

Všeobecné podmienky

Všeobecné podmienky pre používanie bicyklov a využívanie služby Slovnafť eBAJK

Tieto Všeobecné podmienky pre používanie bicyklov a využívanie služby Slovnafť eBAJK definujú základné práva, povinnosti a podmienky používania elektrobicyklov a využívania služby bikesharing v hlavnom meste Slovenskej republiky Bratislave, ktorého prevádzkovateľom je Občianske združenie pre rozvoj cyklistickej infraštruktúry.

I. Všeobecné ustanovenia a výklad pojmov

1.1. Pre účely týchto Všeobecných podmienok majú nasledujúce pojmy tento význam:

- Aplikácia je mobilná aplikácia Slovnafť eBAJK vytvorená a sprístupnená pre účely poskytovania Služieb.
- Bicykel znamená špecializovaný dopravný prostriedok vyhotovený pre účely poskytovania Služieb poháňaný pedálmi, na ktorom sú za sebou na pevnom ráme umiestnené dve kolesá. Bicyklom pre účely týchto VP je aj elektrobicykel vybavený GPS lokalizátorom zaradený Prevádzkovateľom do systému bikesharing. Bicyklami sa pre účely týchto Všeobecných podmienok rozumie aj všetko ich príslušenstvo najmä riadiaca elektronika, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť bikesharing bicykla.
- Cenník je cenník vydaný Prevádzkovateľom pre účely poskytovania Služieb v znení jeho neskorších dodatkov, ktorý je dostupný na Internetovej stránke **slovnaftebajk.sk** alebo v Aplikácii. Cenník obsahuje ceny poskytovaných služieb v rámci Služby a poplatkov za použitie Bicyklov pre Užívateľov, prípadne iné ceny a poplatky.
- Čiastková nájomná zmluva je nájomná zmluva uzatvorená medzi Prevádzkovateľom ako prenajímateľom a Užívateľom ako nájomcom za podmienok stanovených týmito Všeobecnými podmienkami, ktoré na tento účel stanovujú spoločne s prílohami k týmto Všeobecným podmienkam rámcové podmienky dočasného nájomného vzťahu k Bicyklom.
- Dostupnosť Služby alebo len Dostupnosť znamená možnosť využívania Služby jej Užívateľmi po dobu 7 (slovom: sedem) dní v týždni a 365 (slovom: tristošesťdesiatpäť) dní v roku, s výnimkou, ak Prevádzkovateľ oznámi v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami obmedzenie Dostupnosti. Prevádzkovateľ je oprávnený Dostupnosť Služby obmedziť najmä, ale nie výlučne, v nasledovných prípadoch: z dôvodu nepriaznivých podmienok počasia, dopravných alebo bezpečnostných výluk prípadne iných obmedzení v meste Bratislava obmedzujúcich alebo znemožňujúcich možnosť poskytovania Služby, údržby alebo servisu Bicyklov alebo Dokovacích staníc alebo iných plánovaných alebo okamžitých opatrení (odstávok) vykonávaných za účelom prevádzkovania Služby Prevádzkovateľom alebo jeho partnermi (subdodávateľmi). O obmedzení dostupnosti Služby bude Prevádzkovateľ Užívateľov informovať zverejnením oznámenia najmä na Internetovej stránke, a/alebo stránke Služby vytvorenej na sociálnej sieti Facebook, Instagram a/alebo v Aplikácii. Dostupnosť Služby môže byť limitovaná tiež množstvom prenajatých Bicyklov alebo obsadenosťou Dokovacích staníc, čo si môže Užívateľ preveriť na Internetovej stránke a/alebo v Aplikácii.
- Dokovacie stanice sú dokovacie stanice určené na parkovanie a uzamknutie Bicyklov.
- Internetová stránka znamená internetovú stránku **slovnaftebajk.sk** prípadne inú/dalšiu internetovú stránku zriadenú pre danú Službu.

- Infolinka je infolinka dostupná Užívateľom v pracovných dňoch v dobe od 7:00 do 19:00 (ak neurčí Prevádzkovateľ inak) na zverejnenom telefónnom čísle, prípadne na e-mailovej adrese a/alebo v Aplikácii pre účely nahlasovania udalostí a informácií, prípadne získavanie informácií súvisiacich so Službou, najmä porúch Bicyklov a ich príslušenstva, nehôd, či iných škodových udalostí, strát, krádeží Bicyklov a riešenie iných problémov súvisiacich s dočasným nájmom Bicykla. Infolinka komunikuje v slovenskom jazyku.
- Užívateľ je Užívateľ, fyzická osoba, ktorý sa zaregistroval v Aplikácii alebo iným dostupným spôsobom pre účely jednorazového (alebo opakovaného jednorazového) využitia Služby a uhradil cenu za užívanie Služby v zmysle týchto Všeobecných podmienok.
- Kredit je suma uhradená Užívateľom v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami v prospech Prevádzkovateľa, ktorá slúži ako úhrada ceny poskytovania Služby.
- Prevádzkovateľom je Občianske združenie pre rozvoj cyklistickej infraštruktúry, so sídlom: Školská 33, 931 01 Šamorín, IČO: 42401909.
- Reklamačný poriadok je reklamačný poriadok Služby vydaný Prevádzkovateľom a zverejnený v Aplikácii, na Internetovej stránke. Reklamačný poriadok je príloha týchto Všeobecných podmienok.
- Služba alebo Služby znamená poskytovanie služieb súvisiacich s automatizovaným požičiavaním Bicyklov, na základe ktorých Prevádzkovateľ umožňuje Užívateľom dočasné krátkodobé používanie Bicyklov podľa Dostupnosti za podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach (tzv. bikesharing).
- Zákon je zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

1.2. Ak z jednotlivých ustanovení výslovne nevyplýva inak, považujú sa tieto Všeobecné podmienky za Rámcovú nájomnú zmluvu uzatvorenú medzi Prevádzkovateľom ako prenajímateľom a Užívateľom ako nájomcom. Jednotlivé Čiastkové nájomné zmluvy budú uzatvorené za podmienok stanovených v týchto Všeobecných podmienkach.

1.3. Uzatvorením Čiastkovej nájomnej zmluvy vyjadruje Užívateľ svoj súhlas s týmito Všeobecnými podmienkami a jej prílohami, najmä Reklamačným poriadkom a so spracúvaním osobných údajov a zaväzuje sa ho ako súčasť uvedenej zmluvy dodržiavať.

II. Registrácia

2.1. Použitie Bicyklov v rámci Služby je možné až na základe registrácie Užívateľa v Aplikácii alebo iným dostupným spôsobom.

2.2. Registrovať sa môže výlučne fyzická osoba, ktorá v deň registrácie dovŕšila aspoň 16 (slovom: šesťnásť) rokov.

2.3. Za správnosť a pravdivosť údajov uvedených v rámci registrácie zodpovedá Užívateľ.

2.4. Po úspešnej registrácii a zadaní platobných údajov bude Užívateľovi umožnené využívanie Služby (odmoknutie Bicykla). Tieto prístupové údaje platia po dobu určenú v týchto Všeobecných podmienkach alebo Cenníku a sú určené výlučne jemu osobne.

2.5. Po riadnom ukončení spoplatnenej jazdy, bude Užívateľovi na ním určenú e-mailovú adresu pri registrácii zaslané vyúčtovanie jazdy. Následne prebehne automatické zúčtovanie platby v prospech Prevádzkovateľa, ktorým je stiahnutie peňažných prostriedkov z platobnej karty zadanej pri registrácii alebo zodpovedajúcej sumy z Kreditu, ak sú na to splnené podmienky podľa týchto Všeobecných podmienok.

2.6. Ohľadne Kreditu platí, že

- doba platnosti Kreditu začína plynúť momentom riadneho pripísania sumy Kreditu v prospech účtu Prevádzkovateľa.
- v prípade, že suma Kreditu nepostačuje na uhradenie ceny nájmu v zmysle Cenníka, bude dlžná suma zúčtovaná Užívateľovi z platobnej karty, ktorú zadával pri registrácii.
- po vyčerpaní uhradeného Kreditu je pre ďalšie využitie Služby potrebné opätovné uhradenie (dobitie) Kreditu alebo využitie iného platobného prostriedku.

2.7. Užívateľ berie na vedomie, že úhradou Kreditu mu vzniká právo na používanie Bicykla v rozsahu a spôsobom definovaným v týchto Všeobecných podmienkach. Registrácia alebo úhrada Kreditu neznamená garantovanú neobmedzenú Dostupnosť.

III. Podmienky využívania bicyklov

3.1. Použitie Bicykla (poskytnutie Služby) je možné po úspešnej registrácii a splnení iných podmienok stanovených týmito Všeobecnými podmienkami, najmä úhrade príslušnej ceny nájmu. Za správne uvedené mobilné telefónne číslo a e-mailovú adresu zodpovedá Užívateľ.

3.2. Využívanie Služby nie je možné, ak Užívateľ má Prevádzkovateľom evidovaný dlh súvisiaci s poskytovaním Služieb.

3.3. Bicykle môže použiť výlučne fyzická osoba staršia ako 16 (slovom: šesťnásť) rokov a osoba, ktorá je na to spôsobilá v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto Všeobecných podmienok. Mladšia osoba je oprávnená použiť Bicykel výhradne v sprievode svojho zákonného zástupcu, pričom za použitie Bicykla takouto osobou zodpovedá v plnom rozsahu jej zákonný zástupca.

3.4. Za použitie Bicykla osobami nespôsobilými v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto Všeobecných podmienok nezodpovedá Prevádzkovateľ, ale výlučne len osoby, ktoré napriek uvedenému tejto Bicykel použili, prípadne zákonný zástupca osoby.

3.5. V súvislosti s používaním Bicyklov je vždy potrebné dodržiavať povinnosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto Všeobecných podmienok, najmä je potrebné dodržiavať nasledujúce pokyny:

- Bicykel je určený na dočasné používanie v súlade s týmito VP a len pre osobnú potrebu osoby, ktorá sa pre tento účel zaregistrovala.
- Bicykle je dovolené používať výlučne na území mesta Bratislava a používať Bicykle mimo hraníc mesta je výslovne zakázané.
- Užívateľ je povinný používať Bicykle/alebo Dokovacie stanice tak, aby nedošlo k ich poškodeniu, zničeniu, alebo odcudzeniu.

- Ak sa na Bicykli už nejazdí a nedošlo k jeho vráteniu, je zakázané ponechávať Bicykel bez dozoru. V takomto prípade Užívateľ svojim konaním alebo opomenutím konania zodpovedá za škodu tým spôsobenú Prevádzkovateľovi.
- Bicykel nesme viesť osoba, ktorá na to nie je zdravotne spôsobilá alebo jej to neumožňuje jej momentálny zdravotný stav.
- je zakázané viesť Bicykel pod vplyvom alkoholu alebo akýchkoľvek omamných a psychotropných látok vrátane liekov znižujúcich schopnosť jazdy na Bicykli.
- vždy je potrebné dodržiavať pravidlá cestnej premávky a rešpektovať iných jej účastníkov.
- v prípadoch ustanovených právnymi predpismi a v prípadoch potreby, najmä v nočných hodinách alebo čase zníženej viditeľnosti, je Užívateľ povinný byť osvetlený a použiť potrebné reflexné prvky.
- pred začatím jazdy je vždy potrebné skontrolovať technický stav Bicykla, najmä schopnosť jazdy a funkčnosť brzd. Ak je Bicykel poškodený alebo je podozrenie, že nebude riadne spôsobilý na uskutočnenie jazdy, takýto Bicykel je zakázané použiť a jeho poruchu je potrebné nahlásiť na Infolinku, prostredníctvom Internetovej stránky, emailu alebo prostredníctvom Aplikácie. Ak Užívateľ napriek uvedenému Bicykel použije, zodpovedá za škodu tým spôsobenú a nemá právo na uplatnenie nárokov plynúcich z vadného poskytnutia Služby.
- ak Užívateľ pred alebo kedykoľvek počas trvania nájmu spozoruje poruchu Bicykla alebo Dokovacej stanice, je povinný uvedené nahlásiť na Infolinku a prestať Bicykel okamžite používať. Ak Užívateľ napriek uvedenému Bicykel použije, zodpovedá za škodu tým spôsobenú a nemá právo na uplatnenie nárokov plynúcich z vadného poskytnutia Služby.
- v prípade ak, bude zistená vada, ktorá neumožňuje správne použitie Bicykla, je potrebné Bicykel vrátiť na určené miesto (Dokovacia stanica). Ak Užívateľ napriek uvedenému Bicykel použije, zodpovedá za škodu tým spôsobenú a nemá právo na uplatnenie nárokov plynúcich z vadného poskytnutia Služby.
- je zakázané jazdiť na Bicykli bez držania sa riadidiel, pridržať sa motorového vozidla, jazdiť na jednom Bicykli viacerým osobám, jazdiť po koľajniciach a prevážať v rukách veci alebo iné osoby.
- neodporúča sa jazdiť na Bicykli za nepriaznivých poveternostných podmienok alebo zníženej viditeľnosti, počas nepriaznivého počasia či poľadovice a telefonovať alebo používať slúchadlá.
- odporúča sa jazdiť po cyklotrasách, s prilbou a reflexnými prvkami a dávať na známosť zmenu smeru ostatným účastníkom premávky.
- je zakázané vedenie Bicykla viac ako 1 (slovom: jednou) osobou ako aj prevážanie iných osôb alebo zvierat na Bicykli.
- prípadné prepravované predmety na Bicykli je potrebné vždy zabezpečiť tak, aby nespôsobili škodu na Bicykli prípadne na tretích osobách alebo iných veciach.
- je zakázané uskutočňovať akékoľvek zmeny na Bicykli s výnimkou nastavenia sedadla. Pripevňovanie detskej sedačky na Bicykel je prísne zakázané.

- v prípade, ak je Bicykel používaný mimo mesta, je Užívateľ v prípadoch ustanovených právnymi predpismi povinný použiť cyklistickú prilbu. Táto nie je súčasťou výbavy Bicykla, preto je Užívateľ povinný si ju zabezpečiť sám.
- Užívateľ berie na vedomie, že nosnosť Bicykla je max. 120 kg a nosnosť košíka umiestneného na Bicykli je max. 5 kg.
- za zvolenú cestu a miesta jazdy Bicyklom prípadne za vhodnosť cesty na použitie Bicykla zodpovedá výlučne Užívateľ.
- v prípade, ak bude z dôvodov na strane Užívateľa, tomuto uložená pokuta alebo iná sankcia spojená s využívaním Služby najmä nedodržaním právnych predpisov na úseku cestnej premávky, zodpovedá za jej splnenie v plnom rozsahu Užívateľ.

3.6. Ak nie je s Prevádzkovateľom výslovne dohodnuté inak, môže si jeden Užívateľ súčasne prenajať dva bicykle.

3.7. V prípade, ak si Užívateľ súčasne prenajme viacero kusov Bicyklov podľa bodu 3.6, zodpovedá za oboznámenie osôb využívajúcich takto zapožičané Bicykle s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj za dodržiavanie týchto Všeobecných podmienok týmito osobami. Za spôsobenie škody na Bicykloch alebo Dokovacích staniciach týmito osobami zodpovedá Užívateľ, ktorý im umožnil použitie Bicyklov.

3.8. V prípade, ak Užívateľ umožní svojim konaním alebo opomenutím konania, použitie Bicykla treťou osobou v rozpore s týmito Všeobecnými podmienkami, zodpovedá za škodu tým spôsobenú Prevádzkovateľovi vrátane škody, ktorú Prevádzkovateľovi aj akýmkoľvek tretím osobám spôsobí táto tretia osoba.

IV. parkovanie a vrátenie Bicykla

4.1. Bicykel musí byť vždy vrátený v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami, pričom ak nie je určené inak platí, že musí byť vrátený najneskôr do 24 (slovom: dvadsaťštyri) hodín od jeho odomknutia.

4.2. Ak sa na Bicykli už nejazdí a nedošlo k jeho vráteniu, je potrebné Bicykel vrátiť na to určené miesto umožňujúce jeho riadne uzamknutie a predchádzanie škodám. Bicykel nikdy nemôže byť umiestnený ani parkovaný tak, aby ohrozil bezpečnosť alebo plynulosť premávky, zdravie alebo život osôb alebo spôsobil akékoľvek škody, prípadne ponechaný bez dozoru; v opačnom prípade Užívateľ svojim konaním alebo opomenutím konania zodpovedá za škodu tým spôsobenú Prevádzkovateľovi a prípadne ďalším tretím osobám.

4.3. Po skončení nájmu je Bicykel potrebné vrátiť na ktorúkoľvek dostupnú Dokovaciu stanicu. Zvukový signál a informácia v Aplikácii a na displeji Bicykla potvrdia správne uzamknutie a ukončenie nájmu.

4.4. V prípade, ak na cieľovej Dokovacej stanici nie je voľný dokovací stojan, je Užívateľ povinný vrátiť Bicykel na najbližšej možnej voľnej Dokovacej stanici. Až riadnym uzamknutím podľa tohto ustanovenie Všeobecných podmienok sa nájom Bicykla následne ukončí.

4.5. V prípade, ak nebude Bicykel riadne vrátený jedným z vyššie popísaných spôsobov, plynie spoplatnená doba nájmu ďalej až do momentu jeho riadneho vrátenia a uzamknutia. Tým nie je dotknuté právo Prevádzkovateľa na náhradu prípadnej spôsobenej škody.

V. práva a povinnosti strán

5.1. Užívateľ zodpovedá za riadne plnenie povinností vyplývajúcich mu zo všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto Všeobecných podmienok. V prípade, ak porušením právnych predpisov alebo Všeobecných podmienok spôsobí škodu (na majetku, zdraví, živote, prípadne inú) Prevádzkovateľovi alebo tretej osobe, zodpovedá v plnom rozsahu za takto spôsobenú škodu.

5.2. Užívateľ využíva Služby a používa Bicykel vždy na vlastnú zodpovednosť.

5.3. Prevádzkovateľ nezodpovedá za použitie Bicykla osobami, ktoré na to nie sú oprávnené v zmysle týchto Všeobecných podmienok alebo príslušných právnych predpisov.

5.4. Užívateľ smie použiť Bicykel výlučne pre svoje potreby a nie je oprávnený umožniť jeho využitie osobe, ktorá nespĺňa podmienky pre jeho použitie ustanovené týmito Všeobecnými podmienkami.

5.5. Užívateľ nie je oprávnený poskytnúť prístupové/prihlasovacie údaje k použitiu Bicykla, ktoré mu boli pridelené Prevádzkovateľom, inej osobe s výnimkou osôb, ktoré budú využívať Bicykel v prípade, ak Užívateľ si prenajme väčší počet Bicyklov v súlade s týmito VP.

5.6. Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť registráciu, ukončiť registráciu alebo neumožniť využitie Služieb osobe, ktorá porušila podmienky stanovené týmito Všeobecnými podmienkami, spôsobila škodu na Bicykli alebo zdraví, živote či majetku inej osoby prípadne nepreukázala, že má oprávnenie na použitie Bicykla.

5.7. V prípade nehody alebo akejkoľvek inej škodovej udalosti je Užívateľ povinný o uvedenom bezodkladne informovať Prevádzkovateľa prostredníctvom Infolinky alebo kontaktného e-mailu Prevádzkovateľa uvedeného na Internetovej stránke alebo v Aplikácii ako aj príslušné inštitúcie alebo orgány, najmä políciu.

5.8. Užívateľ je povinný bezodkladne informovať Prevádzkovateľa prostredníctvom Infolinky alebo kontaktného e-mailu Prevádzkovateľa uvedeného na Internetovej stránke alebo v Aplikácii o zmene svojich údajov potrebných pre poskytovanie Služby, najmä zmene e-mailovej adresy alebo telefónneho čísla.

VI. reklamácia služby alebo väd

6.1. Všetky informácie týkajúce sa reklamácie, podania sťažností alebo podnetov sú uvedené v Reklamačnom poriadku, ktorý je Prílohou č. 1 týchto Všeobecných podmienok.

6.2. V prípade, ak bola na Infolinku nahlásená informácia, ktorá je v zmysle platných právnych predpisov, Všeobecných podmienok alebo Reklamačného poriadku reklamáciou, podnetom alebo sťažnosťou, uplatní sa postup uvedený v Reklamačnom poriadku.

VII. Trvanie nájmu a jeho skončenie

7.1. Čiastková nájomná zmluva o nájme Bicykla medzi Užívateľom a Prevádzkovateľom sa považuje za uzatvorenú momentom, kedy Užívateľ odomkne bicykel v zmysle týchto Všeobecných podmienok. Ak tieto Všeobecné podmienky neustanovujú inak, Čiastková nájomná zmluva podľa predchádzajúcej vety sa skončí momentom riadneho vrátenia Bicykla bez väd v stave spôsobilom na ďalšie užívanie na určené miesto a úhrady za prenájom v zmysle článku III. a IV. týchto Všeobecných podmienok.

7.2. Nakoľko, sa Čiastková nájomná zmluva uzatvára na dobu určitú, nie je možné túto zmluvu vypovedať.

7.3. Užívateľ svojou registráciou vyjadruje svoj výslovný súhlas so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 7 Zákona. Prevádzkovateľ týmto poučuje

Užívateľa, že udelením súhlasu so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa predchádzajúcej vety, stráca po úplnom poskytnutí Služby právo na odstúpenie od zmluvy. Užívateľ akceptovaním týchto Všeobecných podmienok potvrdzuje, že bol riadne o uvedenom poučený.

7.4. Užívateľ zároveň berie na vedomie, že nakoľko požiadal o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, má povinnosť uhradiť Prevádzkovateľovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie.

7.5. Ak sa nezačalo s užívaním Služby považuje sa zmluva o poskytnutie Služby uzatvorenú na diaľku v zmysle platných právnych predpisov, Užívateľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od tejto zmluvy do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa uzavretia takejto zmluvy. Lehota na odstúpenie od uvedenej zmluvy uplynie po 14 (slovom: štrnástich) dňoch odo dňa uzatvorenia zmluvy, tzn. po úspešnej registrácii.

7.6. Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy podľa 7.5. Užívateľ informuje Prevádzkovateľa o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy zaslaním a) jednoznačného písomného vyhlásenia o odstúpení od tejto zmluvy na adresu sídla Prevádzkovateľa prípadne na inú adresu sídla Prevádzkovateľa zapísanú v registroch ako aktuálnu v čase odoslania odstúpenia. Na tento účel možno použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý tvorí Prílohu Všeobecných podmienok alebo akékoľvek iného jednoznačného vyhlásenia o odstúpení od zmluvy aj elektronicky prostredníctvom Internetovej stránky. V prípade, ak Užívateľ využije túto možnosť, prijatie odstúpenia od zmluvy mu Prevádzkovateľ potvrdí zaslaním e-mailu na e-mailovú adresu, ktorú pri vyplňaní tohto formuláru uviedol.

7.7. Lehota na uvedené odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak Užívateľ zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

7.8. Odstúpenie od zmluvy je Užívateľ oprávnený zaslať písomne zaslaním písomného vyhotovenia odstúpenia od zmluvy v súlade s bodom 7.6 týchto Všeobecných podmienok. V rámci odstúpenia musí uviesť nezameniteľne svoje identifikačné údaje. Zmluva sa zrušuje momentom riadneho doručenia odstúpenia Prevádzkovateľovi. Formulár pre odstúpenie od zmluvy je Prílohou Všeobecných podmienok.

7.9. Prevádzkovateľ môže od zmluvy uzatvorenej s Užívateľom okamžite odstúpiť bez poskytnutia dodatočnej lehoty na splnenie porušovanej povinnosti v prípade, ak

- porušením jeho povinností podľa týchto Všeobecných podmienok dôjde k vzniku škody na strane Prevádzkovateľa, najmä škode na Bicykli alebo Dokovacej stanici,
- Užívateľ nevráti Bicykel riadne a v stave spôsobilom na ďalšie užívanie v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami.
- Užívateľ odvolá svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov v zmysle Prílohy k týmto Všeobecným podmienkam alebo v zmysle platných právnych predpisov v rozsahu, akom nie je ďalej možné poskytovanie Služby.

7.10. V prípadoch neuvedených v bode 7.9 týchto Všeobecných podmienok, môže Prevádzkovateľ od zmluvy s Užívateľom odstúpiť pre porušenie povinností Užívateľa stanovených týmito Všeobecnými podmienkami, ak nedošlo k dodatočnému splneniu porušovanej povinnosti ani v dodatočnej primeranej lehote (maximálne 15 (slovom: pätnásť dní) stanovenej mu na to Prevádzkovateľom.

7.11. Prevádzkovateľ je povinný prípadné odstúpenie od zmluvy zaslať na e-mailovú adresu Užívateľa, ním uvedenú pri registrácii a v odstúpení od zmluvy uviesť dôvod odstúpenia. Zmluva sa zrušuje doručením odstúpenia od zmluvy Užívateľovi.

7.12. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodov porušenia povinností Prevádzkovateľa, bude Užívateľovi vrátená suma uhradeného nájomného resp. jeho pomerná časť. Uvedené platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 (štrnástich) dní odo dňa, keď bolo Prevádzkovateľovi doručené oznámenie o odstúpení od zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri platbe za Službu, ak Užívateľ výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Platby za plnenia, ktoré boli riadne poskytnuté pred odstúpením od zmluvy a sú vzájomne spotrebované, sa nevracajú.

VIII. Poplatky a platobné podmienky

8.1. Všetky ceny spojené s využívaním Služieb sú uvedené v Cenníku Prevádzkovateľa, dostupnom na Internetovej stránke a/alebo v Aplikácii.

8.2. Prevádzkovateľ je oprávnený jednostranne meniť ceny uvedené v Cenníku, pričom zmena je účinná momentom zverejnenia zmeneného znenia Cenníka na miestach uvedených v predchádzajúcom bode týchto Všeobecných podmienok.

8.3. Platba za využitie Služieb je možná len ako bezhotovostná on-line platba prostredníctvom platobných kariet určených Prevádzkovateľom, napríklad Mastercard, Maestro, VISA, VISA Electron, Diners Club, JCB, UPI (UnionPay) prípadne iných, ktoré sú dostupné v čase využitia Služby v Cenníku.

8.4. Za použitie príslušnej platobnej karty zodpovedá výlučne Užívateľ. Použitím karty sa má za to, že Užívateľ je oprávnený na jej použitie. Prevádzkovateľ nezodpovedá za použitie falošnej platobnej karty, odcudzenej, prípadne firemnej karty.

8.5. Prípadné námietky voči zúčtovanej platbe je Užívateľ oprávnený nahlásiť na príslušnú Infolinku v súlade s Reklamačným poriadkom.

8.6. V prípade úhrady Služby využívanej Užívateľom na základe minútovej tarifikácie sa počíta každá začatá minúta.

IX. Ochrana osobných údajov

9.1. Užívateľ pre účely používania Služby súhlasí so spracúvaním jeho osobných údajov a iných údajov v zmysle Súhlasu so spracúvaním osobných údajov, ktorý je súčasťou týchto Všeobecných podmienok.

X. zasielanie newsletterov

10.1. Užívateľ v súlade s ustanovením § 3 ods. 3 zákona č. 147/2001 Z. z. o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s ustanovením § 62 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov týmto udeľuje Prevádzkovateľovi súhlas so zasielaním „newsletterov“ (informácii týkajúcich sa Služby prípadne služieb alebo tovarov tretích osôb) na e-mailovú adresu zadanú Užívateľom pri registrácii.

10.2. Odvolanie súhlasu podľa bodu 10.1 týchto Všeobecných podmienok možno nahlásiť na Infolinke prípadne zrušiť odber newsletterov v Aplikácii alebo spôsobom uvedeným v e-mailovej správe, v ktorej sa newsletter doručuje.

XI. Alternatívne riešenie sporov a orgán dozoru

11.1. Užívateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Užívateľ má právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu v prípade, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že porušil jeho práva. Užívateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Prevádzkovateľ na jeho žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 (slovom: tridsať) dní odo dňa jej odoslania.

11.2. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na webovej stránke Ministerstva hospodárstva SR: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.

11.3. Prevádzkovateľ zároveň uvádza aj odkaz na platformu riešenia spotrebiteľských sporov: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>.

11.4. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj, so sídlom Pekárska 23, 917 01 Trnava.

XII. Záverečné ustanovenia

12.1. Registráciou prípadne iným určeným spôsobom vyjadruje Užívateľ svoj výslovný súhlas so znením týchto Všeobecných podmienok a ich príloh a zaväzuje sa ich dodržiavať.

12.2. Ak právne predpisy neurčujú inak, Prevádzkovateľ je oprávnený kedykoľvek meniť ustanovenia týchto Všeobecných podmienok, pričom ich zmena je účinná momentom zverejnenia ich nového znenia na Internetovej stránke prípadne v Aplikácii.

12.3. Akákoľvek komunikácia medzi Užívateľom a Prevádzkovateľom musí prebiehať v slovenskom jazyku, ak nie je výslovne v týchto Všeobecných podmienkach alebo Prevádzkovateľom uvedené inak.

12.4. Tieto Všeobecné podmienky ako aj práva a povinnosti strán z nich vyplývajúce sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.

12.5. Prílohou a súčasťou týchto Všeobecných podmienok je 1. Reklamačný poriadok, 2. Ochrana osobných údajov a 3. Formulár na odstúpenie od zmluvy

12.6. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 24. apríla 2026.

Príloha č. 1

k Všeobecným podmienkam pre používanie Bicyklov a využívanie služby Slovnaft eBAJK

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Úvod

Prevádzkovateľ pri poskytovaní služieb v rámci Služby v hlavnom meste Slovenskej republiky Bratislave postupuje v súlade s ustanoveniami príslušných právnych predpisov, najmä zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení ich neskorších zmien.

Vzhľadom na špecifické vlastnosti poskytovaných služieb tento Reklamačný poriadok upravuje postup pri reklamácii kvality poskytovaných služieb Prevádzkovateľom pri poskytovaní služieb v rámci služby bikesharing „Slovnaft eBAJK“ v hlavnom meste Slovenskej republiky Bratislave.

Týmto Reklamačným poriadkom Prevádzkovateľ informuje Užívateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Tento Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom Užívateľovi a to jeho zverejnením na internetovej stránke Prevádzkovateľa slovnaftebajk.sk ako aj v Aplikácii.

II. Všeobecné ustanovenia a výklad pojmov

2.1. Pre účely tohto Reklamačného poriadku majú nasledujúce pojmy tento význam:

- Reklamačný poriadok je tento reklamačný poriadok Služby vydaný Prevádzkovateľom a zverejnený, na webovej stránke slovnaftebajk.sk, prípadne v Aplikácii, ktorý upravuje podmienky reklamácie Služby, najmä podmienky a spôsob reklamácie, zodpovednosť za vady, spôsob uplatnenia a vybavenia reklamácie, lehoty na podanie a vybavenie reklamácie, zamietnutie reklamácie, nároky z uznanej reklamácie a pod. Reklamačný poriadok je prílohou Všeobecných podmienok.
- Služba alebo Služby znamená poskytovanie služieb súvisiacich s automatizovaným požičiavaním Bicyklov, na základe ktorých Prevádzkovateľ umožňuje Užívateľom dočasné krátkodobé používanie Bicyklov podľa Dostupnosti za podmienok stanovených vo Všeobecných podmienkach (tzv. bikesharing).
- Užívateľom je fyzická osoba - spotrebiteľ, ktorá splnila alebo má v úmysle splniť podmienky stanovené Všeobecnými podmienkami pre využitie Služby, najmä uhradenie ceny za užívanie Služby.
- Určená osoba je Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť, so sídlom: Olejkárska 1, 814 52 Bratislava, IČO: 00 492 736, zápis v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 607/B.
- Zákony o ochrane spotrebiteľa sú zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo

poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

2.2. Uzatvorením Zmluvy vyjadruje Užívateľ svoj súhlas s týmto Reklamačným poriadkom a zaväzuje sa ho ako súčasť Zmluvy dodržiavať.

III. Zodpovednosť prevádzkovateľa za vady služieb

3.1. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady Služieb v súlade s platnými právnymi predpismi, Všeobecnými podmienkami a týmto Reklamačným poriadkom. Vadami sa rozumejú prípady, kedy Služba nespĺňa požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby v súlade s charakterom ponúkanej Služby a/alebo nie je poskytovaná v súlade s platnými právnymi predpismi alebo Všeobecnými podmienkami. Vadou Služby sa rozumie najmä:

- neposkytnutie Služby riadne a včas v zmysle Všeobecných podmienok, napríklad neodmoknutie Bicykla napriek riadnemu splneniu všetkých povinností Užívateľa,
- nezrealizovanie platby za Službu resp. zrealizovanie platby v inej výške ako stanovuje Cenník,

3.2. Reklamáciou podľa tohto Reklamačného poriadku nie je podanie Užívateľa týkajúce sa jeho nespokojnosti ohľadne poskytovaných Služieb, ktoré nie je vadou v zmysle platných predpisov alebo tohto Reklamačného poriadku alebo nespokojnosť so samotným procesom vybavenia sťažnosti alebo reklamácie, ak tento Reklamačný poriadok alebo platné právne predpisy, najmä Zákony o ochrane spotrebiteľa, neustanovujú inak (ďalej aj len ako „Sťažnosť“).

3.3. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady Služby spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

3.4. Pre služby, ktoré poskytuje Prevádzkovateľ v mene obchodných partnerov, platia reklamačné poriadky týchto obchodných partnerov (subdodávateľov).

3.5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Užívateľom v ním uplatnenej reklamácií.

3.6. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia, ktorou bude preukázané, že Prevádzkovateľ porušil príslušný právny predpis, Všeobecné podmienky alebo konal v rozpore s nimi. Za opodstatnenú reklamáciu sa považuje reklamácia aj vtedy, ak Prevádzkovateľ riadne neoznámí Užívateľovi výsledok reklamačného konania v stanovenej lehote podľa tohto Reklamačného poriadku.

3.7. V prípade, ak sa reklamácia týka správnosti úhrady ceny za Služby alebo uskutočnenia platby, až do riadneho vybavenia reklamácie nie je Prevádzkovateľ povinný namietanú platbu za Službu vrátiť v prospech Užívateľa.

3.8. Reklamácie vybavuje Prevádzkovateľ alebo Určená osoba. Podania týkajúce sa uplatnenia reklamácie je oprávnená v rozsahu stanovenom príslušnými právnymi predpismi vybavovať aj Určená osoba, najmä je oprávnená prijímať uvedené podania, poučiť Užívateľa o jeho právach, vydať mu potvrdenie o prijatí reklamácie alebo prijať rozhodnutie Užívateľa o spôsobe vybavenia reklamácie.

3.9. Reklamačný poriadok neuvádza údaje o záručných opravách, nakoľko sa jedná o poskytovanie služieb, v prípade ktorých s ohľadom na ich charakter neprichádzajú do úvahy záručné opravy.

IV. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

4.1. Užívateľ je povinný vadu Služieb reklamovať bez zbytočného odkladu po zistení vady Služieb, najneskôr do 30 (slovom: tridsiatich) dní, odo dňa kedy došlo k reklamovanej skutočnosti.

4.2. Reklamáciu je možné uplatniť zaslaním emailovej správy na e-mailovú adresu info@slovnaftbajk.sk alebo telefonicky na tel. čísle **+421 2 5950 5950**.

4.3. Reklamácia musí obsahovať:

- (i) identifikáciu reklamujúceho Užívateľa v rozsahu: meno, priezvisko, bydlisko, emailová adresa, telefónne číslo
- (ii) popis reklamovanej vady, miesto jej výskytu a prejavy
- (iii) uvedenie dátumu, kedy došlo k reklamovanej skutočnosti
- (iv) navrhovaný spôsob vyriešenia reklamácie.

4.4. Užívateľ je o reklamovanej Službe povinný predložiť doklad (originál alebo fotokópiu umožňujúcu overenie jej súladu s originálom) preukazujúci jej poskytnutie, okrem prípadov ak sa reklamácia týka neposkytnutia dokladu o objednaní si Služby. Uvedený doklad je povinný v prípade reklamácie uskutočnenej e-mailom podľa bodu 4.2 predložiť súčasne so zaslaním reklamácie a v prípade reklamácie uskutočnenej telefonicky je povinný tento doklad predložiť najneskôr do 3 (slovom: troch) dní odo dňa uskutočnenia telefonátu o reklamáci.

V. Prijatie reklamácie

5.1. Prevádzkovateľ alebo Určená osoba potvrdí prijatie reklamácie:

- v prípade reklamácie zaslanej emailom zaslaním emailu na adresu, ktorú pre tento účel výslovne Užívateľ uviedol v emailovej správe, inak na emailovú adresu, z ktorej email Užívateľ reklamáciu zaslal,
- v prípade reklamácie uskutočnenej telefonicky na telefónne číslo, ktoré pre tento účel výslovne Užívateľ uviedol v rámci telefonického hovoru, inak na telefónne číslo, ktorým bola telefonická reklamácia uskutočnená.

5.2. Prevádzkovateľ alebo Určená osoba doručí Užívateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie, ktorá bola doručená niektorým zo spôsobom uvedených v bode 5.1 tohto Reklamačného poriadku bezodkladne po doručení/ obdržaní takejto reklamácie. Uvedené potvrdenie je len potvrdením Prevádzkovateľa alebo Určenej osobe o doručení uplatnenia reklamácie, nie je uznaním reklamácie ani iným obdobným úkonom.

5.3. Na základe riadne uskutočnenej reklamácie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom, začína reklamačné konanie. Za riadne uskutočnenú reklamáciu sa považuje doručenie reklamácie obsahujúcej všetky náležitosti ustanovené týmto Reklamačným poriadkom vrátane dokladu o poskytnutí Služby podľa bodu 4.4 tohto Reklamačného poriadku.

VI. Spôsob vybavenia reklamácie

6.1. Prevádzkovateľ alebo Určená osoba je oprávnená reklamáciu odmietnuť, ak nie je podaná v súlade s týmto Reklamačným poriadkom alebo platnými právnymi predpismi, najmä ak:

- podanie Užívateľa nie je reklamáciou v zmysle príslušných právnych predpisov alebo tohto Reklamačného poriadku, najmä ak sa jedná o Sťažnosť,
- Užívateľ podal reklamáciu po uplynutí doby na podanie reklamácie,

- Reklamácia nespĺňa náležitosti stanovené príslušnými právnymi predpismi a týmto Reklamačným poriadkom, najmä podľa bodu 4.2 a 4.3,
- Užívateľ nepreukázal, že reklamácia sa týka Služby poskytovanej Prevádzkovateľom,
- Užívateľ neposkytol Prevádzkovateľovi alebo Určenej osobe informácie alebo podklady podľa bodu 7.1 a bez ich poskytnutia nie je možné reklamáciu riadne vybaviť,
- Reklamovaná vada bola spôsobená konaním alebo opomenutím konania Užívateľa, najmä v prípade konania v rozpore s Všeobecnými podmienkami alebo jej prílohami.

6.2. Prevádzkovateľ alebo Určená osoba bude o dôvodoch odmietnutia reklamácie informovať Užívateľa v súlade s bodom 5.1 tohto Reklamačného poriadku.

6.3. Ak doručená reklamácia spĺňa predpoklady ustanovené príslušnými právnymi predpismi a týmto Reklamačným poriadkom, Prevádzkovateľ posúdi jej opodstatnenosť.

6.4. V prípade uznania oprávnenosti reklamácie Prevádzkovateľom, Prevádzkovateľ alebo Určená osoba informuje Užívateľa o jeho právach v zmysle § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka a na základe rozhodnutia Užívateľa, ktoré z týchto práv uplatňuje, určí spôsob vybavenia reklamácie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom a príslušnými právnymi predpismi. Spôsob vybavenia reklamácie sa uskutoční ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (slovom: troch) pracovných dní odo dňa riadneho uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak to vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 (slovom: tridsiatich) dní odo dňa riadneho uplatnenia reklamácie.

6.5. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 (slovom: tridsať) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Užívateľ právo od Zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu vadne poskytnutej Služby za riadne poskytnutú Službu.

6.6. O vybavení reklamácie Prevádzkovateľ alebo Určená osoba informuje Užívateľa spôsobom uvedeným v bode 5.1 tohto Reklamačného poriadku.

VII. Práva a povinnosti strán

7.1. V rámci reklamačného konania môže Prevádzkovateľ alebo Určená osoba od Užívateľa požadovať ďalšie relevantné informácie a podklady potrebné na riadne vybavenie reklamácie. Za týmto účelom je Užívateľ povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi alebo Určenej osobe potrebnú súčinnosť. Lehota potrebná na doplnenie informácií/podkladov sa nezapočítava do lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov.

7.2. V prípade, ak Užívateľ nie je spokojný s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže sa domáhať svojich nárokov v zmysle platných právnych predpisov.

7.3. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Užívateľa ako spotrebiteľa na náhradu škody v zmysle platných právnych predpisov.

Príloha č. 2

k Všeobecným podmienkam pre používanie Bicyklov a využívanie služby Slovnaft eBAJK

Ochrana osobných údajov

Celkové znenie dostupné na: slovnaftebajk.sk, ktoré tvorí súčasť týchto Všeobecných podmienok.

Príloha č. 3

k Všeobecným podmienkam pre používanie Bicyklov a využívanie služby Slovnaft eBAJK

Formulár na odstúpenie od zmluvy

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY (vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

KOMU: Občianske združenie pre rozvoj cyklistickej infraštruktúry, so sídlom: Školská 33, 931 01 Šamorín, IČO: 42401909

Dole podpísaný (meno a priezvisko),

bydliskom:, dátum

narodenia:

týmto oznamujem/oznamujem, že odstupujem od zmluvy o poskytnutí služby Bikesharingu uzatvorenej s Vami dňa

Od zmluvy odstupujem z dôvodu, že

V

dňa

(podpis odstupujúceho)