


**Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.**



**Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb  
(GCC-CIV/PRR)**


**2\_35\_SeM\_v2**

Účinnosť od: 01.10.2013

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 2 z 14
	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)	2_35_SeM_v2


## OBSAH

<b>VYMEDZENIE POJMOV A SKRATIEK .....</b>	<b>3</b>
<b>Preambula .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Všeobecné podmienky .....</b>	<b>5</b>
<b>2 Právny základ .....</b>	<b>5</b>
<b>3 Prepravná zmluva .....</b>	<b>5</b>
<b>4 Cestovné doklady a rezervácie .....</b>	<b>6</b>
<b>5 Povinnosti cestujúcich .....</b>	<b>7</b>
<b>6 Príručná batožina .....</b>	<b>9</b>
<b>7 Zvieratá .....</b>	<b>9</b>
<b>8 Cestovná batožina a preprava motorových vozidiel .....</b>	<b>9</b>
<b>9 Meškanie .....</b>	<b>10</b>
<b>10 Pomoc pri meškaní .....</b>	<b>12</b>
<b>11 Zranenie osôb .....</b>	<b>12</b>
<b>12 Zodpovednosť za škody spôsobené na príručnej batožine a zvieratách ....</b>	<b>12</b>
<b>13 Reklamácie a sťažnosti .....</b>	<b>13</b>
<b>14 Spory .....</b>	<b>13</b>
<b>Záverečné ustanovenia .....</b>	<b>14</b>


	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 3 z 14
	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)	2_35_SeM_v2

## VYMEDZENIE POJMOV A SKRATIEK

CER	Spoločenstvo európskych železníc
Cestovný doklad	Dokument, ktorý potvrdzuje uzavretie prepravnej zmluvy medzi cestujúcim a dopravcom.
Cieľová stanica	Železničná alebo autobusová stanica alebo prístav. Zahŕňa vlakové a autobusové stanice. Miesto určenia môže byť aj pohraničný priechodový bod.
CIT	Medzinárodný výbor pre železničnú prepravu
CIV	Jednotné právne predpisy
CIV - Dodatok A ku COTIF	Jednotné právne predpisy pre zmluvu o medzinárodnej železničnej preprave osôb
COTIF	Dohovor o medzinárodnej železničnej preprave
Dopravca	Železničný podnik, s ktorým cestujúci uzavrel prepravnú zmluvu podľa Jednotných právnych predpisov CIV alebo nadväzujúci dopravca, ktorý zodpovedá za prepravu cestujúceho na základe uzatvorenej prepravnej zmluvy.
Elektronický doklad	Elektronický cestovný doklad je doklad, ktorého údaje sú vo forme elektronického záznamu, pričom tieto údaje je možné previesť do čitateľnej písomnej formy. Viaceré dátové súbory predstavujú jednu prepravnú zmluvu, pokiaľ sú vydané ako jeden cestovný doklad.
EÚ	Európska únia
GCC-CIV/PRR	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb
Nástupná stanica	Železničná alebo autobusová stanica alebo prístav. Zahŕňa vlakové a autobusové stanice. Nástupnou stanicou môže byť aj pohraničný priechodový bod.
Osobitné prepravné podmienky	<p>Podmienky, ktoré dopravcovia stanovujú jednotlivito alebo spoločne, napr. na určité medzinárodné dopravné spojenia. Dopĺňajú Všeobecné prepravné podmienky.</p> <p>Štruktúra Osobitných prepravných podmienok platných v medzinárodnej preprave (SCIC):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky bez integrovanej rezervácie (SCIC-NRT)</li> <li>- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky s integrovanou rezerváciou (SCIC-IRT)</li> <li>- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre sieťové cestovné lístky (SCIC-RPT)</li> <li>- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre nočné vlaky (SCIC-NT)</li> <li>- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky vydané podľa Tarify Východ - Západ (EWT)</li> </ul>
OTIF	Medzištátna organizácia pre medzinárodnú železničnú prepravu

	<b>Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.</b>	<b>Strana 4 z 14</b>
	<b>Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)</b>	<b>2_35_SeM_v2</b>

PRR	Nariadenie Európskeho parlamentu a rady č. 1371/2007/ES o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave
RID - Dodatok C ku COTIF	Poriadok pre medzinárodnú železničnú prepravu nebezpečného tovaru
UIC	Medzinárodná únia železníc
Všeobecné prepravné podmienky	Platné právne záväzné podmienky dopravcu vo forme všeobecných obchodných podmienok alebo taríf v každom členskom štáte, ktoré sa uzavretím prepravnej zmluvy stali ich súčasťou.
ZPO/OZP	Zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou – každá osoba, ktorej pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená pre akékoľvek fyzické postihnutie (poškodenie orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva, trvalé alebo dočasné), duševné postihnutie alebo poškodenie alebo iný dôvod postihnutia alebo v dôsledku veku a ktorej situácia si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôsobenie služieb, ktoré sú k dispozícii pre všetkých cestujúcich jej potrebám.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 5 z 14
	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)	2_35_SeM_v2

## Preambula

Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (ďalej GCC-CIV/PRR) zabezpečujú, aby sa v železničnej preprave dosiahlo jednotné použitie zmluvných podmienok, v čo najväčšom rozsahu.

GCC-CIV/PRR sú vypracované Medzinárodným výborom pre železničnú prepravu (ďalej CIT) a sú jej členom odporúčané pre uplatňovanie. Ich plné znenie ako aj zoznam členov je k dispozícii na internetovej stránke CIT [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org), na internetovej stránke UIC/CIT/CER [www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info).

## 1 Všeobecné podmienky


- 1.1 GCC-CIV/PRR stanovujú všeobecné zmluvné vzťahy medzi cestujúcim a dopravcom. Zmluvné vzťahy, ktoré sú odlišné od zmluvných vzťahov uvedených v GCC-CIV/PRR (bod 1.2), alebo platné len na určité prepravné spojenia, druhy vlakov alebo tarifné ponuky sa riadia Osobitnými prepravnými podmienkami.
- 1.2 Osobitné prepravné podmienky sa môžu odlišovať od GCC-CIV/PRR. Odlišné body a odseky musia byť presne označené. Body 9.1, 9.2, 9.3.1, 9.3.4, 9.4, 9.5, 10, 11, 12, 13, 14 GCC-CIV/PRR sa môžu odlišovať iba v prospech cestujúcich okrem prípadov, v ktorých sa Nariadenie (ďalej PRR) neuplatňuje (v krajinách mimo EU štátov, alebo pre služby, ktoré boli z PRR vyňaté)
- 1.3 Všeobecne platí, že nárok vyplývajúci z Osobitných prepravných podmienok je splnený ukončením prepravy, a to v rozsahu uzatvorenej prepravnej zmluvy (bod 3.2).

## 2 Právny základ

- 2.1 Medzinárodná železničná preprava osôb vychádza z:
  - a) Jednotných právnych predpisov pre zmluvu o medzinárodnej železničnej preprave osôb (CIV – Dodatok A ku COTIF) a/alebo
  - b) Nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a Rady (ES) zo dňa 23.10.2007 o Právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (PRR), a/alebo
  - c) národných právnych noriem.
- 2.2 Ak je predmetom železničnej prepravnej zmluvy aj služba v leteckej, cestnej, vnútroštátnej riečnej a námornej doprave, každá z týchto prepravných služieb podlieha ustanoveniam uplatniteľným pre uvedené druhy dopravy, príslušným právnym ustanoveniam alebo zmluvným dohodám pri aplikácii článku 1 a 31 CIV.

## 3 Prepravná zmluva

- 3.1 Prepravná zmluva zaväzuje dopravcu/dopracov zúčastnených na preprave prepraviť cestujúceho z nástupnej do cieľovej stanice.
- 3.2 Prepravná zmluva vychádza zo:
  - a) Všeobecných prepravných podmienok pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 6 z 14
	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)	2_35_SeM_v2

- b) Osobitných prepravných podmienok dopravcu/dopracov,
- c) údajov uvedených na cestovnom doklade (bod 4.1.3).

V prípade rozporov medzi ustanoveniami GCC-CIV/PRR a ustanoveniami Osobitných prepravných podmienok, prednosť majú Osobitné prepravné podmienky.


V prípade rozporov v rámci konkrétnych ustanovení jednotlivých Osobitných prepravných podmienok platia pre cestujúceho výhodnejšie pravidlá.

- 3.3 Prepravná zmluva môže byť uzatvorená na základe vydaného cestovného dokladu v papierovej forme alebo ako elektronický cestovný doklad (ďalej „elektronický doklad“). Cestovný doklad slúži ako dôkaz o uzatvorení prepravnej zmluvy a o jej obsahu – pokiaľ nie je dokázaný opak.
- 3.4 Okrem výnimiek uvedených v bode 3.5 a 3.6, každý cestovný doklad predstavuje samostatnú prepravnú zmluvu.
- 3.5 Viaceré prepravné doklady v tradičnej papierovej forme predstavujú niekoľko prepravných zmlúv. Jednu zmluvu predstavujú iba v tom prípade, ak sú elektronicky spojené a dopredu určené Osobitnými prepravnými podmienkami.
- Viaceré elektronické doklady predstavujú niekoľko prepravných zmlúv. Jednu zmluvu predstavujú iba v tom prípade, ak sú elektronicky spojené a sú dopredu určené Osobitnými prepravnými podmienkami.
- 3.6 Ak je to z Osobitných prepravných podmienok zrejmé, jedným cestovným dokladom môže byť uzatvorených aj viac prepravných zmlúv.
- 3.7 Preprava medzi stanicami v jednej aglomerácii, vykonávaná inými druhmi dopravy než železničnou prepravou (napr. preprava autobusom, električkou, metrom, taxi, bicykel a pod.), alebo aj cesta peši, nie je súčasťou prepravnej zmluvy a vykonáva sa podľa platných právnych predpisov jednotlivých druhov prepráv.
- 3.8 Preprava iným druhom prepravy pred alebo po železničnej preprave, alebo medzi dvoma železničnými prepravami, je predmetom jednej prepravnej zmluvy iba v prípade, ak je táto preprava vykonávaná na jeden prepravný doklad (okrem bodu 3.6), alebo ak je to uvedené v Osobitných prepravných podmienkach dopravcu/dopracov, ktorých sa to týka.

## 4 Cestovné doklady a rezervácie

### 4.1 Všeobecne

- 4.1.1 Forma a obsah cestovných dokladov, ich vyplňanie, použitý jazyk a znaky pri tlači sú pevne stanovené dopravcami.
- 4.1.2 Na elektronické doklady sa vzťahujú Osobitné prepravné podmienky. Údaje na elektronickom doklade musia byť čitateľné.
- 4.1.3 Cestovný doklad spravidla obsahuje nasledovné údaje: obchodné meno dopravcu/dopracov zúčastnených na prepravnej zmluve a oprávnených predajcov prepravných dokladov a ich pridelený kód, nástupnú a cieľovú stanicu a podľa potreby aj smer cesty, cenu, platnosť prepravných dokladov, použiteľnosť prepravných podmienok a eventuálne meno cestujúceho, deň cesty, číslo vlaku a rezervované

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 7 z 14
	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)	2_35_SeM_v2

miesto. Príslušný zoznam dopravcov a ich kódov je k dispozícii na [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org) a [www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info).

- 4.1.4 Osobitné prepravné podmienky stanovujú, v ktorých prípadoch je rezervácia možná alebo povinná.
- 4.1.5 Osobitné prepravné podmienky určujú podmienky na poskytnutie zliav (napr. pre deti, skupiny a pod.).

#### 4.2 Zakúpenie cestovného dokladu

4.2.1 Cestovné doklady sa predávajú priamo na predajnom mieste dopravcu alebo nepriamo zmluvným predajcom. Dopravca, nezúčastnený na preprave, alebo zmluvný predajca (cestovná kancelária) je považovaný za sprostredkovateľa a nezodpovedá za nesplnenie nárokov vyplývajúcich z uzatvorenej prepravnej zmluvy.

4.2.2 Ak nie je cestovný doklad vystavený na meno, je prenosný. Obchodovanie s cestovnými dokladmi je pre cestujúcich zakázané.

4.2.3 Ak je cestovný lístok zaplatený v inej mene než je národná mena alebo mena, ktorú používa dopravca, potom mena a prepočítací kurz sú zverejnené v ustanoveniach tohto dopravcu.

4.2.4 Vrátenie a výmena cestovných dokladov, ako aj náhrada cestovného – okrem prípadov zrážky vlakov alebo meškaní vlakov (bod 9.1.1) – sa riadia podľa Osobitných prepravných podmienok dopravcu, kde sú presne stanovené aj podmienky a výška náhratok.

Výmena cestovného dokladu znamená zrušenie pôvodnej prepravnej zmluvy a jej nové uzatvorenie. Nečitateľné alebo poškodené cestovné doklady nie je možné vrátiť a vymeniť.

Náhrada cestovného sa vykoná spôsobom, akým bol vykonaný nákup, prípadne formou dobropisu.

4.2.5 Cestujúci, ktorý zneužil systém zakupovania elektronických dokladov, môže byť podľa vnútroštátnych právnych predpisov z tohto systému vylúčený.

4.2.6 Za stratené alebo odcudzené cestovné doklady sa náhrada neposkytuje.

## 5 Povinnosti cestujúcich


### 5.1 Pred nástupom cesty

5.1.1 Cestujúci je povinný mať pred cestou zakúpený platný cestovný doklad a pri jeho preberaní sa presvedčiť, či mu bol vydaný podľa jeho požiadaviek.

5.1.2 Cestujúci po zakúpení cestovných dokladov nemá nárok na dodatočnú zľavu, ak v Osobitných prepravných podmienkach nie je stanovené inak.

5.1.3 Osobitné prepravné podmienky stanovujú, či je cestujúci povinný pred cestou znehodnotiť cestovný doklad.


5.1.4 Cestovný doklad je neplatný, ak v ňom chýbajú potrebné údaje, ak je dodatočne menený, falšovaný, ak nie je znehodnotený (ak jeho znehodnotenie vyžadujú Osobitné

	<b>Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.</b>	<b>Strana 8 z 14</b>
	<b>Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)</b>	<b>2_35_SeM_v2</b>

prepravné podmienky). Pre takéto prípady je postup riešenia uvedený v Osobitných prepravných podmienkach.

- 5.1.5 Ak sú údaje alebo bezpečnostný certifikát na elektronickom doklade nečitateľné, cestujúci je povinný zabezpečiť si nový cestovný doklad. U vydávajúceho dopravcu si môže následne žiadať vysvetlenie, prípadne náhradu nákladov.
- 5.1.6 Osobitné prepravné podmienky určujú, akými ustanoveniami sa riadia podmienky prepravy samostatne cestujúcich detí.
- 5.1.7 Zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou (ďalej ZPO/OZP) oznamuje svoju požiadavku na prepravu minimálne 48 hodín pred nástupom cesty. Aby mohli byť požiadavky na prepravu (asistenčné služby) podľa pravidiel dopravcu plnené, musia sa riadiť pokynmi dopravcu. Dopravca môže ponúknuť skrátenie tejto lehoty.
- 5.2 **Počas cesty**
- 5.2.1 Cestujúci musí nastúpiť do vlaku pred časom jeho odchodu, ktorý je zverejnený v cestovnom poriadku, a to v takej lehote, aby vlak mohol presne odísť. Pokiaľ cestujúci nenastúpi včas, alebo v lehote stanovenej Osobitnými podmienkami, nie je cestujúcemu garantovaný prístup do vlaku.
- 5.2.2 Cestujúci musí mať platný cestovný doklad počas celej prepravy a na požiadanie oprávneného zamestnanca dopravcu je cestujúci povinný tento doklad predložiť na kontrolu. Cestujúci bez platného cestovného dokladu sú povinní zaplatiť okrem cestovného aj úhradu. V opačnom prípade môžu byť z prepravy vylúčení.
- 5.2.3 Cestujúci s osobitnými cestovnými dokladmi (napr. elektronický doklad, cestovný doklad vystavený na meno, na zľavnenú cenu alebo uhradené osobitnými druhmi platieb) musia kedykoľvek preukázať svoju totožnosť a oprávnenosť podľa Osobitných prepravných podmienok.
- 5.2.4 Oprávnený zamestnanec dopravcu môže z kontrolných dôvodov cestujúcemu odobrať cestovné doklady. Cestujúcemu sa vydá náhradný cestovný doklad alebo potvrdenie.
- 5.2.5 Prerušenie cesty nie je dovolené, ak to Osobitné prepravné podmienky nestanovujú inak.
- 5.2.6 Cestovný doklad oprávňuje cestujúceho ku ceste vlakom v danej vozňovej triede a na obsadenie rezervovaného miesta. Osobitné prepravné podmienky upravujú prípady, v ktorých sú na určitých úsekoch trate vedené len vozne nižšej vozňovej triedy. Na rezervované miesta, neobsadené do 15 minút po odchode vlaku, stráca cestujúci nárok.
- 5.2.7 Cestujúci s jedným cestovným dokladom smie obsadiť iba jedno miesto. Miesta, ktoré sú vyhradené pre osoby s obmedzenou mobilitou alebo pre rodiny s deťmi, musia byť na požiadanie uvoľnené.
- 5.2.8 Cestujúci sa má riadiť príkazmi oprávnených zamestnancov dopravcu a manažéra infraštruktúry pri ich výkone služby v záujme zachovania bezpečnosti, pokoja a poriadku počas prepravy.
- 5.2.9 Cestujúci je povinný dodržiavať všetky colné alebo iné právne predpisy.
- 5.2.10 Aj napriek súhlasu ostatných cestujúcich je fajčenie v nefajčiarskom vozni zakázané.



	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 9 z 14
	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)	2_35_SeM_v2

- 5.2.11 Dopravca môže cestujúceho sankcionovať za neoprávnené použitie alarmu alebo núdzového hlásiča správ podľa národných právnych predpisov.
- 5.2.12 Dopravca môže bez nároku na náhradu cestovného z prepravy vylúčiť osoby, ktoré nedodržia ustanovenia dopravcu, svojim správaním ohrozujú bezpečnosť spolucestujúcich a prevádzky.

## 6 Príručná batožina


- 6.1 Cestujúci si smie so sebou do vozňa vziať ľahko prenosnú príručnú batožinou, ktorú môže umiestniť na mieste určenom dopravcom. Takto uložená príručná batožina je v zodpovednosti cestujúceho a ak je to predpísané, cestujúci ju musí označiť. Príručná batožina nesmie brániť pohybu cestujúcich, sprievodcov. Musí byť uložená tak, aby nepoškodila zariadenie dopravcu, resp. batožinu spolucestujúcich. V prípade nedodržania stanovených podmienok cestujúci zaplatí sankcie určené v Osobitných prepravných podmienkach.
- 6.2 Na prepravu nebezpečného tovaru platia podmienky podľa predpisu Poriadok pre medzinárodnú železničnú prepravu nebezpečného tovaru (RID – dodatok C ku COTIF) a najmä kapitola 7.7. predmetného dodatku ([www.otif.org](http://www.otif.org)). Povolené sú látky a predmety, ktoré sú príslušne zabalené a slúžia na osobnú potrebu, na voľný čas a šport.
- 6.3 Preprava zbraní a munície vo vlakoch je zakázaná. Výnimky z týchto prípadov sú stanovené v Osobitných prepravných podmienkach.
- 6.4 Nájdené predmety sa okamžite hlásia oprávnenému zamestnancovi dopravcu. Ak sa dopravca domnieva, že v nájdenej príručnej batožine sú uložené nebezpečné látky a predmety vylúčené z prepravy, je oprávnený nájsť príručnú batožinu kedykoľvek preskúmať.
- 6.5 Na prepravu bicyklov a príručnej batožiny platia Osobitné prepravné podmienky.

## 7 Zvieratá

- 7.1 Ak to dopravca povoľuje, cestujúci smie vziať so sebou do vlaku zviera. Prepravu zvierat bližšie upravujú Osobitné prepravné podmienky.
- 7.2 Ak nestanovuje príslušné uplatniteľné právo inak, neplatia pre vodiacich psov a asistenčných psov pre zdravotne postihnuté osoby žiadne obmedzenia, pokiaľ sú tieto psy patrične označené.

## 8 Cestovná batožina a preprava motorových vozidiel

- 8.1 Ak dopravca ponúka prepravu cestovnej batožiny a prepravu motorových vozidiel, podmienky týchto prepráv sa riadia Osobitnými prepravnými podmienkami.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 10 z 14
	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)	2_35_SeM_v2

## 9 Meškanie

### 9.1 Odrieknutie vlaku a očakávané meškanie


- 9.1.1 Ak bol vlak odrieknutý, alebo sa predpokladá, že vlak v stanici určenia bude meškať viac ako 60 minút, môže cestujúci podľa podmienok v bode 9.1.3 nasledovné:
- možnosť požadovať vrátenie cestovného za nevykonanú cestu, za neprecestovanú časť cesty ako aj bezplatnú prepravu späť do nástupnej stanice, alebo
  - pokračovať vo svojej ceste pri najbližšej príležitosti, ak je to potrebné aj s použitím inej trasy, avšak cestu musí nastúpiť najneskôr do 48 hodín od ohláseného meškania.
- 9.1.2 Pokiaľ platí cestovný doklad aj na spätnú cestu a cestujúci ho plánuje využiť, cestovné sa vráti len za neprecestovanú časť cesty.
- 9.1.3 Spätná preprava do nástupnej stanice alebo pokračovanie cesty sú možné len na tratiach dopravcov, ktorí boli zúčastnení na pôvodnej prepravnej zmluve. Táto preprava prebieha za porovnateľných podmienok ako pôvodne plánovaná preprava.

### 9.2 Meškanie vlaku

- 9.2.1 Ak si cestujúci neuplatňuje nárok v zmysle odseku 9.1.1. bodu a) a docestuje do svojej cieľovej stanice v zmysle platnej prepravnej zmluvy:
- s meškaním 60 minút a viac, bude odškodnený dopravcom vo výške 25 % z cestovného uvedeného na cestovnom doklade v súlade s bodom 9.3.1.
  - s meškaním 120 minút a viac, bude odškodnený vo výške 50 % z cestovného uvedeného na cestovnom doklade v súlade s bodom 9.3.1., okrem prípadov uvedených v bode 9.5.1 a 9.5.2.
- 9.2.2 Na požiadanie cestujúceho dopravca vydá potvrdenie o meškaní vlaku.
- 9.2.3 Cestujúci je oprávnený si uplatniť svoj nárok na odškodnenie najneskôr do 2 mesiacov po ukončení cesty na základe originálu cestovného dokladu.
- Nárok na odškodnenie si uplatňuje u vydávajúceho dopravcu, alebo u iného dopravcu, podieľajúceho sa na prepravnej zmluve.
- Nárok na odškodnenie vzniká na základe potvrdenia o meškaní vlaku.

### 9.3 Vrátenie cestovného a odškodnenie cestujúceho

- 9.3.1 Pre výpočet odškodnenia z dôvodu meškania vlaku je rozhodujúce cestovné za precestovaný úsek cesty vo vlaku, ktorý meškal. Ak výška cestovného za tento úsek nie je z cestovného dokladu zrejmá, odškodnenie sa vypočíta z cestovného, ktoré by obvykle cestujúci na tejto trase musel zaplatiť.
- Pre zvýhodnené osobitné ponuky, cestovné doklady s rezerváciou, časové lístky a rôzne iné ponuky platia Osobitné prepravné podmienky.
- 9.3.2 Odškodnenie sa vypočíta z cestovného, vrátane rezervácií a ostatných doplatkov, prípadné servisné poplatky sa nezohľadňujú.
- 9.3.3 Dopravca môže poskytnúť návratok a odškodnenie formou dobropisu. V zásade si dobropis cestujúci uplatňuje len u vydávajúceho dopravcu a/alebo na označenú službu. Na požiadanie cestujúceho vykoná dopravca vrátenie cestovného alebo

	<b>Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.</b>	<b>Strana 11 z 14</b>
	<b>Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)</b>	<b>2_35_SeM_v2</b>

odškodnenie ním požadovaným spôsobom v peňažnej forme – napr. prevodom na účet, dobropisom alebo v hotovosti.

- 9.3.4 Dopravca vykoná vrátenie cestovného (alebo jeho časti) alebo odškodnenie v lehote jedného mesiaca po uplatnení nároku na príslušných miestach (bod 13.2.1). Čiastky do 4,00 EUR sa spravidla nevyplácajú. Akékoľvek náklady s prevodom hradí dopravca.

#### 9.4 Nepokračovanie v ceste v daný deň

- 9.4.1 Ak cestujúci z dôvodu odrieknutia vlaku, meškania vlaku alebo straty prípoja nemôže pokračovať vo svojej ceste v ten istý deň, dopravca uhradí primerané náklady z titulu neplnenia prepravenej zmluvy (nevzťahuje sa to na ustanovenia uvedené v bode 9.5.3) na informovanie osôb, ktoré ho očakávajú v celi jeho cesty a :

- zabezpečí primerané ubytovanie vrátane potrebného transferu, alebo
- uhradí náklady za primerané ubytovanie alebo primerané náklady na ubytovanie vrátane potrebného transferu.

Dopravca môže cestujúcemu ponúknuť prepravu aj iným dopravným prostriedkom (autobus, metro, taxi a pod.).

#### 9.5 Oslobodenie dopravcu od zodpovednosti z dôvodu meškania vlaku


- 9.5.1 Dopravca je oslobodený od zodpovednosti za vzniknuté meškanie vlaku (bod 9.2) do tej miery, v akej sú okolnosti meškania spôsobené nasledovnými okolnosťami, resp. akým podielom sa zúčastňuje na prepravnej službe, ktorá:

- bola poskytnutá v plnom rozsahu mimo územia EU, Švajčiarska a Nórska,
- bola poskytnutá čiastočne mimo územia členských štátov EU, Švajčiarska a Nórska, pokiaľ meškanie vzniklo mimo týchto štátov,
- je vyňatá z PRR,
- nie je zahrnutá v prepravnej zmluve (autobus, električka, metro a pod., napr. medzi stanicami v rovnakej aglomerácii/meste),
- bola poskytnutá dopravcami iných druhov dopravy (letecká, autobusová alebo vnútroštátna riečna/námorná). V tomto prípade sa zodpovednosť za meškanie riadi právnymi úpravami uplatňujúcimi sa na príslušný druh dopravy.

- 9.5.2 Okrem toho je dopravca oslobodený od svojej zodpovednosti za vzniknuté meškanie (bod 9.2 vyššie), ak bol cestujúci pred zakúpením cestovného lístka informovaný o možnom meškaní, alebo ak je meškanie v jeho cieľovej stanici podľa prepravnej zmluvy z dôvodu pokračovania iným spojom alebo presmerovaním menej ako 60 minút.

- 9.5.3 Dopravca je taktiež oslobodený od svojej zodpovednosti za nemožnosť pokračovať v ceste v ten istý deň (bod 9.4) v prípade, ak bola udalosť spôsobená:

- okolnosťami, ktoré nie sú spojené s prevádzkou železníc, ktorým dopravca napriek svojej starostlivosti v danej situácii nevedel zabrániť alebo ich odvrátiť,
- z viny cestujúceho,
- správaním tretej osoby, ktorému dopravca napriek svojej starostlivosti v danej situácii nevedel zabrániť, alebo ho odvrátiť;  
iný podnik, ktorý používa tú istú železničnú infraštruktúru, nie je považovaný za tretiu osobu,
- prepravnými obmedzeniami v dôsledku štrajku, ak bol cestujúci o tom primerane informovaný.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 12 z 14
	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)	2_35_SeM_v2

## 10 Pomoc pri meškanií


- 10.1 Pri meškanií 60 minút a viac vykoná dopravca primerané opatrenia na uľahčenie situácie cestujúceho a pokiaľ je to možné poskytne cestujúcemu občerstvenie, resp. stravu primeranú dĺžke čakania. V zmysle bodu 9.4 zabezpečí primerané ubytovanie a ak je to potrebné zabezpečí aj alternatívnu možnosť prepravy.
- 10.2 Osobitná pozornosť a prístup sa venuje ZPO/OZP.

## 11 Zranenie osôb

- 11.1 Zodpovednosť dopravcu v prípade usmrtenia a zranenia cestujúcich sa riadi Jednotnými právnymi predpismi CIV, rešpektujúc príslušné národné právo poskytujúce vyšší štandard náhrady škody. Okrem článku 31 CIV riadia sa námorní dopravcovia platným právom pre námornú dopravu.
- 11.2 Pokiaľ nie je prepravná služba vyňatá z PRR, dopravca zodpovedá v zmysle článku 56, par. 1 v spojení s článkom 26, par. 5 CIV, za poskytnutie primeranej zálohy na pokrytie výdavkov cestujúcemu alebo jeho pozostalým spojených so smrťou alebo zranením cestujúceho v členskom štáte EU. V prípade úmrtia cestujúceho sú celkové náklady určené vo výške maximálne 21 000 EUR. V prípade zranenia cestujúceho sú celkové náklady primerane ohraničené k sume 21 000 EUR.
- 11.3 Poskytnutie zálohy nepredstavuje uznanie zodpovednosti za škodovú udalosť a zálohové platby budú zohľadnené pri prípadných neskorších platbách v súvislosti s náhradami škôd.
- Ak nie je preukázaná zodpovednosť dopravcu, môže dopravca požadovať vrátenie vyplatennej zálohy v prípade, že zranenie alebo smrť si cestujúci zapríčinil vlastným úmyselným alebo nedbalým činom, alebo ak dopravca zistí, že záloha bola prijímateľovi vyplatená neoprávnene.
- 11.4 Ak je to zlučiteľné so zabezpečením jeho záujmov, poskytne dopravca, ktorý odmieta svoju zodpovednosť, na želanie cestujúceho podporu pri uplatňovaní nárokov na náhradu škody voči tretím subjektom (prípadne postúpenie podkladov, náhľad do vyšetrovacích správ, poskytnutie spisov atď.).

## 12 Zodpovednosť za škody spôsobené na príručnej batožine a zvieratách

- 12.1 Zodpovednosť dopravcu za stratu a poškodenie príručnej batožiny a zvierat sa riadi Jednotnými právnymi predpismi CIV, rešpektujúc príslušné národné právo poskytujúce vyšší štandard náhrady škody. Pre vnútroštátne spojenia v štátoch, ktoré nie sú členmi EU, platí národné právo. Za úplnú alebo čiastočnú stratu alebo poškodenie mobilného vybavenia alebo iného osobitného vybavenia používaného ZPO/OZP sa neuplatňuje v členských štátoch EÚ, Švajčiarsku a Nórsku v zmysle čl. 34 CIV žiadny finančný limit pre zodpovednosť.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 13 z 14
	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)	2_35_SeM_v2

## 13 Reklamácie a sťažnosti

### 13.1 Reklamácie pri úrazoch cestujúcich

- 13.1.1 Reklamácie, ktoré sa týkajú zodpovednosti dopravcu pri zranení alebo usmrtení cestujúceho, je potrebné podať dopravcovi písomne najneskôr do 12 mesiacov odo dňa, kedy ku zraneniu alebo usmrteniu došlo. Reklamácia sa uplatňuje u toho dopravcu, u ktorého podľa prepravnej zmluvy k udalosti došlo. Ak k udalosti došlo pri preprave vykonávaným dopravcom, potom si cestujúci reklamáciu uplatňuje u tohto dopravcu.
- 13.1.2 V prípade prepravy, ktorá bola predmetom jednej zmluvy a bola uskutočnená po sebe nasledujúcimi dopravcami, možno podať reklamáciu u prvého alebo posledného dopravcu, ako aj u dopravcu, ktorý pôsobí v štáte trvalého bydliska alebo prechodného pobytu cestujúceho prostredníctvom ktorého cestujúci uzavrel prepravu zmluvu.


### 13.2 Iné reklamácie a sťažnosti

- 13.2.1 Iné reklamácie a sťažnosti je oprávnená osoba povinná doručiť písomne v priebehu 3 mesiacov po ukončení cesty vydávajúcemu podniku alebo dopravcovi zúčastnenému na prepravnej zmluve. Cestujúci musí predložiť originál cestovného dokladu a všetky ďalej slúžiace dokumenty (napr. potvrdenie dopravcu o meškaní).
- 13.2.2 Dopravca, u ktorého si cestujúci uplatnil reklamáciu alebo sťažnosť, túto vybaví v lehote do 1 mesiaca odo dňa jej prijatia. V prípade, že reklamáciu alebo sťažnosť je potrebné odstúpiť inému zodpovednému dopravcovi, cestujúceho o odstúpení informuje. Dopravca, u ktorého bola reklamácia/sťažnosť podaná, alebo dopravca vydávajúci prepravný doklad odstúpenú reklamáciu alebo sťažnosť vybaví v lehote do 3 mesiacov odo dňa jej prijatia.
- 13.2.3 Kontakty špecializovaných oddelení sú zverejnené na [www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info) alebo [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org), ako aj na oficiálnych internetových stránkach železničných spoločností, ktoré uplatňujú podmienky GCC-CIV/PRR.

## 14 Spory

### 14.1 Podniky, proti ktorým môžu byť uplatnené súdne nároky

- 14.1.1 Nároky na náhradu škody, vzniknuté na základe zodpovednosti dopravcu v prípade usmrtenia alebo zranenia cestujúceho, môžu byť súdne uplatnené len proti tomu dopravcovi, ktorý podľa prepravnej zmluvy realizoval tú časť prepravného výkonu, na ktorej došlo k nehodovej udalosti. Ak k udalosti došlo pri preprave iným vykonávaným dopravcom, môžu byť tieto nároky uplatnené u vykonávajúceho dopravcu..
- 14.1.2 Nároky na náhradu súm, ktoré boli uhradené na základe prepravnej zmluvy, môžu byť súdne vymáhané od dopravcu, ktorý uvedené sumy vybral, alebo od dopravcu, v ktorého prospech boli uvedené sumy pripísané.
- 14.1.3 Nároky na náhradu a odškodnenie za meškania alebo ostatné nároky, vzniknuté na základe zmluvy o preprave, môžu byť súdne uplatnené len proti prvému, poslednému alebo proti tomu dopravcovi, ktorý realizoval tú časť prepravy, v priebehu ktorej vznikol predmetný nárok.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 14 z 14
	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)	2_35_SeM_v2

14.1.4 Na nároky týkajúce sa batožiny a dopravných prostriedkov, vzniknuté na základe prepravných zmlúv, sa vzťahuje Článok 56 § 3 CIV.

14.1.5 V prípade, ak má oprávnená osoba možnosť výberu medzi niekoľkými podnikmi, jej právo výberu zaniká uplatnením žaloby proti jednému z nich.

#### 14.2 Zánik a premlčanie nárokov

14.3 Zánik a premlčanie Lehoty pre zánik a premlčanie nárokov podľa článkov 58 až 60 CIV sa uplatňujú na všetky nároky na náhradu škody vyplývajúce z prepravnej zmluvy (3 roky pre nároky na náhradu škody na základe zodpovednosti dopravcu pri usmrtení a zranení; 1 rok pre ostatné nároky, ktoré vyplývajú z prepravnej zmluvy).

#### 14.4 Miesto súdu

Nároky vzniknuté na základe prepravnej zmluvy môžu byť uplatnené iba pred súdmi členských štátov Medzištátnej organizácie pre medzinárodnú železničnú prepravu (OTIF) alebo EÚ, na území ktorého má žalovaná strana, ktorá uzatvorila prepravnú zmluvu, trvalé bydlisko, prechodný pobyt, sídlo, pobočku alebo kanceláriu. Nároky nemôžu byť uplatnené na iných súdoch.

#### 14.5 Použiteľné právo

V prípade, ak je použiteľné národné právo viacerých štátov, platí právo štátu, v ktorom si oprávnená osoba uplatňuje svoj nárok podľa kolíznych noriem.

## Záverečné ustanovenia

Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR) sú určené pre zamestnancov podľa rozdeľovníka a rozsahu znalostí. Dňom účinnosti tohto predpisu sa ruší platnosť predpisu Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR) č. 2\_35\_SeM\_v1 zo dňa 03.12.2009.