



OBSAH

ČLÁNOK 1. STANICE, ZASTÁVKY A ICH ZARIADENIA NA PREPRAVU CESTUJÚCICH	2
ČLÁNOK 2. VLAKY OSOBNÉJ DOPRAVY	3
ČLÁNOK 3. OSOBNÉ VOZNE ŠPECIÁLNEJ STAVBY	6
ČLÁNOK 4. VYHRADENIE MIEST/KUPÉ/VOZŇOV, ZARADENIE MIMORIADNYCH VOZŇOV A MIMORIADNE ZASTAVENIE VLAKU	7
ČLÁNOK 5. OSOBY VYLÚČENÉ Z PREPRAVY ALEBO PREPRAVOVANÉ ZA URČITÝCH PODMIENOK	9
ČLÁNOK 6. VYPRAVENIE CESTUJÚCICH CESTOVNÝMI DOKLADMI ...	9
ČLÁNOK 7. POTVRDZOVANIE NEVYUŽITÝCH A ČIASŤOČNE VYUŽITÝCH CESTOVNÝCH LÍSTKOV	15
ČLÁNOK 8. PODMIENKY NA PRIZNANIE ZĽAVNENÉHO CESTOVNÉHO A ODOBRAŤIE NÁROKU NA ZĽAVNENÉ CESTOVNÉ.....	16
ČLÁNOK 9. PLATNOSŤ CESTOVNÝCH DOKLADOV	18
ČLÁNOK 10. KONTROLA CESTOVNÝCH DOKLADOV VO VLAKU	18
ČLÁNOK 11. ZMENA PLATNOSTI CESTOVNÝCH LÍSTKOV A POSTUP PRI ICH NEVYUŽITÍ	26
ČLÁNOK 12. VYBERANIE CESTOVNÉHO A DOPLATKOV CESTOVNÉHO VO VLAKU	27
ČLÁNOK 13. ZNEHODNOTENIE CESTOVNÝCH DOKLADOV.....	30
ČLÁNOK 14. NEPLATNÉ CESTOVNÉ DOKLADY	32
ČLÁNOK 15. ÚMRTIE VO VLAKU	33
ČLÁNOK 16. NÁJDENÉ VECI.....	34
ČLÁNOK 17. ÚHRADY A NÁHRADY ZA POŠKODENIE ALEBO ZNEČISTENIE	35
ČLÁNOK 18. REKLAMÁCIE.....	35
ČLÁNOK 19. PREPRAVA CESTUJÚCICH VO VLAKOCH SÚKROMNÝCH DOPRAVCOV	35

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 2 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

Článok 1. Stanice, zastávky a ich zariadenia na prepravu cestujúcich

- 1.1** Služby cestujúcim zabezpečujú CeP v staniciach s úplným alebo obmedzeným výpravným oprávnením. Rozsah výpravnej oprávnenosti je uvedený v Katalógu tarifných bodov v osobnej preprave a na internetovej stránke www.slovakrail.sk. Časové obmedzenie vo výdaji prepravných dokladov je pre zamestnancov 1. kontaktu uvedené v iPOP a pre cestujúcich na internetovej stránke www.slovakrail.sk. Krátkodobé časové obmedzenia sa riešia operatívne.
- 1.2** Informovanosť cestujúcich sa v staniciach zabezpečuje výveskami a oznamami umiestnenými na vhodnom viditeľnom mieste podľa PM, ČASŤ IV.
- 1.3** Staničný a vlakový rozhlas je rozhlasové zariadenie, ktoré slúži na informovanie cestujúcich a na služobné hlásenia. Pokyny na obsluhu vlakového rozhlasu a vzory hlásení (aj v cudzom jazyku) sú uvedené v Smernici Rozhlasová služba.
- 1.4** Na informácie cestujúcich slúžia aj informačné zariadenia, vizuálne informačné zariadenia, a pod., zabezpečované ŽSR.
- Vo vybraných staniciach sú nad prednostnými pokladnicami inštalované LED panely, ktoré slúžia na informovanie o prednostnom vypravení cestovnými dokladmi na EC, IC a SC vlaky. O prednostnom vypravení musia byť cestujúci informovaní min. 30 minút pred odchodom príslušného vlaku.
- 1.5** Bez písomného súhlasu je vo vlakoch osobnej dopravy cudzím osobám zakázaná činnosť komerčného charakteru, vykonávania prieskumov ponúk alebo ankiety medzi cestujúcimi, smerujúce na podporu aktivít a propagáciu využívania dopravných služieb iných dopravcov a uskutočňovať politickú agitáciu (t. j. šíriť politické myšlienky s cieľom ovplyvniť mienku jednotlivcov alebo skupiny ľudí), a tým obťažovať ostatných cestujúcich. Činnosti podľa PP ZSSK, je zakázané vykonávať aj v prípade cestujúceho s platným cestovným dokladom.
- Sprevádzajúci personál je povinný odstrániť rôzne letáky a papiere, propagujúce iný druh dopravy, politickú stranu a pod. V prípade zistenia vyššie uvedených aktivít je sprevádzajúci personál povinný informovať vedúceho zamestnanca. Za nepovolené činnosti je sprevádzajúci personál povinný vybrať úhradu podľa PP ZSSK.
- 1.6** Fotografovanie, filmovanie alebo iné zobrazovanie vo vyhradenom obvode ŽSR, ZSSK CARGO a ZSSK je zakázané. Uvedené činnosti môžu vykonávať len osoby v sprievode oprávneného zamestnanca, ktoré sú držiteľmi „Povolenia“ vydaného príslušným útvarom ŽSR, ZSSK CARGO a ZSSK.
- 1.7** Podľa druhu osobnej prepravy sa zriaďujú:
- pokladnice na výdaj prepravných dokladov vo vnútroštátnej a medzinárodnej preprave,
 - pokladnice na výdaj cestovných dokladov vo vnútroštátnej preprave.
- 1.8** Prepravné doklady sa vydávajú z elektronických zariadení (EZ), príp. manuálne:
- KVC – výdaj a rezervácie vnútroštátnych a medzinárodných cestovných lístkov, miesteniek, lôžkových/ležadlových lístkov, dovozných dokladov, cestovných

 ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 3 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

dokladov podľa PP ZSSK IC a poplatkov podľa predpisov Ok 10 a Ok 12 a na registráciu cestujúcich,

- iPOPKVC TaBo – výdaj vnútroštátnych cestovných dokladov, vybraných medzinárodných relácií a cestovných lístkov v rámci MPS v stanici,
- iPOPKVC Vlak – výdaj vnútroštátnych cestovných dokladov, cestovných dokladov podľa PP ZSSK IC, vybraných medzinárodných relácií a cestovných lístkov v rámci MPS vo vlaku,
- SA – stacionárny automat na výdaj cestovných lístkov, cestovných lístkov na bicykel a cestovných lístkov na batožinu na obmedzené druhy cestovného a do určeného pásma v stanici, max. do vzdialenosti 50 km.


Poruchy EZ sa nahlasujú podľa Uživateľskej príručky Nahlasovanie požiadaviek v oblasti ICT.

- 1.9** Ak pokladnica nie je umiestnená priamo v stanici, vedúci CeP je povinný zabezpečiť, aby sa skutočné umiestnenie pokladnice viditeľne oznámilo aj na vhodných miestach v obci. Táto zásada rovnako platí aj pri predaji cestovných dokladov a blokových cestovných lístkov zmluvnými predajcami.
- 1.10** Podľa potrieb a prevádzkových pomerov ZSSK vo vybraných staniciach zriaďuje úschovne bicyklov a batožín.
- 1.11** Na prepravu bicyklov a batožín ZSSK ponúka zjednodušenú prepravu bicyklov a batožín pod dohľadom cestujúceho a vo vybraných vlakoch sú na prepravu bicyklov a batožín radené pojazdné úschovne batožín podľa PM, ČASŤ IV.
- 1.12** Pre ZSSK je každá reklamácia, podnet a pripomienka, resp. iné písomné a inak zaznamenané vyjadrenie zákazníkov spätnou informáciou o kvalite zabezpečovania a realizácii poskytovaných služieb v rámci prepravného reťazca. Za týmto účelom je v staniciach Kniha prianí a sťažností (KPS). Oznam o jej umiestnení musí byť viditeľný. V staniciach a vo vlaku, kde nie je KPS, podnet a pripomienku je možné zapísať na Oznamenie o chybách a nedostatkoch ZSSK 073514176/33361 (Oznamenie), resp. na inom tlačive, papieri. Podnet a pripomienky je možné zaslať písomne poštou na adresu ZSSK alebo e-mailom na: info@slovakrail.sk.

Článok 2. Vlaky osobnej dopravy

- 2.1** ZSSK prepravuje cestujúcich pravidelnými vlakmi osobnej dopravy, pri zvýšenej frekvencii cestujúcich posilovými vlakmi. Údaje o týchto vlakoch sú uvedené v CP. O jazde mimoriadnych vlakov musia byť cestujúci včas vhodným spôsobom informovaní. Vlaky sú rozdelené podľa kvalitatívnych podmienok do kategórií:

- SC - SuperCity,
- EC - EuroCity,
- EN - EuroNight,
- IC - InterCity,

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 4 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

- Ex - expresný vlak,
- R - rýchlik,
- RR - regionálny rýchlik,
- REX - RegionalExpres,
- Os - osobný vlak.

2.2 Súprava vlaku sa označuje podľa prevádzkového usmernenia SeRRP.

2.3 ZSSK zabezpečuje a vyhradzuje vo vozňoch niektorých vlakov miesta na sedenie trvalým spôsobom (piktogramom) alebo dočasným spôsobom (nálepkou so zodpovedajúcim nápisom) len vo vozňoch 2. vozňovej triedy pre:

- a) cestujúcich s deťmi do 10 rokov, vyhradené sú aj priestory priamo slúžiace k využitiu týchto miest (chodbička, batožinové priestory a pod.), tak, aby bol možný plynulý pohyb týchto cestujúcich aj v chodbičke počas celej jazdy vlaku. Môžu ich však obsadiť aj iní cestujúci, ktorí sú však povinní uvoľniť ich cestujúcim s deťmi do 10 rokov,
- b) osobám OZP,
- c) držiteľov preukazov ŤZP a ŤZP–S.

Miesta vo vlakoch, ktoré sú v CP označené symbolom imobilného cestujúceho na vozíku môžu prednostne využívať osoby uvedené v bodoch b), c).

Pri nedostatku miest na sedenie vo vlaku môže sprevádzajúci personál voľne miesta vo vyhradenom vozni alebo kupé pre cestujúcich s deťmi do 10 rokov výnimočne obsadiť inými cestujúcimi, ale len s podmienkou, ak cestujúci uvoľnia miesta ihneď pri nástupe cestujúcich s deťmi do 10 rokov, cestujúcim s preukazom ŤZP, ŤZP-S alebo osobám OZP. V opačnom prípade sa postupuje podľa PP ZSSK.

2.4 V prípade vypredania miest v miestenkových vlakoch vo všetkých vozňoch, okrem vozňa pre cestujúcich s deťmi do 10 rokov, je pokladník povinný predať miesta aj do tohto vozňa cestujúcim bez dieťaťa.


2.5 ZSSK poskytuje vo vybraných vlakoch prepravu vo vozňoch na sedenie:

- so zavedenou ponukou „Tichá zóna“, v ktorých je zakázaná hlasná vzájomná komunikácia, hlučné správanie sa cestujúcich a používanie prenosných prehrávačov hudby a videa. Elektronické zariadenia je možné používať len v tichom režime,
- so zavedenou ponukou „Zóna zvýšeného dohľadu“ v rámci zabezpečenia pocitu bezpečia a spokojnosti, v ktorých je prístup k informáciám - ako sa zachovať v prípade nebezpečenstva, telefónne čísla na PZ SR, resp. príslušníkov PZ, zvýšený dohľad sprevádzajúcim personálom, zdroj intenzívnejšieho osvetlenia počas celej jazdy vlaku,
- s kupé vyhradenými pre ženy, v ktorom je zakázaná preprava osôb mužského pohlavia od dovŕšeného 10. roku veku.

2.6 ZSSK ponúka cestujúcim aj využívanie bezdrôtového pripojenia na internet cez WiFi - vo vlakoch SC, IC a vo vybraných vlakoch kategórie Ex, R, RR a REX,

vo vybraných vozňoch v 1. a 2. vozňovej triedy. Vozne, ktoré sú vybavené technologickým zariadením na šírenie WiFi sú označené nálepkou WiFi umiestnenou v priestore pre cestujúcich.

- 2.7 Sprevádzajúcemu personálu je zakázané vyhradzovať a uzamykať kupé pre cestujúcich na vlastné účely. Pre svoje služobné účely si sprevádzajúci personál vyhradí kupé podľa predpisu V 10 a VOD. Presklené časti služobného priestoru je zakázané čímkol'vek polepovať (noviny, časopisy a iné). Za každý zistený nedostatok polepenia služobného priestoru bude zodpovedný sprevádzajúci personál v službe, u ktorého sa uvedený nedostatok zistil.
- 2.8 Vo všetkých vlakoch osobnej dopravy, vrátane lôžkových/ležadlových vozňov je fajčenie zakázané. V zmysle novely zákona č. 377/2004 o ochrane nefajčiarov sa pod zákazom fajčenia rozumie zákaz fajčenia aj rôznych **alternatív cigariet, ktoré neobsahujú tabak** a sú určené na fajčenie, t. j. aj **zákaz fajčenia elektronickej cigarety, bylinnej cigarety a pod.**
- 2.9 Ak sú vozne 2. vozňovej triedy nahradené vozňami 1. vozňovej triedy, musia sa tieto prelepiť príslušnými vozňovými nálepkami. Vo vlakoch, kde je CP predpísaná len 2. vozňová trieda sa prípadne zaradené vozne 1. vozňovej triedy neprelepujú, považujú sa za vozne 2. vozňovej triedy.
- 2.10 Všetky mimoriadnosti (napr. nezaradený vozeň, predané miesta do neexistujúceho vozňa, zvýšená frekvencia cestujúcich, nepostačujúci počet vozňov a pod.) sprevádzajúci personál telefonicky oznámi regionálnemu, resp. ústrednému dispečerovi a spíše Oznámenie, ktoré odovzdá na príslušnom komande.
- 2.11 Vo všetkých vlakoch osobnej dopravy je cudzím osobám zakázaná činnosť komerčného charakteru, s výnimkou ponuky občerstvenia WGS. Cestujúceho, ktorý má zakúpený platný cestovný doklad, ale vykonáva prieskum alebo ankety medzi cestujúcimi smerujúce na podporu aktivít a propagáciu využívania dopravných služieb iných dopravcov, a tým obťažuje ostatných cestujúcich, sprevádzajúci personál:
- upozorní, aby skončil s nedovolenou aktivitou,
 - v prípade, ak v nej cestujúci bude pokračovať, zaplatí úhradu podľa cenníka PP ZSSK. Ak cestujúci odmietne zaplatiť úhradu, sprevádzajúci personál si vyžiada od cestujúceho preukaz totožnosti na spísanie tlačiva Potvrdenie/Vymáhanie cestovného ZSSK 073524175/33252 (Potvrdenie) a cestujúceho z ďalšej prepravy vylúči podľa PP ZSSK.
- 2.12 Pri výlukách s náhradnou autobusovou dopravou pri blokovaní rezervácií v KVC platí:
- **pri rovnakých súpravách pred a po výluke** sa úsek, na ktorom bude výluka, nebude blokovat' v rezervačnej databáze KVC, cestujúcemu sa vydá len jedna rezervácia na celý úsek jeho cesty,
 - **pri rozdielnych súpravách pred a po výluke** dôjde k blokovaniu (skráteniu trasy vlaku). V závislosti od miesta výluky bude blokový úsek od prvého miesta výluky do konca trasy vlaku, (rezervácie bude možné vydať len na prvý úsek - úsek pred výlukou) alebo úsek od začiatku trasy vlaku po koniec výluky (rezervácie bude možné vydať len na úsek za výlukou). V prípade, ak budú

 ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 6 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

mať cestujúci rezervácie zakúpené v predpredaji sprevádzajúci personál ich usadí na vhodné miesto,

- miesta pre bicykle a batožinu a miesta pre cestujúceho s bicyklom sa blokujú vždy v úseku výluky.

Článok 3. Osobné vozne špeciálnej stavby

- 3.1** Lôžkové/ležadlové, salónne, reštauračné a spoločenské vozne patria k osobným vozňom špeciálnej stavby. V CP sa uvádza, na ktorých tratiach a do ktorých vlakov sú tieto vozne zaradené. Prevádzku v nich zabezpečujú zamestnanci tej železničnej správy alebo spoločnosti, ktorej vozeň patrí a musia byť držiteľmi služobného preukazu.
- 3.2** Lôžkové/ležadlové a reštauračné vozne vo vlakoch ZSSK sú sprevádzané spoločnosťou WGS. Jej zamestnanci musia byť držiteľmi služobného preukazu s fotografiou a musia byť zapísaní v Sprievodnom liste ZSSK 073524284/33280 vozňa (Sprievodný list). Pečiatka a podpis WGS majú byť umiestnené tesne pod posledným záznamom tak, aby sa do Sprievodného listu nemohli dodatočne dopisovať ďalšie mená. Zamestnanci WGS, ktorí vykonávajú dozor a kontrolujú výkon služby posádok týchto vozňov, musia mať platný cestovný lístok.
- 3.3** Preprava zamestnancov WGS v reštauračných vozňoch sa realizuje za týchto podmienok: vo vlakoch IC max. 4 členovia posádky (vedúci, kuchár, 2 x čašník), v R, RR vlakoch, max. 3 členovia posádky (vedúci, kuchár, čašník). Rg cesta zamestnancov WGS vo vlakoch IC nie je povolená, v ostatných vlakoch osobnej dopravy je vo výnimočných prípadoch povolená v 2. vozňovej triede na osobitný Sprievodný list pre každého zamestnanca WGS. Zamestnanci WGS v službe (členovia posádky) sa prepravujú vždy len v 2. vozňovej triede. V Sprievodnom liste pod menami zapísanými na dispečingu WGS musí byť uvedená pečiatka, dátum a podpis zamestnanca, ktorý Sprievodný list vystavil. V prípade zmeny v radení zamestnancov WGS do služby, musí byť táto zmena vyznačená na Sprievodnom liste časom a podpisom zodpovednej osoby WGS. Zamestnanci WGS, ktorí vykonávajú kontrolu služieb v reštauračnom vozni sú zapísaní v Sprievodnom liste a môžu sa zdržiavať v reštauračnom vozni, v ostatných vozňoch musia mať títo zamestnanci WGS platný cestovný doklad. V prípade, ak kontrolór prepravy ZSSK pri kontrole zistí, že v Sprievodnom liste je zapísaná osoba, ktorá nevykonáva službu v reštauračnom vozni, bude postupovať ako v prípade zistenia cestujúceho bez platného cestovného dokladu.
- 3.4** Zamestnanci WGS, ktorí sa pre prevádzkovú poruchu svojho vozňa vracajú z niektorej stanice do svojej domovskej stanice alebo sú vysielaní do iných staníc na prevzatie vozňa, majú právo na prepravu v 2. vozňovej triede a právo na použitie lôžka/ležadla. Dokladom na prepravu je vyplnený Sprievodný list, v ktorom sú uvedené dôvody a úsek trate skutočnej cesty.
- 3.5** Lôžkové vozne majú kupé 1. a 2. vozňovej triedy. Ležadlové vozne majú kupé len 2. vozňovej triedy (4- a 6-miestne), v ktorých sú vyhradené osobitné kupé pre ženy. Lôžkové kupé s viacerými lôžkami môžu použiť cestujúci rovnakého

pohlavia s výnimkou osôb, ktoré si želajú cestovať spoločne a obsadia všetky miesta v kupé. Ak cestujúci rôzneho pohlavia starší ako 10 rokov požadujú cestovať v ženskom ležadlovom kupé, sú povinní predložiť toľko cestovných a ležadlových lístkov, koľko je miest v kupé. Deti do dovŕšeného 10. roku veku sa zásadne umiestňujú v kupé spolu s rodičmi, resp. so sprevádzajúcimi osobami alebo do kupé obsadeného ženami. Samostatne cestujúce deti do dovŕšeného 10. roku veku sa umiestňujú zásadne do kupé obsadeného ženami. Preprava chlapcov od 10 rokov je povolená v lôžkovom mužskom kupé, resp. v zmiešanom ležadlovom kupé a preprava dievčat od 10 rokov je povolená v lôžkovom a ležadlovom ženskom kupé, resp. v zmiešanom ležadlovom kupé.

- 3.6** Obsluhujúci personál sprevádzajúci lôžkový/ležadlový vozeň je povinný očakávať nástup cestujúcich vo východovej stanici vlaku a každej nácestnej stanici pred prideleným vozňom, podávať cestujúcim potrebné informácie a pomáhať im pri nástupe alebo výstupe do a z vlaku. Zvýšenú pozornosť a pomoc počas nástupu, výstupu a prepravy vo vlaku venuje osobám OZP. Obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa je povinný cestujúceho poučiť o spôsobe používania príslušenstva lôžkového/ležadlového vozňa a taktiež o zákaze ukladania batožiny a bicyklov na chodbách vozňa. Manipulovať so zariadením vozňa je oprávnený len obsluhujúci personál.
- 3.7** V lôžkových/ležadlových vozňoch sa musia miesta upraviť na ležanie najneskôr do 22.00 h. So súhlasom ďalších cestujúcich v tom istom kupé je možné miesta upraviť aj v iný čas.
- 3.8** Obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa je povinný zobudiť cestujúceho v čase, ktorý si určí. Ak si čas cestujúci neurčí, zobudí ho najneskôr 30 minút pred príchodom do jeho cieľovej stanice alebo prestupnej stanice.
- 3.9** V prípade mimoriadnej situácie pri meškaní vlaku obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa (na základe požiadavky sprevádzajúceho personálu) zistí údaje o počtoch cestujúcich, ich viazanosti na ďalšie prípoje (vlak, autobus, lietadlo).
- 3.10** Reštauračné vozne sú vozne špeciálnej stavby, ktoré sú vybavené na podávanie jedál a nápojov. Zamestnanci reštauračných vozňov môžu cestujúcim ponúkať na predaj občerstvenie v celej vlakovej súprave prostredníctvom mobilbaru. Sprevádzajúci personál cestujúcich informuje o poskytovanej službe a konkrétnom umiestnení mobilbaru vo vlaku. V niektorých vlakoch, v ktorých nie sú radené reštauračné vozne je pre obsluhu mobilbaru vyhradené kupé.
- 3.11** Spoločenské vozne sú určené na prezentačné jazdy, bankety, konferencie alebo oslavy.

Článok 4. Vyhradenie miest/kupé/vozňov, zaradenie mimoriadnych vozňov a mimoriadne zastavenie vlaku

- 4.1 Všetky úkony podľa tohto článku je možné od zákazníka prijať najneskôr 5 pracovných dní pred plánovanou prepravou: v ktorejkoľvek pokladnici, v ZC**

alebo v **KC** (tel.: 18 188, e-mail: info@slovakrail.sk). Nie je povolené, aby pokladník informoval zákazníka o objednávaní priamou cestou prostredníctvom SeM, ale objednávku je potrebné vždy prijať.

4.2 Prijatie objednávky neznamena odsúhlasenie objednaných úkonov.

4.3 Objednávateľ **po odsúhlasení** objednávky **zaplatí poplatok** za objednaný úkon podľa cenníka PP ZSSK v pokladnici najneskôr 2 pracovné dni pred uskutočnením prepravy, inak dopravca objednaný úkon neuskutoční. **Potvrdenie o úhrade zašle príslušná CeP bezodkladne** na Rezervačné pracovisko (viď. ods. 4.5) a SeM (viď. ods. 4.6, 4.8 a 4.9), ktoré príslušné úkony následne zabezpečia.

4.4 V prípade odrieknutia objednávky objednávateľom, zaplatené poplatky za úkony sa nevracajú.

Úkony týkajúce sa pravidelne radených vozňov:

4.5 **Vyhradenie miest/kupé/celých vozňov pravidelne radených** (iba vo vlakoch, v ktorých nie sú radené miestenkové vozne, príp. sú radené miestenkové vozne, ale sú vypredané).

Objedávka musí obsahovať: dátum prepravy, číslo vlaku, počet cestujúcich, ich nástupnú a cieľovú stanicu a preberajúci zamestnanec ju bezodkladne odstúpi na Rezervačné pracovisko, ktoré spíše „Objednávku na rezerváciu miest“ a e-mailom alebo telefonicky zabezpečí u SP/SPS vyhradenie. Príslušné SP/SPS prostredníctvom komanda zabezpečí polepenie vyhradených miest sprevádzajúcim personálom príslušného vlaku. Vyhradené miesta/kupé/celé vozne sprevádzajúci personál nemôže obsadiť inými cestujúcimi.

Okrem poplatku za vyhradenie miest objednávateľ zaplatí **nasledovné cestovné** (do počtu cestovných lístkov sa započítavajú aj CLBP):


- za vyhradenie celého vozňa/kupé** – minimálne toľko cestovných lístkov použitého druhu vlaku a použitej vozňovej triedy, koľko je miest vo vozni alebo kupé, a to za celý traťový úsek, na ktorý boli vozeň/kupé vyhradené,
- za vyhradenie miest vo veľkopriestorovom vozni** – toľko cestovných lístkov použitého druhu vlaku a použitej vozňovej triedy, koľko miest na vyhradenie si žiada.

4.6 **Výmena pravidelne radeného vozňa za iný typ vozňa** – preberajúci zamestnanec objednávku bezodkladne odstúpi e-mailom na SeM(ginelli.ferdinand@slovakrail.sk, v kópii ZSSKSeM@slovakrail.sk), ktorá ju posúdi a výsledok oznámi objednávateľovi, CeP, ktorá objednávku prijala a CeP, v ktorej sa objednávateľ zaviazal poplatok za úkon uhradiť.

V cene **nie je zahrnuté** vyhradenie miest. V prípade, ak má objednávateľ záujem okrem výmeny vozňa aj o vyhradenie miest/kupé v tomto vozni, resp. celého tohto vozňa, postupujte podľa ods. 4.5.

4.7 **Nepovolené mimoriadne zastavenie a zdržanie vlaku z viny cestujúceho sa vyberie:**

- poplatok za zastavenie vlaku** podľa cenníka PP ZSSK – vyberie sa iba raz a rozpočíta sa rovnakým dielom medzi cestujúcich, ktorí zdržanie a škodu spôsobili,

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 9 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

b) a súčasne **úhrada** podľa cenníka PP ZSSK – zaplatí ju každý cestujúci, ktorý zastavenie/zdržanie vlaku zaviniť.

Úkony nad rámec pravidelne radených vozňov:

4.8 Zaradenie mimoriadneho vozňa do pravidelného vlaku – preberajúci zamestnanec objednávku bezodkladne odstúpi e-mailom na SeM (ginelli.ferdinand@slovakrail.sk, v kópii ZSSKSeM@slovakrail.sk), ktorá ju posúdi a výsledok oznámi objednávateľovi, CeP, ktorá objednávku prijala a CeP, v ktorej sa objednávateľ zaviazal poplatok za úkon uhradiť.

V cene **je zahrnuté** aj vyhradenie celého vozňa, ktoré zabezpečí SP/SPS (prostredníctvom komanda) sprevádzajúcim personálom.

4.9 Mimoriadne zastavenie vlaku – preberajúci zamestnanec objednávku bezodkladne odstúpi e-mailom na SeM (ginelli.ferdinand@slovakrail.sk, v kópii ZSSKSeM@slovakrail.sk), ktorá ju posúdi a výsledok oznámi objednávateľovi, CeP, ktorá objednávku prijala a CeP, v ktorej sa objednávateľ zaviazal poplatok za úkon uhradiť.

Článok 5. Osoby vylúčené z prepravy alebo prepravované za určitých podmienok

5.1 Do vlaku nemajú prístup alebo môžu byť z prepravy vylúčené osoby podľa PP ZSSK.

5.2 Ak sprevádzajúci personál počas cesty zistí, že sa u cestujúceho prejavujú vážne príznaky ochorenia, izoluje cestujúceho v samostatnom kupé. Ostatných cestujúcich umiestni osobitne. Ak vo vlaku medzi cestujúcimi nie je lekár alebo zdravotník, sprevádzajúci personál ihneď zabezpečí privolanie lekára.

Článok 6. Vypravenie cestujúcich cestovnými dokladmi

6.1 Prepravu cestujúcich rozdeľujeme na vnútroštátnu a medzinárodnú.

6.2 Vnútroštátnou prepravou rozumieme prepravu, pri ktorej sú cestujúci vypravení vnútroštátnymi cestovnými dokladmi.

6.3 Medzinárodnou prepravou rozumieme prepravu, na ktorej sú zúčastnené okrem ZSSK aj cudzie železničné správy (spoločnosti) a preprava cestujúcich sa vykonáva podľa medzinárodných dohôd s predpísanými medzinárodnými cestovnými dokladmi.

6.4 Vypravenie cestujúcich cestovnými dokladmi vo vlaku, v prípade nástupu bez cestovných dokladov, zabezpečuje sprevádzajúci personál prostredníctvom EZ, príp. manuálne.

6.5 Sprevádzajúci personál používa na vypravenie cestujúcich zariadenie na výdaj cestovných dokladov iPOP. Spôsob používania zariadenia, podrobný popis

obsluhy a spôsob výdaja cestovných dokladov je uvedený v Užívateľskej príručke iPOP.

6.6 V prípade poruchy iPOP je sprevádzajúci personál povinný cestujúcemu vystaviť Písaný cestovný lístok ZSSK 073524101/33234, resp. Zjednodušený písaný cestovný lístok ZSSK 073524104/33237.

6.7 ZSSK ponúka cestujúcim bezplatnú prepravu, zľavnené cestovné a zákaznícke ponuky, ktoré sú určené rôznym cieľovým skupinám cestujúcich. Zamestnanci prvého kontaktu sú povinní ponúkať zákaznícke ponuky cestujúcim a informovať ich o výhodách a možnostiach ich využitia. Sprevádzajúci personál je povinný cestujúcemu ponúknuť cenovo najvýhodnejší cestovný lístok podľa zamýšľanej cesty, nie však deliť cestovný lístok.

Cestovné doklady vydávané ZSSK platia vo všetkých vlakoch ZSSK, neplatia vo vlakoch súkromných dopravcov podľa PM, ČASŤ IV, ak pri konkrétnej ponuke nie je stanovené inak.

Sprevádzajúci personál je povinný (ak cestujúci nežiada inak) vo vlakoch kategórie Os a REX cestujúcich na vzdialenosti max. do 60 km v 2. vozňovej triede vypravovať cestovným lístkom s ponukou REGIONAL za podmienky, že cestujúci na celej trase podľa cestovného lístka použije vlaky uvedenej kategórie. Podrobné podmienky sú uvedené v PM, ČASŤ IV.

Sprevádzajúci personál ponúka cestujúcim, ktorí cestujú na dlhšiu vzdialenosť ako 90 km cestovanie v 1. vozňovej triede.

6.8 Sprevádzajúci personál vypraví cestujúceho zásadne priamo jedným cestovným lístkom až do požadovanej cieľovej stanice. Vypravenie do pohraničného priechodového bodu je možné aj v prípade, ak cestujúci nepredloží platný cestovný doklad na cudziu železniciu.


Ak cestujúci po prekročení štátnej hranice nepredloží platný cestovný lístok, sprevádzajúci personál ho vypraví cestovným lístkom od štátnej hranice až do požadovanej cieľovej stanice cestujúceho s prirážkou nižšou alebo prirážkou vyššou.

Cestujúcich s nárokom na bezplatnú prepravu vypraví sprevádzajúci personál podľa PM, ČASŤ II a ČASŤ IV.

6.9 ZSSK je oprávnená odmietnuť vypraviť cestujúcich 5 minút pred časom skutočného príchodu vlaku do stanice. Ak predaj cestovných dokladov pre ZSSK zabezpečuje zmluvný predajca, môže v závislosti od miestnej technológie doba na odmietnutie predaja cestovných dokladov prevyšovať dobu 5 minút. Na túto skutočnosť musia byť cestujúci upozornení výveskou.

6.10 Ak spojenie do cieľovej stanice je možné niekoľkými smermi, sprevádzajúci personál u cestujúceho zistí, ktorý smer chce použiť. To isté platí, ak v mieste, do ktorého cestujúci žiada cestovný lístok, je viac staníc.

Ak cestujúci použije cestovný lístok iným smerom, ale nástupná a cieľová stanica sú rovnaké a cena zakúpeného cestovného lístka je rovnaká alebo vyššia ako cestovné za skutočne použitý smer, cestovný lístok sprevádzajúci personál uzná. Ak je jeho cena nižšia ako cestovné za skutočne použitý smer, cestujúci zaplatí rozdiel cestovného.

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 11 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

6.11 Ak cestujúci nastúpi do vlaku v stanici, kde je umiestnený len SA a predloží cestovný lístok na kratšiu vzdialenosť ako v skutočnosti cestuje, cestovný lístok nemá na požadovanú vozňovú triedu, príp. na vlak vyššieho druhu (SA má obmedzené výpravné oprávnenie), sprevádzajúci personál mu vydá k cestovnému lístku cestovný lístok na dovypravenie s označením „nadväzný lístok“. Nadväzný lístok sprevádzajúci personál vydá bez prirážky nižšej, pričom sa príslušné zľavnené cestovné vždy uzná.

Ak má cestujúci málo mincí, má možnosť si z SA zakúpiť cestovný lístok aj na kratšiu vzdialenosť, ako je jeho cieľová stanica. Vo vlaku bude vypravený nadväzným lístkom.


Cestujúcich, ktorí nemohli byť vypravení v rámci SVS až do svojej cieľovej stanice, vypraví sprevádzajúci personál vo vlaku nadväzným lístkom. Cestujúci však musí predložiť platný cestovný lístok z trate SVS. Nadväzný lístok sprevádzajúci personál vydá bez prirážky nižšej, pričom sa príslušné zľavnené cestovné vždy uzná.

6.12 Ak cestujúci nastúpi do vlaku z tratí SVS, a pre krátkosť času na prestup si nestihol zakúpiť nadväzný cestovný lístok, a predloží platný cestovný lístok z vlaku na trati SVS (nevzťahuje sa na predloženie len preukazu, na ktorý sa priznáva zľavnené cestovné), sprevádzajúci personál ho dovypraví do jeho cieľovej stanice bez prirážky nižšej.

6.13 Ak však cestujúci predloží cestovný lístok vydaný na kratšiu trať, nejde o ďalšiu cestu (napr. cestovný lístok má zakúpený len do určitej stanice a pokračuje v ďalšej ceste v tom istom vlaku), cestujúceho vo vlaku sprevádzajúci personál vypraví podľa PP ZSSK ako cestujúceho bez platného cestovného lístka (podľa toho, či nastúpil v obsadenom alebo neobsadenom TB a sprevádzajúcemu personálu sa prihlásil alebo neprihlásil).

6.14 Ak pokladnica v odôvodnených prípadoch nemôže zabezpečiť plynulé vypravovanie cestujúcich, určený zamestnanec povolí nástup cestujúcich do vlaku bez platného cestovného lístka. Toto povolenie zapíše do Oznámenia a odovzdá ho sprevádzajúcemu personálu, ktorý v tomto prípade vypraví cestujúcich bez prirážky nižšej alebo prirážky vyššej. Ak je povolenie na nástup cestujúcich do vlaku bez platného cestovného lístka dané na vlak, ktorý má v najbližšej prestupnej stanici časovo krátky prípoj na iný vlak a nie je teda zaručené, že sprevádzajúci personál stačí v čase jazdy vlaku vypraviť všetkých cestujúcich bez cestovných lístkov, sprevádzajúci personál vyrozumie sprevádzajúci personál prípojného vlaku opísaním pôvodného Oznámenia.

Ak sprevádzajúcemu personálu nebránia dopravné dôvody, na požiadanie cestujúceho môže cestovný lístok vydať aj pred vlakom, avšak za podmienok predaja tak ako vo vlaku, t. j. v obsadenej stanici s prirážkou nižšou a v neobsadenej stanici, bez prirážky nižšej. To isté platí, ak cestujúci prestúpi na prípojný vlak z iného vlaku a nemá zakúpený cestovný lístok zo stanice, kde na daný vlak nastupuje, resp. prestupuje. V tomto prípade sprevádzajúci personál vypraví cestujúceho v zásade zo stanice, kde skutočne na vlak nastupuje až do cieľovej stanice cestujúceho. Ak v neobsadenej stanici nastúpia do vlaku cestujúci a sprevádzajúci personál ich nestihne všetkých vypraviť po prestupnú

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 12 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

stanicu, kde je krátky čas na prestupný vlak (do 5 min.), sprevádzajúci personál vyrozumie sprevádzajúci personál prípojného vlaku spísaním Oznámenia, resp. uvedené rieši cez regionálneho dispečera. Kópiu Oznámenia odovzdá aj na domovskom komande. V prípojnom vlaku sprevádzajúci personál vystaví cestovný lístok z nástupnej stanice cestujúceho (kde skutočne na vlak nastúpil) bez prirážky vyššej alebo prirážky nižšej, ak má Oznámenie. Ak Oznámenie nemá, postupuje podľa PP ZSSK, ČASŤ B., článok B. 5, ods. B.5.1 alebo B.5.2. Sprevádzajúci personál nevydá prirážku nižšiu ani prirážku vyššiu, ak cestujúci prestupuje

zo zmeškaného prípoja a podľa CP by cestujúci mal možnosť zakúpiť si cestovný lístok v pokladnici.

6.15 Ak sprevádzajúci personál vypravuje cestujúcich počas výluk tratí v autobusoch NAD:

- stanovište NAD sa nachádza v priestoroch pred staničnou budovou a stanica je obsadená, vypraví cestujúceho s prirážkou nižšou,
- stanovište NAD sa nachádza mimo staničnej budovy, NAD nezachádza na svojej trase na stanicu, ale zastavuje priamo v obci, vypraví cestujúceho bez prirážky nižšej.

6.16 Na požiadanie cestujúceho sa v pokladniciach ZSSK vydávajú potvrdenia o kilometrickej vzdialenosti len prostredníctvom EZ, ktoré to umožňuje a potvrdenia o výške cestovného za poplatok podľa PP ZSSK.

6.17 Pri výdaji cestovných lístkov z obsadeného TB sprevádzajúci personál zadáva príslušný typ úhrady podľa PP ZSSK. Pokiaľ prevádzkové alebo iné dôvody vyžadujú, aby bol cestovný lístok z obsadeného tarifného bodu vydaný **bez úhrady**, je potrebné v iPOP vybrať z možností úhrad za 0,00 EUR.

Úhrady za 0,00 EUR:

- Nadväzný lístok,
- Porucha EZ,
- Zmeškanie prípojného vlaku,
- Náhradná autobusová doprava.

Úhrady za 0,00 EUR sa vydávajú len s cestovným lístkom (nedajú sa vydať osobitne). Pokiaľ by v mimoriadnych situáciách, na ktoré sa nedá využiť žiadna z úhrad za 0,00 EUR bolo nutné vydať cestovný lístok bez úhrady, sprevádzajúci personál vypíše Oznámenie, ktoré odovzdá v doplatkovej pokladnici a tá ho zašle na SeOTZ.

6.18 Zlučovanie zľavneného cestovného nie je dovolené, tzn. že jeden cestujúci má možnosť sám pre seba využiť iba jednu zľavu. Napr. rodič, ktorý cestuje na návštevu dieťaťa umiestneného v ústave na vzdialenosť do 60 km vlakom Os, alebo REX, môže využiť zľavu 50 % z cestovného. Nemá však možnosť zároveň nárokovať si aj 15 % zľavu z cestovného REGIONAL.

6.19 **Sprievodca držiteľa preukazu TŽP-S sa prepravuje v 2. vozňovej triede bezplatne, vo vlakoch EC bez potreby zaplataenia príplatku na EC vlaky na základe povinnosti predloženia preukazu TŽP-S sprevádzanej osoby, a to**

aj v prípade, ak si sprevádzaná osoba uplatňuje právo na iné zľavnené cestovné, napr. železničný preukaz, cestovný lístok na bezplatnú prepravu, preukaz ŤZP-S dieťaťa do 6. roku veku.

Príklad:

- Držiteľ preukazu ŤZP-S má 74 rokov a chce si uplatniť bezplatne sprievodcu. V tomto prípade je držiteľ preukazu ŤZP-S občanom starším ako 62 rokov, t. j. v 2. vozňovej triede má nárok na bezplatnú prepravu, ktorú môže využiť v kombinácii s preukazom ŤZP-S, čiže aj jeho sprievodca sa prepraví bezplatne.
- Držiteľ preukazu ŤZP-S je zároveň držiteľom železničného preukazu, môže na svoju cestu využiť železničný preukaz v kombinácii s preukazom ŤZP-S a bezplatne prepraviť sprievodcu.
- Držiteľ sieťového cestovného lístka MAXI KLASIK je držiteľom preukazu ŤZP-S a použije na svoju cestu uvedený cestovný lístok, bude mu priznaná aj bezplatná preprava sprievodcu.


Na vyššie uvedené je sprevádzajúci personál povinný cestujúcich upozorniť už pri zakupovaní cestovných dokladov.

Ak je dieťa do 6. roku veku držiteľom preukazu ŤZP, jeho sprievodca sa prepravuje bezplatne.

6.20 Preprava **psov a živých zvierat** je povolená len vo vozňoch 2. vozňovej triedy s miestami na sedenie a ležadlových vozňoch. Vo vlakoch IC len v 2. vozňovej triede. Zo živých zvierat je bez schránky možné prepravovať len psa, ktorý musí mať nasadený ochranný košík a musí byť držaný na vôdzke. Zvieratá je zakázané umiestniť na miesto určené pre cestujúcich na sedenie alebo na ležadlo. Taktiež je zakázané vodiť a zdržiavať sa s nimi v reštauračnom vozni. V kupé sa môžu prepravovať len v tom prípade, ak spolucestujúci súhlasia a nemajú námietky.

6.21 **Bezplatne** je možné prepravovať malé zviera uzavreté v klietkach, košíkoch alebo schránke s nepriepustným dnom len za predpokladu, že sa bude nachádzať v schránke po celú dobu prepravy a bude umiestnené v priestore pod miestom, ktoré cestujúci zaujal alebo v jeho lone. Taktiež malý pes môže byť prepravený v taške s nepriepustným dnom, ktorá nemusí byť počas prepravy úplne uzatvorená. V opačnom prípade je cestujúci povinný zaplatiť obyčajné polovičné cestovné 2. vozňovej triedy príslušného druhu vlaku, resp. v prípade psa so špeciálnym výcvikom - sprievodcu držiteľa preukazu ŤZP-S aj príslušné cestovné na 1. vozňovú triedu podľa cenníka č. 10 PP ZSSK a prirážku nižšiu (aj na tratiach so SVS) podľa cenníka PP ZSSK. Vo vlakoch EC aj príplatok vo výške 1,00 EUR, vo vlakoch SC sa príplatok neplatí. Miestenka, lôžkový/ležadlový lístok sa pre psa nevydáva.

6.22 Vo vozňoch 1. vozňovej triedy a v lôžkových vozňoch je preprava psov a živých zvierat zakázaná (okrem psa so špeciálnym výcvikom – sprievodcu držiteľa preukazu ŤZP-S). Ak cestujúci požaduje prepravu psa v ležadlovom vozni je povinný zaplatiť okrem ležadlového lístka za každé neobsadené miesto v kupé aj obyčajné celé cestovné 2. vozňovej triedy podľa cenníka č. 1 PP ZSSK. Na neobsadené miesto nie je možné vydať akékoľvek zľavnené cestovné.

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 14 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

Sprevádzajúci personál upozorní cestujúceho na dodržiavanie podmienok pri preprave psov a živých zvierat v ležadlovom vozni.

6.23 Vo vlakoch EC je cestovný lístok platný iba so zakúpeným príplatkom podľa cenníka PP ZSSK. Príplatek platí v spojení s cestovným lístkom a len v čase platnosti cestovného lístka. Cestujúci je povinný mať zakúpený EC príplatek ku každému cestovnému lístku (okrem cestovných lístkov, ku ktorým sa zakúpenie príplatku nevyžaduje).

Príklad: cestujúci cestuje vlakom EC na trati Bratislava hl. st. – Nové Zámky. Na úsek trate Bratislava-Vajnory – Tvrdošovce má zakúpený traťový predplatný cestovný lístok. Cestujúci je povinný si zakúpiť cestovný lístok s EC príplatkom na úsek trate Bratislava hl. st. – Bratislava-Vajnory a cestovný lístok s EC príplatkom na úsek trate Tvrdošovce – Nové Zámky, t. j. EC príplatek osobitne ku každému cestovnému lístku, okrem traťového predplatného cestovného lístka, ktorý platí vo všetkých vlakoch osobnej dopravy bez príplatku.

6.24 Ak je vo vlaku zaradený vozeň 1. vozňovej triedy s povinne miestenkovým kupé **1 plus**, cestujúci je povinný mať zakúpený platný cestovný doklad na 1. vozňovú triedu a povinnú miestenku vo výške 5,00 EUR. Deti do 6 rokov, ak sa pre ne nepožaduje samostatné miesto, za miestenku neplatia.


Nákup miestenky do kupé **1 plus** vo výške 5,00 EUR je možný aj vo vlaku bez prirážky, a to **spprostredkovaným výdajom** prostredníctvom pokladnice KVC nasledovne:

Vlakvedúci vydá cestujúcemu z iPOP príslušné cestovné na 1. vozňovú triedu a miestenku v hodnote 5,00 EUR, avšak najprv si overí obsadenosť tohto kupé. Z dôvodu zabezpečenia rezervácie miesta pre cestujúceho vlakvedúci telefonicky kontaktuje pokladnicu v TB Kysak (**nepárne čísla** vlakov) na t. č. 055/229 7124 alebo pokladnicu v TB Leopoldov (**párne čísla** vlakov) na t. č. 033/229 7198. **V prípade voľnej kapacity výdaj sprostredkovanej rezervácie zrealizuje obsluha KVC** v TB Leopoldov a Kysak prostredníctvom funkcie Sprostredkovaná rezervácia, v roli Atrakčný obvod (t. j. v prípade, ak príslušné kupé **1 plus** nie je vypredané). Vlakvedúci v rámci svojej požiadavky nahlási obsluhu KVC:

- svoje meno,
- číslo vlaku,
- badge (prihlasovací badge do iPOP pri zahájení zmeny),
- nástupnú a cieľovú stanicu cestujúceho,
- číslo vozňa a miesta, kde sa cestujúci aktuálne nachádza (z dôvodu preverenia obsadenosti tohto vozňa v KVC v maske „Informácia o rezervačnej situácii“).

Po oznámení čísla miesta a vozňa pokladníkom, vlakvedúci následne na zadnú stranu už vydaného cestovného lístka z iPOP zapíše číslo vozňa a miesta a záznam potvrdí pečiatkou. O sprostredkovanú rezerváciu vlakvedúci žiada **vždy**, aj keď je voľná kapacita vlaku.

6.25 Cestujúci v 1. vozňovej triede má možnosť, nie však povinnosť zakúpenia rezervácie v hodnote 1,00 EUR priamo vo vlaku, ak ide o miesta s expresnou

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 15 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

rezerváciou (vlaký nie sú povinne miestenkové). Vlakvedúci o tejto možnosti cestujúceho informuje (výhodou je zabezpečenie miesta až do cieľovej stanice cestujúceho) a v prípade jeho súhlasu mu zabezpečí rezerváciu sprostredkovanú podľa ods. 6.24.

6.26 V prípade, ak cestujúci nastúpi do IC vlaku bez platného IC cestovného dokladu, príp. predloží IC cestovný doklad na iný IC vlak, sprevádzajúci personál postupuje podľa PM, ČASŤ IV.

Článok 7. Potvrdzovanie nevyužitých a čiastočne využitých cestovných lístkov


7.1 Úplné alebo čiastočné nevyužitie cestovných dokladov v 1. vozňovej triede, vo vlaku vyššieho druhu, resp. na časti trate alebo pri nižšom rozsahu prepravy, alebo ak cestujúci predloží zakúpené cestovné lístky, ktoré nevyužije na svoju prepravu, potvrdí sprevádzajúci personál vo vlaku zápisom na cestovnom doklade a spísaním Potvrdenia. V Potvrdení uvedie číslo cestovného lístka, číslo použitého vlaku, dátum a úsek, na ktorom sa cestovný lístok použil. Potvrdenie vystaví len za úsek, na ktorom vykonáva kontrolu. Na cestovnom lístku urobí záznam „Pozri Potvrdenie číslo:...“.

7.2 Pri spisovaní Potvrdenia z dôvodu nevyužitia 1. vozňovej triedy je sprevádzajúci personál povinný uviesť vždy aj dôvod nevyužitia, t. j. či z viny cestujúceho alebo z viny ZSSK (ak vo vlaku pravidelne nie je radená 1. vozňová trieda, nejde o vinu ZSSK). Potvrdenie je povinný vypísať aj v prípade, ak cestujúci predloží traťový týždenný alebo mesačný cestovný lístok, cestovný lístok s relačnou cenou a sieťový cestovný lístok MAXI KLASIK na 1. vozňovú triedu.

7.3 Ak pri ponuke SKUPINA:

- nie je splnená podmienka účasti minimálneho počtu účastníkov (cestovný lístok je vydaný pre 7 účastníkov, ale cestuje len 5 účastníkov), cestovný lístok sa vo vlaku uzná, ale Potvrdenie za nezúčastneného člena skupiny sprevádzajúci personál nevystaví,
- je splnená podmienka účasti minimálneho počtu účastníkov a cestuje menej účastníkov ako je uvedených na cestovnom lístku (cestovný lístok je vydaný pre 9 účastníkov, ale cestuje len 7 účastníkov), sprevádzajúci personál Potvrdenie o nevyužití cestovného lístka vydá. V rámci vnútroštátnej prepravy je sprevádzajúci personál povinný na Potvrdení vždy uviesť aj počet nezúčastnených účastníkov SKUPINY.

V prípade, ak cestuje viac účastníkov SKUPINY ako je počet uvedený na cestovnom lístku, cestujúci bez cestovného lístka zaplatia príslušné cestovné, na aké majú nárok a prirážku nižšiu alebo prirážku vyššiu, alebo sprevádzajúci personál vystaví Potvrdenie o nevyužití predloženého cestovného lístka a vydá cestovný lístok s ponukou SKUPINA na skutočný počet účastníkov a prirážku nižšiu alebo prirážku vyššiu.

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 16 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

7.4 Potvrdzovanie menšieho počtu prepravovaných osôb na medzinárodných skupinových cestovných lístkoch vydaných v pokladniciach ZSSK je vo vlaku zakázané. Uvedený zákaz neplatí pre medzinárodné cestovné lístky vydané cudzími železnicami.

Článok 8. Podmienky na priznanie zľavneného cestovného a odobratie nároku na zľavnené cestovné.

8.1 Podľa PP ZSSK zľavnené cestovné **nie je viazané na trvalý pobyt v SR**, ak to pri konkrétnom zľavnenom cestovnom nie je uvedené inak.

8.2 Na využitie zákaznickej ponuky SKUPINA je potrebné splniť podmienku min. 6 a viac platiacich osôb bez ohľadu na vek, ktorí nemusia byť v príbuzenskom vzťahu. K priznaniu zľavneného cestovného je potrebný preukaz totožnosti 1 člena skupiny, ktorý musí byť starší ako 18 rokov, ostatní členovia bez obmedzenia veku.

8.3 Postup pri zistení nesprávnej registrácie

Ak sprevádzajúci personál pri kontrole CLBP zistí, že:


cestujúci s nárokom na bezplatnú prepravu **nie je zaregistrovaný na základe preukazu ZSSK, na ktorý má nárok (napr. žiak/študent VŠ, ktorá vydáva BČK má vystavený PREUKAZ PRE ŽIAKA/ŠTUDENTA, alebo žiak/študent má vystavený PREUKAZ PRE ZÁKAZNÍKA a nie je držiteľom BČK a pod.)**, informuje cestujúceho o nesprávnom spôsobe zaregistrovania na bezplatnú prepravu zo strany ZSSK a o potrebe preregistrovania a spíše Oznámenie. Cestujúceho upozorní, že nový preukaz mu bude vystavený v pokladnici KVC na počkanie a do troch pracovných dní v pokladniciach ZSSK bez KVC, a to na základe predloženia pôvodného preukazu, Oznámenia a potrebných dokladov podľa PM, ČASŤ IV. Zároveň ho upozorní, že ak o výmenu nepožiada do 10 kalendárnych dní od dátumu zistenia nedostatku, bude mu nesprávna registrácia zablokovaná.

Sprevádzajúci personál spisuje Oznámenie dvojmo, na ktorom uvedie:

- Typ preukazu,
- Meno a priezvisko,
- Dátum narodenia,
- Registračné číslo – REG_ID preukazu – nachádza sa v pravom dolnom okraji pod 2D kódom,
- Dôvod výmeny preukazu (na aký typ cestujúceho mal byť správne zaregistrovaný).

Pod údaje napíše text: Uvedený preukaz je platný do xx.xx.xxxx (dátum sa stanoví na 10 kalendárnych dní od dátumu zistenia nedostatku.

Prvý diel Oznámenia odovzdá v doplatkovej pokladnici, ktorá prostredníctvom vedúceho CeP zabezpečí jeho odoslanie na SeDRS, na e-mail: zssksedrs@slovakrail.sk, na zabezpečenie prešetrenia zisteného prípadu a druhý

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 17 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

diel sa ponechá cestujúcemu z dôvodu možnosti využívania cestovného na bezplatnú prepravu do vydania nového preukazu ZSSK, resp. počas stanoveného obdobia.

8.4 Postup pri porušení ustanovení PP ZSSK pri uplatňovaní zľavneného cestovného

Podľa ustanovení PP ZSSK **má ZSSK možnosť odobratia nároku na zľavnené cestovné už pri prvom hrubom porušení prepravnej zmluvy. Voči cestujúcim, ktorí hrubo porušili PP ZSSK v súvislosti s uplatnením zľavneného cestovného (resp. bezplatnej prepravy) zamestnanci prvého kontaktu postupujú nasledovne:**

- **pokladník** cestovný doklad cestujúcemu nevydá a príslušný preukaz na zľavnené cestovné odoberie, spíše Oznámenie, v ktorom uvedie: dátum zistenia nedostatku, druh preukazu, typ cestujúceho, údaje o cestujúcom (meno, priezvisko, dátum narodenia), REG_ID (číslo uvedené v pravom dolnom rohu na preukaze, ak ide o preukaz vydaný na bezplatnú prepravu), spolu s popisom porušenia podmienok PP ZSSK, čo je dôležité na rozhodnutie o odobratí nároku na zľavnené cestovné. Spísané Oznámenie pokladník odovzdá svojmu bezprostrednému nadriadenému,
- **sprevádzajúci personál** príslušný preukaz na zľavnené cestovné cestujúcemu odoberie a postupuje podľa PP ZSSK ako pri cestujúcom bez platného cestovného lístka, spíše Oznámenie, v ktorom uvedie: dátum zistenia nedostatku, druh preukazu, typ cestujúceho, údaje o cestujúcom (meno, priezvisko dátum narodenia), REG_ID (číslo uvedené v pravom dolnom rohu na preukaze, ak ide o preukaz vydaný na bezplatnú prepravu), spolu s popisom porušenia podmienok PP ZSSK, čo je dôležité na rozhodnutie o odobratí nároku na zľavnené cestovné. Zároveň uvedie, či cestujúci cestovné zaplatil v hotovosti vo vlaku alebo cestovné bude vymáhané. V prípade preukazu vo forme BČK, BČK označí za zadržanú. Spísané Oznámenie odovzdá sprevádzajúci personál v doplatkovej pokladnici.


Upozornenie

Pri spisovaní Oznámenia je potrebné dodržiavať vyššie uvedené, v opačnom prípade bude nedostatočné spísanie Oznámenia s pokladníkom/sprevádzajúcim personálom prerokované.

Preukaz vydaný inou organizáciou ako ZSSK (napr. BČK vydaná školou) sa **neodoberá**.

Vedúci CeP zabezpečí odoslanie scan Oznámenia na e-mail: zssksedrs@slovakrail.sk a následne aj originály dokladov odošle na SeDRS, sekretariát SeDRS, Rožňavská 1, Bratislava. SeDRS posúdi vzniknutú skutočnosť

na základe Oznámenia a rozhodne o dĺžke odobratia nároku na zľavnené cestovné. V systéme ZSSK zabezpečí zablokovanie konta cestujúceho na obdobie odobratia nároku na zľavu, čím sa znemožní neoprávnené využívanie zľavneného cestovného. Zároveň písomnou formou informuje cestujúceho o dĺžke odobratia nároku na zľavnené cestovné Zoznam cestujúcich, ktorým bolo konto zákazníka

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 18 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

zablokované s dĺžkou odobratia nároku na využívanie zľavneného cestovného je zverejnený v Info jednotlivých EZ.

SeDRS informuje o odobratí nároku na zľavnené cestovné aj príslušné SP/SPS, ktorého sprevádzajúci personál nedostatok zistil.

Článok 9. Platnosť cestovných dokladov

Platnosť jednotlivých druhov cestovných lístkov, vrátane cestovných lístkov na bezplatnú prepravu je uvedená v PP ZSSK. Použitie cestovných lístkov na bezplatnú prepravu je podľa PM, ČASŤ IV.

Článok 10. Kontrola cestovných dokladov vo vlaku

10.1 Pri kontrole cestovných dokladov sprevádzajúci personál postupuje podľa PM, ČASŤ IV., t. j. pri akejkolvek nezrovnalosti zistenej pri kontrole cestovných dokladov vo vlaku, aj pri evidentnom poškodení ZSSK, postupuje sprevádzajúci personál slušne a zdvorilo.

V prípade, ak pri kontrole cestovných dokladov vo vlaku alebo vypravovaní cestujúcich vo vlaku (napr. vyberanie cestovného, úhrad a pod.) cestujúci vyjadruje nespokojnosť s postupom sprevádzajúceho personálu a je predpoklad, že sa cestujúci bude sťažovať, sprevádzajúci personál spíše Oznámenie. V Oznámení opíše vzniknutú konfliktnú situáciu s cestujúcim (meno, priezvisko, dátum, vlak, dôvod). Oznámenie, ktoré môže byť podkladom k riešeniu podania zaslaného cestujúcim odovzdá v doplatkovej pokladnici, ktorá zabezpečí jeho odoslanie na SeSZ, Oddelenie zákazníckych podaní, Rožňavská 1, Bratislava.

10.2 Kontrolu cestovných dokladov sprevádzajúci personál začne vykonávať ihneď po odchode vlaku. Cestujúci vo vlakoch prevádzkovaných v rámci Zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme musia byť skontrolovaní do 30 minút po odchode vlaku z ktorejkoľvek stanice. Cestujúci v IC vlakoch musia byť skontrolovaní do 20 min. pred príchodom vlaku do najbližšej stanice. Kontrola cestovných dokladov sa vykonáva vo vozňoch podľa Rozkazu o sprevádzaní vlakov na príslušný GVD. Kontrolu cestovných dokladov, ako aj následné kontroly prístupu cestujúcich sprevádzajúci personál vykonáva prednostne najprv vo vozňoch 1. vozňovej triedy. Cestujúci v lôžkových/ležadlových vozňoch nemusia byť skontrolovaní do 30 minút po odchode vlaku, keďže pri nástupe už boli skontrolovaní obsluhujúcim personálom lôžkového/ležadlového vozňa.

10.3 Pri každej zmene sprevádzajúceho personálu je povinnosť vykonať kontrolu cestovných dokladov u všetkých cestujúcich.

10.4 Pri cestujúcom, ktorý nepredloží platný cestovný doklad, sprevádzajúci personál prihliada, či ide o hlásenú alebo nehlásenú cestu a postupuje podľa PP ZSSK.

V prípade, ak cestujúci dodatočne predloží cestovný doklad (napr. cestovný doklad nemohol pri kontrole ihneď nájsť), sprevádzajúci personál cestovný doklad vydaný vo vlaku zruší do 10 minút od výdaja cestovného dokladu a uzná dodatočne predložený cestovný doklad. Ak cestovný doklad nestihne zrušiť v iPOP, vystaví Potvrdenie o nevyužití dodatočne predloženého cestovného dokladu s uvedením dôvodu – duplicitný lístok.

10.5 Sprevádzajúci personál pri každom predložennom zľavnenom cestovnom lístku je povinný vyžiadať od cestujúceho aj preukaz ZSSK na zľavnené cestovné alebo preukaz vo forme BČK. V prípade, ak ide o držiteľa preukazu ŤZP/ŤZP-S aj predloženie preukazu ŤZP/ŤZP-S s holografickou známkou. Ak má pochybnosti o oprávnenosti držiteľa preukazu, požiada o predloženie preukazu totožnosti. Preukaz sa nevyžaduje u detí do 6. roku veku. U detí od 6. roku veku sa vždy vyžaduje predloženie preukazu na zľavnené cestovné vydaného ZSSK alebo akéhokoľvek preukazu vydaného inou organizáciou alebo úradom, ktorý obsahuje aktuálnu fotografiu, meno, priezvisko a dátum narodenia.

Ak k platnému preukazu na zľavnené cestovné, cestujúci predloží celý cestovný lístok, sprevádzajúci personál cestovný lístok uzná a vydá Potvrdenie, v ktorom uvedie druh preukazu na zľavnené cestovné, ku ktorému bol predložený cestovný lístok. Na základe Potvrdenia môže cestujúci požiadať o návratok rozdielu cestovného v pokladnici alebo prostredníctvom SeOTZ.

Ak je priznanie zľavneného cestovného viazané na predloženie príslušného preukazu, cestujúci má vo vnútroštátnej preprave nasledovné **možnosti dokladovania nároku na zľavu**:

a)	originál preukazu na zľavu s 2D kódom vydaný v pokladnici KVC		
b)	fotografia/scan/kópia originálu preukazu na zľavu s 2D kódom vydaného v pokladnici KVC	+	preukaz totožnosti
c)	elektronický zjednodušený preukaz na zľavu s 2D kódom generovaný zo zákazníckeho konta v Internetovom obchode ZSSK, resp. v KVC, vytlačенý alebo zobrazený v mobile, tablete, ...	+	preukaz totožnosti

Možnosť uvedená pod písmenom **b)** sa aplikuje v prípadoch (ak zákazník zabudne preukaz), aby sa predišlo situácii, že cestujúcemu s platným nárokom na zľavu a platným preukazom totožnosti nebude uznaný zľavnený cestovný lístok. Predíde sa tak možným sťažnostiam.

Upozornenie:

Nárok na zľavu podľa bodu **b)** a **c)** je možné dokladovať iba v prípade, ak z predloženého preukazu ZSSK je možné načítať 2D kód na iPOP/KVC Vlak (načítanie 2D kódu je povinné). Po načítaní 2D kódu preukazu na iPOP/KVC

Vlak sa zobrazí číslo preukazu totožnosti (t. j. číslo toho preukazu, ktorý má cestujúci zadaný pri registrácii vo svojom zákazníckom konte) a musí sa **zhodovať s číslom preukazu totožnosti cestujúceho, ktorý predložil pri kontrole vo vlaku** (+ zhoda ostatných údajov načítaných z 2D kódu preukazu).

Uvedený postup platí aj v prípade uznania sieťového cestovného lístka **MAXI KLASIK neprenosný**.

Pre uznanie sieťového cestovného lístka **MAXI KLASIK prenosný** je nutné **vždy fyzicky predložiť originál** zákazníckej ponuky vydanéj v pokladnici KVC (nie je povolené využiť alternatívne spôsoby preukázania nároku).


Kontrola cestovných dokladov vo vlaku na základe predloženia originálu preukazu na zľavu s 2D kódom vydaného v pokladnici KVC (**a**)

- pri kontrole **CLBP** na základe vizuálnej kontroly preukazu na zľavu a CLBP, na ktorom je potrebné skontrolovať aj údaje zobrazené v jeho pravom hornom rohu, t. j. TČD preukazu a číslo preukazu totožnosti alebo BČK,
- pri kontrole **zľavneného cestovného lístka vydaného na základe zákazníckej ponuky ZSSK** – vizuálna kontrola identicky ako u CLBP (ak je zľavnený cestovný lístok vydaný s previazaním na konto zákazníka/v pravom dolnom rohu cestovného lístka je uvedené číslo registrácie zákazníka). Ak je zľavnený cestovný lístok vydaný na základe zákazníckej ponuky vydaný bez previazanosti na konto zákazníka, pri vizuálnej kontrole cestovného lístka sa načítava aj 2D kód z predloženého preukazu,
- pri kontrole sieťového cestovného lístka **MAXI KLASIK prenosný/neprenosný** sa vždy načítava 2D kód z preukazu ZSSK.

10.6 Sprevádzajúci personál vykonáva aj kontrolu cestovných dokladov IDS JMK. Cestujúci s cestovným dokladom IDS JMK, ktorí nastúpia do vlaku v TB Myjava, Brestovec, Vrbovce zastávka, Vrbovce, sú povinní bezprostredne po nástupe do vlaku vyhľadať sprevádzajúci personál za účelom označenia cestovných dokladov IDS JMK. V opačnom prípade sa považujú za cestujúcich bez platného cestovného dokladu a postupuje sa podľa PP ZSSK. Na uvedenej trati sa uznávajú aj elektronické cestovné doklady IDS JMK v mobilnom telefóne cestujúceho. Cestujúci si zakúpi cestovný doklad prostredníctvom mobilného telefónu vopred pred nastúpením cesty. Cestovný doklad sa vygeneruje do mobilného telefónu vo forme 2D kódu a taktiež v textovej podobe. Na účely overenia sprevádzajúcim personálom ZSSK bude slúžiť textová forma elektronického cestovného dokladu. Ak cestujúci predloží ku kontrole vo vlaku cestovný doklad vo forme 2D kódu, sprevádzajúci personál vyžiada od cestujúceho zobrazenie textovej podoby cestovného dokladu. Na základe zobrazených údajov sprevádzajúci personál skontroluje počet cestujúcich, totožnosť cestujúceho podľa predloženého preukazu, nárok na zľavnené cestovné a uzná takto predložený cestovný doklad za platný, ak je použitý v rámci časovej a zónovej platnosti.

Ak cestujúci s cestovným dokladom IDS JMK cestuje vo vlakoch ZSSK za hranicu IDS JMK na území SR, je povinný zakúpiť si cestovný doklad ZSSK pred nástupom do vlaku. Predaj cestovných dokladov vo vlakoch ZSSK je možný podľa podmienok PP ZSSK s prirážkou nižšou alebo s prirážkou vyššou.

Vnútroštátna preprava vo vlakoch ZSSK na cestovný doklad IDS JMK je zakázaná.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 21 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

Cestovný doklad IDS JMK sa označuje spôsobom stanoveným spoločnosťou KORDIS JMK, a.s.

V prípade, ak ide o meškanie vlaku a cestujúci nemá možnosť zabezpečiť si cestovný lístok na pokračovanie v ceste, sprevádzajúci personál postupuje podľa PP ZSSK a vypraví cestujúceho vo vlaku bez prirážky

- 10.7** V prípade potreby vyžiadania **údajov z preukazu totožnosti** cestujúceho pri poskytovaní, ako aj pri kontrole cestovných dokladov je sprevádzajúci personál oprávnený **požiadať** cestujúceho **len o nahliadnutie do preukazu totožnosti**, z ktorého si potrebné údaje cestujúceho skontroluje, resp. ich odpíše. Sprevádzajúci personál nie je oprávnený odobrať preukaz totožnosti cestujúceho, t. j. ani vziať ho do vlastných rúk.

V problematických prípadoch je potrebné požiadať **o asistenciu príslušníkov PZ**, nakoľko sprevádzajúci personál nie je podľa zákona osoba oprávnená legitimovať cestujúceho, a tým ani žiadať jeho osobné doklady do vlastných rúk.

Nedodržiavanie vyššie uvedeného je podľa platných právnych noriem v SR definované ako priestupok, za ktorý možno uložiť aj finančnú pokutu.

- 10.8** Ak sprevádzajúci personál pri kontrole zistí, že sa pokladník pri výpočte cestovného zmylil v neprospech ZSSK, vyberie rozdiel medzi nesprávne účtovaným cestovným a skutočnou cenou cestovného lístka. Sumu od cestujúceho vyberie bez prirážky nižšej a prípad ohlásí Oznámením, ktoré odovzdá v doplatkovej pokladnici.

V prípade, ak pri kontrole cestujúci predloží cestovný lístok, za ktorý zaplatil viac, ako je cena cestovného za úsek, na ktorom v skutočnosti cestuje, sprevádzajúci personál cestovný lístok uzná a cestujúcemu vystaví Potvrdenie s uvedením dôvodu o nesprávnom vypravení cestujúceho. Na základe Potvrdenia môže cestujúci požiadať o návratok rozdielu cestovného v pokladnici alebo prostredníctvom SeOTZ.

Na tlačive Oznámenie sprevádzajúci personál oznamuje aj ostatné nedostatky, ktoré súvisia s vypravením cestujúcich.

- 10.9** Ak je v odôvodnených prípadoch na cestovných dokladoch alebo služobných tlačivách potrebné vykonať akúkoľvek zmenu, povoľuje sa úradná oprava.

Úradnú opravu vykoná:

- pokladník dátumovou pečiatkou a podpisom,
- sprevádzajúci personál pečiatkou sprevádzajúceho personálu a podpisom alebo uvedením čísla vlaku, dátumu a podpisom.

- 10.10** Ak cestujúci predloží počas platnosti cestovný lístok, ktorý je vydaný z KVC alebo iPOP, a na ktorých prestávajú byť čitateľné údaje, sprevádzajúci personál alebo pokladník opíše údaje z prednej strany cestovného lístka na jeho zadnú stranu a záznam potvrdí úradnou opravou.

- 10.11** Sprevádzajúci personál **je povinný** vykonávať kontrolu cestovných dokladov a preukazov vo forme BČK vo vlakoch ZSSK vizuálne, **aj prostredníctvom iPOP** podľa Uživateľskej príručky iPOP.

Elektronickú kontrolu vykonáva u všetkých druhov BČK, t. j.:

- Železničné preukazy,
- Železničné preukazy ČD,
- BČK študentov vysokých škôl,
- BČK žiakov stredných/základných škôl,
- Zákaznícke ponuky vo forme BČK (KLASIK RAILPLUS, SENIOR RAILPLUS, MAXI KLASIK, TCL),
- BČK s predplátným cestovným lístkom IDS BK.

V prípade, ak je BČK neplatná (použitá inou osobou, menené, nečitateľné údaje, poškodená alebo nefunkčná), sprevádzajúci personál označí BČK za zadržanú. BČK vydanú na ZSSK aj odoberie, spíše Potvrdenie, 1. diel odovzdá cestujúcemu a 2. diel spolu s BČK odovzdá v doplatkovej pokladnici.

10.12 Ak držiteľ preukazu, v prípade zmeny priezviska, preukáže svoju pôvodnú totožnosť, prekaz sa uzná.


10.13 Ak má sprevádzajúci personál pochybnosti o správnosti predloženého cestovného dokladu, alebo ak na písanom cestovnom lístku chýba dátumová pečiatka, odoberie ho a vydá náhradný písaný cestovný lístok. V stĺpci „Dôvod použitia“ uvedie záznam „Za odobratý cestovný lístok“ a číslo odobratého cestovného lístka. V riadku „EUR Zaplatené celkom“ zapíše sumu zaplatenú za pôvodný cestovný lístok. Cestovné, ani prirážku nižšiu alebo prirážku vyššiu nevyberá. Náhradný cestovný lístok vydá aj v prípade, ak cestujúci namiesto cestovného lístka predložil jeho 2. diel. V Odvodnej knižke sprievodcu ZSSK 073518504/33190 pri náhradnom cestovnom lístku jeho cenu neuvádza, namiesto ceny uvedie záznam „Náhradný“. K 2. dielu náhradného cestovného lístka sprevádzajúci personál priloží odobratý cestovný lístok a Oznámenie, v ktorom uvedie adresu cestujúceho, číslo preukazu totožnosti a dátum narodenia. Ak na spoločný cestovný lístok cestuje viac cestujúcich, sprevádzajúci personál je povinný zistiť údaje všetkých cestujúcich, aj ak ide o rodinných príslušníkov.

V prípade, ak je zrejmé, že prepisovanie údajov, ich menenie alebo akékoľvek nedovolené zásahy do cestovného dokladu urobil sám cestujúci, sprevádzajúci personál voči takémuto cestujúcemu postupuje ako voči cestujúcemu bez platného cestovného lístka a postupuje podľa PP ZSSK, resp. PP ZSSK IC.

10.14 Pri reklamáciách za čiastočne precestovaný úsek cesty pokladník vydá za precestovaný úsek cesty náhradný cestovný lístok. Na takto vydaný cestovný lístok pokladník ručne uvedie v hornej časti lístka nápis – „NÁHRADNÝ CESTOVÝ LÍSTOK“ a na vhodnom mieste uvedie „Precestované“ a vykoná potvrdenie úradnej opravy.

Ak cestujúci predloží cestovný lístok s označením „NÁHRADNÝ CESTOVÝ LÍSTOK“ a s údajom „Precestované“, sprevádzajúci personál ho považuje za cestujúceho bez platného cestovného lístka.

10.15 Ak cestujúci predloží BCL na trati Poprad-Tatry – Studený Potok – Tatranská Lomnica a naopak sprevádzajúci personál ho uzná podľa platného cenníka PP ZSSK TEŽ a OŽ, a v prípade nefunkčnosti označovačov ho znehodnotí. Časové sieťové cestovné lístky na TEŽ a OŽ platia aj na trati cez Studený Potok.

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 23 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

10.16 Cestujúci so zakúpeným cestovným lístkom na 1. vozňovú triedu má pri obsadzovaní miest v 1. vozňovej triede prednosť. Ak cestujúci s platným cestovným lístkom a platnou miestenkou nastúpi do vlaku a miesto vo vozni príslušnej vozňovej triedy neexistuje, alebo ak vozeň požadovanej vozňovej triedy nie je zaradený do vlaku, sprevádzajúci personál prideliť cestujúcemu náhradné miesto vo vozňovej triede, na ktorú má zakúpený cestovný lístok. Ak toto nie je možné zabezpečiť, umiestni cestujúceho s cestovným lístkom na 2. vozňovú triedu v 1. vozňovej triede bez doplatku a cestujúceho na 1. vozňovú triedu v 2. vozňovej triede s Potvrdením o nevyužití 1. vozňovej triedy. Ak cestujúcemu nie je možné prideliť náhradné miesto vôbec, sprevádzajúci personál vydá cestujúcemu Potvrdenie o nevyužití miestenky. Na Potvrdení sprevádzajúci personál uvedie informácie „z viny spoločnosti“ a „cestujúcemu miesto pridelené, resp. miesto nepridelené“.

10.17 Ak sa vo vlaku dvaja cestujúci preukážu miestenkami na to isté miesto (duplicita), sprevádzajúci personál obidve miestenky odoberie a cestujúcim vydá ako náhradu za miestenku Písaný cestovný lístok, na ktorý opíše údaje z miestenky. Jedného cestujúceho umiestni na základe miestenky a pri umiestnení druhého cestujúceho postupuje podľa ods. 10.16.

Okrem ostatných údajov je sprevádzajúci personál povinný z cestovného dokladu opísať aj **rezervačné číslo**:


- na vnútroštátnom cestovnom doklade je to 8-miestne číslo tlačené v poslednom riadku v strede pod kódom vrátenia,
- na medzinárodnom cestovnom doklade je to 12-miestne číslo tlačené v ľavej časti dokladu dolu, tesne pod rámčekom.

Sprevádzajúci personál odovzdá druhopisy písaných cestovných lístkov (náhradné doklady za odobraté duplicitne vydané miestenky) spolu s odobratými miestenkami, Potvrdením o nevyužití 1. vozňovej triedy (v prípade, ak bola miestenka na 1. vozňovú triedu a náhradné miesto bolo cestujúcemu pridelené v 2. vozňovej triede) a spísaným Oznámením na konci zmeny v doplatkovej pokladnici, ktorá zabezpečí ich odoslanie na SeOTZ.

10.18 Sprevádzajúci personál **pri predložení cestovných dokladov zakúpených prostredníctvom:**

- internetovej stránky www.slovakrail.sk (ITD ZSSK) postupuje podľa PM, ČASŤ IV,
- internetovej stránky nemeckých, rakúskych a českých železníc postupuje podľa PM - Sprevádzajúci personál, Medzinárodná preprava.

10.19 Sprevádzajúci personál vykonáva elektronickú kontrolu železničných preukazov vydaných na ČD prostredníctvom iPOP. V prípade zlyhania elektronickej kontroly sa vykoná doplnková manuálna kontrola **voči black listu** (zoznamu neplatných preukazov). To znamená, že preukaz je platný, ak sa po zadaní čísla kontrolovaného železničného preukazu ČD zobrazí hláška: „Zadaný CDaP sa nenachádza medzi hľadanými“. Ak sa preukaz nachádza v black liste, nie je platný a voči cestujúcemu postupuje sprevádzajúci personál podľa PP ZSSK, resp. PP ZSSK IC.

 ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 24 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6


10.20 Obsluhujúci personál sprevádzajúci lôžkový/ležadlový vozeň pri nástupe cestujúcich do vozňa si vyžiada cestovné doklady. Tieto vráti cestujúcim pred ich vystupovaním. Výnimkou sú preukazy poslancov NR SR, sudcov Ústavného súdu SR, ŠOD a ŠOTD, ktoré si ich držiteľia ponechávajú u seba. Čísla a druh preukazov zamestnanec WGS zapíše do Kontrolného listu obsadenia lôžkového vozňa ZSSK 073524285/33281 (Kontrolný list obsadenia lôžkového vozňa) alebo do Kontrolného listu obsadenia ležadlového vozňa ZSSK 073524286/33282 (Kontrolný list obsadenia ležadlového vozňa).

10.21 Pri kontrole:

V lôžkovom/ležadlovom vozni od obsluhujúceho personálu **vyžiada cestovné doklady cestujúcich**, Sprievodný list, obsadzovací diagram a Kontrolný list obsadenia lôžkového/ležadlového vozňa. Porovná počet predložených cestovných dokladov a počet cestujúcich, uvedených na Kontrolnom liste obsadenia lôžkového/ležadlového vozňa. **Predložené cestovné doklady znehodnotí obvyklým spôsobom**, príp. vystaví cestovné lístky alebo doplatky cestovného. Ak sú podľa obsadzovacieho diagramu niektoré lôžka/ležadlá neobsadené, sprevádzajúci personál sa v prípade pochybností presvedčí priamo v kupé, či sú naozaj voľné. Túto kontrolu robí šetrne. Ak zistí, že lôžka/ležadlá sú obsadené cestujúcimi, i keď na ne neboli predložené zodpovedajúce cestovné doklady, vystaví cestovné lístky. V Kontrolnom liste obsadenia lôžkového/ležadlového vozňa označí miesto, ktoré bolo cestujúcemu pridelené a v zázname kontroly uvedie číslo rezervačného dokladu, ktorý nariadi obsluhujúcemu personálu lôžkového/ležadlového vozňa vystaviť. Do Kontrolného listu obsadenia lôžkového/ležadlového vozňa na vhodné miesto zároveň uvedie záznam „rezervačný doklad vydaný na pokyn sprevádzajúceho personálu“. **Na zistené nedostatky spíše Oznámenie**, ktoré odovzdá v doplatkovej pokladnici a tá ho odošle na SeOTZ, Oddelenie kontroly predaja (OKP), Rožňavská 1, Bratislava.

Z dôvodu možnosti výmeny informácií a riešenia prípadných mimoriadností v spolupráci s obsluhujúcim personálom lôžkového/ležadlového vozňa musí byť počas jazdy vlaku zabezpečený prístup sprevádzajúceho personálu do lôžkového/ležadlového vozňa. Z uvedeného dôvodu je sprevádzajúci personál povinný vymeniť si pred odchodom vlaku z východovej stanice s obsluhujúcim personálom lôžkového/ležadlového vozňa, ktorý má pridelený služobný telefón telefonický kontakt.

Za účelom kontroly alebo riešenia mimoriadností sprevádzajúci personál uzamknutie nástupných dverí lôžkových/ležadlových vozňov a prechodových dverí medzi vozňami na štvorhran nerešpektuje a je oprávnený kedykoľvek ich otvoriť. V prípade ich nemožného otvorenia sprevádzajúci personál kontaktuje obsluhujúci personál telefonicky alebo v najbližšej stanici osobne a požiada o sprístupnenie vozňov. Ak budú pokusy neúspešné, kontaktuje dispečing WGS na t. č. 0903 462 980 a prípad nahlási ústrednému dispečerovi. Sprevádzajúci personál **vždy** spíše **Oznámenie**, keď nie je **možné vykonať kontrolu** cestovných dokladov v lôžkovom/ležadlovom vozni **z dôvodu**, že bol sprístupnený až prostredníctvom dispečingu WGS alebo nebol sprístupnený vôbec.

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 25 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

10.22 Ak cestujúcemu s platným cestovným lístkom a lôžkovým/ležadlovým lístkom nie je v príslušnom vozni, príp. v príslušnej vozňovej triede pridelené miesto, alebo ak vozeň požadovanej vozňovej triedy nie je zaradený do vlaku, obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa prideliť cestujúcemu náhradné miesto vo vozňovej triede, na ktorú má zakúpenú rezerváciu, príp. do nižšej vozňovej triedy a cestujúcemu vydá Potvrdenie, v ktorom uvedie rozsah poskytnutej prepravy (2. vozňová trieda lôžko, 4- alebo 6-miestne ležadlo). Ak cestujúcemu nie je možné prideliť náhradné miesto, obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa vydá cestujúcemu Potvrdenie o nevyužití lôžkového/ležadlového lístka.

Ak sa vo vlaku dvaja cestujúci preukážu lôžkovými/ležadlovými lístkami na to isté miesto (duplicita), obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa zabezpečí u sprevádzajúceho personálu odobratie obidvoch rezervačných dokladov a vydanie náhradných Písaných cestovných lístkov ako náhradu za rezervačné doklady. Jedného cestujúceho umiestni na základe rezervácie a pri umiestnení druhého cestujúceho postupuje podľa tohto odstavca.

Okrem ostatných údajov je sprevádzajúci personál povinný z cestovného dokladu opísať aj **rezervačné číslo**:


- na vnútroštátnom cestovnom doklade je to 8-miestne číslo tlačené v poslednom riadku v strede pod kódom vrátenia,
- na medzinárodnom cestovnom doklade je to 12-miestne číslo tlačené v ľavej časti dokladu dolu, tesne pod rámčekom.

10.23 V salónnom vozni sprevádzajúci personál fyzickú kontrolu cestujúcich nevykonáva. Od sprievodcu salónneho vozňa si vyžiada cestovné doklady a povolenie jazdy tohto vozňa. Po prekontrolovaní mu tieto doklady vráti.

10.24 V reštauračnom vozni si sprevádzajúci personál vyžiada od vedúceho vozňa WGS Sprievodný list vozňa, z ktorého zistí počet osôb obsluhujúceho personálu. V prípade nedostatkov na strane WGS vykoná záznam do Sprievodného listu (na vhodnom mieste) a spíše Oznámenie, ktoré odovzdá komandujúcemu vo svojom SP/SPS, ktoré Oznámenie odošle na SeOTZ, OKP. Kontrolu cestujúcich vykoná ako vo vozňoch na sedenie. Sprevádzajúci personál sa v reštauračnom vozni zdržuje len počas kontroly.

10.25 Pri Rg cestách sa zamestnanci ZSSK prepravujú na základe služobného preukazu a Prevádzkového záznamu, kde majú vypísaný začiatok a plánované ukončenie zmeny. Pri cestách nad 200 km môžu použiť 1. vozňovú triedu. V tom prípade však musí byť v Prevádzkovom zázname uvedené z – do. V prípade nástupu cestujúceho s miestenkou sú povinní miesto okamžite uvoľniť. Zamestnanci ZSSK CARGO alebo ŽSR sa prepravujú na základe platného cestovného dokladu.

10.26 Ak sa cestujúci vo vlaku preukáže preukazom „Cestovný preukaz“ vydaný zastupiteľským úradom SR v zahraničí, musí k nemu predložiť aj platný cestovný lístok. Cestovný preukaz je vydávaný občanom, ktorí v zahraničí stratili alebo im bol odcudzený cestovný pas. Preukaz však slúži len ako náhradný cestovný doklad na návrat občana na územie SR a **neoprávňuje** jeho držiteľa cestovať bezplatne.

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 26 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

10.27 V súvislosti s kontrolou cestovných dokladov má sprevádzajúci personál právo vhodnou formou sa presvedčiť, či aj mimo kupé pre cestujúcich (napr. v hygienických zariadeniach) sa nenachádzajú cestujúci bez platných cestovných dokladov alebo cestujúci, ktorí by aj z iných dôvodov chceli uniknúť pozornosti zamestnancov ZSSK.

10.28 Po kontrole cestovných dokladov sa sprevádzajúci personál zdržiava výlučne v pridelených vozňoch, v ktorých venuje maximálnu pozornosť cestujúcim, ochotne rieši vzniknuté nedostatky, podáva doplňujúce informácie a sleduje správnu funkčnosť a vybavenosť súčastí vozňov.

10.29 Výkonom kontroly sprevádzajúceho personálu vo vlaku sú poverení:


- kontrolóri prepravy,
- vlakvedúci – inštruktor,
- ostatní zamestnanci ZSSK, podľa svojich pracovných náplní,
- držiteľia ŠOD,
- držiteľia ŠOTD,
- zamestnanci MDV SR oprávnení vykonať kontrolu plnenia Zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme, ich mená sú uvedené v iPOP.

10.30 Zamestnanec MDV SR, oprávnený vykonávať kontrolu plnenia Zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme zvolí formu oznámenia zistených nedostatkov sprevádzajúcemu personálu (osobne, písomne). V prípade požiadania zamestnancom MDV SR o spoločnú kontrolu, sprevádzajúci personál overí túto oprávnenosť v Zozname zamestnancov MDV SR oprávnených vykonávať kontrolu, ktorý sa nachádza v iPOP. Sprevádzajúci personál, na základe dispozície oprávneného zamestnanca MDV SR, vykoná požadovanú kontrolu.

10.31 Nedostatky spôsobené sprevádzajúcim personálom oznámi zamestnanec, vykonávajúci kontrolu bezodkladne sprevádzajúcemu personálu, ktorý ju spôsobil. Ak nedostatok nie je možné bezodkladne oznámiť sprevádzajúcemu personálu (napr. kontrolór SeOTZ vystupuje ako cestujúci, zistenie nedostatku v inom, resp. z iného vlaku a pod.), zamestnanec vykonávajúci kontrolu výsledok kontroly oznámi prednostovi SP/SPS čo najskôr po jej ukončení.

Článok 11. Zmena platnosti cestovných lístkov a postup pri ich nevyužití

Zmenu platnosti cestovných lístkov (skorší nástup) je možné vykonať len pred začiatkom platnosti cestovného lístka a len v pokladnici, a to v rámci vnútroštátnej prepravy. Výnimočne môže skorší nástup povoliť aj sprevádzajúci personál úradnou opravou. Pôvodný čas platnosti cestovného lístka pokladník alebo sprevádzajúci personál prečiarkne a nad pôvodné údaje doplní novú platnosť. Platnosť cestovného lístka sa tým nepredlžuje. Záznam potvrdí úradnou opravou.

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 27 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

Článok 12. Vyberanie cestovného a doplatkov cestovného vo vlaku

- 12.1** Sprevádzajúci personál nesmie bezdôvodne odkladať vyberanie cestovného alebo doplatku cestovného a hotovosť nesmie vybrať skôr, ako vystaví cestujúcemu cestovný lístok. Ak má vystaviť doplatok k cestovnému lístku, nesmie ho cestujúcemu odobrať a ponechať u seba s odôvodnením, že doplatok napíše neskôr. Cestovný lístok, ktorý vystavil sprevádzajúci personál vo vlaku, musí znieť až do požadovanej cieľovej stanice, okrem prípadov stanovených v PP ZSSK.
- 12.2** Sprevádzajúci personál má možnosť v iPOP zrušiť cestovný lístok, ktorý vydal. Zrušenie je potrebné vykonať v čo najkratšom čase od výdaja.
- 12.3** Pri výdaji doplatkov cestovného do správneho typu cestujúceho, na skutočnú prepravnú trasu, resp. vozňovú triedu je potrebné načítať 2D kód z pôvodného cestovného lístka cez „žiadny pôv. lístok“. Pri manuálnom zadávaní je potrebné vždy zadať všetky údaje v riadkoch „žiadny pôv. lístok“. V riadku „suma“ zadať len sumu za cestovné. Údaj „kód operácie“ sa na vnútroštátnych cestovných dokladoch z iPOP nachádza v pravom hornom rohu pod číslom PÚT za písmenom „K“. Na cestovnom lístku z KVC sa nachádza za transakčným číslom dokladu. Pri výdaji doplatkov k ITD a doplatkov k medzinárodným cestovným dokladom sa zadáva údaj „205096“.
- 12.4** Pri výdaji doplatkov cestovného pri medzinárodných cestovných lístkoch, ak cestujúci nespĺňa podmienky zľavneného cestovného sa v riadku „Suma“ zadá suma vnútroštátneho zľavneného cestovného, na ktoré cestujúci má nárok. Pri výdaji doplatku cestovného k cestovnému lístku s rezerváciou je nutné cenu rezervácie odpočítať a do políčka „Suma“ zadať len sumu za cestovné.
- 12.5** V prípade, ak cestujúci požiada o prestup do 1. vozňovej triedy, zaplatí rozdiel cestovného medzi cestovným na 1. vozňovú triedu a už zaplateným cestovným na 2. vozňovú triedu.
- Ak cestujúci požiada o doplatok na trati, kde platí relačná cena, doplatok do 1. vozňovej triedy sa vykonáva tak, že sa vypočíta rozdiel **relačných cien** v 1. a 2. vozňovej triede.
- Príklad cestujúci na trati Banská Bystrica - Bratislava zaplatí v 2. vozňovej triede 9,20 EUR a v 1. vozňovej triede zaplatí 13,80 EUR. Sprevádzajúci personál vykoná rozdiel medzi týmito cenami.
- 12.6** Ak nesprevádzané dieťa do 15 rokov nepredloží vo vlaku platný CLBP, ale predloží platný preukaz ZSSK, bude vo vlaku vypravené CLBP a vždy len prirážkou nižšou vo výške 3,00 EUR,
- ak nesprevádzané dieťa do 15 rokov predloží/nepredloží vo vlaku platný CLBP, ale nemá k dispozícii platný preukaz ZSSK, avšak predloží preukaz vydaný inou organizáciou alebo úradom, ktorý obsahuje aktuálnu fotografiu, meno, priezvisko a dátum narodenia alebo nepredloží iný preukaz a nie je **pochybnosť o veku** dieťa, zaplatí v 2. vozňovej triede obyčajné polovičné cestovné podľa cenníka č. 1 PP ZSSK a vždy len prirážku nižšou vo výške 1,50 EUR. Na tratiach so SVS zaplatí zľavnené jednorazové cestovné podľa cenníka č. 9 PP ZSSK a prirážku nižšou vo výške 1,50 EUR. Ak **nepredloží**

akýkoľvek preukaz vydaný inou organizáciou alebo úradom, ktorý obsahuje aktuálnu fotografiu, meno, priezvisko a dátum narodenia **a je pochybnosť o veku dieťaťa**, takýto cestujúci zaplatí obyčajné celé cestovné podľa cenníka č. 1 PP ZSSK a prirážku nižšiu vo výške 1,50 EUR alebo prirážku vyššiu vo výške 50,00 EUR (na trati Žilina – Rajec so SVS zaplatí obyčajné celé cestovné podľa cenníka č. 1 PP ZSSK a prirážku vyššiu, na tratiach so SVS TEŽ zaplatí obyčajné jednorazové cestovné podľa cenníka č. 9 PP ZSSK a prirážku vyššiu vo výške 50,00 EUR),


- **ak cestujúci s dieťaťom vo veku do 15 rokov nepredloží** vo vlaku **platný CLBP** pre dieťa do 15 rokov, **ale predloží platný preukaz ZSSK pre toto dieťa** (PREUKAZ PRE DIEŤA DO 15 ROKOV alebo PREUKAZ PRE ŽIAKA/ŠTUDENTA), bude dieťa do 15 rokov vo vlaku vypravené CLBP a prirážkou nižšou vo výške 3,00 EUR alebo prirážkou vyššou vo výške 50,00 EUR,
- **ak cestujúci s dieťaťom vo veku do 15 rokov predloží/nepredloží CLBP** pre dieťa do 15 rokov, avšak **bez preukazu ZSSK pre toto dieťa**, ale predloží preukaz vydaný inou organizáciou alebo úradom, ktorý obsahuje aktuálnu fotografiu, meno, priezvisko a dátum narodenia alebo nepredloží iný preukaz **a nie je pochybnosť o veku dieťaťa**, zaplatí v 2. vozňovej triede obyčajné polovičné cestovné podľa cenníka č. 1 a prirážku nižšiu vo výške 1,50 EUR alebo prirážku vyššiu vo výške 50,00 EUR. Na tratiach so SVS zaplatí zľavnené jednorazové cestovné podľa cenníka č. 9 PP ZSSK a prirážku vyššiu vo výške 50,00 EUR. **Ak nepredloží akýkoľvek preukaz** vydaný inou organizáciou alebo úradom, ktorý obsahuje aktuálnu fotografiu, meno, priezvisko a dátum narodenia **a je pochybnosť o veku dieťaťa**, takýto cestujúci zaplatí obyčajné celé cestovné podľa cenníka č. 1 PP ZSSK a prirážku nižšiu vo výške 1,50 EUR alebo prirážku vyššiu vo výške 50,00 EUR (na trati Žilina – Rajec so SVS zaplatí obyčajné celé cestovné podľa cenníka č. 1 PP ZSSK a prirážku vyššiu vo výške 50,00 EUR, na tratiach so SVS TEŽ zaplatí obyčajné jednorazové cestovné podľa cenníka č. 9 PP ZSSK a prirážku vyššiu vo výške 50,00 EUR),
- **ak cestujúci nastúpi do vlaku s dieťaťom vo veku do 15 rokov s CLBP a prestúpi vo vlaku do 1. vozňovej triedy**, zaplatí cestovné podľa cenníka č. 10 PP ZSSK, stípec C.

Pre nezaplatenie dlžnej sumy sprevádzajúci personál **nesmie z prepravy vylúčiť deti do 15. roku veku**, nesprevádzané osobou staršou ako 15 rokov. Dieťa prepraví do jeho cieľovej stanice.

12.7 V prípade **hlásenej cesty**, ak nastúpia cestujúci do vlaku bez cestovného lístka zaplatia (okrem tratí so SVS):

- **v obsadenej stanici**, cestovné z nástupnej do cieľovej stanice a prirážku nižšiu,
- **v neobsadenej stanici**, cestovné z nástupnej do cieľovej stanice bez prirážky nižšej.

Za hlásenú cestu sa považuje, ak cestujúci bez cestovného lístka aktívne vyhľadávajú sprevádzajúci personál a cestovný lístok si zakúpia.

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 29 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

12.8 V prípade **nehlásenej cesty**, ak nastúpia cestujúci do vlaku bez cestovného lístka zaplatia:

- **v obsadenej stanici, ako aj v neobsadenej stanici**, okrem cestovného z nástupnej do cieľovej stanice aj prirážku vyššiu,

Za nehlásenú cestu sa považuje, ak cestujúci bez cestovného lístka ihneď po nastúpení do vlaku sprevádzajúci personál nevyhľadá, alebo snahu zakúpiť si cestovný lístok má až po vyzvaní sprevádzajúceho personálu pri kontrole.

Nadalej ostávajú v platnosti výnimky osobitne spomínané v PP ZSSK, vrátane podmienok prepravy na SVS.

12.9 Cestujúcim, ktorí nastúpia do vlaku v obsadenej stanici a žiadajú zľavnené cestovné SKUPINA, na ktoré spĺňajú podmienky, zľavnené cestovné sa vo vlaku prizná a k cestovnému v prípade hlásenej cesty zaplatia prirážku nižšiu za každého cestujúceho.


12.10 Ak držiteľia preukazu ŤZP a ŤZP-S v určenom čase (24 hodín) si uplatnia svoju požiadavku o pomoc a nastúpia do vlaku bez cestovného lístka, ich cesta sa vždy považuje za hlásenú a vo vlaku zaplatia vždy len príslušné cestovné bez prirážky nižšej. Ak držiteľia preukazu ŤZP a ŤZP-S nemajú v určenom čase (24 hodín) uplatnenú požiadavku o pomoc a nastúpia do vlaku bez cestovného lístka, zaplatia okrem príslušného cestovného vždy len prirážku nižšiu (okrem tratí so SVS, kde zaplatia prirážku vyššiu).

12.11 Doplatok do 1. vozňovej triedy **pre držiteľa preukazu ŤZP-S a jeho sprievodcu je možný. Držiteľ preukazu ŤZP-S zaplatí rozdiel** medzi cestovným na 1. vozňovú triedu (cenník č. 10 PP ZSSK, stĺpec C) a už zaplateným cestovným na 2. vozňovú triedu. Do 1. vozňovej triedy sprievodca zaplatí cestovné podľa cenníka č. 10 PP ZSSK, stĺpec D.

12.12 Doplatok do 1. vozňovej triedy **pre dieťa od 6. roku veku do 15. roku veku, ktoré je zároveň držiteľom preukazu ŤZP a jeho sprievodcu je taktiež možný.** Do 1. vozňovej triedy zaplatí dieťa od 6. roku veku do 15. roku veku cestovné podľa cenníka č. 10 PP ZSSK, stĺpec C a jeho sprievodca zaplatí cestovné podľa cenníka č. 10 PP ZSSK, stĺpec D.

12.13 Doplatok do 1. vozňovej triedy je možný aj pre cestujúcich s ponukou SKUPINA.

12.14 Z prepravy nemožno vylúčiť cestujúceho preto, že nezaplatil za znečistenie, poškodenie interiéru vozňa, neoprávnené zamykanie a odomykanie dverí, nedodržanie zákazu fajčenia, neoprávnené obloženie miesta a pod., ak sa sprevádzajúceho personálu preukázal preukazom totožnosti, na základe ktorého bolo spísané Potvrdenie. U detí do 15. roku veku spíše na Potvrdenie údaje sprevádzajúceho. Prvý diel, aj priepis Potvrdenia sa odovzdá v doplatkovej pokladnici. Ak cestujúci úmyselne opakovane spôsobí znečistenie, poškodenie interiéru vozňa, poruší zákaz fajčenia alebo odomykania dverí alebo opakovane


	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 30 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

obloží miesto, môže byť vylúčený z prepravy, a to aj vtedy, ak zaplatil už predtým poplatok, príp. preukázal svoju totožnosť.

- 12.15** Cestujúci, ktorý zavíni mimoriadne zastavenie vlaku v stanici alebo na trati, ako aj cestujúci, ktorý svojím konaním alebo správaním zavíni, že vlak pripravený na odchod nemôže včas odísť alebo zavíni jeho meškanie, zaplatí okrem poplatku za zastavenie a zdržanie vlaku aj úhradu podľa cenníka PP ZSSK. Ak sa na mimoriadnom zastavení (meškaní) podieľa viac osôb, poplatok za zastavenie a zdržanie vlaku sa rozpočíta medzi všetkých cestujúcich, ktorí zdržanie vlaku zapríčinili a úhradu za nepovolené zastavenie a zdržanie vlaku zaplatí každý cestujúci v plnej výške. Pokiaľ nezaplatia uvedený poplatok a úhradu, sprevádzajúci personál si vyžiada údaje na vymáhanie dlžných súm. Na každého cestujúceho sprevádzajúci personál spíše Potvrdenie osobitne. V tomto prípade prvý diel a priepis Potvrdenia odovzdá sprevádzajúci personál v doplatkovej pokladnici.
- 12.16** Od cestujúceho, ktorý vo vlaku nezaplatí požadovanú sumu, si sprevádzajúci personál vyžiada preukaz totožnosti a potrebné údaje zapíše do Potvrdenia. Ak sa cestujúci nepreukáže preukazom totožnosti, sprevádzajúci personál postupuje podľa PM, ČASŤ IV. V prípade, ak sprevádzajúci personál vylučuje cestujúceho z prepravy, je potrebné brať ohľad na zdravie alebo bezpečnosť vylučovanej osoby a zvážiť miesto vylúčenia.
- 12.17** Ak cudzí štátny príslušník, vrátane občana Českej republiky, bez platných cestovných dokladov nemá peniaze na zaplatenie cestovného, sprevádzajúci personál spíše Oznámenie a uvedie v ňom všetky dostupné údaje podľa predloženého preukazu totožnosti. Následne cestujúceho v najbližšej vhodnej stanici vylúči z prepravy. Ak cestujú spolu viacerí cudzí štátni príslušníci, Oznámenie spíše na každého cestujúceho osobitne. Oznámenie odovzdá v doplatkovej pokladnici.
- 12.18** Pri požiadavke cestujúceho na zmenu prepravnej cesty vo vlaku v rámci medzinárodnej prepravy (napr. pri použití vlaku cez iný PPB alebo iný smer cesty na ZSSK ako je uvedený na cestovnom lístku), sprevádzajúci personál postupuje podľa PM - Sprevádzajúci personál, Medzinárodná preprava.

Článok 13. Znehodnotenie cestovných dokladov

- 13.1** Platné cestovné doklady predložené cestujúcim vo vlaku, ako aj cestovné doklady vydané vo vlaku, sa musia po skontrolovaní znehodnotiť výhradne pečiatkou. Znehodnocovaním sa nesmie porušiť tlač alebo písané záznamy na cestovných dokladoch. Ich platnosť a ďalšie údaje musia ostať čitateľné.
- 13.2** V prípade poruchy alebo straty pečiatky sa cestovné doklady vo vnútroštátnej preprave znehodnocujú perom modrej farby, a to zápisom na zadnej strane cestovného dokladu, ktorý musí obsahovať číslo vlaku, dátum a podpis zamestnanca. Sprevádzajúci personál je povinný spísať Oznámenie, na základe ktorého prednosta SP/SPS v čo najkratšom čase zabezpečí výmenu pečiatky alebo novej gumičky.

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 31 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

13.3 Vnútroštátne cestovné doklady sa znehodnocujú:

- pečiatkou na zadnej strane – pri ceste TAM na ľavom okraji zvisle nadol a pri ceste SPÄŤ na pravom okraji cestovného lístka zvisle nadol,
- časové cestovné lístky sa znehodnocujú iba raz pri ceste „TAM“ a raz pri ceste „SPÄŤ“.

Sprevádzajúci personál **neznehodnocuje** cestovné lístky platné na neobmedzený počet ciest, cestovné lístky omylom použité na inej trati alebo cestovné lístky, ktoré neuznáva za platné.

V prípade náhradnej autobusovej dopravy, kedy nie je možné BCL označiť v označovači, sprevádzajúci personál BCL označí pečiatkou, výnimočne (len v prípade ich poruchy) zápisom dátumu, čísla vlaku a podpisom.


Jednosmerný cestovný lístok vystavený vo vlaku sprevádzajúcim personálom, resp. cestovný doklad vystavený z iPOPKVC TaBo sa znehodnocuje pečiatkou na prednej strane cestovného lístka v dolnej časti pod textom. Spiatočný cestovný lístok sa znehodnocuje na zadnej strane cestovného lístka tak, aby pečiatka nezasahovala do tlačenej textu.

13.4 Odchylna od ods. 13.3 postupuje sprevádzajúci personál pri znehodnocovaní cestovných lístkov:

- Voľný cestovný lístok v 1. vozňovej triede ZSSK 073524914/33300 (na 12 ciest) – v 2. stĺpci príslušného riadku, v ktorom je zapísaná cesta cestujúcim, sa znehodnotí zápisom v tvare – číslo vlaku a podpis sprevádzajúceho personálu,
- Mesačný cestovný lístok ZSSK 073524918/33301 – znehodnotí sa len raz, v deň prvej cesty TAM (napr. 10.) sa znehodnotí v príslušnej kolónke prečiarknutím dátumu v tvare „X“, pri ceste SPÄŤ sa taktiež prečiarkne dátum cesty v tvare „X“. Zároveň sprevádzajúci personál znehodnotí cestovný lístok pečiatkou na zadnej strane - pri ceste TAM na ľavom okraji zvisle nadol a pri ceste SPÄŤ na pravom okraji cestovného lístka zvisle nadol. Tzn. označenie pečiatkou len 1-krát pri prvej ceste TAM a 1-krát pri ceste SPÄŤ.

13.5 Medzinárodné cestovné doklady sa znehodnocujú výlučne pečiatkou alebo zápisom. V prípade používania pečiatok na znehodnocovanie cestovných dokladov sa znehodnocujú:

- Medzinárodné cestovné lístky (MCL) pre jednotlivých cestujúcich vydané z EZ, ako aj manuálne vydané MCL:
 - na jednoduchú cestu (cesta „TAM“ alebo cesta „SPÄŤ“) – na prednej strane MCL na dolnom okraji zľava doprava,
 - na spiatocnú cestu (cesta „TAM a SPÄŤ“) - na prednej strane MCL na dolnom okraji, pri ceste „TAM“ - zľava doprava až do stredu a pri ceste „SPÄŤ“ - sprava doľava až do stredu.
- MCL vydané pre skupiny cestujúcich:
 - skupinové MCL a kontrolné lístky ako MCL vydané pre jednotlivých cestujúcich na jednoduchú cestu alebo na spiatocnú cestu.

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 32 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

- Medzinárodný doplnkový lístok sa neznehodnocuje.
- Rezervačné doklady (miesteny, ležadlové a lôžkové príplatky) - na prednej strane rezervačného dokladu na dolnom okraji zľava doprava.
- MCL so záznamom dátumu použitia, ktorý uvedie cestujúci (napr. Interrail, FIP):
 - na prednej strane MCL na dolnom okraji vo výške záznamu dátumu uvedenej cesty a zároveň sa nesmie dotknúť ešte nepoužitých rubriek na záznamy dátumu.

V prípadoch, ak sprevádzajúci personál pri znehodnocovaní MCL nemá k dispozícii pečiatku, použije pero modrej farby a zápis o kontrole výnimočne vykoná na zadnej strane. Zápis musí obsahovať číslo vlaku, dátum a podpis zamestnanca.

Medzinárodný skupinový cestovný lístok CIV ZSSK 073524307/33291 sprevádzajúci personál znehodnotí zápisom na zadnej strane skupinového cestovného lístka takto:

- v rubrike „Prepravca” uvedie ZSSK,
- v rubrike „Zistené vo vlaku” uvedie číslo vlaku,
- v rubrike „dňa” uvedie dátum kontroly,
- v rubrikách „z” a „do” uvedie stanice ŽSR, medzi ktorými sa preprava podľa skupinového cestovného lístka uskutočňuje,
- v rubrikách „V 1. triede Dospelí, Deti” a „V 2. triede Dospelí, Deti” uvedie skutočný počet cestujúcich dospelých a detí v skupine,
- v rubrike „Kontrolný zamestnanec“ uvedie svoj podpis.

Znehodnocovať cestovné doklady iným spôsobom (napr. trhaním) je zakázané.


13.6 Sprevádzajúci personál pred sprevádzaním konkrétneho vlaku je povinný nastaviť na pečiatke určenej na znehodnocovanie cestovných dokladov číslo vlaku XXXXX (päťmiestne číslo) a dátum v tvare: DD, MM, RR (deň, mesiac, rok).

13.7 Ak sprevádzajúci personál nesprávne znehodnotí cestovný doklad pečiatkou (napr. pri ceste TAM znehodnotí cestu SPÄŤ), nesprávne označenú cestu zakrúžkuje a zapíše záznam: omyl a záznam úradne overí. Zápis nesmie zasahovať do údajov, ktoré sú uvedené na cestovnom doklade. Zároveň vydá cestujúcemu Potvrdenie.

13.8 Pri zmene sprevádzajúceho personálu, resp. pri prestupe cestujúcich, už raz znehodnotenú vnútroštátne cestovné doklady sa druhýkrát neznehodnocujú, sprevádzajúci personál vykoná len vizuálnu kontrolu. Medzinárodné cestovné doklady sa znehodnocujú pečiatkou alebo zápisom pri každej kontrole.

Článok 14. Neplatné cestovné doklady


14.1 Príčiny neuznania cestovných dokladov, príp. dôvody na odobratie preukazov na zľavnené cestovné stanovuje PP ZSSK.

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 33 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

- 14.2** V prípade použitia neplatnej BČK vydanéj ZSSK so zákazníckou ponukou (použitá inou ako oprávnenou osobou, údaje na BČK sú nečitateľné, menené, je poškodená, nefunkčná) sprevádzajúci personál BČK označí za zadržanú, odoberie ju, vystaví Potvrdenie, ktoré spolu s BČK odovzdá v doplatkovej pokladnici. V ostaných prípadoch sprevádzajúci personál BČK neodoberie, ale postupuje podľa PP ZSSK.
- 14.3** Sprevádzajúci personál pri kontrole BČK na poskytovanie zľavneného cestovného pre žiakov a študentov postupuje podľa PM, ČASŤ IV.
- 14.4** Pri odobratí neplatného preukazu na zľavnené cestovné, sprevádzajúci personál spíše Potvrdenie s uvedením dôvodu odobratia. Prvý diel vydá cestujúcemu, priepis odovzdá v doplatkovej pokladnici.
- 14.5** Ak sprevádzajúci personál zistí, že preukaz, ktorý nebol vydaný ZSSK (napr. ŤZP, ŤZP-S) obsahuje neúplné alebo nesprávne údaje, tento uzná. Cestujúceho upozorní na tieto skutočnosti. O zistenom prípade spíše Oznámenie, ktoré odovzdá v doplatkovej pokladnici.
- 14.6** Ak sa cestujúci vo vlaku preukáže neplatným cestovným dokladom, sprevádzajúci personál od cestujúceho vyberie cestovné a prirážku vyššiu podľa PP ZSSK.
- 14.7** Ak sa cestujúci vo vlaku preukáže cestovným lístkom za zľavnené cestovné bez nároku na zľavnené cestovné (**nepredloží platný preukaz**), sprevádzajúci personál zaplatenú sumu uzná a vyberie doplatok do celého cestovného príslušnej vozňovej triedy, v prípade vlakov Os a REX do vzdialenosti 60 km do cestovného REGIONAL, v prípade vlakov vyššieho druhu aj príplatok na vlak vyššieho druhu s prirážkou nižšou alebo prirážkou vyššou.
- V prípade časového cestovného lístka (žiačkeho, traťového predplatného a pod.) sa cestujúci považuje za cestujúceho bez platného cestovného lístka a zaplatí celé cestovné príslušnej vozňovej triedy, v prípade vlakov Os a REX do vzdialenosti 60 km v 2. vozňovej triede cestovné REGIONAL, príp. príplatok na vyšší druh vlaku a prirážku nižšiu alebo prirážku vyššiu.

Článok 15. Úmrtie vo vlaku


- 15.1** Ak sprevádzajúci personál zistí, že sa vo vlaku nachádza cestujúci, ktorý nejaví známky života, zabezpečí privolanie príslušníkov PZ a lekára do najbližšej vhodnej stanice alebo zastávky. Prípád čo najskôr oznámi regionálnemu, resp. ústrednému dispečerovi. Do príchodu lekára sprevádzajúci personál zabezpečí uzatvorenie priestoru, kde sa uvedený cestujúci nachádza. V prípade potvrdenia smrti cestujúceho privolaným lekárom a jeho následným vyložením z vlaku, sprevádzajúci personál zabezpečí uzamknutie kupé, vozňa, príp. motorového vozňa až do konečnej stanice, kde bude vykonaná dezinfekcia. V prípade, ak ide o kupé, stačí ho uzamknúť. V prípade, ak ide o veľkopriestorový vozeň, sprevádzajúci personál zabezpečí vyprázdnenie časti vozňa, resp. celého vozňa, kde sa zosnulý cestujúci nachádzal. Sprevádzajúci personál poučí rušňovodiča v motorovom vozni, aby nevstupoval do uzatvoreného priestoru, kde sa nachádzal zosnulý cestujúci.

 <small>ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO</small>	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 34 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

- 15.2** Sprevádzajúci personál zabezpečí príručnú batožinu zosnulého cestujúceho pred odcudzením. Spíše Oznámenie, kde uvedie druh príručnej batožiny a počet kusov. Príručnú batožinu a prvopis Oznámenia odovzdá v stanici, kde bol zosnulý vyložený a priepis Oznámenia odovzdá na komande vo svojej domovskej stanici.
- 15.3** Pri úmrtiach cestujúcich počas prepravy vlakom nie je nutné vyradovať vozne z vlaku, ani meniť motorové vozne. V prípade infekčnej choroby, alebo iných závažných poranení po potvrdení privolaným lekárom rozhodne o vyradení vozňa ústredný, resp. regionálny dispečer.
- Pri vlaku, ktorý je radený len zo samostatného motorového vozňa rozhodne o ďalšom postupe ústredný, resp. regionálny dispečer s prihliadnutím na prevádzkové možnosti a frekvenciu cestujúcich na danej trati. Ak sa zosnulý nachádzal vo vozni s klimatizáciou, sprevádzajúci personál zabezpečí v tomto vozni prirodzené vetranie oknami a klimatizáciu vypne.

Článok 16. Nájdené veci

- 16.1** Pod pojmom nájdené veci sa rozumejú veci, ktoré sa našli vo vlakoch osobnej prepravy prevádzkovaných ZSSK alebo v staničných priestoroch určených pre cestujúcich zamestnancami ZSSK alebo cestujúcimi.
- 16.2** Nálezca je podľa Občianskeho zákonníka povinný nájdenú vec bezodkladne odovzdať jej vlastníkovi alebo tomu, kto ju stratil. Veci úplne malej hodnoty, ako napr. noviny, časopisy, propagačný materiál a pod. sa nepovažujú za stratené, nálezca si ich môže ponechať.
- 16.3** Ak sa prihlási vlastník o nájdenú vec, môže sa mu vydať vec len vtedy, ak dotyčný hodnoverne preukáže, že mu vec patrí (presne opíše stratenú vec alebo jej obsah) a preukáže svoju totožnosť.
- 16.4** Prevzatie nálezu potvrdí vlastník veci v Potvrdení. Do Potvrdenia sa napíše meno, priezvisko, adresa a číslo preukazu totožnosti preberajúceho.
- 16.5** Sprevádzajúci personál odovzdáva nájdené veci na komande alebo u strojmajstra, okrem ŽST Košice a Bratislava. V ŽST Košice sprevádzajúci personál odovzdáva nájdené veci v doplatkovej pokladnici CeP a v ŽST Bratislava hl. st. zamestnancovi úschovne batožín CeP. V prípade, ak nálezca (zákazník, ktorý nájdenú vec odovzdal sprevádzajúcejmu personálu) požaduje potvrdenie o odovzdaní nájdenej veci, je povinnosťou sprevádzajúceho personálu prevzatie nájdenej veci potvrdiť nálezcovi na manipulačnom tlačive Oznámenie, prvý diel si ponechá a druhú diel odovzdá nálezcovi. Určený zamestnanec nálezy odosiela ako služobnú zásielku do zberne nálezov CeP Košice.
- 16.6** Komandujúci alebo určený zamestnanec CeP po prevzatí nájdenej veci postupuje podľa Smernice Nájdené veci, podľa ktorej je povinný odoslať elektronickou poštou správu o nájdenej veci na kontaktné centrum ZSSK na e-mailovú adresu info@slovakrail.sk.
- 16.7** Nájdená vec zostáva na komande a na CeP po dobu 3 dní od dátumu odoslania správy prostredníctvom elektronickej pošty na KC, z dôvodu možnosti prevzatia

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 35 z 35
	Predajný manuál – ČASŤ II. Preprava cestujúcich a batožín vo vnútroštátnej preprave	2_54_SeSZ_v6

nájdenej veci zo strany cestujúceho, po zistení, kde sa ním hľadaná vec nachádza prostredníctvom informácie z KC. V prípade, ak sa majiteľ dožaduje stratenej veci a preukáže (napr. popisom veci), že predmetná vec je jeho majetkom, určený zamestnanec odovzdá nájdenú vec majiteľovi, ktorý prevzatie potvrdí podpisom na zázname prvopisu „Hlásenie o nájdenej veci“ spolu s uvedením adresy, čísla preukazu totožnosti.

16.8 Nález osobných dokladov (napr. preukaz totožnosti, vodičský preukaz, iné osobné doklady a dokumenty) sa odovzdá príslušníkom PZ spolu s Potvrdením.

V prípade, ak majiteľ nájdenej veci požaduje jej zaslanie služobnou poštou do inej stanice ako sa nájdená vec nachádza, je povinný zaplatiť za jej zaslanie poplatok podľa PP ZSSK.

Článok 17. Úhrady a náhrady za poškodenie alebo znečistenie

17.1 Za poškodenie alebo znečistenie interiéru vozňa je cestujúci povinný zaplatiť úhradu, aj náhradu vzniknutej škody. Výška úhrady je stanovená v cenníku PP ZSSK.

17.2 V prípade poškodenia alebo znečistenia vozidiel alebo zariadení ZSSK cestujúcim, sprevádzajúci personál vyzve cestujúceho, aby znečistenie odstránil. V tomto prípade sa úhrada od cestujúceho nevyberá.

Ak cestujúci poškodí vozeň alebo kupé, spíše sprevádzajúci personál Oznámenie, v ktorom presne popíše rozsah poškodenia. Zároveň spíše Potvrdenie, ktoré vyplní podľa predtlaču. Oznámenia a Potvrdenie odovzdá na komande.

Článok 18. Reklamácie

Podmienky na prepravu cestujúcich, prepravu bicyklov, batožín a kuriérnych zásielok stanovuje PP ZSSK a PP ZSSK IC, ktoré upravujú práva, povinnosti a zodpovednosť dopravcu a cestujúcich.

Článok 19. Preprava cestujúcich vo vlakoch súkromných dopravcov

19.1 Na vybraných tratiach ŽSR sa preprava cestujúcich môže zabezpečovať vo vlakoch súkromných dopravcov a aj vo vlakoch ZSSK.

19.2 Na prepravu cestujúcich platia:

- vo vlakoch ZSSK prepravné podmienky a tarifa PP ZSSK,
- vo vlakoch súkromného dopravcu prepravné podmienky a tarifa príslušného súkromného dopravcu.

19.3 Podmienky prepravy cestujúcich vo vlakoch súkromných dopravcov sú uvedené v PM, ČASŤ IV.