

## ZAVEDENIE POPLATKU ZA SERVIS

**\*Dôležité je zachovať profesionálnu a trpezlivú komunikáciu pri informovaní cestujúcich.**

### VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE

**Prečo ZSSK zavádza poplatok za servis?** Aby pokryla vyššie náklady na predaj papierových lístkov a podporila kúpu lístkov cez internet, ktorá je lacnejšia a ekologickejšia. Výdaj papierového lístka v pokladnici stojí ZSSK viac ako euro (1 €), zatiaľ čo digitálny predaj je 5x lacnejší (menej ako 30 centov). Výdaj vo vlaku je ešte drahší ako na pokladnici.

**Kedy začne poplatok platiť?** Od 15. marca 2025.

**Koho sa poplatok týka?** Všetkých cestujúcich, ktorí si kupujú lístok v pokladnici alebo vo vlaku, s výnimkou niektorých skupín (viď nižšie).

**Ako boli tieto zmeny schválené?** Zmeny boli schválené MD SR (v Prepravnom poriadku – nejde o zvýšenie cestovného len o nový poplatok).

**Prečo sa to nazýva poplatok za servis?** Názov vystihuje, že ide o úhradu za služby spojené s vydaním lístka v pokladnici alebo vo vlaku. Poplatok zahŕňa **náklady na spracovanie a vydanie lístka, tlač, správu predajných systémov, technickú podporu a náklady na zamestnanca, ktorý lístok vydáva**. Cieľom je motivovať cestujúcich k využívaniu digitálnych kanálov, ktoré sú lacnejšie a ekologickejšie.

**Čo je zahrnuté v poplatku za servis a čo znamená slovo „servis“?** Poplatok za servis pokrýva náklady na vydanie lístka, vrátane práce pokladníka a vlakvedúceho, tlače lístka a údržby predajných systémov. Je to poplatok za osobný servis, ktorý nie je potrebný pri kúpe lístka online. Tento poplatok pomáha ZSSK znižovať rozdiel medzi nákladmi na tradičný predaj lístkov a digitálnymi riešeniami, ktoré sú lacnejšie a ekologickejšie.

**Prečo poplatok za servis neexistoval doteraz?** Doteraz ZSSK tieto náklady pokrývala zo svojho rozpočtu, no s rastúcimi nákladmi na prevádzku a údržbu predajných kanálov už nie je možné tieto výdavky udržať bez dodatočného financovania. Zavedením poplatku za servis sa ZSSK snaží kompenzovať tieto náklady a zároveň motivovať cestujúcich k využívaniu digitálnych kanálov, ktoré sú pre spoločnosť lacnejšie a ekologickejšie. Financie využijeme aj na investície do pracovného prostredia.

**Prečo sa poplatok za servis zavádza práve teraz?** Zavedenie poplatku je súčasťou opatrení na pokrytie nákladov súvisiacich s prevádzkou predajných miest a digitalizáciou služieb. ZSSK čelí rastúcim nákladom na predaj lístkov a zároveň chce podporiť online predaj, ktorý je efektívnejší a ekologickejší.



**Môže byť poplatok zavedený aj neskôr ako 15. marca 2025?** ZSSK plánuje zaviesť poplatok od 15. marca 2025, avšak jeho skutočná účinnosť závisí od zapracovania do výdajných zariadení a predajných systémov. Ak sa technické riešenia oneskorí, zavedenie sa môže posunúť.

## POROVNANIE SO ZAHRANIČÍM

**Má takýto poplatok aj iné železničné spoločnosti?** V princípe áno, v zahraničí je bežné, že lístky kúpené v pokladnici sú drahšie ako online. Napríklad v Rakúsku je poplatok za servis zahrnutý v cene lístka a cena v pokladnici je vyššia. V Holandsku a Španielsku sa pri kúpe v pokladnici účtuje manipulačný poplatok. České dráhy ho pri vnútroštátnych lístkoch v pokladnici nemajú, ale vo vlaku platí prirážka, ak bola v nástupnej stanici otvorená pokladnica. Poľské železnice tiež vo vlaku účtujú poplatok, ak si cestujúci mohol kúpiť lístok v pokladnici. Väčšina železníc podporuje digitálny predaj a zavádza poplatky za osobný nákup alebo zvyhodňuje ceny pre predaj cez web alebo mobilnú aplikáciu, aby motivovala cestujúcich k využívaniu online kanálov. To, že sú online ceny najvýhodnejšie je tak isto bežné v iných odvetviach a stretávame sa s tým na Slovensku neustále. Servisné poplatky, a to aj výrazne vyššie ako zavádza ZSSK, bežne účtujú napríklad aj banky.

**Prečo sa poplatok nezpracoval rovno do ceny lístka ako v Rakúsku?** Zvolili sme tento prístup, pretože nám prišiel za súčasnej situácie vhodnejší a jednoduchšie komunikovateľný ako rôzne ceny na rôznych predajných kanáloch. Poplatok jasne ukazuje, kde vznikajú dodatočné náklady na vydanie lístka, a umožňuje cestujúcim vybrať si najvýhodnejší spôsob nákupu. Do budúcnosti nevyklúčujeme, že môžeme zaviesť rozdielne ceny podľa predajného kanála a poplatok zrušiť.

**Ako to máme teraz my v ZSSK a čo sa mení?** Doteraz mal cestujúci pri nástupe v neobsadenej stanici rovnaké podmienky ako v Česku – mohol si kúpiť lístok vo vlaku bez poplatku ak nastúpil na mieste, kde nebola obsadená pokladňa. Po novom sa však zavádza jednotný poplatok za nákup vo vlaku v každej stanici, či už obsadenej alebo neobsadenej.

**Je teda pravda, že poplatok za servis u ČD funguje rovnako ako ten, ktorý zavádzame my?**

Nie, ČD nemajú poplatok za servis v pokladnici pri vnútroštátnych lístkoch a v neobsadených staniach cestujúci neplatí nič navyše. Naopak, u nás sa od marca zavádza poplatok za nákup v pokladnici aj vo vlaku bez ohľadu na to, či je v stanici obsadená pokladnica alebo nie.

## POPLATKY ZA SERVIS

### Aká je výška poplatku?

- 1 € pri kúpe v pokladnici
- 3 € pri kúpe vo vlaku (po nástupe z každej stanici, aj bez osobnej pokladnice)

**Ako to bude s IDS Lístkami?** Poplatok za servis sa **bude uplatňovať pri výdaji IDS lístka**: pri jednorazovom vo vlaku (v pokladnici ho zvažujeme zaviesť neskôr), pri predplatnom lístku v pokladnici aj vo vlaku.

### Kto neplatí poplatok?

- Občania **70+** (platí pre všetky typy lístkov)
- Držitelia preukazu **ŤZP-S**
- Občania **62+** pri výdaji **CL100** - V prípade vypredania kontingentu všetci cestujúci (okrem občanov 70+ a držiteľov preukazu ŤZP-S) platia poplatok za servis.
- Cestujúci dočasne pre samostatne zakupované miestenky, lôžka, ležadlá – plánujeme ale zaviesť neskôr po nábehu technického riešenia
- Rovnako sa netýka cestovného na bicykel a batožinu, SC príplatkov, preukazov JUNIOR, KLASIK a MAXI KLASIK, medzinárodných dokladov, kuriérnych zásielok, balíkových ponúk, autovlaku, prolongácie režijných preukazov, IDS a 24-hodinových lístkov, doplatku do 1. triedy a dobitia kreditu.
- ZSSK neprevádzkuje stacionárne automaty na staniaciach, mobilné automaty vo vlakoch TEŽ a OŽ sú samoobslužné, a preto sa na ne poplatok nevzťahuje.

**Platí sa poplatok aj za miestenky?** Nie – zaplatí len cenu miestenky.

**Ako sa poplatok počíta?** Poplatok sa účtuje **na osobu a na každú samostatnú cestu**.

**Platia poplatok aj skupiny?** Pri **skupinových CL100** sa poplatok nebude uplatňovať, kým nebude dostupný online predaj týchto skupinových lístkov. Pri ponuke SKUPINA (platený skupinový lístok) sa poplatok bude účtovať. Po zavedení online predaja sa poplatok (pre CL100) bude účtovať rovnako a za každú osobu ako pri bežných skupinových lístkoch.

**Aké sú výnimky pri vrátení poplatku za servis?** Ak si cestujúci zruší cestu, poplatok za servis sa nevracia. Ak dôjde k zrušeniu spoja zo strany dopravcu, poplatok sa vráti v plnej výške.

## PREDAJ CESTOVNÝCH LÍSTKOV VO VLAKU

**Bude sa vo vlaku stále dať kúpiť lístok?** Áno, ale iba pri hlásenej ceste a s poplatkom za servis 3 €. Cestujúci je povinný ihneď po nástupe vyhľadať vlakvedúceho a nahlásiť nákup lístka.

Ak tak neurobí a vlakvedúci ho pri kontrole zastihne bez platného lístka, bude sa to považovať za cestovanie bez cestovného dokladu, cestujúci zaplatí plné cestovné a uplatní sa sankcia podľa prepravného poriadku.

Od 15. marca 2025 už nebude rozlišovanie medzi obsadenou a neobsadenou stanicou – poplatok za servis 3 € sa bude uplatňovať pri nákupe lístka vo vlaku vo všetkých prípadoch.

Výnimky z poplatku platia pre cestujúcich nad 70 rokov, držiteľov preukazu ŤZP-S a cestujúcich od 62 rokov pri vyzdvihnutí lístka na 100 % zľavu z cestovného.

Cieľom poplatku je zjednodušiť predaj a kontrolu vo vlaku a motivovať cestujúcich k nákupu lístkov vopred.

### Aké sú výhody tejto zmeny?

- **Jednotné pravidlá** pre všetky stanice
- **Zjednodušenie** pre cestujúcich aj personál
- **Menej čiernych pasažierov**
- **Viac času** na kontrolu cestovných dokladov
- **Viac peňazí do firmy** z poplatkov od cestujúcich a z úspor dosiahnutých menším počtom papierových lístkov

**Poplatok za servis vo vlaku vo výške 3 € platí cestujúci po nástupe z každej stanici, aj bez osobnej pokladnice** (v každej stanici, aj bez otvorenej pokladnice – ruší sa „Stanica neobsadená“).

---

## VRÁTENIE LÍSTKOV A POPLATKU ZA SERVIS

### Aké sú nové pravidlá na vrátenie lístkov?

- **Vrátenie poplatku za servis z dôvodov na strane cestujúceho bude so sankciou 100 %** (celá suma poplatku ostáva v prospech ZSSK, resp. ak zákazník platil kreditom zo zákazníckeho konta, pri vrátení lístka sa mu sankcia zapíše do bonusového kreditu), pri vrátení z dôvodov na strane dopravcu bez sankcie (suma poplatku sa cestujúcemu vráti)
- Lístky bude možné vrátiť len **pred začiatkom ich platnosti**.
- **CL100 s kontingentom platné v konkrétnom vlaku nebude možné vrátiť po odchode vlaku**.

**Prečo sa menia podmienky na vrátenie lístkov?** Dochádzalo k zneužívaniu systému – cestujúci vracali použité, ale neskontrolované/nenačítané lístky aj po precestovaní trasy.

**Ak si zruším cestu, dostanem späť poplatok za servis?** Nie, poplatok za servis sa pri vrátení lístka nevracia, pretože pokladnica alebo vlakový personál už poskytli službu vydania lístka.

**Čo ak vlak neodíde z dôvodu meškania alebo výpadku spoja?** Ak dôjde k zrušeniu spoja zo strany ZSSK, poplatok za servis sa cestujúcemu vráti spolu s cenou lístka.

## KOMUNIKÁCIA S CESTUJÚCIMI

**Čo povedať cestujúcim, ktorí sa sťažujú na poplatky?**

- ZSSK podporuje digitálne riešenia, ktoré sú lacnejšie a ekologickejšie.
- Cestujúci si môžu kúpiť lístok pohodlne online a ušetriť na poplatkoch.
- Náklady na predaj v pokladnici sú vyššie a poplatky pomôžu tieto náklady lepšie pokryť.

**Čo odporučiť cestujúcim, aby sa vyhli poplatkom?**

- Nakupovať lístky online (e-shop, mobilná aplikácia ZSSK Ideme vlakom)
- Kúpiť lístok SMS - platia len vo vlakoch kategórie Os - 60-minútový: 2,50 € | 20-minútový: 1,30 € alebo na TEŽ
- Poplatok jeden krát sa uplatňuje aj pre sieťové lístky TEŽ aj pre traťové lístky

**Ako informovať o poplatkoch za servis?**

- **Empatia:** „Rozumieme vašim obavám. Našou prioritou je zabezpečiť, aby zmeny mali čo najnižší dopad na vás.“
- **Transparentnosť:** „Tieto kroky sú nevyhnutné na modernizáciu a zlepšenie našich služieb a investíciu do nás zamestnancov.“
- **Pozitívny prístup:** „Vďaka vašej podpore môžeme investovať do digitalizácie, komfortu a spoľahlivosti vlakov, modernejšieho pracovného prostredia ZSSK.“

**Čo môžete poradiť pre asistenciu cestujúcemu?** Dajte mu leták so základnými informáciami.

Odporučte ho na webovú stránku zssk.sk, alebo ho nasmerujte na Kontaktné centrum, kde mu telefonicky poradia.

**Budú miestenky, lôžka a ležadlá spoplatnené poplatkom za servis?** Dočasne nie, pretože ešte nie je dostupné technické riešenie na správne uplatnenie poplatku pri samostatne zakúpených miestenkách, lôžkach a ležadlách.

**Ako je to s poplatkom pri kúpe lístkov na batožinu alebo bicykel?** Poplatok za servis sa neuplatňuje na lístky na batožinu, bicykel, SC príplatky, preukazy MAXI KLASIK, JUNIOR, KLASIK ani na medzinárodné cestovné doklady.

**Prečo sa výnimka z poplatku vzťahuje na cestujúcich nad 70 rokov a ŤZP-S, ale nie na iné skupiny?** Ide o sociálne opatrenie na ochranu seniorov a osôb s ťažkým zdravotným postihnutím. Cieľom je zabezpečiť dostupnosť cestovania pre tých, ktorí môžu mať obmedzený prístup k digitálnym riešeniam. Starší ľudia tiež často nevedia používať internet.

**Prečo sa poplatok neúčtuje pri skupinových CL100 lístkoch pre 6 – 99 osôb?** Tento lístok nie je momentálne dostupný online. Keď bude dostupný aj v digitálnej forme, bude sa naň uplatňovať rovnaký poplatok ako na ostatné skupinové lístky.

## OTÁZKY OD ZAMESTNANCOV

**Ako sa zavedenie poplatku za servis dotkne môjho platu ako zamestnanca ZSSK?** Sme si vedomí, že poplatok za servis by mohol v prípade zníženia predaja v pokladnici a vo vlaku negatívne ovplyvniť výšku vašej mzdy. Preto budeme pozorne sledovať vývoj predaja a prípadné straty zárobku dotknutým zamestnancom kompenzovať. Majme však všetci na pamäti, že tento poplatok je zavedený na pokrytie zvýšených nákladov na predajné kanály a na podporu prechodu na digitálne riešenia. Týmto krokom ZSSK zabezpečuje finančnú stabilitu, ktorá môže v budúcnosti pomôcť udržať a zlepšiť podmienky pre zamestnancov, ako je modernizácia pracovného prostredia alebo investície do zamestnaneckých benefitov.

**Aké budú poplatky pre zamestnancov ZSSK, ktorí majú režijné lístky?** Držitelia režijných lístkov nebudú platiť poplatok za servis pri prolongácii preukazu alebo pri cestovaní na režijný lístok. Od 15. 3. 2025 sa poplatok zatiaľ nebude uplatňovať pri rezerváciách na miestenku, ležadlo či lôžko.

Platí poplatok aj pre zamestnancov ŽSR a CARGO? Áno, rovnaké pravidlá platia aj pre zamestnancov ŽSR a ZSSK CARGO.

**Čo ak vypadnú digitálne systémy a nebude sa dať kúpiť lístok online?** Ak ide o výpadok na strane ZSSK, cestujúci si môže kúpiť lístok v pokladnici alebo vo vlaku bez poplatku za servis – táto zmena prebehne automaticky (interní INFO - na príkaz OU a OIT). Prebehne však len vtedy, ak ZSSK potvrdí informácie a vyhlási výpadok (inak poplatok za servis platia cestujúci – okrem výnimiek cestujúcich vyňatých z uplatnenia poplatku - aj v čase výpadku).





**Nebudú cestujúci viac nadávať na pokladníkov, keď im budeme účtovať poplatok?** Cestujúci môžu na začiatku reagovať negatívne, pretože každá zmena prináša otázky a emócie. Zavedenie poplatku pomáha pokryť náklady na prevádzku pokladníc a zároveň motivuje k využívaniu digitálnych kanálov, ktoré sú jednoduchšie a pohodlnejšie. Tento krok zabezpečuje finančnú stabilitu ZSSK, čo je dôležité aj pre zamestnancov. Ak sa stretnete s nespokojnosťou, odporúčame pokojne vysvetliť, že cestujúci si môžu vybrať – buď kúpa lístka v pokladnici s poplatkom, alebo pohodlný online nákup bez poplatku. Tento systém umožňuje férové rozdelenie nákladov a zachovanie možnosti osobného vybavenia pre tých, ktorí ho potrebujú. Vaša úloha v tomto procese je dôležitá a veľmi si vážime vašu podporu pri jeho zavedení.

**Máme nejaké výnimky alebo iné pravidlá pre VIP cestujúcich alebo zmluvných partnerov?** Nie, poplatok sa týka všetkých cestujúcich okrem osôb, ktoré majú výnimky (seniori 70+, občania 62+ pri vyzdvihovaní CL100, držiteľia preukazu ŤZP-S).

**Ako máme vysvetliť poplatok starším ľuďom, ktorí nemajú mobilné aplikácie?** Ak máte nad 70 rokov, poplatok za servis sa vás netýka. Ak máte nad 62 rokov, neplatíte poplatok za servis, ak si vyzdvihujete lístok so 100 % zľavou z cestovného. Ak sa na vás výnimka nevzťahuje a chcete ušetriť, pomôžeme vám naučiť sa, ako si kúpiť lístok online alebo cez SMS. Ak sa kontingent bezplatných lístkov vyčerpá, odporúčame zvážiť iný spoj, kde ešte dostupné budú.

**Dostaneme ako zamestnanci nejaké školenie na komunikáciu o poplatku?** Áno, ZSSK pripravilo materiály a školenia, aby zamestnanci vedeli, ako správne odpovedať na otázky cestujúcich. Tieto školenia práve prebiehajú.

**Môže sa stať, že niektoré stanice stratia pokladnice úplne?** Proces optimalizácie pokladníc prebieha už niekoľko rokov a pravdepodobne bude pokračovať aj v budúcnosti. Rozhodnutia sa však nerobia zo dňa na deň, ale na základe dlhodobého sledovania predaja a potrieb cestujúcich v konkrétnych staniciach. Zavedením poplatku za servis sa snažíme zachovať čo najviac pokladníc tam, kde sú naozaj potrebné, a zároveň motivovať cestujúcich, aby využívali dostupné digitálne možnosti. To nám pomôže udržať stabilitu a efektivnosť predajnej siete. Ak by v budúcnosti došlo k ďalším zmenám, budeme ich riešiť s ohľadom na zamestnancov aj cestujúcich. Práca na pokladnici má stále svoju hodnotu a ak sa počet predajných miest zníži, budeme hľadať možnosti presunu zamestnancov na iné pozície v rámci ZSSK. Našou prioritou je, aby sme ako spoločnosť fungovali efektívne a zároveň stabilne pre všetkých zamestnancov.

**Ako sa zavedenie poplatku dotkne mojej práce v pokladnici?** Pracovníci pokladníc musia jasne a trpezlivo vysvetľovať cestujúcim nové pravidlá. Dôležité je upozorňovať ich na možnosti kúpy lístka online, aby sa vyhli poplatku.

**Ako reagovať, ak sa cestujúci sťažuje na poplatok?** Odporúčame zdvorilo vysvetliť, že poplatok za servis pokrýva náklady na obsluhu, tlač lístkov a správu predajných systémov. Ak chce cestujúci ušetriť, môže využiť digitálne kanály, kde sa poplatok neuplatňuje.

**Ako mám správne informovať cestujúcich vo vlaku?** Vlakvedúci by mali informovať cestujúcich o tom, že nákup lístka vo vlaku je možný, ale je spojený s poplatkom 3 €. Odporúčame zdôrazniť, že nákup online alebo cez SMS lístky je bez poplatku.

## ZHRNUTIE

- Poplatky za servis motivujú cestujúcich k digitálnemu predaju.
- Výnimky: Poplatok za servis platia všetci cestujúci, okrem cestujúcich od 70 rokov, držiteľov preukazu ŤZP-S a pri kúpe cestovného lístka na 100 % zľavu z cestovného aj cestujúci od 62 rokov.
- Zjednodušujú sa pravidlá predaja lístkov vo vlaku.
- Zmeny vo vrátení lístkov zamedzia zneužívaniu systému.

## Príklady situácií:

### Nákup lístka v pokladnici

1. **Jednosmerný lístok pre 1 osobu:** Cena lístka je 5 €, poplatok za servis v pokladnici je 1 €, spolu cestujúci zaplatí 6 €.
2. **Spiatočný lístok pre 1 osobu:** Cena lístka je 10 € (obsahuje dve cesty, každá po 5 €), poplatok za servis v pokladnici je 2 × 1 € (ku každej ceste jeden poplatok), spolu cestujúci zaplatí 12 €.
3. **Jednosmerný lístok pre 2 osoby:** Cena lístkov je 10 € (obsahuje dve cesty, každá po 5 €), poplatok za servis v pokladnici je 2 × 1 € (za každú osobu jeden poplatok), spolu cestujúci zaplatia 12 €.
4. **Spiatočný lístok pre 2 osoby:** Cena lístkov je 20 € (obsahuje štyri cesty, každá po 5 €), poplatok za servis v pokladnici je 4 × 1 € (za každú osobu a cestu jeden poplatok), spolu cestujúci zaplatia 24 €.
5. **Jednosmerný lístok pre 5 osôb:** Cena lístkov je 25 € (obsahuje päť ciest, každá po 5 €), poplatok za servis v pokladnici je 5 × 1 € (ide o 5 poplatkov), spolu cestujúci zaplatia 30 €.



6. **Spiatočný lístok pre 5 osôb:** Cena lístkov je 50 € (obsahuje desať ciest, každá po 5 €), poplatok za servis v pokladnici je 10 × 1 € (za každú osobu a cestu jeden poplatok), spolu cestujúci zaplatia 60 €.
7. **Jednosmerný lístok pre 10 osôb (skupinový lístok):** Cena lístkov je 38 € (obsahuje desať ciest, každá po 3,80 €), poplatok za servis v pokladnici je 10 × 1 €, spolu cestujúci zaplatia 48 €.
8. **Spiatočný lístok pre 10 osôb (skupinový lístok):** Cena lístkov je 76 € (obsahuje dvadsať ciest, každá po 3,80 €), poplatok za servis v pokladnici je 20 × 1 €, spolu cestujúci zaplatia 96 €.
9. **Traťový mesačný lístok:** Cena lístka je 40 €, poplatok za servis v pokladnici je 1 €, spolu cestujúci zaplatí 41 €.
10. **Sieťový lístok TEŽ 7-dňový:** Cena lístka je 14 €, poplatok za servis v pokladnici je 1 €, spolu cestujúci zaplatí 15 €.
11. **Cestovný lístok na bezplatnú prepravu pre občana 62+ (100 % zľava):** Cena lístka je 0 €, poplatok za servis v pokladnici je 0 €, spolu cestujúci zaplatí 0 €.
12. **Cestovný lístok pre držiteľa preukazu ŤZP-S:** Cena lístka je 2 €, poplatok za servis v pokladnici je 0 €, spolu cestujúci zaplatí 2 €.

---

### Nákup lístka vo vlaku

1. **Jednosmerný lístok pre 1 osobu:** Cena lístka je 5 €, poplatok za servis vo vlaku je 3 €, spolu cestujúci zaplatí 8 €.
2. **Spiatočný lístok pre 1 osobu:** Cena lístka je 10 € (obsahuje dve cesty, každá po 5 €), poplatok za servis vo vlaku je 2 × 3 €, spolu cestujúci zaplatí 16 €.
3. **Jednosmerný lístok pre 5 osôb:** Cena lístkov je 25 € (obsahuje päť ciest, každá po 5 €), poplatok za servis vo vlaku je 5 × 3 €, spolu cestujúci zaplatia 40 €.
4. **Spiatočný lístok pre 5 osôb:** Cena lístkov je 50 € (obsahuje desať ciest, každá po 5 €), poplatok za servis vo vlaku je 10 × 3 €, spolu cestujúci zaplatia 80 €.
5. **Jednosmerný lístok pre 10 osôb (skupinový lístok):** Cena lístkov je 38 €, poplatok za servis vo vlaku je 10 × 3 €, spolu cestujúci zaplatia 68 €.
6. **Spiatočný lístok pre 10 osôb (skupinový lístok):** Cena lístkov je 76 €, poplatok za servis vo vlaku je 20 × 3 €, spolu cestujúci zaplatia 136 €.
7. **Traťový mesačný lístok:** Cena lístka je 40 €, poplatok za servis vo vlaku je 3 €, spolu cestujúci zaplatí 43 €.

8. **Sieťový lístok TEŽ 7-dňový:** Cena lístka je 14 €, poplatok za servis vo vlaku je 3 €, spolu cestujúci zaplatí 17 €.

## KÚPU LÍSTKA CEZ SMS PRE OSOBNÉ VLAKY

**Ako si môže cestujúci kúpiť SMS lístok na vlak?** Cestujúci pošle SMS na číslo 2255 s príslušným kódom podľa typu lístka.

**Aké typy SMS lístkov sú dostupné a aké majú ceny?**

- 60-minútový lístok: Text správy A alebo prázdna SMS → cena 2,50 €
- 20-minútový lístok: Text správy B → cena 1,30 €
- 180-minútový lístok (pre cestujúcich s nárokom na 100 % zľavu z cestovného): Text správy Z → cena 0,30 €
- 24-hodinový lístok na bicykel a batožinu: Text správy X → cena 2,50 €

**Ako dlho platí SMS lístok?** Platnosť sa počíta od doručenia potvrdenia:

- 60-minútový lístok platí 60 minút
- 20-minútový lístok platí 20 minút
- 180-minútový lístok platí 180 minút
- 24-hodinový lístok na bicykel a batožinu platí 24 hodín

**Na ktoré vlaky platí SMS lístok?** SMS lístok platí len vo vlakoch kategórie Os (osobné vlaky) v 2. triede. Nie je platný vo vlakoch R, Zr REX, Ex, IC a iných vyšších kategóriách.

**Môže si cestujúci kúpiť SMS lístok až po nástupe do vlaku?** Nie. SMS lístok musí byť zakúpený ešte pred nástupom. Ak cestujúci odošle SMS až po nástupe a kontrola príde skôr, než mu príde spätná správa, cestuje bez platného lístka.

**Kde platí SMS lístok?** Platí len na území Slovenska a len vo vlakoch ZSSK kategórie Os (2255) a na TEŽ (2233).

**Môže si cestujúci kúpiť SMS lístok aj cudzinec?** Áno, SMS lístok je možné zakúpiť aj zo zahraničného telefónneho čísla. Cestujúci s číslom zahraničného mobilného operátora môžu poslať SMS na +421 902 02 22 55 s rovnakými kódmi ako pri nákupe zo slovenského čísla.

Platí však, že SMS lístok je určený len na cestovanie v rámci Slovenska a len vo vlakoch kategórie Os (osobný vlak).

**Platí SMS lístok aj na batožinu alebo bicykel?** Áno, SMS lístok je určený len na prepravu cestujúceho. Na prepravu bicykla alebo batožiny je potrebné zakúpiť osobitný 24-hodinový SMS lístok (text správy X, cena 2,50 €).

**Môže cestujúci vrátiť alebo zmeniť SMS lístok?** Nie, SMS lístok sa nedá stornovať ani meniť. Je viazaný na konkrétny čas a telefónne číslo, z ktorého bol zakúpený.

**Čo ak cestujúcemu SMS lístok nepríde?** Ak správu odoslal správne, ale spätná SMS neprišla, odporúčame:

- Skontrolovať dostatok kreditu (pri predplatenej karte).
- Overiť, či nemá blokované SMS platby u operátora.
- Kontaktovať mobilného operátora, ak problém pretrváva.

**Čo ak sa cestujúcemu vybije telefón alebo stratí signál?** Cestujúci je povinný mať SMS lístok vždy dostupný na kontrolu. Ak si ho nemôže preukázať, platí pravidlá ako cestujúci bez platného cestovného lístka.

**Môže si cestujúci kúpiť SMS lístok pre inú osobu?** Nie, SMS lístok je viazaný na telefónne číslo, z ktorého bol zakúpený. Nie je možné ho preposlať ani použiť na inom čísle.

---

## KÚPU LÍSTKA CEZ SMS PRE TEŽ (TATRANSKÉ ELEKTRICKÉ ŽELEZNICE)

**Ako si môže cestujúci kúpiť SMS lístok na TEŽ?**

Cestujúci pošle SMS na číslo **2233** s príslušným kódom podľa typu lístka.

**Aké typy SMS lístkov sú dostupné a aké majú ceny?**

- Dvojhodinový obyčajný lístok: Text správy A alebo prázdna SMS → cena 2 €
- Dvojhodinový zľavnený lístok: Text správy B → cena 1 €
- 24-hodinový obyčajný lístok: Text správy C → cena 4 €
- 24-hodinový zľavnený lístok: Text správy D → cena 2 €
- 24-hodinový lístok na bicykel a batožinu: Text správy X → cena 2,50 €

**Ako dlho platí SMS lístok?** Platnosť sa počíta od doručenia potvrdenia:

- Dvojhodinový lístok platí 2 hodiny
- 24-hodinový lístok platí 24 hodín

**Na ktoré trate platí SMS lístok TEŽ?** Platí vo vlakoch TEŽ (Tatranská elektrická železnica) a OŽ (Ozubnicová železnica).

**Môže si cestujúci kúpiť SMS lístok až po nástupe do vlaku?** Nie. SMS lístok musí byť zakúpený ešte pred nástupom. Ak cestujúci odošle SMS až po nástupe a kontrola príde skôr, než mu príde spätná správa, cestuje bez platného lístka.

**Kde platí SMS lístok na číslo 2233?** Platí len na území Slovenska a len vo vlakoch TEŽ a OŽ.

**Môže si kúpiť SMS lístok aj cudzinec?** Áno, cestujúci so zahraničným telefónnym číslom si môže zakúpiť SMS lístok na Tatranskú elektrickú železnicu a Ozubnicovú železnicu zaslaním správy na číslo +421 902 02 22 33. SMS lístok platí iba na území Slovenska a len vo vlakoch TEŽ a OŽ.

**Platí SMS lístok aj na batožinu alebo bicykel?** Áno, cestujúci si musí zakúpiť osobitný 24-hodinový lístok na batožinu alebo bicykel (text správy X, cena 2,50 €).

**Môže cestujúci vrátiť alebo zmeniť SMS lístok?** Nie, SMS lístok sa nedá stornovať ani meniť. Je viazaný na konkrétny čas a telefónne číslo, z ktorého bol zakúpený.

**Čo ak cestujúcemu SMS lístok nepríde?** Ak správu odoslal správne, ale spätná SMS neprišla, odporúčame:

- Skontrolovať dostatok kreditu (pri predplatenej karte).
- Overiť, či nemá blokované SMS platby u operátora.
- Kontaktovať mobilného operátora, ak problém pretrváva.

**Čo ak sa cestujúcemu vybije telefón alebo stratí signál?** Cestujúci je povinný mať SMS lístok vždy dostupný na kontrolu. Ak si ho nemôže preukázať, platí pravidlá ako cestujúci bez platného cestovného lístka.

**Môže si cestujúci kúpiť SMS lístok pre inú osobu?** Nie, SMS lístok je viazaný na telefónne číslo, z ktorého bol zakúpený. Nie je možné ho preposlať ani použiť na inom čísle.

---

## OTÁZKY OD ŠTUDENTA

**Môžem platiť poplatok za servis zľavnený?** Nie, poplatok je rovnaký pre všetkých, ale študenti môžu nakupovať lístky online, kde sa poplatok neplatí.

**Kde si môžem stiahnuť aplikáciu na kúpu lístkov?** Aplikáciu ZSSK si môžete stiahnuť v App Store, Google Play alebo v AppGallery.

**Platí sa poplatok aj za lístky na bicykel?** Nie, lístky na bicykel sú oslobodené od poplatku za servis.

---

## OTÁZKY OD DÔCHODCU

**Platím poplatok, ak mám viac ako 70 rokov?** Nie, ľudia od 70 rokov poplatok neplatia.

**Čo mám robiť, ak nerozumiem, ako kúpiť lístok online?** Personál v pokladnici alebo v zákazníckom centre vám rád pomôže. Vy si však kúpite lístok bez poplatku aj v pokladnici aj vo vlaku.

**Platím poplatok za miestenku?** Poplatok za servis pri kúpe rezervácií sa od 15. 3. 2025 nezavádza.

## OTÁZKY OD BEŽNÉHO CESTUJÚCEHO

**Ak nestihnem kúpiť lístok v pokladnici, môžem ho kúpiť vo vlaku?** Áno, ale zaplatíte poplatok 3 €.

**Čo ak v mojej stanici nie je pokladnica?** Lístok si môžete kúpiť online bez poplatku, alebo vo vlaku s poplatkom 3 €. Prípadne v osobných vlakoch a na TEŽ môžete využiť SMS lístok.

**Čo ak cestujem na poslednú chvíľu?** Odporúčame použiť mobilnú aplikáciu, kde si môžete lístok kúpiť okamžite a bez poplatku. Lístok je možné kúpiť až do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho.

**Čo povedať, ak sa niekto sťažuje na poplatky?** Poplatky za servis pomáhajú pokryť vyššie náklady na predaj lístkov. Online lístky sú najlacnejšie a pohodlnejšie. Elektronické, ekologické, ekonomické.

**Ako sa vyhnúť poplatkom?** Kúpiť si lístok v e-shope alebo v mobilnej aplikácii.

**Dostanem za tento poplatok nejakú pridanú hodnotu?** Poplatok za servis pokrýva náklady na vydanie lístka v pokladnici alebo vo vlaku. Zahŕňa prácu pokladníka, správu systému a tlač lístka. Ak chcete ušetriť, odporúčame kúpu lístka online, kde poplatok za servis neplatíte.

**Bude sa poplatok v budúcnosti zvyšovať alebo meniť?** Momentálne je poplatok stanovený na 1 € v pokladnici a 3 € vo vlaku. Ak by sa menil, ZSSK o tom bude včas informovať.

**Ak si omylom kúpim lístok v pokladnici, môžem poplatok za servis nejako získať späť?** Nie, poplatok za servis sa pri vrátení lístka z dôvodov na strane cestujúceho nevracia, pretože servis už bol poskytnutý. Ak sa chcete poplatku vyhnúť, odporúčame využívať mobilnú aplikáciu alebo e-shop.

**Ak sa pokazí systém v pokladnici a musím si kúpiť lístok vo vlaku, budem musieť platiť poplatok?** V takomto prípade síce cestujúci vo vlaku poplatok za servis zaplatí, ale v rámci reklamačného konania mu sumu poplatku za servis mu po preverení v takomto prípade vrátime v zákonnej lehote. V prípade rozsiahleho technického výpadku ZSSK zabezpečí informovanie cestujúcich a dočasné výnimky z poplatkov, aby sa predišlo zbytočným komplikáciám.

## OTÁZKY OD CESTUJÚCEHO S RODINOU

**Platí poplatok za každé dieťa?** Áno, poplatok sa počíta za každú osobu zvlášť.

**Môžem kúpiť lístky pre celú rodinu naraz?** Áno, v pokladnici alebo online si môžete kúpiť lístky pre všetkých naraz. V pokladnici alebo vo vlaku s príslušnými poplatkami za servis.

**Platí poplatok aj za kočík?** Nie, kočíky sú oslobodené od poplatku za servis.

---

**💡 Tip pre cestujúcich:**

Ak sa chcete **vyhnúť poplatku za servis**, vždy si skúste kúpiť lístok online – je to jednoduché a ušetríte!

---

## OTÁZKY A ODPOVEDE K NÁKUPU LÍSTKA DIGITÁLNE A POMOCI S APLIKÁCIOU

### Ako si môžem kúpiť lístok digitálne?

→ Lístok si môžete kúpiť v **mobilnej aplikácii ZSSK Ideme vlakom** alebo v **e-shope ZSSK**. Stačí zadať trasu, vybrať si spoj, zaplatiť online a lístok dostanete do aplikácie alebo na e-mail.

---

### Kde si môžem stiahnuť aplikáciu Ideme vlakom?

→ Aplikácia je dostupná v **Google Play (Android)**, **App Store (iPhone)** a **AppGallery**. Stačí ju stiahnuť, zaregistrovať sa a môžete ju začať používať.

---

### Môžem si lístok kúpiť online aj bez registrácie?

→ Áno, cez webový e-shop ZSSK alebo aplikáciu ZSSK Ideme vlakom si môžete kúpiť lístok aj bez registrácie a vytvorenia zákazníckeho konta. Ak si však stiahnete aplikáciu a zaregistrujete sa (s rovnakým kontom v e-shope aj v aplikácii), lístok budete mať pohodlne uložený v aplikácii a nemusíte ho hľadať v e-maile. Navyše pri registrácii už bude každý ďalší nákup rýchlejší, nakoľko už budete mať predvolené svoje meno a typ cestujúceho

→ Lístok so 100 % zľavou z cestovného je možné kúpiť vždy a všade len s platnou registráciou.

---

### Aké platobné metódy môžem použiť pri kúpe lístka online?

→ Platiť môžete platobnou kartou MasterCard, Maestro, VISA a VISA Electron, platobnou bránou GP WebPay, Google Pay, Apple Pay, TatraPay, SporoPay, ePlatby VUB alebo kreditom zo zákazníckeho konta ZSSK. Odporúčame platbu kreditom, je najrýchlejšia aj cenovo najvýhodnejšia (pri dobytí kreditu získavate 5 % bonus).



### Čo ak sa mi aplikácia nedá stiahnuť alebo nefunguje?

→ Skontrolujte, či máte **aktualizovaný operačný systém** a **dostatok miesta v mobile**. Ak problém pretrváva, kontaktujte **zákaznícku podporu Kontaktného centra ZSSK na čísle 18 188** alebo skúste kúpiť lístok cez web.

### Čo ak mi vypadne internet alebo sa vybije mobil?

→ Lístok si môžete stiahnuť do mobilu ako PDF a uložiť offline, prípadne si ho vytlačiť. Odporúčame si napríklad urobiť snímku obrazovky s QR kódom, aby ste ho mali vždy po ruke a mohli ho načítať aj bez internetu alebo nabitého telefónu (nosiť nabíjačku – naše vlaky majú elektrické zásuvky).

### Ako si v aplikácii kúpim lístok krok za krokom?

- 1. Otvorte aplikáciu ZSSK „Ideme vlakom“.
- 2. Zadajte **odkiaľ - kam** a vyberte dátum.
- 3. Vyberte **typ lístka** (jednosmerný, spätočný, zľavnený).
- 4. Ak chcete miestenku, označte si miesto.
- 5. Zaplaťte kartou alebo inou metódou (kreditom v zákazníckom konte ZSSK).
- 6. Lístok sa automaticky uloží v aplikácii a zobrazí sa **QR kód na kontrolu vo vlaku**.

### Môžem si kúpiť lístok online aj pre niekoho iného?

- Áno, stačí pri kúpe **zadať meno iného cestujúceho**. Lístok mu môžete poslať e-mailom alebo ako PDF.
- Ak ide o kúpu lístka na 100 % zľavu, je potrebné zadať aj číslo registrácie uvedené na preukaze na 100 % zľavu z cestovného.

### Môžem si cez aplikáciu kúpiť aj miestenku alebo lôžko?

- Áno, aplikácia umožňuje kúpiť **miestienky, lôžka a ležadlá**.

### Čo ak som zaplatil za lístok, ale nedostal som ho?

→ Skontrolujte si **e-mail** (aj spam). Ak lístok neprišiel, kontaktujte zákaznícku podporu Kontaktné centrum ZSSK na **18 188** a poskytnite číslo platby.

### Čo ak omylom zadám nesprávne údaje pri kúpe?

→ Lístok môžete zrušiť a kúpiť si nový. Vrátanie peňazí sa riadi Obchodnými podmienkami e-shopu a mobilnej aplikácie ZSSK – lístok môžete obvykle vrátiť IBA pred začiatkom platnosti.

### Ako sa môžem naučiť používať aplikáciu, ak s tým mám problém?

→ Personál ZSSK vám rád pomôže – môžete sa informovať v pokladnici alebo zavolať na **18 188**. Na YouTube nájdete aj **návody na používanie aplikácie**.

