

# **Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb**

**(GCC-CIV/PRR)**

Účinnosť od: 03.12.2009

## OBSAH

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

## VYMEDZENIE POJMOV A SKRATIEK

CER	Spoločenstvo európskych železníc
Cestovný doklad	Dokument, ktorý potvrdzuje uzavretie prepravnej zmluvy medzi cestujúcim a dopravcom.
Cieľová stanica	Železničná alebo autobusová stanica alebo prístav. Zahŕňa vlakové a autobusové stanice. Miesto určenia môže byť aj pohraničný priechodový bod.
CIT	Medzinárodný výbor pre železničnú prepravu
CIV	Jednotné právne predpisy
CIV - Dodatok A ku COTIF	Jednotné právne predpisy pre zmluvu o medzinárodnej železničnej preprave osôb
COTIF	Dohovor o medzinárodnej železničnej preprave
Dopravca	Železničný podnik, s ktorým cestujúci uzavrel prepravnú zmluvu podľa Jednotných právnych predpisov CIV alebo nadväzujúci dopravca, ktorý zodpovedá za prepravu cestujúceho na základe uzatvorenej prepravnej zmluvy.
E-cestovný doklad	E-cestovný doklad je doklad, ktorého údaje sú vo forme elektronického záznamu, pričom tieto údaje je možné previesť do čitateľnej písomnej formy. Viaceré dátové súbory predstavujú jednu prepravnú zmluvu, pokiaľ sú vydané ako jeden cestovný doklad.
EÚ	Európska únia
GCC-CIV/PRR	Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb
Nástupná stanica	Železničná alebo autobusová stanica alebo prístav. Zahŕňa vlakové a autobusové stanice. Nástupnou stanicou môže byť aj pohraničný priechodový bod.
Osobitné prepravné podmienky	<p>Podmienky, ktoré dopravcovia stanovujú jednotlivo alebo spoločne, napr. na určité medzinárodné dopravné spojenia. Dopĺňajú Všeobecné prepravné podmienky.</p> <p>Štruktúra Osobitných prepravných podmienok platných v medzinárodnej preprave (SCIC):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky bez integrovanej rezervácie (SCIC-NRT)</li> <li>- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky s integrovanou rezerváciou (SCIC-IRT)</li> <li>- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre sieťové cestovné lístky (SCIC-RPT)</li> <li>- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre nočné vlaky (SCIC-NT)</li> <li>- Osobitné prepravné podmienky platné v medzinárodnej preprave pre cestovné lístky vydané podľa Tarify Východ-Západ (OWT)</li> </ul>
OTIF	Medzištátna organizácia pre medzinárodnú železničnú prepravu
PRR	Nariadenie Európskeho parlamentu a rady č. 1371/2007/ES o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave
RID - Dodatok C ku COTIF	Poriadok pre medzinárodnú železničnú prepravu nebezpečného tovaru
UIC	Medzinárodná únia železníc

Všeobecné prepravné podmienky	Platné právne záväzné podmienky dopravcu vo forme všeobecných obchodných podmienok alebo taríf v každom členskom štáte, ktoré sa uzavretím prepravnej zmluvy stali ich súčasťou.
ZPO/OZP	Zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou – každá osoba, ktorej pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená pre akékoľvek fyzické postihnutie (poškodenie orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva, trvalé alebo dočasné), duševné postihnutie alebo poškodenie alebo iný dôvod postihnutia alebo v dôsledku veku a ktorej situácia si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôbenie služieb, ktoré sú k dispozícii pre všetkých cestujúcich jej potrebám.

## Preambula

Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (ďalej GCC-CIV/PRR) zabezpečujú, aby sa v železničnej preprave dosiahlo jednotné použitie zmluvných podmienok, pokiaľ je to možné a účelné. GCC-CIV/PRR sú vypracované Medzinárodným výborom pre železničnú prepravu (ďalej CIT). Ich plné znenie ako aj zoznam členov je k dispozícii na internetovej stránke CIT [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org), na internetovej stránke UIC/CIT/CER [www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info).

## 1 Všeobecné podmienky


- 1.1 GCC-CIV/PRR stanovujú všeobecné zmluvné vzťahy medzi cestujúcim a dopravcom. Zmluvné vzťahy, ktoré sú odlišné od zmluvných vzťahov uvedených v GCC-CIV/PRR (bod 1.2), alebo platné len na určité prepravné spojenia, druhy vlakov alebo tarifné ponuky sa riadia Osobitnými prepravnými podmienkami.
- 1.2 Osobitné prepravné podmienky sa môžu odlišovať od GCC-CIV/PRR. Odlišné body a odseky musia byť presne označené. Body 9.1, 9.2, 9.3.1, 9.3.4, 9.4, 9.5, 10.1, 11, 12, 13, 14 GCC-CIV/PRR sa môžu odlišovať iba v prospech cestujúcich.
- 1.3 Všeobecne platí, že nárok vyplývajúci z Osobitných prepravných podmienok je splnený ukončením prepravy, a to v rozsahu uzatvorenej prepravnej zmluvy (bod 3.2).

## 2 Právny základ

- 2.1 Medzinárodná železničná preprava osôb vychádza z:
  - a) Jednotných právnych predpisov pre zmluvu o medzinárodnej železničnej preprave osôb (CIV – Dodatok A ku COTIF),
  - b) Nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a Rady (ES) zo dňa 23.10.2007 o Právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (PRR),
  - c) národných právnych noriem.

## 3 Prepravná zmluva

- 3.1 Zakúpením cestovného dokladu dochádza k uzatvoreniu prepravnej zmluvy medzi dopravcom/dopravcami zúčastnenými na preprave a cestujúcim. Prepravná zmluva zaväzuje dopravcu/dopravcov zúčastnených na preprave prepraviť cestujúceho z nástupnej do cieľovej stanice.

	<b>Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.</b>	<b>Strana 5 z 11</b>
<b>Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)</b>		

- 3.2 Prepravná zmluva vychádza z:
- Všeobecných prepravných podmienok pre železničnú prepravu osôb GCC-CIV/PRR,
  - Osobitných prepravných podmienok dopravcu/dopravcov,
  - údajov uvedených na cestovnom doklade (bod 4.1.3).
- V prípade rozporov medzi ustanoveniami GCC-CIV/PRR a ustanoveniami Osobitných prepravných podmienok, prednosť majú Osobitné prepravné podmienky.  
V prípade rozporov v rámci konkrétnych ustanovení jednotlivých Osobitných prepravných podmienok platia pre cestujúceho najvýhodnejšie pravidlá.
- 3.3 Prepravná zmluva môže byť uzatvorená na základe vydaného cestovného dokladu v papierovej forme alebo ako elektronický cestovný doklad (ďalej „e-cestovný doklad“).
- 3.4 Prepravná zmluva môže byť uzatvorená jedným alebo viacerými cestovnými dokladmi.
- 3.5 Prepravná zmluva je uzatvorená viacerými cestovnými dokladmi v papierovej forme, ak sú jednotlivé cestovné doklady vydané na rovnakom mieste v časovom slede a na súvislú cestu pokiaľ:
- sú vložené v jednom obale alebo puzdre na cestové doklady, alebo
  - sú trvalo zošité, alebo
  - sú alfanumericky zoradené, alebo
  - obsahujú len jednu cenu, alebo
  - sú spolu spojené iným spôsobom v zmysle Osobitných prepravných podmienok.
- Prepravná zmluva môže byť uzatvorená viacerými e-cestovnými dokladmi, ak sú elektronicky prepojené (nadväzujú na seba).
- 3.6 Na jednom cestovnom doklade môže byť uzatvorených aj viac prepravných zmlúv.
- 3.7 Preprava medzi stanicami v jednej aglomerácii s inými druhmi dopravy ako železničná (napr. preprava autobusom, električkou, metrom a pod.) alebo aj cesta peši nie sú dôvodom na nedodržanie prepravnej zmluvy, ktorá sa vykonáva podľa platných právnych predpisov jednotlivých druhov prepráv.

## 4 Cestovné doklady

### 4.1 Všeobecne

- 4.1.1 Forma a obsah cestovných dokladov, ich vyplňanie, použitý jazyk a znaky pri tlači sú pevne stanovené dopravcami.
- 4.1.2 Na e-cestovné doklady sa vzťahujú Osobitné prepravné podmienky.
- 4.1.3 Cestovný doklad spravidla obsahuje nasledovné údaje: obchodné meno dopravcu/dopravcov zúčastnených na prepravnej zmluve a oprávnených predajcov prepravných dokladov a ich pridelený kód, nástupnú a cieľovú stanicu a podľa potreby aj smer cesty, cenu, platnosť prepravných dokladov, použiteľnosť prepravných podmienok a eventuálne meno cestujúceho, deň cesty, číslo vlaku a rezervované miesto. Príslušný zoznam dopravcov a ich kódov je k dispozícii na [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org) a [www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info).
- 4.1.4 Osobitné prepravné podmienky stanovujú, v ktorých prípadoch je možná alebo povinná rezervácia.
- 4.1.5 Osobitné prepravné podmienky určujú podmienky na poskytnutie zliav (napr. pre deti, skupiny a pod.).

### 4.2 Zakúpenie cestovného dokladu

- 4.2.1 Cestovné doklady sa predávajú buď priamo na predajnom mieste dopravcu alebo nepriamo zmluvným predajcom. Zmluvný predajca nezodpovedá za nesplnenie nárokov vyplývajúcich z uzatvorenej prepravnej zmluvy.
- 4.2.2 Ak nie je cestovný doklad vystavený na meno, je prenosný. Obchodovanie s cestovnými dokladmi je cestujúcemu zakázané.

- 4.2.3 Ak je cestovný lístok zaplatený v inej mene než je národná mena alebo v mene, ktorú používa dopravca, potom mena a prepočítací kurz sú zverejnené v ustanoveniach tohto dopravcu.
- 4.2.4 Vrátenie a výmena cestovných dokladov, ako aj náhrada cestovného – okrem prípadov zrážky vlakov alebo meškaní vlakov (bod 9.1.1) – sa riadia podľa Osobitných prepravných podmienok dopravcu, kde sú presne stanovené aj podmienky a výška návratkov.
- Výmena cestovného dokladu znamená zrušenie pôvodnej prepravnej zmluvy a jej nové uzatvorenie. Nečitateľné alebo poškodené cestovné doklady nie je možné vrátiť a vymeniť.
- Náhrada cestovného sa vykoná formou dobropisu a cestujúci ju využije pri zakupovaní cestovných dokladov.
- 4.2.5 Cestujúci, ktorý zneužil systém zakupovania e-cestovných dokladov, môže byť podľa vnútroštátnych právnych predpisov z tohto systému vylúčený.
- 4.2.6 Za stratené alebo odcudzené cestovné doklady sa náhrada neposkytuje.


## 5 Povinnosti cestujúcich

### 5.1 Pred nástupom cesty

- 5.1.1 Cestujúci je povinný mať pred cestou zakúpený platný cestovný doklad a pri jeho preberaní sa presvedčiť, či mu bol vydaný podľa jeho požiadaviek.
- 5.1.2 Cestujúci po zakúpení cestovných dokladov nemá nárok na dodatočnú zľavu, ak v Osobitných prepravných podmienkach nie je stanovené inak.
- 5.1.3 Osobitné prepravné podmienky stanovujú, či je cestujúci povinný pred cestou znehodnotiť cestovný doklad.
- 5.1.4 Cestovný doklad je neplatný, ak v ňom chýbajú potrebné údaje, ak je dodatočne menený, falšovaný, ak nie je znehodnotený (ak jeho znehodnotenie vyžadujú Osobitné prepravné podmienky). Pre takéto prípady je postup riešenia uvedený v Osobitných prepravných podmienkach.
- 5.1.5 Ak sú údaje na e-cestovnom doklade nečitateľné, cestujúci je povinný zabezpečiť si nový cestovný doklad.
- 5.1.6 Osobitné prepravné podmienky určujú, akými ustanoveniami sa riadia podmienky prepravy samostatne cestujúcich detí.
- 5.1.7 Zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou (ďalej ZPO/OZP) oznamuje svoju požiadavku na prepravu minimálne 48 hodín pred nástupom cesty. Aby mohli byť požiadavky na prepravu podľa pravidiel dopravcu plnené, musia sa riadiť pokynmi dopravcu.

### 5.2 Počas cesty

- 5.2.1 Cestujúci musí mať platný cestovný doklad počas celej prepravy a na požiadanie oprávneného zamestnanca dopravcu je cestujúci povinný tento doklad predložiť na kontrolu. Cestujúci bez platného cestovného dokladu sú povinní zaplatiť okrem cestovného aj úhradu. V opačnom prípade môžu byť z prepravy vylúčení.
- 5.2.2 Cestujúci s osobitnými cestovnými dokladmi (napr. e-cestovný doklad, cestovný doklad vystavený na meno, na zľavnenú cenu) musia preukázať svoju totožnosť a oprávnenosť podľa Osobitných prepravných podmienok.
- 5.2.3 Oprávnený zamestnanec dopravcu môže z kontrolných dôvodov cestujúcemu odobrať cestovné doklady. Cestujúcemu sa vydá náhradný cestovný doklad alebo potvrdenie.
- 5.2.4 Prerušenie cesty nie je dovolené, ak to Osobitné prepravné podmienky nestanovujú inak.

	<b>Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.</b>	<b>Strana 7 z 11</b>
<b>Všeobecné prepravné podmienky pre železničnú prepravu osôb (GCC-CIV/PRR)</b>		

- 5.2.5 Cestovný doklad oprávňuje cestujúceho ku ceste vlakom v danej vozňovej triede a na obsadenie rezervovaného miesta. Na rezervované miesta, neobsadené do 15 minút po odchode vlaku, stráca cestujúci nárok.
- 5.2.6 Cestujúci s jedným cestovným dokladom smie obsadiť iba jedno miesto. Miesta, ktoré sú vyhradené pre osoby s obmedzenou mobilitou alebo pre rodiny s deťmi, sú voľne dostupné.
- 5.2.7 Cestujúci sa má riadiť príkazmi oprávnených zamestnancov dopravcu pri ich výkone služby v záujme zachovania bezpečnosti, pokoja a poriadku počas prepravy.
- 5.2.8 Cestujúci je povinný plniť všetky colné alebo iné právne predpisy.
- 5.2.9 Aj napriek súhlasu ostatných cestujúcich je fajčenie v nefajčiarskom vozni zakázané.
- 5.2.10 Dopravca môže cestujúceho sankcionovať za neoprávnené použitie alarmu alebo núdzového hlásiča správ podľa národných právnych predpisov.
- 5.2.11 Dopravca môže bez nároku na náhradu cestovného z prepravy vylúčiť osoby, ktoré nedodržia ustanovenia dopravcu, svojim správaním ohrozujú bezpečnosť spolucestujúcich a prevádzky.

## 6 Príručná batožina

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

## 7 Zvieratá

- 7.1 Ak to dopravca povoľuje, cestujúci smie vziať so sebou do vlaku zviera. Prepravu zvierat bližšie upravujú Osobitné prepravné podmienky.
- 7.2 Výnimku tvorí preprava psov so špeciálnym výcvikom (tj. vodiaci pes, asistenčný pes, signálny pes), ktorí sú sprievodcami ZPO/OZP. Tieto psy musia byť patrične ustrojené.

## 8 Cestovná batožina a preprava motorových vozidiel

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

## 9 Meškanie

### 9.1 Odrieknutie vlaku a očakávané meškanie

9.1.1 Ak bol vlak odrieknutý, alebo sa predpokladá, že vlak v stanici určenia bude meškať viac ako 60 minút, môže cestujúci podľa podmienok v bode 9.1.3 nasledovné:

- a) možnosť požadovať vrátenie cestovného za nevykonanú cestu, za neprecestovanú časť cesty ako aj bezplatnú prepravu späť do nástupnej stanice, alebo
- b) pokračovať vo svojej ceste, ak je to potrebné aj s použitím inej trasy, avšak cestu musí nastúpiť najneskôr do 48 hodín od ohláseného meškania.

9.1.2 Pokiaľ platí cestovný doklad aj na spätočnú cestu a cestujúci ho plánuje využiť, cestovné sa vráti len za neprecestovanú časť cesty.

9.1.3 Spätná preprava do nástupnej stanice alebo pokračovanie cesty sú možné len na tratiach dopravcov, ktorí boli zúčastnení na pôvodnej prepravnej zmluve.

### 9.2 Meškanie vlaku

9.2.1 Ak si cestujúci neuplatňuje nárok v zmysle odseku 9.1.1. bodu a) a docestuje do svojej cieľovej stanice v zmysle platnej prepravnej zmluvy:

- s meškaním 60 minút a viac, bude odškodnený dopravcom vo výške 25% z ceny cestovného uvedenej na cestovnom doklade v súlade s bodom 9.3.1.
- s meškaním 120 minút a viac, bude odškodnený vo výške 50% z ceny cestovného uvedenej na cestovnom doklade v súlade s bodom 9.3.1.

Uvedené sa nevzťahuje na bod 9.5 tohto článku.

9.2.2 Na požiadanie cestujúceho dopravca vydá potvrdenie o meškaní vlaku.

9.2.3 Cestujúci je oprávnený si uplatniť svoj nárok na odškodnenie najneskôr do 2 mesiacov po ukončení cesty na základe originálu cestovného dokladu.

Nárok na odškodnenie si uplatňuje u vydávajúceho dopravcu, alebo u iného dopravcu, podieľajúceho sa na prepravnej zmluve.

Nárok na odškodnenie vzniká na základe potvrdenia o meškaní vlaku.

### 9.3 Vrátenie cestovného a odškodnenie cestujúceho

9.3.1 Pre výpočet odškodnenia z dôvodu meškania vlaku je rozhodujúce cestovné za precestovaný úsek cesty vo vlaku, ktorý meškal. Ak výška cestovného za tento úsek nie je z cestovného dokladu zrejmalá, odškodnenie sa vypočíta z cestovného, ktoré by obvykle cestujúci na tejto trase musel zaplatiť.

Pre zvýhodnené osobitné ponuky, cestovné doklady s rezerváciou, časové lístky a rôzne iné ponuky platia Osobitné prepravné podmienky.

9.3.2 Odškodnenie sa vypočíta z cestovného, vrátane rezervácií a ostatných doplatkov.

9.3.3 Dopravca môže poskytnúť návratok a odškodnenie formou dobropisu alebo v hotovosti. Dobropis platí jeden rok a cestujúci si nárok vyplývajúci z dobropisu uplatňuje len u dopravcu, ktorý dobropis vydal. Hotovosť je vyplácaná zo strany dopravcu stanoveným spôsobom, napr. prevodom na účet alebo hotovosťnými peniazmi.

9.3.4 Dopravca vykoná vrátenie cestovného (alebo jeho časti) alebo odškodnenie v lehote jedného mesiaca na príslušných miestach (bod 9.2.3). Odškodnenie sa vyplatí len v tom prípade, ak suma, ktorá sa má cestujúcemu vrátiť je 4 a viac EUR. Na čiastky pod 4 EUR sa neprihliada.

9.3.5 Akékoľvek náklady s prevodom hradí dopravca.

### 9.4 Nepokračovanie v ceste v daný deň

Ak cestujúci z dôvodu odrieknutia vlaku, meškania vlaku alebo straty prípoja nemôže pokračovať vo svojej ceste v ten istý deň, dopravca uhradí primerané náklady z titulu

neplnenia prepravenej zmluvy (nevzťahuje sa to na ustanovenia uvedené v bode 9.5.2). Dopravca je povinný o vzniknutej situácii cestujúcich informovať a:

- a) zabezpečiť primerané ubytovanie vrátane potrebného transferu, alebo
- b) uhradiť náklady za primerané ubytovanie alebo primerané náklady na ubytovanie vrátane potrebného transferu.

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

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

9.5.1 Dopravca je oslobodený od zodpovednosti za vzniknuté meškание vlaku (bod 9.2) do tej miery, akým podielom sa zúčastňuje na prepravnej službe, ktorá:

- a) bola vykonaná úplne mimo územia EU, Švajčiarska a Nórska,
- b) bola vykonaná čiastočne na území jedného členského štátu EU, Švajčiarska a Nórska, pokiaľ meškание vzniklo mimo týchto štátov,
- c) je vyňatá z PRR,
- d) nie je zahrnutá v prepravnej zmluve (autobus, električka, metro a pod., napr. medzi stanicami v rovnakej aglomerácii),
- e) bola vykonaná na vnútroštátnych vodných trasách.

9.5.2 Dopravca je taktiež zbavený zodpovednosti za vzniknuté meškание (bod 9.2), ako aj za následné nepokračovanie cestujúceho v jeho ceste v ten istý deň (bod 9.4) v prípade, ak bol cestujúci pred zakúpením cestovných dokladov informovaný o možnom meškání, ako aj v prípade, že v ceste pokračoval inou dopravnou službou alebo inou trasou a jeho meškание je týmto na príchode v cieľovej stanici menej ako 60 minút alebo v prípade, že meškание bolo zapríčinené:

- a) okolnosťami, ktoré nie sú spojené s prevádzkou železníc, ktorým dopravca napriek svojej starostlivosti v danej situácii nevedel zabrániť alebo ich odvrátiť,
- b) z viny cestujúceho,
- c) treťou osobou, ktorému dopravca napriek svojej starostlivosti v danej situácii nevedel zabrániť, alebo ho odvrátiť; manažér infraštruktúry alebo – v prípadoch, kedy nie je možné pokračovať v ceste v ten istý deň (bod 9.4) – ďalší dopravca, ktorý používa tú istú železničnú infraštruktúru, nie sú považovaní za tretiu osobu,
- d) prepravnými obmedzeniami v dôsledku štrajku, ak bol cestujúci o tom primerane informovaný.

## 10 Pomoc pri meškání

Pri meškání 60 minút a viac vykoná dopravca primerané opatrenia na uľahčenie situácie cestujúceho a pokiaľ je to možné poskytne cestujúcemu občerstvenie, resp. stravu primeranú dĺžke čakania. V zmysle bodu 9.4 zabezpečí primerané ubytovanie a ak je to potrebné zabezpečí aj alternatívnu možnosť prepravy.

Osobitná pozornosť a prístup sa venuje ZPO/OZP.

## 11 Zranenie osôb

11.1 Zodpovednosť dopravcu v prípade usmrtenia a zranenia cestujúcich sa riadi Jednotnými právnymi predpismi CIV, rešpektujúc príslušné národné právo poskytujúce vyšší štandard náhrady škody. Okrem článku 31 CIV riadia sa vodní dopravcovia platným vodným právom.

11.2 Pokiaľ nie je prepravná služba vyňatá z PRR, dopravca zodpovedá v zmysle článku 56, par. 1 v spojení s článkom 26, par. 5 CIV, za poskytnutie primeranej zálohy na pokrytie výdavkov spojených so smrťou alebo zranením cestujúceho. Tieto zálohy v prípade smrti cestujúceho dopravca poskytne aj pozostalým. V prípade úmrtia cestujúceho sú celkové náklady určené vo výške maximálne 21 000 EUR. V prípade zranenia cestujúceho sú celkové náklady primerane ohraničené.

11.3 Zálohy nie sú nárokovateľné a pri celkovom zúčtovaní budú odpočítané.

Dopravca môže požadovať vrátenie vyplatenej zálohy v prípade, že zranenie alebo smrť si cestujúci zapríčinil vlastným úmyselným alebo nedbalým činom, alebo ak dopravca zistí, že záloha bola prijímateľovi vyplatená neoprávnenne.

11.4 Dopravcovia, ktorí nie sú zodpovední za vzniknutú udalosť, sú nápomocní v riešení žiadosti dotknutých osôb o kompenzáciu u tretích subjektov, zodpovedných za vzniknutú udalosť.

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

Zodpovednosť dopravcu za stratu a poškodenie príručnej batožiny a zvierat sa riadi Jednotnými právnymi predpismi CIV, rešpektujúc príslušné národné právo poskytujúce vyšší štandard náhrady škody. Pre štáty, ktoré nie sú členmi EU, platí národné právo. V štátoch EU, Švajčiarska a Nórska sa zodpovednosť podľa článku 34 CIV nevzťahuje na mobilné vybavenie ZPO/OZP.

## 13 Reklamácie a sťažnosti

### 13.1 Reklamácie pri úrazoch cestujúcich

13.1.1 Reklamácie, ktoré sa týkajú zodpovednosti dopravcu pri zranení alebo usmrtení cestujúceho, je potrebné podať dopravcovi písomne najneskôr do 12 mesiacov odo dňa, kedy ku zraneniu alebo usmrteniu došlo. Reklamácia sa uplatňuje u toho dopravcu, u ktorého k udalosti došlo. Ak k udalosti došlo pri preprave náhradným dopravcom, potom si cestujúci reklamáciu uplatňuje u tohto dopravcu.

13.1.2 V prípade prepravy, ktorá bola predmetom jednej zmluvy a bola uskutočnená po sebe nasledujúcimi dopravcami, možno podať reklamáciu u prvého alebo posledného dopravcu, ako aj u dopravcu, ktorý pôsobí v štáte trvalého bydliska alebo prechodného pobytu cestujúceho prostredníctvom ktorého cestujúci uzavrel prepravu zmluvu.

### 13.2 Iné reklamácie a sťažnosti

13.2.1 Iné reklamácie a sťažnosti môžu byť uplatnené u výdajcu cestovného dokladu alebo u dopravcu/dopravcov zabezpečujúcich prepravu.


13.2.2 Dopravca, u ktorého si cestujúci uplatnil reklamáciu alebo sťažnosť, túto vybaví v lehote do 1 mesiaca odo dňa jej prijatia. V prípade, že reklamáciu alebo sťažnosť je potrebné odstúpiť inému zodpovednému dopravcovi, cestujúceho o odstúpení informuje. Zodpovedný dopravca odstúpenú reklamáciu alebo sťažnosť vybaví v lehote do 3 mesiacov odo dňa jej prijatia.

13.2.3 Kontakty špecializovaných oddelení sú zverejnené na [www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info) alebo [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org), ako aj na oficiálnych internetových stránkach železničných spoločností, ktoré uplatňujú podmienky GCC-CIV/PRR.

## 14 Spory

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

14.1.1 Nároky na náhradu škody, vzniknuté na základe zodpovednosti dopravcu v prípade usmrtenia alebo zranenia cestujúceho, môžu byť súdne uplatnené len proti tomu dopravcovi, ktorý podľa prepravnej zmluvy realizoval tú časť prepravného výkonu, na ktorej došlo k nehodovej udalosti. Ak táto časť prepravného výkonu nebola realizovaná týmto, ale následným vykonávajúcim dopravcom, môžu byť tieto nároky uplatnené namiesto pôvodného dopravcu proti poslednému dopravcovi.

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

- 14.1.2 Nároky na náhradu súm, ktoré boli uhradené na základe prepravnej zmluvy, môžu byť súdne vymáhané od dopravcu, ktorý uvedené sumy vybral, alebo od dopravcu, v ktorého prospech boli uvedené sumy pripísané.
- 14.1.3 Nároky na náhradu a odškodnenie za meškania alebo ostatné nároky, vzniknuté na základe zmluvy o preprave, môžu byť súdne uplatnené len proti prvému, poslednému alebo proti tomu dopravcovi, ktorý realizoval tú časť prepravy, v priebehu ktorej vznikol predmetný nárok.
- 14.1.4 Na nároky týkajúce sa batožiny a dopravných prostriedkov, vzniknuté na základe prepravných zmlúv, sa vzťahuje Článok 56 § 3 CIV.
- 14.1.5 V prípade, ak má oprávnená osoba možnosť výberu medzi niekoľkými podnikmi, jej právo výberu zaniká uplatnením žaloby proti jednému z nich.

#### 14.2 Miesto súdu

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

#### 14.3 Použiteľné právo

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