

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 1 z 4
	Predajný manuál – Zábrana škôd, ich zisťovanie a urovnávanie	P16_2_54_SeSZ_v6

## Príloha 16. Zábrana škôd, ich zisťovanie a urovnávanie

### Článok 1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1** V súlade s požiadavkou kvalitnej a rýchlej prepravy zásielok je nevyhnutné zamedziť vzniku strát a poškodeniam zásielok, ktoré majú za následok vznik reklamácie a vyplácanie náhrad škôd.
- 1.2** Za škodu na zásielke ZSSK nezodpovedá, ak sa preukáže, že bola spôsobená odosielateľom alebo prijímateľom zásielky alebo že bola spôsobená chybným obalom, na ktorý ZSSK upozornila odosielateľa pri prevzatí zásielky na prepravu a túto skutočnosť zapísala do cestovného alebo dovozného dokladu. Ak ZSSK neupozornila na chybu obalu, nezodpovedá za škodu na zásielke vzniknutú v dôsledku tejto chyby, ak chyba nebola pri prevzatí zásielky poznateľná.
- 1.3** Pri preprave vozidiel autovlakom ZSSK cestujúcim neodporúča ponechať vo vozidle cenné predmety, finančnú hotovosť, ceniny a pod. Predmety a veci, ktoré si cestujúci zoberie so sebou, môžu počas prepravy zostať vo vozidle za splnenia vnútroštátnych podmienok a podmienok Jednotných právnych predpisov pre Zmluvu o medzinárodnej železničnej preprave cestujúcich a batožín (CIV), pokiaľ nejde o predmety, ktoré sú vylúčené z prepravy batožín a ktoré odporujú colným alebo iným úradným predpisom. Preprava nebezpečného tovaru vo vozidlách alebo na nich musí byť v súlade s podmienkami platnými vo vnútroštátnej osobnej doprave a s Poriadkom pre medzinárodnú železničnú prepravu nebezpečného tovaru (RID).  
Za škodu na predmetoch ponechaných vo vozidle alebo na predmetoch nachádzajúcich sa v schránkach, ktoré sú pevne upevnené na vozidle, zodpovedá dopravca len vtedy, ak ju sám zaviniť.
- 1.4** Okrem poškodenia sa pri preprave môžu vyskytnúť prebytky a straty prepravovaných zásielok.  
Všetky poškodenia, prebytky a straty sa evidujú v Záznamníku strát, poškodenia a prebytkov (Záznamník).

#### Vzor evidencie:

Por.č.	Poškodenie Prebytok Strata	Druh zásielky	Číslo prepr. dokladu	Číslo vlakú	Pomenovanie zásielky	Číslo Potvrdenia	Dátum zápisu	Kom. zápisnica číslo Na SeOTZ Spísaná / odoslaná Dňa / dňa	Poznámky
--------	----------------------------------	------------------	----------------------------	----------------	-------------------------	---------------------	-----------------	--	----------

Strany Záznamníka sa pred používaním očísľujú. Počet strán sa uvádza na titulnej strane.

### Článok 2. Prebytky a schodky prepravovaných zásielok

#### 2.1 Prebytkom sú:

- bicykel a batožiny (batožina), podané na prepravu v PÚB, ktoré si cestujúci nevyzdvihol,
- batožiny, ktoré si cestujúci nevyzdvihol z úschovne prevádzkovej ZSSK,

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

- zásielky Kuriér (KZ) a zásielky InterKuriér, ktoré si prijímateľ nevyzdvihol v stanici určenia.
- 2.2 Sprevádzajúci personál, ktorý zistí prebytok vo vlaku, spíše ihneď Potvrdenie/Vymáhanie cestovného ZSSK 073524175/33252 (Potvrdenie) a zásielku spolu s prvým dielom Potvrdenia odovzdá na komande.
- 2.3 **Schodkom sú** zistené straty zásielok alebo ich častí pri preprave, na ktoré spisuje sprevádzajúci personál Potvrdenie. Prvý diel Potvrdenia sa pripojí k pôvodnej prepravnej listine.  
Ak cestujúci predloží cestovný lístok na bicykel alebo cestovný lístok na batožinu (cestovný lístok na bicykel alebo batožinu), ku ktorému ZSSK nemôže vydať bicykel alebo batožinu, sprevádzajúci personál spíše Potvrdenie a na cestovný lístok na bicykel alebo batožinu uvedie číslo Potvrdenia.
- 2.4 Ak sa uschované bicykle alebo batožiny, neprevzaté bicykle alebo batožiny a KZ neodobrali do stanovenej lehoty podľa PP ZSSK, stanice ich odošlú na likvidáciu podľa ods. 2.5 a 2.6.
- 2.5 Odoslané bicykle alebo batožiny zapíše pokladník do Pomocného tlačiva ZSSK 073518825/33217 priepisom trojmo. Uvedie v ňom čísla príslušných Úschovných lístkov ZSSK 073524480/33297, čísla položiek zo Súpisu úschovného ZSSK 073518524/33204 a nevybrané sumy úschovného. Sumy úschovného u zásielok zasielaných do zberne nálezov CeP Košice v Súpise úschovného nezapisuje. Pri príslušných položkách poznačí, že sa batožiny odoslali na predaj.
- 2.6 Prvopis a priepis Pomocného tlačiva zašle do zberne nájdených vecí na CeP Košice, ktorá uskutočňuje predaj, druhý priepis uloží. Zberňa nálezov vráti stanici potvrdený prvopis Pomocného tlačiva. Stanica ho uschová na dva roky.
- 2.7 Ak sa oprávnený majiteľ prihlási o batožinu dodatočne, vyplatí sa mu suma výťažku z predaja, znížená o viaznuce poplatky podľa Zoznamu, t. j. úschovné a poplatok za uskutočnený predaj. Vyplatená suma sa eviduje v Súpise rôznych výdavkov ZSSK 073518416/33177. Na vyplatenú sumu vystaví hlavný pokladník Potvrdenku výdavkov ZSSK 073528418/33320.
- 2.8 Ak sa nájde stratená batožina a náhrada už bola vyplatená, batožina sa vydá cestujúcemu, ak vráti sumu náhrady. Na prijatú sumu vystaví hlavný pokladník Potvrdenku príjmov ZSSK 073528417/33319, ktorá je dokladom o zaplatení.
- 2.9 Ak sa majiteľ prihlási o batožinu v stanici, kde bola uschovaná, stanica postúpi predložený Úschovný lístok s písomnou správou CeP Košice, v ktorom bola batožina predaná a vyzve ho, aby sumu výťažku poukázali oprávnenému majiteľovi.
- 2.10 Ak sa neodobraté batožiny vydajú z úschovne orgánom činným v trestnom konaní, vedúci CeP zašle SeSZ doklad, na ktorom príslušný orgán potvrdil prevzatie batožiny, a oznámi jej všetky okolnosti týkajúce sa prípadu na ďalšie vymáhanie pohľadávky (úschovné a pod.). V tomto prípade sumy úschovného a pod. neeviduje a pri príslušných položkách poznačí, že batožina bola zabavená a uvedie číslo, pod ktorým sa hlásenie SeSZ odoslalo.

## Článok 3. Poškodenia alebo strata prepravovaných zásielok

### 3.1 Pri poškodeniach alebo strate:

- predmetov uložených v úschovni batožín,
- batožín prepravovaných v PÚB,
- KZ a InterKuriér,

zamestnanec ZSSK spíše v rámci vnútroštátnej prepravy trojmo Komerčnú zápisnicu vo vnútroštátnej preprave ZSSK 07351/33590 (Komerčná zápisnica VP) a v rámci medzinárodnej prepravy trojmo Komerčnú zápisnicu CIT 20 ZSSK 07351/33530 (Komerčná zápisnica CIT 20), vzor ktorej je uvedený v Manuáli - Vzorovník prepravných dokladov a tlačív.

Prvopis Komerčnej zápisnice VP a Komerčnej zápisnice CIT 20 s prílohami potrebnými k vybaveniu reklamácie sa odosiela na SeOTZ, 1. priepis dostáva zákazník a 2. priepis ostáva u toho, kto zápisnicu spísal.

### 3.2 Pri poškodeniach vzniknutých pri preprave vozidiel spôsobených v stanici nakládky len v čase prevzatia vozidla na prepravu, spôsobených alebo zistených v nácestnej alebo cieľovej stanici zamestnanec ZSSK spíše v rámci medzinárodnej prepravy trojmo Komerčnú zápisnicu CIT 20 a v rámci vnútroštátnej prepravy Komerčnú zápisnicu VP. Pri nakládke vozidla sa trojmo vypisuje aj tlačivo Správa o stave vozidla pred naložením ZSSK 07351/33541.

Komerčnú zápisnicu spisuje v zásade zamestnanec ZSSK, príp. v zastúpení zamestnanec WGS Košice.

Zamestnanec ZSSK, ktorý spísal komerčnú zápisnicu, je povinný upozorniť zákazníka na zmenu poisťovne, v ktorej sa uplatňuje nárok na náhradu škody pri preprave autovlakom. Odchylné od PP ZSSK, ČASŤ C., článok C. 6, ods. C.6.4 je **Colonade Insurance S.A.** poisťovňou na uplatnenie náhrady nákladov (pôvodne QBE: Respect Slovakia a. s).

V súvislosti s uvedeným, odchylné od PP ZSSK, sa postupuje nasledovne:

- náhrada škody sa uplatňuje **len cestou reklamácie na SeOTZ**, kontaktná adresa: ZSSK, Sekcia odúčtovania tržieb železníc, Rožňavská 1, 832 72 Bratislava alebo ZSSK, Sekcia odúčtovania tržieb železníc, Oddelenie medzištátnej dopravy, Pri bitúnku 2, 041 50 Košice.

Nadalej však platí, že zákazník k uplatneniu náhrady škody je povinný predložiť originál:

- prevozného lístka,
- Správy o stave vozidla pred naložením,
- faktúry za opravu poškodeného vozidla.

V prípade, ak zákazník napriek uvedenému priamo kontaktuje poisťovňu Colonade Insurance S.A., faktúru za opravu vozidla zasiela až po obhliadke vozidla, ktorú vykoná pracovník poisťovne.

### 3.3 Pri poškodení prevzatých bicyklov zamestnanec ZSSK, ktorý spísal komerčnú zápisnicu, je povinný upozorniť zákazníka, že pri uplatnení náhrady škody má reklamáciu zaslať na SeOTZ spolu s originálmi cestovného lístka na bicykel alebo batožinu, svojho cestovného dokladu a faktúry za opravu poškodeného bicykla.

### 3.4 Priepisy komerčnej zápisnice musia byť zreteľné a čitateľné. Komerčná zápisnica so všetkými priepismi a s prílohami musí byť pripojená k prepravnej listine.

V stanici určenia sa preskúma konečný stav zásielky a zápisnica sa ukončí. Prvopis komerčnej zápisnice spolu s prílohami potrebnými na vybavenie reklamácie sa odosiela na SeOTZ, prvý priepis dostane zákazník, druhý priepis zostáva tomu, kto zápisnicu spisoval. V prípade potreby je možné vystaviť aj väčší počet priepisov. Oprávnený zamestnanec, ktorý zápisnicu spisoval, odovzdá prvopis komerčnej zápisnice spolu s prílohami potrebnými na vybavenie reklamácie vedúcemu CeP, v ktorom bolo vozidlo naložené a informuje zákazníka, že v prípade podania reklamácie je túto možné podať vo vnútroštátnej preprave na ZSSK, SeOTZ, Rožňavská 1, 832 72 Bratislava a v medzinárodnej preprave na ZSSK, SeOTZ, (pracovisko Letná 42), Pri bitúnku 2, 040 01 Košice.

- 3.5** Pri spisovaní komerčnej zápisnice v ostatných prípadoch sa reklamácia podáva v CeP, v ktorom bola spísaná.
- 3.6** Každá spísaná komerčná zápisnica sa eviduje v Záznamníku. Stanica určenia, do ktorej došla komerčná zápisnica spísaná inou stanicou (napr. stanicou na ceste), ukončí zápisnicu a zapíše ju do Záznamníka. Číslo položky uvedie v komerčnej zápisnici cez pomlčku a v zlomku bude rok napr.: KZ 200/2017 – 150/2017, kde 200 je číslo KZ v stanici na ceste a 150 je číslo KZ v stanici určenia. Spísanie komerčnej zápisnice nie je považované za reklamáciu.

## Článok 4. Reklamácie z prepravy zásielok

- 4.1** Právo na uplatnenie reklamácie z prepravy bicyklov a batožín, úschovy bicyklov a batožín, KZ a zásielok InterKuriér si môže zákazník uplatniť u ZSSK, ktorý za prepravu zaplatil a **ktorý predloží originál príslušného cestovného lístka na bicykel alebo batožinu, Úschovného lístka alebo dovozného dokladu**, príp. podľa okolností aj osvedčenie ZSSK o tom, že sa cestovný alebo dovozný doklad nepoužil, príp. použil len čiastočne. Ak dovozný doklad znie na meno, je oprávnený uplatniť si reklamáciu ten, kto je na ňom uvedený, resp. koho číslo preukazu totožnosti je na doklade uvedené.
- 4.2** Všetky reklamácie z prepravy zásielok, ak ide o úplnú alebo čiastočnú stratu alebo poškodenie, vybavuje SeOTZ. Ak zákazník si uplatní reklamáciu na stanici a CeP ju nemôže vybaviť, príjme ju a odošle na SeOTZ.

## Článok 5. Návratky cestovného a dovozného

Návratky cestovného a dovozného sa vykonávajú podľa PP ZSSK a PM - Pokladník, ČASŤ V.