Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.

ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO
NÁRODNÝ DOPRAVCA

Predajný manuál – Sprevádzajúci personál
Medzinárodná preprava

2_34_SeSZ_v8

Účinnosť od: 15.03.2018

Spracovateľ/kontakt: Ing. Ľuboslava Húdeková 910/5128	**Podpis:** Húdeková, v. r.	**Dňa:** 06.03.2018
Schválil: Ing. Peter Kliment	**Podpis:** Kliment, v. r.	**Dňa:** 09.03.2018
Gestorský útvar: Sekcia služieb zákazníkom	**Garant:** Riaditeľ SeSZ	**Uloženie originálu:** SeSZ
Rozdeľovník: UO, SeM, SeSZ, SeOTZ, UP, SeRP, UE, SeUD, US, SeIT, SeMN, OPS, OIK, OK, ORSP		

Distribúcia riadeného výtlačku útvaru
Názov organizačného útvaru:

Za tlač zodpovedá:	**Podpis:**	**Tlač zo systému – Dátum:**	**Počet a umiestnenie výtlačkov na útvare:**

OBSAH

SLEDOVANIE VYDANÍ A ZMIEN DOKUMENTU 4
ROZSAH ZNALOSTÍ 5
VYMEDZENIE POJMOV A SKRATIEK 6
ČLÁNOK 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA 9
1.1 Predpisové ustanovenia 9
1.2 Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave 9
1.3 Všeobecné ustanovenia 9
ČLÁNOK 2. KÓDY ŽELEZNÍC A DOPRAVNÝCH SPOLOČNOSTÍ 10
ČLÁNOK 3. OSOBITNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY PLATNÉ V MEDZINÁRODNEJ PREPRAVE PRE CESTOVNÉ LÍSTKY BEZ INTEGROVANEJ REZERVÁCIE (SCIC-NRT) A OSOBITNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY PLATNÉ V MEDZINÁRODNEJ PREPRAVE PRE CESTOVNÉ LÍSTKY VYDANÉ PODĽA TARIFY VÝCHOD - ZÁPAD (EWT) 11
3.1 Všeobecné ustanovenia SCIC-NRT 11
3.2 Všeobecné ustanovenia EWT 12
3.3 Cestovné lístky 12
3.4 Všeobecné prepravné podmienky 15
3.5 Osobitné zľavy 17
3.6 Preprava psov a malých zvierat, príručných batožín 21
3.7 Vrátenie, výmena, návratky cestovných dokladov 23
3.8 Uplatnenie práv z prepravnej zmluvy v medzinárodnej železničnej osobnej preprave 24
3.9 Pilotný projekt „Spolupráca železníc v prípade zmeškania prípojov/spojení a nadväzných služieb“ 28
ČLÁNOK 4. OSOBITNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY PRE NOČNÉ VLAKY PLATNÉ V MEDZINÁRODNEJ PREPRAVE 29
ČLÁNOK 5. OSOBITNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY PLATNÉ V MEDZINÁRODNEJ PREPRAVE PRE CESTOVNÉ DOKLADY VYDANÉ PODĽA TARIFY VÝCHOD - ZÁPAD (EWT) 37
5.1 Podmienky použitia lôžok/ležadiel a miest na sedenie 37
5.2 Osobitné prípojky k vybraným ponukám a vlakom s globálnymi cenami 41
5.3 Zľavy v Tarife Východ – Západ 42
5.4 Susedská preprava ZSSK – UŽ 42
ČLÁNOK 6. OSOBITNÉ PONUKY ZLIAV V MEDZINÁRODNEJ PREPRAVE 43
ČLÁNOK 7. VÝDAJ A NÁVRATKY CESTOVNÝCH DOKLADOV V POKLADNICIACH ZSSK 44
7.1 Výpravná oprávnenosť na výdaj medzinárodných cestovných dokladov 44
7.2 Výdaj medzinárodných cestovných dokladov 44
7.3 Výpočet cestovného za trate ŽSR 46
7.4 Zľavy zo základného cestovného ZSSK 46
7.5 Vypravenie skupín 47

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

7.6 Výpočet cestovného pri zmene prepravnej cesty 47
7.7 Výdaj doplatku do 1. vozňovej triedy v susedskej preprave ZSSK – ČD 48
7.8 Návratky z medzinárodných cestovných dokladov v pokladniciach ZSSK . 48
7.9 Návratky, odškodnenia a náhrada nákladov z medzinárodných cestovných dokladov pri vzniku mimoriadnych situácií 50
7.10 Zmena prepravnej trasy pri meškaní vlakov 56
7.11 Odškodňovanie cestujúcich v lôžkových vozňoch v susedskej preprave ZSSK - ČD z dôvodu nedodržania teplotného komfortu 57
ČLÁNOK 8. VÝDAJ REZERVÁCIÍ V POKLADNICIACH ZSSK 59
8.1 Všeobecné prepravné a tarifné podmienky 59
8.2 Zľavy z cien lôžkových/ležadlových príplatkov 62
8.3 Výdaj rezervácií na služobné preukazy FIP/OSŽD 63
8.4 Výmena alebo zmena rezervácie 63
8.5 Návratok 63
ČLÁNOK 9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA 64

PRÍLOHA 1. PREPRAVA ZSSK – ČD
PRÍLOHA 2. PREPRAVA ZSSK – MÁV-START, GYSEV/ RAABERBAHN
PRÍLOHA 3. PREPRAVA ZSSK – PKP
PRÍLOHA 4. PREPRAVA ZSSK – ÖBB
PRÍLOHA 5. PREPRAVA ZSSK – DB
PRÍLOHA 6. CITYSTAR
PRÍLOHA 7. RAILPLUS
PRÍLOHA 8. OSOBITNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY PRE OSOBY SO ZNÍŽENOU SCHOPNOSŤOU POHYBU A ORIENTÁCIE
PRÍLOHA 9. ZJEDNODUŠENÁ PREPRAVA BICYKLOV
PRÍLOHA 10. PONUKY EURAIL GROUP GIE
PRÍLOHA 11. ZOZNAM KRAJÍN A ŽELEZNIČNÝCH SPOLOČNOSTÍ APLIKUJÚCICH NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY Č. 1371/2007/ES O PRÁVACH A POVINNOSTIACH CESTUJÚCICH V ŽELEZNIČNEJ PREPRAVE
PRÍLOHA 12. MANUÁLNY VÝDAJ MEDZINÁRODNÝCH CESTOVNÝCH DOKLADOV

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

SLEDOVANIE VYDANÍ A ZMIEN DOKUMENTU

Zoznam vydaní dokumentu

Číslo vydania	Popis	Účinnosť
1	Prvotné vypracovanie	01.01.2011
2	Druhé vydanie	11.12.2011
3	Tretie vydanie	09.12.2012
4	Štvrté vydanie	15.12.2013
5	Piate vydanie	14.12.2014
6	Šieste vydanie	13.12.2015
7	Siedme vydanie	01.03.2017
8	Ôsme vydanie	15.03.2018

Záznam o zmenách

Číslo zmeny	Popis	Účinnosť	Podpis správcu dokumentu

ROZSAH ZNALOSTÍ

Funkčné miesto / rola	Útvar	Rozsah znalostí[1]
Zamestnanci	SeSZ	Úplná
Zamestnanci	SeOTZ	Úplná
Zamestnanci	SeM	Informatívna
Zamestnanci	UO	Informatívna
Zamestnanci	UE	Informatívna
Zamestnanci	US	Informatívna
Zamestnanci	UP	Informatívna
Zamestnanci	OIK	Informatívna
Zamestnanci	OK	Informatívna
Zamestnanci	OSMV	Informatívna
Prednosta SP/SPS	SeRRP	Úplná
Vedúci prevádzky	SeRRP	Úplná
Komandujúci	SeRRP	Úplná
Sprevádzajúci personál	SeRRP	Úplná
Strojmajster	SeRRP	Úplná
Vedúci CeP	SeSZ	Informatívna
Hlavný pokladník	SeSZ	Informatívna
Doplatkový pokladník	SeSZ	Informatívna

[1] Úplná alebo Informatívna

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

VYMEDZENIE POJMOV A SKRATIEK

kontrolór školiteľ - vykonáva kontrolu v pokladnici, povinné školenia, skúšky, nepovinné konzultácie
kontrolór prepravy - vykonáva kontrolu vo vlaku, povinné školenia, skúšky, nepovinné konzultácie
vlakvedúci inštruktor - zabezpečuje vzdelávanie sprevádzajúceho personálu po technickej stránke a kontrolu ich činnosti
pokladník - zamestnanec, ktorý po získaní oprávnenia na výkon pokladničných činností je zaradený do funkcie „pokladník“ na pracovnej pozícii „informátor, osobný pokladník, referent kontaktného centra“
sprevádzajúci personál - vlakvedúci, vlakvedúci vlaku, rušňovodič poverený výkonom sprevádzajúceho personálu
stanica - ďalej v texte tarifný bod alebo TB
ABB – EWT - Všeobecné prepravné podmienky
AIV - Dohoda o medzinárodnej železničnej preprave cestujúcich a preprave batožín
ARV - Dohoda o dopravných obmedzeniach v medzinárodnej železničnej preprave cestujúcich a batožín
BBT - Osobitné prepravné a tarifné podmienky
BČK - Bezkontaktná čipová karta
CETP - Central Europe Triangle Pass
CeP - Centrum predaja
CIT - Medzinárodný železničný prepravný výbor
CIV - Jednotné právne predpisy pre zmluvu o medzinárodnej železničnej preprave cestujúcich a batožín, príloha A COTIF
CL - Cestovný lístok
CLB - cestovný lístok na bicykel alebo cestovný lístok na batožinu
CLBP - cestovný lístok na bezplatnú prepravu
COTIF - Dohovor o medzinárodnej železničnej preprave
ČR - Česká republika
DPH - Daň z pridanej hodnoty
EEP - European Eastpass
EČV – Evidenčné číslo vozidla
EU - Európska únia
EUR (€) - Mena a menová jednotka eurozóny
EZ - Elektronické zariadenia na výdaj cestovných lístkov a rezervačných dokladov
JLV – Jedálne a lôžkové vozne
FIP - Združenie pre medzinárodné cestovné výhody zamestnancov železníc

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

GCC-CIV/PRR - Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb
Gr. - Pri názve stanice – pohraničný priechodový bod (PPB)
GVD - Grafikon vlakovej dopravy
GTV-CIT - Príručka pre osobnú prepravu
GTT-CIV - Príručka prepravných dokladov CIV
IČO - Identifikačné číslo organizácie
ISIC - International Student Identity Card
ITD - Doma tlačený cestovný doklad zakúpený prostredníctvom internetu
KC - Kontaktné centrum
KVC - Komplexné vybavenie cestujúcich
iPOP - spoločné pomenovanie pre iPOPKVC Vlak aj pre iPOPKVC TaBo
MCL - medzinárodný cestovný lístok
MPS - Malý pohraničný styk
NRT - NRT ZSSK, ČD....- medzinárodný cenník
OCTI - Ústredný úrad pre medzinárodnú železničnú prepravu
OIK - Odbor inšpekcie a kontroly
OSŽD – Organizácia pre spoluprácu železníc
OTIF - Medzištátna organizácia pre medzinárodnú železničnú prepravu
OZP – Osoba so zdravotným postihnutím a osoba so zníženou pohyblivosťou (OZP) - každá osoba, ktorej pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená pre akékoľvek trvalé alebo dočasné fyzické postihnutie (poškodenie orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva), duševné postihnutie alebo poškodenie, alebo iný dôvod postihnutia, alebo v dôsledku veku a ktorej situácia si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôsobenie služieb (napr. aj tehotné ženy), ktoré sú k dispozícii pre všetkých cestujúcich a ich potrebám
EWT - Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky vydané podľa Tarify Východ - Západ
PM - Predajný manuál
POS - Platobný terminál
PP ZSSK - Prepravný poriadok Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. (Všeobecné prepravné podmienky) Vnútroštátna osobná doprava
PP ZSSK IC - Prepravný poriadok Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. pre IC vlaky (vlaky prevádzkované mimo ZoDSVZ)
PPB - Pohraničný priechodový bod
PÚB - Pojazdná úschovňa batožín
PÚT - Presne účtované tlačivo
PZ – Policajný zbor
RIT - Spoločnosť Rail Inclusive Tours s ponukou zľavnených medzinárodných

cestovných lístkov
RP – Rezervačné pracovisko ZSSK
SCIC - Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave
SCIC-AT - Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre autovlak
SCIC-IRT - Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky s integrovanou rezerváciou
SCIC-NRT - Osobitné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky bez rezervácie
SCIC-NT - Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre nočné vlaky
SCIC-RPT - Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre sieťové cestovné lístky
SeOTZ - Sekcia odúčtovania tržieb železníc
SeSZ - Sekcia služieb zákazníkom
SMPS - Dohoda o medzinárodnej preprave cestujúcich
SpP - Sprevádzajúci personál
SP/SPS – Stredisko prevádzky/ Stredisko prevádzky stanica
SR - Slovenská republika
TB - Tarifný bod
TK - Tarifný kód
TČ - Transakčné číslo
TČD - Transakčné číslo dokladu
ŤZP - Fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím
ŤZP-S - Fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím so sprievodcom
UIC - Medzinárodná železničná únia
VOD - Vlaky osobnej dopravy
WGS - Wagon Slovakia Košice, a.s.
ZSSK - Železničná spoločnosť Slovensko, a.s. (železničný podnik, dopravca)
ZP - zmluvný predaj
ŽP - Železničný preukaz
ŽSR - Železnice Slovenskej republiky

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

ČLÁNOK 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Predpisové ustanovenia

Medzinárodná preprava osôb sa realizuje podľa:

- Dohovoru o medzinárodnej železničnej preprave (COTIF) z roku 1999 a jeho prílohy A Jednotné právne predpisy pre zmluvu o medzinárodnej preprave osôb (CIV), Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007, z 23.októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (Nariadenia č. 1371/2007) vrátane prílohy I k Nariadeniu č. 1371/2007, ak v príslušných krajinách je platné, aplikovateľné a neboli poskytnuté výnimky z ustanovení Nariadenia č. 1371/2007,
- Všeobecných prepravných podmienok pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR),
- Osobitných prepravných podmienok platných v medzinárodnej preprave (SCIC),
- mimoriadnych prepravných podmienok jednotlivých dopravcov (zahŕňajú spoločné prepravné podmienky viacerých dopravcov - zväzové tarify),
- práva mimoriadnych podmienok pre námorné trasy zmiešanej prepravy železnica/loď, ktorému podlieha dopravca pre námornú prepravu.

1.2 Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave

Od 03.12.2009 platí UIC Vyhláška 106, ktorá upravuje všeobecné zásady účasti na Osobitných prepravných podmienkach platných v medzinárodnej preprave (SCIC). Cieľom vyhlášky je zjednotiť štruktúru prepravných a predajných podmienok v medzinárodnej osobnej preprave a umožniť dopravcom, aby sa prispôsobili príslušnej konkurenčnej situácii na prepravnom trhu.

Štruktúra SCIC

- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky bez integrovanej rezervácie (SCIC-NRT),
- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky s integrovanou rezerváciou (SCIC-IRT),
- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre sieťové cestovné lístky (SCIC-RPT),
- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre nočné vlaky (SCIC-NT),
- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre autovlak (SCIC-AT),
- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky vydané podľa Tarify Východ-Západ (EWT).

1.3 Všeobecné ustanovenia

- Na výdaj medzinárodných priamych a úsekových cestovných lístkov, na spojenia jedného alebo viacerých zahraničných dopravcov platia vyššie uvedené ustanovenia, ak v PM – Sprevádzajúci personál, Medzinárodná preprava nie je uvedené inak.

ČLÁNOK 2. KÓDY ŽELEZNÍC A DOPRAVNÝCH SPOLOČNOSTÍ

Železnica/dopravná spoločnosť	Značka	Kód
Belgicko	SNCB/NMBS	1088
Bielorusko	BC	0021
Bulharsko	BDŽ	1152
Česká republika	ČD	1154
Dánsko	DSB	1186
Estónsko	EVR	0026
Federácia Bosna a Hercegovina	ZFBH	0050
Fínsko	VR	0010
Francúzsko	SNCF	0087
Chorvátsko	HŽ	1178
Grécko	OSE	0073
Holandsko	NS	1184
Írsko	CIE	0060
Srbsko (Srbija voz)	SV	1172
Čierna Hora	ŽPCG	1062
Kazachstan	KZH	0027
Litva	LG	0024
Lotyšsko	LDŽ	0025
Luxembursko	CFL	0082
Macedónsko	MZ-T	1065
Maďarsko	MÁV-START	1155
	EPA MÁV	0043
Maroko	ONCFM	0093
Moldavsko	CFM	0023
Nemecko	DB	1080
Nórsko	NSB	1076
Poľsko	PKP	1251
Portugalsko	CP	0094
Rakúsko	ÖBB	1181
Rumunsko	CFR CALATORI	1153
Rusko (vrátane FPC - Federal Passenger Company AG)	RŽD	1120
Slovensko	ZSSK	1156
Slovinsko	SŽ	0079
Republika Srpsko	ZRS	0044
Španielsko	RENFE	1171
Švédsko	SJ	1174
Švajčiarsko	SBB/CFF	1185
Taliansko	Trenitalia	0083
Turecko	TCDD	0075

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

Ukrajina	UŽ	0022
Veľká Británia (Severné Írsko)	ATOC (NIR)	1170
Lodná spoločnosť Hellenic Mediterranean Lines	HML	3061
Lodná spoločnosť Attica Enterprises (Adriatic Sea)	EA Adriatic	3062
Lodná spoločnosť Attica Enterprises (Baltic Sea)	EA Baltic	3064
Lodná spoločnosť Seafrance	SEAFRANCE	3066
Lodná spoločnosť Stenaline	Stl NL	0006
Berner Alpen Bahn	BLS	0063
SiLja Line AB	SL	3052
Viking Line	VL	3029

ČLÁNOK 3. OSOBITNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY PLATNÉ V MEDZINÁRODNEJ PREPRAVE PRE CESTOVNÉ LÍSTKY BEZ INTEGROVANEJ REZERVÁCIE (SCIC-NRT) A OSOBITNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY PLATNÉ V MEDZINÁRODNEJ PREPRAVE PRE CESTOVNÉ LÍSTKY VYDANÉ PODĽA TARIFY VÝCHOD - ZÁPAD (EWT)

3.1 Všeobecné ustanovenia SCIC-NRT

Rozsah platnosti

Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky bez integrovanej rezervácie (SCIC-NRT) platia na výdaj medzinárodných priamych a úsekových cestovných lístkov, na spojenia jedného alebo viacerých zahraničných dopravcov. Neplatia na spojenia medzi miestami v krajine vydávajúcej spoločnosti.

SCIC-NRT sú súčasťou osobitných prepravných podmienok platných v medzinárodnej preprave (SCIC). Zoznamy tratí a vzdialeností v medzinárodnej preprave cestujúcich a medzinárodné cenníky NRT jednotlivých dopravcov sa vypracovávajú len vo forme dát potrebných na zapracovanie do výdajných systémov.

Súčasťou SCIC–NRT sú aj osobitné zľavy: RAILPLUS, Key Account Ticket, Vojenské prepravy, Zjednodušená preprava bicyklov, Preprava nevidiacich, Preprava imobilných, Preprava OZP a Prenájom vlakov a vozňov - mimoriadne vlaky a mimoriadne vozne.

Zoznam zúčastnených dopravcov

Attica	CFR CALATORI	IR (Izrael)	ONCFM	SNCB/NMBS	ZFBH
BDŽ	CP	IRR (Irak)	OSE	SNCF	ZRS
B & I Line	DB	LG	PKP	SSL	ZSSK
BLS	DSB	MÁV-START	RAI (Irán)	SŽ	
ČD	Trenitalia	MZ-T	RENFE	SV	
CEL	GYSEV/Raaberbahn	NIR	Sea France	TCDD	
CFL	HML	NS	SBB/CFF	VL	
CIE	HŽ	NSB	SJ	VR	
CFS (Sýria)	IF	ÖBB	SL	ŽPCG	

3.2 Všeobecné ustanovenia EWT

Rozsah platnosti tarify

Tarifa Východ – Západ platí na výdaj medzinárodných priamych a úsekových cestovných lístkov pri preprave cestujúcich medzi dopravcami zúčastnenými na preprave CIV a SMPS. Nevzťahuje sa na spojenia medzi stanicami v krajine vydávajúceho dopravcu.

Tarifu tvoria

- Všeobecné prepravné podmienky (ABB – EWT),
- Osobitné prepravné a tarifné podmienky (BBT).

Zoznam zúčastnených dopravcov – právny základ

Attica (CIV)	**FCP** (SMPS)	**ÖBB** (CIV)	**SSL** (CIV)	**ZPCG** (CIV)
BDŽ (CIV)	**HML** (CIV)	**OSE** (CIV)	**SŽ** (CIV)	**ZSSK** (CIV)
BC (SMPS)	**HŽ** (CIV)	**PKP** (CIV)	**SV** (CIV)	
ČD (CIV)	**KZH** (SMPS)	**RENFE** (CIV)	**TCDD** (CIV)	
CFL (CIV)	**LDŽ** (CIV)	**RŽD** (SMPS)	**VL** (CIV)	
CFM (SMPS)	**LG** (CIV)	**SJ** (CIV)	**UŽ** (SMPS)	
CFR CALATORI (CIV)	**MÁV- START/ GYSEV** (CIV)	**SNCB/NMBS** (CIV)	**Trenitalia** (CIV)	
DB (CIV)	**MZ-T** (CIV)	**SL** (CIV)	**VR** (CIV)	
DSB (CIV)	**NS** (CIV)	**SBB/CFF** (CIV)	**ZFBH** (CIV)	
EVR (SMPS)	**NSB** (CIV)	**SNCF** (CIV)	**ZRS** (CIV)	

3.3 Cestovné lístky

Cestovné lístky sa vydávajú:

- pre jednotlivcov a psov,
- pre skupiny cestujúcich,
- bicykle.

Výdaj cestovných lístkov

- cestovné lístky sa vydávajú priame a úsekové, a to:
  - z miesta odchodu v krajine výdaja do miesta určenia v zahraničí,
  - z miesta odchodu v zahraničí do miesta určenia v krajine výdaja,
  - z PPB do miesta určenia v zahraničí v prípade, ak cestujúci už má jeden alebo viacero vnútroštátnych cestovných lístkov vydávajúcej železničnej spoločnosti,
  - z PPB do miesta určenia v tuzemsku v prípade, ak cestujúci už má jeden alebo viacero vnútroštátnych cestovných lístkov inej ako vydávajúcej železničnej spoločnosti,
  - z miesta odchodu v zahraničí do PPB v prípade, ak cestujúci už má jeden alebo viacero vnútroštátnych cestovných lístkov vydávajúcej železničnej spoločnosti,
  - z miesta odchodu v tuzemsku do PPB v prípade, ak cestujúci už má jeden alebo viacero úsekových cestovných lístkov inej ako vydávajúcej železničnej spoločnosti,

  - úsekové cestovné lístky sa vydávajú na spojenia medzi miestami jednej krajiny, ktorá nie je krajinou výdaja, pokiaľ toto spojenie nie je súčasťou medzinárodnej cesty,
- cestovné lístky na cestu tam a späť je možné vydávať pri:
  - ceste tam a späť rovnakou prepravnou trasou,
  - ceste tam a späť rôznymi prepravnými trasami,
  - ceste späť z inej stanice ako cieľovej pri ceste tam,
  - ceste späť do inej stanice ako bola východová pri ceste tam,
- cestovné lístky (priame alebo úsekové) môžu byť vydané iba na spolu súvisiace spojenie. Pre každého jednotlivého cestujúceho sa v zásade vydáva jeden cestovný lístok. Ak cestuje podľa osobitných ponúk alebo iných zverejnených ustanovení viacero osôb spoločne do cieľovej stanice, môžu byť vypravení na jednom cestovnom lístku, ale ich počet musí byť uvedený na cestovnom lístku.

Predaj cestovných lístkov

- cestovné lístky sa vydávajú najskôr 2 mesiace pred prvým dňom platnosti. Tento čas je možné predĺžiť na 11 mesiacov, aby bolo možné zabezpečiť, napr. rezerváciu miesta. Vo výnimočných prípadoch, napr. pri zmene cestovného poriadku alebo pri osobitných ponukách, môže byť čas predpredaja cestovných dokladov skrátený,
- na určité ponuky a/alebo pre určité spojenia môže byť stanovený minimálny čas predpredaja alebo predpredaj môže byť vylúčený,
- výdaj cestovných lístkov vo vlaku podlieha vnútroštátnym ustanoveniam dopravcu,
- cestovné lístky NRT sa vydávajú v závislosti od osobitných prepravných podmienok dopravcov na meno alebo bez mena,
- pre osobitné ponuky, ktoré sú dostupné len prostredníctvom určitých distribučných kanálov, môžu platiť osobitné prepravné podmienky.

Online predaj

- online predaj prebieha prostredníctvom internetu, príp. prostredníctvom predajných miest dopravcov alebo cestovných kancelárií,
- cestovné lístky predané online, ktoré sú vytlačené na papieri, majú bezpečnostný certifikát,
- pri výdaji online cestovných lístkov prostredníctvom predajných miest dopravcov alebo prostredníctvom splnomocnených cestovných kancelárií, platia podmienky príslušného predajného miesta,
- online papierové a elektronické doklady (e-CD) sa vydávajú pre konkrétnu osobu. Výdaj cestovného lístka sa uskutoční prepojením osobných údajov s údajmi z preukazu na zľavu, s údajmi z debetnej alebo z kreditnej karty alebo prepojením na preukaz totožnosti,
- pri platbe musí cestujúci oznámiť dopravcovi najmenej tieto údaje:
  - priezvisko, krstné meno,
  - e-mailovú adresu,
  - údaje potrebné k platbe (napr. druh karty, číslo účtu, bankové identifikačné číslo, atď.),
- ponuky dostupné v online predaji sú uvedené v osobitných prepravných podmienkach dopravcov zúčastnených na uvedených ponukách,

- online papierové a e-CD sú neprenosné. Platia len v spojení s platobnou kartou uvedenou na identifikáciu pri zakupovaní alebo v spojení s preukazom totožnosti. Cestujúci uvedený na takomto cestovnom lístku a majiteľ platobnej karty/preukazu totožnosti musia byť identickí,
- na platbu platia postupy určené príslušným vydávajúcim dopravcom,
- pre samostatne cestujúce deti sa vydávajú online papierové a e-CD podľa podmienok dopravcu,
- online papierový a e-CD môže byť vrátený alebo vymenený výlučne prostredníctvom internetového portálu alebo dopravcu, ktorý tieto cestovné lístky vydal. Na vrátenie a výmenu online papierových a e-CD platia vo všeobecnosti osobitné podmienky príslušných dopravcov.

Platnosť cestovných lístkov

- cestovné lístky vydané podľa tarify **SCIC-NRT** platia **4 dni**,
- cestovné lístky vydané podľa tarify **EWT** železnicami **s právnym základom CIV** (**vrátane ZSSK**) **platia 4 dni**, s výnimkou cestovných lístkov vydaných železnicami LG, LDŽ a TCDD, ktoré platia **15 dní**,
- cestovné lístky vydané podľa tarify **EWT** železnicami **s právnym základom SMPS** platia **15 dní,**
- cestovné lístky viazané na konkrétny vlak alebo konkrétnu rezerváciu platia vo všeobecnosti len na uvedený vlak a uvedený dátum,
- dopravcovia môžu bilaterálnymi alebo multilaterálnymi dohodami stanoviť kratší alebo dlhší čas platnosti cestovných lístkov,
- ak cestovný lístok nie je viazaný na konkrétny vlak a dátum, cestujúci môže nastúpiť svoju cestu v ktorýkoľvek deň počas platnosti cestovného lístka, musí ju však ukončiť najneskôr vlakom, ktorý podľa cestovného poriadku prichádza do miesta určenia v posledný deň platnosti, najneskôr do 24.00 h,
- čas platnosti začína plynúť v deň, ktorý je uvedený na cestovnom lístku,
- prvý deň platnosti sa považuje za celý deň.

Použitie cestovných lístkov

- cestujúci má nárok na prepravu len v tom prípade, ak vlastní platný cestovný lístok,
- pri použití určitých vlakov alebo vozňov (vozne na sedenie, lôžkové alebo ležadlové vozne, atď.) je potrebné uhradiť osobitné príplatky,
- cestujúci môže pre seba označiť miesto ako obsadené. Ak opustí svoje miesto bez toho, aby ho zreteľne označil, stráca na toto miesto nárok,
- na tratiach, na ktorých nie sú radené vozne vyššej vozňovej triedy, platia cestovné lístky len do vozňov nižšej vozňovej triedy, za ktorú sa vypočíta cestovné,
- cestovný lístok bez viazanosti na konkrétny vlak alebo rezerváciu oprávňuje tiež na prepravu v nižšej vlakovej kategórii alebo v nižšej vozňovej triede,
- ak sú k dispozícii alternatívne trate, na prepravu musí byť využitý jeden z uvedených smerov. Prechod z jednej trate na inú je zakázaný,
- pri manuálnom výdaji sú cestovné lístky platné len v prípade, ak sú vložené do obálky,

- pri cestovných lístkoch na cestu tam a späť sa musí najskôr nastúpiť cesta tam, inak je cestovný lístok neplatný,
- cestovné lístky vydané dopravcom SNCF vo Francúzsku alebo dopravcom Trenitalia v Taliansku, musia byť označené pred začiatkom cesty, na ich vlastných spojeniach platia max. 4 hodiny v Taliansku a max. 24 hodín vo Francúzsku po označení,
- dopravca môže v prípade potreby odobrať cestovný lístok a musí vydať cestujúcemu náhradný cestovný lístok. Podľa pokynov medzinárodného železničného dopravného výboru CIT k UIC vyhláške 361 boli zavedené v rámci medzinárodnej prepravy **náhradné a pomocné cestovné doklady**. **S účinnosťou od 01.10.2010** ZSSK tieto tlačivá používa len **ako náhradné cestovné doklady** pri odobratí cestovných dokladov vo vlaku v rámci pokynov uvedených vo vyhláške UIC, a to len kontrolórmi prepravy. Ako **pomocné cestovné doklady v pokladniciach** ZSSK (v prípade nefunkčnosti elektronického výdajného systému) sa tieto tlačivá nepoužívajú. Môžu sa však vo vlakoch ZSSK vyskytnúť, pretože iné železničné podniky ich vydávajú aj v pokladniciach,
- po nastúpení cesty neexistuje nárok na poskytnutie zliav z ceny za prepravu.

3.4 Všeobecné prepravné podmienky

Zmena prepravnej cesty

- zmena trasy pri priamych cestovných lístkoch, ako aj pri úsekových cestovných lístkoch nie je v zásade povolená. Jednotliví dopravcovia však môžu stanoviť odlišné pravidlá vo svojich osobitných podmienkach,
- pri cestovných lístkoch s viazanosťou na vlak alebo rezerváciu platí trať uvedeného vlaku ako údaj o povolenom smere cesty,
- pri ostatných cestovných lístkoch môže byť smer cesty zmenený za podmienky úhrady prípadného rozdielu cestovného,
- nový kratší smer cesty neoprávňuje cestujúceho na návratok cestovného,
- na zmenu prepravnej cesty pri priamych alebo pri úsekových cestovných lístkoch sa vydáva doplnkový lístok, ak pokladnica, v ktorej si cestujúci uplatnil požiadavku, má potrebné tarifné informácie. Inak sa postupuje podľa vnútroštátnych ustanovení, platných v príslušnej krajine. Výnimky platné pri určitých ponukách môžu byť uvedené v osobitných prepravných podmienkach dopravcov,
- na zmenenú trať sa uhrádza rozdiel medzi cestovným na jednosmernú cestu na nový a pôvodný smer cesty,
- pri výpočte týchto cien sa zohľadní prípadná zľava prichádzajúca do úvahy, mimo zľavy, ktorá sa poskytuje na spojeniach jednotlivých dopravcov pri ceste tam a späť. Tento rozdiel v cestovnom sa vypočíta z TB, v ktorom sa delia oba smery cesty (alebo z TB nachádzajúceho sa bezprostredne pred ním), do TB, v ktorom sa oba smery cesty opäť spájajú, napr. Čadca Gr. - Žilina a Horní Lideč Gr. – Žilina (alebo do TB nachádzajúceho sa bezprostredne za ním),
- u detí sa zohľadnia príslušné pôvodne aplikované zľavy podľa vekových hraníc.

Prechod do vyššej vozňovej triedy alebo do vyššej kategórie vlaku

- prechod do vyššej vozňovej triedy alebo do vyššej kategórie vlaku nie je pri priamych, ako aj pri úsekových cestovných lístkoch v zásade povolený. Jednotliví

dopravcovia môžu stanoviť odlišné pravidlá vo svojich osobitných podmienkach. Na ZSSK je prestup do vyššej vozňovej triedy povolený,

- na prechod do vyššej vozňovej triedy alebo do vyššej kategórie vlaku pri priamych alebo pri úsekových cestovných lístkoch sa vydáva doplnkový lístok, pokiaľ pokladnica má potrebné tarifné informácie. V opačnom prípade sa postupuje podľa vnútroštátnych ustanovení, platných v príslušnej krajine. Výnimky platné pri určitých ponukách môžu byť uvedené v osobitných prepravných podmienkach dopravcov,
- doplnkový lístok sa vydáva len na jednoduchú cestu, buď na celú trať uvedenú na cestovnom lístku alebo len na časť trate,
- vyberá sa rozdiel medzi cestovným na jednosmernú cestu na vozňovú triedu alebo vlakovú kategóriu, ktorá bude použitá a pôvodnou, uvedenou na cestovnom lístku. Pri výpočte týchto cien sa zohľadní prípadná zľava prichádzajúca do úvahy, mimo zľavy, ktorá sa poskytuje na spojeniach jednotlivých dopravcov pri ceste tam a späť,
- pri pridelení iného miesta vo vyššej vozňovej triede alebo vo vyššej kategórii vlaku z dôvodov, ktoré sú na strane dopravcu, sa doplatok nevyžaduje,
- ak je cestujúcemu pridelené miesto v nižšej vozňovej triede alebo nižšej kategórii vlaku, označí túto skutočnosť sprevádzajúci personál na cestovnom lístku, rezervačnom doklade alebo príslušnom doklade. Rozdiel sa cestujúcemu vráti vo forme návratku podľa osobitných prepravných podmienok dopravcu,
- u detí sa zohľadnia príslušné pôvodne aplikované zľavy podľa vekových hraníc,
- pri tarifných ponukách s viazanosťou na konkrétny vlak/povinnú rezerváciu sú prechody medzi kategóriami vlaku, resp. vozňovými triedami vylúčené.

Prerušenie cesty

- v čase platnosti cestovného lístka môže cestujúci v zásade prerušiť svoju cestu ľubovoľný počet krát a bez formalít. Výnimky platné pri určitých ponukách môžu byť uvedené v osobitných prepravných podmienkach dopravcov,
- prerušením cesty sa čas platnosti cestovných lístkov nepredlžuje,
- cestu môže cestujúci opäť nastúpiť len v tom TB, kde bola cesta prerušená alebo v TB, ktorý sa nachádza na ešte nepoužitej trati,
- na tratiach BC, CFM, EVR, KZH, RŽD a UŽ, v prípade prerušenia cesty, je cestujúci povinný v priebehu 3 hodín po príchode vlaku predložiť svoj cestovný lístok v pokladnici na označenie.

Zmena dopravcu

- pri paralelnej obsluhe jednej trate viacerými dopravcami nie je zmena dopravcu v zásade povolená. Jednotliví dopravcovia však môžu zmenu dopravcu povoliť. V takom prípade je táto skutočnosť uvedená v osobitných prepravných podmienkach príslušných dopravcov.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

3.5 Osobitné zľavy

Všeobecne

- cestovné NRT sa vypočíta na základe ceny jednoduchej cesty za jednotlivých dopravcov, a to na konkrétnu vozňovú triedu a kategóriu vlaku, príp. kategóriu služieb, ktoré dopravcovia ponúkajú,
- podmienky na poskytnutie zľavy z týchto základných cien sú uvedené nižšie. V osobitných prepravných podmienkach dopravcov je uvedené, či a za akých podmienok poskytujú dopravcovia zľavy presahujúce uvedené ustanovenia,
- dopravcovia zverejňujú ceny cestovného podľa platných právnych ustanovení príslušnej krajiny.

Výpočet cestovného

- cestovné NRT sa vypočíta podľa platných cenníkov NRT jednotlivých dopravcov, ktoré sú platné v deň vydania cestovného lístka,
- za jednoduchú cestu sa účtuje dopravcom stanovená cena,
- na cestu tam a späť rovnakou trasou sa účtuje dvojnásobná cena za jednoduchú cestu alebo sa účtuje osobitná cena, ktorú stanoví dopravca,
- pri ceste tam a späť rôznymi trasami platí nasledovné:
  - pri použití služieb jedného dopravcu pri ceste tam a späť sa vyberá cestovné za jednoduchú cestu tam a za jednoduchú cestu späť, pokiaľ nie je stanovená osobitná cena na cestu tam a späť,
  - pri použití služieb rôznych dopravcov pri ceste tam alebo pri ceste späť sa vyberá vždy cena za jednoduchú cestu každým smerom, tak ako je táto cena zverejnená príslušným dopravcom,
- pri ceste tam a späť s cestou späť z inej stanice ako cieľovej pri ceste tam alebo s cestou späť do inej stanice ako je nástupná stanica pri ceste tam, sa vypočíta cestovné za každú použitú trať ako cestovné za jednoduchú cestu,
- na výpočet úsekových cestovných lístkov jednotlivých dopravcov môžu platiť osobitné ustanovenia. Tieto ustanovenia sú uvedené v osobitných prepravných podmienkach dopravcov,
- pri použití celého kupé sa k samotnému medzinárodnému cestovnému NRT môžu pripočítať dodatočné poplatky (servisné poplatky, prístavné poplatky, atď.), ktoré sú uvedené v osobitných prepravných podmienkach príslušných dopravcov. Pokiaľ nie je v osobitných prepravných podmienkach dopravcov uvedené inak, na doplatky sa nevzťahujú zľavy z cestovného (vrátane zliav pre deti),
- použitie celého kupé je povolené, ak sa na všetky miesta v kupé zakúpia cestovné lístky. Nárok na zľavu majú len tí cestujúci, ktorí skutočne cestujú. Za ostatné miesta je potrebné zaplatiť celé cestovné. Dopravcovia však majú právo takéto použitie obmedziť, odmietnuť alebo poskytnúť za osobitných podmienok.

Zľavy z cestovného pre deti

- deti do spodnej vekovej hranice podľa tabuľky „Vekové hranice detí“ (t. j. do 4., resp. 6. roku) sa prepravujú bezplatne. Ak je pre tieto deti požadované samostatné miesto, prepravujú sa za cestovné pre dieťa,

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

- deti od spodnej do hornej vekovej hranice (t. j. do 12. roku) podľa tabuľky „Vekové hranice detí“ sa prepravujú za polovicu cestovného pre dospelú osobu (s výnimkami podľa poznámok),
- rozhodujúcim dňom na uplatnenie zľavneného cestovného je deň pred dňom dovŕšenia vekovej hranice (napr. ak sa poskytuje zľavnené cestovné pre dieťa do 15. roku – nárok na polovičné cestovné je do dovŕšeného 14,99 roku),
- na použitie podmienok pri preprave detí je rozhodujúci dovŕšený vek dieťaťa v deň nástupu cesty. Na bezplatnú prepravu detí platí platný cestovný doklad sprevádzajúcej dospelej osoby,
- u dopravcov BDŽ, ČD, CFL, CFF/SBB, DB, DSB, HZ, MÁV-START, GYSEV/Raaberbahn, ÖBB, SJ, SNCB/NMBS, SZ, VR, ZSSK, ZPCG, SV sa deti do 6. roku prepravujú v sprievode dospelej osoby bezplatne,
- v rozsahu platnosti SMPS nie je povolené prepravovať deti do 12 rokov bez sprievodu dospelého,
- s jedným dospelým môžu bezplatne cestovať max. dve deti,

Vekové hranice detí

Železnica / dopravná spoločnosť	Kód	Vekové hranice detí	Samostatne cestujúce dieťa staršie ako	Osoba sprevádzajúca dieťa staršia ako	Poznámka
Belgicko	SNCB/NMBS	6. – 12. r.	6. r.	12. r.	
Bielorusko	BC	4. – 12. r.			
Bulharsko	BDŽ	6. – 12. r.	10. r.		
Česká republika	ČD	6. – 15. r.	6. r.	10. r.	
Čierna Hora	ŽPCG	6. – 14. r.	6. r.		
Dánsko	DSB	6. – 16. r.	6. r.		
Estónsko	EVR	4. – 12. r.			
Federácia Bosna a Hercegovina	ZFBH	4. – 12. r.	4. r.		
Fínsko	VR	6. – 17. r.	6. r.		
Francúzsko	SNCF	4. – 12. r.	4. r.		
Chorvátsko	HŽ	6. – 12. r.	6. r.		
Grécko	OSE	4. – 12. r.			
Holandsko	NS	4. – 12. r.	12. r.	18. r.	
Írsko Severné Írsko	CIE NIR	4. – 16. r.	4. r.		V Írsku (Írska republika a Severné Írsko) platí na železničných, ako aj na námorných trasách. Na nám. trasách

					medzi Veľkou Britániou a európskym kontinentom však platí veková hranica od 4. do 14. roku.
Srbsko	SV	6. – 14. r.	6. r.		
Kazachstan	KZH	4. – 12. r.			
Litva	LG	4. – 12. r.	4. r.		
Lotyšsko	LDŽ	4. – 12. r.			
Luxembursko	CFL	6. – 12. r.	6.r.		
Macedónsko	MZ-T	4. – 12. r.	4. r.		
Maďarsko	MÁV-START	6. – 14. r.	10 r.	18 r.	
	GYSEV/ Raaberbahn		10 r.	18. r.	
Maroko	ONCFM	4. – 12. r.			
Moldavsko	CFM	4. – 12. r.			
Nemecko	DB	6. – 15. r.	6. r.	18. r.	
Nórsko	NSB	4. – 16. r.	4. r.		Deti bez sprievodu len v 2. vozňovej triede.
Poľsko	PKP	4. – 12. r.	13. r.	18. r.	
Portugalsko	CP	4. – 13. r.	-		
Rakúsko	ÖBB	6. – 15. r.	6. r.	-	Vrátane súkromných dopravcov ÖBB.
Rumunsko	CFR CALATORI	4. – 12. r.	18. r.	18.r.	
Rusko	RŽD	4. – 12. r.			
Slovensko	ZSSK	6. – 15. r.	6. r.	15. r.	
Slovinsko	SŽ	6. – 12. r.	6. r.		
Republika Srpsko	ZRS	4. – 12. r.	4. r.		
Španielsko	RENFE	4. – 12. r.	4. r.		
Švédsko	SJ	7. – 20. r.	7. r.		Deti do 7. roku cestujú bezplatne, pokiaľ cestujú v sprievode dospelej osoby. Deti od 7. do 20. roku (19,99 roku)

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

					cestujú s 50 % zľavou.
Švajčiarsko	SBB/CFF	6. – 16. r.	6.r.		Vrátane súkr. dopr. SBB.
Taliansko	Trenitalia	4. – 12. r.			
Turecko	TCDD	4. – 12. r.	4. r.		
Ukrajina	UŽ	4. – 12. r.			
Lodná spol. Hellenic Mediterranean Lines	HML	4. – 12. r.			
Lodná spol. Attica Enterprises (Adriatic Sea)	EA Adriatic	4. – 12. r.	18. r. alebo 15. r. s písomným povolením rodiča (zák. zástupcu)	18. r.	
Lodná spol. Attica Enterprises (Baltic Sea)	EA Baltic	4. – 12. r.	18. r. alebo 15. r. s písomným povolením rodiča (zák. zástupcu)	18. r.	
Lodná spol. Seafrance	SEAFRANCE	4. – 12. r.			
Lodná spol. Stenaline	Stl NL	4. – 12. r.			
Berner Alpen Bahn	BLS	4. – 12. r.			
SiLja Line AB	SL	4. – 12. r.			
Viking Line	VL	4. – 12. r.			

Námorné trasy: **Loď a katamarán**

Veľká Británia ↔ európsky kontinent do 14. roku

Zľavy z cestovného pre skupiny

- nárok na prepravu skupiny cestujúcich vzniká len v prípade, ak dopravca môže prepraviť skupinu vo vlakoch, lodiach a autobusoch pravidelnej prepravy podľa cestovného poriadku,
- zľava pre skupiny sa poskytuje vtedy, ak cestujúci zaplatia zľavnené cestovné za min. šesť dospelých osôb. Dve deti sa považujú za jedného dospelého,
- členovia skupiny musia cestovať spolu na celej trase v tých istých vlakoch, lodiach alebo
  v autobusoch, na ktoré bola zakúpená rezervácia,
- dopravcovia si vyhradzujú právo zrušiť ustanovenia na prepravu skupiny cestujúcich na určité obdobie a na určité vlaky, lode alebo autobusy,

- objednávateľ musí cestu nahlásiť min. 30 dni vopred dopravcovi v mieste odchodu. Neskoršie objednávky budú zohľadnené, ak dopravca ešte môže zabezpečiť príslušnú prepravu.

Rezervácia

- rezervácia pre skupiny musí obsahovať nasledujúce údaje:
  - názov (označenie) skupiny, presný počet členov skupiny,
  - úplnú trasu cesty s dátumom a časmi odchodu použitých vlakov (alebo lodí),
  - kategóriu miest,
  - prípadnú objednávku stravy,
  - ak je to možné meno vedúceho skupiny,
  - adresu a podpis objednávateľa,
- ak je potrebné z dôvodu veľkosti skupiny vykonať osobitné opatrenia, budú tieto opatrenia zverejnené dopravcami.

Objednávka cestovných dokladov

- objednávka cestovných dokladov musí byť podaná najneskôr 4 dni pred splatnosťou objednávky a musí obsahovať nasledujúce údaje:
  - názov (označenie) skupiny,
  - úplnú trasu cesty, dátum odchodu,
  - celkový počet členov skupiny, z toho počet dospelých,
  - počet a vek účastníkov,
  - meno vedúceho skupiny,
  - adresu a podpis objednávateľa,
- cestovné pre skupinu musí byť zaplatené najneskôr 3 dni pred odchodom, pokiaľ nestanoví dopravca inak,
- vedúci skupiny je zodpovedný za dodržiavanie pokynov, ktoré mu budú oznámené zo strany dopravcov, ako aj za správanie členov cestovnej skupiny,
- objednávateľ je zodpovedný za správnosť údajov uvedených v objednávke,
- zľavy z cestovného pri preprave skupín v pravidelných vlakoch, lodiach alebo na vybraných autobusových spojeniach.

3.6 Preprava psov a malých zvierat, príručných batožín

Preprava psov a malých domácich zvierat

- malé domáce zvieratá (do veľkosti domácej mačky), ktoré nie sú nebezpečné a sú umiestnené vo vhodných prepravných schránkach s nepriepustným dnom, sa môžu prepravovať ako príručná batožina. Prepravné schránky musia byť upravené tak, aby bolo vylúčené obťažovanie osôb alebo poškodenie vecí. Tieto zvieratá sa prepravujú bezplatne,
- preprava psov vo vlakoch je dovolená, ak sú umiestnené v lone cestujúceho alebo sa zdržiavajú na podlahe na vôdzke a s náhubkom, aby neohrozovali svoje okolie. Cestujúci je povinný dohliadať na psa a zodpovedá za vzniknutú škodu zapríčinenú psom,
- všetky ďalšie zvieratá, ako aj zvieratá s nákazlivými chorobami, sú z prepravy vylúčené. Vo vozňoch so zariadením na stravovanie (reštauračný vozeň, barový

vozeň, atď.) je zakázané prepravovať zvieratá, s výnimkou vodiacich psov pre nevidiacich. Okrem toho tieto psy nemusia mať náhubok,

- zvieratá (okrem vodiacich psov) sa nemôžu prepravovať do Nórska. Vo vlakoch ČD je možné prepravovať psa v 1. vozňovej triede len v schránke s nepriepustným dnom, v lôžkových vozňoch ČD je preprava zvierat vylúčená úplne (okrem slepeckých/asistenčných psov). V lôžkových, ležadlových vozňoch MÁV-START nie je povolená preprava zvierat (okrem vodiacich psov). Na ZSSK nie je povolená preprava psov v lôžkach a v 1. vozňovej triede (okrem psa so špeciálnym výcvikom - sprievodcu držiteľa preukazu ŤZP-S),
- vo Švédsku môže každý platiaci cestujúci prepravovať max. 2 psov alebo iné menšie zvieratá bezplatne v osobitne označených oddieloch (okrem lôžkových, ležadlových a reštauračných vozňov) v 2. vozňovej triede,
- vo vlakoch FPK môžu byť prepravovaní v jednom oddiele max. 2 malé psy alebo 2 malé domáce zvieratá,
- **psy** a iné malé zvieratá je dovolené prepravovať len v prípade, ak svojim zápachom a hlukom nevyrušujú cestujúcich, alebo ak spolucestujúci v kupé alebo vo vozni nemajú námietky k ich preprave,
- preprava psov je povolená v lôžkových, ležadlových vozňoch, ak majiteľ psa a prípadní spolucestujúci majú zakúpené cestovné lístky a rezervácie (lôžkový/ležadlový príplatok) na všetky v kupé existujúce miesta. Okrem toho je potrebné uhradiť aj cestovné za prepravu psa,
- pre psov sa vydáva cestovný lístok. Zaplatí sa polovica obyčajného cestovného 2. vozňovej triedy pre dospelého cestujúceho na jednoduchú cestu alebo na cestu tam a späť, nezávisle od toho, akou vozňovou triedou sa prepravuje cestujúci (1. alebo 2. vozňovou triedou). Ďalšie príplatky sa nevyberajú. Vo vlakoch s globálnymi cenami môžu platiť osobitné podmienky.

Príručná batožina

- cestujúci má právo prepravovať zabalené osobné veci a veci, ktoré slúžia k účelu cestovania,
- cennosti alebo výrobky, ktoré sú predmetom predaja alebo sú určené na trh, nie je možné prepravovať ako príručnú batožinu,
- každý cestujúci môže spravidla prepravovať max. 3 kusy menšej batožiny ako príručnú batožinu, t. j. ľahko prenosné kusy batožín, ktoré sa zmestia do úložného priestoru vo vlakoch,
- podľa Tarify Východ – Západ:
  - celkové rozmery jedného predmetu príručnej batožiny nesmú byť väčšie ako 200 cm (napr. 100 x 40 x 60 cm),
  - celková váha príručnej batožiny, ktorá sa môže bezplatne prepravovať vo vozni, nesmie byť vyššia ako:
    - 36 kg u dospelého cestujúceho alebo na každý cestovný doklad a
    - 15 kg u dieťaťa do 12 rokov,
- väčšie predmety (lyže, hudobné nástroje, detské kočíky, atď.) možno prepravovať, pokiaľ sú vo vlaku vhodné možnosti úschovy. Preprava surfových dosiek ako príručnej batožiny je zakázaná. Nadrozmerné predmety musia byť v prípade potreby zložené, zrolované alebo zabalené. Cestujúci je povinný sa v takom prípade

informovať vopred o osobitných prepravných podmienkach. Príručná batožina nesmie v žiadnom prípade brániť prístupu do vozňa,

- cestujúci si sám musí dohliadať na prepravované predmety. Cestujúci nesie zodpovednosť za vzniknutú škodu spôsobenú prepravou príručnej batožiny, pokiaľ on nemôže dokázať, že škodu zavinila železnica alebo lodná spoločnosť zodpovedajúca za prepravu.

3.7 Vrátenie, výmena, návratky cestovných dokladov

Vrátenie

- cestovný lístok je možné vrátiť len u dopravcu, ktorý ho vydal a počas lehoty stanovenej dopravcom. Pri osobitných ponukách môžu platiť osobitné podmienky na vrátenie. Cestovné doklady je možné vrátiť úplne alebo čiastočne, pokiaľ neboli použité vôbec alebo boli použité len čiastočne.

Výmena

- výmenu je možné vykonať len počas lehoty stanovenej dopravcom. Pre osobitné ponuky môžu platiť osobitné podmienky na výmenu. Pri výmene môže byť účtovaná úhrada.

Návratky cestovných dokladov

- cestovný doklad je možné vrátiť úplne alebo čiastočne, pokiaľ nebol použitý vôbec alebo bol použitý len čiastočne. Úplné alebo čiastočné nevyužitie cestovného dokladu musí byť potvrdené na cestovnom doklade. V prípade, ak na cestovnom doklade nie je záznam o nevyužití, musia byť k Žiadosti o návratok priložené príslušné dôkazové dokumenty (lekárske správy, nové cestovné doklady, ktoré boli použité namiesto nevyužitých, atď.), t. j. dokázať nepoužitie cestovného dokladu iným spôsobom,
- osobitné prepravné podmienky dopravcov môžu návratky na určité ponuky zakázať alebo môžu stanoviť osobitné podmienky pre rezervácie (miesta na sedenie, ležadlá a lôžka),
- čiastočne vrátenie cestovných dokladov je zakázané pri globálnych cenách a za cestovné doklady, ktoré podliehajú viazanosti na konkrétny vlak alebo rezerváciu, čiastočne vrátenie cestovných dokladov s globálnou cenou vydaných podľa tarify EWT je zakázané okrem prípadov, ak cestujúci preruší cestu z dôvodu ochorenia alebo nehody,
- požiadavky o návratok za čiastočne použité cestovné doklady sa podávajú v tom mieste, kde sa cestujúci úplne alebo čiastočne vzdal svojej cesty. Cestujúci si musí do uplynutia času platnosti jeho cestovného dokladu nechať vystaviť príslušné potvrdenie v stanici, v ktorej sa úplne alebo čiastočne vzdal cesty. Príslušný dopravca je povinný potvrdiť na cestovnom doklade jeho úplné alebo čiastočné nevyužitie,
- požiadavky na vykonanie návratku za cestovný doklad spracuje dopravca, ktorý vydal cestovný doklad alebo dopravca, pre ktorého bol vydaný cestovný doklad. Ak sa cestujúci obráti na iného dopravcu, poskytne mu tento adresu dopravcu, ktorému je príp. potrebné zaslať príslušnú požiadavku. Adresy dopravcov

sú uvedené v SCIC-NRT a Tarife Východ - Západ, ktoré sú zverejnené v Info KVC a Info iPOPKVC (príloha 11),

- k požiadavke na vrátenie cestovného je potrebné priložiť originály cestovných dokladov. V prípade, ak si cestujúci žiada po vybavení Žiadosti vrátiť originály MCL, je potrebné túto skutočnosť v Žiadosti uviesť,
- žiadosť o návratok za nepoužité alebo čiastočne použité cestovné doklady musí byť podaná najneskôr do 3 mesiacov u dopravcov zúčastnených na CIV a do 9 mesiacov u dopravcov zúčastnených na SMPS, po čase platnosti cestovného dokladu,
- návratok môže byť odmietnutý, ak cestovný doklad bol poškodený, nie je možné zistiť jeho obsah, alebo bol pozmenený, alebo nevyužitie cestovného dokladu nie je potvrdené,
- z vrátenej sumy môže byť odpočítaná pevne stanovená alebo pohyblivá úhrada. Výšku úhrady stanoví dopravca, ktorý návratok vykoná,
- dopravcovia realizujú návratky najneskôr do 3 mesiacov po prevzatí požiadavky na vrátenie, ako aj príslušných požadovaných podkladov, a preto sa stanovujú osobitné podmienky.

Návratky skupinových cestovných dokladov

- u dopravcov zúčastnených na CIV je možné uskutočniť výmenu, nevyužitý aj čiastočne nevyužitý (nižší rozsah prepravy) cestovný doklad vrátiť najneskôr 3 dni pred začiatkom platnosti cestovného lístka, 2 dni a menej je zakázané,
- u dopravcov zúčastnených na SMPS je možné uskutočniť výmenu, nevyužitý aj čiastočne nevyužitý cestovný doklad vrátiť najneskôr 5 dní pred začiatkom platnosti cestovného dokladu,
- pri ponukách s globálnymi cenami platia osobitné podmienky.

3.8 Uplatnenie práv z prepravnej zmluvy v medzinárodnej železničnej osobnej preprave

I.) Odrieknutie vlaku, meškanie vlaku, strata prípoja u dopravcov členských štátov Európskej únie, vrátane Švajčiarska a Nórska.
Podľa Nariadenia č. 1371/2007 si môže cestujúci uplatniť nárok na odškodnenie a náhradu nákladov pri meškaní vlaku, odrieknutí spoja alebo zmeškaní prípoja, ktoré boli spôsobené okolnosťami súvisiacimi so železničnou prevádzkou. Predpokladom na uplatnenie práv cestujúcich je precestovaný medzinárodný cestovný doklad v zmeškanom vlaku, vrátane všetkých rezervácií, okrem uplatnenia nárokov podľa ods. 3.8.1, kedy nemusí byť precestovaný.

3.8.1 Odrieknutie vlaku a očakávané meškanie

Ak bol vlak odrieknutý, alebo sa predpokladá, že vlak v stanici určenia bude meškať viac ako 60 minút (61 minút a viac), môže cestujúci:

a) požadovať vrátenie cestovného za neprecestovanú cestu, ak cestu nenastúpil, za neprecestovanú časť cesty, ak sa rozhodol nepokračovať v ceste, za celú cestu podľa cestovného dokladu, ak cesta už nespĺňa účel vo vzťahu k pôvodnému plánu cesty cestujúceho a bezplatne sa prepravil späť do nástupnej stanice, alebo

b) pokračovať vo svojej ceste, ak je to potrebné aj s použitím inej trasy, avšak cestu musí nastúpiť najneskôr do 48 hodín od ohláseného meškania.

Pokiaľ platí cestovný doklad aj na spiatočnú cestu a cestujúci ho plánuje využiť, cestovné sa vráti len za neprecestovanú časť cesty.

Spätná preprava do nástupnej stanice alebo pokračovanie cesty sú možné len na tratiach dopravcov, ktorí boli zúčastnení na pôvodnej prepravnej zmluve.

3.8.2 Meškanie vlaku

a) Ak si cestujúci neuplatňuje nárok podľa ods. 3.8.1 bodu a) a docestuje do svojej cieľovej stanice podľa platnej prepravnej zmluvy:
   - s meškaním 60 minút a viac, bude odškodnený dopravcom vo výške 25 % z ceny cestovného, uvedenej na cestovnom doklade v súlade s ods. 3.8.3 bod a),
   - s meškaním 120 minút a viac, bude odškodnený vo výške 50 % z ceny cestovného, uvedenej na cestovnom doklade v súlade s ods. 3.8.3 bod a).

b) Uvedené sa nevzťahuje na ods. 3.8.5 tohto článku. Na požiadanie cestujúceho dopravca vydá potvrdenie o meškaní vlaku.

c) Cestujúci je oprávnený si uplatniť svoj nárok na odškodnenie najneskôr do 3 mesiacov po ukončení cesty na základe originálu cestovného dokladu.
   Nárok na odškodnenie si uplatňuje u vydávajúceho dopravcu, alebo u iného dopravcu, podieľajúceho sa na prepravnej zmluve. Nárok na odškodnenie vzniká na základe potvrdenia o meškaní vlaku.

3.8.3 Vrátenie cestovného a odškodnenie cestujúceho

a) Na výpočet odškodnenia z dôvodu meškania vlaku je rozhodujúce cestovné za precestovaný úsek cesty vo vlaku, ktorý meškal. Ak výška cestovného za tento úsek nie je z cestovného dokladu zrejmá, odškodnenie sa vypočíta z cestovného, ktoré by obvykle cestujúci na tejto trase musel zaplatiť (napr. dieťa polovičné cestovné a pod.).
   Na osobitné ponuky (Interrail, Eurail...), časové lístky a rôzne iné ponuky platia Osobitné prepravné podmienky uvedené v SCIC-RPT.

b) Odškodnenie sa vypočíta z cestovného, vrátane rezervácii a ostatných príplatkov.

c) Dopravca môže poskytnúť návratok a odškodnenie formou dobropisu alebo v hotovosti. Dobropis platí jeden rok a cestujúci si nárok vyplývajúci z dobropisu uplatňuje len u dopravcu, ktorý dobropis vydal. Hotovosť je vyplácaná zo strany dopravcu stanoveným spôsobom, napr. prevodom na účet.

d) Dopravca vykoná vrátenie cestovného (alebo jeho časti) alebo odškodnenie v lehote jedného mesiaca na príslušných miestach. Odškodnenie sa vyplatí len v tom prípade, ak suma, ktorá sa má cestujúcemu vrátiť je 4,00 EUR a viac. Na čiastky menej 4,00 EUR sa neprihliada.

e) Akékoľvek náklady s prevodom hradí dopravca.

3.8.4 Nepokračovanie v ceste v daný deň

Ak cestujúci z dôvodu odrieknutia vlaku, meškania vlaku alebo straty prípoja nemôže pokračovať vo svojej ceste v ten istý deň, dopravca uhradí preukázané náklady z titulu neplnenia prepravenej zmluvy (nevzťahuje sa to na ustanovenia uvedené v ods. 3.8.5). Dopravca je povinný o vzniknutej situácii cestujúcich informovať a:

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

a) zabezpečiť primerané ubytovanie, vrátane potrebného transferu, alebo
b) uhradiť preukázané náklady za ubytovanie vrátane potrebného transferu.
Dopravca môže cestujúcemu ponúknuť prepravu aj iným dopravným prostriedkom (autobus, metro, taxi a pod.).

3.8.5 Oslobodenie dopravcu od zodpovednosti z dôvodu meškania vlaku

Dopravca je oslobodený od zodpovednosti za vzniknuté meškanie vlaku (ods. 3.8.2) do tej miery, akým podielom sa zúčastňuje na prepravnej službe, ktorá:
a) bola vykonaná úplne mimo územia EU, Švajčiarska a Nórska,
b) bola vykonaná čiastočne na území jedného členského štátu EU, Švajčiarska a Nórska, pokiaľ meškanie vzniklo mimo týchto štátov,
c) je vyňatá z Nariadenia č. 1371/2007,
d) nie je zahrnutá v prepravnej zmluve (autobus, električka, metro a pod., napr. medzi stanicami v rovnakej aglomerácií),
e) bola vykonaná na vnútroštátnych vodných trasách.

Dopravca je taktiež zbavený zodpovednosti za vzniknuté meškanie (ods. 3.8.2) a následné nepokračovanie cestujúceho v jeho ceste ten istý deň (ods. 3.8.4) z dôvodov:
a) ak bol cestujúci pred zakúpením cestovných dokladov informovaný o možnom meškaní,
b) ak bol cestujúci prepravený s meškaním nižším ako 60 minút alebo inou trasou,
c) príčina meškania bola spôsobená mimo členskej krajiny EÚ,
d) príčina meškania bola spôsobená spojom (konkrétnym vlakom), ktorý má udelenú výnimku z Nariadenia č. 1371/2007,
e) príčina meškania bola spôsobená iným ako železničným dopravcom (autobus, električka, metro atď...).

3.8.6 Pomoc pri meškaní

Pri meškaní 61 minút a viac vykoná dopravca primerané opatrenia na uľahčenie situácie cestujúceho a pokiaľ je to možné poskytne cestujúcemu občerstvenie, resp. stravu primeranú dĺžke čakania. Podľa ods. 3.8.4 zabezpečí primerané ubytovanie, a ak je to potrebné, zabezpečí aj alternatívnu možnosť prepravy. Osobitná pozornosť a prístup sa venuje osobám s obmedzenou mobilitou.
Nárok na náhradu nákladov cestujúcemu nevzniká v nasledovných prípadoch:
a) mimo železničných, ktorým dopravca napriek svojej starostlivosti v danej situácii nevedel zabrániť alebo ich odvrátiť,
b) zapríčinených z viny cestujúceho,
c) zapríčinených treťou osobou, ktorým dopravca napriek svojej starostlivosti v danej situácii nevedel zabrániť alebo ich odvrátiť (za tretiu osobu sa nepovažujú iné železničné spoločnosti, ktoré používajú železničnú infraštruktúru),
d) prepravných obmedzení v dôsledku štrajku, ak bol cestujúci o tom primerane informovaný, t. j. ide o vopred ohlásený štrajk.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

II.) Odrieknutie vlaku, meškanie vlaku, strata prípoja u dopravcov zúčastnených na SMPS

- dopravcovia zúčastnení na SMPS odškodnenie pri vynechaní vlakového spojenia alebo meškaní vlakov v medzinárodnej preprave vykonávajú podľa ustanovení SMPS,
- namiesto vyššie uvedených nárokov sa môže cestujúci u všetkých dopravcov členských štátov Európskej únie, vrátane Švajčiarska a Nórska, ako aj u všetkých dopravcov zúčastnených na Tarife Východ – Západ:
  - zriecť pokračovania v ceste a požadovať vrátenie cestovného za neprecestovaný úsek trate,
  - zriecť pokračovania v ceste, a byť prepravený najbližším vhodným vlakom do východovej stanice a požadovať vrátenie celého cestovného, alebo
  - pokračovať vo svojej ceste vlakom zúčastneného dopravcu, ktorý cestujúceho dopraví do cieľovej stanice s čo možno najmenším meškaním.
- Nároky cestujúceho nevznikajú, ak bolo nedodržanie cestovného poriadku spôsobené:
  - okolnosťami, ako aj ich následkami mimo železničnej prevádzky, ktoré dopravca napriek najväčšiemu možnému úsiliu nedokázal odvrátiť,
  - vopred ohlásenými dopravnými obmedzeniami v dôsledku stavebných a údržbárskych prác,
  - vopred oznámeným štrajkom alebo v prípade neočakávaného štrajku,
  - zavinením cestujúceho,
  - správaním tretej osoby, ako aj jeho následkami, ktoré dopravca napriek najväčšiemu možnému úsiliu nedokázal odvrátiť, prevádzkovateľ infraštruktúry alebo iný podnik, ktorý využíva tú istú železničnú infraštruktúru, sa nepovažuje za tretiu osobu.

Správanie sa cestujúcich na staniciach a vo vlakoch

- cestujúci s cestovnými dokladmi alebo preukazmi na zľavu znejúcimi na meno je v rámci kontroly cestovných dokladov povinný na vyžiadanie oprávneného zamestnanca preukázať svoju identitu preukazom totožnosti,
- každý cestujúci sa musí správať takým spôsobom, aby nerušil ostatných cestujúcich,
- každý cestujúci môže obsadiť max. jedno miesto. Vo vlakoch, v ktorých sú vyhradené miesta alebo kupé pre ťažko postihnuté osoby alebo sú radené kupé pre cestujúcich s deťmi, musia ostatní cestujúci v prípade potreby tieto miesta uvoľniť,
- v častiach pre nefajčiarov je fajčenie aj pri súhlase ostatných cestujúcich zakázané.

Vylúčenie z prepravy

- z prepravy môžu byť bez nároku na vrátenie cestovného a doplňujúcich príplatkov vylúčení cestujúci, ktorí:
  - nepredložia platný cestovný doklad alebo odmietnu zaplatiť okamžitú úhradu ceny cestovného alebo príplatku,
  - predstavujú ohrozenie bezpečnosti a riadneho priebehu prevádzky,
  - obťažujú svojim správaním spolucestujúcich, títo cestujúci nemajú žiadny nárok na vrátenie ceny cestovného a príplatkov.

3.9 Pilotný projekt „Spolupráca železníc v prípade zmeškania prípojov/spojení a nadväzných služieb“

S účinnosťou od **03.02.2016** ZSSK vstúpila do európskeho pilotného projektu združenia CIT a CER „**Spolupráca železníc v prípade zmeškania prípojov/spojení a nadväzných služieb“**. Cieľom pilotného projektu je zabezpečiť cestujúcemu s medzinárodným cestovným dokladom, ktorého cesta bola prerušená v dôsledku meškania alebo odrieknutia vlaku z dôvodov na strane dopravcu, bez zbytočných komplikácii pokračovať do cieľa svojej cesty bez dodatočných nákladov.

Do pilotného projektu sú **zapojené železničné spoločnosti**: **ATOC, ČD, CFL, DB, Eurostar, NS, ÖBB, PKP IC, RENFE, SBB, SNCB, SNCF, SZ, Thalys a Trenitalia**, na ktorých sú akceptované všeobecné pravidlá **na zabezpečenie docestovania cestujúceho,** a to pokračovaním v ceste iným vlakom, inou trasou, bez garancie miesta, prípadne služieb (podľa druhu vlaku, ktorý použije) na základe potvrdenia. Vzory tlačív jednotlivých zúčastnených železníc potvrdzujúce meškanie vlaku, ktoré je **povinný** sprevádzajúci personál zúčastnených železníc **akceptovať** sú uvedené v Manuáli – Vzorovník prepravných dokladov a tlačív.

Možnosti riešenia meškania vlaku pre cestujúceho s medzinárodným cestovným dokladom sú na ZSSK nasledovné:

- zamestnanci prvého kontaktu ZSSK na základe preukázania sa medzinárodným cestovným dokladom **vystavia cestujúcemu potvrdenie o meškaní vlaku** štandardným spôsobom, ktoré cestujúci preukáže pri cestách aj na ostatných zúčastnených železniciach,
- cestujúci so **<u>štandardným medzinárodným cestovným lístkom NRT</u>** pokračuje v ceste vo všetkých vlakoch ZSSK:
  - v prípade **nepovinne miestenkových nočných vlakov** (ktoré začínajú/končia /tranzitujú cez SR) – na základe potvrdenia je možné použiť voľné miesta vo vozni na sedenie, v prípade zmeny vozňovej triedy/služby (ležadlový/lôžkový vozeň) je potrebné uhradiť príslušný doplatok, resp. rezerváciu,
  - v prípade **povinne miestenkových vlakov** (SC Pendolino, povinne miestenkové vlaky EN v medzinárodnej preprave) – na základe potvrdenia je možné použiť voľné miesta vo vozni na sedenie, avšak bez garancie miesta a súvisiacich služieb, avšak len v prípade, **ak je použitý povinne miestenkový vlak najbližším možným spojením** (v prípade požiadavky cestujúceho o využitie ponúkaných služieb, resp. zmeny vozňovej triedy má cestujúci nárok na ich využitie po zaplatení príslušného doplatku, príplatku, resp. sumy za rezerváciu),
  - v prípade **ostatných vlakov** – ak cestovný lístok ešte platí, nie je potrebné potvrdenie, inak potvrdenie potrebné je, v prípade zmeny služby/vozňovej triedy je potrebné uhradiť príslušný doplatok,
- cestujúci s **<u>medzinárodným cestovným dokladom so zvýhodnenou tarifou, viazaným na konkrétny vlak</u>** (BERLIN SPECIAL, EUROPA EXPRES) – na základe potvrdenia je možné použiť voľné miesta vo vozni na sedenie, avšak bez garancie miesta, v prípade požiadavky o zmenu vozňovej triedy/služby (ležadlový/lôžkový vozeň) je potrebné uhradiť príslušný doplatok, resp. rezerváciu,

- na základe potvrdenia môže cestujúci cestovať aj inou alternatívnou trasou v rámci ZSSK, ak si to situácia vyžaduje,
- vo vlakoch iných dopravcov ZSSK tieto služby nezabezpečuje.

Postup ČD v prípade meškania alebo odrieknutia vlaku:
- ak má cestujúci cestovný doklad s viazanosťou na konkrétny vlak (napr. SparSchiene, SparDay...) - môže cestovný doklad použiť aj v iných vlakoch,
- cestujúci má nárok pokračovať v ceste:
  - vlakom s povinnou rezerváciou (napr. SC Pendolino, niektoré povinne miestenkové EC) s nasledovnou poznámkou: bez garancie miesta a súvisiacich služieb (napr. vo vlaku SC Pendolino zahŕňa miestenka aj príplatok za jedlo, noviny, ...),
  - v nočnom vlaku (ktoré začínajú/končia v ČR), ale len vo vozňoch na sedenie,
  - inou alternatívnou trasou v rámci ČR,
- vyššie uvedené služby platia len vo vlakoch ČD. ČD nemôže zabezpečiť tieto služby vo vlakoch iných dopravcov.

Postup ÖBB v prípade meškania alebo odrieknutia vlaku, ak má cestujúci:
- cestovný doklad so zvýhodnenou cenou s viazanosťou na konkrétny vlak (napr. SparSchiene...) - na základe predloženia potvrdenia o meškaní vlaku sa zruší pôvodná viazanosť na konkrétny vlak a cestujúci môže pokračovať v ceste nasledujúcim vlakom,
- cestovný doklad SCIC-IRT s viazanosťou na konkrétny **nočný** vlak (cestovný doklad s globálnou cenou) - na základe predloženia potvrdenia o meškaní vlaku je možné použiť voľné miesta vo vozni na sedenie, avšak v prípade zmeny služby/triedy (ležadlový/lôžkový vozeň) je potrebné uhradiť doplatok,
- cestovný lístok SCIC-NRT - cestujúci má nárok pokračovať v ceste v denných vlakoch.

Postup MÁV- START v prípade meškania alebo odrieknutia vlaku:
- Železnice **MÁV-START nie sú zapojené do pilotného projektu**, a preto podmienky v smere MÁV-START - ČD môžu byť odlišné od podmienok v smere opačnom ČD - MÁV-START (predovšetkým v EN vlakov).

ČLÁNOK 4. OSOBITNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY PRE NOČNÉ VLAKY PLATNÉ V MEDZINÁRODNEJ PREPRAVE

Podmienky použitia lôžok/ležadiel
- v tomto článku je spracovaný výňatok z tarify „Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre nočné vlaky“ (SCIC-NT). SCIC-NT obsahuje spoločné prepravné podmienky na všetky služby lôžkových a ležadlových vozňov členských železníc, ktoré jazdia po tratiach najmenej dvoch železníc. Platia tiež, ak lôžkový alebo ležadlový lístok je vydaný železnicou na vnútroštátne trate inej železnice, alebo ak je vydaný železnicou na jej vlastnú trať do vozňa cudzej železnice,

- vo vlakoch, ktoré premávajú cez noc s vozňami na sedenie, platia prepravné podmienky podľa SCIC-NRT,
- do vlakov s globálnymi cenami sa vydáva globálna cena, ktorá zahŕňa cestovné, lôžko, miesto na sedenie a príplatok.

Zoznam zúčastnených železníc/dopravných spoločností:

BDZ (1052)	DSB (1186)	ÖBB (1181)	SNCB (1088)	ZSSK (1156)
CD (1154)	HZ (1178)	PKP IC (1251)	SNCF (1187)	
CFL (0082)	MÁV-START (1155)	RENFE (1071)	SV (1172)	
CFR (1153)	NS (1184)	SBB (1185)	TCDD (0075)	
CP (0094)	NSB (1076)	SJ (1174)	Trenitalia (0083)	
DB (1080)	OSE (1073)	SL (3052)	VR (0010)	

Zoznam pripojených železníc a dopravné spoločností

MZ-T (1065)	StL (0008)
CFL (0082)	SZ (1179)
CIE/NIR (0060)	

- pripojené železnice sú železnice, na tratiach ktorých nie sú radené ani lôžkové ani ležadlové vozne, ale ktoré predávajú lôžkové a ležadlové lístky na účet zúčastnených železníc.

Druhy lôžkových a ležadlových kupé

- Lôžkové kupé so 4 miestami Quadruple (T4),
- Lôžkové kupé s 3 miestami Triple (T3),
- Lôžkové kupé s 2 miestami Double (T2),
- Lôžkové kupé s 1 miestom Single,
- Ležadlové kupé so 6, 5, 4 alebo 2 miestami v kupé.

Vozňové triedy a cestovné doklady

- pri použití nočného vlaku je povinná rezervácia miesta a cestovný lístok na príslušnú kategóriu vlaku a vozňovú triedu, platné na úsek trate použitého lôžkového/ležadlového vozňa:
- cestovný doklad s globálnou cenou: zahŕňa cestovné a rezerváciu,
- cestovný lístok SCIC-NRT alebo SCIC-RPT (napr. Interrail):
  - pre všetky kategórie kupé (lôžko, ležadlo, miesto na sedenie), vrátane Single, sa cestujúcim vydávajú cestovné lístky na 2. vozňovú triedu s výnimkou kupé DeLuxe,
  - do všetkých kupé DeLuxe sa cestujúcim vydávajú cestovné lístky na 1. vozňovú triedu. Výdaj rezervácií z KVC je možný po zadaní Typu kupé: Kupé s WC a sprchou,
- ak nočný vlak (predovšetkým medzinárodný vlak) premáva na území rôznych dopravcov s rozdielnymi podmienkami použitia potrebných SCIC-NRT alebo SCIC-RPT cestovných lístkov pre rôzne vozňové triedy, aplikuje sa najprísnejšie pravidlo na celý použitý úsek vlaku.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

Obsadenie celého kupé

- cestujúci, ktorí majú záujem sami použiť viaclôžkové kupé, zaplatia za ostávajúce voľné miesta zodpovedajúce príplatky a cestovné lístky za obyčajné cestovné pre dospelých.

Podmienky použitia lôžkových a ležadlových miest deťmi

POUŽITIE LÔŽOK/LEŽADIEL DEŤMI V PREPRAVE CIV				
Počet	**Vek**	**Použitie lôžkového/ ležadlového miesta**	**Príplatok**	**Cestovné**
1	do dovŕšeného 4./6. roku	bez vlastného miesta	sa nevyberá	bezplatne
1	do dovŕšeného 4./6. roku	1 miesto samostatne	1 x v plnej výške	1 x pre dieťa
1	od dovŕšeného 4./6. roku do dovŕšeného 10. roku	bez vlastného miesta	sa nevyberá	1 x pre dieťa
1	od dovŕšeného 4./6. roku do dovŕšeného 10. roku	1 miesto samostatne	1 x v plnej výške	1 x pre dieťa
1	od dovŕšeného 10. roku až do tarifnej detskej vekovej hranice	vždy samostatné miesto	1 x v plnej výške	1 x pre dieťa
2	do dovŕšeného 4./6. roku	spoločne 1 miesto	1 x v plnej výške	1 x pre dieťa
2	od dovŕšeného 4./6. roku do dovŕšeného 10. roku	spoločne 1 miesto	1 x v plnej výške	2 x pre dieťa

- jedno lôžkové alebo ležadlové miesto môžu spoločne použiť najviac dve osoby, z nich aspoň jedna musí byť mladšia ako 10 rokov. Vo vnútroštátnej preprave na Trenitalia potrebuje dieťa od 4. roku vlastné miesto. V preprave na DB potrebuje dieťa od 6. roku vždy vlastné miesto. Deti do 10. roku, ktoré cestujú samostatne alebo ktoré nemôžu byť umiestnené v kupé so svojimi rodičmi alebo s osobami, ktoré ich doprevádzajú, sa zásadne umiestňujú do kupé pre ženy, deti staršie ako 10. roku sa umiestňujú ako dospelé osoby.

Umiestnenie žien a mužov

- viaclôžkové kupé lôžkového vozňa sa môže použiť len osobami rovnakého pohlavia a deťmi do 10. roku v sprievode dospelého. Výnimka platí u osôb, ktoré si želajú cestovať spoločne a obsadia všetky miesta v kupé,
- v ležadlovom vozni dopravca nie je povinná vyhradzovať osobitné kupé pre ženy a pre mužov.

Príručná batožina

- príručná batožina sa umiestni na miesta na ňu určené tak, aby neprekážala spolucestujúcim. Batožina nesmie byť uložená na chodbách a v susedných kupé,
- sánky a iné väčšie športové predmety sa nesmú vziať do lôžkového alebo ležadlového vozňa. Lyže je možné vziať so sebou do vozňa, ak sa umiestnia tak, aby čo najmenej prekážali spolucestujúcim,

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

- preprava bicyklov v lôžkových a ležadlových vozňoch nie je povolená. Výnimkou sú malé zložené bicykle so zabalenými kolesami, ktoré je možné umiestniť na miesta určené na batožinu tak, aby neprekážali spolucestujúcim.

Fajčenie

- v nočných vlakoch fajčenie nie je povolené.

Zvieratá

- psy a mačky sa môžu zobrať do lôžkového alebo ležadlového vozňa, ak si ich majiteľ a príp. doprevádzajúce osoby kúpia cestovné lístky a lôžkové alebo ležadlové lístky na celé kupé. Okrem toho sa zaplatí zodpovedajúce dovozné za psa (s výnimkou slepeckých psov, ich preprava sa uskutočňuje podľa osobitných podmienok Prepravy nevidiacich),
- nie je dovolená preprava zvierat v ležadlových vozňoch vo vnútroštátnej preprave v Taliansku, ako aj vo vnútroštátnej preprave v lôžkových alebo ležadlových vozňov vo Švédsku,
- nie je dovolená preprava zvierat v lôžkových a ležadlových vozňoch vo Švédsku, Fínsku, Írsku, Nórsku a MÁV-START,
- nie je povolená preprava zvierat v lôžkových vozňoch ČD a ZSSK (okrem slepeckých/ asistenčných psov),
- v lôžkových, ležadlových vozňoch MÁV-START a NSB je povolená preprava len vodiacich psov.

Výmena lôžkových/ležadlových príplatkov pre jednotlivcov a pre skupiny cestujúcich

- bezplatná výmena je zakázaná. Výmena sa považuje za návratok a platia podmienky návratkov,
- na výmenu lôžkových alebo ležadlových miest v autovlakoch platia pre cestujúcich s autami rovnaké podmienky ako pre výmenu miesta pre auto podľa SCIC-AT.

Návratky lôžkových/ležadlových príplatkov pre jednotlivcov

- v plnej výške, ak miesto nebolo využité z viny dopravcu a nevyužitie je dopravcom potvrdené,
- po odpočítaní storna 10 %, najmenej vo výške 3,00 EUR za miesto a noc, ak miesto bolo odrieknuté najneskôr jeden deň pred odchodom vlaku z nástupnej stanice, ktorá je uvedená na lôžkovom/ležadlovom príplatku, miesto sa musí vrátiť do systému KVC,
- po odpočítaní storna 50 %, najmenej 3,00 EUR za miesto a noc, ak miesto bolo odrieknuté v deň odchodu vlaku do plánovaného odchodu vlaku z nástupnej stanice, ktorá je uvedená na lôžkovom/ležadlovom príplatku, miesto sa musí vrátiť do systému KVC,
- ak miesto bolo odrieknuté neskôr alebo nebolo odrieknuté vôbec, náhrada sa neposkytuje,
- náhrada sa neposkytne, ak sa doklad (potvrdenie rezervácie) z dôvodu poškodenia stal nečitateľným a miesto nie je možné vrátiť do rezervačného systému,
- pri vlakoch s globálnou cenou platia osobitné podmienky návratku.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

Návratky lôžkových/ležadlových príplatkov pre skupiny cestujúcich

- v plnej výške, ak miesto nebolo využité z viny dopravcu a nevyužitie je dopravcom potvrdené,
- po odpočítaní storna vo výške 10 %, minimálne 3,00 EUR za miesto a noc, ak miesto bolo odrieknuté najneskôr 3 dni pred odchodom vlaku z nástupnej stanice uvedenej na lôžkovom/ležadlovom príplatku; miesto sa musí vrátiť do systému KVC,
- návratok sa nevykoná, ak miesto bolo odrieknuté neskôr ako 3 dni pred odchodom vlaku z nástupnej stanice, ktorá je uvedená na lôžkovom/ležadlovom príplatku.

Práva cestujúcich/zodpovednosť za meškanie vlaku

- v prípade meškania alebo odrieknutia vlaku, na základe ustanovenia GCC-CIV/PRR bod 9 a na základe týchto doplnení, cestujúci má nárok na nižšie uvedené,
- ak lôžko alebo ležadlo z dôvodu meškania, odrieknutia vlaku, nezaradenia vozňa, alebo z iného dôvodu nie je možné použiť, cestujúci má nárok na vrátenie lôžkového alebo ležadlového príplatku v plnej výške,
- ak z vyššie uvedených dôvodov cestujúci nechce cestovať, tak má nárok na vrátenie cestovného podľa GCC-CIV/PRR bod 9.1,
- ak cestujúcemu namiesto ležadla alebo lôžka bolo pridelené iné miesto, na ktoré mal zakúpenú rezerváciu, tak má nárok na vrátenie cenového rozdielu medzi rezervovaným lôžkom alebo ležadlom a miestom, ktoré mu bolo pridelené.

Služby lôžkových vozňov a príplatky za ležadlové miesta

- **<u>služby lôžkových vozňov, ktoré sú prevádzkované vozňami BDŽ, ČD, ZPCG, MÁV-START, PKP IC a ZSSK</u>** na tratiach najmenej dvoch z týchto železníc podliehajú vedeniu GS (Gemeinsame Schlafwagendienste),
- **<u>lôžkové a ležadlové vozne do staníc Varna, Burgas, Bar a Split v letnej sezóne 2018</u>**:
  - priame lôžkové a ležadlové vozne ZSSK a ČD nie sú radené
  - priame lôžkové a ležadlové vozne MÁV-START:

Relácia – traťový úsek	Vlak	Cenový stupeň
Budapešť – Split	1204	2
Split – Budapešť	1205	2

  - cenník lôžkových/ležadlových príplatkov podľa cenových stupňov, z ktorého sa v prípade nároku poskytuje 30 % zľava:

Cenový stupeň	Ležadlo		Lôžko		
	PL 6	PL 4	Triple	Double	Single
2	13,40 EUR	20,00 EUR	22,00 EUR	33,00 EUR	77,00 EUR

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

- **<u>priamy lôžkový vozeň č. 380 na trase Košice - Bohumín - Wien Hbf. a späť:</u>**
  - je vedený v smere Košice - Wien Hbf. vlakmi **EN 444/407** a v smere Wien Hbf. – Košice vlakmi **EN 406/445**.
  - vo vozni je povolená **vnútroštátna preprava – platia podmienky PP ZSSK** a **medzinárodná preprava - sú zavedené globálne ceny** zahŕňajúce cestovné a lôžkový príplatok**,**
  - radený je prioritne pre medzinárodnú prepravu, preto pokladník pri požiadavke o prepravu lôžkovým vozňom v rámci vnútroštátnej prepravy ZSSK, najprv ponúka cestujúcemu prepravu v iných vlakoch a vozňoch, ako je tento priamy medzinárodný vozeň,
  - **prepravné a tarifné podmienky:**
    - v lôžkovom vozni je max. 30 miest a je obsadzovaný 3-miestne Triple, 2-miestne Double a 1- miestne Single,
    - na obmedzený počet miest je „DO“ a „Z“ ŽST Viedeň ponúkaná akciová globálna cena EUROPA EXPRES WIEN, a to len v kategórii lôžka Triple T3,
    - vydáva sa „Z“, „DO“ staníc, v ktorých vlaky zastavujú,
    - k lôžkovému príplatku Aufpreis TK 44 pre všetky kategórie Triple, Double a Single postačuje cestovný doklad 2. vozňovej triedy,
    - výdaj je povolený z výdajného systému KVC a vo vlaku manuálne zamestnancami WGS na Medzinárodný rezervačný doklad CIV ZSSK 073524282/33279,
    - samostatné medzinárodné rezervácie (lôžkové príplatky) sa vydávajú len k predloženému medzinárodnému cestovnému dokladu a len podľa cenníka platného pre TK 44 ako Aufpreis.
  - **Cenník v EUR a tarifné kódy**
    - cena nie je závislá od vzdialenosti, je fixná pre všetky kombinácie nástupných a cieľových staníc a závisí od zadaného tarifného kódu podľa typu cestujúceho

			Cestovné + lôžko Triple (T3)	cestovné + lôžko Double (D2)	cestovné + lôžko Single (S1)
EUROPA EXPRES WIEN	**TK 65**	Dospelý	29,90	x	x
GLOBÁLNA CENA	**TK 72**	Dospelý	39,90	55,90	79,90
GLOBÁLNA CENA ZĽAVNENÁ	**TK 18**	Držiteľ platného medzinárodného alebo národného preukazu s logom RAILPLUS, držiteľ ÖBB VorteilsCard a ÖBB Businesscard (tieto preukazy neobsahujú logo RAILPLUS)	33,90	47,90	71,90

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

GLOBÁLNA CENA PRE DIEŤA	**TK 73**	Dieťa do 15 rokov	25,90	36,90	x
AUFPREIS	**TK 44**	Držiteľ medzinárodného cestovného dokladu vydaného na trasu lôžkového vozňa (vrátane sieťových cestovných lístkov Interrail a Eurail), držiteľ zamestnaneckých cestovných výhod (FIP služobná/súkromná, FIP 50 % + s 50 % MCL, OSŽD), držiteľ železničného preukazu vydaného na ZSSK*, držiteľ zamestnaneckého preukazu ÖBB**	17,00	23,00	47,00

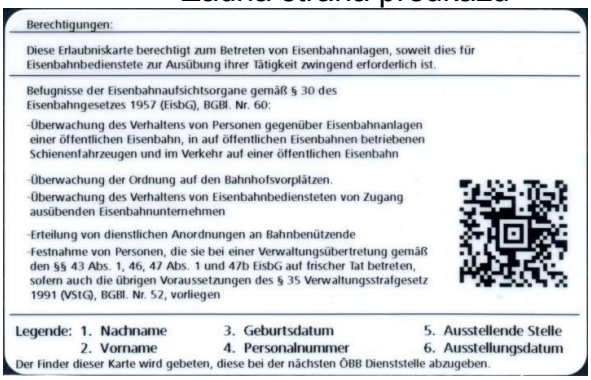
* len s platným železničným preukazom na celý úsek trate, bez potreby použitia zamestnaneckých výhod FIP na úseku trate ÖBB,

** len s platným zamestnaneckým preukazom ÖBB na celý úsek trate, bez potreby použitia zamestnaneckých výhod FIP na úseku trate ŽSR,

- **Vzory zamestnaneckých preukazov ÖBB** oprávňujúce na cestovanie priamym lôžkovým vozňom Košice – Viedeň a späť bez medzinárodných lístkov FIP:
  - **Preukazy pre aktívnych zamestnancov** – platia až do 31.01. nasledujúceho roka, ako je rok uvedený na preukaze.

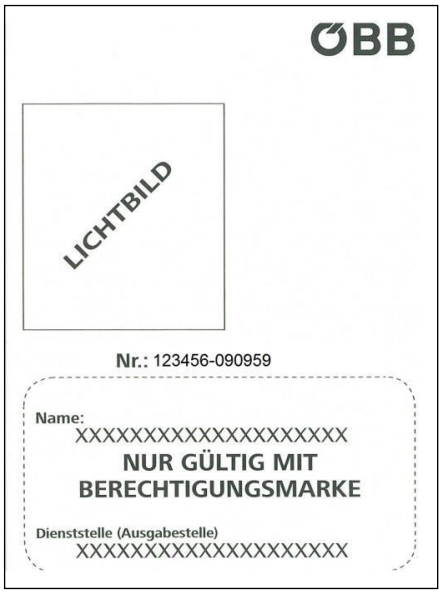
Predná strana preukazu

Zadná strana preukazu

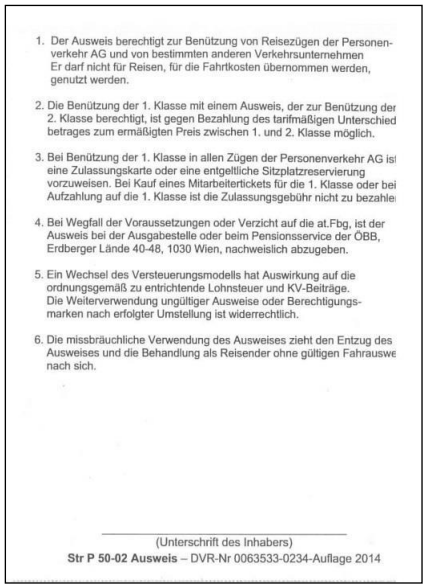


  - **Preukazy pre dôchodcov ÖBB, rodinných príslušníkov, ÖBB a súkromné železnice („Privatbahnen“) -** sú platné len s vytlačenou alebo nalepenou oprávňujúcou známkou (zelená alebo červená), na ktorej je uvedené posledné dvojčísle roka platnosti. Platnosť uvedenej známky je až do 31.07.2018.

Predná strana preukazu



Zadná strana preukazu



1. Der Ausweis berechtigt zur Benützung von Reisezügen der Personenverkehr AG und von bestimmten anderen Verkehrsunternehmen Er darf nicht für Reisen, für die Fahrtkosten übernommen werden, genutzt werden.
2. Die Benützung der 1. Klasse mit einem Ausweis, der zur Benützung der 2. Klasse berechtigt, ist gegen Bezahlung des tarifmäßigen Unterschied betrages zum ermäßigten Preis zwischen 1. und 2. Klasse möglich.
3. Bei Benützung der 1. Klasse in allen Zügen der Personenverkehr AG ist eine Zulassungskarte oder eine entgeltliche Sitzplatzreservierung vorzuweisen. Bei Kauf eines Mitarbeitertickets für die 1. Klasse oder bei Aufzahlung auf die 1. Klasse ist die Zulassungsgebühr nicht zu bezahle
4. Bei Wegfall der Voraussetzungen oder Verzicht auf die at.Fbg, ist der Ausweis bei der Ausgabestelle oder beim Pensionsservice der ÖBB, Erdberger Lände 40-48, 1030 Wien, nachweislich abzugeben.
5. Ein Wechsel des Versteuerungsmodells hat Auswirkung auf die ordnungsgemäß zu entrichtende Lohnsteuer und KV-Beiträge. Die Weiterverwendung ungültiger Ausweise oder Berechtigungsmarken nach erfolgter Umstellung ist widerrechtlich.
6. Die missbräuchliche Verwendung des Ausweises zieht den Entzug des Ausweises und die Behandlung als Reisender ohne gültigen Fahrauswe nach sich.

(Unterschrift des Inhabers)
Str P 50-02 Ausweis – DVR-Nr 0063533-0234-Auflage 2014

Oprávňujúca známka zelená

Ročná oprávňujúca známka červená

- **Výdaj**
  - predpredaj pre ponuku EUROPA EXPRES WIEN - TK 65 je najskôr 180 dní a najneskôr do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza dňu odchodu vlaku z východovej stanice,
  - predpredaj pre ostatné TK je najskôr 180 dní a najneskôr 2 hodiny pred odchodom vlaku z východovej stanice,
- **návratok** cestovných dokladov ponuky **EUROPA EXPRES WIEN vydaných z RDB ZSSK:**
  - je možný najneskôr **24 hodín pred odchodom vlaku z nástupnej stanice** cestujúceho (t. j. napr. odchod vlaku zo stanice Žilina 10.05.2017 o 00:05 h, návratok možný najneskôr 09.05.2017 do 00:05 h) **so stornom vo výške 10 %** z ceny cestovného dokladu, **min. 5,00 EUR**,
  - neskôr návratok nie je povolený,

- **návratok ostatných cestovných dokladov s globálnou cenou vydaných z RDB ZSSK** s výnimkou ponuky EUROPA EXPRES WIEN je možný:
  - **do 2 hodín** pred odchodom vlaku z východovej stanice so stornom vo výške **10 %** z ceny cestovného dokladu, **min 1,00 EUR**,
  - **menej ako 2 hodiny** pred odchodom vlaku z východovej stanice až do odchodu vlaku z každej jednotlivej nástupnej stanice so stornom vo výške **50 %** z ceny cestovného dokladu, **min. 1,00 EUR**,
  - neskôr nie je možné vrátiť,
- **návratok cestovných dokladov ponuky EUROPA EXPRES WIEN vydaných z RDB ÖBB**: výška storna je 100 % v akomkoľvek časovom limite,
- **návratok ostatných cestovných dokladov s globálnou cenou vydaných z RDB ÖBB,** s výnimkou ponuky EUROPA EXPRES WIEN**:**
  - pri anulácii dokladu do 15 dní pred 1. dňom platnosti je storno je 0 %,
  - pri anulácii dokladu od 15 dní až do 1. dňa platnosti je storno 50 % z ceny dokladu, min. 15,00 EUR),

- **<u>priamy lôžkový vozeň na trase Prešov - Zvolen - Brno Praha hl. n. a späť.</u>**
  - je vedený v smere Prešov - Zvolen – Brno – Praha hl. n. vlakmi **R 800/EC 282** a v smere Praha hl. n. - Brno – Zvolen - Prešov vlakmi **EC 283/R 801**,
  - vo vozni je povolená **vnútroštátna preprava – platia podmienky PP ZSSK** a **medzinárodná preprava - platia štandardné podmienky susedskej prepravy ZSSK – ČD,**
  - lôžkový vozeň je obsadzovaný 3-miestne Triple, 2-miestne Double a 1- miestne Single a na obmedzený počet miest je ponúkaná akciová globálna cena EUROPA EXPRES
  - tri oddiely 8, 9, 10 (miesta 51 – 56, 42, 44, 46) sú vyhradené pre medzinárodnú prepravu. V rámci vnútroštátnej prepravy do oddielov 8, 9, 10 nie je možný výdaj lôžok z KVC, povolený je len dopredaj obsluhujúcim personálom lôžkového vozňa priamo vo vlaku,

ČLÁNOK 5. OSOBITNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY PLATNÉ V MEDZINÁRODNEJ PREPRAVE PRE CESTOVNÉ DOKLADY VYDANÉ PODĽA TARIFY VÝCHOD - ZÁPAD (EWT)

5.1 Podmienky použitia lôžok/ležadiel a miest na sedenie

Výdaj rezervácií

- rezerváciu je možné vydať iba na základe predloženého alebo súčasne zakúpeného cestovného lístka:
  - pri výdaji rezervácie k medzinárodnému cestovnému lístku, ktorý bol vydaný v pokladniciach ZSSK, pokladník vykoná na zadnej strane medzinárodného cestovného lístka záznam:
    „Platí s rezerváciou trans. č. xxxxxxxx a rez. č. yyyyyyy na vlak č. 000 a deň dd.mm.rok“
    (xxxxxxxx – transakčné číslo, yyyyyyy – rezervačné číslo),

  - pri výdaji rezervácie k cestovnému lístku, ktorý bol vydaný mimo ZSSK, pokladník záznam nevykonáva,
- pokladník pri výdaji cestovného lístka a rezervácie upozorní cestujúceho na osobitné podmienky pri návratkoch a výmene, a to predloženie aj pôvodnej rezervácie:
  - pri vrátení cestovného lístka,
  - pri požiadavke použiť iný vlak ako je uvedený v zázname na cestovnom lístku,
  - pri prípadnej výmene rezervácie.

Využitie miest v lôžkových/ležadlových vozňoch a vo vozňoch s miestami na sedenie v nočných vlakoch

- dopravcovia môžu stanoviť, že vozne s miestami na sedenie je možné použiť v nočných vlakoch len so stanoveným príplatkom. Mimo toho stanovujú podmienky využitia lôžkových/ležadlových vozňov a vozňov s miestami na sedenie na denných úsekoch nočných vlakov,
- za použitie miest v lôžkových/ležadlových vozňoch a vozňoch s miestami na sedenie je potrebné uhradiť príplatok/Aufpreis (lôžkový/ležadlový príplatok alebo príplatok za miesto na sedenie). V týchto vozňoch je zakázaná preprava cestujúcich, ktorí nepredložia príplatok, vrátane zdržiavania sa na chodbách a predstavkoch,
- lôžkové/ležadlové príplatky a miestenky platia len s cestovným lístkom a len na uvedený deň, vlak a vozeň,
- na niektoré lôžkové/ležadlové vozne a vozne na sedenie sa vydávajú cestovné doklady s globálnou cenou, súčasťou ktorej je aj cena za rezerváciu a príplatok/Aufpreis.
- výstup a nástup do vozňov môže byť obmedzený.

Nástup a výstup v miestach nezahrnutých do tarify

- ak cestujúci nastupuje alebo končí cestu v stanici nezahrnutej v tarife, príplatok sa vypočíta z predchádzajúcej alebo do nasledujúcej stanice uvedenej v tarife.

Vyhradenie iného miesta

- pri vyhradení iného miesta vo vozni vyššej vozňovej kategórie alebo vo vozni iného dopravcu, z dôvodov na strane dopravcu, doplatok sa nepožaduje,
- ak je cestujúcemu vyhradené miesto nižšej kategórie, dopravca poznamená túto skutočnosť na cestovnom doklade (rezervačnom doklade alebo potvrdení k rezervačnému dokladu). Prípadný rozdiel v cene sa vráti cestujúcemu.

Podmienky použitia lôžok/ležadiel deťmi

- miesto môže byť obsadené najviac 2 osobami, z ktorých jedna musí mať menej ako 10 rokov,

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

POUŽITIE LÔŽOK / LEŽADIEL DEŤMI V PREPRAVE VÝCHOD – ZÁPAD				
Počet	**Vek**	**Použitie lôžka/ležadla**	**Lôžko/ ležadlo**	**Cestovný lístok**
1	do dovŕšeného 4. roku dieťaťa (alebo do 6. rokov podľa vekovej hranice)	bez samostatného miesta	bezplatne	bezplatne
		samostatné miesto	1 x príplatok	1 x pre dieťa
1	od 4. roku alebo 6. roku do dovŕšenia 10. roku dieťaťa (alebo podľa vekových hraníc detí)	bez samostatného miesta	bezplatne	1 x pre dieťa
		samostatné miesto	1 x príplatok	1 x pre dieťa
1	od 10. roku do dovŕšenia 12. roku dieťaťa (alebo podľa vekových hraníc detí)	vždy musí byť samostatné miesto	1 x príplatok	1 x pre dieťa
2	do 4. roku alebo 6. roku a dieťa do dovŕšenia 12. roku (alebo podľa vekových hraníc detí)	spolu na jednom mieste	1 x príplatok	1 x pre dieťa
2	deti do 4. roku alebo do 6. roku	spolu na jednom mieste	1 x príplatok	1 x pre dieťa
		samostatné miesto	2 x príplatok	2 x pre dieťa

- pri použití samostatného miesta pre dieťa na sedenie je nutné si zabezpečiť miestenku.

Výmena lôžkových/ležadlových príplatkov alebo miesteniek

- **vo vozňoch dopravcov CIV**
  - bezplatná výmena lôžkového alebo ležadlového príplatku, rezervácie je zakázaná. Výmena je považovaná za vrátenie,
- **vo vozňoch dopravcov SMPS**
  - nepoužitý lôžkový/ležadlový príplatok, ktorý obsahuje údaje o rezervovanom mieste, môže byť 1x bezplatne vymenený za iný na tú istú kategóriu miesta a na tú istú trať, ak sa:
    - výmena vykonáva najmenej 6 hodín (u skupín najneskôr 5 dní – za deň sa považuje deň a noc) pred časom odchodu uvedenom na lôžkovom/ležadlovom príplatku a
    - nový dátum odchodu nie je vyšší ako 1 mesiac po vykonaní výmeny,
  - na pôvodný a novo vydaný lôžkový/ležadlový príplatok je potrebné uviesť poznámku o vykonanej výmene,
  - ak sa medzitým zmenila výška lôžkového/ležadlového príplatku, platí výška platná v deň vykonania výmeny,
  - výmena miesteniek sa nevykonáva.

Návratky lôžkových/ležadlových príplatkov alebo miesteniek pre jednotlivcov

- návratky sa uskutočňujú podľa toho, či vlastníkom vozňa je dopravca zúčastnený na CIV alebo dopravca zúčastnený na SMPS,
- pri vrátení nepoužitého lôžkového/ležadlového príplatku alebo rezervácie miesta na sedenie vo vozňoch **dopravcov CIV** sa cestujúcemu vykoná návratok:
  - v plnej výške, ak miesto nebolo využité z viny dopravcu a nevyužitie je dopravcom potvrdené,
  - po odpočítaní storna 10 %, najmenej 3,00 EUR za miesto a noc, ak miesto bolo odrieknuté najneskôr jeden deň pred odchodom vlaku z nástupnej stanice,
  - po odpočítaní storna 50 %, najmenej 3,00 EUR za miesto a noc, ak miesto bolo odrieknuté v deň odchodu vlaku do plánovaného odchodu vlaku z nástupnej stanice,
  - ak miesto bolo odrieknuté neskôr alebo nebolo odrieknuté vôbec, návratok sa nevykonáva,
- pri vrátení nepoužitého lôžkového/ležadlového príplatku alebo rezervácie miesta na sedenie vo vozňoch **dopravcov SMPS** sa cestujúcemu vykoná návratok podľa ustanovení dopravcu vydávajúceho rezerváciu. Na ZSSK sa vykonáva návratok:
  - v plnej výške, ak miesto nebolo použité z dôvodov na strane dopravcu a nevyužitie je dopravcom potvrdené,
  - po odpočítaní storna vo výške 10 %, min. 3,00 EUR, za miesto a noc, ak miesto bolo odrieknuté najneskôr 1 deň pred odchodom vlaku z nástupnej stanice,
  - po odpočítaní storna vo výške 50 %, min. 3,00 EUR, za miesto a noc, ak miesto bolo odrieknuté najneskôr 6 hodín pred odchodom vlaku z nástupnej stanice,
  - neskôr sa vrátenie nevykonáva,
- medzinárodný cestovný lístok vydaný v pokladniciach ZSSK - pri požiadavke o vykonanie návratku za MCL podľa Tarify Východ - Západ pokladník overí, či je na MCL záznam „Platí s rezerváciou trans. č. xxxxxxxx a rez. č. yyyyyyy na vlak č. 000 a deň dd.mm.rok“ a postupuje nasledovne:
  - návratok vyplatí v pokladnici, len ak je splnená jedna z nasledujúcich podmienok:
    - na MCL **nie je uvedený Záznam** o jeho platnosti s rezerváciou a cestujúci požiada o návratok najneskôr jeden deň pred prvým dňom platnosti MCL,
    - na MCL **je uvedený Záznam** o jeho platnosti s rezerváciou a cestujúci požiada o návratok najneskôr 6 hodín pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho a súčasne predloží na vrátenie aj rezerváciu vydanú k MCL. Rezerváciu je potrebné anulovať v KVC,
  - **žiadosť o návratok odstúpi na SeOTZ** (pracovisko Letná 42), Pri bitúnku 2, 040 01 Košice vo všetkých ostatných prípadoch, za dodržania lehoty vrátenia MCL podľa PM – Pokladník, Medzinárodná preprava Článok 3, ods. 3.7, ak na MCL:
    - **nie je uvedený Záznam** o jeho platnosti s rezerváciou, ale cestujúci žiada o návratok neskôr ako jeden deň pred prvým dňom platnosti MCL,
    - **je uvedený Záznam** o jeho platnosti s rezerváciou, cestujúci však rezerváciu nepredloží,
  - **je uvedený Záznam** o jeho platnosti s rezerváciou, cestujúci ju k žiadosti o návratok predloží, ale o návratok žiada neskôr ako 6 hodín pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho. Rezerváciu nie je možné anulovať v KVC,

- pokladník prijme od cestujúceho požiadavku na tlačive Žiadosť o vrátenie cestovného/Reklamácia cestovného ZSSK 073514178/33088 (Žiadosť). Jeden diel Žiadosti odovzdá cestujúcemu. Pri vyplatení návratku v pokladnici, pokladník predkladá Žiadosť k podpisu cestujúcemu, na overenie prevzatia sumy návratku. V prípade odstúpenia Žiadosti na SeOTZ sa Žiadosť k podpisu cestujúcemu nepredkladá,

- ak cestujúci chce použiť cestovný lístok so záznamom na iný vlak ako je uvedený na cestovnom lístku a predloží nepoužitú rezerváciu alebo nepredloží rezerváciu, pokladník mu pôvodný záznam zruší a na cestovný lístok mu potvrdí nový záznam.

Návratky lôžkových/ležadlových príplatkov alebo miesteniek pre skupiny

- pri vrátení nepoužitého lôžkového/ležadlového príplatku alebo rezervácie miesta na sedenie vo vozňoch **dopravcov CIV** sa skupine vykoná návratok:
  - v plnej výške, ak miesto nebolo využité z viny dopravcu a nevyužitie je dopravcom potvrdené,
  - po odpočítaní storna vo výške 10 %, min. 3,00 EUR za miesto a noc, ak miesto bolo odrieknuté najneskôr **3 dni** pred odchodom vlaku z nástupnej stanice,
  - návratok, ani čiastočný návratok sa nevykoná, ak miesto bolo odrieknuté neskôr ako 3 dni pred plánovaným odchodom,
- pri vrátení nepoužitého lôžkového/ležadlového príplatku alebo rezervácie miesta na sedenie vo vozňoch **dopravcov SMPS** sa skupine vykoná návratok:
  - v plnej výške, ak miesto nebolo využité z viny dopravcu a nevyužitie je dopravcom potvrdené,
  - po odpočítaní storna vo výške 10 %, min. 3,00 EUR za miesto a noc, ak miesto bolo odrieknuté najneskôr **5 dní** (za deň sa považuje deň a noc) pred odchodom vlaku z nástupnej stanice,
  - návratok sa nevykoná, ak miesto bolo odrieknuté neskôr ako 5 dní pred plánovaným odchodom.

5.2 Osobitné prípojky k vybraným ponukám a vlakom s globálnymi cenami

Zoznam osobitných podmienok k vybraným ponukám	Dopravca
Osobitná prípojka „RAILPLUS“	CD
Osobitná prípojka „Osobitné prepravné podmienky pre OAO FPK vlaky s globálnymi cenami v medzinárodnej preprave“	OAO RŽD/ OAO FPK
Osobitná prípojka „OAO FPK vlaky s globálnou cenou v ruskej vnútroštátnej preprave a predchádzajúcej alebo nasledujúcej v medzinárodnej preprave EWT – alebo cestovných lístkov s globálnou cenou“	OAO RŽD/ OAO FPK

5.3 Zľavy v Tarife Východ – Západ

Oprávnenie

- na základe dohody medzi zúčastnenými železnicami pri preprave cestujúcich podľa Tarify Východ – Západ, jednotlivé železnice poskytujú nasledujúce zľavy:
  - **LDŽ** (železnice Lotyšska) **20 %**
  - **LG** (železnice Litvy) **50 %**
  - **EVR** (Estónsko) **20 %**
  - **CFM** (železnice Moldavska) **10 %**
  - **ČD** (železnice Česka) **20 %**
  - **ZSSK** pri výdaji medzinárodných cestovných lístkov na trate ŽSR v pokladnici cudzích železníc mimo územia Slovenska, **30 %**
- zľavnené cestovné sa považuje za základné, z neho sa poskytujú zľavy pre skupiny, deti a na zvláštne vlaky,
- na tratiach PKP, MÁV-START, GYSEV/Raaberbahn, KZH, BC a CFR sa platí cestovné v plnej výške,
- zľavy z lôžkových/ležadlových príplatkov sa podľa Tarify Východ - Západ neposkytujú.

Vypravenie

- medzinárodné cestovné lístky priame a úsekové. Na ZSSK sa cestujúci za trať ŽSR vypraví všeobecným zľavneným cestovným (60 % z medzinárodného cenníka NRT-ZSSK).

5.4 Susedská preprava ZSSK – UŽ

Oprávnenie

- UŽ poskytuje z medzinárodného cenníka NRT-UŽ zľavu 50 %,
- jednotlivec (dospelý, dieťa) alebo skupina cestujúcich,
- ostatné prepravné a tarifné podmienky platia v zmysle tarify EWT.

Platnosť

- 1 mesiac.

Vypravenie

- cestovné lístky je možné vydať len zo ZSSK na UŽ a z UŽ na ZSSK,
- **v pokladnici ZSSK** z KVC na Medzinárodných cestovných lístkoch KVC ZSSK 33563 alebo manuálnym spôsobom na Medzinárodný písaný cestovný lístok CIV ZSSK 073524301/33290,
- na cestovnom lístku bude uvedená poznámka „SONDERTARIF“.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

ČLÁNOK 6. OSOBITNÉ PONUKY ZLIAV V MEDZINÁRODNEJ PREPRAVE

Mnohostranná dohoda

Oprávnenie

- v preprave medzi železnicami zúčastnenými na dohode ZSSK, PKP, ČD, MÁV-START (vrátane GYSEV/Raaberbahn), CFR, BDŽ, SV a MZ-T, ZPCG (napr. ZSSK – BDŽ, MÁV-START – ČD),
- **jednotlivec** - zľava vo výške 30 % pri zakúpení spiatočného cestovného lístka z SCIC,
- **mládež do 26 rokov -** zľava vo výške 40 % pri zakúpení spiatočného cestovného lístka z SCIC na 2. vozňovú triedu (neplatí na 1. vozňovú triedu), na základe predloženia preukazu totožnosti,
- **dieťa** – zľava vo výške 50 % z dohodnutého zľavneného cestovného (veková hranica detí - podľa SCIC-NRT),
- **skupiny cestujúcich** - zľava vo výške 50 % z SCIC, z toho zľava 50 % pre dieťa zúčastnených železníc zo základného zľavneného cestovného za podmienky zakúpenia spiatočného cestovného lístka,
- cieľovou, nástupnou a tranzitnou stanicou môžu byť len stanice zúčastnených železníc. Cestovné lístky sa vydávajú vždy zo stanice alebo PPB do stanice alebo PPB zúčastnených železníc. Výdaj z PPB do PPB je možný, ak ide o výdaj dvoch železníc zúčastnených na dohode. Povolené sú kombinácie všetkých Z a DO železníc cez rôzne tranzitné železnice, ale podmienkou je, že všetky železnice zúčastnené na preprave musia byť členmi dohody,
- cieľovou a nástupnou stanicou môže byť aj spoločný PPB medzi železnicou zúčastnenou na dohode a železnicou nezúčastnenou na dohode,
- poznámka na cestovnom doklade pre mládež „MLADEZ -26/JUGEND -26 SONDERTARIF“.

Podmienky

- pre skupiny platia prepravné podmienky podľa SCIC-NRT,
- v mimoriadnych vlakoch a vozňoch je cena stanovená podľa dohody s každou železnicou osobitne.

Platnosť

- 1 mesiac.

Platí

- v 1. a 2. vozňovej triede.

Neplatí

- na výdaj úsekových cestovných lístkov na vnútroštátnu prepravu po železniciach na dohode zúčastnených.

Návratok

- pri čiastočnom nevyužití sa za nepoužitú trať vypočíta rozdiel zaplateného cestovného a celého cestovného za už precestovanú trať.

ČLÁNOK 7. VÝDAJ A NÁVRATKY CESTOVNÝCH DOKLADOV V POKLADNICIACH ZSSK

7.1 Výpravná oprávnenosť na výdaj medzinárodných cestovných dokladov

Priame medzinárodné cestovné lístky a úsekové medzinárodné cestovné lístky KVC

Banská Bystrica, Banská Bystrica mesto, Bardejov, Bratislava - Hodžovo námestie, Bratislava Klemensova, Bratislava hl. st., Bratislava N. Mesto, Bratislava Petržalka, Bratislava Vinohrady, Brezno, Čadca, Čierna n/Tisou, Devínska N. Ves, Dolný Kubín, Dubnica n/Váhom, Dunajská Streda, Fiľakovo, Galanta, Gelnica, Hlohovec, Humenné, Humenné mesto, Kežmarok, Komárno, Košice, Košice Hlavná 113, Kraľovany, Krompachy, Kúty, Kysak, Kysucké N. Mesto, Leopoldov, Levice, Lipany, Liptovský Hrádok, Liptovský Mikuláš, Lučenec, Malacky, Margecany, Martin, Medzilaborce, Michalovce, Nitra, Nová Baňa, Nové Mesto n/Váhom, Nové Zámky, Partizánske, Pezinok, Piešťany, Podhájska, Poprad–Tatry, Považská Bystrica, Prešov, Prievidza, Púchov, Rožňava, Rimavská Sobota, Ružomberok, Sabinov, Senec, Senica, Sereď, Sládkovičovo, Sliač kúpele, Snina mesto, Spišská Nová Ves, Stará Ľubovňa, Starý Smokovec, Štrba, Šaľa, Štrbské Pleso, Štúrovo, Šurany, Tatranská Lomnica, Topoľčany, Trebišov, Trenčianska Teplá, Trenčín, Trnava, Turčianske Teplice, Turzovka, Vranov nad Topľou, Vrútky, Zohor, Zvolen os. st., Zvolen mesto, Žiar n/Hronom, Žilina.

Výdaj na trate ČD

- Čadca mesto, Čadca zastávka, Chynorany Jesenské, Kozárovce, Krásno nad Kysucou, Michaľany, Moldava n/Bodvou mesto, Myjava, Nemšová, Ochodnica, Skalité, Strážske, Tornaľa, Trstená.

Výdaj len na trate susednej železnice

- MÁV-START, GYSEV/Raaberbahn: Jesenské,
- PKP: Skalité.

7.2 Výdaj medzinárodných cestovných dokladov

Elektronický výdaj medzinárodných cestovných dokladov:

- na ZSSK sa vydávajú medzinárodné cestovné lístky z KVC a vybrané relácie aj z iPOP,

Manuálny výdaj medzinárodných cestovných dokladov

- manuálny výdaj medzinárodných cestovných dokladov je povolený vo vybraných pokladniciach
  s povolenou výpravnou oprávnenosťou a v prípade poruchy EZ,
- je možný len vtedy, ak má pokladník všetky podklady na vydanie medzinárodného cestovného lístka
- za správnosť údajov na cestovnom lístku zodpovedá vydávajúci pokladník v plnom rozsahu,
- vydávajú sa písané cestovné doklady: Medzinárodné písané cestovné lístky CIV ZSSK 073524301/33290, Medzinárodný prepravný register CIV ZSSK 073524307/33291, Medzinárodný doplnkový lístok CIV ZSSK 073524310/33292, Medzinárodný rezervačný doklad ZSSK CIV 073524282/33279. Vzory a popis použitia a vypisovania týchto dokladov je v predpisoch GTV-CIT, PM – Sprevádzajúci personál, Medzinárodná preprava, príloha 12 a v Manuáli - Vzorovník prepravných dokladov a tlačív,
- pri niektorých osobitných ponukách je manuálne vydávanie cestovných dokladov zakázané.

Relácie nezahrnuté do Zoznamu tratí a vzdialeností (108-1)

- pri výdaji medzinárodného cestovného lístka do TB, ktoré nie sú zapracované v Zozname tratí a vzdialeností v medzinárodnej preprave cestujúcich pokladník postupuje tak, že vydá medzinárodný cestovný lístok do najbližšej možnej stanice požadovanej železnice a ďalej do cieľovej stanice si cestujúci zakúpi vnútroštátny cestovný lístok danej železnice.

Výdaj medzinárodných cestovných lístkov cudzou železnicou cez PPB a na trať ŽSR, kde bola zrušená osobná doprava

- v prípade zistenia výdaja medzinárodného cestovného lístka cudzou železnicou cez priechodovú stanicu a na trať ŽSR, kde bola zrušená osobná vlaková doprava, sprevádzajúci personál, príp. pokladník takýto medzinárodný cestovný lístok za trať ŽSR neuzná a vydá cestujúcemu **nový vnútroštátny cestovný lístok** na príslušnú trať + prirážku nižšiu podľa PP ZSSK (vo vlaku). Na pôvodnom medzinárodnom cestovnom lístku potvrdí nevyužitie cesty za úsek trate ŽSR („Nicht benutzt“) a odporučí cestujúcemu podať reklamáciu u vydávajúcej železnice.

Fiktívny PPB H.LIDEC/CADCA (GR)

- v prípade, ak cestujúci nevie, ktorým PPB bude cestovať (Čadca Gr. alebo Horní Lideč Gr.) alebo je to pre cestujúceho cenovo výhodnejšie, bude vypravený cez fiktívny PPB H.LIDEC/ CADCA (GR). K fiktívnemu PPB boli do 108.1 ZSSK dopracované série,
- vzdialenosť Žilina - H.LIDEC/CADCA (GR) je 51 km,
- PPB H.LIDEC/CADCA/ (GR) sa netýka MPS ZSSK-ČD,
- PPB Čadca Gr. a PPB Horní Lideč Gr. ostávajú na výdaj MCL v platnosti aj naďalej.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

Cestovanie s medzinárodným cestovným lístkom v rámci jedného mesta

- na ZSSK a ČD cestujúci môžu cestovať - z ktorejkoľvek stanice „Z“ aj „DO“, napr. ak cestujúci s cestovným lístkom Praha – Zvolen vystúpi v stanici Zvolen osobná stanica, je možné uvedený medzinárodný cestovný lístok použiť na docestovanie v úseku Zvolen osobná stanica – Zvolen mesto,
- na výdaj medzinárodných cestovných lístkov zo všetkých staníc Bratislavy zavedený spoločný TB Bratislava.

7.3 Výpočet cestovného za trate ŽSR

- pri výdaji medzinárodných cestovných lístkov v oprávnených pokladniciach ZSSK pri cestách „tam”, „tam a späť”, „späť” sa na trate ŽSR poskytuje zľava vo výške:
  - 60 % z medzinárodného cenníka NRT-ZSSK (koeficient 0,40),
- zľava sa aplikuje všeobecne, uvedené zľavnené cestovné sa pokladá za základné cestovné (základné cestovné):
  - na výpočet cestovného pri vypravení detí a psov,
  - na výpočet zľavneného cestovného pri vypravení skupín,
  - uvedená zľava sa neposkytuje v rámci MPS, pevných cien a osobitnej ponuky CityStar.

7.4 Zľavy zo základného cestovného ZSSK

- cestujúcim, ktorí preukážu nárok na niektorú z nižšie uvedených zliav a držiteľom českých preukazov, sa poskytuje zo základného cestovného ZSSK (okrem osobitných ponúk, špeciálnych a relačných cien zahrňujúcich aj úsek trate ŽSR):
  - zľava 50 % pre deti od dovŕšeného 6. roku do dovŕšeného 15. roku v 1. a 2. vozňovej triede,
  - zľava 50 % pre psa vždy v 2. vozňovej triede,
  - zľava 20 % pre skupiny,
  - zľava 20 % pre držiteľov In-kariet ČD s logom RAILPLUS,
- zľava na preukazy ČD na trate ŽSR sa poskytuje len vtedy, ak cestovný lístok obsahuje PPB medzi ZSSK a ČD,
- cestovný lístok s vyššie uvedenými zľavami je možné vydať aj z PPB,
- cenníky základného cestovného a zľavneného základného cestovného ZSSK v EUR sú súčasťou medzinárodného cenníka NRT-ZSSK,
- pokladník pri vypravovaní dospelých cestujúcich, detí, skupín a držiteľov preukazu JUNIOR RAILPLUS, SENIOR RAILPLUS alebo KLASIK RAILPLUS z TB ZSSK na trate ČD prednostne vydáva cestujúcim priame medzinárodné cestovné lístky v susedskej preprave ZSSK – ČD s vysvetlením, že výška vnútroštátnej zľavy priznávaná na základe preukazov, ako aj obyčajné cestovné sú zohľadnené v takto vydaných priamych medzinárodných cestovných lístkoch v max. možnej výške,
- v prípade nároku cestujúceho na bezplatnú prepravu vo vlakoch na tratiach ZSSK, pokladník môže cestujúceho vypraviť cestovným lístkom na bezplatnú prepravu po posledný TB na území SR, kde vlak pravidelne zastavuje podľa CP a nadväzným medzinárodným cestovným lístkom,

- vypravenie cestujúcich v rámci MPS a vybraných relačných zliav je možné kombináciou vnútroštátneho a medzinárodného cestovného lístka,
- vypravenie do PPB sa povoľuje len v prípade, ak cestujúci predloží nadväzný cestovný doklad na inú železnicu, alebo ak pokladník vystaví cestujúcemu súčasne z PPB medzinárodný cestovný lístok na inú železnicu,
- vo všetkých prípadoch vypravuje pokladník cestujúceho podľa najvýhodnejšej ceny.

7.5 Vypravenie skupín

- odlišne od SCIC-NRT, bod 12.4 nie je na ZSSK potrebné trvať na objednávke na prepravu skupín 4 dni pred odchodom, pokiaľ objednávateľ si je vedomý, že nemusí mať pre skupinu cestujúcich miesto na sedenie. Nie je potrebná písomná objednávka, ak je pokladník schopný cestujúcich vypraviť okamžite,
- pri vypravení v pokladnici ZSSK je zľava pre deti v skupine poskytovaná:
  - v susedskej preprave ZSSK – ČD a ZSSK – ÖBB od dovŕšeného 6. roku do dovŕšeného 15. roku,
  - v susedskej preprave ZSSK – MÁV-START, GYSEV/Raaberbahn od dovŕšeného 6. roku do dovŕšeného 15. roku na ZSSK, na MÁV-START, GYSEV/Raaberbahn od dovŕšeného 6. roku do dovŕšeného 14. roku,
  - v susedskej preprave ZSSK – PKP od dovŕšeného 6. roku do dovŕšeného 15. roku na ZSSK, na PKP od dovŕšeného 4. roku do dovŕšeného 12. roku,
  - v preprave na trate iných železníc sa použije veková hranica podľa SCIC-NRT.

7.6 Výpočet cestovného pri zmene prepravnej cesty

- vypočíta sa rozdiel medzi cestovným na nový a pôvodný smer cesty. Pri výpočte týchto cien sa zohľadní prípadná zľava,
- výpočet sa uskutočňuje za každú železnicu osobitne. Preplatok za jednotlivé krajiny sa cestujúcemu nevypláca. Nedoplatok za jednotlivé krajiny sa spočíta a je potrebné ho uhradiť v plnej výške,
- vo vlaku sa vypočíta rozdiel vnútroštátneho cestovného na jednotlivých tratiach z TB, v ktorom sa delia obidva smery cesty do TB, v ktorom sa obidva smery cesty spájajú, t. j. z/do PPB požadovaného a pôvodného smerovania do/z TB, kde sa trate spájajú/delia, napr. Čadca Gr. – Žilina a Horní Lideč Gr. – Žilina). Pri výpočte týchto cien sa zohľadní aj prípadná zľava prichádzajúca do úvahy. Ak je rozdiel v neprospech ZSSK, sprevádzajúci personál vyberie doplatok k cestovnému a manipulačný poplatok podľa PP ZSSK.

Príklad – vo vlaku

Cestujúci má zakúpený jednosmerný medzinárodný cestovný lístok Praha – Košice, 2. vozňová trieda cez PPB Čadca Gr. v hodnote 45,50 EUR a na území SR pricestuje cez PPB Horní Lideč Gr.

- sprevádzajúci personál porovná cenu vnútroštátneho cestovného na trati Horní Lideč Gr. – Žilina (3,50 EUR) s cestovným na trati Čadca Gr. – Žilina (2,10 EUR), cez ktorú bol cestovný lístok smerovaný,

- doplatok pre cestujúceho „Obyčajný (bez zľavy)“ v hodnote 1,40 EUR vydá spolu s manipulačným poplatkom obvyklým spôsobom, príplatky EC sa nevyberajú.

7.7 Výdaj doplatku do 1. vozňovej triedy v susedskej preprave ZSSK – ČD

- v prípade, ak chce cestujúci cestovať v susedskej preprave ZSSK - ČD v 1. vozňovej triede a **zľava sa mu priznáva len v 2. vozňovej triede,** napr. **Žiak/Študent ZSSK** (okrem psa):
  - **pokladník** vydá z KVC k zľavnenému MCL doplnkový lístok pre typ cestujúceho dospelý na celú trasu, zadaním TČD. Cestujúci zaplatí za trate ŽSR doplatok do 1. vozňovej triedy zo základného cestovného ZSSK a za trate ČD doplatok do 1. vozňovej triedy zo základného cestovného ČD.
    Ak má cestujúci delený cestovný lístok Z/Do PPB ZSSK - ČD (napr. Občan nad 70 r. – SR) vydá pokladník za trate ŽSR doplatok do 1. vozňovej triedy podľa PP ZSSK a za trate ČD doplatok do 1. vozňovej triedy zo základného cestovného ČD na doplnkový medzinárodný cestovný lístok,
  - **sprevádzajúci personál** vo vlaku predložený zľavnený MCL na 2. vozňovú triedu uzná a vydá cestujúcemu doplatok do 1. vozňovej triedy, ktorý vypočíta ako rozdiel medzi cestovným na 1. vozňovú triedu podľa PP ZSSK cenníka č. 10 a cestovným, ktoré by cestujúci zaplatil na danom úseku vo vnútroštátnej preprave.

7.8 Návratky z medzinárodných cestovných dokladov v pokladniciach ZSSK

- všeobecne platia ustanovenia SCIC-NRT, článok 13,
- žiadosť o návratok musí byť podaná najneskôr 3 mesiace po čase platnosti cestovného lístka,
- žiadosť o návratok sa vykonáva na Žiadosti,
- na medzinárodných dokladoch, ktoré sú prikladané k Žiadosti, pokladník vždy uvedie záznam: nevyužitie + dátum a čas, potvrdí to dátumovou pečiatkou a čitateľným podpisom. V prípade, ak je nevyužitie potvrdené cudzou železnicou, pokladník už záznam o nevyužití nevykonáva,
- pri preberaní reklamácií (pokladník čitateľne vypíše Žiadosť), ktoré sú zaslané na vybavenie SeOTZ, pokladník požiada cestujúceho o číslo telefónu, príp. e-mailovú adresu a uvedenie čísla účtu (kódu banky), na ktorý mu bude návratok za reklamáciu zaslaný,
- pri preberaní reklamácií od cudzincov je potrebné uvádzať aj číslo účtu, kód banky, názov banky, príp. ak to podávajúci nevie, je potrebné uviesť jeho e-mailovú adresu,
- pri reklamácii z dôvodu meškania vlaku musí byť k Žiadosti priložené aj potvrdenie o meškaní vlaku,
- v prípade, ak pokladník vie, že cestujúci nemá nárok podľa prepravných podmienok na reklamáciu príp. odškodnenie a trvá na svojom podaní, prevezme ako podnet a odstúpi na SeSZ, Oddelenie zákazníckych podaní, Bratislava,
- pri určitých ponukách môžu platiť osobitne stanovené podmienky návratkov,

- pri globálnych cenách je zakázané čiastočné vrátenie cestovných dokladov,
- podmienky návratkov cestovných lístkov v medzinárodnej preprave **zakúpených na ZSSK**:
  - nevyužitý medzinárodný cestovný lístok je možné vrátiť v čase jeho platnosti v ktorejkoľvek pokladnici KVC (pokiaľ nie je stanovené inak pri osobitných ponukách alebo špeciálnych cenách),
  - nevyužitý medzinárodný cestovný lístok v susedskej preprave ZSSK – ČD je možné vrátiť najneskôr v deň na ňom uvedenom ako prvý deň platnosti, CityStar ZSSK – ČD deň pred dňom platnosti,
  - posúdenie nároku návratku z hľadiska času požiadavky o návratok je uvedené pri popise jednotlivých susedských prepráv, špeciálnych cien, relačných zliav, časových cestovných lístkov a osobitných ponúk,
  - reklamácie z čiastočne nevyužitých MCL vybavuje SeOTZ Košice,
  - reklamácie z **čiastočne nevyužitých** MCL, ak **dôvod** na vrátenie zaplatenej finančnej čiastky **vznikol na území SR** pred prekročením štátnej hranice SR vybavuje pokladnica ZSSK (okrem prípadov, kedy vrátenie nie je možné alebo je možné len pri splnení podmienok stanovených osobitnými ponukami MPS, CityStar atď.), a to:
    - pôvodný medzinárodný cestovný lístok sa vráti do KVC s úhradou,
    - na skutočne precestovanú trať vydá pokladník cestujúcemu vnútroštátny cestovný lístok, na ktorý uvedie záznam precestované,
    - na Žiadosť uvedie výpočet: od pôvodného medzinárodného cestovného lístka sa odpočíta úhrada a tiež aj suma vydaného vnútroštátneho cestovného lístka + uvedie jeho číslo (TČD a PÚT),
  - reklamácie z čiastočne nevyužitých medzinárodných skupinových cestovných lístkov:
    - pôvodný medzinárodný skupinový cestovný lístok sa vráti do KVC bez úhrady,
    - vytlačí sa nový medzinárodný skupinový cestovný lístok podľa želania cestujúceho,
    - na úhradu za cestujúcich, ktorí necestujú, pokladník vypíše doplnkový lístok, ktorý eviduje v ukončení zmeny v KVC, sumu z doplnkového lístka pripočíta v časti „Úhrada za vrátenie“ MCL,
  - pri nevyužitých, čiastočne nevyužitých medzinárodných cestovných dokladoch, ktorých nevyužitie je potvrdené cudzou železnicou, reklamácie pokladník iba preberie a odstúpi ich na SeOTZ Košice, pokladník v tomto prípade nie je oprávnený vyplatiť reklamovanú sumu,
- cestujúci musí mať nevyužitie cestovného lístka potvrdené v stanici, kde sa vzdal cesty (pokladník je povinný takéto potvrdenie vydať),
- pri posudzovaní času požiadavky o návratok pri návratkoch cestovného pre skupiny sa postupuje podľa SCIC-NRT a PM – Sprevádzajúci personál, Medzinárodná preprava, článok 3., ods. 3.7,
- výška úhrady:
  - úhrada sa vykoná za každý cestovný lístok osobitne, t. j. z celkovej ceny za prepravu uvedenej na cestovnom lístku. Za jeden cestovný lístok sa považuje aj niekoľko cestovných lístkov vydaných elektronicky s číslami nadväzujúcimi

po sebe alebo niekoľko písaných cestovných lístkov všitých v jednej obálke, ak boli vydané na jednu cestu (ak cestujúceho nebolo možné vypraviť jedným cestovným lístkom) a reklamáciu týchto cestovných lístkov uplatňuje jeden cestujúci,
  - zo sumy, ktorá sa má vrátiť, sa odpočíta 10 %, min. 3,00 EUR, max. 10,00 EUR; pri skupinách 10 %, min. 3,00 EUR, max. 50,00 EUR,
  - v prípade čiastočného návratku sa odpočíta cena za precestovanú trať a zo zostatku ceny sa odpočíta 10 %, min. 3,00 EUR, max. 10,00 EUR,
  - v susedskej preprave s ČD je úhrada 10 %, min. 1,00 EUR, max. 4,00 EUR, pri skupinách 10 %, min. 1,00 EUR, max. 50,00 EUR,
  - úhrada sa neodpočíta, ak sa MCL vráti z dôvodu meškania, odrieknutia vlaku, príp. prerušenia dopravy,
- pri vybavovaní reklamácií postupuje pokladník podľa PM – Pokladník, ČASŤ V,
- podmienky návratkov cestovných lístkov v medzinárodnej preprave **zakúpených mimo ZSSK**:
  - preskúmanie a vybavenie žiadostí o návratok vybavuje železnica, v ktorej boli prepravné doklady vystavené,
  - pokladník je povinný v prvom rade oznámiť cestujúcemu adresu cudzej železnice, na ktorú má cestujúci poslať svoju Žiadosť o návratok (zoznam adries je uvedený v SCIC-NRT a Tarife Východ - Západ, v Info KVC a Info iPOPKVC v prílohe 11) alebo odstúpi Žiadosť cestujúceho na SeOTZ (pracovisko Letná 42), Pri bitúnku 2, 040 01 Košice, ak cestujúci trvá na prevzatí Žiadosti.

7.9 Návratky, odškodnenia a náhrada nákladov z medzinárodných cestovných dokladov pri vzniku mimoriadnych situácií

I. Vykonávanie návratkov, odškodnení a náhrady nákladov z medzinárodných cestovných dokladov zakúpených v pokladnici ZSSK

- Všeobecne platia ustanovenia
  - Nariadenia č. 1371/2007,
  - GCC-CIV/PRR, článok 9 a 10,
  - SCIC-NRT, článok 13,
  - PM – Sprevádzajúci personál, ČASŤ IV, Príloha 17. Riešenie mimoriadnych situácií pri meškaní vlaku.

Odrieknutie vlaku a očakávané meškanie

- v rámci medzinárodnej prepravy (ak má cestujúci medzinárodný cestovný doklad podľa SCIC-NRT a Tarify Východ-Západ, zľavnený cestovný lístok, cestovný lístok susedských prepráv, špeciálnych cien, relačných zliav a osobitných ponúk, t. j. aj napr. CityStar) sa za meškanie vlaku za účelom vyplácania návratkov považuje predpokladané meškanie vlaku do cieľovej stanice cestujúceho v rozsahu 61 minút a viac,
- návratky cestovných lístkov sa vykonávajú nasledovne:
  - **pred nástupom cesty** – je možné vrátiť všetky cestovné lístky, ktoré boli vydané v pokladniciach ZSSK. Pokladník vráti celé cestovné bez úhrady,

- **počas cesty, ak sa cestujúci vráti do nástupnej stanice,** bez ohľadu na to, či sa cestujúci vrátil z tratí ŽSR alebo zo zahraničia, cestujúci má nárok na bezplatnú prepravu späť. Pokladník v nástupnej stanici vykoná návratok z celého cestovného lístka bez úhrady,
- **počas cesty, ak sa cestujúci nevráti do nástupnej stanice a vzdá sa cesty ešte na území tratí ŽSR -** pokladník vykoná návratok z celého medzinárodného lístka bez úhrady a na skutočne precestovanú trať vydá cestujúcemu vnútroštátny cestovný lístok, na ktorý uvedie záznam precestované. Na Žiadosť k medzinárodnému lístku uvedie výpočet pri vrátení medzinárodného lístka a odpočíta sumu + uvedie číslo (TČD a PÚT) vydaného vnútroštátneho lístka,
- **počas cesty, ak sa cestujúci nevráti do nástupnej stanice a vzdá sa cesty v zahraničí** – na základe potvrdenia o nevyužití cestovného lístka návratok za neprecestovaný úsek sa vykoná iba prostredníctvom SeOTZ,

- návratky za rezervačné doklady:
  - **pred nástupom cesty** – pokladník vyplatí celé cestovné bez vykonania úhrady,
  - **počas cesty**, ak nie sú využité rezervácie na celej ceste, ale len čiastočne - znamená to, že cestujúcemu nebola poskytnutá služba počas celej cesty - pokladník vyplatí celú sumu rezervácie,
  - v prípade vrátenej rezervácie je pokladník povinný, ak je to možné, vrátiť miesto do systému KVC.
- návratky za cestovné doklady vydané na autovlak:
  - ak sa vráti celý autovozeň, bez ohľadu na to, či sa vrátil z tratí ZSSK, alebo zo zahraničia, t. j. cestujúci sa vrátil do svojej nástupnej stanice - pokladník vyplatí celé cestovné,
  - miesto sa musí vrátiť do systému KVC.
- nárok na bezplatnú prepravu späť si cestujúci môže uplatniť predložením cestovného dokladu ihneď po príchode vlaku do stanice, v ktorej sa vzdal ďalšej cesty. Pokladník/Sprevádzajúci personál vydá cestujúcemu Potvrdenie na bezplatnú prepravu späť ZSSK 073514107/33077 alebo Oznámenie o chybách a nedostatkoch ZSSK 073514176/33361, na základe ktorého sa prepraví bezplatne späť do nástupnej stanice najbližším vhodným vlakom, a to v tej vozňovej triede, ktorú mal zaplatenú pri ceste tam. Ak to vyžadujú prevádzkové pomery, môže byť cestujúci prepravený bez potvrdenia,
- <u>návratok</u> bude cestujúcemu vyplatený na základe Žiadosti.

Meškanie vlaku, odškodnenie za meškanie a náhrada nákladov

- ak cestujúci podľa platnej prepravnej zmluvy docestuje do cieľovej stanice s meškaním 60 a viac minút alebo 120 a viac minút má nárok na odškodnenie za meškanie a náhradu nákladov spojených s občerstvením, ubytovaním a náhradnou dopravou.
- cestujúci je oprávnený si uplatniť svoj nárok na odškodnenie z medzinárodných cestovných dokladov najneskôr do 3 mesiacov po ukončení cesty na základe originálov cestovných dokladov, z vnútroštátnych cestovných dokladov z dôvodu meškania SC, IC, a EC vlakov do 12 mesiacov,
- nárok na odškodnenie si uplatňuje u dopravcu, ktorý vydal cestovný doklad (vydávajúci dopravca) alebo u iného dopravcu, podieľajúceho sa na prepravnej

zmluve. Dopravca je povinný takúto požiadavku prijať a v prípade, ak ide o cestovný doklad vydaný iným dopravcom ako ZSSK, odstúpi ju vydávajúcemu dopravcovi.

- cestujúci si môže uplatniť nárok na odškodnenie v ktorejkoľvek pokladnici ZSSK, okrem zmluvných predajcov ŽSR, ZSSK CARGO a ZP FO (ZP). **Zoznam pracovísk oprávnených na vybavovanie reklamácií v medzinárodnej preprave je pre cestujúcich zverejnený na www.slovakrail.sk. Ide o pokladnice ZSSK, ktoré sú oprávnené vydávať preukazy na zľavnené cestovné a na prijímanie požiadaviek na vydanie BČK.** Pokladník pred prijatím Žiadosti o odškodnenie odporučí cestujúcemu, že v záujme rýchlejšieho vybavenia si môže uplatniť Žiadosti o odškodnenie po skončení cesty na železnici, kde si MCD zakúpil a poskytnú mu adresu, kde majú Žiadosť o odškodnenie zaslať. Ak cestujúci trvá na podaní Žiadosti o odškodnenie na ZSSK, pokladník ju príjme a odstúpi na SeOTZ,
- nárok na odškodnenie si cestujúci uplatňuje na základe Žiadosti o poskytnutie odškodnenia a náhrady nákladov v medzinárodnej osobnej preprave ZSSK 07351/33528 (Žiadosť o odškodnenie). Žiadosť o odškodnenie sa vypisuje priepisom dvojmo,
- Žiadosť o odškodnenie je cestujúcemu k dispozícii v zákazníckych centrách, pokladniciach, vo vlaku a na www.slovakrail.sk,
- originál **vypísanej** Žiadosti o odškodnenie spolu s originálmi všetkých cestovných dokladov (vrátane rezervačných dokladov, dokladov o úhrade pri využití iného dopravného prostriedku, respektíve ubytovania, občerstvenia) môže cestujúci poslať poštou na adresu: ***Železničná spoločnosť Slovensko, a.s., Sekcia odúčtovania tržieb železníc*** **(pracovisko Letná 42), Pri bitúnku 2, 040 01 Košice, príp. odovzdať v zákazníckych centrách alebo v pokladniciach.** Priepis Žiadosti o odškodnenie si ponechá cestujúci. Cestujúci je povinný **k Žiadosti o odškodnenie predložiť potvrdenie o meškaní vlaku,**
- spoločnosť vykoná vrátenie cestovného (alebo jeho časti) alebo odškodnenie v lehote do jedného mesiaca. Odškodnenie sa vypočíta z cestovného, vrátane rezervácií a ostatných príplatkov,
- odškodnenie sa vyplatí len v tom prípade, ak suma, ktorá sa má cestujúcemu vrátiť je 4,00 EUR a viac. Na čiastky menej ako 4,00 EUR sa neprihliada. Min. suma odškodnenia musí byť 4,00 EUR, to znamená, že v prípade meškania 60 minút a viac (od 60 do 119 minút vrátane) musí byť min. cena cestovného dokladu 16,00 EUR za jednu cestu, v prípade meškania 120 minút a viac musí byť min. cena cestovného dokladu 8,00 EUR za jednu cestu (napr. ak má cestujúci spiatočný lístok v hodnote 40,00 EUR a vlak mešká nad 60 minút iba pri jednej ceste, cestujúci má nárok na odškodnenie vo výške 5,00 EUR). Cestujúci má nárok na náhradu nákladov pri poskytnutí pomoci (občerstvenie, ubytovanie, náhradnú dopravu) aj v prípade, ak mu neprináleží odškodnenie z cestovného, vrátane rezervácií a ostatných príplatkov. Spoločnosť poskytne odškodnenie a náhradu nákladov formou dobropisu. V prípade, ak cestujúci žiada o odškodnenie inou formou ako formou dobropisu, musí o to požiadať. V tomto prípade je možné odškodnenie uskutočniť prevodom na účet a cestujúci v Žiadosti o odškodnenie musí uviesť kód banky a číslo účtu. Dobropis platí jeden rok a cestujúci si nárok vyplývajúci z dobropisu uplatňuje len u dopravcu, ktorý dobropis vydal. Dobropisy vydáva SeOTZ v Košiciach,

- odškodnenie je možné vykonať z nasledovných medzinárodných cestovných dokladov:
  - priamy cestovný doklad, ktorý je vystavený na trate min. dvoch krajín,
  - cestovný doklad vystavený z/do PPB do/z miesta určenia v inej krajine,
  - cestovný doklad vystavený v jednej krajine na vnútroštátny úsek inej krajiny v prípade, ak daná krajina nemá udelenú výnimku z Nariadenia č. 1371/2007 vo svojej vnútroštátnej preprave,
- medzinárodné cestovné doklady musia byť vydané na rovnakom mieste v časovom slede, na súvislú trasu a musia:
  - byť vložené v jednom obale na cestové doklady alebo
  - byť trvalo zošité alebo
  - byť alfanumericky zoradené alebo
  - obsahovať len jednu cenu alebo
  - byť spolu spojené iným spôsobom,
  - ak sú vydané elektronické cestovné doklady (e-CD), tak musia byť elektronicky prepojené.
- udelením výnimky pre SR na vnútroštátnu prepravu nie je možné odškodnenie uplatniť na cestovné doklady vydané na ZSSK v rámci vnútroštátnej prepravy, aj keď boli vydané nadväzne s medzinárodnými dokladmi na súvislú trasu. *Napr. vnútroštátny cestovný lístok vydaný na úsek: Košice – Čadca Gr. a medzinárodný cestovný lístok vydaný na úsek Čadca Gr. – Praha. Odškodnenie je možné uplatniť iba na úsek Čadca Gr. – Praha,*
- na výpočet odškodnenia **z dôvodu meškania vlaku** je rozhodujúce cestovné za precestovaný úsek cesty vo vlaku, ktorý meškal. Ak výška cestovného za tento úsek nie je z cestovného dokladu zrejmá, odškodnenie sa vypočíta z cestovného, ktoré by obvykle cestujúci na tejto trase musel zaplatiť (napr. dieťa polovičné cestovné a pod.). Odškodnenie sa vypočíta z cestovného vrátane rezervácii a ostatných príplatkov. Na osobitné ponuky Interrail, Eurail, autovlak, časové alebo skupinové cestovné lístky a iné ponuky platia Osobitné prepravné podmienky,
- povinnosti zamestnancov KC, zákazníckych centier a pokladníc:
  - vopred informujú cestujúcich o meškaní vlaku (ak je známe) pred zakúpením cestovného dokladu,
  - ak cestujúci súhlasí s kúpou medzinárodného cestovného dokladu aj napriek meškaniu vlaku, pokladník vydá medzinárodný cestovný doklad podľa požiadavky cestujúceho a na jeho zadnú stranu uvedie záznam o meškaní vlaku, a to v prípade, ak je meškanie vlaku 61 minút a viac,
  - v prípade odrieknutia spoja alebo zmeškania prípoja potvrdí túto skutočnosť na cestovnom doklade (ak je známe),
  - v cieľovej stanici cestujúcich informujú o nárokovosti odškodnenia podľa zavinenia meškania,
  - v cieľovej stanici cestujúceho poskytnú Žiadosť o odškodnenie na poskytnutie odškodnenia a prijmú ho za účelom odškodnenia aj v prípade, ak dôvod meškania nie je známy,
  - ak ide o cestovný doklad vydaný iným dopravcom ako ZSSK, poskytne cestujúcemu adresu, kde si môže Žiadosť o odškodnenie zaslať, príp. Žiadosť o odškodnenie odoberie a zabezpečí odoslanie na SeOTZ,

  - prijaté Žiadosti o odškodnenie odovzdajú po svojej pracovnej zmene príslušnému zamestnancovi CeP, ktorý zabezpečí ich odoslanie na SeOTZ (pracovisko Letná 42), Pri bitúnku 2, 040 01 Košice podľa PM – Pokladník, Medzinárodná preprava,
- povinnosti sprevádzajúceho personálu:
  - informuje cestujúcich o príčine meškania,
  - potvrdí meškanie vlaku na cestovnom doklade, prípadne vydá potvrdenie o meškaní vlaku,
  - v prípade odrieknutia spoja alebo zmeškania prípoja potvrdí túto skutočnosť na cestovnom doklade,
  - na požiadanie cestujúcich im poskytne Žiadosť o odškodnenie na uplatnenie nároku na odškodnenie (Žiadosť o odškodnenie poskytne s vysvetlením bez ohľadu na nárokovosť),
- **potvrdenie o meškaní vlaku**: **sprevádzajúci personál** vydá cestujúcemu na jeho požiadanie potvrdenie o meškaní vlaku s uvedením príčiny meškania na tlačive Potvrdenie/Vymáhanie cestovného ZSSK 073524175/33252 (Potvrdenie) alebo na rube cestovného dokladu na vhodnom mieste. Potvrdenie musí obsahovať číslo vlaku, dátum, čas meškania vlaku, SP/SPS, meno, priezvisko a podpis sprevádzajúceho personálu. Ak cestujúci nemá potvrdenie o meškaní vlaku, **pokladník** potvrdí meškanie vlaku na zadnej strane cestovného dokladu alebo vydá potvrdenie o meškaní vlaku,
- **výdaj medzinárodných cestovných dokladov na zmeškaný vlak:** ak cestujúci v nástupnej stanici súhlasí s kúpou medzinárodného cestovného dokladu aj napriek meškaniu vlaku, **pokladník** vydá medzinárodný cestovný doklad podľa požiadavky cestujúceho a na jeho zadnú stranu uvedie záznam o meškaní vlaku, a to len v prípade, ak je meškanie vlaku 61 minút a viac. Aj v prípade odrieknutia spoja alebo zmeškania prípoja, ak cestujúci súhlasí s kúpou cestovného dokladu, potvrdí túto skutočnosť na cestovnom doklade (ak je známe). Cestujúci v tomto prípade nemá nárok na odškodnenie,
- v prípade, **ak vlak má meškanie viac ako 60 minút (61 minút a viac) a cestujúci nemôže docestovať do cieľa svojej cesty v rovnaký deň**, dopravca vykoná primerané opatrenia na uľahčenie situácie cestujúceho a pokiaľ je to možné zabezpečí a poskytne:
  - informovanie osôb, ktoré ho očakávajú,
  - náhradu preukázaných nákladov na hotelové ubytovanie vo výške max. 20,00 EUR,
  - náhradu preukázaných nákladov na pokračovanie iným verejným dopravným prostriedkom, resp. pokiaľ nie je verejný dopravný prostriedok k dispozícii, má nárok na náhradu taxi prepravy, do výšky max. 10,00 EUR,
  - v prípade **meškania vlaku viac ako 60 minút (61 minút a viac)** má nárok na náhradu nákladov na občerstvenie do výšky 1,00 EUR a v prípade meškania 120 minút a viac do výšky 2,00 EUR,
  - ak je vlak zablokovaný na trati, prepravu z vlaku do železničnej stanice, do náhradnej východovej stanice alebo cieľovej stanice spoja, ak je to prakticky možné,
  - ak vlakový spoj nemôže ďalej pokračovať v ceste, ZSSK zabezpečí čo najskôr náhradný dopravný spoj.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

Ak ZSSK ponúkne iné primerané riešenie, má toto riešenie prednosť pred individuálnym riešením cestujúceho.

Cestujúci má nárok na úhradu nákladov pri poskytnutí pomoci (občerstvenie, ubytovanie, náhradnú dopravu), ak vlak mešká viac ako 60 minút (61 minút a viac), aj keď mu neprináleží nárok na odškodnenie z cestovného, vrátane rezervácií.

- **Oslobodenie dopravcu od zodpovednosti z dôvodu meškania vlaku**

Dopravca je oslobodený od zodpovednosti za vzniknuté meškanie vlaku do tej miery, akým podielom sa zúčastňuje na prepravnej službe, ktorá:

- bola vykonaná úplne mimo územia EU, Švajčiarska a Nórska,
- bola vykonaná čiastočne na území jedného členského štátu Európskej únie, Švajčiarska a Nórska, pokiaľ meškanie vzniklo mimo týchto štátov,
- je vyňatá z Nariadenia č. 1371/2007 (napr. bola na ne udelená výnimka),
- nie je zahrnutá v prepravnej zmluve (autobus, električka, metro a pod., napr. medzi stanicami v rovnakej aglomerácií),
- bola vykonaná na vnútroštátnych vodných trasách.

Dopravca je taktiež oslobodený od zodpovednosti za vzniknuté meškanie a následné nepokračovanie cestujúceho v jeho ceste v ten istý deň z dôvodov:

- pokiaľ bol cestujúci pred zakúpením cestovných dokladov informovaný o meškaní,
- pokiaľ dosiahne meškanie, pri pokračovaní cesty inou prepravnou službou alebo inou trasou, na príchode v cieľovej stanici menej ako 60 minút.

II. Vykonávanie návratkov medzinárodných cestovných dokladov zakúpených mimo ZSSK pri mimoriadnostiach obmedzujúcich dopravu

- cestovné lístky vydané mimo ZSSK - preskúmanie a vybavenie Žiadosti o odškodnenie o návratok vybavuje železnica, v ktorej boli prepravné doklady vystavené. Pokladník je povinný oznámiť adresu cudzej železnice, na ktorú má cestujúci poslať svoju žiadosť o návratok alebo na požiadanie cestujúceho odstúpi Žiadosť o odškodnenie na SeOTZ Košice,
- rezervácie vydané mimo ZSSK – pokladník vráti, ak je to možné, miesto prostredníctvom KVC do rezervačného systému príslušnej železnice. Cestujúcemu potvrdí na cestovnom doklade deň a presný čas vrátenia (v slovenskom aj nemeckom jazyku) so záznamom, či sa miesto podarilo anulovať. Cestujúceho upozorní na potrebu podania reklamácie u dopravcu, kde si cestovný doklad zakúpil alebo na požiadanie cestujúceho odstúpi Žiadosť o odškodnenie na SeOTZ Košice.

<u>Vzor zápisu na rezervačnom doklade, ak bolo možné vykonať anuláciu:</u>

„Nepoužitý – Anulovaný“ – „Nicht benutzt – Annulliert“, dátum a čas (12.04.2018 o 10.00 h)

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

Vzor zápisu na rezervačnom doklade, ak sa miesto nepodarilo anulovať:
„Nepoužitý – Neanulovaný“ – „Nicht benutzt – Nicht annulliert“, dátum a čas (12.04.2018 o 10.00 h)

III. Návratky za cestovné doklady v prípade odrieknutia vlaku, nezaradenia vozňa

- cestujúcemu sa vyplatí celé cestovné. V prípade nezaradeného vozňa, ak cestujúci použil vozeň nižšej kategórie (napr. namiesto vozňa 1. vozňovej triedy použil 2. vozňovú triedu, alebo namiesto lôžka použil ležadlo), vyplatí sa mu na základe potvrdenia od sprevádzajúceho personálu rozdiel cestovného alebo úhrada podľa PP ZSSK.

IV. Návratky za cestovné doklady v prípade štrajku

- za všetky cestovné doklady (CL, miestenky, ležadlové a lôžkové príplatky, SparDay...), ktoré boli vydané cestujúcim do zverejnenia informácie o štrajku, sa budú návratky vykonávať bez úhrady s uvedením poznámky „Štrajk na xxx“ na Žiadosti o vrátenie cestovného/Reklamácia cestovného,
- pri vrátení MCL pokladník zvolí typ úhrady „uh 0 0-0 strajk“ a pri anulácii MR zvolí typ úhrady „strajk 0“. Uvedený postup sa použije iba v prípade, ak pri zakupovaní cestovných dokladov nebola zverejnená informácia o konaní štrajku (postup nie je možné aplikovať v prípade vopred ohláseného štrajku). Za vopred ohlásený štrajk sa považuje **zverejnená informácia** (pre pokladníkov formou vydanej OI, flash správou alebo e-mailom a pre cestujúcich formou vývesky).

7.10 Zmena prepravnej trasy pri meškaní vlakov

- ak sa predpokladá, že vlak v cieľovej stanici bude meškať viac ako 60 min., podľa Nariadenia č. 1371/2007 môže cestujúci pokračovať vo svojej ceste, ak je to potrebné aj s použitím inej trasy, avšak cestu musí nastúpiť najneskôr do 48 hodín od ohláseného meškania, a to na základe pôvodného cestovného dokladu, na ktorý sa uvedie záznam:
  - dátum a číslo vlaku (vlak, ktorým mal cestujúci cestovať),
  - „Nicht benutzt - gemäss 1371/2007 gültig bis DD.MM.RRRR“ (DD.MM.RRRR - termín o dva dni predĺžený oproti pôvodnému plánovanému dátumu cesty, toto platí len pre platnosť cestovného lístka podľa Nariadenia č. 1371/2007, napr. použitá iná trasa, cesta nastúpená v iný deň),
  - čitateľný podpis potvrdzujúceho zamestnanca + pečiatka (v prípade, ak sprevádzajúci personál nedisponuje pečiatkou, nie je potrebná),

    Vzor:
    01.05.2018 EN 246
    Nicht benutzt - gemäss 1371/2007 gültig bis 03.05.2018.
    podpis + pečiatka
- pri spojeniach do ČR nie je potrebné uvádzanie cudzojazyčného textu, postačuje slovenský text.
  Napr.: Cestovný doklad chcel cestujúci využiť dňa 01.05.2018 v EN 442 na trati Košice – Praha.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:
Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

Z dôvodov uvedených v Nariadení č. 1371/2007 nemohol byť cestovný doklad využitý podľa plánu, preto zamestnanec ZSSK (sprevádzajúci personál – ak bola cesta nastúpená alebo pokladník – ak ešte do vlaku nenastúpil) uvedie na CD.

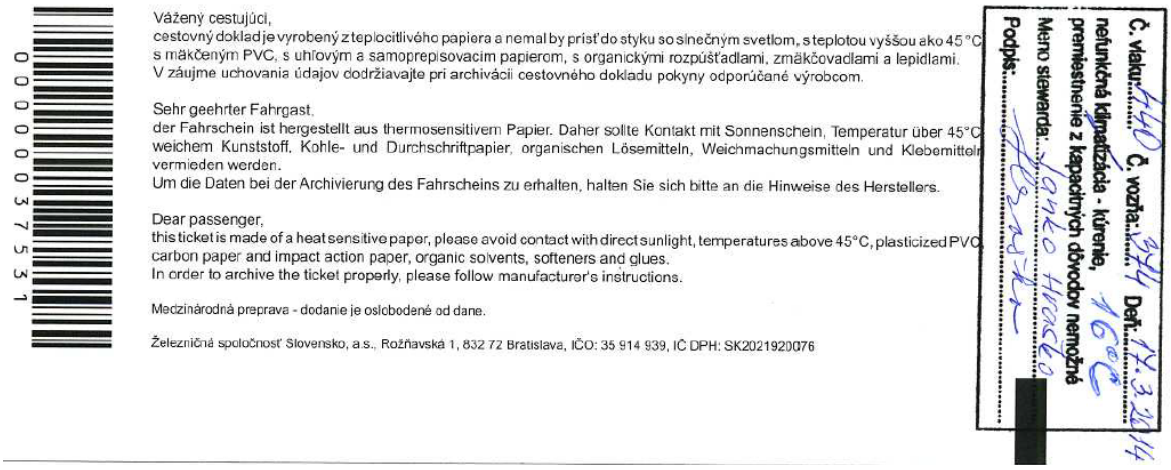
Vzor:
01.05.2018 EN 442
Nevyužitie - podľa 1371/2007 platí do 03.05.2018.
podpis + pečiatka

7.11 Odškodňovanie cestujúcich v lôžkových vozňoch v susedskej preprave ZSSK - ČD z dôvodu nedodržania teplotného komfortu

- od **01.03.2014** je nad rámec Nariadenia č. 1371/2007 zavedené **v susedskej preprave ZSSK – ČD odškodňovanie cestujúcich v lôžkových vozňoch z dôvodu nedodržania teplotného komfortu,**
- nárok na odškodnenie **je vo výške 25 %** z ceny lôžkového príplatku v susedskej preprave ZSSK – ČD, ak v lôžkovom vozni nebola dodržaná teplotná pohoda, t. j.:
  - celoročne teplota v rozmedzí 18 – 30°C,
  - v letnom období, ak teplota vonkajšieho prostredia prekročí 30°C a vo vozňoch vybavených klimatizáciou bude teplota o 5˚C nižšia ako vonkajšia,
- **nárok na odškodnenie nevznikne**, ak cestujúceho je možné umiestniť na miesto rovnakej alebo vyššej kategórie,
- **potvrdzovanie rezervačného dokladu z dôvodu teplotnej nepohody sa vykonáva:**
  - obsluhujúcim personálom lôžkového vozňa WGS,
  - obsluhujúcim personálom lôžkového vozňa JLV:
    - v kurzových vozňoch č. 377 a č. 363 vo vlakoch EN 476/477,
  - za predpokladu, že pretrváva aj po viac ako hodine po odchode vlaku z jeho východovej stanice,
  - na zadnej strane originálu lôžkového príplatku pečiatkou vyhotovenou na tento účel. Pečiatku je obsluhujúci personál lôžkového vozňa WGS (JLV) povinný vypísať čitateľne (okrem údajov podľa predtlače vpíše do voľného miesta pod dátum aj skutočnú teplotu),
- obsluhujúci personál lôžkového vozňa WGS (JLV) uvedenú skutočnosť poznamená aj do obsadzovacieho diagramu vozňa,
- **vzor pečiatky:**

Č. vlaku:..... Č. vozňa:..... Deň:.....
nefunkčná klimatizácia - kúrenie,
premiestnenie z kapacitných dôvodov nemožné
Meno stewarda:.....
Podpis:.....

- **vzor potvrdeného lôžkového príplatku**


0 0 0 0 0 3 7 5 3 1

Vážený cestujúci,
cestovný doklad je vyrobený z teplocitlivého papiera a nemal by prísť do styku so slnečným svetlom, s teplotou vyššou ako 45 °C, s mäkčeným PVC, s uhlíkovým a samoprepisovacím papierom, s organickými rozpúšťadlami, zmäkčovadlami a lepidlami.
V záujme uchovania údajov dodržiavajte pri archivácii cestovného dokladu pokyny odporúčané výrobcom.

Sehr geehrter Fahrgast,
der Fahrschein ist hergestellt aus thermosensitivem Papier. Daher sollte Kontakt mit Sonnenschein, Temperatur über 45°C, weichem Kunststoff, Kohle- und Durchschriftpapier, organischen Lösemitteln, Weichmachungsmitteln und Klebemitteln vermieden werden.
Um die Daten bei der Archivierung des Fahrscheins zu erhalten, halten Sie sich bitte an die Hinweise des Herstellers.

Dear passenger,
this ticket is made of a heat sensitive paper, please avoid contact with direct sunlight, temperatures above 45°C, plasticized PVC, carbon paper and impact action paper, organic solvents, softeners and glues.
In order to archive the ticket properly, please follow manufacturer's instructions.

Medzinárodná preprava - dodanie je oslobodené od dane.

Železničná spoločnosť Slovensko, a.s., Rožňavská 1, 832 72 Bratislava, IČO: 35 914 939, IČ DPH: SK2021920076

Č. vlaku: 440 Č. vozňa: 374 Deň: 17.3.2014
nefunkčná klimatizácia - kúrenie, 16°C
premiestnenie z kapacitných dôvodov nemožné
Meno stewardu: Janko Hraško
Podpis: [redacted]

- **odškodnenie sa vykoná** za splnenia nasledovných podmienok:
  - len na základe predloženia **originálov lôžkových príplatkov, ktoré boli vydané na ZSSK (nie na lôžkové príplatky vydané v pokladniciach iných dopravcov),**
  - teplotná nepohoda bude potvrdená obsluhujúcim personálom lôžkového vozňa,
  - iba v pravidelne radených lôžkových vozňoch ZSSK a ČD,
- **uplatnenie odškodnenia**
  - cestujúci si môže uplatniť nárok na odškodnenie v ktorejkoľvek pokladnici ZSSK, okrem ZP. Nárok na odškodnenie si cestujúci uplatňuje na základe Žiadosti o poskytnutie odškodnenia a náhrady nákladov v medzinárodnej osobnej preprave ZSSK 07351/33528 (Žiadosť o odškodnenie). Žiadosť o odškodnenie je k dispozícii v pokladniciach, zákazníckych centrách a na www.slovakrail.sk. Z dôvodu zmien v tlačive Žiadosť o odškodnenie:
    - v časti ***Žiadam o poskytnutie**** doplnenie kolónky: „odškodnenia z dôvodu nedodržania teplotného komfortu/ compensation for non-compliance with thermal comfort standards“,
    - aktualizácia čísla zákona na č. 122/2013 Z. z.,
    - v podmienkach pri vylúčení zodpovednosti,

    je pokladník povinný ho upraviť podľa interných pokynov. Na www.slovakrail.sk je tlačivo Žiadosť o odškodnenie zverejnené v aktualizovanej verzii,
  - Žiadosť o odškodnenie sa vypisuje priepisom dvojmo (priepis pokladník ponechá cestujúcemu). **Pokladník cestujúcemu odškodnenie priamo nevypláca, ale Žiadosť o odškodnenie spolu s originálom lôžkového príplatku odstúpi prostredníctvom hlavnej pokladnice na SeOTZ,**
  - originál vypísanej Žiadosti o odškodnenie spolu s originálom lôžkového príplatku môže cestujúci poslať aj poštou na adresu: Železničná spoločnosť Slovensko, a.s., Sekcia odúčtovania tržieb železníc (pracovisko Letná 42), Pri bitúnku 2, 040 01 Košice.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

ČLÁNOK 8. VÝDAJ REZERVÁCIÍ V POKLADNICIACH ZSSK

8.1 Všeobecné prepravné a tarifné podmienky

Nástup a výstup v miestach nezahrnutých do tarify

- ak si cestujúci zakupuje v pokladnici cestovný lístok a rezervačný doklad, pričom nie je možné vydať cestovný lístok v súlade s rezervačným dokladom, pokladník musí na túto skutočnosť cestujúceho upozorniť:
  - ak pokladník vidí, že cestovné do stanice za stanicou uvedenou na rezervačnom doklade a do stanice pred stanicou uvedenou na rezervačnom doklade je rovnaké, tak vydá cestujúcemu cestovný lístok do stanice za stanicu uvedenú na rezervačnom doklade,
  - ak je však cestovné vyššie, upozorní cestujúceho, že vo vlaku si bude musieť ešte doplatiť vnútroštátne cestovné za daný úsek do cieľovej stanice bez príplatku vo vlaku (na ČD). Ak cestujúci aj napriek tomu požaduje vypravenie do stanice za stanicu uvedenú na rezervačnom doklade, tak mu takýto cestovný doklad pokladník vydá. V opačnom prípade mu vydá doklad pred stanicu uvedenú na rezervačnom doklade.

Výdaj rezervácií

- rezervácia miesta je podmienená predložením platného cestovného lístka na deň, trať a vozňovú triedu, na ktorý sa požaduje,
- v autovlaku sa rezervácia miesta pre vodiča vozidla a spolucestujúcich zaisťuje zároveň s vydaním dokladu na prepravu tohto vozidla,
- rezervačný doklad sa vydáva vždy podľa cestovného lístka a vlaku, t. j.:
  - ak má cestujúci zakúpený **vnútroštátny cestovný lístok** z TB ZSSK do PPB a **nadväzný medzinárodný cestovný** lístok z PPB na cudzie železnice, vydá sa cestujúcemu jedna medzinárodná rezervácia, napr. študent žiada cestovný lístok a rezerváciu Košice – Praha. Pokladník mu vydá žiacky vnútroštátny cestovný lístok Košice - Čadca Gr., medzinárodný cestovný lístok Čadca Gr. – Praha a jednu medzinárodnú rezerváciu Košice – Praha,
  - ak má cestujúci vydaných **viac vnútroštátnych cestovných** lístkov z TB ZSSK do PPB (v prípade vypravenia cestovným lístkom na bezplatnú prepravu a nadväzným vnútroštátnym cestovným lístkom po PPB) a **nadväzný medzinárodný cestovný lístok** z PPB na cudzie železnice, vydá sa cestujúcemu jedna medzinárodná rezervácia, napr. Občan od 70 rokov žiada cestovný lístok a rezerváciu Košice – Praha. Pokladník mu vydá CLBP po poslednú stanicu, kde vlak pravidelne zastavuje, nadväzný vnútroštátny cestovný lístok po PPB, medzinárodný cestovný lístok PPB – Praha a jednu medzinárodnú rezerváciu Košice – Praha,
  - ak má cestujúci medzinárodný cestovný lístok, vydá sa cestujúcemu priama rezervácia na každý vlak, napr.: ak má cestujúci zakúpený medzinárodný cestovný lístok z TB ZSSK do Berlína cestujúcemu sa vydá medzinárodná miestenka do Prahy a medzinárodná miestenka do Berlína.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

Vypravenie

- cestujúci si môže miesto v určenom čase objednať alebo priamo zakúpiť,
- objednávku miest je možné podať spravidla v čase 6 mesiacov pred plánovaným dňom odchodu,
- železnice môžu za rezervovanie miest vyberať príplatky, resp. zálohu,
- ak nie je možné vystaviť rezervácie na vlaky podľa Tarify Východ – Západ zo systému KVC, požiadavku je možné vybaviť prostredníctvom RIP Bratislava,
- **vlaky z Moskvy smer Ázia** – výdaj rezervácií je možný prostredníctvom RP Bratislava (max. 60 dní pred odchodom). Pokiaľ by sa to nepodarilo, tak sa musia lôžka zabezpečiť v Moskve, a to buď na Leningradskom prospekte 1 (zastávka metra Beloruskaja) alebo na ulici Krasnogrupnaja 1 (zastávka metra Komsomolskaja) alebo na ulici Mozajskij val 4 (zastávka metra Kijevskaja),

- **priame lôžkové vozne Ukrajiny (UŽ) č. 382 a 383 na trase Košice – Kiev Pass. a späť**:
  - v smere **Košice - Kiev** je vozeň radený vo vlakoch: **8813/8862/14**:
    - **vozeň č. 382** pri výdaji sa zadáva číslo vlaku: z Košíc po Čiernu nad Tisou č. vlaku **8807**, z Čiernej nad Tisou po Čop č. vlaku **8862** a od Čopu č. vlaku **14**,
    - **vozeň č. 383** je zapracovaný **v RDB UŽ** – výdaj prostredníctvom objednania cez RIP Bratislava,
  - v smere **Kiev Pass. – Košice** je vozeň radený vo vlakoch: **13/8861/8812** a pri výdaji rezervácií je:
    - **vozeň č. 382** zapracovaný v RDB KVC výdaj je možný štandardne, zadáva sa číslo vlaku: z Kyjeva č. vlaku **13**, z Čopu do Čiernej nad Tisou č. vlaku **8861**, z Čiernej nad Tisou do Košíc č. vlaku **8812**,
    - **vozeň č. 383** zapracovaný v RDB UŽ – výdaj prostredníctvom objednania cez RIP Bratislava,

- **ponuka SparDay a SparNight na trase Budapešť – Varšava/Krakow a späť**
  - do priamych vozňov PKP a MÁV-START,
  - ponuka SparDay vo vlakoch **130/131 Budapešť – Varšava a späť** vo viacerých cenových stupňoch,
  - poznámky na cestovnom doklade:
    „Akciová cena/ SparSchiene/ SparNight“,
    „Výmena alebo návratok nie sú možné/Keine umtausch oder ersttatung.“

- **vlaky EN 476/477**
  V medzinárodnej preprave sú povinne miestenkové a cestujúci môže byť vypravený **cestovným lístkom NRT** (resp. cestovným lístkom v susedskej preprave alebo ponukou CityStar) **a príplatkom/Aufpreis** podľa druhu rezervácie alebo **cestovným dokladom s globálnou cenou podľa SCIC – NT.**
  V susedskej preprave ZSSK – ČD sa vydáva:
  - v smere **ZSSK – ČD** (po Praha hl. n.):
    - miestenka v cene 2,00 EUR,
    - ležadlo/lôžko v cene v rámci susedskej prepravy ZSSK - ČD,
  - v smere **ČD (od Praha hl. n.) – ZSSK**:

- miestenku v cene 2,00 EUR,
- ležadlo/lôžko v cene v rámci susedskej prepravy ZSSK – ČD.

Vo vnútroštátnej preprave na tratiach ŽSR nie je rezervácia miesta povinná. Ak ju však cestujúci žiada, pokladník vydá:

- v smere **Štúrovo – Kúty** - miestenku do vozňov PKP v cene 1,00 EUR. Po vypredaní miest do vozňov PKP je možné vydať už len Aufpreis - miestenku do vozňov MÁV-START v cene 5,00 EUR,
- v smere **Kúty – Štúrovo** – miestenku do vozňov MÁV a ČD v cene 1,00 EUR.

Platnosť

- rezervačné doklady platia len vo vlaku a v deň, na ktorý boli vydané v spojení s cestovným lístkom platným na vlak, vozňovú triedu, deň a trať, na ktorú bola rezervácia miesta vykonaná.

Cenník

- rezervačný príplatok sa vyberie v plnej výške,
- miestenky vydané v pokladniciach ZSSK:
  - 2,00 EUR:
    - na medzinárodné vlaky vychádzajúce, tranzitujúce a končiace na ŽSR (t. j. na medzinárodný úsek a na vnútroštátny úsek cudzích tratí),
    - na medzinárodné vlaky vychádzajúce, tranzitujúce a končiace na ČD (na vnútroštátny úsek tratí ČD), okrem vlakov SC Pendolino, na trase Praha - Ostrava hl. n./Bohumín/ Třinec a späť. Do SC vlakov je potrebný príplatok/Aufpreis vo výške 8,00 EUR (PM – Sprevádzajúci personál, Medzinárodná preprava, Príloha 1, bod 1.9 Tarifa a prepravné podmienky na vnútroštátne vlaky ČD kategórie SC),
  - 3,00 EUR:
    - na medzinárodné vlaky mimo tratí ŽSR,
- lôžkové/ležadlové príplatky vydané v pokladniciach ZSSK podľa nižšie uvedeného cenníka:

Cenník v EUR

Režim	Lôžkové príplatky			Ležadlové príplatky	
	Triple	Double	Single	6-miestne	4-miestne
Vnútroštátna preprava ZSSK (pre cestujúceho s cestovným lístkom na bezplatnú prepravu)	8,00 (12,00)	12,00	25,00	5,00 (8,00)	6,00 (9,00)
SCIC - CS (vnútro)	12,00	15,00	35,00	7,00	9,00
Servisný poplatok vo vozňoch ZSSK (FIP, OSŽD)	10,00	15,00	30,00	-	-
ZSSK / ČD*	12,00	18,00	42,00	6,00	9,00**

SCIC 1. cenový stupeň	20,00	30,00	70,00	13,40	20,00
SCIC 30% zľava z GS 1. cenový stupeň	14,00	21,00	49,00	9,40	14,00

* k lôžkovému/ležadlovému príplatku je povolená kombinácia cestovného lístka na bezplatnú prepravu za úsek trate ŽSR a nadväzného medzinárodného cestovného lístka na 2.vozňovú triedu,
pri vypravení na ZSSK, ak dieťa do 6 rokov vyžaduje samostatné miesto (miestenku/lôžko/ ležadlo) je vypravené: za úsek tratí ŽSR až po PPB ZSSK – ČD - dieťa cestuje bezplatne (podľa PP ZSSK), za úsek ČD - polovičným medzinárodným cestovným lístkom
** jeden oddiel je predávaný ako ženský
v cene v rámci vnútroštátnej prepravy je zahrnutá 20 % DPH,

- k lôžkovému príplatku Double:
  - v medzinárodnej preprave a v susedskej preprave ZSSK - ČD platí cestovný lístok 2. vozňovej triedy,
  - vo vnútroštátnej preprave ZSSK platí cestovný lístok 1. vozňovej triedy,
- k lôžkovému lístku Single:
  - vo vnútroštátnej preprave ČD a v preprave ZSSK – ČD platí cestovný lístok 2. vozňovej triedy,
  - vo vnútroštátnej preprave ZSSK platí cestovný lístok 1. vozňovej triedy,
- ZSSK vyberá vo svojich vozňoch vo vnútroštátnej aj v medzinárodnej preprave servisný poplatok na preukaz FIP aj OSŽD. Výdaj servisného poplatku je možný z KVC na vlaky **EN 442/443** a **EN 444/445** alebo u Obsluhujúceho pesonálu WGS. Obsluhujúci personál WGS vozňa ZSSK vyberá servisný poplatok vo vnútroštátnej preprave na Lôžkový/ležadlový lístok ZSSK 073524260/33278 a v rubrike „rezervačné číslo“ uvedie text „Servisný poplatok, Zulassungsentgelt“ a v medzinárodnej preprave na Medzinárodný rezervačný doklad CIV ZSSK 073524282/33279 v rubrike „Poznámka“ uvedie text „Servisný poplatok, Zulassungsentgelt“,
- SCIC – CS (vnútro) – výdaj rezervácií z cudzej rezervačnej databázy za vnútroštátny úsek ZSSK (napr. R 443 Vrútky – Humenné).

8.2 Zľavy z cien lôžkových/ležadlových príplatkov

Lôžkové/ležadlové príplatky služby GS

- zľava medzi železnicami zúčastnenými na spoločných službách lôžkových/ležadlových vozňov (služba GS podľa SCIC-NT): ZSSK, PKP IC, ČD, MÁV-START, GYSEV**/**Raaberbahn, BDŽ, ŽPCG,
- **30 %** pri zakúpení lôžkových/ležadlových príplatkov v pokladniciach dohodnutých železníc a výlučne len na tratiach a vo vozňoch dohodnutých železníc GS,
- tieto zľavnené ceny lôžkových/ležadlových príplatkov **nie je možné vydať na vnútroštátne relácie.**

Ceny lôžkových/ležadlových príplatkov ČD

Režim	Lôžkové príplatky			Ležadlové príplatky	
	Triple	Double	Single	6-miestne	4-miestne
SCIC – CR (vnútro)	12,00	18,00	42,00	6,00	9,00
Servisný poplatok	10,00	15,00	30,00	–-	–-
ČD/ZSSK	12,00	18,00	42,00	6,00	9,00
SCIC 1. cenový stupeň	20,00	30,00	70,00	13,40	20,00
SCIC 30 % zľava z GS 1. cenový stupeň	14,00	21,00	49,00	9,40	14,00

8.3 Výdaj rezervácií na služobné preukazy FIP/OSŽD

- podmienkou výdaja rezervácií (lôžkových/ležadlových príplatkov a miesteniek) na služobné preukazy FIP/OSŽD vo vnútroštátnej aj medzinárodnej preprave je viesť ich evidenciu. V evidencii sa uvádza: meno a priezvisko žiadateľa, spoločnosť a jeho organizačný útvar, číslo preukazu FIP/OSŽD, deň výdaja, číslo zmeny KVC, TČD, deň cesty, číslo vlaku a zaplatená suma.

8.4 Výmena alebo zmena rezervácie

- podľa SCIC-NT je zrušená možnosť výmeny lôžkových a ležadlových príplatkov bez úhrady, t. j. **1. bezplatná výmena nie je možná.** Toto platí aj v preprave ZSSK – ČD.

8.5 Návratok

- rezervačný príplatok **za miesto na sedenie** (miestenka) - nemôže byť vrátený,
- rezervačný príplatok **za lôžko/ležadlo** - výška úhrady je závislá od ceny lôžka/ležadla a času (resp. dňa) vrátenia,
- úhrady pri nevyužití lôžkového/ležadlového príplatku **podľa SCIC** sú uvedené v článku 4.,
- úhrady pri nevyužití lôžkového/ležadlového príplatku **podľa Tarify Východ - Západ** pre jednotlivcov a skupiny cestujúcich sú uvedené v článku 5, ods. 5.1,
- nevyužitý medzinárodný lôžkový/ležadlový príplatok vydaný v pokladniciach ZSSK môže cestujúci vrátiť v ktorejkoľvek pokladnici ZSSK vybavenej KVC. Ak nie je medzinárodný lôžkový/ležadlový príplatok vydaný v pokladnici ZSSK, pokladník Žiadosť o návratok odstúpi na SeOTZ Košice alebo zákazník bude žiadať o návratok sám,
- pokladník je povinný v každom prípade potvrdiť nevyužitie alebo čiastočné využitie cestovného dokladu (pečiatka + dátum, čas a podpis),
- pre návratky a ceny príplatkov vydaných do vozňov špeciálnej stavby ČD (a opačne ZSSK) a platných len na vnútroštátnu trať ŽSR platí PP ZSSK.

Úhrady pri nevyužití lôžkového/ležadlového príplatku ZSSK - ČD

- výška úhrady je závislá od ceny lôžkového/ležadlového príplatku a času (resp. dňa) vrátenia.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.

Jednotlivec:

- **bez odpočítania úhrady** – ak sú dôvody na strane železnice,
- **10 %, najmenej 1,00** za miesto a noc, ak miesto bolo odrieknuté **najneskôr jeden deň** pred odchodom vlaku z nástupnej stanice, ktorá je uvedená na lôžkovom/ležadlovom lístku. **Miesto sa musí vrátiť do systému KVC**,
- **50 %, najmenej 1,00** za miesto a noc, ak miesto bolo odrieknuté **v deň odchodu,** najneskôr do plánovaného odchodu vlaku z nástupnej stanice, ktorá je uvedená na lôžkovom/ležadlovom lístku. **Miesto sa musí vrátiť do systému KVC, pokiaľ to systém umožňuje,**
  - ak miesto bolo odrieknuté neskôr alebo nebolo odrieknuté vôbec, návratok sa neposkytuje.

Skupina cestujúcich:

- pri skupinách, ak miesto bolo odrieknuté neskôr ako 3 dni pred odchodom vlaku z nástupnej stanice, ktorá je uvedená na lôžkovom/ležadlovom príplatku, **návratok sa nevykoná.**

ČLÁNOK 9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- gestorským útvarom Predajného manuálu – Sprevádzajúci personál, Medzinárodná preprava je SeSZ,
- garantom Predajného manuálu – Sprevádzajúci personál, Medzinárodná preprava je Riaditeľ SeSZ,
- tento dokument je záväzný pre všetkých zamestnancov, ktorí sa zúčastňujú na obchodno - prepravnom procese
- Predajný manuál – Sprevádzajúci personál, Medzinárodná preprava 2_34_SeSZ_v8 nadobúda účinnosť dňom 15.03.2018 a nahrádza doteraz platný Predajný manuál – Sprevádzajúci personál, Medzinárodná preprava 2_34_SeSZ_v7.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.