	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 1 z 20
	Predajný manuál – Predaj cestovných dokladov prostredníctvom internetového obchodu ZSSK	P13_2_54_SeSZ_v6

Príloha 13. Predaj cestovných dokladov prostredníctvom internetového obchodu ZSSK

Článok 1. Všeobecné podmienky

1.1 ZSSK umožňuje zákazníkom zakúpiť si cestovné doklady alebo vydať cestovné lístky na bezplatnú prepravu aj prostredníctvom internetového obchodu ZSSK prevádzkovaného na internetovej stránke www.slovakrail.sk (prostredníctvom internetu). Predaj, resp. výdaj cestovných dokladov prostredníctvom internetu sa riadi Obchodnými podmienkami internetového obchodu ZSSK (Obchodné podmienky). Ak v Obchodných podmienkach nie je stanovené inak, platí PP ZSSK, resp. PP ZSSK IC a PP IDS BK.

Obchodné podmienky sú zverejnené v Info príslušných EZ a pre zákazníkov sú sprístupnené formou vývesiek, informačných letákov v jednotlivých staniách a na internetovej adrese www.slovakrail.sk.

1.2 Zákazníci pravidelne nakupujúci cestovné doklady prostredníctvom internetu majú možnosť registrácie na stránke www.slovakrail.sk. Vytvorením registrácie prostredníctvom internetu a tiež aj v pokladnici KVC sa zákazníkovi súčasne vytvorí aj zákaznícke konto (ZK). Ak má zákazník záujem o registráciu prostredníctvom internetu a má už registráciu vytvorenú v pokladnici KVC, stačí pri prihlásení spárovať svoju registráciu z pokladnice KVC výberom možnosti „Mám registráciu, chcem ju spárovať“. Ak však ešte nemal registráciu vytvorenú v pokladnici KVC, ani prostredníctvom internetu, zaregistruje sa výberom možnosti „Nemám registráciu, chcem ju vytvoriť“. Ak sa zákazník zaregistruje prostredníctvom internetu, tak pri ďalšom nákupe už nevyplní množstvo vstupných údajov a bude môcť využívať ďalšie benefity ZK. V prípade, ak zákazník nemá záujem o registráciu prostredníctvom internetu, má možnosť vybrať spôsob platby „Chcem zaplatiť bez prihlásenia alebo registrácie“ a v tomto prípade zadá údaje len pre konkrétnu platbu a cestovný doklad, ktorý práve nakupuje.

1.3 V aplikácii ZK v internetovom obchode ZSSK má zákazník **možnosť tlače PREUKAZU ZÁKAZNÍKA**. Preukaz je možné zo stránky priamo stiahnuť alebo zaslať na e-mail a následne vytlačiť, príp. si ho stiahnuť do prenosného elektronického zariadenia (mobil, tablet a pod.) alebo aj dodatočne vytlačiť v pokladnici KVC. Preukaz si môžu vytlačiť zákazníci, ktorí si zaregistrovali ZK na internete alebo si spárovali registráciu vytvorenú v pokladnici so svojím internetovým kontom. Na preukaze sa nachádza typ cestujúceho, meno, priezvisko, registračné číslo (REG_ID) a 2D kód totožný s 2D kódom tlačeným na preukaze vydanom ZSSK v pokladniciach KVC. Preukazy vytlačené alebo stiahnuté z internetu slúžia ako identifikátor zaregistrovaného ZK - zákazníci ich môžu využívať pri nákupe cestovných dokladov v pokladnici alebo vo vlaku za účelom priradenia zakupovaných cestovných dokladov k svojmu zaregistrovanému ZK.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

Preukazy vytlačené z internetu, príp. zobrazené v mobile, tablete a pod. slúžia na preukázanie nároku na zľavu iba v spojení s preukazom totožnosti. Nárok na zľavu je možné dokladovať iba v prípade, ak z predloženého preukazu ZSSK je možné načítať 2D kód na iPOPKVC Vlak (**načítanie 2D kódu je povinné**). **Po načítaní 2D kódu preukazu na iPOPKVC Vlak sa zobrazí číslo preukazu totožnosti** (t. j. číslo toho preukazu, ktorý má cestujúci zadaný pri registrácii vo svojom zákazníckom konte) a musí sa **zhodovať s číslom preukazu totožnosti cestujúceho, ktorý predložil pri kontrole vo vlaku** (+ zhoda ostatných údajov načítaných z 2D kódu preukazu). Uvedený postup platí aj v prípade uznania sieťového cestovného lístka **MAXI KLASIK neprenosný**. Vzor preukazu vytlačeného z internetu je uvedený v Manuáli – Vzorovník prepravných dokladov a tlačív.

Upozornenie

Pre uznanie sieťového cestovného lístka **MAXI KLASIK prenosný** je nutné **vždy fyzicky predložiť originál** zákazníckej ponuky vydanéj v pokladnici KVC.


1.4 Zákazník si prostredníctvom internetu zakupuje cestovný doklad - **Doma tlačенý cestovný doklad ZSSK 07351/33515 (ITD)**. **ITD je plnohodnotným cestovným a daňovým dokladom.**

1.5 Cestovné doklady je možné zakúpiť prostredníctvom internetu pripojením sa cez:

- **osobný počítač** - cestovný doklad zaslaný na zadanú e-mailovú adresu - **ITD s 2D kódom**, resp. **ZITD s 2D kódom** (zjednodušený ITD pre pohodlné zobrazenie v mobilnom zariadení, iba pre vnútroštátne cestovné lístky),
- **mobilné elektronické zariadenie (mobilný telefón, tablet, Netbook)** využitím služby „eMIL“ - **elektronický mobilný internetový lístok** – cestovný doklad je možné stiahnuť priamo do mobilného elektronického zariadenia po uskutočnení nákupu **vo forme ZITD**, resp. v prípade požiadavky cestujúceho môže byť zaslaný PDF súbor so ZITD aj na zadanú e-mailovú adresu.

1.6 Prostredníctvom internetu je možné vydávať:

- **vnútroštátne cestovné doklady ZSSK** (samostatné cestovné lístky, cestovné lístky s rezerváciou a samostatné rezervácie) **na všetky vnútroštátne vlaky a na medzinárodné vlaky na vnútroštátny úsek trate** (na vlaky z rezervačnej databázy KVC),
- cestovný doklad na IC vlak,
- traťové predplatné cestovné lístky, žiacke traťové predplatné cestovné lístky, časové sieťové cestovné lístky na trase TEŽ a OŽ,
- skupinový cestovný lístok:
 - počet cestujúcich v skupine: min. 6, max. 20 vrátane vedúceho skupiny (počet cestujúcich je vždy zobrazený na ITD v poznámke),
 - skupinový cestovný doklad je možné vydať ako samostatný cestovný lístok, cestovný lístok vrátane rezervácie miesta na sedenie alebo samostatnú rezerváciu miesta na sedenie,
 - pri skupinovom cestovnom lístku vydanom prostredníctvom internetu je možné získať bezplatnú miestenku pri splnení požadovaných podmienok

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 3 z 20
	Predajný manuál – Predaj cestovných dokladov prostredníctvom internetového obchodu ZSSK	P13_2_54_SeSZ_v6

(v 1. vozňovej triede alebo pri cene cestovného lístka, min. 10,00 EUR po prepočte na jedného cestujúceho v 2. vozňovej triede),

- ponuku SLOVAK EXPRES (prepravné podmienky sú uvedené v PM - Pokladník, ČASŤ IV),
- autovlak Humenné – Bratislava hl. st. (prepravné podmienky sú uvedené v PM - Pokladník, ČASŤ IV),
- **predplatné cestovné lístky na Integrovaný dopravný systém v Bratislavskom kraji (PCL IDS BK)** – len na BČK vydané na ZSSK,
- **medzinárodné cestovné doklady – ponuky:**
 - EUROPA EXPRES, jednosmerný cestovný lístok, Malý pohraničný styk ZSSK – ČD (zvýhodnené ponuky v preprave ZSSK – ČD, prepravné podmienky sú uvedené v PM – Pokladník, Medzinárodná preprava, Príloha 1. Preprava ZSSK – ČD),
 - samostatné rezervácie v preprave ZSSK – ČD,
 - autovlak ZSSK – ČD (zvýhodnené ponuky v preprave ZSSK – ČD, prepravné podmienky sú uvedené v PM – Pokladník, Medzinárodná preprava, Príloha 1. Preprava ZSSK – ČD),
 - BERLIN SPECIAL (zvýhodnené ponuky v preprave ZSSK – DB, prepravné podmienky sú uvedené v PM – Pokladník, Medzinárodná preprava, Príloha 5. Preprava ZSSK – DB),
 - ponuky EURegio Wien Ticket (zvýhodnené ponuky v preprave ZSSK – ÖBB, prepravné podmienky sú uvedené v PM – Pokladník, Medzinárodná preprava, Príloha 4. Preprava ZSSK – ÖBB).

1.7 Typy vnútroštátnych cestovných dokladov ZSSK vydaných prostredníctvom internetu

- **samostatné cestovné lístky, cestovné lístky s rezerváciou a samostatná rezervácia:**
 - Obyčajný bez zľavy,
 - REGIONAL,
 - ŤZP, ŤZP-S,
 - Dieťa,
 - Žiak/Študent,
 - JUNIOR RP,
 - KLASIK RAILPLUS,
 - SENIOR RAILPLUS,
 - Občan od 62 a od 70 rokov,
 - Cestujúci s nárokom na bezplatnú prepravu (dieťa do 15. roku veku, žiak/študent, poberateľ sociálneho dôchodku, občan od 62 rokov),
 - Pes (len samostatný cestovný lístok bez rezervácie),
 - traťové predplatné cestovné lístky týždenné/ mesačné,
 - žiacke traťové predplatné cestovné lístky týždenné/ mesačné,
 - žiacke mesačné cestovné lístky na bezplatnú prepravu,
 - časové sieťové cestovné lístky na trate TEŽ a OŽ,

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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


- skupinové cestovné lístky,
- PREVOZNÝ LÍSTOK + CESTOVNÝ LÍSTOK,
- **samostatnú rezerváciu**, okrem vyššie uvedených typov cestujúcich:
 - Sprievodca držiteľa preukazu ŤZP-S,
 - MAXI KLASIK (všetky druhy),
 - Železničný preukaz SR (všetky druhy),
 - Železničný preukaz ČD,
 - Držiteľ medzinárodného cestovného lístka (na dokúpenie rezervácie na vnútroštátny úsek cesty k už zakúpenému medzinárodnému cestovnému lístku).

Pri nákupe cestovných dokladov prostredníctvom mobilu je ponuka produktov obmedzená.

- 1.8** Cestovné doklady je možné zakupovať aj na vlakové spojenie (skupinu vlakov). Vo vlakovom spojení (skupine vlakov) je možné zadefinovať na jednotlivé vlaky rozdielne vozňové triedy.
- 1.9** Pri nákupe cestovných dokladov na vlaky IC prostredníctvom internetu má zákazník možnosť výberu miesta podľa znázornenej schémy príslušného vozňa a vozňovej triedy. Červenou farbou sú zobrazené obsadené miesta a bielou farbou voľné miesta. Výber miesta je možné realizovať kliknutím na požadované miesto v schéme. Kliknutím sa uskutoční výber požadovaného miesta – miesto sa podfarbí zelenou farbou. Po potvrdení miest systém vloží do košíka rezervácie so zvolenými miestami.
- 1.10** K zakúpenému cestovnému lístku s rezerváciou, príp. samostatnej rezervácii si môže zákazník priobjednať aj ďalšiu rezerváciu. **Priobjednanie rezervácie nie je umožnené v aplikácii nákupu cez mobil.**
- 1.11** Výmena ITD nie je možná.
- 1.12** Cenové relácie na ITD zakupované prostredníctvom internetu sú stanovené nasledovne:
- ITD na všetky vnútroštátne vlaky vedené v rámci ZoDSVZ (okrem vlakov IC) - určované podľa cenníkov k PP ZSSK so zohľadnením príslušnej zľavy z jednorazových vnútroštátnych cestovných lístkov,
 - ITD na vlaky IC – určované podľa cenníkov k PP ZSSK IC,
 - ITD na IDS BK - určované tarifou PP IDS BK,
 - ITD s ponukou SLOVAK EXPRES – určované interným rozhodnutím ZSSK,
 - ITD na autovlak – určované interným rozhodnutím ZSSK,
 - ITD s ponukami EUROPA EXPRES, autovlak ZSSK – ČD, Malý pohraničný styk
ZSSK – ČD, jednosmerný cestovný lístok, samostatné rezervácie - určované na základe dohovoru medzi ZSSK a ČD,
 - ITD s ponukou BERLIN SPECIAL – určované na základe dohovoru medzi ZSSK – DB,
 - ITD s ponukou EURegio Wien Ticket - určované na základe dohovoru medzi ZSSK – ÖBB.

Článok 2. Doma tlačенý cestovný doklad (ITD) a jeho použitie

- 2.1** ITD, príp. ZITD si cestujúci môže po zaplatení stiahnuť priamo z internetu alebo mu bude ITD zaslaný na ním uvedenú e-mailovú adresu - ITD s 2D kódom a transakčným číslom (TČD), ITD môžu mať tlačенú alebo elektronickú formu.
- 2.2** ITD je **plnohodnotným daňovým dokladom** podľa PM, ČASŤ III.
- 2.3** ITD je **neprenosný a platí len pre cestujúceho, ktorého osobné údaje sú uvedené na ITD.**
- 2.4** ITD na IDS BK neplatí ako cestovný doklad. Rozhodujúcim je načítanie BČK so zakúpeným PCL IDS BK v dopravnom prostriedku IDS BK. ITD traťový predplatný cestovný lístok zakúpený na BČK **neplatí ako cestovný doklad.** Rozhodujúcim je načítanie BČK kontrolným zariadením vo vlaku. Ak je ITD traťový predplatný cestovný lístok zakúpený na preukaz totožnosti, je potrebné predloženie v tlačenej alebo elektronickej forme.
BČK so zakúpeným PCL IDS BK, žiackym traťovým predplatným cestovným lístkom a traťovým predplatným cestovným lístkom je neprenosná, platí pre cestujúceho, ktorého údaje sú na BČK uvedené.
- 2.5** ITD sa vydávajú ako jednosmerné cestovné lístky. Traťové predplatné cestovné lístky, žiacke traťové predplatné cestovné lístky a žiacke mesačné cestovné lístky na bezplatnú prepravu sa vydávajú aj ako obojsmerné cestovné lístky.
- 2.6** Zákazník môže ITD použiť na vlak, ktorý je zobrazený na ITD alebo **v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku ZSSK** na rovnakej trase (okrem vlakov IC) bez nároku na miesto s nástupom cesty v prvý deň platnosti. Použitie ITD z nástupnej do cieľovej stanice celkom alebo čiastočne po inej trati alebo použitie vyššej vozňovej triedy alebo vlaku vyššieho druhu je možné v súlade s PP ZSSK.
- 2.7** ITD – samostatná rezervácia je platná len v spojení s cestovným lístkom pre príslušný typ cestujúceho, ktorý je na ňom uvedený.
- 2.8** **Prerušenie cesty je povolené, prerušená cesta musí byť nastúpená v prvý deň platnosti ITD** (v druhý deň platnosti ITD je možné do určenej hodiny len docestovanie).
- 2.9** **Platnosť ITD** (okrem PCL IDS BK, traťového predplatného cestovného lístka a žiackeho traťového predplatného cestovného lístka)
- **samostatný cestovný lístok a cestovný lístok s rezerváciou** (okrem vlakov IC) - začiatok platnosti ITD je **čas odchodu vybraného vlaku z nástupnej stanice cestujúceho** a koniec platnosti je **do 4. hodiny nasledujúceho dňa** (jednosmerný cestovný lístok do 100 km), resp. **do 12. hodiny nasledujúceho dňa** (jednosmerný cestovný lístok od 101 km),
 - zákazník môže takýto ITD využiť **najskôr na vlak, ktorý je zobrazený na ITD.** Ak ITD na tento vlak nevyužije, môže cestovať akýmkoľvek nasledujúcim vlakom na rovnakej trase (okrem vlakov IC) bez nároku na miesto (v prípade cestovného lístka s rezerváciou) s nástupom cesty v prvý deň platnosti ITD,

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 6 z 20
	Predajný manuál – Predaj cestovných dokladov prostredníctvom internetového obchodu ZSSK	P13_2_54_SeSZ_v6

2.10 Pri jednorazových cestovných lístkoch je potrebné cestu nastúpiť v prvý deň platnosti cestovného dokladu, časové predplatné cestovné lístky platia počas platnosti zobrazenej na ITD.

2.11 ITD (tlačená alebo elektronická forma, t. j. PDF súbor) obsahuje nasledujúce údaje:

- názov ZSSK a TČD vyjadrené čiarovým kódom a numericky,
- označenie cestovného dokladu (napr. Cestovný lístok, Cestovný lístok a rezervácia, Miestenka, Lôžko, Ležadlo, Cestovný lístok + príplatok, Cestovný lístok s relačnou cenou, Predplatný cestovný lístok IDS BK, Cestovný lístok na bezplatnú prepravu),
- meno a priezvisko zákazníka,
- číslo REG_ID,
- typ cestujúceho,
- označenie ZSSK (CIV 1156) – iba medzinárodné cestovné doklady,
- dátum vyhotovenia – úhrady a čas predaja/výdaja,
- začiatok platnosti cestovného dokladu a nástupná stanica,
- cieľová stanica, koniec platnosti cestovného dokladu a vozňová trieda,
- časová platnosť,
- v prípade PCL IDS BK – zóny, na ktoré platí, ak sú zóny nespojité v samostatných riadkoch jednotlivé spojitý reťazce zón,
- cena v EUR, základ dane, sadzba DPH,
- druh a číslo vlaku, vozňová trieda, číslo vozňa, miesto a označenie (dole, muž, žena, single,...), na ktorý je cestovný doklad zakúpený,
- upozorňujúce oznamy,
- 2D kód,
- IČO, DIČ, IČ DPH a sídlo ZSSK.

2.12 ZITD uložený v mobilnom telefóne (PNG súbor) obsahuje nasledujúce údaje:

- ZSSK,
- Názov produktu (Cestovný lístok, Cestovný lístok s rezerváciou...),
- Meno a priezvisko zákazníka,
- Číslo REG_ID,
- Dátum a čas začiatku cesty,
- Stanica „Z“ - Stanica „Do“,
- Kategória a číslo vlaku,
- Vozňová trieda, číslo vozňa a číslo miesta,
- TČD.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

Článok 3. Lehoty na výdaj ITD a základné podmienky platnosti

Lehoty na výdaj ITD a základné podmienky platnosti			
SPOLOČNÉ PODMIENKY:			
ITD je neprenosný, platí iba pre cestujúceho, ktorého osobné údaje sú na ňom uvedené a príslušný počet spolucestujúcich, ak pri konkrétnej ponuke nie je uvedené ináč.			
Zakúpené miesto (pre osobu, resp. vozidlo) platí len vo vlaku a v deň uvedený na ITD.			
ITD je možné zakúpiť najskôr 60 dní pred cestou, ak pri konkrétnej ponuke nie je uvedené ináč.			
vnútroštátne cestovné doklady	cestovný doklad na IC vlak	do odchodu IC vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený.
	cestovný lístok s miestenkou	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený. V prípade nevyužitia tohto vlaku platí ITD na rovnakej trase s nástupom cesty v prvý deň platnosti nasledovne:
	samostatná miestenka		
	samostatný cestovný lístok bez miesta (miestienky, lôžkového/ležadlového lístka)	najneskôr 2 hodiny pred pravidelným odchodom vlaku, v ktorom je radený lôžkový alebo ležadlový vozeň, z východovej stanice	a) ITD pre platiacich cestujúcich (okrem ITD s CLBP) - v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku, b) ITD s CLBP - v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku okrem vlakov kategórie RR, R, Ex, EC, EN, SC. (Použitie ITD z nástupnej do cieľovej stanice celkom alebo čiastočne po inej trati a použitie vyššej vozňovej triedy alebo vlaku vyššieho druhu je možné v súlade s PP ZSSK.)
	cestovný lístok s lôžkovým alebo ležadlovým lístkom		
	samostatný lôžkový alebo ležadlový lístok		
ponuka SLOVAK EXPRES na vybrané vnútroštátne nočné vlaky	najneskôr 24 hodín pred pravidelným odchodom vlaku z východovej stanice	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený, iba v tej kategórii miesta, ktorá je na ITD uvedená.	

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

medzinárodné cestovné doklady	ponuka EUROPA EXPRES na vybrané medzinárodné vlaky medzi ZSSK a ČD	najneskôr 24 hodín pred pravidelným odchodom vlaku z východovej stanice	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený, iba v tej kategórii miesta, ktorá je na ITD uvedená.
	cestovný lístok medzi ZSSK a ČD	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	ITD platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený. V neskorších vlakoch na rovnakej trase platí za podmienky nástupu cesty TAM v prvý deň platnosti nasledovne:
	miestenka		
	lôžkový alebo ležadlo vý lístok	najneskôr 2 hodiny pred pravidelným odchodom vlaku z východovej stanice	a) ITD v rámci malého pohraničného styku (MPS) – v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku kategórie Os, REX, RR a R: <ul style="list-style-type: none"> - jednosmerný do 6. hodiny nasledujúceho dňa, - späť do 24. hodiny nasledujúceho dňa, b) ITD v rámci susedskej prepravy <p>(t. j. ostatné lístky mimo MPS), vydáva sa ako jednosmerný – v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku do 24. hodiny nasledujúceho dňa.</p>
ponuka EURegio WIEN TICKET (tlačidlo pri nákupe: WIEN TICKET)	najneskôr v deň platnosti cestovného lístka	ITD platí na 1 cestu do Viedne a 1 cestu späť na zakúpenej trase v deň, na ktorý bol zakúpený, a to v ktoromkoľvek vlaku ZSSK a v ktoromkoľvek vlaku regionálnej a prímestskej dopravy ÖBB (vlaky ÖBB kategórie R, REX, S-Bahn). Cestu späť je potrebné nastúpiť v čase platnosti ITD, docestovať na území SR je možné aj po polnoci. ITD stráca platnosť ukončením cesty späť. Vrátenie ITD z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné. 	

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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


	ponuka BERLIN SPECIAL na vybrané medzinárodné spojenie medzi ZSSK a DB	najneskôr 72 hodín pred pravidelným odchodom vlaku z východovej stanice	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený. V prípade, ak ide o spojenie s prestupom, na úseku medzi ČD a DB platí ITD na rovnakej trase aj v ktoromkoľvek inom vlaku (v čase platnosti uvedenom na ITD).
preprava vozidla autovlakom (prevozný lístok), cestovné a miesto (miestienka, lôžkový/ležadlový lístok) pre cestujúcich (vodiča a príslušného počtu spolucestujúcich)		najneskôr 2 hodiny pred pravidelným odchodom vlaku z východovej stanice	ITD na prepravu vozidla a cestovné pre cestujúcich - platí iba pre vozidlo, ktoré je na ňom uvedené, vodiča, ktorého osobné údaje sú na ňom uvedené a príslušný počet spolucestujúcich.
traťové predplatné cestovné lístky a žiacke traťové predplatné cestovné lístky		najneskôr v prvý deň platnosti cestovného lístka	
žiacke mesačné cestovné lístky na bezplatnú prepravu			
časové sieťové cestovné lístky na trase TEŽ a OŽ			
PCL IDS BK		najskôr 30 dní pred začiatkom platnosti PCL IDS BK a najneskôr v deň, ktorý predchádza prvému dňu platnosti PCL IDS BK	ITD neplatí ako cestovný doklad. Rozhodujúcim je načítanie BČK so zakúpeným PCL IDS BK kontrolným zariadením v dopravnom prostriedku. BČK so zakúpeným PCL IDS BK je neprenosná, platí pre cestujúceho, ktorého údaje sú na nej uvedené.

Článok 4. Podmienky výdaja ITD a platobné podmienky

- 4.1 Prostredníctvom internetovej aplikácie predaja cestovných dokladov si zákazník do košíka pridáva požadované ITD. Po uzavretí košíka vyplní formulár, položky označené * je povinný vyplniť. Pri každom cestovnom doklade vyplní povinné údaje o cestujúcom. **Pri nákupe sa pre overenie totožnosti vyžaduje iba zadanie mena a priezviska zákazníka.** V prípade výdaja cestovného lístka na bezplatnú prepravu zadáva zákazník aj REG_ID, ktorý musí byť zaregistrovaný na využívanie bezplatnej prepravy. Systém umožní výdaj cestovného lístka na bezplatnú prepravu až po úspešnom overení zadaných údajov. Pri výdaji cestovných dokladov pre ostatných zaregistrovaných platiacich zákazníkov (napr. KLASIK RAILPLUS) taktiež odporúčame zadávať REG_ID. Zadaním

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 10 z 20
	Predajný manuál – Predaj cestovných dokladov prostredníctvom internetového obchodu ZSSK	P13_2_54_SeSZ_v6

REG_ID pri kúpe dokladov na vlaky IC v prípade ich meškania je možné zrealizovať samoobslužné odškodnenie v internetovej aplikácii svojho ZK (v lehote 1 pracovný deň až 15 dní po ukončení cesty).

4.2 Platby za ITD pre platiacich zákazníkov môžu byť realizované cez elektronické bankovníctvo prostredníctvom produktov:

- Tatra banky – TatraPay,
- Slovenskej sporiteľne – SporoPay,
- Všeobecnej úverovej banky – e Platba VÚB,
- Československej obchodnej banky – GP Webpay (platba platobnými kartami s logom Maestro, MasterCard, VISA a VISA Electron),
- Platba prostredníctvom Kreditného konta ZSSK.

Platby za eMIL sú realizované iba prostredníctvom produktu:

- Československej obchodnej banky – GP Webpay (platba platobnými kartami s logom Maestro, MasterCard, VISA a VISA Electron).

4.3 Na nákup cestovných dokladov cez platobné kanály TatraPay, SporoPay, e Platba VÚB je potrebné, aby zákazník mal účet v danej banke a aktívny internetbanking.

Platobný kanál GP Webpay je určený pre všetkých zákazníkov (domácich aj zahraničných) bez ohľadu na to, v ktorej banke majú účet. Podmienkou je, aby mali platobnú kartu aktívnu na platby v internetovom obchode.

Článok 5. Synchronizácia internetových cestovných dokladov

5.1 Sprevádzajúci personál vykonáva prostredníctvom iPOPKVC Vlák synchronizáciu:

• internetových cestovných dokladov (ITD CD)

- vždy pri otvorení zmeny,
- vždy, ak je zmena otvorená cez polnoc, čo najskôr v novom dátume,
- vždy pri zmene čísla vlaku,
- pri vlakoch IC v každej nácestnej stanici vlaku IC.

Spustením synchronizácie „**ITD CD**“ sa v iPOPKVC Vlák **aktualizuje blacklist** – t. j. zoznam ITD, ktoré boli anulované. Pri kontrole vo vlaku je načítaný ITD porovnávaný s blacklistom a v prípade, ak je kontrolovaný ITD v blackliste, iPOPKVC Vlák ho vyhodnotí ako anulovaný – neplatný,

• predaných ITD na vlak

- ak nie je možné pri kontrole načítať 2D kód.

Spustením synchronizácie „**Predané ITD na vlak**“ sa v iPOPKVC Vlák aktualizuje zoznam ITD platných na konkrétne číslo vlaku. Pred spustením tejto synchronizácie je potrebné najprv zmeniť číslo vlaku podľa predloženého ITD a až následne spustiť „Predané ITD na vlak“. V zozname je potom možnosť overiť správnosť údajov z ITD.

5.2 Pri synchronizácii mimo doplatkovej pokladnice je potrebné, aby sprevádzajúci personál správne zvolil spojenie so serverom, t. j. **pri vlaku sa musí vykonávať**

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

synchronizácia cez spojenie „GPRS-xsync“ (stlačením modrého políčka „GPRS-xsync“). Sprevádzajúci personál ešte predtým, ako spustí synchronizáciu, skontroluje, aký je signál v %. Ak je signál 30 % a viac, synchronizácia by mala byť úspešná. Ak je signál 30 % a menej, je potrebné nájsť vhodné miesto a synchronizáciu skúšať aj počas jazdy vlaku.

5.3 V prípade, ak prostredníctvom iPOPKVC Vlak **nie je možné vykonať synchronizáciu**, sprevádzajúci personál spíše Oznámenie o chybách a nedostatkoch ZSSK 073514176/33361 (Oznámenie), na ktorom uvedie: dátum, čas, číslo EZ (napr. baipopa001), číslo vlaku, stanicu, resp. úsek trate, kde sa synchronizácia nepodarila, aký bol silný signál v %, z obrazovky „PTTSync“, údaje z riadkov „Priebeh“ a „Výsledok“ a iné doplňujúce údaje (napr. či bolo možné synchronizovať EVOD v danej stanici, či EZ fungovalo správne, či sprevádzajúci personál v tom istom vlaku synchronizáciu vykonal bez problémov). Spísané Oznámenie sa na konci zmeny odovzdá v doplatkovej pokladnici. Doplatkový pokladník, ktorý preberie v rámci svojej zmeny Oznámenie, je povinný uvedené chyby pri kontrole ITD (s podrobným popisom) nahlásiť bezodkladne na Servicedesk ŽT (t. č. 920/2727).

5.4 Pri vlakoch, v ktorých **sú radené aj lôžkové/ležadlové vozne**, ak obsluhujúci personál nemôže odobrať ITD do úschovy z dôvodu, že zákazník ho predloží v elektronickej forme, obsluhujúci personál postupuje podľa článku 6.10 tejto prílohy.

Sprevádzajúci personál následne pri kontrole ITD na zariadení iPOPKVC Vlak nastaví číslo vlaku, na ktorý bol ITD zakúpený a vykoná synchronizáciu Predané ITD na vlak. Následne vyhledá v zozname podľa zapísaného TČD kontrolovaný ITD a overí ITD v zozname.

Článok 6. Kontrola ITD vo vlaku

6.1 Zákazník musí do vlaku nastupovať s už vytlačeným alebo vygenerovaným ITD v elektronickej forme (v mobilnom telefóne, Notebook, Netbook,...).

6.2 Zákazník môže predložiť vo vlaku pri kontrole nasledujúce formy ITD:

- ITD s 2D kódom v tlačenej forme,
- ITD s 2D kódom v elektronickej forme (PDF uložené napr.: v Notebooku, iPade, ...),
- ZITD s 2D kódom v elektronickej forme (PNG obrázok uložený v mobilnom telefóne),
- **BČK so zakúpeným PCL IDS BK alebo traťovým predplateným cestovným lístkom.**

6.3 Zákazník musí predložiť VŽDY len vytlačený ITD, t. j. nie je akceptovaná elektronickej podoba predloženého ITD pri týchto ponukách:

- BERLIN SPECIAL,
- autovlak ZSSK – ČD,

- EUROPA EXPRES s lôžkom alebo ležadlom, samostatný lôžkový/ležadlový lístok. **Upozornenie na zákaznícky prístup** v prípade, ak cestujúci nepredloží ITD ZSSK s lôžkom alebo ležadlom v tlačenej forme:
 - obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa a sprevádzajúci personál ZSSK pri kontrole ITD postupuje podľa ods. 6.10 tejto prílohy,
 - obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa, resp. sprevádzajúci personál ZSSK cestujúcemu slušne vysvetlí, že ide o mimoriadnosť a jeho povinnosťou je predkladať tlačенú formu ITD z dôvodu nerušenia jeho a spolucestujúcich počas cesty v lôžku/ležadle.

6.4 Pri kontrole cestovných dokladov je zákazník povinný k ITD/ZITD predložiť v prípade zakúpeného:

- cestovného dokladu na IC vlak, samostatného jednorazového alebo časového cestovného lístka, cestovného dokladu na prepravu autovlakom alebo jednorazového cestovného lístka spolu s miestom – **identifikačný doklad (ID)**,
- samostatného miesta – **platný cestovný lístok** (okrem detí do 6 rokov mimo IC vlakov).

UPOZORNENIE

Ak zákazník predloží **iba samostatnú rezerváciu vo forme ITD/ZITD**, kde bude uvedené meno a priezvisko zákazníka a **cestovné**, ktoré má **zakúpené v pokladnici**, sprevádzajúci personál **nevyžaduje pri kontrole predloženie ID**. Predloženie ITD sa vyžaduje len v prípade, ak na 1 miesto by si nárokovalo viacero zákazníkov.

V prípade zakúpenia **PCL IDS BK** sa zákazník preukazuje **len BČK**, na ktorú bol ITD zakúpený. Pri **traťových predplatných cestovných lístkoch** sa zákazník preukazuje BČK alebo ID, podľa toho na ktorý doklad bol ITD zakúpený. Ak bol však traťový predplatný cestovný lístok zakúpený na BČK, v deň nástupu prvej cesty, je potrebné pri kontrole predložiť aj ITD v tlačenej alebo elektronickej forme.

Pod pojmom ID rozumieme občiansky preukaz, cestovný pas, vodičský preukaz alebo akýkoľvek preukaz s fotografiou a dátumom narodenia, oprávňujúci využívať zľavnené cestovné v železničnej preprave podľa zakúpovanej ponuky.

6.5 V prípade, ak pri kontrole vo vlaku zákazník:

- nepredloží ITD alebo ID,
- meno a priezvisko na ID sa nezhoduje s meno a priezviskom na predložennom ITD,
- predloží ITD, ktorý bol akokoľvek upravovaný,
- predloží ITD mimo časovej a traťovej platnosti,
- predloží ITD samostatná rezervácia bez platného cestovného lístka alebo
- ak po načítaní 2D kódu sa údaje zobrazené v iPOPKVC Vlak nezhodujú s údajmi na predložennom ITD,

je považovaný za cestujúceho bez platného cestovného dokladu a postupuje sa podľa PP ZSSK, resp. PP ZSSK IC.

Upozornenie na riešenie mimoriadnosti:

V prípade, ak zákazník predloží ID, na ktorom meno a priezvisko sa nezhoduje s menom a priezviskom uvedeným na ITD, je potrebné túto situáciu posúdiť a riešiť individuálne. ITD je možné uznať v prípade, ak je evidentné, že ide o toho istého zákazníka a ide o evidentný preklep v údajoch (zámena číslice alebo písmena), príp. ak ide o vzájomnú zámenu údajov cestujúcich, ktorí cestujú spolu.

- 6.6** Sprevádzajúci personál zosníme scannerom predložený 2D kód, ktorý je umiestnený v pravom dolnom rohu ITD alebo na ZITD. Ak meno a priezvisko na ID predloženom zákazníkom zodpovedá menu a priezvisku uvedeným na predloženom ITD, sprevádzajúci personál uzná ITD za platný a znehodnotí predložený ITD predpísaným spôsobom.
- 6.7** V prípade, ak nebude 2D kód načítaný (nie je možné načítať, nefunkčná čítačka BČK) a v prípade kontroly ITD v elektronickej forme v lôžkovom/ležadlovom vozni, je potrebné vykonať synchronizáciu zoznam ITD „**Predané ITD na vlak**“.
- 6.8** **V prípade, ak je rozpor medzi údajmi zobrazenými v iPOPKVC Vlak (po načítaní 2D kódu, príp. vyhľadání TČ) a údajmi uvedenými na predloženom ITD a ID cestujúceho, na kontrolu a uznanie platnosti ITD sú záväzné údaje zobrazené v iPOPKVC Vlak.**
- 6.9** Platnosť ITD začína od času odchodu vlaku, ktorý je na ITD uvedený (pri vlakovom spojení ako prvý vlak v skupine). Po načítaní bude zobrazené vždy len číslo (čísla) vlakov, na ktorý bol ITD zakúpený.

V riadku „Platný“ sa po načítaní 2D kódu môže zobraziť nasledujúce:

- „ÁNO“ → „Platný“ v modrom poli – ITD je platný.
- „NIE – čas“ → „Budúci“ v oranžovom poli – ITD ešte nezačal platiť, t. j., že je použitý pred platnosťou. Vo vlaku sa neuzná.
- „NIE – čas“ → „Expirovaný“ v šedom poli – ITD je už po platnosti. Vo vlaku sa neuzná.
- „NIE – anulovaný“ → „Neplatný“ v červenom poli. Lístok bol ešte pred platnosťou alebo v prípade mimoriadnosti hodinu po začiatku platnosti vrátený cez INT alebo KVC. Vo vlaku sa neuzná.

Predložený ITD sa uzná za platný len v prípade, ak v riadku „Platný“ bude text „ÁNO“ a údaje cestujúceho na predloženom ID sa zhodujú s údajmi cestujúceho uvedenými na predloženom ITD.

6.10 Kontrola ITD v lôžkovom/ležadlovom vozni

V prípade, ak predloží cestujúci ITD v tlačenej forme:

- obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa skontroluje údaje z vytlačeného ITD s údajmi predloženého ID cestujúceho a následne cestujúcemu vytlačený ITD odoberie,
- sprevádzajúci personál pri kontrole lôžkových/ležadlových vozňov načítaním 2D kódu skontroluje ITD. Ak údaje súhlasia, ITD sa uzná a znehodnotí predpísaným spôsobom,
- pred príchodom do cieľovej stanice zákazníka obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa odovzdá zákazníkovi odobratý ITD.

V prípade, ak sa údaje zákazníka na predloženom ID nezhodujú s údajmi uvedenými na predloženom ITD, obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového

vozňa zákazníka túto skutočnosť upozorní a odporučí mu kontaktovať sprevádzajúci personál vlaku.

V prípade, ak predloží cestujúci ITD v elektronickej forme:

- obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa opíše do obsadzovacieho diagramu TČD ITD z predloženého elektronického zariadenia (v súčasnosti postačuje zadávať posledné 4 číslice TČD ITD), meno a priezvisko a číslo vlaku (ak je ITD zakúpený na iný vlak),
- sprevádzajúci personál vykoná synchronizáciu „Predané ITD na vlak“ a na základe údajov zapísaných obsluhou lôžkového/ležadlového vozňa, resp. overí platnosť načítaním ITD (v prípade zle uvedeného TČD ITD) z predloženého elektronického zariadenia, vyhľadá cestujúceho v elektronickom zozname a elektronicke potvrdí stlačením „Potvrď“ → „Áno“,
- v prípade overenia sprevádzajúci personál ITD uzná a v pravom hornom rohu obsadzovacieho diagramu to potvrdí pečiatkou vedľa záznamu, ktorý vykonal obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa.

6.11 Postup pri kontrole ITD vo vlaku prostredníctvom iPOPKVC Vlak je uvedený v Užívateľskej príručke iPOP.


6.12 Sprevádzajúci personál vykonáva kontrolu ITD (načítaním 2D kódu, príp. vyhľadaním TČ v elektronickom zozname a následným odkontrolovaním) až po odchode vlaku z východovej, resp. nácestnej stanice a iba v prípade, ak je ITD fyzicky predložený.

Potvrdzovanie nepredložených ITD v elektronickom zozname je zakázané!

6.13 V prípade technických problémov cestujúceho s mobilným alebo prenosným elektronickým zariadením, v ktorom mal uložené ITD, sprevádzajúci personál sa v maximálnej miere snaží na základe dostupných dokladov a následne ich porovnania v zozname cestujúceho elektronicke v iPOPKVC Vlak potvrdiť. V krajnom prípade je potrebné kontaktovať Kontaktné centrum (KC).

6.14 V prípade nemožnosti načítania 2D kódu z ITD z dôvodu poruchy iPOPKVC Vlak sa postupuje nasledovne:

- sprevádzajúci personál overí, či osobné údaje, ktoré sú uvedené na ITD, sú zhodné s údajmi uvedenými na predloženej ID,
- sprevádzajúci personál požiadá KC na t. č. 18 188 o overenie platnosti ITD,
 - **ak ide o ITD vydaný prostredníctvom internetu**, KC overí platnosť ITD v databáze internetových nákupov ZSSK a informuje sprevádzajúci personál o výsledku,
 - **ak ide o ITD ČD**, KC si zaznamená všetky detaily ITD ČD a následne telefonicky kontaktuje KC ČD na t. č. + 420 972 222 222, ktoré potvrdí platnosť, resp. neplatnosť daného ITD ČD a informuje sprevádzajúci personál o výsledku,
- ak referent KC:
 - **potvrdí platnosť** kontrolovaného ITD, sprevádzajúci personál **ITD uzná za platný**,

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 15 z 20
	Predajný manuál – Predaj cestovných dokladov prostredníctvom internetového obchodu ZSSK	P13_2_54_SeSZ_v6

- nepotvrdí platnosť kontrolovaného ITD, sprevádzajúci personál cestujúceho považuje za cestujúceho bez platného cestovného lístka a postupuje podľa PP ZSSK, resp. PP ZSSK IC.

Sprevádzajúci personál zároveň spíše Oznámenie. V Oznámení uvedie podrobný popis chyby, dátum, číslo vlaku, číslo iPOPKVC Vlak, presne opíše ITD a Zoznam, uvedie aký text sa zobrazil na dotykovej obrazovke v čase poruchy a napíše: „Nepodarilo sa načítať 2D kód“. Oznámenie sa odovzdá v doplatkovej pokladnici, ktorá ho zašle na SeDRS, sekretariát SeDRS, Rožňavská 1, 832 72 Bratislava.

Článok 7. Reklamácie ITD

7.1 Vrátene ITD z dôvodov na strane cestujúceho

ITD je možné z dôvodov na strane cestujúceho vrátiť výlučne len prostredníctvom internetu (okrem cestovných lístkov na bezplatnú prepravu), online – prostredníctvom formulára na internetovej stránke www.slovakrail.sk. Vrátene ITD si zákazník vykonáva sám. Vrátene je možné všetky typy ITD predané prostredníctvom internetu, v nasledovných časových limitoch. Návratok za ITD znížený o storno poplatok bude cestujúcemu poukázaný bezhotovostne na zadané číslo bankového účtu najneskôr do 30 dní od podania online žiadosti o vrátene ITD.

Výmeny a vrátene cestovných lístkov na bezplatnú prepravu (CLBP) sa vykonáva v KVC v maske „V- Vrátene odobraním (len z KVC, internet – ITD, PCL BID)“ bez vypisovania manipulačného tlačiva „Žiadosť o vrátene cestovného/Reklamácia cestovného ZSSK 073514178/33088“ (Žiadosť o vrátene). Vykonáva sa z dôvodu na strane cestujúceho alebo z dôvodu na strane dopravcu (t. j. v prípade vrátene CLBP) s označením Bezplatne s typom storna „0 %“, pri vrátení CLBP so sumou 1,00 EUR s typom storna „0%“ alebo „10%“. Vrátene CLBP s označením „Bezplatne“ sa prikladajú k ukončeniu zmeny OP, aj bez Žiadosti o vrátene. Vrátene CLBP so sumou 1,00 EUR (CLBP s príplatkom na vlak EC) sa vykonáva na základe Žiadosti o vrátene.

Čiastočné vrátene nie je povolené, vrátiť možno cestovný doklad len v celom rozsahu.

Prehľad časových limitov povolenia vrátenia ITD prostredníctvom online formulára

Vrátenie ITD - anuláciu - je možné realizovať prostredníctvom online formulára len v nižšie uvedených lehotách. Neskôr ITD nie je možné vrátiť.			
A	cestovný doklad na IC vlak		do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno 10 % z ceny ITD)
	vnútroštátne cestovné lístky platené a vnútroštátne miestenky (okrem miestenky do prémiového kupé 1 plus)		do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno podľa PP ZSSK: 10 % z cestovného, pričom zostatok menší ako 1,00 EUR sa nevracia; 1,00 EUR z ceny miestenky) Pozn.: čiastočné vrátenie skupinového lístka z dôvodu menšieho počtu cestujúcich - podľa PP ZSSK
	miestenka do prémiového kupé 1 plus		a) najneskôr 2 hodiny pred pravidelným odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno 1,00 EUR) b) do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno 100 % z ceny miestenky – 5,00 EUR)
	vnútroštátne lôžkové a ležadlové lístky		najneskôr 2 hodiny pred pravidelným odchodom vlaku z východovej stanice (storno 1,00 EUR z ceny ležadlového lístka; 2,00 EUR z ceny lôžkového lístka)
	ponuka SLOVAK EXPRES na vybrané vnútroštátne nočné vlaky		najneskôr 24 hodín pred pravidelným odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno 10 % z ceny ITD)
	preprava vozidla autovlakom Bratislava hl. st. – Humenné (prevozný lístok) a cestovné pre cestujúcich (vodiča a príslušného počtu spolucestujúcich) miesto pre cestujúcich (miestenku, lôžkový/ležadlový lístok) je potrebné anulovať samostatne		a) do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza dňu odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno) 10 % z ceny lístka b) najneskôr 6 hodín pred plánovaným odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno 50 % z ceny lístka)
B	CLBP	B1) na vlaky kategórie RR, R, Ex, EC, EN, SC	najneskôr do 120 minút po pravidelnom odchode vlaku uvedenom na ITD s CLBP z nástupnej stanice cestujúceho (vrátenie je možné aj v osobnej pokladnici KVC)
		B2) na ostatné vlaky okrem vlakov kategórie RR, R, Ex, EC, EN, SC	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

C	medzinárodné cestovné doklady	C1) ponuka EUROPA EXPRES na vybrané medzinárodné vlaky medzi ZSSK a ČD	najneskôr 24 hodín pred pravidelným odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(storno 10 % z ceny ITD, min. 5,00 EUR)</i>
		C2) preprava vozidla autovlakom medzi ZSSK a ČD (prevozný lístok) a cestovné pre cestujúcich (vodiča a príslušného počtu spolucestujúcich) miesto pre cestujúcich <i>(miestenku, lôžkový/ležadlový lístok)</i> je potrebné anulovať samostatne <i>(podľa bodu C5 a C6)</i>	a) do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza dňu odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(storno 10 % z ceny lístka)</i> b) najneskôr 3 hodiny pred plánovaným odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(storno 50 % z ceny lístka)</i>
		C3) cestovný lístok v rámci malého pohraničného styku medzi ZSSK a ČD	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(storno 10 % z ceny ITD, min. 1,00 EUR)</i>
		C4) cestovný lístok v rámci susedskej prepravy medzi ZSSK a ČD	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(storno 10 % z ceny ITD, min. 1,00 EUR, max. 4,00 EUR)</i>
		C5) samostatná miestenka	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(storno 100 % (2,00 EUR) z ceny miestenky)</i>
		C6) samostatný lôžkový alebo ležadlový lístok	najneskôr 2 hodiny pred pravidelným odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(storno 10 % z ceny lôžkového alebo ležadlového lístka, min. 1,00 EUR)</i>
		C7) ponuka EURegio WIEN TICKET	vrátenie z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné
		C8) ponuka BERLIN SPECIAL na vybrané medzinárodné spojenia medzi ZSSK a DB	najneskôr 72 hodín pred pravidelným odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(storno 10 % z ceny ITD, min. 5,00 EUR)</i>
		D	žiacke mesačné cestovné lístky na bezplatnú prepravu

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

E	E1) traťové predplatné cestovné lístky a žiacke traťové predplatné cestovné lístky	iba pred začiatkom platnosti, t. j. najneskôr do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza prvému dňu platnosti ITD (storno podľa PP ZSSK: 10 % z cestovného, pričom zostatok menší ako 1,00 EUR sa nevracia) Pozn.: po začiatku platnosti - podľa PP ZSSK
	E2) časové sieťové cestovné lístky na trase TEŽ a OŽ	
F	PCL IDS BK	najneskôr 2 kalendárne dni pred začiatkom platnosti PCL IDS BK (storno 2,00 EUR) Pozn.: po začiatku platnosti – podľa PP IDS BK

7.2 Vrátene ITD z dôvodov na strane dopravcu

V prípade, ak sa cestujúci vzdá cesty z dôvodov mimoriadností v prevádzke, ktoré vznikli na strane dopravcu, môže cestujúci vrátiť len celý nevyužitý ITD v osobnej pokladnici KVCaj po uplynutí lehôt na vrátenie uvedených v bode 7.1, najneskôr však 120 minút od pravidelného odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (v prípade ITD IC do 300 minút po pravidelnom odchode IC vlaku z nástupnej stanice cestujúceho), bez odpočítania storna, t. j. z dôvodov na strane dopravcu, ktoré sú:

- štrajk, kalamita, nehoda na trati, meškanie vlaku.


Pri reklamáciách zákazník nie je povinný predložiť vždy len vytláčený ITD, môže predložiť ITD aj v elektronickej forme.

Návratok sa vykoná na základe vypísania tlačiva Žiadosť o vrátenie. Pokladník skontroluje osobné údaje uvedené na ITD a porovná ich s ID zákazníka, ktorý predkladá žiadosť o vrátenie - anuláciu. Osobné údaje (meno priezvisko) na predložených dokladoch musia byť totožné. Pokladník postupuje tým istým spôsobom ako pri klasickom vrátení cestovného dokladu vydaného z KVC podľa PP ZSSK. Zvolí možnosť bez úhrady - vrátenie ITD prostredníctvom KVC je povolené iba z dôvodu vyššie uvedených mimoriadností na strane dopravcu. Zákazníkovi sa návratok bez odpočítania storna vyplatí v hotovosti.

Žiadosti o čiastočné vrátenie ITD alebo, ak nie je dodržaný časový limit vrátenia ITD, pokladník odstupuje na SeOTZ, manuálne vrátenie ITD je zakázané.

Ak ITD už bol v minulosti vrátený, alebo ak nie je dodržaný časový limit vrátenia, systém KVC vrátenie nepovolí.

Upozornenie: Cestovné lístky na opakované cesty (PCL IDS BK, traťový predplatný cestovný lístok, žiacky mesačný cestovný lístok na bezplatnú prepravu a časové sieťové cestovné lístky na TEŽ a OŽ) vydané prostredníctvom internetu nie je možné vrátiť v systéme KVC ani z dôvodu mimoriadnosti na strane dopravcu. Uvedené cestovné lístky si cestujúci pred začiatkom platnosti vráti výlučne iba online prostredníctvom formulára na internetovej stránke ZSSK.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 19 z 20
	Predajný manuál – Predaj cestovných dokladov prostredníctvom internetového obchodu ZSSK	P13_2_54_SeSZ_v6

7.3 V prípade:

- ak vznikne mimoriadnosť v prevádzke počas cesty cestujúceho a cestujúci sa chce vzdať cesty, avšak už uplynula lehota možnosti vrátenia ITD v pokladnici (viac ako 2 hodiny od začiatku platnosti ITD),
- mimoriadnych odôvodnených situácií (choroba, hospitalizácia, úmrtie),
- ak o vrátenie žiada iná osoba ako zákazník uvedený na ITD,

vrátenie je možné len prostredníctvom SeOTZ na tlačive Žiadosť o vrátenie/Reklamácia cestovného v internetovom obchode ZSSK 07351/33295 (Žiadosť), na ktorej musí byť uvedené:

- meno a priezvisko žiadateľa,
- transakčné číslo (TČD uvedené na priloženom ITD),
- variabilný symbol (VS) platby za ITD,
- pri platbe platobnou kartou i číslo bankového účtu, na ktorý majú byť finančné prostriedky poukázané,
- príčinu podania žiadosti (na požiadanie zákazníka alebo z viny ZSSK a dôvod),
- dátum a čas podania žiadosti,
- podpis zákazníka.

Pokladník oprávnenosť nároku prekontroluje, porovná údaje z ITD a údaje z ID žiadateľa s údajmi uvedenými v Žiadosti. Ak údaje súhlasia, preberie od cestujúceho vyplnenú Žiadosť, uvedie čas prijatia (hod. a min.), podpíše sa a overí dátumovou pečiatkou. Žiadosť postúpi na SeOTZ, Rožňavská 1, 832 72 Bratislava. Zákazník môže zaslať Žiadosť aj priamo na SeOTZ, príp. elektronicky na adresu: info@slovakrail.sk.

Zákazník v reklamácií uvedie okrem osobných údajov aj VS vykonanej platby za ITD (v prípade, ak VS bol vygenerovaný), pri platbe platobnou kartou prostredníctvom platobného produktu GP Webpay i číslo bankového účtu a zašle ju spolu s relevantnými dokumentmi alebo odôvodneniami, ktorými preukáže opodstatnenosť svojej požiadavky, priamo alebo prostredníctvom pokladnice ZSSK na adresu SeOTZ. SeOTZ žiadosť o návratok preskúma a v prípade jej opodstatnenosti vráti peniaze za cestovné po odpočítaní storna za vrátenie cestovného podľa PP ZSSK, resp. PP ZSSK IC v lehote do 30 dní od dátumu cesty (v prípade, ak bola žiadosť doručená v neskoršom čase, než v deň cesty, tak do 30 dní od podania Žiadosti) na účet platiteľa, z ktorého bola platba realizovaná, resp. pri platbe platobnou kartou prostredníctvom GP webpay na účet, ktorý uvedie oprávnený zákazník na žiadosti. V takomto prípade sa suma za rezerváciu nevracia.

7.4 V čase platnosti traťového predplatného cestovného lístka, žiackeho traťového predplatného cestovného lístka a časového sieťového cestovného lístka na TEŽ a OŽ môže zákazník požiadať o návratok podľa PP ZSSK v ktorejkoľvek pokladnici na základe Žiadosti spolu s predložením cestovného lístka alebo BČK a dokladu o zaplatení cestovného,

- žiadosť o **čiasťový návratok traťového predplatného cestovného lístka zapísaného na BČK** si zákazník uplatňuje spolu s predložením originálu traťového predplatného cestovného lístka v papierovej forme a BČK. Pokladník

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

vykoná návratok manuálnym spôsobom a zároveň **bezodkladne nahlási číslo BČK, meno a priezvisko držiteľa BČK, TČD pôvodného** traťového predplatného cestovného lístka prostredníctvom vedúceho CeP, alebo ním povereného zamestnanca na personalizačné miesto SeSZ na e-mail: Noskova.Dusana@slovakrail.sk, kde sa zabezpečí zaradenie TCL do blacklistu,

- žiadosť o **návratok časového sieťového cestovného lístka na TEŽ a OŽ** si zákazník uplatňuje spolu s predložením cestovného lístka (ITD). Pokladník vykoná návratok manuálnym spôsobom a zároveň bezodkladne nahlási TČD pôvodného sieťového cestovného lístka na TEŽ a OŽ na e-mail: Noskova.Dusana@slovakrail.sk, kde sa zabezpečí ich zaradenie na blacklist.

- 7.5** Tlačivo Žiadosť je zverejnené na internetovej stránke www.slovakrail.sk. Na požiadanie zákazníka tlačivo vydá ktorákoľvek pokladnica KVC. Tlač Žiadosti zabezpečí určený zamestnanec CeP v Info KVC, v časti INFORMÁCIE – Služobné tlačivá – Žiadosti.
- 7.6** Podľa Obchodných podmienok KC poskytne pomoc zákazníkovi v prípade akýchkoľvek problémov pri internetovom predaji cestovných dokladov, ako aj všetky ďalšie informácie týkajúce sa cestovania vlakom na t. č. 18 188 (zo zahraničia na t. č. +421 24 48 58 188).
- 7.7** Ak zákazník vykonal platbu prostredníctvom bankovej aplikácie a z nejakého dôvodu nedostal ITD a nekontaktoval telefonicky KC v stanovenom časovom limite, resp. ak zamestnanci KC neboli schopní v stanovenom časovom limite potvrdiť vykonanú platbu, vygenerovať a zaslať ITD na zadanú e-mailovú adresu, zákazník môže požiadať o vrátenie peňazí cestou SeOTZ. Reklamáciu zašle na adresu SeOTZ, kde uvedie VS vykonanej platby za cestovný doklad, dátum uskutočnenia predaja a osobné údaje platiteľa, ktoré zadal počas nákupu cestovného dokladu prostredníctvom internetu. SeOTZ v prípade kladného vybavenia reklamácie vráti peniaze za cestovné na účet platiteľa v zákonnej lehote do 30 dní.
- 7.8** Ak si cestujúci zakúpil ITD prostredníctvom internetu **na 1. vozňovú triedu do vlaku, v ktorom vozeň 1. vozňovej triedy podľa cestovného poriadku má byť radený, ale z prevádzkových dôvodov, príp. z iných dôvodov radený nie je**, sprevádzajúci personál vydá zákazníkovi Potvrdenie/Vymáhanie cestovného ZSSK 073524175/33252 (Potvrdenie) o nevyužití 1. vozňovej triedy. Na základe Potvrdenia a ITD si zákazník môže žiadosť o návratok uplatniť prostredníctvom SeOTZ podľa PP ZSSK, resp. PP ZSSK IC. Čiastočný návratok za nevyužitie 1. vozňovej triedy nie je možné vykonávať prostredníctvom pokladnice KVC.