



Obchodné podmienky zákazníckeho konta ZSSK Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. účinné od 1. 5. 2025

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

1. Všeobecné podmienky

- 1.1** Aplikácia **zákaznícke konto** Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. (ZK ZSSK alebo ZSSK ID), je prístupná pre zaregistrovaného zákazníka ZSSK, teda zákazníka, ktorý má vytvorené zákaznícke konto ZSSK, 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 ZK ZSSK a spôsob jeho aktivácie

- 2.1** Pod registráciou ZK ZSSK sa rozumie vytvorenie ZK ZSSK pre konkrétného zákazníka, ktoré je identifikovateľné jedinečným číslom ZK ZSSK. **Jeden zákazník môže mať len jedno ZK ZSSK.**
- 2.2** Registráciu ZK ZSSK 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 ZK ZSSK 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 ZK ZSSK.
- 2.3** ZK ZSSK môže mať založený 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 ZK ZSSK. Podmienkou však je, že pred prvým vkladom bude mať overené mobilné telefónne číslo.
- 2.4** Po ukončení registrácie ZK ZSSK informuje aplikácia zákazníka o pridelenom čísle ZK ZSSK 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 ZK ZSSK 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 ZK ZSSK, ktorá obsahuje finančný kredit, ktorý môže zákazník využívať pre nákup zo svojho ZK ZSSK, 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 ZK ZSSK. Podmienkou však je, že pred prvým vkladom bude mať zákazník overené mobilné telefónne číslo v ZK ZSSK.
- 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 zadane pri registrácii ZK ZSSK. Pri operáciách cez webové rozhranie a mobilnú aplikáciu IDeme vlakom musí byť zákazník prihlásený vo svojom konte ZK ZSSK.
- 4.4** Kredit sa skladá z dvoch častí:
a) **kredit zákazníka** – obsahuje aktuálnu výšku finančných prostriedkov (kreditu), ktoré vložil zákazník na svoje ZK ZSSK,
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 ZK ZSSK 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, 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 ZK ZSSK

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

5.2 Zvýšenie 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 Zvýšenie *bonusového* kreditu a *extra bonusového* kreditu od ZSSK:

Bonusový kredit od ZSSK zákazník získava:

- za každý vkład 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, nezvyšuje).
- 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 *kredit* *zákazníka*.

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 ZK ZSSK. 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 ZK ZSSK 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 ZK ZSSK, 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 zrážky sankcie za vrátenie – pri vrátení do ZK ZSSK – len ak bol cestovný doklad zaplatený *kreditom* *zákazníka***

v prípade, ak zákazník zvolí vyplatenie návratku do ZK ZSSK, z ktorého bol nákup zrealizovaný, bude mu do ZK ZSSK vrátená celá suma zaplatená za cestovný doklad nasledujúco:

- *bonusový kredit*, resp. *extra bonusový kredit* sa zvýši o **bonusové zľavy** (s pôvodnými podmienkami) **použité pri nákupe lístka**,
- *bonusový kredit* sa zvýši o **sumu sankcie za vrátenie**,
- *kredit* *zákazníka* sa zvýši 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 zvýši 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 zadanej 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 zvýši 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 ZK ZSSK vo forme zvýšenia *kreditu zákazníka* a *bonusový kredit, resp. extra bonusový kredit* sa zvýši 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 13) 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 ZK ZSSK je potrebná identifikácia prihlásením sa do ZK ZSSK.
- 7.4** Pri čiastočnom vrátení cestovného dokladu zaplateného kreditom sa uznaná suma nevracia do ZK ZSSK, ale sa:
- a) vyplati 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 13) 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 ZK ZSSK ihneď. Transakcia sa uvoľní a v pohyboch zobrazí až v nasledujúci pracovný deň.

8. Transakčné pohyby kreditu

- 8.1** Používaním platby kreditom dochádza k transakčným pohybom. Sú k dispozícii v aplikácii ZK ZSSK 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.
- 8.2** Aktuálny zostatok *extra bonusového kreditu* je uvedený v aplikácii ZK ZSSK v časti Zľavy. Po rozkliknutí príslušnej zľavy (*extra bonusového kreditu*) sa zobrazia transakcie súvisiace s využívaním tejto zľavy (*extra bonusového kreditu*).
- 8.3** Typy transakčných pohybov kreditu:
- a) **pri vložení kreditu na ZK ZSSK:**
- **Dobitie kreditu online/v pokladnici** – zvýšenie *kreditu zákazníka* vkladom finančných prostriedkov zákazníka na svoje ZK ZSSK,
 - **Bonus za dobítenie kreditu online/v pokladnici** – zvýšenie *bonusového kreditu* od ZSSK za vklad finančných prostriedkov vo výške 5 % z hodnoty vkladu finančných prostriedkov zákazníka na svoje ZK ZSSK.
- 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** – zvýšenie *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** – zvýšenie *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** – zvýšenie *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 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 (nabíeraná suma *bonusového kreditu* za vklad finančných prostriedkov a za vrátenie cestovných dokladov sa nevypláca).

9. Vyplatenie kreditu

- 9.1** Požiadat' o vyplatenie kreditu je možné písomne na adrese ZSSK (pozri bod 13). 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.
- 9.2** 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.
- 9.3** Vyplatením *kreditu zákazníka* zostáva ZK ZSSK v platnosti bez *kreditu zákazníka* a bez *bonusového kreditu* a *extra bonusového kreditu*.
- 9.4** Vyplatenie kreditu zákazníka nebráni zákazníkovi v opätovnom vklade finančných prostriedkov do ZK ZSSK.

10. Reklamácie ZK ZSSK

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

11. Zrušenie ZK ZSSK zo strany zákazníka

- 11.1** Zrušenie ZK ZSSK je možné priamo v aplikácii ZK ZSSK alebo písomne na adrese ZSSK (pozri bod 13).
- 11.2** V prípade, ak ZK ZSSK obsahuje vložený *kredit zákazníka* a/alebo *bonusový kredit* za uplatnenie odškodnenia v prípade meškania IC vlaku, v žiadosti o zrušenie ZK ZSSK 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 ZK ZSSK. Zrušením ZK ZSSK zákazník stráca nárok na nazbieranú sumu *bonusového kreditu* za vklad finančných prostriedkov a za vrátenie cestovných dokladov, a na nazbieranú sumu *extra bonusového kreditu*.
- 11.3** Operáciu zrušenia ZK ZSSK nie je možné vrátiť späť a konto po zrušení obnoviť. Zrušením ZK ZSSK dôjde zároveň k zrušeniu všetkých registrácií priradených k danému ZK ZSSK, ako aj *bonusového kreditu* a *extra bonusového kreditu*.
- 11.4** Pri novej registrácii ZK ZSSK je zákazník považovaný za nového zákazníka.

12. Zrušenie ZK ZSSK zo strany ZSSK

- 12.1** Z dôvodu ochrany osobných údajov môžu byť osobné údaje poskytnuté za účelom zriadenia ZK ZSSK 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 ZK ZSSK, ktoré nevykazuje žiadnu aktivitu.
- 12.2** **ZK ZSSK, ktoré nevykazuje žiadnu aktivitu počas obdobia 36 mesiacov, bude zo strany ZSSK zrušené.**
- 12.3** Za aktivitu sa považuje akýkoľvek z nižšie vymenovaných úkonov:
- nákup cestovného dokladu pre konkrétneho držiteľa ZK ZSSK, 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 ZK ZSSK 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 ZK ZSSK cez webové rozhranie pomocou štandardne využívaných prehliadačov a mobilnej aplikácie ZSSK IDeme vlakom (aj bez zakúpenia cestovného dokladu),
 - uskutočnenie zmeny údajov vo svojom ZK ZSSK alebo overenie e-mailovej adresy a mobilného telefónneho čísla,
 - interakcia konkrétneho držiteľa ZK ZSSK na priamy e-mail marketing (napr. otvorenie e-mailu doručeného na e-mailovú adresu viazanú ku konkrétnemu ZK ZSSK).
- 12.4** V prípade, ak ZK ZSSK obsahuje vložený *kredit zákazníka* a/alebo *bonusový kredit* za uplatnenie odškodnenia v prípade meškania IC vlaku, ZSSK vyzve držiteľa ZK ZSSK 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 ZK ZSSK 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.
- 12.5** Operáciu zrušenia ZK ZSSK nie je možné vrátiť späť a konto po zrušení obnoviť. Zrušením ZK ZSSK dôjde zároveň k zrušeniu všetkých registrácií priradených k danému ZK ZSSK, ako aj *bonusového kreditu* a *extra bonusového kreditu*.
- 12.6** Pri novej registrácii ZK ZSSK je zákazník považovaný za nového zákazníka.

13. Kontakt

REKLAMÁCIA VNÚTROŠTÁTNA

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

14. Závěrečné ustanovenia

- 14.1** ZSSK zverejňuje OP ZK ZSSK na svojej internetovej stránke www.zssk.sk. OP ZK ZSSK platia aj po skončení právneho vzťahu zákazníka a ZSSK, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov.
- 14.2** Osobné údaje poskytnuté za účelom registrácie zákazníka v ZK ZSSK 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.
- 14.3** 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.

15. 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



Obchodné podmienky e-shopu a mobilnej aplikácie Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. účinné od 1. 6. 2025

Predaj internetových cestovných dokladov Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. (ZSSK) je prevádzkovaný v e-shope ZSSK na 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:

- 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,
- časové cestovné lístky na opakované cesty** – prostredníctvom vyhľadania spojenia:
 - vnútroštátne traťové a žiacke traťové cestovné lístky týždenné/mesačné** – dostupné aj prostredníctvom **samostatného formulára**,
 - vnútroštátne žiacke mesačné traťové cestovné lístky na 100 % zľavu z cestovného na opakované cesty** – dostupné aj prostredníctvom **samostatného formulára**,
 - časové sieťové cestovné lístky na trase Tatranských elektrických železníc a Ozubnicovej železnice (TEŽ a OŽ) 24-hodinové/3-dňové/týždenné/mesačné** – dostupné aj prostredníctvom **samostatného formulára**,
 - letné sieťové cestovné lístky SLOVAK (SLOVAK TÝŽDEŇ, SLOVAK KLASIK, SLOVAK JUNIOR** – v platnosti 1. 7. – 31. 8. 2025 do 24:00 h) dostupné prostredníctvom **samostatného formulára**,
 - ako predplatné cestovné lístky (ďalej „PCL“) na integrovaný dopravný systém (ďalej „IDS“) prostredníctvom samostatného formulára**,
 - medzinárodné cestovné lístky týždenné/mesačné** – na vybrané medzinárodné vlaky ÖBB – dostupné aj prostredníctvom **samostatného formulára**,
 - medzinárodné cestovné lístky mesačné** – na vybrané medzinárodné vlaky MÁV – dostupné aj prostredníctvom **samostatného formulára**,
- 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, časové dostupné aj prostredníctvom **samostatného formulára**,
- 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**:

- 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,
- časové cestovné lístky na opakované cesty** – prostredníctvom samostatnej záložky bez potreby 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 trase Tatranských elektrických železníc a Ozubnicovej železnice (TEŽ a OŽ) 24-hodinové/3-dňové/týždenné/mesačné**,
 - letné sieťové cestovné lístky SLOVAK (SLOVAK TÝŽDEŇ, SLOVAK KLASIK, SLOVAK JUNIOR** – v platnosti 1. 7. – 31. 8. 2025 do 24:00 h),
- cestovné doklady na prepravu batožiny a bicykla jednorazové na vnútroštátny úsek všetkých typov vnútroštátnych vlakov** – prostredníctvom vyhľadania spojenia podľa druhu poskytovaných služieb vo vybranom spojení,
- cestovné doklady na prepravu batožiny a bicykla časové (traťové a sieťové) na vnútroštátny úsek všetkých typov vnútroštátnych vlakov** – prostredníctvom samostatnej záložky bez potreby vyhľadania spojenia.

Lehoty na výdaj ITD a základné podmienky platnosti

(Všetky uvedené lehoty sa vzťahujú na skutočný čas jazdy vlaku – so zohľadneným aktuálnym meškaním vlaku, ktorý je na trati)

SPOLOČNÉ PODMIENKY:**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.****Zakúpené miesto (pre osobu, batožinu, bicykel, resp. vozidlo) platí len vo vlaku a v deň uvedený na ITD.****ITD je možné zakúpiť najskôr 60 dní pred cestou, ak pri konkrétnej ponuke nie je uvedené inak.**

vnútroštátne cestovné doklady	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 nasledujúco: a) ITD pre platiacich cestujúcich (okrem ITD s CL100) – v ktoromkoľvek nasledujúcom 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 (miestenky, 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	
	samostatný lôžkový alebo ležadlový lístok		
	ponuka SLOVAK EXPRES na vybrané vnútroštátne nočné vlaky	najneskôr 24 hodín pred odchodom vlaku z východiskovej stanice	
medzinárodné cestovné doklady	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 ČR – v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku kategórie Os, REX a R 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.
	miestenka a SC príplatok s miestom na vybrané medzinárodné vlaky do/z: ČR, Rakúska, Maďarska, Nemecka, Švajčiarska a Poľska		
	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.
	lôžkový alebo ležadlový lístok medzi PKP, ZSSK a MÁV cez ČD	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený.

Lehoty na výdaj ITD a základné podmienky platnosti			
(Všetky uvedené lehoty sa vzťahujú na skutočný čas jazdy vlaku – so zohľadneným aktuálnym meškaním vlaku, ktorý je na trati)			
	ponuka EUROPA REGIONAL WIEN TICKET a EUROPA REGIONAL Rakúsko	najneskôr v deň platnosti cestovného lístka	ITD platí na 1 cestu tam a 1 cestu späť na zakúpenej trase v deň, na ktorý bol zakúpený, a to: a) v ktoromkoľvek vlaku ZSSK okrem vlakov rjx 160/167; b) v ktoromkoľvek vlaku regionálnej a prímestskej dopravy ÖBB (vlak 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. ITD stráca platnosť ukončením cesty späť. Vrátenie ITD z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné.
	cestovný lístok medzi ZSSK a MÁV	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 nasledujúco: a) ITD v rámci ponuky EUROPA REGIONAL Maďarsko – v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku do 24. hodiny prvého dňa platnosti, b) ITD v rámci ponuky EUROPA STANDARD (t. j. ostatné lístky mimo EUROPA REGIONAL) – v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku do 24. hodiny nasledujúceho dňa. Vrátenie ITD EUROPA REGIONAL z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné.
	ponuka EUROPA REGIONAL Poľsko	najneskôr v deň platnosti cestovného lístka	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. ITD stráca platnosť ukončením cesty späť. Vrátenie ITD z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné.
	ponuka Košice – Mukačevo a Bratislava – Čop	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený.
preprava vozidla autovlakom v rámci ZSSK (prevozný lístok), cestovné a miesto (miestienka, lôžkový/ležadlový lístok) pre cestujúcich (vodiča a príslušného počtu spolucestujúcich)		najneskôr 3 hodiny pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	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.
preprava vozidla autovlakom medzi ZSSK a ČD (prevozný lístok), cestovné a miesto (lôžkový/ležadlový lístok) pre cestujúcich (vodiča a príslušného počtu spolucestujúcich)		najneskôr 2 hodiny pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	
traťové cestovné lístky (TCL) a žiacke TCL v rámci ZSSK		najneskôr v prvý deň platnosti cestovného lístka	
žiacke mesačné traťové cestovné lístky na 100 % zľavu z cestovného v rámci ZSSK			
časové sieťové cestovné lístky na trase Tatranských elektrických železníc a Ozubnicovej železnice (TEŽ a OŽ)			
časové cestovné lístky na batožinu a bicykel (traťové, sieťové) v rámci ZSSK			
predplatné cestovné lístky na Integrovaný dopravný systém v Bratislavskom kraji (PCL IDS BK)		najskôr 30 dní pred začiatkom platnosti PCL IDS BK a najneskôr v deň, ktorý predchádza prvému dňu platnosti PCL IDS BK	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.
predplatné cestovné lístky na Integrovaný dopravný systém Žilinského samosprávneho kraja (PCL IDS ŽSK)		najskôr 30 dní pred začiatkom platnosti PCL IDS ŽSK a najneskôr v prvý deň platnosti PCL IDS ŽSK	Ak bol PCL IDS ŽSK zakúpený v prvý deň jeho platnosti, jeho prvé použitie je možné po 4 hodinách od zakúpenia.

Lehoty na výdaj ITD a základné podmienky platnosti		
(Všetky uvedené lehoty sa vzťahujú na na skutočný čas jazdy vlaku – so zohľadneným aktuálnym meškaním vlaku, ktorý je na trati)		
letné sieťové cestovné lístky SLOVAK	najneskôr v prvý deň platnosti cestovného lístka	ITD platí iba pre držiteľa príslušného preukazu, ku ktorému je zakupovaný (v deň cesty musí byť preukaz platný).

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 Doplnujúce 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 (miestienky, 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 stanic, 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 Rakúsko

Ponuka EUROPA REGIONAL WIEN TICKET a EUROPA REGIONAL Rakúsko sú zvýhodnené **jednodňové** spiatocné cestovné lístky na 2. vozňovú triedu bez miesta (miestienky, lôžka, ležadla) určené na jednu cestu z vybraných stanic na Slovensku do vybraných stanic v Rakúsku a na jednu cestu späť, cez pohraničné priechodové stanice Kittsee 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 rjx 160/167**.

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

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 \(ďalej „PP ZSSK“\)](#).

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 žiackom/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 všetkých vlakoch ZSSK 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 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 vlakoch 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 vlakoch kategórie Os 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 spojermi (tuning) na zadnej časti vozidla alebo ktoré nie sú súčasťou kapotovania, vozidiel bez zaisteného strešného boxu na batožinu upevňovacím popruhom,
- 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 zaviniť,
- **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 autovozni 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 autovozňu 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 autovozni,
- pri nakládke motocyklov, trojekoliek, štvorkoliek a ich jazde po nakladacej rampe a autovozni 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 autovozni 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,
- 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:
 - 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 zákazníkov kontaktovať Kontaktné centrum za účelom preverenia návratovej odpovede z banky.

Zrušiť výdaj je možné kedykoľvek v priebehu naplňovania košíka, vyplňovania 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 vyhladá požadovaný vlak a vozeň.

2.1 Kontrola ITD vo vlaku

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

- **samostatného jednorazového alebo časového cestovného lístka, cestovného dokladu na prepravu autovlakom alebo jednorazového cestovného lístka spolu s miestom** svoj: a) platný občiansky preukaz, b) cestovný pas, c) vodičský preukaz alebo d) akýkoľvek preukaz s fotografiou a dátumom narodenia, oprávňujúci cestujúceho využívať zľavnené cestovné v železničnej preprave (doklady pod a) – d) ďalej ako „preukaz“),
- **samostatného miesta – aj platný cestovný lístok** (okrem detí do 6 rokov),
- **letného sieťového cestovného lístka SLOVAK** – svoj platný preukaz: pri SLOVAK TÝŽDEŇ – preukaz totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas, vodičský preukaz), pri SLOVAK KLASIK – preukaz KLASIK, pri SLOVAK JUNIOR – preukaz JUNIOR.

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 držiteľa, ktorého meno a priezvisko je uvedené na predložení 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 na vlaky medzi PKP, ZSSK a MÁV cez ČD nie je možné akceptovať elektronickej podoby 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.

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 zadáním 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 blokovanie 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 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 povolennej 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.

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.) Neskor ITD nie je možné vrátiť.		
A	vnútroštátne cestovné lístky platené a vnútroštátne miestenky	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (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) 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 (sankcia 10 % z ceny lôžkového alebo ležadlového lístka, min. 1 €)
	ponuka SLOVAK EXPRES na vybrané vnútroštátne nočné vlaky	najneskôr 24 hodín pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (sankcia 10 % z ceny ITD)
	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) (momentálne uvedené vlaky SC Pendolino nepremávajú)	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 Česká republika
		do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (sankcia 10 % z ceny ITD, min. 1 €)
		D2) cestovný lístok v rámci ponuky EUROPA STANDARD medzi ZSSK a ČD (aj na úsek ČD)
		do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (sankcia 10 % z ceny ITD, min. 1 €, max. 4 €)
		D3) samostatná miestenka
		do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (sankcia 100 % z ceny miestenky)
		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 (sankcia: 10 % z ceny lôžkového/ležadlového lístka, min. 2 €)
		a) do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza dňu odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so sankciou 10 % z ceny lístka, min. 3 € b) najneskôr do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so sankciou 50 % z ceny lístka, min. 3 €
		D6) samostatný lôžkový alebo ležadlový lístok medzi PKP, ZSSK a MÁV cez ČD

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.) Neskor ITD nie je možné vrátiť.		
	D7) preprava vozidla autovlakom medzi ZSSK a ČD (prevozný lístok) a cestovné pre cestujúcich (vodiča a príslušného počtu spolucestujúcich) <i>miesto pre cestujúcich (miestenku, lôžkový/ležadlový lístok) je potrebné anulovať samostatne (podľa bodu D3 a D5)</i>	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
	D8) ponuka EUROPA EXPRES do/z: ČR, Rakúska, Maďarska, Nemecka (cez ČR alebo cez Rakúsko), Švajčiarska (cez Rakúsko) a Poľska (cez ČR)	a) do 24. hodiny 15. dňa, ktorý predchádza dňu odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so sankciou 10 % z ceny lístka, min. 5 € 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 €
	D9) cestovný lístok v rámci ponuky EUROPA REGIONAL WIEN TICKET a EUROPA REGIONAL Rakúsko	vrátenie z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné
	D10) cestovný lístok v rámci ponuky EUROPA REGIONAL Maďarsko	
	D11) cestovný lístok v rámci ponuky EUROPA REGIONAL Poľsko	
	D12) cestovný lístok v rámci ponuky EUROPA STANDARD medzi ZSSK a MÁV	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (sankcia 10 % z ceny ITD, min. 3 €, max. 10 €)
	D13) cestovný lístok v rámci ponuky Košice – Mukačevo a Bratislava – Čop	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (sankcia 10 % z ceny ITD, min. 3 €, max. 10 €)
E	žiacke mesačné traťové cestovné lístky na 100 % zľavu z cestovného (ŽMTCL100)	iba pred začiatkom platnosti, t. j. najneskôr do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza prvému dňu platnosti ITD
F	F1) traťové cestovné lístky (TCL) a žiacke TCL	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) Pozn.: po začiatku platnosti – podľa PP ZSSK
	F2) časové sieťové cestovné lístky na trase Tatranských električkových železníc a Ozubnicovej železnice (ČSCL TEŽ a OŽ)	
	F3) časové cestovné lístky na batožinu a bicykel (traťové, sieťové)	
G	predplátne cestovné lístky na Integrovaný dopravný systém v Bratislavskom kraji (PCL IDS BK)	najneskôr 2 kalendárne dni pred začiatkom platnosti PCL IDS BK (sankcia 2 €) Pozn.: po začiatku platnosti – podľa PP IDS BK
H	predplátne cestovné lístky na Integrovaný dopravný systém Žilinského samosprávneho kraja (PCL IDS ŽSK)	iba pred začiatkom platnosti, t. j. najneskôr do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza prvému dňu platnosti PCL IDS ŽSK (sankcia 4,00 €) Pozn.: po začiatku platnosti – podľa PP IDS ŽSK
I	letné sieťové cestovné lístky SLOVAK	iba pred začiatkom platnosti, t. j. najneskôr do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza prvému dňu platnosti ITD (sankcia 10 % z cestovného)

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 ponuky EUROPA REGIONAL WIEN TICKET, EUROPA REGIONAL Rakúsko a EUROPA REGIONAL Poľsko 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 a letné sieťové cestovné lístky SLOVAK) 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 Archivu cestovných dokladov v ZK ZSSK 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 reklamácií 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 reklamácií 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

5. 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