	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 1 z 10
	Predajný manuál – Zákaznícke ponuky na bezkontaktných čipových kartách	P4_2_54_SeSZ_v6

Príloha 4. Zákaznícke ponuky na bezkontaktných čipových kartách

Článok 1. Všeobecné ustanovenia

Vo forme bezkontaktnéj čipovej karty (BČK) sa od 01.07.2016 vydávajú len:

- predplatné cestovné lístky (PCL IDS BK) platné v Integrovanom dopravnom systéme v Bratislavskom kraji (IDS BK),
- SeniorPas IDS BK pre občanov nad 70 rokov na cestovanie v IDS BK.

Prepravné, tarifné podmienky a uplatnenie práv z prepravnej zmluvy je podľa Prepravného poriadku Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji (PP IDS BK). Výdaj týchto BČK na ZSSK pre cestujúcich je podľa PM, ČASŤ IV.

Na BČK vydané do 30.06.2016 je možné v KVC zapísať traťové predplatné cestovné lístky (TCL).

Článok 2. Popis BČK

Je zhotovená z plastu vo formáte bežnej karty. Údaje o držiteľovi sú vytlačené na BČK a zároveň zapísané v čipe. Načítanie údajov z čipu je možné do vzdialenosti 100 mm.


Článok 3. Vizuál BČK

Údaje predtlačené na BČK z výroby:

- logo ZSSK,
- logo RAILPLUS (neuvádzalo sa na BČK so zákazníckou ponukou MAXI KLASIK prenosný),
- logo „Zmluvný partner“,
- predtlač formulárových položiek – Číslo/Number, Platnosť karty/Card Validity, Dátum narodenia/Date of birth, Držiteľ/Name,
- priestor na fotografiu (neuvádzala sa na BČK so zákazníckou ponukou MAXI KLASIK prenosný),
- internetová adresa ZSSK a telefonický kontakt Kontaktného centra (KC),
- potlač zadnej strany internou alebo zákazníckou reklamou.

Údaje dotlačené na personalizačnom mieste ZSSK:

- číslo BČK - výrobné číslo, ktoré zabezpečuje jedinečnosť čipu,
- dátum narodenia držiteľa,
- meno a priezvisko držiteľa,
- druh zákazníckej ponuky (uvádzal sa len na BČK vydaných do 30.06.2016 so zákazníckou ponukou KLASIK RAILPLUS, SENIOR RAILPLUS, MAXI KLASIK neprenosný a MAXI KLASIK prenosný, okrem TCL a v prípade PCL IDS BK a SeniorPas IDS BK je kolónka prázdna),
- farebná fotografia držiteľa (3 x 3,5 cm) – uvádzala sa aj na BČK vydaných do 30.06.2016 so zákazníckou ponukou KLASIK RAILPLUS, SENIOR RAILPLUS, MAXI KLASIK neprenosný okrem MAXI KLASIK prenosný.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 2 z 10
	Predajný manuál – Zákaznícke ponuky na bezkontaktných čipových kartách	P4_2_54_SeSZ_v6

Článok 4. Platnosť

4.1 Aktuálna platnosť BČK ako elektronického nosiča sa uvádza len v čipe BČK.

Od 3. týždňa 2012 sa vydávali a toho času aj vydávajú BČK, ktoré na prednej strane už nemajú vyplnený riadok „Platnosť karty/Card Validity“. Do 3. týždňa 2012 boli vydávané BČKs uvádzaním dátumu platnosti BČK na prednej strane (5 rokov od dátumu vydania BČK), ktorý môže byť v niektorých prípadoch už aj neaktuálny.

Aktuálna platnosť jednotlivých BČK je v čipe nastavená nasledovne:

- **do 31.12.2020** – BČK s vytlačenou platnosťou na prednej strane v riadku Platnosť karty/Card Validity BČK,
- **10 rokov od dátumu vydania** – BČK bez vytlačenej platnosti na prednej strane v riadku Platnosť karty/Card Validity.

4.2 Platnosť TCL, PCL IDS BK a SeniorPas IDS BK je zapísaná v čipe BČK (v závislosti od konkrétneho druhu).

4.3 Ak zákazník má BČK, vydanú do 30.06.2016, počas platnosti BČK si môže zakupovať TCL, PCL IDS BK, resp. využiť ju na zápis SeniorPas IDS BK podľa želaní, podmienkou je pridanie aplikácie na zakupovanie TCL, resp. zmena typu cestujúceho na BČK v KVC.

4.4 Ponuka RAILPLUS uvedená na BČK ešte z výroby sa podľa v súčasnosti platných prepravných podmienok neuznáva.

Od 01.09.2017 sa v medzinárodnej preprave uznáva zľava RAILPLUS len na základe preukazov ZSSK s logom RAILPLUS vydaných z KVC.


Článok 5. Spôsob objednávania BČK

5.1 Zákazník si prostredníctvom manipulačného tlačiva Objednávkový formulár na výdaj zákazníckej ponuky vo forme BČK ZSSK 07351/33509 (Objednávkový formulár) objednáva PCL IDS BK a SeniorPas IDS BK, a to v ktorejkoľvek pokladnici ZSSK (okrem zmluvných predajcov: fyzická osoba, ŽSR a ZSSK CARGO).

V prípade tlačív, ktoré obsahujú neaktuálne údaje týkajúce sa Zákona ochrane osobných údajov, sa vykonáva oprava čísla zákona prečiarknutím pôvodného čísla a dopísaním aktuálneho, t. j. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5.2 Pri požiadavke zákazníka o vydanie BČK sa pokladník u zákazníka informuje, či už vlastní BČK emitovanú ZSSK alebo či si ju už v minulosti neobjednal. Ak zákazník nie je držiteľom BČK, pokladník poskytne zákazníkovi Objednávkový formulár vydaný len ZSSK. Na internetovej stránke ZSSK je len vzor tohto tlačiva, pokladník takéto tlačivo od zákazníka neprijíma.

5.3 Zákazník v Objednávkovom formulári čitateľne doplní údaje do predpísaných kolóniek podľa pokynov na Objednávkovom formulári, v prípade požiadavky zákazníka Objednávkový formulár vypíše pokladník. Ak pokladník prijme Objednávkový formulár s nesprávne vypísanými údajmi od zákazníka alebo ho nesprávne vypíše, náhrada za BČK – poplatok za výmenu BČK bude zosobnený pokladníkovi. Objednávkový formulár musí byť vyplnený veľkými tlačenými písmenami, ktorých vzor je uvedený na Objednávkovom formulári. Meno

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 3 z 10
	Predajný manuál – Zákaznícke ponuky na bezkontaktných čipových kartách	P4_2_54_SeSZ_v6

a priezvisko zákazníka sa vyplňa bez akademických titulov. Tie sa na BČK neuvádzajú. V prípade, ak zákazník má celkové meno a priezvisko dlhšie ako 23 pozícií (medzera za menom sa považuje taktiež za jednu pozíciu), je potrebné zákazníka poprosiť o stanovenie, v akom prípustnom tvare (max. 23 pozícií) má byť jeho meno (mená) a priezvisko (priezviská) zobrazené na BČK. V kolónke Začiatok platnosti sa uvedie aktuálny deň, v ktorom zákazník žiada o BČK. Podpísaný Objednávkový formulár spolu s aktuálnou farebnou fotografiou podľa PP ZSSK s rozmermi 3 x 3,5 cm (nie v elektronickej podobe) zákazník odovzdá pokladníkovi. Fotografia musí byť nalepená presne vo vyznačenom priestore na Objednávkovom formulári. Je vhodné uviesť meno zákazníka na zadnú stranu fotografie, v prípade odlepenia fotografie z Objednávkového formulára.


- 5.4** Pokladník upozorní zákazníka na povinný údaj udelenia súhlasu/nesúhlasu s elektronickým zasielaním informácií o nových produktoch, ponukách ZSSK a realizáciou marketingových prieskumov.
- 5.5** Pokladník vhodnou formou informuje zákazníkov, že vydanie BČK nie je zabezpečené ihneď, ale max. do 1 mesiaca od podania žiadosti. Taktiež podá informáciu zákazníkovi o možnosti informovania sa o aktuálnom stave vybavenia jeho BČK nepretržite na KC, t. č. 18 188, pri volaní zo zahraničia +421 24 48 58 188.
- 5.6** Pri objednávaní BČK na zakupovanie **PCL IDS BK a SeniorPas IDS BK** (do 30.06.2016 aj pri objednávaní BČK na TCL) zákazník **zaplatí v pokladnici** podľa cenníka PP ZSSK – Úhrady, ceny, poplatky – **poplatok „Vydanie BČK“**. Pokladník vydá zákazníkovi:
- „**POPLATOK ZA BČK K CESTOVNÉMU LÍSTKU**“ (doklad z EZ).
- Ak zákazník je už držiteľom BČK**, pokladník v pokladnici KVC len pridá funkciu na zakupovanie TCL na BČK. V prípade zápisu PCL IDS BK sa automaticky nahrá ticketingová aplikácia Integrovaného dopravného systému prvým priložením BČK na čítačku BČK (ČBČK).
- 5.7** Pokladník pred vydaním dokladov z EZ zákazníkovi (do 30.06.2016) - „Poplatok za BČK k cestovnému lístku“ ručne dopísal na doklad z EZ číslo preukazu totožnosti zákazníka.
- 5.8** Vedúci CeP alebo ním poverený zamestnanec, po overení zaplataenia poplatku za BČK, **ihneď** zaeviduje údaje z Objednávkového formulára do elektronickeho záznamníka a Objednávkový formulár odošle služobnou poštou na SeSZ, Oddelenie realizácie predaja a služieb, Rožňavská 1, Bratislava.

Článok 6. Spôsob platby za BČK

Za BČK je možné platiť v hotovosti alebo platobnou kartou – v pokladnici ZSSK.

Článok 7. Vydanie BČK na personalizačnom mieste a doručenie zákazníkovi

- 7.1** Zamestnanec SeSZ po doručení Objednávkových formulárov z CeP vykoná skenovanie Objednávkového formulára a zabezpečí tlač dynamických údajov

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 4 z 10
	Predajný manuál – Zákaznícke ponuky na bezkontaktných čipových kartách	P4_2_54_SeSZ_v6

(personalizáciu BČK a čipu) na predtlačené BČK, ktoré sú inicializované a s naformátovaným čipom od dodávateľa BČK.

- 7.2** Lehota na vybavovanie objednávok je max. 1 mesiac od dátumu prevzatia objednávky od zákazníka. Vydanú BČK zamestnanec SeSZ distribuuje prostredníctvom príslušného CeP do TB určeného zákazníkom služobnou poštou na Sprievodku pre služobnú zásielku ZSSK 073514613/33115, v ktorom si ju zákazník vyzdvihne.
- 7.3** Pri preberaní BČK so zákazníckou ponukou zákazník predloží doklady z EZ, vydané pri požiadavke o vydanie BČK, do ktorých pokladník dopíše záznam „Vydaná BČK a číslo“, ktoré je uvedené na vydanej BČK v kolónke „Číslo/Number“.
- 7.4** Pri preberaní vydanej BČK zákazník podpíše v pokladnici prevzatie BČK.

Článok 8. Zmena údajov na BČK

- 8.1** Údaje vytlačené na BČK nie je možné na BČK meniť. Požiadavku zákazníka o zmenu priezviska uvedeného na BČK je možné riešiť dvoma spôsobmi - výmenou BČK (poplatok podľa PP ZSSK) alebo len zmenou údajov v čipe (doplnením priezviska2 do čipu BČK). Rozhodnutie je na zákazníkovi. V oboch prípadoch je potrebné spísať tlačivo Žiadosť o zmenu údajov v čipe BČK ZSSK 07351/33591 (Žiadosť o zmenu).

8.2 Zmena údajov na BČK výmenou BČK

Zákazník môže počas platnosti BČK požiadať o zmenu údajov prostredníctvom tlačiva Žiadosť o zmenu a Objednávkového formulára (fotografia nie je potrebná). Tlačivá sú dostupné v ktoromkoľvek TB, oprávnenom na prijatie objednávky na vydanie BČK. Vypísanú Žiadosť o zmenu spolu s Objednávkovým formulárom zákazník odovzdá pokladníkovi a zaplatí poplatok podľa cenníka PP ZSSK.


Požiadavka sa zaeviduje v elektronickom záznamníku ako duplikát. Vedúci CeP zabezpečí odoslanie Žiadosti o zmenu a Objednávkový formulár na personalizačné miesto SeSZ, ktoré zabezpečí zákazníkovi vydanie BČK so zmenenými údajmi. Až pri prevzatí novej BČK sa odoberie zákazníkovi pôvodná BČK, ktorá sa odošle do úschovy na SeSZ, Oddelenie realizácie predaja a služieb, Rožňavská 1, Bratislava.

8.3 Zmena údajov na BČK bez výmeny BČK

V prípade, ak zákazník zmení priezvisko, je možné pokladníkom prostredníctvom KVC pridať do čipu BČK nové priezvisko – priezvisko2, t. j. na BČK bude vytlačené pôvodné priezvisko a v čipe sa bude pri kontrole BČK zobrazovať aj pôvodné, aj nové. V tomto prípade je zmena bezplatná.

K uvedenému je potrebné vypísať Žiadosť o zmenu, ktorá sa odošle na personalizačné miesto SeSZ, kde budú vykonané požadované zmeny príslušnej BČK v databáze CIPKART.

Následne, po vykonaní zmeny v databáze CIPKART (napr. zaslaním e-mailovej informácie na CeP) je možné vykonať opravu BČK pokladníkom prostredníctvom KVC.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 5 z 10
	Predajný manuál – Zákaznícke ponuky na bezkontaktných čipových kartách	P4_2_54_SeSZ_v6

Článok 9. Kontrola platnosti BČK

9.1 BČK je platná:

- ak zákazník splnil podmienky na priznanie zľavneného cestovného podľa PP ZSSK a má platnú konkrétnu zákaznícku ponuku zapísanú v čípe.

9.2 BČK je neplatná, ak:


- je použitá inou ako oprávnenou osobou,
- je bez fotografie (fotografia je vyblednutá a nie je možné identifikovať zákazníka),
- sú na nej niektoré údaje menené alebo nečitateľné,
- je poškodená alebo nefunkčná.

9.3 V prípade neplatnosti BČK sprevádzajúci personál BČK označí za zadržanú, BČK odoberie a vydá zákazníkovi o tom Potvrdenie/Vymáhanie cestovného ZSSK 073524175/33252 (Potvrdenie). V prípadoch, ak BČK nevydala ZSSK, BČK sa neodoberá.

Článok 10. Strata, odcudzenie a poškodenie BČK

10.1 Stratu alebo odcudzenie BČK nahlási zákazník v ktorejkoľvek pokladnici oprávnenej na prijatie objednávky na BČK alebo telefonicky na KC a požiada o jej zablokovanie. Zároveň môže zákazník požiadať o vydanie duplikátu. **Duplikát BČK sa vystaví len v prípade platnej zákazníckej ponuky na BČK.** Žiadosť o vydanie duplikátu sa uplatňuje v ktorejkoľvek pokladnici oprávnenej na prijatie objednávky na BČK na základe Objednávkového formulára. V Objednávkovom formulári sa uvedie poznámka: „Duplikát“. Duplikát BČK obsahuje všetky pôvodné údaje a funkcionality. Ďalší postup je ako pri prvotnom objednaní BČK, fotografia však nie je potrebná. Platnosť náhradnej BČK a zákazníckej ponuky musia byť zhodné s platnosťou pôvodnej BČK a zákazníckej ponuky. Vydanie novej BČK zabezpečí ZSSK za poplatok podľa cenníka PP ZSSK. Po zaplatení poplatku zákaznikom, pokladník uvedie na Objednávkový formulár poznámku „Zaplatený poplatok“ a Objednávkový formulár sa odošle na vydanie duplikátu BČK. V prípade nevydania duplikátu (zákazník oň nežiada) platnosť preukazu a zákazníckej ponuky nahrať na BČK stráca platnosť bez návratku. Zápis duplikátu PCL IDS BK je podľa PM, ČASŤ IV.

10.2 V prípade, ak pri kontrole sprevádzajúcim personálom vo vlaku predloží zákazník **evidentne poškodenú a nefunkčnú BČK** (viditeľne ohnutá, prasknutá, prelomená a pod.), ktorú nie je možné načítať prostredníctvom iPOPKVC Vlak, BČK sa považuje za **neplatnú**. Sprevádzajúci personál BČK vydanú ZSSK aj odoberie a vystaví cestujúcemu Potvrdenie na obdobie 30 dní k uplatneniu reklamačného konania na funkčnosť BČK. Na Potvrdení sa uvedie meno, priezvisko a dátum narodenia držiteľa BČK, číslo BČK a druh zakúpenej zákazníckej ponuky. Odobratá BČK sa odovzdá spolu s 2. dielom Potvrdenia v doplatkovej pokladnici, ktorá ďalej postupuje podľa stanovených technologických postupov. **V prípade nefunkčnosti BČK s TCL vo vlaku, zákazník predloží doklad z EZ** o zaplatení TCL, sprevádzajúci personál TCL v papierovej forme uzná.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 6 z 10
	Predajný manuál – Zákaznícke ponuky na bezkontaktných čipových kartách	P4_2_54_SeSZ_v6

10.3 Do času zabezpečenia funkčnej BČK, na ktorej mal zákazník zapísaný TCL, zákazník sa preukazuje platným traťovým cestovným lístkom vydaným z EZ pri zakúpení ponuky a Potvrdením.

V prípade **BČK s PCL IDS BK a SeniorPas IDS BK** vydaný **daňový doklad z EZ nie je cestovným dokladom.**

10.4 Reklamácie BČK sa vykonávajú podľa PP ZSSK. Záručná doba a jej plynutie sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka o zodpovednosti za vady výrobkov. V prípade, ak si zákazník zakupoval počas reklamácie BČK cestovné lístky bez zľavy (nemal doklad z EZ) a **k nefunkčnosti BČK nedošlo jeho zavinením**, zákazník si môže uplatniť reklamáciu za cestovné počas reklamačného konania. K reklamácií okrem originálov cestovných dokladov a Žiadosti pokladník vyžiada od zákazníka aj Potvrdenie. Reklamácia návratkov sa uplatňuje prostredníctvom SeOTZ. ZSSK vydá zákazníkovi aj bezplatne duplikát BČK. V prípade neuznania reklamácie, ak **k nefunkčnosti BČK došlo zavinením zákazníka**, odporučí sa zákazníkovi vydanie duplikátu za poplatok podľa PP ZSSK. V tomto prípade zákazník nemá nárok na vrátenie alikvotnej čiastky cestovného z cestovných lístkov zakúpených počas reklamácie, ak si ich zakupoval bez zľavy.

Článok 11. Zablokovanie BČK

O zablokovanie BČK (v prípade straty, odcudzenia) môže zákazník požiadať v ktorejkoľvek pokladnici oprávnenej na prijatie objednávky na BČK alebo na KC, t. č. 18 188 (zo zahraničia +421 24 48 58 188). Na zablokovanie je potrebné nahlásiť: dôvod zablokovania, osobné údaje (meno a priezvisko, dátum narodenia), druh zákazníckej ponuky vo forme BČK a miesto podania objednávky na BČK. Vedúci CeP alebo ním poverený zamestnanec a KC nahlásené žiadosti o zablokovanie sumarizuje a 1-krát denne odosiela na SeSZ, e-mail: Noskova.Dusana@slovakrail.sk. Zablokovanie BČK sa nevykoná ihneď, ale po zaslaní informácie z CeP alebo KC podľa stanovených technologických postupov. Zablokovanie BČK sa vykonáva bez poplatku.


Článok 12. Evidencia BČK

12.1 Databáza vydaných BČK je zabezpečená cez informačný systém CIPKART (IS CIPKART). Prevádzkovateľom IS CIPKART pre zákaznícke ponuky vo forme BČK je SeIT. Agendu výdaja a evidencie BČK zabezpečuje užívateľ IS CIPKART – SeSZ, Oddelenie realizácie predaja a služieb.

12.2 Prijaté objednávky na vydanie BČK sa evidujú v elektronickom záznamníku, po zadaní prihlasovacieho mena a hesla do prihlasovacej tabuľky.

12.3 Každé CeP (okrem personalizačného miesta SeSZ a CeP KC) vyplňuje údaje, týkajúce sa podaja objednávky zákazníka do predvolených kolóniek. V prípade BČK na PCL IDS BK a SeniorPas sa údaje vypisujú ako druh zákazníckej ponuky TCL. Údaje týkajúce sa čísla BČK a dátumu odoslania BČK sa vyplňujú len na personalizačnom mieste SeSZ.

12.4 Po doručení BČK na CeP potvrdí CeP príjem BČK v Záznamníku (dátum doručenia BČK) a následne vyplní údaje týkajúce sa výdaja BČK.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 7 z 10
	Predajný manuál – Zákaznícke ponuky na bezkontaktných čipových kartách	P4_2_54_SeSZ_v6


- 12.5** V súvislosti s dodržiavaním ustanovení Zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov bol v elektronickom záznamníku doplnený stípec „Poučenie“ – s označením „P“. Políčko má základnú farbu červenú. Udelením písomného súhlasu na spracovanie osobných údajov zákazníkom na Objednávkovom formulári, obsluha predmetné políčko vyplní a jeho farba sa zmení na žltú. Takto sa označí políčko pri všetkých zákazníkoch, ktorí žiadajú o vydanie BČK prostredníctvom aktuálneho Objednávkového formulára.
- 12.6** Pre skôr vydané BČK je na vyhľadávanie vytvorené v záhlaví záznamníka políčko s lupou – „Hľadanie podľa čísla BČK alebo žiadateľa“. Do políčka sa zapisuje priezvisko alebo číslo BČK a po potvrdení záznamu systém vygeneruje požadovaného držiteľa. Späť do východzieho stavu sa obsluha dostane výmazom záznamu v políčku s lupou a potvrdením.
- 12.7** Vyššie uvedená technológia sa dá použiť pri BČK, o vydanie ktorých bolo požadované od 01.02.2009 (k tomuto dátumu bol založený elektronický záznamník).
- 12.8** Prípadné problémy funkčnosti systému sa oznamujú na e-mail: Tuzinsky.Andrej@slovakrail.sk, t. č. 920/3105 alebo 0903 909 456.

Článok 13. Úschova nevyzdvihnutých BČK

V prípade nevyzdvihnutia BČK zákazníkom sa BČK uschovávajú v pokladnici, do ktorej boli z personalizačného miesta SeSZ doručené, a to 12 mesiacov od začiatku ich platnosti. Nevyzdvihnuté BČK, po ukončení platnosti zvolenej zákazníckej ponuky, odosiela príslušné CeP do úschovy na SeSZ, Oddelenie realizácie predaja a služieb, Rožňavská 1, Bratislava.

Článok 14. Traťové predplatné cestovné lístky na BČK

- 14.1** Zákaznícka ponuka TCL sa vydáva z KVC elektronickým zápisom len na BČK, vydané do 30.06.2016. Ak zákazník využije elektronickú formu zápisu postupuje sa nasledovne.
- 14.2** Ak zákazník je už držiteľom BČK, v prípade záujmu požiada **pri KVC len o aktiváciu aplikácie na zakupovanie TCL na BČK.**
- 14.3** TCL do čipu BČK sa zapisuje v KVC a iPOPKVC na všetkých predajných miestach, vrátane zmluvných predajcov ZP-FO, ŽSR a ZSSK CARGO. Pri každom zápise TCL na BČK dostane zákazník doklad z EZ – traťový cestovný lístok.
- 14.4** V prípade, ak pri zápise TCL do čipu BČK v danom momente nefunguje ČBČK, zákazníkovi sa vydá doklad z EZ – traťový cestovný lístok v papierovej forme bez zápisu TCL do čipu BČK. Zároveň sa zákazníkovi vydá Potvrdenie a v kolónke „Príčina“ sa uvedie informácia o nefunkčnosti ČBČK a dôvod „Bez zápisu TCL na BČK“. Sprevádzajúci personál zároveň vypíše Oznámenie o chybách a nedostatkoch ZSSK 073514176/33361 o nefunkčnosti ČBČK, ktoré odovzdá v doplatkovej pokladnici. TCL je možné následne dodatočne zapísať na BČK len prostredníctvom KVC.
- 14.5** Zákazník má možnosť zápisu TCL na BČK podľa želania, t. j. týždenný cestovný lístok striedať s mesačným cestovným lístkom s rôznou nástupnou a cieľovou

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 8 z 10
	Predajný manuál – Zákaznícke ponuky na bezkontaktných čipových kartách	P4_2_54_SeSZ_v6

stanicou. V čipe BČK môže byť súčasne zapísaných max.12 platných TCL. Ak chce pokladník nahráť trinásť TCL, tak sa mu v chybovom riadku zobrazí poznámka: „Na BČK už nie je dostatok miesta na zápis ďalšieho cestovného dokladu.“ Aktivácia TCL na BČK je možná do ukončenia platnosti BČK (do konca životnosti BČK). Predpredaj TCL je zachovaný podľa PP ZSSK.

Článok 15. Funkcia Blacklistu v KVC

15.1 Nahlasovanie TCL na Blacklist je dôležité z pohľadu **zabránenia zneužívaniu cestovného zákazníkmi**, napr. zákazník požiada o vrátenie TCL, pokladník vykoná návratok, TCL sa z BČK nevymaže, tak zákazník má aj peniaze, aj zapísaný TCL, s ktorým môže neoprávnene cestovať. Zaradením na Blacklist sa TCL takýmto spôsobom zneplatní – čiže po načítaní BČK pri kontrole v EZ sa daný TCL vyhodnotí ako neplatný - „zadržaný“.

15.2 Blacklist v KVC sa používa na kontrolu platnosti BČK a TCL. V Ponuke „V - CIPKART – Obsluha BČK“, v poli DetailCDaP je položka Blacklist, v ktorej sú údaje: „Meno“, „Dátum zaradenia“ a „Dôvod zaradenia“ na Blacklist.

Záznam v Blackliste sa vytvorí, ak:


- došlo k zadržaniu BČK alebo TCL prostredníctvom personalizačného miesta SeSZ,
- došlo k zadržaniu BČK alebo TCL prostredníctvom EZ,
- TCL je vrátený prostredníctvom KVC cez ponuku „V – Vrátenie odobraním (len z KVC, internet – ITD, PCL BID)“.

Článok 16. Kontrola zákazníckych ponúk na BČK

16.1 Pri kontrole BČK na iPOPKVC Vlak sprevádzajúci personál postupuje podľa Užívateľskej príručky iPOPKVC Vlak. Platnosť zákazníckej ponuky a BČK kontroluje podľa údajov zapísaných v čipe BČK a nie podľa platnosti uvedenej na plaste BČK (t. j. na BČK vydaných do 3. týždňa 2012 môžu byť zákaznícke ponuky platné, aj keď budú prolongované po platnosti uvedenej na plaste BČK). Od 3. týždňa 2012 sa vydávajú BČK bez uvedenia platnosti na plaste BČK. Pokladník má taktiež možnosť kontrolovať platnosť zákazníckych ponúk na BČK na KVC, ako aj na iPOPKVC TaBo.

Článok 17. Uplatnenie práv z prepravnej zmluvy

17.1 Návratky zo zákazníckych ponúk vo forme BČK sa vykonávajú podľa podmienok PP IDS BK a PP ZSSK, ČASŤ C. štandardným spôsobom. Zákazník je povinný predložiť originál dokladu z EZ o zaplatení zákazníckej ponuky na BČK a BČK. Pokladník vykoná návratok manuálnym spôsobom podľa PP ZSSK, resp. PP IDS BK. Zároveň pokladník bezodkladne **nahlási číslo BČK, meno a priezvisko držiteľa BČK, TČD** dokladu z EZ o zaplatení zákazníckej ponuky na BČK prostredníctvom vedúceho CeP, alebo ním povereného zamestnanca na personalizačné miesto SeSZ na e-mail: Noskova.Dusana@slovakrail.sk, kde sa zabezpečí zaradenie zákazníckej ponuky do blacklistu.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 9 z 10
	Predajný manuál – Zákaznícke ponuky na bezkontaktných čipových kartách	P4_2_54_SeSZ_v6

17.2 Postup pri požiadavke o vrátenie cestovného za čiastočne využitý PCL IDS BK je podľa PM, ČASŤ IV.

17.3 Žiadosť o vykonanie čiastočného návratku TCL zapísaného na BČK si zákazník uplatňuje na základe Žiadosti, spolu s predložením originálu TCL vydaného z EZ v papierovej forme a BČK. Pokladník vykoná návratok manuálnym spôsobom podľa PP ZSSK. Zároveň pokladník **bezodkladne nahlási číslo BČK, meno a priezvisko držiteľa BČK, TČD pôvodného TCL** prostredníctvom vedúceho CeP, alebo ním povereného zamestnanca na personalizačné miesto SeSZ na e-mail: Noskova.Dusana@slovakrail.sk, kde sa zabezpečí zaradenie TCL do blacklistu.

Článok 18. Riešenie chybových stavov súvisiacich s BČK v KVC a iPOPKVC

18.1 Chyba pri zápise TCL na BČK. Ak dôjde ku chybe zápisu TCL na BČK (napr. ak obsluha odtiahne BČK z ČBČK skôr, ako sa zapíše TCL na BČK, alebo zlyhá spojenie medzi BČK a ČBČK), **ale doklad o zaplatení za TCL sa vydá**, zobrazí sa dialógové okno s textom „Neúspešný zápis dát na kartu. Chcete pokračovať?“. Po potvrdení „Áno“ sa vykoná zápis na BČK. BČK musí byť priložená k ČBČK! Ak sa zvolí „Nie“, ukončí sa operácia s chybou zápisu, čiže TCL nebude zapísaný na BČK. V tomto prípade je potrebné najskôr TCL v papierovej forme (vydaný doklad) zrušiť a až následne opakovať proces výdaja TCL na BČK.


18.2 Zlyhanie vymazania TCL z BČK. Ak dôjde k zlyhaniu vymazania TCL z BČK pri operácii „zrušenie“ a „vrátenie“ (najčastejšími dôvodmi sú napr.: TCL je zrušený/vrátený manuálne, čiže aplikácia v EZ nefungovala alebo ak pri zrušení alebo vrátení TCL vydaného na BČK sa vykoná zrušenie/vrátenie len v EZ a výmaz z BČK zlyhal, alebo ak kvôli technickým problémom a nefunkčnosti aplikácie v EZ nie je možné zistiť, či doklad bol vymazaný aj z BČK), **pokladník je povinný nahlásiť TČD pôvodného TCL, meno a priezvisko držiteľa BČK** prostredníctvom vedúceho CeP alebo ním povereného zamestnanca na e-mail: Noskova.Dusana@slovakrail.sk, kde sa zabezpečí zaradenie TCL do Blacklistu.

Sprevádzajúci personál nahlási uvedené údaje spísané na Oznamení o chybách a nedostatkoch v doplatkovej pokladnici, ktorá zabezpečí odoslanie údajov na personalizačné miesto SeSZ podľa vyššie uvedeného.

18.3 Kontrola - Zistenie BČK bez TCL zapísaného v čipe

Ak sa zákazníkovi vydá doklad z EZ v papierovej forme bez zápisu do čipu BČK (zákazník žiadal zápis do čipu) postupuje sa nasledovne:

- Pri elektronickej kontrole TCL na iPOPKVC Vlak sprevádzajúci personál zistí, že **v čipe BČK nie je zapísaný TCL**, t. j. v maske NCDP - Zoznam CD na BČK nie je modrou farbou zobrazený TCL s príslušnou časovou a traťovou platnosťou a zákazník má doklad z EZ o zaplatení za TCL z EZ v papierovej forme. Sprevádzajúci personál doklad uzná bez formalít a zákazníkovi zároveň slušnou formou odporučí, aby vzniknutý nedostatok riešil v ktorejkoľvek pokladnici.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 10 z 10
	Predajný manuál – Zákaznícke ponuky na bezkontaktných čipových kartách	P4_2_54_SeSZ_v6

- Ak zákazník rieši nedostatok v pokladnici (okrem pokladnice KVC), pokladník opätovne preverí, či na BČK skutočne nie je zapísaný TCL podľa zákazníkom predloženého dokladu z EZ. Ak sa TCL na BČK nenachádza, pokladník sa zákazníkovi ospravedlní za vzniknutý nedostatok a odporučí mu dodatočný zápis v pokladnici KVC.
- V pokladnici **KVC je možné TCL dodatočne zapísať do čipu BČK**. V ponuke „CIPKART – Obsluha BČK“ je umiestnené tlačidlo „Pridanie CDaP“, prostredníctvom ktorého je možné pridať na BČK Ticketingovú aplikáciu PTTA a prostredníctvom „CD PTTA“ umožňuje dodatočný zápis TCL na BČK. Obsluha KVC môže prostredníctvom tejto funkcie zadaním TČD dodatočne zapísať TCL na BČK.

18.4 Kontrola - Nemožnosť načítať BČK na EZ

V prípade, ak pri kontrole zákazníckych ponúk na BČK sa na EZ vypíše hláška: „BČK sa nedá načítať“ sprevádzajúci personál postupuje podľa PP ZSSK.

18.5 Nesúlad údajov na BČK a v databáze CIPKART - Oprava BČK

Pri práci s BČK môže obsluha zistiť **nesúlad medzi údajmi zapísanými v čipe BČK a údajmi zapísanými v databáze CIPKART alebo chybné údaje na BČK**. V KVC, v ponuke „V-CIPKART – Obsluha BČK“, v zozname CDaP je stĺpec „!“, v ktorom systém KVC červeným znakom „X“ upozorní obsluhu na problém na danom CDaP. V poli „Detail CDaP“ sa po načítaní BČK zobrazia detailné údaje o CDaP označenom v zozname CDaP. V prípade, ak databáza CIPKART obsahuje odlišné údaje od údajov zapísaných na BČK, zobrazia sa tieto rozdiely červenou farbou. V poli „Záznam o priebehu operácií“ sa zobrazuje chronologický výpis hlásení o kontrole, oprave, prolongácii alebo pridaní aktuálneho CDaP. Hlásenia sú farebne odlišené (napr. chyba pri prolongácii – hlásenie je zvýraznené červeným písmom,). V prípade, ak v stĺpci „!“ je zistená chyba v údajoch zapísaných na BČK, je nutné obsluhou vykonať opravu použitím tlačidla „**Oprava BČK**“ – tlačidlo je v tomto prípade aktívne. V mnohých prípadoch sa týmto predíde negatívnejmu vnímaniu poskytovaných služieb na BČK zákazníkmi.

Oprava sa vykonáva v nasledovných prípadoch:

- prídanie priezviska2 bez výmeny BČK,
- odcudzenie/strata a opätovné vrátenie/nájdenie preukazu – len ak nebol vydaný duplikát preukazu.

18.6 Nahlasovanie chybového stavu s BČK

Pokladník je **povinný nahlasovať chybové stavy** EZ súvisiace s prácou BČK cez Hotline. V mimoriadnom prípade, ak dôjde k nedodržaniu postupov pri práci s BČK, t. j. pokladník vydá TCL z EZ v papierovej forme a neprebehne zápis TCL na BČK a pokladník následne vydá ďalší doklad z EZ o zaplatení za TCL, tento TCL sa na BČK už zapíše a pokladník už nemá k dispozícii BČK, **nie je možné pôvodne vydaný doklad už zrušiť**. Pokladník je povinný nahlásiť údaje o pôvodnom TCL na zaradenie na Blacklist podľa vyššie uvedeného. Zároveň **vznik tohto chybového stavu nahlási** prostredníctvom vedúceho CeP na e-mail: ZSSKSeOTZ@slovakrail.sk a ZSSKSeSZ@slovakrail.sk na riešenie nedostatku a zabezpečenie vykonania finančnej korekcie. Hlavný pokladník si vyžiada súhlas riaditeľa SeOTZ na zníženie tržby k odvodu v uzávierke z vedľajších pokladníc podľa **Užívateľskej príručky Hlavný pokladník iKVC**.