Príloha 17. Riešenie mimoriadnych situácií pri meškaní vlaku

Článok 1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Od 03.12.2009 platí Nariadenie Európskeho parlamentu a rady č. 1371/2007/ES o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (nariadenie), ktoré okrem iného stanovuje podmienky riešenia mimoriadnych situácií pri meškaní vlakov. V rámci medzinárodnej prepravy platia podmienky nariadenia, Kapitoly IV. Meškanie spoja, zmeškanie prípoja a odrieknutie spoja v plnom rozsahu, ktoré sú ďalej upravené vo Všeobecných prepravných podmienkach pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR). MDVRR SR udelilo ZSSK vo vnútroštátnej preprave výnimku z plnenia ustanovení nariadenia v rámci riešenia mimoriadnych situácií na obdobie 5 rokov, a to od 04.12.2014 do 03.12.2019. Vo vnútroštátnej diaľkovej preprave sa tak od 04.12.2014 uplatňuje výnimka na články 13., 17., 18., ods. 2a, 21., 22. a 23. Na články 8., 15., 18. (ods. 1., 2b., 2c., 3., 4. a 5.), 25., a 28 sa viac výnimka uplatňovať nebude. Vo vnútroštátnej mestskej, prímestskej a regionálnej preprave sa bude aj naďalej uplatňovať **trvalá výnimka,** ktorú udelilo MDVRR SR listom zo dňa 04.09.2009.

1.2 Ide o výnimky z plnenia ustanovení Článku 13. Zálohové platby, Článku 17. Náhrada ceny prepravného dokladu, Článku 18., ods. 2a Pomoc, Článku 21. Prístup, Článku 22. Pomoc na železničných staniciach a Článku 23. Pomoc vo vlaku. ZSSK si v súčasnosti uplatňuje výnimku na plnenie Článku 17. Náhrada ceny prepravného dokladu (odškodnenie vo výške 25 % a 50 % ceny prepravného dokladu) a **Článku 18., ods. 2a Pomoc** (bezplatná pomoc vo forme jedla a občerstvenia). Vo vnútroštátnej preprave podmienky riešenia mimoriadnych situácií stanovuje Prepravný poriadok Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. (PP ZSSK), ČASŤ C. UPLATNENIE PRÁV Z PREPRAVNEJ ZMLUVY a Prepravný poriadok Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. pre IC vlaky (PP ZSSK IC), ČASŤ C. UPLATNENIE PRÁV Z PREPRAVNEJ ZMLUVY. **V medzinárodnej preprave sa nariadenie uplatňuje bez výnimiek od 03.12.2009**.

1.3 Od 03.02.2016 vstúpila ZSSK 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.

1.4 Príloha stanovuje technologické postupy sprevádzajúceho personálu (SpP), pokladníkov a dispečerského aparátu ZSSK v mimoriadnych situáciách, ktoré zapríčiňujú meškanie vlakov osobnej dopravy. Ide o maximálne možné zabezpečenie prepravy cestujúcich pri meškaní vlakov do ich cieľovej stanice. Taktiež rieši zabezpečenie jedla a občerstvenia, ubytovania a náhradnej dopravy v prípade meškania vlakov v rámci medzinárodnej prepravy a pri IC vlakoch v rámci vnútroštátnej prepravy podľa dohodnutých podmienok.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

Článok 2. Pilotný projekt „Spolupráca železníc v prípade zmeškania prípojov/spojení a nadväzných služieb“

2.1 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.

2.2 Vzory tlačív jednotlivých zúčastnených železníc potvrdzujúce meškanie vlaku, ktoré je povinný SpP zúčastnených železníc akceptovať sú uvedené v Manuáli - Vzorovník prepravných dokladov a tlačív.

2.3 **Možnosti riešenia meškania vlaku pre cestujúceho s medzinárodným cestovným dokladom** vychádzajúc z tohto pilotného projektu (okrem už platných postupov) sú 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 **štandardným medzinárodným cestovným lístkom NRT** 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 je potrebné, v prípade zmeny služby/vozňovej triedy je potrebné uhradiť príslušný doplatok,
- cestujúci s **medzinárodným cestovným dokladom so zvýhodnenou tarifou, viazaným na konkrétny vlak** (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.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

2.4 Postupy vybraných susedných železníc v prípade meškania alebo odrieknutia vlaku

Z dôvodu zabezpečenia informovania cestujúceho pri jeho medzinárodnej ceste, ak stratil spojenie z dôvodu meškania alebo odrieknutia vlaku na ZSSK, sú nižšie v texte uvedené konkrétne postupy susedných železníc ČD a ÖBB, nakoľko je predpoklad najčastejších ciest cestujúcich zo ZSSK práve na tieto susedské železnice.

Postup na 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 na 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/vozňovej triedy (lôžkový/ležadlový vozeň) je potrebné uhradiť doplatok,
- cestovný lístok SCIC-NRT - cestujúci má nárok pokračovať v ceste v denných vlakoch.

Postup na 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 vlakoch).

Článok 3. Meškanie vlakov v rámci vnútroštátnej a medzinárodnej prepravy

3.1 Meškanie vlaku môže byť spôsobené výlukovými prácami na trati, technickými poruchami hnacích koľajových vozidiel alebo vozňov, mimoriadnymi poveternostnými podmienkami, ako napr. povodne a snehové kalamity. Tieto skutočnosti môžu mať za následok aj odrieknutie spoja alebo zmeškanie prípoja.

3.2 Za meškanie vlaku v rámci vnútroštátnej prepravy považujeme zdržanie vlaku 5 minút a viac. V rámci medzinárodnej prepravy (ak má cestujúci medzinárodný cestovný doklad) sa za meškanie vlaku **za účelom vyplácania návratkov**

považuje predpokladané meškanie vlaku do cieľovej stanice cestujúceho v rozsahu **viac ako 60 minút (61 minút a viac) a za účelom vyplácania odškodnenia** odôvodnené zdržanie vlaku do cieľovej stanice cestujúceho **60 minút a viac.** Čakanie prípojov pri meškaní vlakov riešia Čakacie časy a opatrenia pri meškaní vlakov. V tejto prílohe sú riešené postupy rozhodovania o čakaní prípojných vlakov nad rámec pokynov obsiahnutých v pomôcke Čakacie časy a opatrenia pri meškaní vlakov.

3.3 SpP je povinný oznámiť cestujúcim podľa možnosti ihneď po zistení alebo získaní informácie (najneskôr do 10 minút od získania informácie):

- predpokladané zmeškanie vlaku a dôvod, ak vlak neodíde z východovej stanice v čase svojho pravidelného odchodu,
- predpokladané zdržanie vlaku v nácestnej stanici a jeho dôvod,
- dôvod mimoriadneho zastavenia vlaku v stanici alebo na trati, jeho predpokladané trvanie a upozornenie na zákaz vystupovania z vlaku z dôvodu zachovania ich bezpečnosti,
- výšku meškania vlaku pred príchodom do nácestnej stanice.

V prípade pretrvávania týchto stavov SpP je povinný opakovane informovať cestujúcich o dôvodoch meškania a predpokladanej výške meškania. Zároveň informuje o (ne)zabezpečení prípojných vlakov, o možnostiach využitia pravidelných autobusových liniek alebo o iných náhradných riešeniach (TAXI, zabezpečenie nocľahov a pod.). Hlásenia vykonáva podľa Smernice Rozhlasová služba, vrátane ospravedlnenia sa cestujúcim za spôsobené nepríjemnosti. SpP zisťuje cieľovú stanicu prestupujúcich cestujúcich, informácie poskytne UD, aby našiel vhodné riešenie a vydal pokyny pre SpP, KC, príp. pokladnice, akým spôsobom bude o cestujúcich postarané (občerstvenie, ubytovanie, NAD, TAXI).

3.4 Pri meškaní vlaku je SpP povinný prostredníctvom mobilného telefónu riešiť prípady mimoriadností prostredníctvom regionálneho dispečera ZSSK. Regionálny dispečer prerokuje možnosti riešenia s kontrolným dispečerom ŽSR a dohodnutý spôsob riešenia oznámi vlakvedúcemu vlaku, ktorý zabezpečí informovanie všetkých cestujúcich. Prípady, týkajúce sa diaľkovej a medzištátnej dopravy, rieši regionálny dispečer prostredníctvom ústredného dispečera (ÚD). ÚD ZSSK s ÚD príslušnej železničnej správy dohodnú vzájomný postup prepravy cestujúcich v medzištátnych vlakoch.

3.5 V záujme predchádzania vzniku pripomienok zo strany cestujúcich, vykonávania návratkov a odškodnení, ak je pokladník informovaný o mimoriadnosti (napr. prerušenie dopravy na časti trate, výluková činnosť, nehodová udalosť, mimoriadny prestup, vedenie vlaku odklonom a pod.), je povinný cestujúceho pred výdajom cestovného dokladu na túto skutočnosť upozorniť. Ak cestujúci už má zakúpený cestovný doklad (cestovný lístok, miestenka, lôžkový/ležadlový lístok,...) môže ho vrátiť bez storna podľa PP ZSSK.

3.6 V prípade vzniku mimoriadností v železničnej prevádzke, v záujme ústretovosti voči cestujúcim, je v kompetencii riaditeľa SeOTZ, na základe informácie z CeP alebo KC po konzultácii s ÚD ZSSK, podľa Havarijného plánu ZSSK, posúdiť vzniknutú mimoriadnosť a rozhodnúť o vybavovaní reklamácií nad rámec PP ZSSK.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

3.7 Ak bol vlak odrieknutý alebo sa predpokladá, že vlak v cieľovej stanici bude meškať **viac ako 60 minút (61 minút a viac)** v medzinárodnej preprave a **5 minút a viac** vo vnútroštátnej preprave alebo z tohto dôvodu bol zmeškaný prípojný vlak, môže cestujúci:

a) **požadovať vrátenie cestovného** za nevykonanú 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.

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/SpP vystaví cestujúcemu Potvrdenie na bezplatnú prepravu späť ZSSK 073514107/33077 alebo Oznámenie o chybách a nedostatkoch ZSSK 073514176/33361 (Oznámenie), 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.

Cestovné, čiastka za miestenku, SC a EC príplatok, lôžkový/ležadlový lístok, ... budú cestujúcemu vyplatené na základe Žiadosti o vrátenie cestovného/Reklamácia cestovného ZSSK 073514178/33088 (Žiadosť) bez storna. Na Žiadosti sa uvádzajú všetky potrebné doplňujúce informácie k predmetnej reklamácii, t. j. k dátumovej pečiatke a čitateľnému podpisu sa uvedie aj dôvod reklamácie a čas vybavenia reklamácie.

b) **alebo bude pokračovať vo svojej ceste**, ak je to potrebné aj s použitím inej trasy, v prípade potreby aj vlakom vyššieho druhu (okrem vlakov SC, EC a IC alebo vlakov, v ktorých je vnútroštátna preprava vylúčená a okrem lôžkových a ležadlových vozňov) alebo vo vyššej vozňovej triede. Vlaky SC, EC a IC môže použiť výnimočne len v prípade, ak ide o posledné možné spojenie na docestovanie do cieľovej stanice.

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 za účasti dopravcov, ktorí boli zúčastnení na pôvodnej prepravnej zmluve.

3.8 Vznik inej škody pri meškaní vlaku vo vnútroštátnej preprave

Ak cestujúci preukáže, že mu vznikla iná škoda v súvislosti **s meškaním vlaku** (vlaky všetkých kategórií, vrátane IC vlakov), a to z dôvodov na strane ZSSK a ŽSR tým, že nemohol pokračovať v ceste ten istý deň pre odrieknutie vlaku, meškanie spoja alebo prípoja, dopravca mu poskytne pomoc vo forme náhrady preukázaných výdavkov podľa PP ZSSK a PP ZSSK IC takto:

- náhrada nákladov na informovanie osôb, ktoré ho očakávali, ako aj náhradu preukázaných nákladov na hotelové ubytovanie, max. v sume 20,00 EUR,
- náhradu preukázaných nákladov na pokračovanie iným verejným dopravným prostriedkom, resp. TAXI službou, max. v sume 10,00 EUR.

Celková suma náhrady preukázaných nákladov bude cestujúcemu vyplatená maximálne do sumy zaplateného cestovného.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

3.9 **Nárok na náhradu inej škody sa uplatňuje** bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 12 mesiacov odo dňa, v ktorom uplynula platnosť cestovného dokladu. Nárok na náhradu inej škody **zaniká** pri odrieknutí, meškaní spoja a prípoja z dôvodov uvedených v PP ZSSK, ČASŤ C., Článok C. 3, ods. C.3.9 a PP ZSSK IC, ČASŤ C., Článok C.2.

3.10 **Zabezpečenie náhradnej dopravy vo vnútroštátnej a medzinárodnej preprave**

ZSSK zabezpečí náhradnú dopravu do cieľovej stanice, resp. až do cieľovej obce cestujúceho (ak v cieľovej stanici nestihne autobusový spoj, ktorý pôvodne chcel použiť). Pri zabezpečení náhradnej dopravy je možné využiť TAXI, autobus, vlak. Pre výber vhodného spôsobu sa podľa počtu cestujúcich zvolí nákladovo najvýhodnejší druh dopravy. O druhu a organizácii náhradnej dopravy na základe údajov SpP rozhodne príslušný regionálny dispečer ZSSK. Dispečer zabezpečuje náhradný vlakový spoj, resp. objednávku autobusov pre náhradnú dopravu u zmluvných partnerov. V prípade rozhodnutia zabezpečiť ďalšiu prepravu TAXI službou, na pokyn dispečera prepravu zabezpečuje KC. V prípade **požiadavky na ubytovanie** cestou SP, na pokyn UD zabezpečí KC prieskum dostupných ubytovaní v danej lokalite. **Cestujúci musí byť vyrozumený o max. výške refundácie nákladov za ubytovanie.**

V prípade, ak nie je zabezpečené náhradné spojenie pri poslednom vlaku, je potrebné s prípojným vlakom čakať bez ohľadu na čakací čas, resp. zabezpečiť vypravenie náhradnej súpravy. V prípade **požiadavky na zabezpečenie náhradnej dopravy** cestou SP, na pokyn UD zabezpečí KC prieskum dostupnej TAXI služby v danej lokalite. **Cestujúci musí byť vyrozumený o max. výške refundácie nákladov za TAXI služby.**

3.11 V prípade výpadku EZ, resp. inej prevádzkovej poruchy, o ktorej bol SpP písomne alebo ústne informovaný zamestnancami susedných železničných dopravcov, prirážka nižšia alebo prirážka vyššia podľa PP ZSSK sa k cestovnému nevyberá. V prípade ústneho vyrozumenia spíše SpP Oznámenie. V prípade poruchy EZ ZSSK SpP je povinný o tejto skutočnosti informovať SpP cudzej železničnej správy Oznámením.

Článok 4. Činnosti zamestnancov pri meškaní vlaku vo vnútroštátnej a medzinárodnej preprave do 60 minút

Pri vlakoch kategórie SC, EC, IC, EN, Ex, R, RR, REX a Os zmeškaných do 60 minút, postupujú zamestnanci ZSSK podľa tohto článku.

4.1 Opatrenia vykonávané SpP:

- SpP po zistení informácie a zabezpečení potrebných úkonov (dopravných, prepravných a bezpečnostných) informuje cestujúcich o príčinách a predpokladanom meškaní vlaku. Pri informovaní cestujúcich je potrebné podávať reálne informácie, keďže opätovné ohlasovanie zvyšovania meškania nie je z psychologického hľadiska vhodné,
- v prípade meškania vlaku je SpP povinný včas zistiť počty cestujúcich, ktorí budú prestupovať v nácestných staniciach na prípojné vlaky,

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

- zisťuje, na ktorý prípoj sú cestujúci viazaní (autobus, lietadlo) a podľa výšky meškania
  a čakacích časov overuje, či výška meškania vlaku zaručuje pri dodržaní čakacích časov prestup na prípojný vlak. Pokiaľ podľa výšky meškania sa dá predpokladať, že prípojný vlak nebude čakať, SpP zváži opodstatnenosť zabezpečenia prípoja aj nad povolený čakací čas podľa počtu prestupujúcich cestujúcich a s prihliadnutím k následným vlakom, ktoré môžu cestujúci použiť,
- vo vlakoch, v ktorých sú radené lôžkové/ležadlové vozne príslušní zamestnanci WGS (na základe požiadavky SpP) zistia údaje o počtoch cestujúcich, ich viazanosti na ďalšie prípoje (vlak, autobus, lietadlo),
- po zistení počtov cestujúcich SpP nahlási zistené údaje regionálnemu dispečerovi ZSSK (prostredníctvom mobilného telefónu) a zároveň preverí predpokladané zmeškanie vlaku. Požiada regionálneho dispečera ZSSK o riešenie tejto situácie.

4.2 Opatrenia vykonávané dispečerom ZSSK:

- regionálny dispečer ZSSK (alebo ÚD podľa kompetencie) zisťuje príčinu a predpokladané zmeškanie vlaku prostredníctvom vlakového dispečerského systému pre ZSSK, príp. dispečerského aparátu ŽSR alebo SpP,
- nahlási príčinu a predpokladané meškanie vlakvedúcemu vlaku prostredníctvom dispečerského aparátu; informáciu priebežne aktualizuje,
- posúdi situáciu (možnosť využitia následných vlakov, možnosť využitia prestupu na trati do iného vhodného vlaku za dodržania podmienok uvedených v pokynoch riaditeľa SeRP „**Prestupy cestujúcich na šírej trati pri nehodovej udalosti a mimoriadnej udalosti“,** počet prestupujúcich cestujúcich, počet cestujúcich v prípojnom vlaku, bezpečnosť cestujúcich pri nezachovaní prípoja, možnosť ich umiestnenia vo vhodnej miestnosti stanice, možnosť použiť autobusové spoje a pod.),
- na základe nahlásených údajov rieši situáciu využitím iného vhodného vlaku, ktorým by riešil potreby cestujúcich,
- rozhodne o čakaní prípojných vlakov vzhľadom na počet cestujúcich a jazdu následného vlaku (bez ohľadu na Čakacie časy, ale po zvážení dôsledkov čakania na prípoj),
- v prípade menšieho počtu cestujúcich posúdi možnosť dopravy pravidelným autobusovým spojom, príp. taxíkom. Vyhľadanie spoja, prípadné zabezpečenie tejto služby zabezpečí KC,
- regionálny (ústredný) dispečer rozhodnutie oznámi SpP, ktorý zabezpečí informovanie cestujúcich o spôsobe riešenia ich ďalšej prepravy,
- správa Flash info pre pokladníkov sa vydá na PC v produkčnej prevádzke prostredníctvom SERVICEDESK ŽSR, a to ihneď, **ak je známe**, že meškanie vlaku SC, EC, IC, EN, Ex, R, RR, REX a Os bude 60 minút a viac. Dispečersky aparát v opodstatnených prípadoch telefonicky vyrozumie KC a následne informuje pokladníkov v príslušných staniciach o meškaní vlaku za účelom informovania cestujúcich pri zakupovaní cestovných dokladov.

4.3 Opatrenie vykonávané pokladníkmi v nácestných staniciach vlaku:

- informáciu o meškaní vlaku získavajú pokladníci prostredníctvom systému KVC, príp. prostredníctvom dispečerského aparátu,

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

- pred výdajom cestovných dokladov na zmeškaný vlak upozornia cestujúceho na meškanie,
- v prípade možností zisťujú, na aké vlakové prípoje sú cestujúci viazaní a zistené údaje nahlásia dispečerovi.

4.4 Vybavovanie návratkov cestovného

Situáciu, ak vlak, ktorý chcel cestujúci použiť:

- mešká v rámci vnútroštátnej prepravy 5 minút a viac,
- v rámci medzinárodnej prepravy mešká viac ako 60 minút (61 minút a viac),
- vôbec nejde alebo ide len po časti trate,
- cestujúci sa rozhodol v nástupnej stanici vzdať sa cesty alebo sa v prestupnej, resp. v nácestnej stanici rozhodol vrátiť sa, nepokračovať, resp. pokračovať v ďalšej ceste,

rieši v rámci vnútroštátnej prepravy PP ZSSK, ČASŤ C. UPLATNENIE PRÁV Z PREPRAVNEJ ZMLUVY a je v týchto bodoch záväzný aj pre IC vlaky. Uplatnenie práv z prepravnej zmluvy v rámci medzinárodnej prepravy riešia Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR) v súlade s nariadením.

Článok 5. Činnosti zamestnancov pri meškaní vlakov vo vnútroštátnej preprave60 minút a viac

5.1 Pri meškaní vlakov kategórie **Ex, R, RR, REX a Os 60 minút a viac** postupujú zamestnanci ZSSK podľa článku 4. tejto prílohy, t. j. **ako pri vlakoch zmeškaných do 60 minút.**

5.2 Pri meškaní vlakov kategórie **SC, EC a IC 60 minút a viac** dispečersky aparát vydá ihneď správu Flash info pre pokladníkov príslušných staníc a telefonicky ich informuje o čase a dôvode meškania vlaku.

5.3 Pri meškaní vlaku SC a EC 60 minút a viac má cestujúci nárok na vyplatenie:

- sumy vo výške 2,00 EUR pri ceste SC vlakom,
- sumy vo výške zaplateného EC príplatku pri ceste EC vlakom.

Pri meškaní IC vlaku má cestujúci nárok na odškodnenie podľa PP ZSSK IC, ČASŤ C., Článok C.2 ODŠKODNENIE, ods. C.2.1.

5.4 O priznaní kompenzácie pri meškaní SC, EC vlaku a o odškodnení pri meškaní IC vlaku 60 minút a viac rozhodne ÚD. Dispečersky aparát požiada ŽT SERVICEDESK o vydanie správy Flash info pre pokladníkov o vyplatení/nevyplatení kompenzácie, resp. odškodnenia.

5.5 Odškodnenie vrátením časti cestovného a kompenzácia výdavkov pri meškaní IC, SC a EC vlakov (podľa PP ZSSK, ČASŤ C., Článok C. 3, ods. C.3.9 a C.3.10 a pri odškodnení podľa PP ZSSK IC, ČASŤ C., Článok C.2) sa poskytne vždy, okrem prípadov:

- z dôvodu vonkajších okolností, ktoré nesúvisia so železničnou prevádzkou a ktorým dopravca nemohol zabrániť a ich následkom predísť (napr. prírodné katastrofy, samovraždy a nehody na priecestiach), odstraňovania následkov týchto príčin,

- z dôvodov zavinených cestujúcim (napr. nedodržanie časov na prestup, čakanie na nesprávnom nástupišti, zmeškanie vlaku cestujúcim, vylúčenie cestujúceho),
- z dôvodov vopred ohláseného štrajku,
- ak obmedzenia spôsobujúce meškanie vlaku a spôsob zabezpečenia prepravy boli oznámené v čase pred nástupom cesty cestujúceho a cestujúci bol o nich informovaný.

5.6 Pri uplatnení reklamácie/odškodnenia postupuje **SpP** nasledovne:

- 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 SpP,
- Potvrdenie sa cestujúcemu **nevydá,** ak cestujúci na cestu nastúpil a vedome si zakúpil cestovný doklad už do zmeškaného vlaku SC a EC alebo IC, t. j. **na cestovnom doklade je záznam od pokladníka, že cestujúceho upozornil na meškanie vlaku už pri zakupovaní cestovného dokladu,**
- ak cestujúci požaduje bezplatnú prepravu späť do nástupnej stanice, vydá mu Potvrdenie na bezplatnú prepravu späť alebo Oznámenie, v ktorom uvedie dôvod nároku na požadovanú bezplatnú prepravu späť do nástupnej stanice (dôvod meškania, dátum, číslo vlaku, minúty a úsek spiatočnej cesty).

5.7 Pri uplatnení reklamácie/odškodnenia postupuje **pokladník** nasledovne:

- v prípade meškania vlaku, na základe predloženého Potvrdenia a platných cestovných dokladov, pokladník cestujúcemu vyplatí kompenzáciu za príplatky SC a EC priamo v pokladnici, v prípade odškodnenia pri meškaní IC vlaku odošle doklady k vybaveniu na SeOTZ,
- ak cestujúci Potvrdenie nepredloží, príčinu meškania vlaku si pokladník zistí u regionálneho dispečera ZSSK,
- ak sa cestujúci vzdá ďalšej cesty, na požiadanie vykoná návratok podľa PP ZSSK,
- ak cestujúci požaduje bezplatnú prepravu späť do nástupnej stanice, vydá mu Potvrdenie na bezplatnú prepravu späť alebo Oznámenie, v ktorom uvedie príčinu nároku na požadovanú prepravu a overí ho podpisom a dátumovou pečiatkou,
- návratok nevykoná, ak si cestujúci napriek zverejnenej informácii o meškaní vlaku vedome zakúpi cestovné doklady do už zmeškaného vlaku, ktorý počas cesty cestujúceho nezvýšil svoje meškanie o 60 a viac minút,
- na požiadanie cestujúceho vydáva potvrdenie o meškaní vlaku, ktoré slúži k reklamácii cestovného, okrem dátumu je povinný uviesť aj číslo meškajúceho vlaku a minúty,
- je povinný na Žiadosť uviesť dátum, číslo meškajúceho vlaku, príčinu meškania a minúty, príp. aj čas vybavenia reklamácie.

5.8 Nárok na reklamáciu/odškodnenie z dôvodu meškania vlakov SC a EC alebo IC vlakov si môže cestujúci u dopravcu uplatniť do 12 mesiacov po ukončení cesty na základe predloženia:

- originálov pôvodne platných cestovných dokladov,

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

- rezervačného dokladu (ak bol k cestovnému lístku vydaný),
- potvrdenia o meškaní vlaku.

5.9 Pri akejkoľvek reklamácii/odškodnení pokladník dohliada, aby bol na Žiadosti uvedený dôvod (pri meškaní aj príčina meškania, číslo meškajúceho vlaku a minúty) za účelom posúdenia reklamácie alebo odškodnenia, príp. pri uplatnení náhrady škody.

Článok 6. Činnosti zamestnancov pri meškaní IC vlakov

6.1 V prípade meškania IC vlakov zamestnanci ZSSK postupujú podľa článku 4. a článku 5. tejto prílohy. Cestujúci pri meškaní IC vlakov majú nárok na:

- odškodnenie z cestovného,
- zabezpečenie špeciálneho servisu (občerstvenia) vo vlaku,
- náhradu nákladov za hotelové ubytovanie.

6.2 V prípade meškania IC vlaku má cestujúci nárok **na odškodnenie** vo výške:

- v prípade meškania od 60 do 119 minút na 25 % z IC cestovného dokladu a občerstvenie poskytnuté vo vlaku v cene 1,00 EUR,
- v prípade meškania 120 minút a viac na 50 % z IC cestovného dokladu a občerstvenie
  poskytnuté vo vlaku v cene 2,00 EUR,
- v prípade straty posledného prípoja, z dôvodu meškania vlaku, uhradí dopravca náhradu nákladov s tým spojených, resp. za TAXI do výšky max. 10,00 EUR (pokiaľ nebola zabezpečená doprava dopravcom),
- v prípade straty posledného prípoja z dôvodu meškania vlaku, uhradí dopravca náhradu nákladov za hotelové ubytovanie do výšky max. 20,00 EUR.

Občerstvenie pri meškaní IC vlaku v lehotách vyššie uvedených sa cestujúcemu poskytne vždy, bez ohľadu nato, z akých príčin IC vlak mešká. Vlakvedúci

IC vlaku vydá pokyn personálu reštauračného vozňa na vydanie občerstvenia ihneď po splnení podmienok, o čom telefonicky informuje ÚD. Súhlas ÚD nie je potrebný.

6.3 Zabezpečenie náhradnej dopravy v prípade straty prípoja:

- náhradná doprava sa musí zabezpečiť do cieľovej stanice vlaku, resp. až do cieľovej obce cestujúceho (ak v cieľovej stanici vlaku nestihne autobusový spoj, ktorý chcel použiť),
- náhradná doprava môže byť zabezpečená vlakom, autobusom alebo TAXI a jej výber závisí od počtu cestujúcich a nákladovo najefektívnejšieho spôsobu zabezpečenia ich prepravy,
- náhradnú dopravu vlakom, resp. objednávku autobusov na náhradnú dopravu u zmluvných partnerov zabezpečuje regionálny dispečer. V prípade rozhodnutia zabezpečiť ďalšiu prepravu TAXI službou, toto zabezpečuje na jeho pokyn KC.

6.4 V prípade, ak sa cestujúci vzdá **cesty z dôvodov mimoriadností v prevádzke,** napr. štrajk, kalamita, nehoda na trati, meškanie vlaku, môže cestujúci vrátiť IC cestovný doklad na IC vlak, zakúpený v pokladnici KVC alebo prostredníctvom internetu, v osobnej pokladnici KVC aj po uplynutí lehôt na vrátenie cestovného dokladu, **najneskôr do 300 minút po pravidelnom čase odchodu IC vlaku**

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

z nástupnej stanice cestujúceho, bez odpočítania storna. Pokladník vykoná vrátenie cestovného dokladu na IC vlak vždy prostredníctvom KVC.

6.5 V prípade, ak **teplota v mieste sedenia** cestujúceho klesne pod 15 ºC alebo stúpne nad 30 ºC, má cestujúci nárok na odškodnenie vo výške: 25 % z ceny IC cestovného dokladu. Nárok na odškodnenie nevzniká za predpokladu, ak je cestujúcemu poskytnuté náhradné miesto vo vlaku, resp. náhradné miesto odmietol.

SpP každý prípad, kedy teplota v mieste sedenia nespĺňa uvedené hodnoty, oznámi ÚD. Zároveň mu oznámi, ktorý z nižšie uvedených prípadov nastal:

a) Vlak je plne obsadený a nie je možné cestujúcim prideliť náhradné miesta. Potvrdenie alebo zápis na rube cestovného dokladu nie je možné vypísať z časového, príp. iného dôvodu.
b) Vlak nie je plne obsadený, všetkým cestujúcim boli pridelene náhradné miesta.
c) Vlak nie je plne obsadený – cestujúcim, ktorým nebolo možné prideliť náhradné miesto bolo vypísané Potvrdenie.

Dispečer v Hodnotení prevádzkovej situácie ZSSK uvedie vlak, číslo miestenkového vozňa a tiež, ktorá z vyššie uvedených možností nastala.

6.6 V prípade, **ak do vlaku nie je zaradený vozeň**, do ktorého si cestujúci zakúpil IC cestovný doklad a cestujúci napriek tejto skutočnosti chce cestovať, **ale nebude možné poskytnúť mu iné miesto** vo vlaku, bude tento cestujúci prepravený bez nároku na miesto a odškodnený vo výške 100 % z ceny IC cestovného dokladu.

6.7 V prípade, **ak do vlaku nie je zaradený vozeň 1. vozňovej triedy**, do ktorého si cestujúci zakúpil IC cestovný doklad a cestujúci chce cestovať napriek tejto skutočnosti, ale **bude mu poskytnuté miesto v 2. vozňovej triede**, má nárok na odškodnenie vo výške 50 % z ceny IC cestovného dokladu.

6.8 V prípade, ak cestujúcemu vznikol nárok na odškodnenie z viacerých dôvodov, percentuálna výška jednotlivých odškodnení sa sčíta. Výška odškodnenia (resp. súčtov jednotlivých odškodnení) vyplateného cestujúcemu môže byť maximálne do výšky zaplateného cestovného.

6.9 Cestujúci si právo na odškodnenie a náhradu nákladov uplatňuje prostredníctvom manipulačného tlačiva Žiadosť o poskytnutie odškodnenia a náhrady nákladov vo vnútroštátnej osobnej preprave v IC vlakoch ZSSK 07351/33550 (Žiadosť VP), ktorú zašle na adresu SeOTZ, Oddelenie vnútroštátnej osobnej prepravy, Rožňavská 1, 832 72 Bratislava alebo ho odovzdá v pokladnici alebo v zákazníckom centre spolu s originálmi IC cestovných dokladov, a dokladmi o zaplatení za hotelové ubytovanie. SeOTZ posúdi nárokovosť jednotlivých žiadostí o odškodnenie, náhradu nákladov a zabezpečí vyplatenie odškodného cestujúcim najneskôr do 30 dní od prevzatia Žiadosti VP.

6.10 Uznávanie cestovných dokladov na IC vlaky v ostatných vlakoch:

- **ak má cestujúci zakúpený cestovný doklad na IC vlak a z viny železnice zmeškal vlak IC**, je možné použiť zakúpený cestovný doklad bez formalít v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku (v prípade iného IC vlaku bez nároku na miesto) s nástupom cesty v deň, na ktorý bol cestovný doklad zakúpený,
- ak bude cestujúci požadovať vrátenie rozdielu medzi cestovným na IC vlak a použitým vlakom, uplatní si reklamáciu prostredníctvom SeOTZ.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

6.11 Uznávanie cestovných lístkov vydaných na ostatné kategórie vlakov, okrem IC vlakov*:*

- ak má cestujúci zakúpený cestovný lístok na vlak (okrem IC vlakov) a **z viny železnice zmeškal vlak**, na ktorý má zakúpený cestovný doklad, na svoju cestu do cieľovej stanice môže **použiť najbližší vhodný vlak, okrem IC vlaku**. IC vlak môže použiť **iba v prípade, ak je tento vlak posledným spojom do jeho cieľovej stanice,** a to bez nároku na miesto. Cestujúci je povinný predložiť cestovný doklad zo zmeškaného vlaku,
- ak cestujúci žiada náhradnú prepravu IC vlakom, ktorý nie je jeho posledným spojom do jeho cieľovej stanice, zakúpi si v pokladnici cestovný doklad na IC vlak a na cestovný doklad zakúpený na zmeškaný vlak (s potvrdením o meškaní vlaku) si uplatní reklamáciu. V prípade potreby si SpP informáciu o meškaní vlaku telefonicky overí prostredníctvom ÚD alebo regionálneho dispečera. Pokiaľ na daný spôsob vypravenia nie je čas, SpP ho vo vlaku vypraví podľaPP ZSSK IC ako cestujúceho bez platného cestovného lístka a zároveň mu vystaví potvrdenie o nevyužití cestovných dokladov na zmeškaný vlak.

Ak ÚD poskytne súhlas na použitie IC vlaku s cestovnými dokladmi na ostatné vlaky, resp. opačne, zapíše to do Hodnotenia zmeny.

6.12 Nárok na odškodnenie si musí cestujúci uplatniť bez odkladu, najneskôr do 12 mesiacov po ukončení cesty na základe originálov cestovných dokladov.

Článok 7. Odškodňovanie cestujúcich podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a rady č. 1371/2007/ES

7.1 Nariadenie je plne uplatniteľné v rámci **medzinárodnej železničnej osobnej prepravy.**
Na vnútroštátnu železničnú osobnú prepravu MDVRR SR udelilo ZSSK výnimky z plnenia vybraných článkov uvedených v článku 1. tejto prílohy.

7.2 Predpokladom na uplatnenie práv cestujúcich je precestovaný medzinárodný cestovný doklad v zmeškanom vlaku, v prípade uplatnenia nárokov podľa článku 16. nariadenia nemusí byť precestovaný. Nárok je možné uplatniť v prípade, ak meškanie vlaku, odrieknutie spoja alebo zmeškanie prípoja boli spôsobené okolnosťami súvisiacimi so železničnou prevádzkou. Toto odškodnenie sa v podmienkach Slovenskej republiky v súčasnosti poskytuje len v medzinárodnej preprave, tzn. návratok a odškodnenie je možné vykonať z medzinárodných cestovných dokladov.

7.3 ZSSK je zbavená zodpovednosti za vzniknuté meškanie (cestujúci nemá nárok na odškodnenie) z dôvodov:

- ak bol cestujúci informovaný o možnom meškaní predtým, ako si zakúpil cestovný doklad, alebo
- ak je meškanie z dôvodu pokračovania iným spojom alebo presmerovania na príchode do cieľovej stanice menej ako 60 minút.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

7.4 Ak cestujúci s medzinárodným cestovným dokladom docestuje do svojej cieľovej stanice podľa platnej prepravnej zmluvy:

- s meškaním 60 minút a viac (od 60 do 119 minút vrátane), má nárok na odškodnenie vo výške 25 % z cestovného uvedeného na cestovnom doklade, v prípade spiatočného cestovného z ceny za jednosmernú cestu,
- s meškaním 120 minút a viac, má nárok na odškodnenie vo výške 50 % z cestovného uvedeného na cestovnom doklade, v prípade spiatočného cestovného z ceny za jednosmernú cestu.

Odškodnenie sa vyplatí len v tom prípade, ak suma, na ktorú má cestujúci nárok je 4,00 EUR a viac. Minimálna 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 minimálna cena cestovného dokladu 16,00 EUR za jednu cestu; v prípade meškania 120 minút a viac musí byť minimálna cena cestovného dokladu 8,00 EUR za jednu cestu (napr. ak má cestujúci spiatočný cestovný 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). **Ak cestujúcemu neprináleží odškodnenie z cestovného, vrátane rezervácií a ostatných doplatkov, má nárok na úhradu nákladov pri poskytnutí pomoci (občerstvenie, ubytovanie, náhradnú dopravu).**

7.5 Cestujúci si právo na odškodnenie a náhradu nákladov uplatňuje prostredníctvom manipulačného tlačiva Žiadosť o poskytnutie odškodnenia a náhrady nákladov v medzinárodnej osobnej preprave ZSSK 07351/33528 (Žiadosť MP), ktorú zašle na SeOTZ, Oddelenie medzištátnej prepravy (pracovisko Letná 42), Pri bitúnku 2, 040 01 Košice alebo ho odovzdá v pokladnici alebo v zákazníckom centre spolu s originálmi cestovných dokladov, vrátane rezervačných dokladov a dokladmi o zaplatení za občerstvenie, ubytovanie alebo dopravu.

7.6 SpP:

- informuje cestujúcich o príčine meškania,
- potvrdí meškanie vlaku na cestovnom doklade, príp. vydá potvrdenie o meškaní vlaku (ods. 5.6),
- v prípade odrieknutia spoja alebo zmeškania prípoja potvrdí túto skutočnosť na cestovnom doklade,
- na požiadanie cestujúcich poskytne im Žiadosť MP (žiadosť poskytne s vysvetlením bez ohľadu na nárokovosť).

7.7 Zamestnanci zákazníckych centier, pokladníc, informačných kancelárií

- 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 60 minút a viac,
- v prípade odrieknutia spoja alebo zmeškania prípoja potvrdí túto skutočnosť na cestovnom doklade (ak je známe),
- v cieľovej stanici pri dotazovaní informujú o nárokovosti odškodnenia,
- v cieľovej stanici cestujúcemu poskytnú Žiadosť MP a na požiadanie ho prijmú za účelom odškodnenia aj v prípade, ak dôvod meškania nie je známy,

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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

- prijaté žiadosti na uplatnenie nároku na odškodnenie odovzdajú po svojej pracovnej zmene príslušnému zamestnancovi, ktorý zabezpečí ich odoslanie na **SeOTZ, Oddelenie medzištátnej prepravy (pracovisko Letná 42), Pri bitúnku 2, 040 01 Košice.**

7.8 Poskytnutie pomoci a služieb (nariadenie, Článok 18. Pomoc)

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**, ZSSK vykoná primerané opatrenia na uľahčenie situácie cestujúceho a pokiaľ je to možné, zabezpečí a poskytne:

a) informovanie osôb, ktoré ho očakávajú,
b) náhradu preukázaných nákladov na hotelové ubytovanie vo výške max. 20,00 EUR,
c) 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 (pokiaľ nebola zabezpečená doprava dopravcom),
d) 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,
e) 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,
f) ak vlakový spoj nemôže ďalej pokračovať v ceste, ZSSK zabezpečí čo najskôr náhradný dopravný spoj.

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

Cestujúci má nárok na úhradu preukázaných 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.

Nárok na náhradu nákladov cestujúcemu nevzniká v nasledovných prípadoch:

- ak bol cestujúci informovaný o možnom meškaní pred zakúpením prepravného dokladu,
- ak je meškanie z dôvodu pokračovania iným spojom alebo presmerovania na príchode do cieľovej stanice menšie ako 60 minút,
- v prípade okolností mimo železničnej prevádzky, ktorým, resp. následkom ktorých nemohla ZSSK zabrániť, napriek vynaloženému potrebnému úsiliu,
- v prípade zavinenia cestujúceho,
- v dôsledku konania tretej osoby, ktorému, resp. následkom ktorého nemohla ZSSK zabrániť, napriek vynaloženému potrebnému úsiliu,
- pri dopravných obmedzeniach v dôsledku štrajku, pokiaľ boli o nich cestujúci primerane informovaní.

7.9 **SeOTZ** posúdi nárokovosť jednotlivých žiadostí na uplatnenie nároku na odškodnenie a zabezpečí vyplatenie odškodného cestujúcim v stanovenej lehote. V prípade zamietnutia nároku na odškodnenie zašle cestujúcemu odpoveď

so zdôvodnením a podľa zásad stanovených v AIV vykoná rozpodielovanie s cudzími železničnými správami.

7.10 Zákazník/cestujúci, ktorý si zakúpil cestovný doklad na IC vlak a cestovný doklad bol vydaný s viazanosťou na cestujúceho, má možnosť odškodniť sa prostredníctvom webovej stránky sám vo svojom ZK/Kreditnom konte. Súčasne zákazník má možnosť požiadať o odškodnenie zaslaním žiadosti na SeOTZ. Ak si zákazník/cestujúci zakúpi IC cestovný doklad na IC vlak s viazanosťou na cestujúceho na interne (zadaním registračného čísla) alebo v pokladnici KVC (načítaním 2D kódu z registračného preukazu), môže čerpať pri nákupe bonusy do výšky 25 % z ceny cestovného dokladu. Po skončení cesty IC vlaku, ktorý mešká a cestujúci má nárok na odškodnenie za meškanie, sa prihlási do svojho ZK/Kreditného konta na internete a tam bude mať možnosť do určitého dátumu (ráno po dni cesty SeOTZ naplní meškanie v jednotlivých staniciach a následne do 15 dní) potvrdiť, že sa chce sám odškodniť zadaním TČD. Po skontrolovaní priradenia TČD k IC vlaku a nároku na odškodnenie vo výstupnej stanici cestujúceho, mu bude vytvorený bonus - odškodnenie. Odškodnenie za meškanie IC vlaku je možné realizovať najskôr v lehote 1 pracovný deň po ceste.

Článok 8. Osobitné postupy pri zabezpečovaní pomoci a služieb v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a rady č. 1371/2007/ES (Článok 18. Pomoc) v železničnej stanici Bratislava hl. st.

8.1 V prípade vzniku mimoriadnosti v zmysle článku 3., ods. 3.10 tejto prílohy platia nasledovné osobitné postupy pre pomoc zákazníkom v železničnej stanici Bratislava hl. st.:

- ÚD v prípade vzniku meškania vlaku neodkladne telefonicky informuje službukonajúceho vedúceho zmeny CeP Bratislava (vedúci zmeny) o predpokladanom meškaní a jeho dopade na prípojné vlaky s uvedením dôvodu meškania, ak je dôvod meškania už známy,
- vedúci zmeny bezodkladne zabezpečí dostupnosť v zmluvne dohodnutom zariadení poskytujúcom stravovacie služby a dostupnosť hygienických zariadení v budove železničnej stanice,
- ÚD na základe informácie od SpP dá vedúcemu zmeny pokyn, akým spôsobom a v akom rozsahu má byť poskytnutá pomoc a služby cestujúcim:
  - počet cestujúcich požadujúcich dopravu do lokalít Letisko Schwechat, Wien Hauptbahnhof za účelom dopravy k ich plánovaným prípojným lietadlám/vlakom,
  - počet cestujúcich so záujmom o ubytovanie,
  - počet cestujúcich, ktorých je potrebné usmerniť do zmluvne dohodnutého zariadenia poskytujúceho stravovacie služby,
- vedúci zmeny na základe informácie od ÚD dispečera vykoná prieskum dostupnosti:
  - zmluvných TAXI služieb,
  - dostupných ubytovaní v najbližšej lokalite,
- vedúci zmeny zorganizuje:

- usmernenie zákazníkov do zmluvného zariadenia poskytujúceho stravovacie služby po preukázaní sa platným cestovným dokladom a zabezpečí im preukázateľný nárok na občerstvenie, okrem alkoholických nápojov,
- usmernenie zákazníkov požadujúcich náhradnú dopravu zmluvnými TAXI službami do lokalít Letisko Schwechat, Wien Hauptbahnhof za účelom dopravy k ich plánovaným prípojným lietadlám/vlakom a ich informovaní o skutočnosti, že v prípade zabezpečenia náhradnej dopravy ZSSK zaniká im nárok na refundáciu nákladov za TAXI služby vo výške 10,00 EUR,
- informovanie zákazníkov o dostupnom ubytovaní a informovaní o maximálnej výške refundácie za ubytovanie vo výške 20,00 EUR,

- vedúci zmeny zabezpečí:
  - aby všetci zákazníci, ktorým bola poskytnutá náhradná doprava do lokalít Letisko Schwechat, Wien Hauptbahnhof za účelom dopravy k ich plánovaným prípojným lietadlám/vlakom mali o tom záznam na cestovnom doklade.

8.2 V prípade, ak vedúci zmeny od ÚD dostane informáciu, že predpokladané meškanie sa nepotvrdí a nebude mať dopad na posledné spoje, odriekne požiadavku na dostupnosť v zmluvne dohodnutom zariadení poskytujúcom stravovacie služby.

8.3 ÚD, ak mu nebol známy dôvod meškania v čase informovania vedúcim zmeny o vzniku mimoriadnej udalosti v zmysle článku 3., ods. 3.10 s následkom meškania vlaku, informuje o dôvode mimoriadnej udalosti najneskôr do konca pracovnej zmeny.

8.4 Vedúci zmeny najneskôr do ukončenia zmeny vypracuje informáciu o priebehu a rozsahu pomoci a služieb zákazníkom v železničnej stanici Bratislava hl. st. a zašle e-mailom na SeRP, SeM, SeOTZ, SeSZ, SeCO.

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

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