

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s.



Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb

(GCC-CIV/PRR)

2_35_SeM_v3

Účinnosť od: 1. 7. 2019

Spracovateľ/kontakt: Ing. Alena Doležalová/910-5077	Podpis:	Dňa:	
Schválil: Ing. Karol Martinček	Podpis:	Dňa:	
Gestorský útvar: sekcia marketingu	Garant: riaditeľ sekcie marketingu	Uloženie originálu: SeM	
Všetky organizačné útvary			
Distribúcia riadeného výtlačku útvaru Názov organizačného útvaru:			
Za tlač zodpovedá:	Podpis:	Tlač zo systému – Dátum:	Počet a umiestnenie výtlačkov na útvare:



OBSAH

SLEDOVANIE VYDANÍ A ZMIEN DOKUMENTU	3
ROZSAH ZNALOSTÍ	4
VYMEDZENIE POJMOV A SKRATIEK	5
Preambula	7
1 Všeobecné podmienky	7
2 Právny základ	7
3 Prepravná zmluva	7
4 Cestovné doklady a rezervácie	8
5 Povinnosti cestujúcich	9
6 Príručná batožina	10
7 Zvieratá	10
8 Cestovná batožina a preprava motorových vozidiel	10
9 Meškanie	10
10 Pomoc pri meškanií	12
11 Zranenie osôb	12
12 Strata a poškodenie majetku	13
13 Reklamácie a sťažnosti	13
14 Spory	13
Záverečné ustanovenia	14

**SLEDOVANIE VYDANÍ A ZMIEN DOKUMENTU****Zoznam vydání dokumentu**

Číslo vydania	Popis	Účinnosť
1	Prvotné vypracovanie	01.07.2019

Záznam o zmenách

Číslo zmeny	Popis	Účinnosť	Podpis správcu dokumentu



ROZSAH ZNALOSTÍ

Funkčné miesto/rola	Útvar	Rozsah znalostí ¹
Vlastník procesu	SeM	Úplná
zamestnanci	SeM	Informatívna
Zamestnanci	IA	Informatívna
Zamestnanci	KGR	Informatívna
Zamestnanci	OIK	Informatívna
Zamestnanci	ORLZ	Informatívna
Zamestnanci	OK	Informatívna
Zamestnanci	ORSP	Informatívna
Zamestnanci	OPS	Úplná
Zamestnanci	UO	Informatívna
Zamestnanci	UP	informatívna
Zamestnanci	UE	Informatívna
Zamestnanci	US	Informatívna
Zamestnanci	UU	Informatívna

¹ Úplná alebo Informatívna

**VYMEDZENIE POJMOV A SKRATIEK**

Agent (predajca)	Predajné miesto dopravcu prostredníctvom jeho vlastného distribučného kanála (v súlade s Vyhláškou UIC 914). (Predajca cestovných lístkov v zmysle nariadenia ES č. 1371/2007). Predajca zastupuje iba dopravcu a nezúčastňuje sa na preprave
Cestovná kancelária	Právnická osoba, ktorá predáva železničné cestovné lístky v mene dopravcov a na účet dopravcov, s možnou kombináciou s inými cestovnými službami
CER	Spoločenstvo európskych železničných podnikov a manažérov infraštruktúry
Cestovný doklad	Dokument, ktorý potvrdzuje uzavretie prepravnej zmluvy medzi cestujúcim a dopravcom
Cestovná kancelária	Právnická osoba, ktorá predáva železničné lístky v mene dopravcov a na účet dopravcov, možná v kombinácii s inými cestovnými službami
Cieľová stanica	Železničná alebo autobusová stanica alebo prístav. Zahŕňa vlakové a autobusové stanice. Miesto určenia môže byť aj pohraničný priechodový bod
CIT	Medzinárodný železničný prepravný výbor
CIV - Dodatok A ku COTIF	Jednotné právne predpisy pre zmluvu o medzinárodnej železničnej preprave osôb
COTIF	Dohovor o medzinárodnej železničnej preprave
Doprovca	Funkcia, ktorú vykonáva organizácia, ktorá skutočne prepravuje cestujúceho alebo preberá zodpovednosť za prepravu vlakov alebo iných spôsobov dopravy cestujúcich, s ktorými cestujúci uzavrel prepravnú zmluvu podľa Jednotných právnych predpisov CIV
Zodpovedný dopravca	Doprovca, ktorý je podľa Jednotných právnych predpisov CIV zodpovedný za smrť alebo zranenie cestujúcich (článok 26 CIV) alebo za stratu posledného spojenia dňa (článok 32 CIV), a preto musí zaplatiť náhradu škody
Náhradný dopravca	Doprovca, ktorý s cestujúcim neuzatvoril zmluvu o preprave, ale ktorým dopravca úplne alebo čiastočne zveril vykonávanie železničnej prepravy. Pozri článok 3b CIV
Následujúci dopravca	Doprovca v reťazci dopravcov, ktorí plnia zmluvu o preprave s cestujúcim a ktorí sú zodpovední za plnenie tejto zmluvy. Následní dopravcovia sú uvedení v kódoch na lístkoch
Mestská aglomerácia	Mesto, mesto alebo zastavaná oblasť, v ktorej existuje niekoľko staníc, ktoré nie sú prepojené (verejnou) železničnou infraštruktúrou, ale inými spôsobmi verejnej dopravy
Elektronická registrácia údajov	Elektronická registrácia údajov o elektronických lístkoch, ktorá musí byť z funkčného hľadiska rovnocenná lístku predstavovanému údajmi vytlačenými na papieri, pokiaľ ide o dôkaznú hodnotu. Pozri tiež „e-lístok“
E-lístok	Elektronický cestovný doklad. 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 v súlade s MIRT
EU	Európska únia
GCC-CIV/PRR	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb
MIRT (Manual for International Rail)	Manuál pre medzinárodné železničné lístky



Tickets)	
Nástupný bod	Železničná stanica alebo zastávka, autobusová stanica, autobusová zastávka alebo prístav. Nástupným bodom môže byť aj konkrétny región, konkrétna krajina alebo pohraničný priechodový bod
Cielový bod	Železničná stanica alebo zastávka, autobusová stanica, autobusová zastávka alebo prístav. Cielovým bodom môže byť aj konkrétny región, konkrétna krajina alebo pohraničný priechodový bod
Všeobecné prepravné podmienky (GCC)	Všeobecné podmienky dopravcu (dopracov) pripravené vo forme všeobecných obchodných podmienok alebo taríf platných v každom železničnom podniku, ktoré sa po uzavretí prepravnej zmluvy stanú jeho neoddeliteľnou súčasťou
Osobitné prepravné podmienky (SCC)	Podmienky stanovené dopravcami jednotlivito alebo v marketingovej únii, ktoré dopĺňajú Všeobecné prepravné podmienky GCC-CIV/PRR
Štandardné vrátenie platby (refundácia)	Vrátenie cestovného z dôvodov spojených výlučne s cestujúcim
Vrátenie platby v prípade omeškania	Vrátenie v prípade očakávaného alebo neprerušovaného meškania o viac ako 60 minút v prestupnej stanici alebo v mieste určenia (v súlade so zmluvou o preprave), keď cestujúci tvrdí, že začatie alebo pokračovanie cesty už neslúži účelu
Náhradný cestovný lístok	Rukou písané cestovné lístky vydané oprávneným personálom vlaku alebo kontrolným personálom, alebo cestovnou kanceláriou vydávajúcou cestovné lístky (agent), v ktorých bol pôvodný lístok na jednorazovú, spiatočnú, alebo okružnú cestu odobratý na podrobnú analýzu, pretože existuje podozrenie na falšovanie, alebo podvod, alebo ak sa lístky odoberajú pre ročné inšpekcie v súlade s Vyhláškou UIC 361. Náhradné lístky majú hodnotu potvrdenia. Tarify uvedené na týchto lístkoch sú vylúčené z účtovných procesov. Kupóny sa tlačia centrálnie a dodáva ich priamo spoločnosť CIT každému dopravcovi
RPT (Rail Pass Ticket)	Eurail sieťové lístky, Interrail sieťové lístky, národné sieťové lístky
Poplatky za službu	Poplatok, ktorý môže vydávajúci podnik (alebo jeho agenti) zaplatiť za vydanie cestovného lístka. Môže byť uvedený na samotnom cestovnom lístku (zahrnutý v súčte alebo dodatočne k samotnému cestovnému) alebo môže byť prijatý na osobitnom dokumente
Jediná zmluva o preprave	Zmluva o preprave, ktorá sa týka prepravy cestujúceho z jeho východiskového bodu do cieľového bodu v rozsahu možností dohodnutých dopravcami. Niekoľko prepravných dokladov vydaných v rovnakom čase a na rovnakom mieste na tú istú cestu predstavuje jedinú prepravnú zmluvu, iba ak to osobitné prepravné podmienky dopravcov výslovne ustanovujú
Manažér stanice	Organizačný subjekt v členskom štáte EÚ, ktorý bol zodpovedný za správu železničnej stanice
OTIF	Medzištátna organizácia pre medzinárodnú železničnú prepravu
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
OZP	Každá osoba, ktorej pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená pre akékoľvek trvalé alebo dočasné fyzické postihnutie (poškodenie orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva), duševné postihnutie alebo poškodenie alebo iný dôvod postihnutia, alebo v dôsledku veku a ktorej situácia si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôbenie služieb, ktoré sú k dispozícii pre všetkých cestujúcich jej potrebám.



Preambula

Účelom všeobecných, prepravných podmienok pre železničnú prepravu osôb (ďalej GCC-CIV/PRR) je zabezpečiť, aby sa v medzinárodnej a vnútroštátnej železničnej preprave osôb dosiahlo jednotné použitie zmluvných podmienok, pokiaľ je to možné a vhodné 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. Vo všeobecnosti môžu byť používané aj na obchodných miestach, ktoré poskytujú zákazníkom poradenstvo.

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,pokiaľ sú uplatniteľné alebo dohodnuté na právnom základe.
- 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 bez toho, aby boli dotknuté články 1 a 31 CIV.

3 Prepravná zmluva

- 3.1 Prepravná zmluva zaväzuje dopravcu/dopravcov 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)
 - b) Osobitných prepravných podmienok dopravcu/dopravcov,
 - c) údajov uvedených na cestovnom doklade (bod 4.1.3 nižšie).V prípade rozporov medzi ustanoveniami GCC-CIV/PRR a ustanoveniami Osobitných prepravných podmienok majú prednosť 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.

- 3.4 Okrem výnimiek uvedených v bode 3.5 a 3.6 jeden 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 je to dopredu určené Osobitnými prepravnými podmienkami.
- Viacere elektronické doklady predstavujú niekoľko prepravných zmlúv. Jednu zmluvu predstavujú iba v tom prípade, ak sú elektronicky spojené a je to dopredu určené Osobitnými prepravnými podmienkami.
- 3.6 Ak je to v Osobitných prepravných podmienkach uvedené, jeden cestovný doklad môže predstavovať niekoľko 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 bez toho, aby bol dotknutý bod 3.6, alebo ak je to uvedené v Osobitných prepravných podmienkach dopravcu/dopravcov, 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 alebo ich združeniami.
- 4.1.2 Na elektronické doklady sa vzťahujú Osobitné prepravné podmienky. Údaje na elektronickom doklade je možné transformovať na čitateľné písané symboly.
- 4.1.3 Cestovný doklad spravidla označuje dopravcu (dopravcov) zúčastneného na plnení prepravnej zmluvy, vydavateľa prepravných dokladov, trasu, cenu, platnosť prepravných dokladov, použiteľnosť prepravných podmienok a eventuálne meno cestujúceho, dátum cesty, číslo vlaku a rezervované miesto. Príslušný zoznam dopravcov a vydavateľov cestovných dokladov a ich kódov je k dispozícii na www.cit-rail.org.
- 4.1.4 Osobitné prepravné podmienky stanovujú, v ktorých prípadoch je možná alebo povinná rezervácia.
- 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 na autorizovaných predajných miestach. Ak dopravcovia, nezúčastnení na plnení prepravnej zmluvy, alebo tretie strany (cestovné kancelárie) predávajú lístky, konajú ako agenti (predajcovia) a nepreberajú žiadnu zodpovednosť vyplývajúcu z prepravnej zmluvy.
- 4.2.2 Ak nie je cestovný doklad vystavený na meno, je prenosný, ak sa cesta ešte nezačala. Cestujúci nemôže predávať cestovné lístky za účelom zisku.
- 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 súlade s predpismi dopravcu.
- 4.2.4 Podmienky na vrátenie a výmenu cestovných dokladov a vrátenie cestovného – s výnimkou prípadu zrušenia alebo meškania vlaku, (bod 9.1.1 nižšie) sa riadia podľa Osobitných prepravných podmienok dopravcov, kde sú presne stanovené aj sankcie.
- Výmena cestovného dokladu sa spravidla považuje za zrušenie pôvodnej prepravnej zmluvy a jej nové uzatvorenie. Je možné odmietnuť vrátenie alebo výmenu nečitateľných alebo poškodených cestovných dokladov. Náhrada cestovného sa vykoná rovnakým platobným spôsobom, akým bol vykonaný nákup, prípadne formou dobropisu.



- 4.2.5 Cestujúci, ktorí zneužívajú systémy elektronických dokladov a doma tlačенých lístkov, môžu byť, v súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi z tohto systému vylúčení.
- 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 Cestovné doklady nie sú platné, ak v nich chýbajú akékoľvek údaje, ktoré je cestujúci povinný uviesť, prípadne chýbajú údaje potvrdzujúce platnosť cestovných dokladov alebo ak boli po vydaní menené, alebo sfaľšované. Osobitné prepravné podmienky určujú postupy, ktoré sa v týchto prípadoch majú prijať.
- 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, či a za akých podmienok môžu deti cestovať samostatne.
- 5.1.7 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 cesty. Na požiadanie oprávneného zamestnanca dopravcu je cestujúci povinný tento doklad predložiť na kontrolu a ponechať si ho až do svojej stanice určenia. Cestujúci bez platného cestovného dokladu sú povinní zaplatiť okrem cestovného aj sankciu. V opačnom prípade môžu byť z prepravy vylúčení.
- 5.2.3 Cestujúci s osobitnými cestovnými dokladmi (napr. cestovný doklad vystavený na meno, za zľavnenú cenu, s elektronickým dokladom alebo uhradený osobitnými druhmi platieb) musí 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 na cestovanie vlakom v danej vozňovej triede a na obsadenie rezervovaného miesta (ak bolo rezervované). 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 zo stanice stráca cestujúci nárok.
- 5.2.7 Cestujúci s jedným cestovným dokladom smie obsadiť iba jedno miesto. Miesta, ktoré sú vyhradené pre OZP alebo pre cestujúcich s deťmi, musia byť na požiadanie uvoľnené.
- 5.2.8 Cestujúci sa má riadiť príkazmi oprávnených zamestnancov dopravcu a manažéra infraštruktúry. Cestujúci sú povinní dodržiavať predovšetkým predpisy týkajúce sa používania priestorov a zariadení, ako aj rešpektovať všetky osobitné podmienky pre vstup do vlakov.
- 5.2.9 Cestujúci je povinný dodržiavať všetky colné, policajné a zdravotné predpisy a nariadenia iných správnych orgánov vrátane vízových povinností. Ak dopravca znáša náklady na návrat



alebo (možný) pobyt, ktorý predchádza návratu cestujúceho, bez platných vstupných dokladov, dopravca si vyhradzuje právo uplatniť proti takémuto cestujúcemu právo regresu. Voči takýmto cestujúcim môže dopravca na základe osobitných prepravných podmienok odmietnuť refundáciu – preplatenie nevyužitých častí cestovných lístkov za pôvodne plánovanú cestu.

- 5.2.9 Aj napriek súhlasu ostatných cestujúcich je fajčenie v nefajčiarskom vozni zakázané.
- 5.2.10 Dopravca môže cestujúceho sankcionovať za neoprávnené použitie poplašného alebo núdzového zariadenia podľa národných právnych predpisov.
- 5.2.11 Cestujúci, ktorí predstavuje riziko pre bezpečnosť prevádzky alebo iných cestujúcich alebo ktorý spôsobuje neprijemnosti iným cestujúcim, môže byť vylúčený z prepravy a nebude mať nárok na vrátenie cestovného.

6 Príručná batožina

- 6.1 Cestujúci si smie so sebou do vozňa vziať príručnú batožinou. S príručnou batožinou sa musí dať ľahko manipulovať, musí byť spojená s účelom cesty a musí sa dať umiestniť do batožinového priestoru. Cestujúci je povinný dohliadať na svoju príručnú batožinu a musí si ju označiť, ak to vyžadujú ďalšie predpisy. Príručná batožina nesmie spôsobovať neprijemnosti iným cestujúcim alebo železnici, nesmie spôsobiť škodu iným cestujúcim, ostatnej príručnej batožine alebo zariadeniu dopravcu. Osobitné prepravné podmienky určujú sankcie, ktoré sa môžu v týchto prípadoch uplatniť.
- 6.2 Na prepravu nebezpečného tovaru platia podmienky podľa predpisu Poriadok pre medzinárodnú železničnú prepravu nebezpečného tovaru (RID – dodatok C ku COTIF) a najmä bod 1.1.3.8 jeho prílohy (www.otif.org). Vo všeobecnosti sú povolené iba látky a predmety, ktoré sú príslušne zabalené na maloobchodný predaj a slúžia na osobné alebo domáce použitie, alebo na voľnočasové, alebo športové aktivity. Informácie o preprave nebezpečného tovaru v osobných vlakoch sú dostupné na www.cit-rail.org.
- 6.3 Preprava zbraní a streliva je vo vlakoch zakázaná. Výnimky z týchto prípadov sú stanovené v Osobitných prepravných podmienkach.
- 6.4 Stratený majetok sa musí okamžite nahlásiť zamestnancom železnice. Dopravca môže skontrolovať príručnú batožinu, ktorá je bez dozoru, vrátane jej obsahu a odstrániť ju z vlaku, a zničiť ju, ak to dopravca alebo orgány považujú za potrebné pre bezpečnosť prevádzky alebo cestujúcich.
- 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 rozhodné právo inak, na prepravu psov so špeciálnym výcvikom neplatia 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.

F

9 Meškanie

9.1 Odrieknutie vlaku a očakávané meškanie



- 9.1.1 Ak bol vlak odrieknutý alebo ak na základe skúsenosti dopravcu je možné predpokladať, že vlak v stanici určenia podľa prepravnej zmluvy bude meškať viac ako 60 minút, má cestujúci nárok za dodržania podmienok uvedených v bode 9.1.3:
- požadovať vrátenie cestovného za nevykonanú cestu, za neprecestovanú časť cesty a/alebo za vykonanú časť cesty, ktorá už však neslúži účelu, 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 Preprava späť 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 Meškание vlaku

- 9.2.1 Ak si cestujúci neuplatňuje nárok podľa bodu 9.1.1 písmena a) a docestuje do svojej cieľovej stanice v zmysle platnej prepravnej zmluvy s meškáním 60 minút a viac, bude odškodnený dopravcom vo výške 25 % z cestovného uvedeného na cestovnom doklade v súlade s bodom 9.3.1. Pri meškání 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 Personál v meškajúcom vlaku alebo akýkoľvek iný oprávnený personál dopravcu na požiadanie cestujúceho vydá potvrdenie o meškání vlaku.

9.3 Vybavovanie 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 zrejma, odškodnenie sa vypočíta z cestovného, ktoré by obvykle cestujúci na tejto trase musel zaplatiť.
- Pre zvýhodnené osobitné ponuky, cestovné doklady s rezerváciou, časové listky 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 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). Sumy do 4,00 EUR sa spravidla nevypĺcajú. 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 prepravnej zmluvy (nevzťahuje sa to na ustanovenia uvedené v bode 9.5.3) na informovanie osôb, ktoré ho očakávajú v cieľi jeho cesty a:
- zabezpečiť 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 meškание vlaku (bod 9.2), ak je meškание spôsobené prepravnými službami, ktoré:
- boli poskytnuté v plnom rozsahu mimo územia EU, Švajčiarska a Nórska,



- b) boli poskytnuté čiastočne mimo územia členských štátov EU, Švajčiarska a Nórska, ak meškanie vzniklo mimo týchto štátov,
 - c) sú vyňaté z PRR,
 - d) nie sú zahrnuté v prepravnej zmluve (autobus, električka, metro, taxi, bicykel a pod., napr. medzi stanicami v rovnakej aglomerácii/meste),
 - e) boli poskytnuté 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), 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:
- a) okolnosťami, ktoré nie sú spojené s prevádzkou železníc, ktorým dopravca napriek svojej starostlivosti v danej situácii nevedel zabrániť alebo ich odvrátiť,
 - b) z viny cestujúceho,
 - c) 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,
 - d) prepravnými obmedzeniami v dôsledku štrajku, ak bol cestujúci o tom primerane informovaný.

10 Pomoc pri meškaní

- 10.1 Pri meškaní 60 minút a viac vykoná dopravca dostupné opatrenia na primeranú pomoc cestujúcemu. 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 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. Pokiaľ dôjde k udalosti vo vnútroštátnej preprave v krajinách mimo EU, uplatňuje sa vnútroštátne právo. Okrem článku 31 CIV sa námorní dopravcovia riadia platným právom pre námornú dopravu.
- 11.2 Pokiaľ nie je prepravná služba vyňatá z PRR, dopravca zodpovedá v zmysle článku 56, § 1 v spojení s článkom 26, § 5 CIV cestujúcemu alebo jeho pozostalým za poskytnutie primeranej zálohy na pokrytie výdavkov 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. Dopravca môže požadovať vrátenie vyplatenej zálohy v prípade, ak škodu spôsobil cestujúci úmyselne alebo z neobstaranosti alebo ak záloha bola prijímateľovi vyplatená neoprávnene.
- 11.4 Ak je to zlučiteľné s ochranou záujmov cestujúceho, dopravca, ktorý odmieta svoju zodpovednosť, poskytne na želanie cestujúceho podporu pri uplatňovaní nárokov na náhradu škody voči tretím subjektom (prípadne postúpenie podkladov, náhľad do vyšetrovacích správ, poskytnutie dokladov atď.).



12 Strata a poškodenie majetku

- 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. Zodpovednosť pri vnútroštátnych spojeniach v štátoch, ktoré nie sú členmi EU, sa posudzuje podľa národného práva. Za úplnú alebo čiastočnú stratu, alebo poškodenie mobilného vybavenia, alebo iného osobitného vybavenia používaného OZP sa v členských štátoch EÚ, Švajčiarsku a Nórsku neuplatňuje v zmysle čl. 34 CIV žiadny finančný limit pre zodpovednosť.

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 uplatniť si u dopravcu písomne najneskôr do 12 mesiacov odo dňa, kedy ku zraneniu alebo usmrteniu došlo. Reklamácia sa uplatňuje u dopravcu, u ktorého podľa prepravnej zmluvy k udalosti došlo. Ak k udalosti došlo pri preprave náhradným dopravcom, cestujúci si 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 súvisiace dokumenty (napr. potvrdenie dopravcu o meškani).
- 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.cit-rail.org ako aj na oficiálnych internetových stránkach železničných spoločností, ktoré uplatňujú podmienky GCC-CIV/PRR alebo na predajných miestach, kde poskytujú informácie zákazníkom.

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 náhradným dopravcom, môžu byť tieto nároky uplatnené u náhradného 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 mene ktorého boli uvedené sumy vybrané.
- 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.



- 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

- 14.2.1 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).

14.3 Miesto súdu

- 14.3.1 Nároky vzniknuté na základe prepravnej zmluvy môžu byť uplatnené iba pred súdmi členských štátov Medzištátnej organizácie pre medzinárodnú železničnú prepravu (OTIF) alebo EU, 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.

14.4 Rozhodné právo

- 14.4.1 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_v2 účinného od 1. 10. 2013.