dotarło na przystanek, ewentualnie nie zostało wyprawione lub połączenie kursuje tylko na części trasy, Klient ma prawo:

- zrezygnować z podróży, a obsługa klienta IS NICL zwróci mu przejazd bez potrącenia sankcji;
- w punkcie przesiadkowym nie kontynuować dalszej podróży, a obsługa klienta IS NICL zwróci mu różnicę między zapłaconym przejazdem a przejazdem za przebyty odcinek trasy bez potrącenia sankcji (nie dotyczy PCL);
- wrócić najbliższym połączeniem do punktu wejścia bez przerywania podróży, gdzie przewoźnik przewiezie go bezpłatnie, jeżeli taką możliwość przewoźnik przewiduje w swoim regulaminie przewozu, a na jego żądanie obsługa klienta IS NICL zwróci mu przejazd bez potrącenia sankcji.

Jeżeli Klient rezygnuje z podróży w wyniku opóźnienia lub niewykonania połączenia bądź utraty przesiadki, korzysta ze swojego prawa do bezpłatnego przewozu powrotnego poprzez okazanie biletu niezwłocznie po przyjeździe połączenia do punktu przesiadkowego, w którym zrezygnował z dalszej podróży. Przewoźnik wyda „Potwierdzenie bezpłatnego przewozu powrotnego”, na podstawie którego przewiezie Klienta bezpłatnie z powrotem do punktu wejścia najbliższym odpowiednim połączeniem. Jeżeli wymagają tego warunki eksploatacyjne, przewoźnik może przewieźć Klienta również bez potwierdzenia. Potwierdzenie opóźnienia połączenia jest dostępne na stronie internetowej przewoźnika.

Klient może przerwać swoją podróż i jej dalej nie kontynuować. We wskazanym przypadku Klient składa reklamację do centrum obsługi klienta IS NICL. Przejazd z częściowo nieprzebytych ECL realizuje się w ten sposób, że od ceny przejazdu odejmuje się przejazd za przebyty odcinek trasy. Od powstałej różnicy odejmuje się kwotę pomniejszoną o związane opłaty związane z dokonaniem zakupu ECL i zwraca się reklamowaną część jego wartości, minus opłata manipulacyjna w wysokości 0,50 € + 1 % ceny biletu, jednak co najmniej 0,50 €.

Utratę lub uszkodzenie przewożonej rzeczy Klient niezwłocznie zgłasza upoważnionemu pracownikowi przewoźnika, który sporządza z nim protokół handlowy. Reklamację rozpatruje przewoźnik na podstawie sporządzenia protokołu handlowego. W przypadku gdy Klient dochodzi naprawienia szkody, podaje to w protokole handlowym.

B. Opłaty za anulowanie

W przypadku błędnego zakupu dokumentu przewozowego lub innej usługi przewozowej Klient może bezpłatnie anulować dokument w NICL w ciągu 15 minut od zakupu dokumentu; ten odcinek czasu nie może przejść przez północ do kolejnego dnia kalendarzowego. Klient ma prawo zwrócić niewykorzystany ECL (dokument świadczonej usługi przewozowej w IS NICL, o ile w konkretnych warunkach handlowych przewoźnika nie wskazano inaczej) najpóźniej przed rozpoczęciem ważności ECL.

ECL w IS NICL można zwrócić (po czasie bezpłatnego anulowania), jeżeli zwrot ECL został dokonany najpóźniej z punktu wejścia w następujący sposób:

- 24 godz. przed planowanym odjazdem połączenia, zwrot realizuje się jako 100 % ceny ECL minus opłata manipulacyjna w wysokości 0,50 € + 1 % ceny biletu, jednak co najmniej 0,50 €;
- 1 godz. przed planowanym odjazdem połączenia, zwrot realizuje się jako 50 % ceny ECL minus opłata manipulacyjna w wysokości 0,50 € + 1 % ceny biletu, jednak co najmniej 0,50 €.

Wskazanych warunków zwrotu ECL nie można zastosować do biletów czasowych i czasowo-strefowych kupowanych w IS NICL na pojedyncze przejazdy w komunikacji miejskiej.

C. Opłaty za anulowanie zakupionych dokumentów przewozowych przewoźnika Železničná spoločnosť Slovensko, a. s. (ZSSK)

Złożenie wniosku o zwrot niewykorzystanego ECL zakupionego w IS NICL przewoźnika ZSSK przed rozpoczęciem podróży z przyczyn leżących po stronie pasażera jest możliwe w niżej podanych limitach czasowych, z sankcją za zwrot dokumentu przewozowego:

Dokument przewozowy	Termin na zwrot	Sankcja za zwrot (zgodnie z RP ZSSK)
krajowy jednorazowy bilet	do odjazdu pociągu ze stacji wejścia pasażera	10 % przejazdu, przy czym reszta mniejsza niż 1 € nie jest zwracana
krajowa miejscówka	do odjazdu pociągu ze stacji wejścia pasażera	10 % ceny miejscówki na osobę, min. 1 €; zwrot miejscówki na bagaż i rower jest bez sankcji

Jeżeli na ECL znajduje się kombinacja ofert (np. bilet i miejscówka/-i), ECL można zwrócić najpóźniej w terminie wcześniejszym czasowo, sankcja jest obliczana oddzielnie za bilet i oddzielnie za miejscówkę.

Wszystkie podane terminy odnoszą się do regularnego czasu zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy. Później ECL nie można zwrócić.

Ewentualny zwrot zostanie pasażerowi przekazany w ciągu 30 dni od daty zrealizowania wniosku online o zwrot na kartę płatniczą, z której ECL (usługa przewozowa) został opłacony. W przypadku gdy płatność przy zakupie ECL została zrealizowana kartą płatniczą powiązaną z rachunkiem bankowym prowadzonym w banku zagranicznym, ewentualny zwrot zostanie przekazany na rachunek bankowy powiązany z tą kartą płatniczą, w ciągu 30 dni od daty zrealizowania wniosku online o zwrot.

Artykuł VII. - Ochrona danych osobowych

Dane osobowe Klientów IS NICL są przetwarzane zgodnie z zasadami ochrony danych osobowych RODO i obowiązującymi przepisami prawa RS.

Ważna uwaga: Jeżeli Klient odbył podróż w ciągu ostatnich 12 miesięcy i chce skorzystać z prawa do usunięcia danych, musi najpierw zrzec się swojego prawa do wniesienia sprzeciwu wobec danej podróży.

Szczegóły dotyczące tego, jak skorzystać z praw osoby, której dane dotyczą, znajdują się w informacjach o ochronie danych osobowych w IS NICL.

Artykuł VIII. - Postanowienia końcowe

OWH wchodzi w życie z dniem obowiązywania wskazanym w odpowiedniej wersji dokumentu. Klient przy rejestracji konta użytkownika NICL „zaznacza” zgodę na OWH. Bez wskazanej czynności nie dojdzie do pełnej rejestracji klienta. OWH NICL są opublikowane na <https://cyril.sk>.

Gdyby jedno lub więcej postanowień w tej wersji OWH było lub stało się prawnie nieważne, nie będzie to miało wpływu na ważność pozostałych postanowień. Nieważne postanowienie OWH zostanie jak najszybciej zastąpione innym postanowieniem, które najbardziej zbliża się do prawnego lub ekonomicznego zamiaru nieważnego postanowienia OWH.

Stosunki prawne przy korzystaniu z usług w IS NICL podlegają porządkowi prawnemu Republiki Słowackiej. MD SR - NADA nie jest skłonna ani zobowiązana do udziału w postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów przed konsumencką komisją arbitrażową. Zapewnienie praw pasażerów jest wyłączną odpowiedzialnością przewoźnika świadczącego daną usługę przewozową.

MD SR - NADA zastrzega sobie prawo do zmiany w każdej chwili informacji wskazanych w IS NICL. Zmiany przejazdu, przewoźnego i warunków przewozu podlegają zasadom włączonych przewoźników lub zamawiających usługi transportowe.

Jakakolwiek zmiana OWH wchodzi w życie, gdy Klient przyjmie ją jako część aktualizacji IS NICL lub w innej formie (zawiadomienie o obowiązywaniu zmiany). Jeżeli Klient nie zaakceptuje zmiany OWH, traci prawo do korzystania z usług IS NICL. Prawo do korzystania z usług IS NICL wymaga przyjęcia najnowszej wersji niniejszych OWH. Zmiany regulaminów przewozu i taryfy są ważne również bez zgody Klienta, o ile stanowią należyte postanowienia, które należą do jurysdykcji włączonych przewoźników lub zamawiających usługi transportowe.

Stosowanie konwencji międzynarodowych, w tym Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów z 11 kwietnia 1980 r. (CISG), jest wyłączone. Przepisy ustawowe ograniczające wybór prawa i stosowność przepisów bezwzględnie obowiązujących, w szczególności tych, które obowiązują w kraju, w którym klient jako konsument ma miejsce zwykłego pobytu, pozostają nienaruszone. Wyłącznym miejscem właściwości sądowej dla wszystkich sporów między MD SR - NADA a Klientem jest Republika Słowacka.

W przypadku sporów dotyczących umowy przewozu miejscem właściwości sądowej jest to, co wskazano w umowie przewozu w ramach odpowiedniego regulaminu przewozu włączonego przewoźnika lub organizatora IDS. W przypadku jakichkolwiek różnic między wersją słowacką a tłumaczeniem niniejszych OWH pierwszeństwo ma słowacka wersja OWH.