

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú právne vzťahy medzi Bratislavskou organizáciou cestovného ruchu (ďalej len „BTB“) a držiteľom návštevnickej karty Bratislava CARD (ďalej len „držiteľ karty“).

## 1.1 Bratislava CARD

Návštevnická karta Bratislava CARD (ďalej len „BC“ alebo „karta“) je

- (i) plastová karta, alebo
- (ii) digiálna karta v mobile, alebo
- (iii) online karta vo formáte PDF.

BC v každej podobe obsahuje číslo BC, informáciu, či ide o BC s dopravou alebo BC bez dopravy, meno držiteľa BC, dobu platnosti BC a čiarový/QR kód. Doba platnosti BC je 24, 48 alebo 72 hodín. Doba platnosti BC plynie od aktivácie BC alebo prvého využitia BC.

BC umožňuje jej držiteľovi čerpať zľavy vo výške 5% - 100% a iné výhody u zmluvných partnerov - poskytovateľov zliav uvedených v BC brožúre. Všetci zmluvní partneri BTB sa zaväzujú kvalitatívne a kvantitatívne v plnom rozsahu poskytovať jej držiteľovi ponúkané zľavnené výkony za podmienok uvedených v brožúre. Každé použitie BC je u zmluvného partnera registrované do Bratislava CARD - Informačného systému na správu a evidenciu návštevnických kariet mesta Bratislava (ďalej len „IS BC“) a to prostredníctvom elektronického čítacieho zariadenia, ručným zápisom priamo do elektronickej databázy alebo do predtlačenej off-line formuláru. Kartu je možné používať len na účely, na ktoré je určená. **Karta je využiteľná na celom území mesta Bratislava a Bratislavského regiónu.**

## 1.2 Verejná doprava v Bratislave a Bratislavskom regióne

BC s dopravou zaručuje držiteľovi neobmedzené cestovanie verejnou dopravou vo všetkých zónach IDS BK (Bratislava a Bratislavský región), vrátane prepravy 1 ks batožiny.

1.2.1 Jedno dieťa do veku 18 rokov v sprievode rodiča – držiteľa karty – cestuje v prípade BC s dopravou vo verejnej doprave zadarmo.

## 1.3 Držiteľ karty

1.3.1 Držiteľ karty je osoba, ktorá si zakúpi BC:

- (i) v kamennom obchode, a to v Turistickom Informačnom Centre BTB na Kloboučnickej ulici č. 2 v Bratislave (ďalej len „TIC BTB“) alebo u zmluvných distribučných miest BTB (ubytovacie zariadenia, cestovné kancelárie a iné spoločnosti ponúkajúce služby a tovary súvisiace s cestovným ruchom), alebo
- (ii) prostredníctvom mobilnej aplikácie, alebo
- (iii) online prostredníctvom webového portálu BTB [www.visitbratislava.com/bc](http://www.visitbratislava.com/bc), pričom plastovú kartu si záujemca po preukázaní sa online zakúpeným voucherom vyzdvihne na Aktivačnom mieste. **Aktivačné miesto je oprávnené vydať záujemcovi len BC, ktorá zodpovedá zakúpenému voucheru, t.j. nie je možné realizovať zámenu za BC s inou dĺžkou platnosti alebo s iným rozsahom služieb s/bez dopravy.**

1.3.2 Bratislava CARD je koncipovaná pre dospelú osobu, ktorá v zariadeniach a službách platí základné vstupné. Samozrejme, kartu si môže kúpiť ktokoľvek, ale je pravidlom, že väčšina múzeí a galérií vo všeobecnosti ponúka zľavy deťom, študentom a seniorom.

## 1.4 Vystavenie Bratislava CARD

Zmluvný vzťah medzi BTB a držiteľom karty vzniká:

- (i) pri kúpe BC v kamennom obchode vystavením BC v TIC BTB alebo na zmluvnom distribučnom mieste BTB
- (ii) pri kúpe BC prostredníctvom mobilnej aplikácie splnením nasledovných podmienok záujemcom o BC:
  - a) úplné vyplnenie a zaslanie objednávky prostredníctvom mobilnej aplikácie,
  - b) udelenie súhlasu s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami,
  - c) zaplatenie ceny za BC
- (iii) pri kúpe online prostredníctvom webového portálu splnením nasledovných podmienok záujemcom o BC:
  - a) úplné vyplnenie a zaslanie objednávky prostredníctvom webového portálu,
  - b) udelenie súhlasu s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami,
  - c) zaplatenie ceny za BC, a to platobnou kartou cez platobnú bránu.

Po splnení podmienok online kúpy BC bude na emailovú adresu záujemcu o BC doručený voucher na BC. Záujemcovi o BC bude vystavená BC vo forme plastovej karty po predložení vouchera na BC v TIC BTB alebo na

zmluvnom distribučnom mieste BTB. Voucher je nutné uplatniť si do 90 dní od predpokladaného dátumu príchodu. **Vouchery sú na výdajných miestach akceptované v tlačenej a/alebo v elektronickej podobe nasledovne:**

- **Turistické informačné centrum BTB – Klobučnícka 2, 811 01 Bratislava**  
Otváracie hodiny: Po – So 9.00 – 18.00, Ne 10.00 – 16.00  
- akceptuje vouchery v tlačenej aj elektronickej podobe
- **Pokladnice Slovak Lines – Autobusová stanica Nivy, Mlynské nivy 3, 821 09 Bratislava**  
Otváracie hodiny: Po – Pia 7.00 – 19.00, So – Ne 8.00 – 18.00  
- akceptuje vouchery v tlačenej aj elektronickej podobe
- **Zákaznícke centrum ZSSK – Hlavná stanica, Námestie Franza Liszta 1, 811 04 Bratislava**  
Otváracie hodiny: Po – Ne 7.20 – 18.25  
- akceptuje vouchery **len** v tlačenej podobe

### 1.5 Cena Bratislava CARD

Cena BC s dopravou je v sezóne 1. apríl 2023 až 31. marec 2024: **24-hodinová 23 €, 48-hodinová 28 €, 72-hodinová 32 €.**

Cena BC bez dopravy je v sezóne 1. apríl 2023 až 31. marec 2024: **24-hodinová 21 €, 48-hodinová 24 €, 72-hodinová 26 €.**

### 1.6. Platnosť Bratislava CARD

Platnosť BC závisí od druhu BC a je ohraničená vyznačeným dátumom a hodinou jej aktivácie. Vo všetkých zariadeniach a službách vrátane verejnej dopravy pri BC s dopravou je to 24, 48 alebo 72 hodín od dátumu a hodiny jej aktivácie. Aktiváciou BC pred uplynutím 14-dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy o kúpe BC stráca držiteľ karty zakúpenej prostredníctvom online alebo mobilnej aplikácie po zániku platnosti BC právo na odstúpenie od zmluvy o kúpe BC. Zánikom platnosti BC zaniká i zmluvný vzťah medzi BTB a držiteľom karty.

### 1.7. Práva a povinnosti držiteľa karty

1.7.1 Držiteľ karty je oprávnený počas doby jej platnosti využívať všetky zľavy u zmluvných partnerov BTB v rozsahu uvedenom v BC brožúre. Držiteľ karty je povinný akceptovať prevádzkový čas a prevádzkový poriadok zmluvného partnera. Držiteľ karty je povinný si BC starostlivo uschovať a chrániť ju pred mechanickým poškodením a pred jej stratou. BC nesmie postúpiť tretím osobám.

1.7.2 Držiteľ karty sa pri využití služieb zmluvného partnera BTB automaticky stáva jeho klientom. Držiteľ karty je povinný preukázať sa pri uplatňovaní zľavy platnou BC a na požiadanie aj platným preukazom totožnosti. Všetky nároky držiteľa karty, ktoré súvisia s poskytnutím služby daného zmluvného partnera, predovšetkým uplatnenie nároku na náhradu škody spôsobenej zmluvným partnerom, si uplatňuje držiteľ karty voči danému zmluvnému partnerovi. BTB neručí za prípadné škody spôsobené držiteľovi karty pri využívaní služieb zmluvného partnera. BTB nie je povinná vykonávať kontrolu u zmluvných partnerov, ktoré súvisia s bezpečnosťou a kvalitou ponúkaných služieb a tovarov. Právny vzťah medzi zmluvným partnerom BTB a držiteľom karty upravujú obchodné podmienky daného zmluvného partnera.

1.7.3 V prípade neposkytnutia zľavy zo strany ktoréhokoľvek poskytovateľa služby sa vyžaduje od držiteľa karty bezodkladne informovať o tejto skutočnosti ktorúkoľvek z pobočiek TIC BTB, pričom je potrebné uviesť názov poskytovateľa, presný čas a okolnosti neposkytnutia zľavy, ako aj preukázať doklad o úhrade za danú službu.

### 1.8. Neprenosnosť Bratislava CARD

Bratislava CARD (plastová a digitálna) je neprenosná. Meno a priezvisko držiteľa karty sa v prípade plastovej karty vypíše do bieleho popisového poľa na zadnej strane karty pri jej predaji alebo pri jej prvom využití. Plastové karty s nevyplnenými údajmi sú neplatné. Elektronicke karty obsahujú meno a priezvisko, čas platnosti sa odpočítava automaticky po aktivácii BC.

### 1.9. Strata / poškodenie / krádež / predčasný odchod

Stratenú, poškodenú alebo odcudzenú kartu nie je možné nahradiť. V prípade predčasného odchodu sa neposkytuje žiadna náhrada za nevyužitie služby.

### **1.10. Zneužitie Bratislava CARD**

BTB je oprávnená pri zistení závažných dôvodov ako je zneužitie BC jej držiteľom alebo postúpenie BC tretím osobám, BC bez náhrady zablokovať. Pri zneužití alebo podozrení zo zneužitia BC je zmluvný partner oprávnený vyžiadať si preukaz totožnosti jej držiteľa a plastovú kartu bez náhrady zadržať a digitálnu kartu deaktivovať.

### **1.11. Brožúra k Bratislava CARD**

Brožúra k Bratislava CARD (ďalej len „BC brožúra“) je tlačený materiál, ktorý spolu s BC získava každý jej držiteľ. Vydáva ju BTB vždy na začiatku novej kartovej sezóny. V brožúre BC s mapou s vyznačením poskytovateľov zliav sú uvedené všetky zariadenia a služby zmluvných partnerov poskytujúcich zľavy (predstavenie zariadenia/služby, kontaktné údaje, prevádzková doba, výška poskytovanej zľavy, príp. frekvencia jej využitia).

### **1.12. Zmena rozsahu služieb a cien u partnerov**

1.12.1 V súvislosti s technickým stavom prevádzky alebo inou nepredvídateľnou skutočnosťou u zmluvného partnera môže dôjsť k dočasnému obmedzeniu ponuky služieb príp. k úplnému zrušeniu služby uvedenej v BC brožúre. Držiteľ karty nemá v prípade výpadku alebo celkového obmedzenia služieb na základe vyššie uvedených skutočností právo na žiadnu náhradu alebo zníženie ceny. Obmedzenie alebo celkový výpadok služby zverejní BTB v čo najkratšom termíne na svojej internetovej stránke [www.visitbratislava.com/bc](http://www.visitbratislava.com/bc).

1.12.2 Zmena cien služieb u zmluvného partnera je vyhradená. BTB nezodpovedá za cenovú politiku zmluvných partnerov Bratislava CARD. Výška zliav poskytovaných u zmluvných partnerov je nemenná počas každej ročnej kartovej sezóny, t.j. od apríla bežného roka do konca marca nasledujúceho roka.

### **1.13 Osobitné ustanovenia týkajúce sa kúpy Bratislava CARD online prostredníctvom webového portálu BTB [www.visitbratislava.com/bc](http://www.visitbratislava.com/bc) a mobilnej aplikácie**

1.13.1 Na právne vzťahy medzi BTB a záujemcom o kúpu BC online prostredníctvom webového portálu a prostredníctvom mobilnej aplikácie sa vzťahujú ustanovenia 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.

1.13.2 Záujemca o BC/držiteľ BC je oprávnený odstúpiť od kúpy BC realizovanej online prostredníctvom webového portálu alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie, a to i bez udania dôvodu v lehote do 14 dní od vzniku zmluvného vzťahu s BTB. Lehota na odstúpenie od kúpy sa považuje za zachovanú, ak bolo oznámenie o odstúpení od kúpy odoslané najneskôr v posledný deň lehoty. Právo na odstúpenie od kúpy zaniká po uplynutí platnosti BC. Ak držiteľ BC odstúpi od kúpy po aktivácii BC, je povinný uhradiť BTB cenu za BC zodpovedajúcu času, počas ktorého bola BC v platnosti, a to v zmysle platného cenníka BC.

1.13.3 Právo na odstúpenie od kúpy je záujemca o BC povinný uplatniť písomnou formou v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (emailom na [bratislavacard@visitbratislava.com](mailto:bratislavacard@visitbratislava.com)). Vzor odstúpenia je prílohou č. 1 týchto Všeobecných obchodných podmienok.

1.13.4. Záujemca o BC, resp. držiteľ BC má právo obrátiť sa na BTB so žiadosťou o nápravu (emailom na [bratislavacard@visitbratislava.com](mailto:bratislavacard@visitbratislava.com)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým BTB vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že BTB porušil jeho práva. Ak BTB odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, záujemca o BC, resp. držiteľ BC má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona 391/2015 Z.z. (<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteckych-sporov-soi>).

### **1.14 Právo na vrátenie plastovej BC**

Držiteľ plastovej BC je oprávnený vrátiť plastovú BC kartu v prevádzke, v ktorej bola zakúpená, v prípade ak sa preukáže dokladom o jej kúpe a zaplatí poplatok v zmluvy cenníka BTB. Rozdiel medzi cenou karty a poplatkom za vrátenie plastovej BC karty mu príslušná prevádzka vráti. Právo na vrátenie zaniká po 20 minútach od kúpy plastovej karty. Právo na vrátenie sa nevzťahuje na plastové karty, ktoré neboli zakúpené držiteľom (t.j. ide o karty darované alebo získané ako výhra v súťaži a pod.).

### **1.15 Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov v zmysle GDPR**

Prevádzkovateľ: Bratislavská organizácia cestovného ruchu (BTB) so sídlom Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava I, IČO: 42 259 088

Kontakt: [bratislavacard@visitbratislava.com](mailto:bratislavacard@visitbratislava.com)

Účel spracovania:

- a) plnenie zmluvy (pokiaľ ide o údaje: meno, priezvisko, emailová adresa, predpokladaný dátum príchodu, predpokladané miesto odberu karty)
- b) štatistika (pokiaľ ide o údaje veková kategória, krajina)

Právny základ spracovania:

- a) spracúvanie osobných údajov v rozsahu meno, priezvisko, emailová adresa, predpokladaný dátum príchodu, predpokladané miesto odberu karty je nevyhnutné na plnenie zmluvy
- b) spracúvanie osobných údajov v rozsahu veková kategória, krajina sa realizuje na základe oprávneného záujmu prevádzkovateľa – štatistické vyhodnocovanie návštevnosti destinácie

Doba uchovávanía: 1 rok

Dotknutá osoba má:

1. právo požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú;
2. právo na opravu osobných údajov (opravu nesprávnych údajov a doplnenie neúplných údajov);
3. právo na vymazanie osobných údajov a právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov;
4. právo namietať spracúvanie osobných údajov;
5. právo na prenosnosť osobných údajov;
6. právo podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov na Úrade na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

Poskytnutie osobných údajov v rozsahu meno, priezvisko, emailová adresa, predpokladaný dátum príchodu, predpokladané miesto odberu karty je požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy. Neposkytnutie osobných údajov má za následok nemožnosť uzatvoriť zmluvu (realizovať kúpu BC).

**Poskytnutie osobných údajov v rozsahu veková kategória a krajina je povinné.**

**1.16 Záverečné ustanovenia**

1.16.1 Všeobecné obchodné podmienky vydáva Bratislavská organizácia cestovného ruchu so sídlom Primaciálne námestie 1, 814 99 Bratislava, Tel.: 0905 848 409, Email: [btb@visitbratislava.com](mailto:btb@visitbratislava.com), IČO: 42259088, zapísaná v Registri oblastných organizácií cestovného ruchu na Ministerstve dopravy a výstavby Slovenskej republiky pod číslami spisov 28351/2011/SCR a 16789/2012/SCR.

1.16.2 Bratislavská organizácia cestovného ruchu je oprávnená kedykoľvek zmeniť a doplniť tieto Všeobecné obchodné podmienky. Zmena podmienok je platná, účinná a tým záväzná pre držiteľa karty i BTB, pokiaľ nie je uvedený neskorší dátum, prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni, kedy bola držiteľovi karty oznámená zmena podmienok prostredníctvom zverejnenia na webovej adrese [www.visitbratislava.com/bc](http://www.visitbratislava.com/bc).

1.16.3 Právne vzťahy medzi BTB a držiteľom karty sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

1.16.4 Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňom **1.4. 2023**.

## Príloha č. 1

# FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY O KÚPE BRATISLAVA CARD REALIZOVANEJ ONLINE PROSTREDNÍCTVOM WEBOVÉHO PORTÁLU ALEBO MOBILNEJ APLIKÁCIE

### KUPUJÚCI

Meno a priezvisko\*

Adresa (ulica, PSČ, mesto)\*

Krajina\*

E-mail\*

### PREDÁVAJÚCI

**Bratislavská organizácia cestovného ruchu - Bratislava Tourist Board**

Primaciálne námestie 1, 814 99 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 42259088

IČ DPH: SK2023399455

Kontakt: +421 2 5935 6651, bratislavacard@visitbratislava.com, www.visitbratislava.com

**V zmysle Zákona č.102/2014 Z. z. Slovenskej republiky o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, odstupujem v zákonnej lehote do 14 dní odo dňa kúpy od zmluvy o kúpe Bratislava CARD, ktorá doposiaľ nebola aktivovaná/vydaná alebo ktorej platnosť nezanikla:**

Číslo vouchera / voucherov\*

Dátum nákupu\*

Typ karty\*

Požadovaná suma na vrátenie\*

**Peniaze za Bratislava CARD je možné previesť len na bankový účet, nie na platobnú kartu. Prosím uveďte číslo bankového účtu, na ktorý Vám následne vrátime peniaze, a tiež názov a sídlo banky:**

IBAN (ak nie je dostupný,  
uveďte číslo účtu)\*

SWIFT\*

Názov banky\*

Sídlo banky\*  
(adresa, PSČ, mesto, krajina)

Miesto\*

Dátum\*

\* Takto označené polia sú povinné.