

- 1) Obchodné podmienky zákazníckeho konta ZSSK ID účinné od 24. 1. 2024 ..... str. 1 - 5  
2) Obchodné podmienky e-shopu a mobilnej aplikácie ZSSK účinné od 4. 4. 2024 ..... str. 6 - 14



# Obchodné podmienky zákazníckeho konta ZSSK ID Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. účinné od 24. 1. 2024

**Zákaznícke konto Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. (ZSSK ID) a platbu kreditom pri využívaní zákazníckeho konta ZSSK (ZSSK ID) môžu využiť fyzické a právnické osoby bez obmedzenia za predpokladu, že sa budú riadiť týmito Obchodnými podmienkami zákazníckeho konta ZSSK ID.**

## 1. Všeobecné podmienky

- 1.1** Aplikácia **zákaznícke konto** Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. (ZSSK ID), je prístupná pre zaregistrovaného zákazníka ZSSK, teda zákazníka, ktorý má vytvorené zákaznícke konto ZSSK (ZSSK ID), a to cez webové rozhranie pomocou štandardne využívaných prehliadačov, v mobilnej aplikácii ZSSK IDeme vlakom, osobne v pokladniciach a vo vlaku u vlakvedúceho.
- 1.2** Užívateľ elektronického portálu a elektronických predajných služieb ZSSK je povinný riadiť sa **Bezpečnostnými pravidlami využívania elektronických služieb ZSSK**, zverejnenými na [internetovej stránke ZSSK](#).

## 2. Registrácia ZSSK ID a spôsob jeho aktivácie

- 2.1** Pod registráciou ZSSK ID sa rozumie vytvorenie ZSSK ID pre konkrétneho zákazníka, ktoré je identifikovateľné jedinečným číslom ZSSK ID. **Jeden zákazník môže mať len jedno ZSSK ID.**
- 2.2** Registráciu ZSSK ID môže zákazník realizovať samoobslužne **v internetovej aplikácii** alebo prostredníctvom obsluhujúceho personálu v **pokladnici KVC**, a to vyplnením všetkých povinných prihlasovacích údajov uvedených v registračnom formulári. Pre prístup do ZSSK ID prostredníctvom e-shopu ZSSK a mobilnej aplikácie ZSSK IDeme vlakom je povinným údajom aj overená e-mailová adresa zákazníka a pre platbu kreditom je povinným údajom aj overené mobilné telefónne číslo. Overenie e-mailovej adresy a mobilného telefónneho čísla je realizované priamo v aplikácii ZSSK ID.
- 2.3** ZSSK ID môže mať založené zákazník aj bez vloženia kreditu, t. j. zákazník nemusí platiť kreditom, i keď má túto možnosť k dispozícii a môže ju kedykoľvek začať využívať tým spôsobom, že uskutoční prvý vklad peňazí na svoje ZSSK ID. Podmienkou však je, že pred prvým vkladom bude mať overené mobilné telefónne číslo.
- 2.4** Po ukončení registrácie ZSSK ID informuje aplikácia zákazníka o pridelenom čísle ZSSK ID a čísle registrácie (teda čísle aktuálne platného registračného preukazu ZSSK s 2D kódom, uvedeného v pravom dolnom rohu tohto preukazu) a umožní zákazníkovi vytlačiť si tento preukaz.
- 2.5** Preukaz slúži na zjednodušenie prístupu do ZSSK ID príslušného zákazníka v pokladnici alebo vo vlaku u vlakvedúceho, a to načítaním 2D kódu preukazu. Preukaz môže byť predložený vo vytlačenej podobe alebo v elektronickej podobe vo formáte PDF vo svojom prenosnom elektronickom zariadení.

## 3. Zmena údajov

- 3.1** Zmenu údajov zákazníka bude môcť zákazník vykonať priamo v **internetovej aplikácii** alebo v **pokladnici KVC** v takom rozsahu, v akom to daná aplikácia poskytuje.
- 3.2** Po ukončení zmeny údajov umožní aplikácia zákazníkovi vytlačiť si registračný preukaz ZSSK s 2D kódom.
- 3.3** Zmenu overenej e-mailovej adresy a overeného telefónneho čísla je možné vykonať iba **prostredníctvom Kontaktného centra (KC)** nepretržite na tel. č. 18 188.

## 4. Kredit

- 4.1** Kredit je súčasť ZSSK ID, ktorá obsahuje finančný kredit, ktorý môže zákazník využívať pre nákup zo svojho ZSSK ID, a to cez webové rozhranie pomocou štandardne využívaných prehliadačov, v mobilnej aplikácii ZSSK IDeme vlakom a osobne v **pokladnici KVC**.
- 4.2** Kredit je aktivovaný pripísaním prvého vkladu na ZSSK ID. Podmienkou však je, že pred prvým vkladom bude mať zákazník overené mobilné telefónne číslo v ZSSK ID.
- 4.3** Pri všetkých operáciách týkajúcich sa pohybov kreditu je potrebné, aby bol zákazník identifikovaný – pri operáciách realizovaných na predajnom mieste je potrebné, aby zákazník vždy predložil registračný preukaz ZSSK s 2D kódom, resp. iné identifikačné údaje zadané pri registrácii ZSSK ID. Pri operáciách cez webové rozhranie a mobilnú aplikáciu IDeme vlakom musí byť zákazník prihlásený vo svojom konte ZSSK ID.
- 4.4** Kredit sa skladá z dvoch častí:  
a) **kredit zákazníka** – obsahuje aktuálnu výšku finančných prostriedkov (kreditu), ktoré vložil zákazník na svoje ZSSK ID,  
b) **bonusový kredit** – obsahuje aktuálne bonusové zľavy vyčíslené v eurách, ktoré zákazník dostal od ZSSK. Každá bonusová zľava obsahuje podmienky, za ktorých je možné ju uplatniť.
- 4.5** Časť Zľavy v ZSSK ID obsahuje **extra bonusový kredit** – aktuálne bonusové zľavy vyčíslené v eurách, ktoré zákazník dostal od ZSSK za výhru v súťažiach vyhlásených ZSSK, resp. v iných mimoriadnych prípadoch. Každá bonusová zľava obsahuje podmienky, za ktorých je možné ju uplatniť.
- 4.6** **Bonusový kredit a extra bonusový kredit nie je možné uplatniť** pri nákupe týchto dokladov:
- cestovné lístky na 100 % zľavu z cestovného (CL100) a iné bezplatne vydávané cestovné doklady,
  - cestovné doklady na integrované dopravné systémy (IDS) – vydávané podľa [Prepravného poriadku Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji \(PP IDS BK\)](#) a [Prepravného poriadku Integrovaného](#)

dopravného systému Žilinského samosprávneho kraja (PP IDS ŽSK),

- medzinárodné cestovné doklady s globálnou cenou, vrátane dokladov na IC 44/45 Košice – Wien, ponuka EUROPA EXPRES a prevozné doklady na autovlak,
- medzinárodné lôžkové a ležadlové lístky,
- zákaznicke preukazy JUNIOR, KLASIK a sieťový cestovný lístok MAXI KLASIK,
- packingy,
- prolongácia zamestnaneckých cestovných výhod.

## 5. Vloženie kreditu na ZSSK ID

**5.1** Každý **vklad finančných prostriedkov na ZSSK ID** môže zákazník realizovať prostredníctvom aplikácie ZSSK ID a v **pokladnici KVC** bežnými platobnými spôsobmi. Po uskutočnení vkladu bude zákazníkovi vygenerované potvrdenie o vklade kreditu na ZSSK ID. Zákazníkovi zároveň aplikácia zašle SMS o navýšení kreditu na ZSSK ID na definované mobilné telefónne číslo.

### 5.2 Navýšenie kreditu zákazníka:

Zákazník môže vložiť ľubovoľnú sumu v rozmedzí 10 € - 500 €, pričom povolená maximálna aktuálna hodnota *kreditu zákazníka* celkom po uskutočnení vkladu je 500 €.

### 5.3 Navýšenie **bonusového kreditu** a **extra bonusového kreditu** od ZSSK:

*Bonusový kredit* od ZSSK zákazník získava:

- za každý vklad finančných prostriedkov** – v minimálnej hodnote vkladu 10 € a maximálnej hodnote vkladu 500 €, vo výške 5 % z hodnoty vkladu do *kreditu zákazníka*,
- za vrátenie cestovných dokladov** – vo výške sankcie za vrátenie cestovného dokladu uplatňovanej ZSSK v súlade s platnými podmienkami konkrétnej ponuky (*bonusový kredit* sa o výšku sankcie uplatňovanú a odúčtovanú v prospech inej spoločnosti, ktorá neostáva ZSSK, nenavýšuje).  
Sankcia za vrátenie sa uplatňuje vždy z ceny zaplatenej za cestovný doklad. Cena lístka znížená o sankciu za vrátenie cestovného dokladu bude pripísaná do časti *kreditu zákazníka*.
- za uplatnenie odškodnenia pri vnútroštátnych cestovných dokladoch v prípade meškania IC vlaku** – vo výške odškodnenia v súlade s podmienkami uvedenými v **Prepravnom poriadku ZSSK pre IC vlaky (PP ZSSK IC)**.

*Extra bonusový kredit* od ZSSK zákazník získava:

- za výhru v súťažiach vyhlásených ZSSK**, resp. v iných mimoriadnych prípadoch.

## 6. Platba kreditom/možnosti použitia kreditu

**6.1** Platbu kreditom je možné realizovať pri nákupe cestovných dokladov prostredníctvom e-shopu ZSSK, mobilnej aplikácie IDeme vlakom a v pokladnici KVC v tom prípade, ak má zákazník dostatočný zostatok kreditu na svojom ZSSK ID. Pri platbe nie je možné kombinovať platbu kreditom s inou platobnou metódou. Platbu kreditom nie je možné realizovať v prípade nákupu cestovných lístkov na IDS a pri prolongácii zamestnaneckých cestovných výhod.

**6.2** **V prípade platby kreditom má zákazník možnosť čerpať *bonusový kredit*. Čerpanie *extra bonusového kreditu* je možné pri použití bezhotovostných platobných metód.** Čerpanie *bonusového kreditu* a *extra bonusového kreditu* zníži výslednú cenu cestovného dokladu. Nie je možné kombinovať *bonusový kredit* a *extra bonusový kredit*.

**6.3** ***Bonusový kredit* a *extra bonusový kredit* môže zákazník čerpať vo forme zľavy menšej ako 100 % z ceny zakupovaného cestovného dokladu pri nákupe cestovných dokladov s minimálnou hodnotou 1 €, okrem tých, ktoré sú uvedené v ods. 4.6** – do výšky uvedenej pri konkrétnom nákupe (zľava je vždy nižšia ako pôvodná cena zakupovaného dokladu, zvyšnú sumu je potrebné zaplatiť: pri čerpaní *bonusového kreditu kreditom zákazníka*, pri čerpaní *extra bonusového kreditu* bezhotovostnou platobnou metódou).

**6.4** Pri platbe kreditom má zákazník na výber dve možnosti nastavenia autorizácie platby: zaslanie jednorazového potvrdzovacieho **SMS kódu** na mobilné telefónne číslo zákazníka alebo zvolenie trvalého **PIN kódu**.

Možnosť zmeny nastavenia spôsobu autorizácie kreditom má zákazník po prihlásení do svojho ZSSK ID v časti „Bezpečnosť – Autorizácia platieb kreditom“, kde si zmení nastavený spôsob autorizácie z SMS na PIN. PIN kód musí mať presne 4 znaky a môže obsahovať len čísla bez medzier. Zmenu zákazník potvrdzuje SMS kódom. Zmena autorizácie z PIN kódu na SMS kód je taktiež možná.

V prípade, ak zákazník zabudne PIN kód alebo ho chce zmeniť na nový, môže tak urobiť po prihlásení do svojho ZSSK ID, v časti „Bezpečnosť“.

Všetky zmeny nastavenia spôsobu autorizácie platby, ktoré si vie zákazník zmeniť online, je možné vykonať aj v **pokladnici KVC**.

**6.5** V prípade voľby spôsobu platby kreditom aplikácia predaja vyzve zákazníka na zadanie potvrdzovacieho SMS kódu, ktorý mu bol doručený na mobilné telefónne číslo, v lehote uvedenej v SMS alebo na zadanie trvalého PIN kódu. V prípade nákupu v **pokladnici KVC** ho zákazník zadá prostredníctvom PIN PAD klávesnice POS terminálu, prípadne ho nadiktuje obsluhujúcemu personálu.

## 7. Vrátenie cestovného dokladu zaplateného *kreditom zákazníka* a cestovného dokladu, pri ktorého kúpe bol čerpaný *extra bonusový kredit*

**7.1** Cestovný doklad zaplatený *kreditom zákazníka* a cestovný doklad, pri ktorého kúpe bol čerpaný *extra bonusový kredit*, je možné vrátiť:

- bez zářky sankcie za vrátenie – pri vrátení do ZSSK ID – len ak bol cestovný doklad zaplatený *kreditom zákazníka*** v prípade, ak zákazník zvolí vyplatenie návratku do ZSSK ID, z ktorého bol nákup zrealizovaný, bude mu do ZSSK ID vrátená celá suma zaplatená za cestovný doklad nasledujúco:
  - *bonusový kredit*, resp. *extra bonusový kredit* sa navýši o **bonusové zľavy** (s pôvodnými podmienkami) **použité pri nákupe lístka**,
  - *bonusový kredit* sa navýši o **sumu sankcie za vrátenie**,

- *kredit zákazníka* sa navýši o **sumu zaplatenú za cestovný doklad** po odpočítaní sankcie za vrátenie,
- b) **so zrážkou sankcie za vrátenie – pri vrátení na bankový účet** (len pri vrátení internetového dokladu (ITD) v internetovej aplikácii a v mobilnej aplikácii IDeme vlakom)  
v prípade, ak zákazník zvolí vyplatenie návratku na bankový účet, návratok sa zrealizuje nasledovne:
- *bonusový kredit, resp. extra bonusový kredit* sa navýši o **bonusové zľavy** (s pôvodnými podmienkami) **použité pri nákupe lístka**,
  - **suma zaplatená za cestovný doklad po odpočítaní sankcie za vrátenie** bude vrátená na bankový účet zadaný zákazníkom,
- c) **so zrážkou sankcie za vrátenie – pri vrátení v hotovosti** (len pri vrátení dokladu v pokladnici KVC)  
v prípade, ak zákazník zvolí vyplatenie návratku v hotovosti, návratok sa zrealizuje nasledujúco:
- *bonusový kredit, resp. extra bonusový kredit* sa navýši o **bonusové zľavy** (s pôvodnými podmienkami) **použité pri nákupe lístka**,
  - **suma zaplatená za cestovný doklad po odpočítaní sankcie za vrátenie** bude zákazníkovi vyplatená v hotovosti.
- 7.2 V prípade, že sa zákazník vzdá cesty pred nástupom z dôvodu mimoriadnosti a preukázateľne **z dôvodov na strane predajcu** (meškanie vlaku, štrajk, kalamita, nehoda na trati), môže zákazník vrátiť cestovný doklad:
- a) v 1. deň platnosti (ITD v lehotách v súlade s Obchodnými podmienkami e-shopu ZSSK, ods. 3.1.) v pokladnici KVC – v takomto prípade mu bude prípadný návratok bez odpočítania sankcie za vrátenie vyplatený v hotovosti alebo vrátený do ZSSK ID vo forme navýšenia *kreditu zákazníka* a *bonusový kredit, resp. extra bonusový kredit* sa navýši o bonusové zľavy (s pôvodnými podmienkami), ktoré boli použité pri nákupe lístka,
- b) neskôr je vrátenie dokladu realizované na základe podania písomnej žiadosti spolu s cestovným dokladom (priamym zaslaním na adresu ZSSK (*pozri bod 14*) alebo podaním žiadosti v pokladnici) – v takomto prípade bude prípadný návratok bez odpočítania sankcie za vrátenie poukázaný len na bankový účet, ktorý zákazník uvedie v písomnej žiadosti.
- 7.3 **Pri vrátení cestovných dokladov do ZSSK ID je potrebná identifikácia prihlášením sa do ZSSK ID.**
- 7.4 **Pri čiastočnom vrátení** cestovného dokladu zaplateného kreditom sa uznaná suma nevracia do ZSSK ID, ale sa:
- a) vyplatí v hotovosti, ak si zákazník návratok uplatní v pokladnici ZSSK na stanici alebo
- b) poukáže na bankový účet, ktorý zákazník uvedie v písomnej žiadosti zaslanej na adresu ZSSK (*pozri bod 14*) spolu s cestovným dokladom.
- 7.5 **Sankcia za vrátenie** sa uplatňuje vždy **z ceny zaplatenej za cestovný doklad** v súlade s platnými podmienkami konkrétnej ponuky.
- 7.6 Vo výnimočných prípadoch sa pri vrátení cestovného dokladu nemusí suma vrátiť do ZSSK ID ihneď. Transakcia sa uvoľní a v pohyboch zobrazí až v nasledujúci pracovný deň.

## 8. Uplatnenie odškodnenia za meškanie InterCity (IC) vlaku v súlade s podmienkami uvedenými v PP ZSSK IC

- 8.1 V prípade, **ak bol vnútroštátny cestovný doklad na IC vlak zakúpený zo ZSSK ID cestujúceho alebo majiteľ ZSSK ID pri kúpe vnútroštátneho cestovného dokladu na IC vlak pre inú osobu zadal jej registračné číslo z preukazu zákazníka** (teda ak je na cestovnom doklade vytlačené registračné číslo z preukazu zákazníka cestujúceho), či už v pokladnici, v e-shope ZSSK alebo v mobilnej aplikácii IDeme vlakom, je možné uplatniť odškodnenie za meškanie IC vlaku (ďalej „odškodnenie“):
- a) **v lehote 2 pracovných dní až 10 dní po ukončení cesty – cestujúci realizuje odškodnenie samoobslužne v internetovej aplikácii svojho ZSSK ID, časť „Odškodnenie“:**
- po vyplnení 16-miestneho čísla cestovného dokladu na IC vlak, pre ktorý sa uplatňuje odškodnenie,
  - odškodnenie je možné realizovať len v prípade, ak má cestujúci na príslušnom cestovnom doklade na IC vlak uvedené registračné číslo z preukazu zákazníka, a zároveň má aktívovanú platbu kreditom. Odškodnenie je realizované do kreditnej časti ZSSK ID prislúchajúceho k registračnému číslu zákazníka, bez ohľadu na to, z akého ZSSK ID bol doklad uhradený,
  - **suma odškodnenia** bude pripísaná do *bonusového kreditu*.
- b) **v lehote od ukončenia cesty až do 12 mesiacov po ukončení cesty – v ktorejkoľvek pokladnici alebo na adrese ZSSK (*pozri bod 14*):**
- **ak bol cestovný doklad na IC vlak kupovaný v pokladnici** – je potrebné v písomnej požiadavke uviesť identifikačné údaje zákazníka (meno, priezvisko, adresu, číslo bankového účtu) a priložiť originál cestovného dokladu na IC vlak,
  - **v prípade internetového dokladu na IC vlak (ITD IC)** – je potrebné v e-mailovej alebo písomnej požiadavke uviesť identifikačné údaje zákazníka (meno, priezvisko, adresu, číslo bankového účtu) a pripojiť aj ITD IC (stačí uviesť jeho 16-miestne číslo),
  - **suma odškodnenia** bude zákazníkovi zaslaná na uvedený bankový účet.

## 9. Transakčné pohyby kreditu

- 9.1 Používaním platby kreditom dochádza k transakčným pohybom. Sú k dispozícii v aplikácii ZSSK ID v časti Kredit, kde je uvedený aj aktuálny zostatok *kreditu zákazníka* a *bonusového kreditu*. Po rozkliknutí položky „Zobraziť pohyby“ sa zobrazia údaje o príslušných transakciách. V záložke Neukončené transakcie sa nachádza aktuálna transakcia, ktorá nebola nepotvrdená SMS alebo PIN kódom. Ide o zadržané finančné prostriedky, ktoré boli použité pri nákupe. Táto suma znižuje disponibilný zostatok *kreditu zákazníka* alebo *bonusového kreditu*. K uvoľneniu finančných prostriedkov, ktoré sa nachádzajú v Neukončených transakciách, dôjde do 20 minút.
- 9.2 Aktuálny zostatok *extra bonusového kreditu* je uvedený v aplikácii ZSSK ID v časti Zľavy. Po rozkliknutí príslušnej zľavy (*extra bonusového kreditu*) sa zobrazia transakcie súvisiace s využívaním tejto zľavy (*extra bonusového kreditu*).

### 9.3 Typy transakčných pohybov kreditu:

- a) **pri vložení kreditu na ZSSK ID:**
  - **Dobitie kreditu online/v pokladnici** – navýšenie *kreditu zákazníka* vkladom finančných prostriedkov zákazníka na svoje ZSSK ID,
  - **Bonus za dobíťie kreditu online/v pokladnici** – navýšenie *bonusového kreditu* od ZSSK za vklad finančných prostriedkov vo výške 5 % z hodnoty vkladu finančných prostriedkov zákazníka na svoje ZSSK ID.
- b) **pri platbe kreditom/použití kreditu:**
  - **Čerpanie kreditu pri online nákupe/v pokladnici** – použitie *kreditu zákazníka* za zaplatenie zakupovaného cestovného dokladu,
  - **Využitie zľavy pri online nákupe/v pokladnici** – použitie *bonusového kreditu* (bonusových zliav) za účelom zníženia výslednej ceny zakupovaného cestovného dokladu.
- c) **pri vrátení cestovného dokladu zaplateného kreditom:**
  - **Uvoľnenie kreditu za online vrátenie dokladu/zrušený doklad v pokladnici** – navýšenie *kreditu zákazníka* o sumu zaplatenú za cestovný doklad po odpočítaní sankcie za vrátenie (ak bol vrátený z dôvodov na strane zákazníka) alebo bez odpočítania sankcie za vrátenie (ak bol vrátený z dôvodov na strane predajcu),
  - **Bonus za online vrátenie dokladu do konta/vrátenie dokladu do konta v pokladnici** – navýšenie *bonusového kreditu* o sumu sankcie za vrátenie, ktorá prislúcha ZSSK (podľa 5.3 b)),
  - **Vrátenie použitých zliav za online vrátenie dokladu/doklad zrušený v pokladnici** – navýšenie *bonusového kreditu* o bonusové zľavy (s pôvodnými podmienkami) použité pri nákupe lístka. V transakčných pohyboch sa zobrazí v lehote do 20 minút od vrátenia cestovného dokladu.
- d) **pri uplatnení odškodnenia v prípade meškania InterCity (IC) vlaku:**
  - **Odškodnenie za meškajúci IC vlak** – navýšenie *bonusového kreditu* od ZSSK za uplatnenie odškodnenia pri vnútroštátnych cestovných dokladoch v prípade meškania IC vlaku vo výške odškodnenia v súlade s podmienkami uvedenými v **PP ZSSK IC**.
- e) **pri vyplatení kreditu zákazníka:**
  - **Vyplatenie kreditného zostatku** – prevod zostatku *kreditu zákazníka* na bankový účet zákazníka,
  - **Vyplatenie zostatku odškodnenia za meškajúci IC vlak** – prevod zostatku *bonusového kreditu* za uplatnenie odškodnenia v prípade meškania IC vlaku na bankový účet zákazníka,
  - **Zrušenie zliav pri vyplatení kreditného zostatku** – zrušenie *bonusového kreditu* za vklad finančných prostriedkov a za vrátenie cestovných dokladov (nazbieraná suma *bonusového kreditu* za vklad finančných prostriedkov a za vrátenie cestovných dokladov sa nevypláca).

## 10. Vyplatenie kreditu

- 10.1** Požiadat o vyplatenie kreditu je možné písomne na adrese ZSSK (pozri bod 14). Vyplatenie je možné len v plnej výške zostatku *kreditu zákazníka*, čiastočné vyplatenie nie je možné. Súčasne s vyplatením zostatku *kreditu zákazníka* dochádza k vyplateniu plnej výšky zostatku *bonusového kreditu* za uplatnenie odškodnenia v prípade meškania IC vlaku. Vyplatením kreditu stráca zákazník nárok na nazbieranú sumu *bonusového kreditu* za vklad finančných prostriedkov a za vrátenie cestovných dokladov, a na nazbieranú sumu *extra bonusového kreditu*, ktorá bude týmto zrušená.
- 10.2** V žiadosti o vyplatenie je potrebné uviesť aj číslo účtu, na ktorý zákazník žiada zaslať zostatok kreditu. Suma zostatku vloženého *kreditu zákazníka* znížená o sankciu vo výške 5 % a suma zostatku *bonusového kreditu* za uplatnenie odškodnenia v prípade meškania IC vlaku bude zákazníkovi vrátená na uvedené číslo účtu najneskôr do 30 dní od podania žiadosti o vyplatenie. Zostatok menší ako 1 EUR sa nevracia.
- 10.3** Vyplatením *kreditu zákazníka* zostáva ZSSK ID v platnosti bez *kreditu zákazníka* a bez *bonusového kreditu* a *extra bonusového kreditu*.
- 10.4** Vyplatenie kreditu zákazníka nebráni zákazníkovi v opätovnom vklade finančných prostriedkov do ZSSK ID.

## 11. Reklamácie ZSSK ID

- 11.1** ZSSK nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu, ktorá vznikne zákazníkovi tým, že nemôže v určitom okamihu využívať služby konta podľa ustanovení týchto OP ZSSK ID.
- 11.2** Zákazník podáva reklamáciu v písomnej forme, v ktorej uvedie svoje identifikačné údaje (meno, priezvisko, adresu, registračné číslo z preukazu zákazníka, číslo zákaznickeho konta ZSSK ID), dôvod reklamácie a priloží doklady, ktorých sa reklamácia týka a doklady osvedčujúce oprávnenosť jeho nároku.
- 11.3** Reklamácia bude vybavená najneskôr do 30 dní od jej prijatia.

## 12. Zrušenie ZSSK ID zo strany zákazníka

- 12.1** Zrušenie ZSSK ID je možné priamo v aplikácii ZSSK ID alebo písomne na adrese ZSSK (pozri bod 14).
- 12.2** V prípade, ak ZSSK ID obsahuje vložený *kredit zákazníka* a/alebo *bonusový kredit* za uplatnenie odškodnenia v prípade meškania IC vlaku, v žiadosti o zrušenie ZSSK ID je potrebné uviesť aj číslo účtu, na ktorý zákazník žiada zaslať zostatok kreditu. Suma zostatku vloženého *kreditu zákazníka* znížená o sankciu vo výške 5 % a suma zostatku *bonusového kreditu* za uplatnenie odškodnenia v prípade meškania IC vlaku bude zákazníkovi vrátená na uvedené číslo účtu najneskôr do 30 dní od zrušenia ZSSK ID. Zrušením ZSSK ID zákazník stráca nárok na nazbieranú sumu *bonusového kreditu* za vklad finančných prostriedkov a za vrátenie cestovných dokladov, a na nazbieranú sumu *extra bonusového kreditu*.
- 12.3** Operáciu zrušenia ZSSK ID nie je možné vrátiť späť a konto po zrušení obnoviť. Zrušením ZSSK ID dôjde zároveň k zrušeniu všetkých registrácií priradených k danému ZSSK ID, ako aj *bonusového kreditu* a *extra bonusového kreditu*.
- 12.4** Pri novej registrácii ZSSK ID je zákazník považovaný za nového zákazníka.



## 13. Zrušenie ZSSK ID zo strany ZSSK

- 13.1** Z dôvodu ochrany osobných údajov môžu byť osobné údaje poskytnuté za účelom zriadenia ZSSK ID spracúvané na účel, na ktorý boli získané a len počas lehoty, ktorá je nevyhnutná na dosiahnutie tohto účelu. Z uvedeného dôvodu je ZSSK oprávnená zrušiť ZSSK ID, ktoré nevykazuje žiadnu aktivitu.
- 13.2** **ZSSK ID, ktoré nevykazuje žiadnu aktivitu počas obdobia 36 mesiacov, bude zo strany ZSSK zrušené.**
- 13.3** Za aktivitu sa považuje akýkoľvek z nižšie vymenovaných úkonov:
- nákup cestovného dokladu pre konkrétneho držiteľa ZSSK ID, jeho psa, bicykel alebo batožinu v e-shope ZSSK, v mobilnej aplikácii IDeme vlakom, v pokladnici ZSSK alebo vo vlaku u vlakvedúceho,
  - nákup cestovného dokladu zo ZSSK ID pre inú osobu, jej psa, bicykel alebo batožinu v e-shope ZSSK alebo v mobilnej aplikácii IDeme vlakom,
  - uskutočnenie akéhokoľvek transakčného pohybu súvisiaceho s využívaním platby kreditom (*pozri bod 7*) v e-shope ZSSK, v mobilnej aplikácii IDeme vlakom, v pokladnici alebo vo vlaku u vlakvedúceho,
  - príhlásenie sa do ZSSK ID cez webové rozhranie pomocou štandardne využívaných prehliadačov a mobilnej aplikácie ZSSK IDeme vlakom (aj bez zakúpenia cestovného dokladu),
  - uskutočnenie zmeny údajov vo svojom ZSSK ID alebo overenie e-mailovej adresy a mobilného telefónneho čísla,
  - interakcia konkrétneho držiteľa ZSSK ID na priamy e-mail marketing (napr. otvorenie e-mailu doručeného na e-mailovú adresu viazanú ku konkrétnemu ZSSK ID).
- 13.4** V prípade, ak ZSSK ID obsahuje vložený *kredit zákazníka* a/alebo *bonusový kredit* za uplatnenie odškodnenia v prípade meškania IC vlaku, ZSSK vyzve držiteľa ZSSK ID na poslednom uvedenom kontaktnom údaji o uvedenie čísla účtu, na ktorý zákazník žiada zaslať zostatok kreditu. Suma zostatku vloženého *kreditu zákazníka* znížená o sankciu vo výške 5 % a suma zostatku *bonusového kreditu* za uplatnenie odškodnenia v prípade meškania IC vlaku bude zákazníkovi (alebo jeho právnomu nasledovníkovi) vrátená na uvedené číslo účtu najneskôr do 30 dní od doručenia žiadosti. Zrušením ZSSK ID zákazník stráca nárok na nazbieranú sumu *bonusového kreditu* za vklad finančných prostriedkov a za vrátenie cestovných dokladov, a na nazbieranú sumu *extra bonusového kreditu*, ktorá bude týmto zrušená.
- 13.5** Operáciu zrušenia ZSSK ID nie je možné vrátiť späť a konto po zrušení obnoviť. Zrušením ZSSK ID dôjde zároveň k zrušeniu všetkých registrácií priradených k danému ZSSK ID, ako aj *bonusového kreditu* a *extra bonusového kreditu*.
- 13.6** Pri novej registrácii do ZSSK ID je zákazník považovaný za nového zákazníka.

## 14. Kontakt

### REKLAMÁCIA VNÚTROŠTÁTNA

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s.  
 Rožňavská 1 (pracovisko Žabotova 12)  
 832 72 Bratislava 3  
[reklamacie@slovakrail.sk](mailto:reklamacie@slovakrail.sk)

## 15. Záverečné ustanovenia

- 15.1** ZSSK zverejňuje OP ZSSK ID na svojej internetovej stránke [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk). OP ZSSK ID platia aj po skončení právneho vzťahu zákazníka a ZSSK, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov.
- 15.2** Osobné údaje poskytnuté za účelom registrácie zákazníka v ZSSK ID môžu byť použité na účely priameho marketingu. Právnym základom pre spracúvanie osobných údajov na účely priameho marketingu je článok 6. ods. 1 písm. f) všeobecného nariadenia o ochrane údajov (GDPR) – spracúvanie je nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje prevádzkovateľ alebo tretia strana.
- 15.3** Úplné informácie o ochrane osobných údajov v rámci ZSSK, ako aj o právach zákazníka vo vzťahu k ochrane osobných údajov a možnosti kontaktu za účelom ich uplatnenia, môže zákazník získať na adrese [www.zssk.sk/ochrana-osobnych-udajov](http://www.zssk.sk/ochrana-osobnych-udajov).

## 16. Identifikácia predajcu

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s., Rožňavská 1, 832 72 Bratislava 3, Slovensko  
 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddieli: Sa, vložka č. 3497/B  
 IČO 35 914 939  
 DIČ 2021920076  
 IČ DPH: SK 2021920076



# Obchodné podmienky e-shopu a mobilnej aplikácie Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. účinné od 4. 4. 2024

**Predaj internetových cestovných dokladov Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. (ZSSK) je prevádzkovaný v e-shope ZSSK na [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk) (ďalej „e-shop“) a v mobilnej aplikácii ZSSK IDeme vlakom (ďalej „mobilná aplikácia“) pre mobilné zariadenia s operačným systémom Android, iOS a HarmonyOS (zariadenia Huawei), a riadi sa týmito Obchodnými podmienkami e-shopu a mobilnej aplikácie ZSSK (ďalej „obchodné podmienky“).**

Užívateľ elektronického portálu a elektronických predajných služieb ZSSK je povinný riadiť sa **Bezpečnostnými pravidlami využívania elektronických služieb ZSSK**, zverejnenými na [internetovej stránke ZSSK](#).

**Informácia o ochrane osobných údajov** dotknutých osôb je zverejnená na [internetovej stránke ZSSK](#).

## 1. Základné podmienky

### 1.1 Lehoty na výdaj a podmienky platnosti

ZSSK umožňuje vydávať online nasledujúce typy internetových cestovných dokladov (ďalej „ITD“):

#### 1.1.1 Prostredníctvom e-shopu dostupného online na internetovej adrese [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk):

- a) **jednorazové cestovné doklady (cestovné lístky, miestenky, ležadlové a lôžkové lístky)** – prostredníctvom vyhľadania spojenia podľa druhu poskytovaných služieb vo vybranom spojení (trieda, typ miesta):
  - **vnútroštátne** – na vnútroštátny úsek všetkých typov vlakov,
  - **medzinárodné** – na vybrané medzinárodné vlaky ČD, ÖBB, MÁV, PKP, UŽ, DB a SBB,
- b) **časové cestovné lístky na opakované cesty** – prostredníctvom vyhľadania spojenia:
  - **traťové a žiacke traťové cestovné lístky týždenné/mesačné,**
  - **žiacke mesačné traťové cestovné lístky na 100 % zľavu z cestovného na opakované cesty,**
  - **časové sieťové cestovné lístky na trate Tatranských elektrických železníc a Ozubnicovej železnice (TEŽ a OŽ) 24-hodinové/3-dňové/týždenné/mesačné,**
  - **ako predplatné cestovné lístky (ďalej „PCL“) na integrovaný dopravný systém (ďalej „IDS“) prostredníctvom samostatného formulára,**
- c) **cestovné doklady na prepravu batožiny a bicykla, jednorazové a časové (traťové a sieťové) na vnútroštátny úsek všetkých typov vnútroštátnych vlakov a vybraných medzinárodných vlakov** – prostredníctvom vyhľadania spojenia podľa druhu poskytovaných služieb vo vybranom spojení,
- d) **cestovné doklady na prepravu autovlakom** – prostredníctvom vyhľadania spojenia podľa druhu poskytovaných služieb vo vybranom spojení.

#### 1.1.2 Prostredníctvom mobilnej aplikácie dostupnej na stiahnutie v obchodoch **Google Play**, **App Store** a **AppGallery**:

- a) **jednorazové cestovné doklady** – prostredníctvom vyhľadania spojenia podľa druhu poskytovaných služieb vo vybranom spojení (trieda, typ miesta):
  - **vnútroštátne** – na vnútroštátny úsek všetkých typov vlakov,
  - **medzinárodné** – na vybrané medzinárodné vlaky ČD, ÖBB, MÁV, PKP, UŽ, DB a SBB,
- b) **časové cestovné lístky na opakované cesty:**
  - **traťové a žiacke traťové cestovné lístky týždenné/mesačné,**
  - **žiacke mesačné traťové cestovné lístky na 100 % zľavu z cestovného na opakované cesty,**
  - **časové sieťové cestovné lístky na trate Tatranských elektrických železníc a Ozubnicovej železnice (TEŽ a OŽ) 24-hodinové/3-dňové/týždenné/mesačné,**
- c) **cestovné doklady na prepravu batožiny a bicykla jednorazové na vnútroštátny úsek všetkých typov vnútroštátnych vlakov a vybraných medzinárodných vlakov** – prostredníctvom vyhľadania spojenia podľa druhu poskytovaných služieb vo vybranom spojení,
- d) **cestovné doklady na prepravu batožiny a bicykla časové (traťové a sieťové) na vnútroštátny úsek všetkých typov vnútroštátnych vlakov a vybraných medzinárodných vlakov (okrem IC vlakov).**

<b>Lehoty na výdaj ITD a základné podmienky platnosti</b> (Všetky uvedené lehoty sa vzťahujú na pravidelný čas podľa platného cestovného poriadku.)			
<b>SPOLOČNÉ PODMIENKY:</b>			
<b>ITD je neprenosný, platí iba pre cestujúceho, ktorého osobné údaje sú na ňom uvedené a príslušný počet spolucestujúcich, ak pri konkrétnej ponuke nie je uvedené inak.</b>			
<b>Zakúpené miesto (pre osobu, batožinu, bicykel, resp. vozidlo) platí len vo vlaku a v deň uvedený na ITD.</b>			
<b>ITD je možné zakúpiť najskôr 60 dní pred cestou, ak pri konkrétnej ponuke nie je uvedené inak.</b>			
<b>vnútroštátne cestovné doklady</b>	cestovný doklad na InterCity (IC) vlak	do odchodu IC vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený.
	cestovný lístok s miestenkou	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený. V prípade nevyužitia tohto vlaku platí ITD na rovnakej trase s nástupom cesty v prvý deň platnosti takto: a) ITD pre platiacich cestujúcich (okrem ITD s CL100) – v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku okrem IC vlaku, b) ITD s CL100 – v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku okrem vlakov kategórie R, Ex, EC, EN, SC, rjx. (Použitie ITD z nástupnej do cieľovej stanice celkom alebo čiastočne po inej trati a použitie vyššej vozňovej triedy alebo vlaku vyššieho druhu je možné v súlade s PP ZSSK.)
	samostatná miestenka, SC príplatok s miestom		
	samostatný cestovný lístok bez miesta (miestienky, lôžkového/ležadlového lístka)		
	cestovný lístok s lôžkovým alebo ležadlovým lístkom	najneskôr 2 hodiny pred odchodom vlaku, v ktorom je radený lôžkový/ležadlový vozeň, z východiskovej stanice	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený, iba v tej kategórii miesta, ktorá je na ITD uvedená.
	samostatný lôžkový alebo ležadlový lístok	najneskôr 24 hodín pred odchodom vlaku z východiskovej stanice	
	ponuka SLOVAK EXPRES na vybrané vnútroštátne nočné vlaky	najneskôr 24 hodín pred odchodom vlaku z východiskovej stanice	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený, iba v tej kategórii miesta, ktorá je na ITD uvedená.
<b>medzinárodné cestovné doklady</b>	cestovný lístok medzi ZSSK a ČD (aj na úsek ČD)	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	ITD platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený. V neskorších vlakoch na rovnakej trase platí za podmienky nástupu cesty v prvý deň platnosti nasledujúco: a) ITD v rámci ponuky EUROPA REGIONAL – v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku kategórie Os, REX a R (na úseku Kúty – Břeclav platí vo všetkých vlakoch) do 6. hodiny nasledujúceho dňa, b) ITD v rámci ponuky EUROPA STANDARD (t. j. ostatné lístky mimo EUROPA REGIONAL) – v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku do 24. hodiny nasledujúceho dňa.
	ponuka EUROPA EXPRES do/z: ČR, Rakúska, Maďarska, Nemecka (cez ČR alebo cez Rakúsko), Švajčiarska (cez Rakúsko) a Poľska (cez ČR)	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený.
	miestienka a SC príplatok s miestom na vybrané medzinárodné vlaky do/z: ČR, Rakúska, Nemecka, Švajčiarska a Poľska		
	cestovný doklad na InterCity (IC) vlak 44/45 Košice – Wien		
	lôžkový alebo ležadlový lístok medzi ZSSK a ČD	najneskôr 2 hodiny pred odchodom vlaku z východiskovej stanice	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený.

<b>Lehoty na výdaj ITD a základné podmienky platnosti</b>		
(Všetky uvedené lehoty sa vzťahujú na pravidelný čas podľa platného cestovného poriadku.)		
	<b>ponuka EUROPA REGIONAL WIEN TICKET a EUROPA REGIONAL medzi ZSSK a ÖBB</b>	<b>najneskôr v deň platnosti cestovného lístka</b>
	<b>cestovný lístok medzi ZSSK a MÁV-START</b>	<b>do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho</b>
	<b>ponuka EUROPA REGIONAL medzi ZSSK a PKP</b>	<b>najneskôr v deň platnosti cestovného lístka</b>
	<b>ponuka Košice – Mukačevo</b>	<b>do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho</b>
	<b>preprava vozidla autovlakom v rámci ZSSK (prevozný lístok), cestovné a miesto (miestenka, lôžkový/ležadlový lístok) pre cestujúcich (vodiča a príslušného počtu spolucestujúcich)</b>	<b>najneskôr 3 hodiny pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho</b>
	<b>preprava vozidla autovlakom medzi ZSSK a ČD (prevozný lístok), cestovné a miesto (lôžkový/ležadlový lístok) pre cestujúcich (vodiča a príslušného počtu spolucestujúcich)</b>	<b>najneskôr 2 hodiny pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho</b>
	<b>traťové cestovné lístky (TCL) a žiacke TCL v rámci ZSSK</b>	<b>najneskôr v prvý deň platnosti cestovného lístka</b>
	<b>žiacke mesačné traťové cestovné lístky na 100 % zľavu z cestovného v rámci ZSSK</b>	
	<b>časové sieťové cestovné lístky na trate Tatranských elektrických železníc a Ozubnicovej železnice (TEŽ a OŽ)</b>	
	<b>časové cestovné lístky na batožinu a bicykel (traťové, sieťové) v rámci ZSSK</b>	
	<b>predplatné cestovné lístky na Integrovaný dopravný systém v Bratislavskom kraji (PCL IDS BK)</b>	<b>najskôr 30 dní pred začiatkom platnosti PCL IDS BK a najneskôr v deň, ktorý predchádza prvému dňu platnosti PCL IDS BK</b>
	<b>predplatné cestovné lístky na Integrovaný dopravný systém Žilinského samosprávneho kraja (PCL IDS ŽSK)</b>	<b>najskôr 30 dní pred začiatkom platnosti PCL IDS ŽSK a najneskôr v prvý deň platnosti PCL IDS ŽSK</b>
<p><b>ITD platí na 1 cestu tam a 1 cestu späť na zakúpenej trase v deň, na ktorý bol zakúpený, a to:</b></p> <p>a) v ktoromkoľvek vlaku ZSSK okrem vlakov IC 44/45 a rjx 160/167;</p> <p>b) v ktoromkoľvek vlaku regionálnej a prímestskej dopravy ÖBB (vlaký ÖBB kategórie Os, REX, S-Bahn), pričom cestu tam je potrebné nastúpiť v prvý deň platnosti ITD a cestu späť je potrebné ukončiť do 4. hodiny nasledujúceho dňa.</p> <p>ITD stráca platnosť ukončením cesty späť.</p> <p><b>Vrátenie ITD z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné.</b></p>		
<p><b>ITD platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený. V neskorších vlakoch na rovnakej trase platí nasledujúco:</b></p> <p>a) ITD v rámci ponuky EUROPA REGIONAL – v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku do 24. hodiny prvého dňa platnosti,</p> <p>b) ITD v rámci ponuky EUROPA STANDARD (t. j. ostatné lístky mimo EUROPA REGIONAL) – v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku do 24. hodiny nasledujúceho dňa.</p> <p><b>Vrátenie ITD EUROPA REGIONAL z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné.</b></p>		
<p><b>ITD platí na 1 cestu tam a 1 cestu späť na zakúpenej trase v deň, na ktorý bol zakúpený, pričom cestu späť je potrebné ukončiť do 4. hodiny nasledujúceho dňa.</b></p> <p>ITD stráca platnosť ukončením cesty späť.</p> <p><b>Vrátenie ITD z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné.</b></p>		
<b>Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený.</b>		
<p><b>ITD na prepravu vozidla a cestovné pre cestujúcich - platí iba pre vozidlo, ktoré je na ňom uvedené, vodiča, ktorého osobné údaje sú na ňom uvedené a príslušný počet spolucestujúcich.</b></p>		
<p><b>ITD neplatí ako cestovný doklad. Rozhodujúcim je načítanie BČK so zakúpeným PCL IDS kontrolným zariadením v dopravnom prostriedku. BČK so zakúpeným PCL IDS je neprenosná, platí pre cestujúceho, ktorého údaje sú na nej uvedené.</b></p>		
<p>Ak bol PCL IDS ŽSK zakúpený v prvý deň jeho platnosti, jeho prvé použitie je možné po 4 hodinách od zakúpenia.</p>		



**ITD, ktorý je kupujúcemu zaslaný na ním zadanú e-mailovú adresu a ktorý je tiež možné stiahnuť po realizácii úspešného nákupu a následne vytlačiť, je plnohodnotným daňovým dokladom.**

## 1.2 Doplňujúce podmienky

### 1.2.1 Ponuka SLOVAK EXPRES

Ponuka SLOVAK EXPRES je balík s globálnou cenou, ktorý zahŕňa cestovný lístok a miesto, a to miesto na sedenie, lôžko (typu Single, Double alebo Triple) alebo ležadlo (4-miestne alebo 6-miestne), podľa ponuky vybraného vlaku. Počet cestovných dokladov je obmedzený. Ponuka je určená na všetky relácie vybraných vlakov.

### 1.2.2 Medzinárodné cestovné doklady EUROPA EXPRES do/z: ČR, Rakúska, Maďarska, Nemecka (cez ČR alebo cez Rakúsko), Švajčiarska (cez Rakúsko) a Poľska (cez ČR)

Ide o jednorazový cestovný lístok bez miesta (miesteny, lôžka, ležadla). Počet cestovných dokladov je obmedzený. Ponuka je určená na predaj medzi všetkými stanicami ZSSK a vymenovaných krajín s medzinárodným výpravným oprávnením, t. j. z/do všetkých staníc, kde je možné zakúpiť medzinárodný cestovný lístok aj v pokladniciach.

Ponuka **neplatí vo vlakoch**: Nightjet a v nočných vlakoch na území Rakúska.

Ponuka je k dispozícii pre také vlakové spojenie, pri ktorom je čas príchodu vlaku do cieľovej stanice cestujúceho najneskôr do 24. hodiny druhého dňa. Nástup cesty je možný len v prvý deň platnosti lístka.

Ponuku EUROPA EXPRES je možné zakúpiť pre dospelého cestujúceho a do všetkých vymenovaných krajín okrem Poľska aj pre dieťa vo veku od 6 do 16 rokov, pričom ponuka EUROPA EXPRES pre dieťa platí len súčasne s ponukou EUROPA EXPRES pre dospelého, samostatne alebo s iným druhom cestovného vo vlaku nebude uznaná. Bližšie podmienky sú uvedené na [internetovej stránke](#).

Zakúpenie ponuky je možné v smere z vybranej stanice ZSSK do stanice v niektorej z vymenovaných krajín a opačne. ITD je vydávaný osobitne na cestu TAM a osobitne na cestu SPÄT.

#### UPOZORNENIE:

**Vrátenie ITD** s ponukou EUROPA EXPRES **do/z Nemecka** (cez ČR alebo cez Rakúsko), **Švajčiarska** (cez Rakúsko) a **Poľska** (cez ČR) z dôvodov na strane cestujúceho **nie je možné**.

### 1.2.3 Medzinárodné cestovné doklady EUROPA REGIONAL WIEN TICKET a EUROPA REGIONAL medzi ZSSK a ÖBB

Ponuka EUROPA REGIONAL WIEN TICKET a EUROPA REGIONAL sú zvýhodnené **jednodňové** spiatocné cestovné lístky na 2. vozňovú triedu bez miesta (miesteny, lôžka, ležadla) určené na jednu cestu z vybraných staníc na Slovensku do vybraných staníc v Rakúsku a na jednu cestu späť, cez pohraničné priechodové stanice Kitzsee Gr. a Marchegg Gr. medzi Slovenskom (ZSSK) a Rakúskom (ÖBB).

V cene ponúk je preprava jedného bicykla na úseku Bratislava – Viedeň a späť.

Ponuky **neplatia vo vlakoch IC 44/45 a rjx 160/167**.

Bližšie podmienky a cenníky sú uvedené na [internetovej stránke](#).

Prostredníctvom e-shopu a mobilnej aplikácie **nie je** k dispozícii ponuka EUROPA REGIONAL WIEN TICKET vrátane viedenskej MHD (EUROPA REGIONAL WIEN TICKET Z100).

#### UPOZORNENIE:

**Vrátenie ITD** s ponukou EUROPA REGIONAL WIEN TICKET a EUROPA REGIONAL z dôvodov na strane cestujúceho **nie je možné**.

### 1.2.4 Traťové cestovné lístky (TCL) a žiacke TCL

Traťový cestovný lístok (TCL) a žiacky TCL je cestovný lístok týždenný alebo mesačný určený na opakované cesty vo všetkých vlakoch ZSSK s ohľadom na jeho časovú a územnú platnosť, podľa podmienok uvedených v [Prepravnom poriadku ZSSK \(ďalej „PP ZSSK“\)](#) a [Prepravnom poriadku ZSSK pre IC vlaky \(ďalej „PP ZSSK IC“\)](#).

### 1.2.5 Žiacke mesačné traťové cestovné lístky na 100 % zľavu z cestovného (ŽMTCL100)

Žiacky mesačný traťový cestovný lístok na 100 % zľavu z cestovného (ŽMTCL100) je cestovný lístok, ktorý oprávňuje držiteľa na cestovanie zo stanice (miesta bydliska) do stanice (miesta školy) uvedenej na žiakom/študentskom preukaze s ohľadom na jeho časovú a traťovú platnosť, podľa podmienok uvedených v [PP ZSSK](#).

### 1.2.6 Časové sieťové cestovné lístky na trase Tatranských elektrických železníc a Ozubnicovej železnice (ČSCL TEŽ a OŽ)

Časový sieťový cestovný lístok na TEŽ a OŽ (ČSCL TEŽ a OŽ) je cestovný lístok 24-hodinový, 3-dňový, týždenný alebo mesačný, ktorý oprávňuje držiteľa na neobmedzený počet ciest na tratiach TEŽ a OŽ a na trati cez Studený Potok, podľa podmienok uvedených v [PP ZSSK](#).

### 1.2.7 Časové cestovné lístky na batožinu a bicykel

- **Traťový cestovný lístok na bicykel** – je cestovný lístok týždenný alebo mesačný určený pre držiteľov TCL, žiackych TCL, žiackych časových cestovných lístkov, časových sieťových cestovných lístkov TEŽ a OŽ a sieťových cestovných lístkov MAXI KLASIK na opakované cesty **vo vlakoch** kategórie **Os, Zr a REX** s ohľadom na jeho časovú a územnú platnosť, podľa podmienok uvedených v [PP ZSSK](#).
- **Sieťový cestovný lístok na batožinu a bicykel** – je cestovný lístok 24-hodinový alebo týždenný určený na opakované cesty vo všetkých vlakoch ZSSK (okrem IC vlakov) s ohľadom na jeho časovú platnosť, podľa podmienok uvedených v [PP ZSSK](#).

## 1.2.8 Predplatné cestovné lístky na Integrovaný dopravný systém (PCL IDS)

Nákup PCL IDS prostredníctvom e-shopu je v súčasnosti dočasne možný iba na tie BČK, ktoré vydala ZSSK. Pri nákupe PCL IDS si cestujúci zvolí časovú platnosť, zadá zóny, ktorých platnosť požaduje a vyberie si prvý deň platnosti PCL IDS. Pre nákup je potrebné zadať sériové číslo BČK, ktoré je uvedené na BČK. **Pri kontrole** sa cestujúci preukazuje BČK, na ktorú si PCL IDS zakúpil.

- **PCL IDS v Bratislavskom kraji (PCL IDS BK)** – je predplatný cestovný lístok s platnosťou na 7, 30, 90 alebo 365 dní. Možno ho využiť na všetkých linkách MHD Dopravného podniku Bratislava, prímestských autobusových linkách ARRIVA Mobility Solutions a vlakov kategórie Os, REX a vybrané R Železničnej spoločnosti Slovensko, s ohľadom na jeho časovú a územnú platnosť.
- **PCL IDS Žilinského samosprávneho kraja (PCL IDS ŽSK)** – je predplatný cestovný lístok s platnosťou na 30, 90 alebo 365 dní. Možno ho využiť na všetkých linkách MHD Dopravného podniku mesta Žilina, prímestských autobusových linkách Slovenskej autobusovej dopravy Žilina a vlakov kategórie Os a REX Železničnej spoločnosti Slovensko, s ohľadom na jeho časovú a územnú platnosť.

## 1.2.9 Podmienky prepravy vozidiel autovlakom

### Všeobecné podmienky prepravy:

- prepravujú sa len motorové vozidlá (automobil, trojkolka, štvorkolka, motocykel, motocykel s postranným vozíkom) s platnými dokladmi, ktoré sú spôsobilé jazdy a ich technický stav neohrozuje bezpečnosť železničnej dopravy (preprava nepojazdných vozidiel je zakázaná),
- **nie je povolená preprava:** prívesných vozíkov za motocyklami, prívesných vozíkov za automobilmi, **vozidiel zakrytých plachtou, prenosnou fóliou alebo iným typom obalu**, akýchkoľvek voľne ležiacich predmetov a nákladu v otvorených vozidlách, ktoré nie sú súčasťou konštrukcie vozidla (fľaše, tašky, laná, sekerky, lopaty, kanistre, rebriky, náradie a pod.), vozidiel s neoriginálnymi spojlermi (tuning) na zadnej časti vozidla alebo ktoré nie sú súčasťou kapotovania, vozidiel bez zaisteného strešného boxu na batožinu upevňovacími popruhmi,
- každé vozidlo má platné evidenčné číslo zapísané v osvedčení o evidencii vozidla (nie je možná náhrada prevoznou značkou), platnú poisťovaciu kartu a vozidlo je sprevádzané najmenej 1 dospelou osobou s vodičským preukazom,
- vo vozidle sa neodporúča ponechať cenné predmety, finančnú hotovosť, ceniny a pod.,
- predmety a veci, ktoré si cestujúci zoberie so sebou, môžu počas prepravy zostať vo vozidle za splnenia vnútroštátnych podmienok a podmienok Jednotných právnych predpisov pre Zmluvu o medzinárodnej železničnej preprave cestujúcich a batožín (CIV), pokiaľ nejde o predmety, ktoré sú vylúčené z prepravy batožín a ktoré odporujú colným alebo iným úradným predpisom,
- preprava nebezpečného tovaru vo vozidlách alebo na nich musí byť v súlade s podmienkami platnými vo vnútroštátnej osobnej doprave a s Poriadkom pre medzinárodnú železničnú prepravu nebezpečného tovaru (RID),
- za škodu na predmetoch ponechaných vo vozidle alebo na predmetoch nachádzajúcich sa v schránkach, ktoré sú pevne upevnené na vozidle, zodpovedá dopravca len vtedy, ak ju sám zavinil,
- **bicykel**, ktorý sa prepravuje na vozidle musí byť umiestnený v držiaku na bicykle. Na bicykli nesmú byť umiestnené žiadne predmety, ktoré nie sú pevnou súčasťou bicykla (fľaše, brašne, odnímateľné svetlá, tachometre a pod.),
- trojkolku, štvorkolku, motocykel (vrátane štítov proti vetru), strešný box na streche vozidla si cestujúci na autovožni upevňuje sám, a to prostredníctvom **vlastných upevňovacích prostriedkov (popruhov)**. Ak nie je zaistenie štítov na motocykli bezpečné, musí motocyklista štít demontovať,
- každý cestujúci (vodič aj spolucestujúci) má až do vypredania kapacity prideleného lôžkového vozňa k autovožni nárok na zakúpenie 1 lôžka (nie celého kupé),
- **ak sa preprava vozidla nemôže zrealizovať** v plánovanom termíne (napr. nepojazdné vozidlo, ...) a cestujúci sa rozhodne aj napriek tomu cestovať, **môže doklady spojené s prepravou autovlakom použiť na cestovanie v autovlaku aj bez vozidla, avšak bez nároku na vrátenie cestovného za neuskutočnenú prepravu vozidla.**

### Technické parametre vozidiel:

- **vozidlá** - s **dĺžkou** max. 5 300 mm, **šírkou** (max. vonkajší rozchod kolies) 2 000 mm, **výškou** 2 000 mm - pri šírke strechy vozidla do 1 350 mm a výškou 1 900 mm - pri šírke strechy vozidla od 1 351 do 1 550 mm, **hmotnosťou** 1 500 kg - pri výške vozidla 1 600 mm a hmotnosťou 2 250 kg - pri výške vozidla od 1 601 mm do 2 000 mm,
- **motocykle** - s **max. dĺžkou** 3 800 mm a **max. výškou** (vrátane čelného plexiskla, resp. zrkadiel) 1 550 mm.

### Povinnosti vodiča:

- pri nakládke je povinný sa včas dostaviť k odbaveniu do manipulačného priestoru podľa časových údajov uvedených, na prepravnom doklade,
- nakládku a vykládku vozidla si vykonáva vodič sám podľa pokynov určených zamestnancov, pričom dbá na svoju osobnú bezpečnosť. Spolujazdec nesmie byť vo vozidle pri nájazde na autovozeň,
- pri nakládke motocyklov, trojkoľiek, štvorkoliek a ich jazde po nakladacej rampe a autovožni musí mať vodič nasadenú prilbu na hlavu kvôli nebezpečenstvu úrazu,
- po naložení vozidla musí demontovať antény, sklopiť zrkadlá, deaktivovať alarm a satelitné sledovanie kradnutých vozidiel,
- vozidlo zaistí proti pohybu ručnou brzdou a zaradením rýchlosti, u elektromobilov a u vozidiel s automatickou prevodovkou zaradí polohu „P“,
- po naložení vozidla na autovozeň je vstup osôb s ohľadom na bezpečnosť pri pohybe pod trolejom s vysokým napätím zakázaný.

### V medzinárodnej preprave autovlakom zo Slovenska do Čiech a opačne sa neprepravujú:

- **vozidlá, ktoré podľa technického preukazu nedosahujú konštrukčnú rýchlosť 120 km/h,**
- **otvorené automobily** (kabriolet, off-road), ktoré nemajú sklopné predné sklo,
- **automobily s odnímateľnou strechou alebo nadstavbou**, ktorá nie je súčasťou kapotovania vozidla,
- motocykle s bočnými brašňami, batožinou pripnutou na nosičoch pomocou upínacích gumových popruhov (je nutné ich odňať a prepravovať ich vo vagóne pre cestujúcich).

Zmluvné strany sa dohodli, že sa budú spravovať týmito podmienkami a pokiaľ nie je uvedené inak, na prepravu autovlakom sa vzťahujú ustanovenia Prepravného poriadku Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s., ako i Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave na autovlak (SCIC-NRT). Táto objednávka je pre cestujúceho záväzná. Cestujúci potvrdením súhlasu s Obchodnými podmienkami e-shopu ZSSK potvrdzuje správnosť a pravdivosť ním zadaných údajov o cestujúcom (vodičovi vozidla), údajov o ceste a údajov o vozidle a súhlasí s vyššie uvedenými podmienkami prepravy autovlakom a predpismi vzťahujúcimi sa na túto objednávku. Cestujúci zároveň berie na vedomie, že v prípade zistenia nepravdivých údajov uvedených v objednávke, či v prípade zistenia nesplnenia vyššie uvedených podmienok prepravy autovlakom, vozidlo bude z prepravy vylúčené, bez nároku cestujúceho na vrátenie cestovného/prepravného, či iných nákladov cestujúceho spojených s touto objednávkou.

## 2. Podmienky výdaja ITD

V e-shope a mobilnej aplikácii si zákazník do košíka pridá požadované ITD.

V procese nákupu systém od zákazníka vyžiada vyplnenie povinných údajov, a to e-mail pre zaslanie lístka a pri každom cestovnom doklade meno a priezvisko cestujúceho. **Za presné a bezchybné vyplnenie položiek príslušných formulárov zodpovedá zákazník.**

**V prípade výdaja CL100** zadáva zákazník ako povinný údaj aj registračné číslo cestujúceho, ktorý musí byť zaregistrovaný pre využívanie 100 % zľavy z cestovného. Systém umožní výdaj CL100 až po úspešnom overení zadaných údajov. Ak sa v nákupnom košíku nachádzajú iba CL100, v ďalšom kroku zákazník vyjadří súhlas s obchodnými podmienkami a potvrdí voľbu zasielania ITD a následne sa mu vygeneruje ITD s CL100. **V prípade nedoručenia ITD s CL100 zákazník kontaktuje okamžite Kontaktné centrum ZSSK na čísle 18 188** (pri volaní zo zahraničia +421 24 48 58 188), **kde po oznámení detailov výdaja cestovného dokladu** bude zákazníkovi vygenerovaný ITD a zaslaný vo formáte PDF na e-mailovú adresu, ktorú uviedol ako jednu z povinných položiek formulára pri výdaji.

**V prípade výdaja cestovných dokladov pre platiacich zákazníkov** po prekontrolovaní zadaných údajov zákazník zvolí aj spôsob platby a vyjadří svoj súhlas s obchodnými podmienkami zaškrtnutím potvrdzovacieho políčka.

V prípade nevyplnenia čo len jednej povinnej položky alebo nepotvrdenia súhlasu s obchodnými podmienkami aplikácia neumožní ďalší priebeh výdaja dokladov.

Následne zákazník realizuje vybraný spôsob platby prostredníctvom zvolenej bankovej aplikácie. K dispozícii sú na výber nasledujúce možnosti platby:

- Platba kreditom v zákazníckom konte ZSSK ID,
- Platobná brána GP WebPay (v spolupráci s ČSOB):
  - platba platobnými kartami s logom MasterCard, Maestro, VISA a VISA Electron,
  - platba prostredníctvom služby Google Pay,
  - platba prostredníctvom služby Apple Pay,
- Platba bankovými tlačidlami – dostupné iba v e-shope na [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk):
  - TatraPay (internetbanking Tatrabanky),
  - SporoPay (internetbanking Slovenskej sporiteľne),
  - ePlatby VUB (internetbanking Všeobecnej úverovej banky).

Po autorizácii platby je zákazník opätovne presmerovaný do e-shopu alebo mobilnej aplikácie na stránku s informáciou o úspešnom dokončení nákupu. V prípade problémov s dokončením nákupu alebo dorúčením ITD odporúčame zákazníkovi kontaktovať Kontaktné centrum za účelom preverenia návratovej odpovede z banky.

**Zrušiť výdaj je možné kedykoľvek v priebehu naplňania košíka, vyplňania formulárov a povinných údajov až po samotnú realizáciu platby prostredníctvom bankovej aplikácie.** E-shop a mobilná aplikácia následne automaticky stornuje výdaj a uvoľní blokované miesta.

**Čas na uzavretie košíka, vyplnenie formulára a zaslanie požiadavky na platbu je stanovený na 15 minút.** Ak zákazník túto dobu nedodrží, predaj sa automaticky stornuje a uvoľní blokované miesta. **Zákazníkovi sa zobrazí informácia „Nákupný košík je zrušený, uplynul čas na zaplatenie.“**

Odporúčame pri zakupovaní miesta (miestienky, lôžkového alebo ležadlového lístka) pri vyhľadávaní spojenia využiť voľbu vyhľadávania „Priame spojenie“, kedy je zabezpečené, že elektronický cestovný poriadok vyhledá požadovaný vlak a vozeň.

### 2.1 Kontrola ITD vo vlaku

**Pri kontrole cestovných dokladov** je cestujúci povinný k ITD na požiadanie sprevádzajúceho personálu (zamestnancov ZSSK) predložiť v prípade zakúpeného:

- **cestovného dokladu na IC vlaky, samostatného jednorazového alebo časového cestovného lístka, cestovného dokladu na prepravu autovlakom alebo jednorazového cestovného lístka spolu s miestom** – svoj platný občiansky preukaz/pas/vodičský preukaz alebo akýkoľvek preukaz s fotografiou a dátumom narodenia, oprávňujúci využívať zľavnené cestovné v železničnej preprave (ďalej „preukaz“),
- **samostatného miesta – aj platný cestovný lístok** (okrem detí do 6 rokov mimo IC vlakov).

**Pri kontrole ITD TCL** je cestujúci povinný predložiť nasledujúce doklady:

- **v prípade, ak TCL bol zakúpený na BČK ZSSK** (pri nákupe bolo zadané sériové číslo, ktoré je uvedené na BČK) – BČK, na ktorú si TCL zakúpil. V prípade, ak cestujúci nastúpi prvú cestu v deň, v ktorý si lístok zakupoval, je vo vlaku povinný predložiť okrem BČK aj ITD v tlačenej alebo elektronickej podobe,
- **v prípade, ak TCL bol zakúpený na iný identifikačný doklad**, než BČK ZSSK – ITD v tlačenej alebo elektronickej podobe a identifikačný doklad, ktorého číslo je uvedené na predloženej ITD.

Pri kontrole ITD traťových cestovných lístkov na bicykel je cestujúci povinný predložiť aj traťový cestovný lístok, žiacky traťový cestovný lístok, žiacky časový cestovný lístok, časový sieťový cestovný lístok TEŽ a OŽ alebo sieťový cestovný lístok MAXI KLASIK.

Pri kontrole ITD PCL IDS je cestujúci povinný predložiť BČK, na ktorú si PCL IDS zakúpil.

ITD (okrem cestovného dokladu na autovlak medzi ZSSK a ČD a PCL IDS) je cestujúci povinný predložiť jedným z nasledujúcich spôsobov:

- **vytlačení** – po uskutočnení nákupu v prehliadači má zákazník možnosť stiahnuť si ITD, a to kliknutím na tlačidlo „Uložiť lístok“ alebo z prílohy doručeného e-mailu (vo formáte PDF) a vytlačiť si ho bez akýchkoľvek úprav, v pôvodnom formáte a veľkosti,

alebo

- **v elektronickej podobe vo formáte PDF alebo PNG (zjednodušený ITD)** vo svojom prenosnom elektronickej zariadení – zákazník má možnosť uložiť si ho ihneď po zobrazení dokladu o zaplatení, resp. z doručeného e-mailu, a to bez akýchkoľvek úprav, v pôvodnom formáte a veľkosti,

alebo

- **v elektronickej podobe zobrazením v mobilnej aplikácii v záložke „Aktuálne cesty“.**

**V prípade medzinárodných cestovných dokladov s lôžkom/ležadlom alebo na prepravu v autovlaku nie je možné akceptovať elektronickej podobe predloženého ITD. Cestujúci musí v tomto prípade predložiť VŽDY len vytlačení ITD.**

Pre kontrolu vo vlaku je rozhodujúce načítanie 2D kódu ITD kontrolným zariadením sprevádzajúceho personálu. Z tohto dôvodu je cestujúci povinný predložiť ITD ku kontrole takým spôsobom, aby bol celý 2D kód jasne viditeľný a bez akéhokoľvek poškodenia.

**Upozornenie:**

Cestujúci musí do vlaku nastupovať s už vytlačení alebo vygenerovaným ITD v elektronickej zariadení, príp. v mobilnom telefóne. V prípade, ak sa pri kontrole vo vlaku nepreukáže ITD (napr. tvrdenie, že ITD si zakúpil, ale ešte mu neprišlo, resp. že si ITD nevie vo svojom elektronickej zariadení načítať z akéhokoľvek dôvodu), bude považovaný za cestujúceho bez platného cestovného lístka.

**Ak cestujúci nepredloží ITD a preukaz alebo meno a priezvisko na preukaze sa nezhoduje s menom a priezviskom uvedeným na ITD, alebo nie je oprávneným držiteľom predloženého preukazu, alebo ak predloží ITD, ktorý bol akokoľvek upravovaný, alebo použitý mimo platnosti (časovej a traťovej) na ňom uvedenej, alebo predloží samostatné miesto bez platného cestovného lístka, je cestujúci považovaný za cestujúceho bez platného cestovného dokladu podľa PP ZSSK alebo PP ZSSK IC.**

## 2.2 Upozornenie

ZSSK zákazníkom odporúča zaznamenať si variabilný symbol platby za ITD, ktorý je zákazník povinný oznámiť Kontaktnému centru pri riešení problémov pri predaji ITD alebo pri uplatnení reklamácie (tlačivo „Žiadosť o vrátenie/Reklamácia cestovného v e-shope ZSSK - ZSSK 33295“).

Zákazník zadaním e-mailovej adresy, na ktorú bude zaslané ITD, udeľuje súhlas s prenosom údajov z internetových stránok ZSSK chránených bezpečnostným projektom na verejne prístupnú počítačovú sieť. ZSSK prehlasuje, že neriadi prepojené verejne prístupné počítačové siete/Prepojené lokality, a preto nezodpovedá za obsah na nich publikovaný, resp. za bezpečnosť osobných údajov spracúvaných na tejto sieti. ZSSK rovnako nepozná spôsob spracúvania osobných údajov takouto sieťou ani rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť tohto informačného systému. Poskytnutie prepojenia na Prepojenú lokalitu neznamena, že ZSSK schvaľuje obsah na nej publikovaný a súhlasí s ním. ZSSK poskytuje prepojenie s verejne prístupnou počítačovou sieťou ako pomôcku, pričom verí, že jeho poskytnutie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi normami a zodpovedá očakávaniam používateľov siete internet.

Po zaslaní požiadavky na platbu do bankovej aplikácie začne plynúť čas čakania na potvrdenie o zaplatení (15 min.). Počas tohto času musí zákazník uskutočniť platbu prostredníctvom bankovej aplikácie.

Ak zákazník počas tohto času platbu neuskutoční, resp. e-shop a mobilná aplikácia nezaznamená potvrdenie o zaplatení od bankovej aplikácie, predaj sa automaticky stornuje a uvoľní blokované miesta.

**Ak sa zákazník z nejakého dôvodu nevrátil naspäť na stránku e-shopu alebo mobilnej aplikácie a platbu uskutočnil, resp. ak zákazník nedostal internetový doklad, kontaktuje okamžite telefonicky Kontaktné centrum ZSSK na čísle:**

**18 188 (pri volaní zo zahraničia +421 24 48 58 188).**

Zamestnanci Kontaktného centra budú pripravení problém zákazníka vyriešiť. Na overenie uskutočnenej platby je potrebné oznámiť zamestnancom Kontaktného centra variabilný symbol zákazníkovej platby za ITD. Po overení, či bola daná platba úspešne uskutočnená, bude zákazníkovi vygenerovaný ITD a zaslaný vo formáte PDF na e-mailovú adresu, ktorú uviedol ako jednu z povinných položiek formulára pri nákupe. Kontaktné centrum nepretržite poskytne pomoc zákazníkovi v prípade akýchkoľvek problémov v procese predaja internetových cestovných dokladov, ako aj všetky ďalšie informácie týkajúce sa cestovania vlakom.

## 3. Uplatnenie práv z prepravnej zmluvy

### 3.1 Vrátenie ITD z dôvodov na strane cestujúceho (online anulácia)

Realizovať žiadosť o vrátenie nevyužitého ITD pred nástupom cesty z dôvodov na strane cestujúceho je možné v nižšie uvedených časových limitoch, so sankciou za vrátenie cestovného dokladu, prostredníctvom

- **Archívu cestovných dokladov v zákazníckom konte ZSSK ID vo webovom rozhraní kliknutím na tlačidlo „Vrátiť“,**
- **online formulára na internetovej stránke**



alebo

- mobilnej aplikácie v záložke „Aktuálne cesty“.

Cestujúcemu bude prípadný návratok poukázaný do 30 dní od dátumu realizovania online žiadosti o vrátenie na bankový účet, ktorý zadal do formulára alebo na platobnú kartu, z ktorej bol ITD zaplatený.

V prípade, že bola platba pri nákupe ITD realizovaná platobnou kartou, ktorá sa viaže k bankovému účtu vedenému v zahraničnej banke, prípadný návratok bude poukázaný na bankový účet viažuci sa k tejto platobnej karte, a to do 30 dní od dátumu realizovania online žiadosti o vrátenie.

**Ak cestujúcemu nie je doručený potvrdzujúci e-mail o úspešnej realizácii online vrátenia ITD, je potrebné sa so žiadosťou o preverenie úspešnosti online vrátenia ITD obrátiť najneskôr do konca lehoty povolenej na vrátenie ITD uvedenej v čl. 3.1 telefonicky na Kontaktné centrum ZSSK na čísle: 18 188 (pri volaní zo zahraničia +421 24 48 58 188). Na neskoršiu reklamáciu neúspešného online vrátenia ITD dopravca neberie ohľad.**

Výmena ITD nie je možná.

<b>Vrátenie ITD (anuláciu) je možné realizovať len v nižšie uvedených lehotách.</b> Ak je na ITD kombinácia ponúk (napr. cestovný lístok a miestenka/-y a/alebo lôžkový/ležadlový lístok), ITD je možné vrátiť najneskôr v časovo skoršej lehote. (Všetky uvedené lehoty sa vzťahujú na pravidelný čas podľa platného cestovného poriadku.) Neskôr ITD nie je možné vrátiť.			
A	cestovný doklad na InterCity (IC) vlak	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(sankcia 10 % z ceny ITD, min. 1 €)</i>	
	vnútroštátne cestovné lístky platené a vnútroštátne miestenky	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(sankcia podľa PP ZSSK: 10 % z cestovného, pričom zostatok menší ako 1 € sa nevracia; 1 € z ceny miestenky pre osobu; vrátenie miestenky na batožinu a bicykel je bez sankcie)</i> Pozn.: čiastočné vrátenie skupinového lístka z dôvodu menšieho počtu cestujúcich - podľa PP ZSSK	
	vnútroštátne lôžkové a ležadlové lístky	najneskôr 2 hodiny pred odchodom vlaku z východiskovej stanice <i>(sankcia 10 % z ceny lôžkového alebo ležadlového lístka, min. 1 €)</i>	
	ponuka SLOVAK EXPRES na vybrané vnútroštátne nočné vlaky	najneskôr 24 hodín pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(sankcia 10 % z ceny ITD)</i>	
	preprava vozidla autovlakom v rámci ZSSK (prevozný lístok) a cestovné pre cestujúcich (vodiča a príslušného počtu spolucestujúcich) miesto pre cestujúcich (miestenku, lôžkový/ležadlový lístok) je potrebné anulovať samostatne	a) najneskôr 24 hodín pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so sankciou 10 % z ceny lístka b) do 3 hodín pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so sankciou 50 % z ceny lístka c) najneskôr do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so sankciou 100 % z ceny lístka	
B	vnútroštátne cestovné lístky na 100 % zľavu z cestovného (CL100)	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	
C	samostatný SC príplatok s miestom na vlaky SC Pendolino 240, 241, 242 a 243 (vnútroštátny aj medzinárodný)	a) do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza dňu odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so sankciou 10 % z ceny lístka, min. 1 € b) najneskôr 2 hodiny pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so sankciou 50 % z ceny lístka, min. 1 €	
D	medzinárodné cestovné doklady	D1) cestovný lístok v rámci ponuky EUROPA REGIONAL medzi ZSSK a ČD	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(sankcia 10 % z ceny ITD, min. 1 €)</i>
		D2) cestovný lístok v rámci ponuky EUROPA STANDARD medzi ZSSK a ČD (aj na úsek ČD)	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(sankcia 10 % z ceny ITD, min. 1 €, max. 4 €)</i>
		D3) samostatná miestenka	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho <i>(sankcia 100 % z ceny miestenky)</i>
		D4) samostatná miestenka na vnútroštátne SC vlaky ČD (okrem SC 240, 241, 242 a 243)	vrátenie z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné
		D5) samostatný lôžkový alebo ležadlový lístok medzi ZSSK a ČD	najneskôr 2 hodiny pred odchodom vlaku z východiskovej stanice <i>(sankcia: 10 % z ceny lôžkového/ležadlového lístka, min. 2 €)</i>
		D6) preprava vozidla autovlakom medzi ZSSK a ČD (prevozný lístok) a cestovné pre cestujúcich (vodiča a príslušného počtu spolucestujúcich) miesto pre cestujúcich (miestenku, lôžkový/ležadlový lístok) je potrebné anulovať samostatne (podľa bodu D3 a D5)	a) do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza dňu odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so sankciou 10 % z ceny lístka b) najneskôr do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so sankciou 100 % z ceny lístka

**Vrátenie ITD (anuláciu) je možné realizovať len v nižšie uvedených lehotách.** Ak je na ITD kombinácia ponúk (napr. cestovný lístok a miestenka/-y a/alebo lôžkový/ležadlový lístok), ITD je možné vrátiť najneskôr v časovo skoršej lehote. (Všetky uvedené lehoty sa vzťahujú na pravidelný čas podľa platného cestovného poriadku.)

Neskôr ITD nie je možné vrátiť.

	<b>D7) ponuka EUROPA EXPRES do/z: ČR, Rakúska a Maďarska</b>	<b>a) do 24. hodiny 15. dňa, ktorý predchádza dňu odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so sankciou 10 % z ceny lístka, min. 5 €</b> <b>b) od 14. dňa najneskôr do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza dňu odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so sankciou 50 % z ceny lístka, min. 5 €</b>
	<b>D8) ponuka EUROPA EXPRES do/z: Nemecka (cez ČR alebo cez Rakúsko), Švajčiarska (cez Rakúsko) a Poľska (cez ČR)</b>	<b>vrátenie z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné</b>
	<b>D9) cestovný doklad na InterCity (IC) vlak 44/45 Košice – Wien</b>	<b>do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (sankcia 10 % z ceny ITD, min. 1 €)</b>
	<b>D10) cestovný lístok v rámci ponuky EUROPA REGIONAL WIEN TICKET a EUROPA REGIONAL medzi ZSSK a ÖBB</b>	<b>vrátenie z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné</b>
	<b>D11) cestovný lístok v rámci ponuky EUROPA REGIONAL medzi ZSSK a MÁV-START</b>	
	<b>D12) cestovný lístok v rámci ponuky EUROPA REGIONAL medzi ZSSK a PKP</b>	<b>do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (sankcia 10 % z ceny ITD, min. 3 €, max. 10 €)</b>
	<b>D13) cestovný lístok v rámci ponuky EUROPA STANDARD medzi ZSSK a MÁV-START</b>	
	<b>D14) cestovný lístok v rámci ponuky Košice – Mukačevo</b>	<b>do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (sankcia 10 % z ceny ITD, min. 3 €, max. 10 €)</b>
<b>E</b>	<b>žiacke mesačné traťové cestovné lístky na 100 % zľavu z cestovného (ŽMTCL100)</b>	<b>iba pred začiatkom platnosti, t. j. najneskôr do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza prvému dňu platnosti ITD</b>
<b>F</b>	<b>F1) traťové cestovné lístky (TCL) a žiacke TCL</b>	<b>iba pred začiatkom platnosti, t. j. najneskôr do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza prvému dňu platnosti ITD, resp. v prípade 24-hodinového ITD aj v prvý deň platnosti ITD, najneskôr pred časom začiatku platnosti vyznačenom na ITD (sankcia podľa PP ZSSK: 10 % z cestovného, pričom zostatok menší ako 1 € sa nevracia)</b> Pozn.: po začiatku platnosti – podľa PP ZSSK
	<b>F2) časové sieťové cestovné lístky na trate Tatranských elektrických železníc a Ozubnicovej železnice (ČSCL TEŽ a OŽ)</b>	
	<b>F3) časové cestovné lístky na batožinu a bicykel (traťové, sieťové)</b>	
<b>G</b>	<b>predplatné cestovné lístky na Integrovaný dopravný systém v Bratislavskom kraji (PCL IDS BK)</b>	<b>najneskôr 2 kalendárne dni pred začiatkom platnosti PCL IDS BK (sankcia 2 €)</b> Pozn.: po začiatku platnosti – podľa PP IDS BK
<b>H</b>	<b>predplatné cestovné lístky na Integrovaný dopravný systém Žilinského samosprávneho kraja (PCL IDS ŽSK)</b>	<b>iba pred začiatkom platnosti, t. j. najneskôr do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza prvému dňu platnosti PCL IDS ŽSK (sankcia 4,00 €)</b> Pozn.: po začiatku platnosti – podľa PP IDS ŽSK

### 3.2 Vrátenie ITD z dôvodov na strane predajcu

V prípade, že sa zákazník **vzdá cesty pred nástupom** z dôvodu mimoriadnosti a preukázateľne **z dôvodov na strane predajcu** (meškanie vlaku, štrajk, kalamita, nehoda na trati), môže zákazník vrátiť ITD v osobnej pokladnici KVC **do 120 minút po začiatku platnosti ITD**, v prípade IC vlaku **do 300 minút po začiatku platnosti ITD**, v prípade ponuky EUROPA REGIONAL WIEN TICKET, EUROPA REGIONAL medzi ZSSK a ÖBB a EUROPA REGIONAL medzi ZSSK a PKP do 120 minút po pravidelnom odchode vlaku, ktorého sa týka mimoriadnosť. V takomto prípade mu bude prípadný návratok bez odpočítania sankcie za vrátenie vyplatený v hotovosti.

**Pri čiastočnom nevyužití cestovného** z dôvodov na strane predajcu podáva cestujúci žiadosť o vrátenie ITD v stanici, kde sa vzdáva cesty. Žiadosť bude vybavená najneskôr do 30 dní od jej prijatia, prípadný návratok bude poukázaný na účet platiteľa, z ktorého bola platba realizovaná.

Ak je pokladnica pri vlaku, ktorého sa týka mimoriadnosť, v nástupnej stanici zatvorená alebo ide o pokladnicu bez KVC, zákazník má v prípade vrátenia ITD z dôvodov na strane predajcu možnosť podať reklamáciu podľa bodu 3.3.

Upozornenie: Cestovné lístky na opakované cesty (TCL, žiacke TCL, ŽMTCL100, ČSCL TEŽ a OŽ, časové cestovné lístky na batožinu a bicykel, PCL IDS) zakúpené prostredníctvom e-shopu alebo mobilnej aplikácie nie je možné vrátiť v pokladnici KVC ani z dôvodu mimoriadnosti. Uvedené cestovné lístky je možné vrátiť len pred začiatkom platnosti výlučne iba online prostredníctvom Archívu cestovných dokladov v ZSSK ID vo webovom rozhraní, [online formulára](#) na webovej stránke alebo tlačidla vrátenia pri konkrétnom lístku v mobilnej aplikácii.

### 3.3 Reklamácie ITD

Reklamáciu zákazník podáva, ak vykonal platbu prostredníctvom bankovej aplikácie a z nejakého dôvodu nedostal ITD a nekontaktoval telefonicky Kontaktné centrum ZSSK v stanovenom časovom limite, resp. ak zamestnanci Kontaktného centra neboli schopní v stanovenom časovom limite potvrdiť vykonanú platbu a vygenerovať a zaslať ITD na zadanú e-mailovú adresu, prípadne v iných mimoriadnych prípadoch.

Reklamáciu zákazník podáva v písomnej forme (priamo na klasickej alebo e-mailovej adrese uvedenej v bode 4 alebo prostredníctvom pokladnice ZSSK). V reklamácii uvedie:

- identifikačné údaje platiteľa, ktoré zadal počas nákupu ITD (meno a priezvisko, číslo identifikačného dokladu),
- 16-miestne transakčné číslo ITD,
- variabilný symbol (VS) vykonanej platby za cestovný doklad (v prípade, ak bol VS vygenerovaný),
- dôvod podania reklamácie,

prípadne vyplní tlačivo „Žiadosť o vrátenie/Reklamácia cestovného v e-shope ZSSK - ZSSK 33295“, ktoré je k dispozícii na stiahnutie a vytlačenie na internetovej stránke dopravcu a na požiadanie ho vydá ktorákoľvek pokladnica KVC).

K reklamácii je potrebné priložiť všetky relevantné dokumenty alebo odôvodnenia, ktoré preukazujú opodstatnenosť reklamácie a doklady osvedčujúce oprávnenosť jeho nároku.

Reklamácia bude vybavená najneskôr do 30 dní od jej prijatia (v prípade, ak zákazník ITD dostal a reklamácia bola prijatá pred dátumom cesty, tak najneskôr do 30 dní od dátumu cesty). Prípadný návratok bude poukázaný na účet platiteľa, z ktorého bola platba realizovaná.

## 4. Kontakt

### REKLAMÁCIA VNÚTROŠTÁTNA

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s.  
Rožňavská 1 (pracovisko Žabotova 12)  
832 72 Bratislava 3  
[reklamacie@slovakrail.sk](mailto:reklamacie@slovakrail.sk)

## 5. Identifikácia predajcu

### Železničná spoločnosť Slovensko, a. s., Rožňavská 1, 832 72 Bratislava 3, Slovensko

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
oddiel: Sa, vložka č. 3497/B  
IČO 35 914 939, DIČ 2021920076, IČ DPH: SK 2021920076