



Obchodné podmienky kreditného konta (KK) Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. (ZSSK) účinné od 06. 12. 2018

Kreditné konto Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. (ZSSK) môžu využiť fyzické a právnické osoby bez obmedzenia za predpokladu, že sa budú riadiť týmito Obchodnými podmienkami kreditného konta ZSSK (Obchodné podmienky KK).

1. Všeobecné podmienky

- 1.1** Aplikácia **kreditné konto (KK)** Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. (ZSSK), je prístupná pre zákazníka ZSSK, ktorý má vytvorené zákaznické konto ZSSK (ZK), a to cez webové rozhranie pomocou štandardne využívaných prehliadačov a osobne v **zákaznických centrách** a **pokladniciach KVC** ZSSK s overeným e-mailom a overeným mobilným telefónnym číslom.
- 1.2** KK nie je dostupné prostredníctvom zjednodušenej mobilnej verzie internetového obchodu eMIL a mobilnej aplikácie ZSSK Ideme vlakom.
- 1.3** Užívateľ elektronického portálu a elektronických predajných služieb ZSSK je povinný riadiť sa **Bezpečnostnými pravidlami využívania elektronických služieb ZSSK**, zverejnenými na **internetovej stránke ZSSK**.

2. Kreditné konto (KK)

- 2.1** KK je súčasť ZK, ktorá obsahuje finančný kredit, ktorý môže zákazník využívať pre nákup zo svojho ZK.
- 2.2** KK je aktivované pripísaním prvého vkladu na KK. Podmienkou však je, že pred prvým vkladom bude mať zákazník overené mobilné telefónne číslo v ZK.
- 2.3** Pri všetkých operáciách týkajúcich sa pohybov na KK je potrebné, aby bol zákazník identifikovaný – pri operáciách realizovaných na predajnom mieste je potrebné, aby zákazník vždy predložil registračný preukaz ZSSK s 2D kódom, resp. iné identifikačné údaje zadané pri registrácii do ZK. Pri operáciách cez webové rozhranie musí byť zákazník prihlásený vo svojom účte ZK.
- 2.4** KK sa skladá z dvoch častí:
- a) kredit zákazníka** – obsahuje aktuálnu výšku finančných prostriedkov (kreditu), ktoré vložil zákazník na svoje ZK,
 - 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.
- 2.5** **Bonusový kredit nie je možné uplatniť** pri nákupe týchto dokladov:
- cestovné lístky na bezplatnú prepravu (CLBP) a iné bezplatne vydávané cestovné doklady,
 - cestovné doklady vydávané podľa Prepravného poriadku Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji (PP IDS BK),
 - medzinárodné cestovné doklady s globálnou cenou, vrátane ponúk EUROPA EXPRES, BERLIN SPECIAL, dokladov na IC 44/45 Košice – Wien a prevozné doklady na autovlak,
 - medzinárodné lôžkové a ležadlové lístky,
 - traťové predplatné cestovné lístky (TPCL) – prostredníctvom starej verzie Internetového obchodu ZSSK,
 - žiacke traťové predplatné cestovné lístky (ŽTPCL) – prostredníctvom starej verzie Internetového obchodu ZSSK,
 - časové sieťové cestovné lístky na TEŽ – prostredníctvom starej verzie Internetového obchodu ZSSK,
 - letné sieťové cestovné lístky SLOVAK – prostredníctvom starej verzie Internetového obchodu ZSSK,
 - zákaznické preukazy JUNIOR RAILPLUS, KLASIK RAILPLUS, SENIOR RAILPLUS a sieťový cestovný lístok MAXI KLASIK,
 - packingy,
 - darčeková poukážka Daruj cestu vlakom,
 - cestovné doklady vydávané na vlaky RegioJet na trať č. 131 Bratislava – Dunajská Streda – Komárno podľa cenníka RegioJet.

3. Vloženie kreditu na ZK

- 3.1** Každý **vklad finančných prostriedkov na ZK** môže zákazník realizovať prostredníctvom aplikácie ZK, v pokladnici KVC a v zákaznickom centre bežnými platobnými spôsobmi. Po uskutočnení vkladu bude zákazníkovi vygenerované potvrdenie o vklade kreditu na ZK. Zákazníkovi zároveň aplikácia zašle SMS o navýšení kreditu na ZK na definované mobilné telefónne číslo.
- 3.2** **Navýšenie kreditu zákazníka:**
Zákazník môže vložiť ľubovoľnú sumu v rozmedzí 10 € - 500 €, pričom povolená maximálna aktuálna hodnota *kreditu zákazníka* celkom po uskutočnení vkladu je 500 €.
- 3.3** **Navýšenie bonusového kreditu od ZSSK:**
Bonusový kredit od ZSSK zákazník získava:
- a) za každý vklad finančných prostriedkov** – v minimálnej hodnote vkladu 10 € a maximálnej hodnote vkladu 500 €, vo výške 5 % z hodnoty vkladu do *kreditu zákazníka*,

- b) **za vrátenie cestovných dokladov** – vo výške storna za cestovný doklad uplatňovaného ZSSK v súlade s platnými podmienkami konkrétnej ponuky (*bonusový kredit* sa o výšku storna uplatňovanú a odúčtovanú v prospech inej spoločnosti, ktorá neostáva ZSSK, nenavýšuje).
Storno sa uplatňuje vždy z ceny zaplatenej za cestovný doklad. Cena lístka znížená o storno za vrátený cestovný doklad bude pripísaná do časti *kredit zákazníka*.
- c) **za uplatnenie odškodnenia pri vnútroštátnych cestovných dokladoch v prípade meškania IC vlaku** – vo výške odškodnenia v súlade s podmienkami uvedenými v **Prepravnom poriadku ZSSK pre IC vlaky (PP ZSSK IC)**.

4. Platba kreditom/možnosti použitia kreditu

- 4.1 Platbu kreditom je možné realizovať pri nákupe cestovných dokladov prostredníctvom internetového obchodu ZSSK, v pokladnici KVC a v zákazníckom centre v tom prípade, ak má zákazník dostatočný zostatok na svojom KK. Pri platbe nie je možné kombinovať platbu kreditom s inou platobnou metódou. Platbu kreditom nie je možné realizovať v prípade nákupu traťových predplatných cestovných lístkov (TPCL), žiackych TPCL, časových sieťových cestovných lístkov na TEŽ, letných sieťových cestovných lístkov SLOVAK zakupovaných prostredníctvom starej verzie internetového obchodu ZSSK a predplatných cestovných lístkov IDS BK a cestovných dokladov na vlaky RegioJet na trať č. 131 Bratislava – Dunajská Streda – Komárno podľa cenníka RegioJet.
- 4.2 **V prípade platby kreditom má zákazník možnosť čerpať bonusový kredit.** Čerpanie *bonusového kreditu* zníži výslednú cenu cestovného dokladu.
- 4.3 **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. 2.5** – do výšky uvedenej pri konkrétnom nákupe (zľava je vždy nižšia ako pôvodná cena zakupovaného dokladu, zvyšnú sumu je potrebné zaplatiť *kreditom zákazníka*).
- 4.4 V prípade voľby spôsobu platby kreditom aplikácia predaja vygeneruje potvrdzovací SMS kód, ktorý zašle na mobilné telefónne číslo zákazníka. Následne aplikácia vyzve zákazníka na zadanie potvrdzovacieho SMS kódu, ktorý mu bol doručený, v lehote uvedenej v SMS. V prípade nákupu v zákazníckom centre ho zákazník zadá prostredníctvom PIN PAD klávesnice POS terminálu, prípadne ho nadiktuje obsluhujúcemu personálu.

5. Vrátenie cestovného dokladu zaplateného kreditom

- 5.1 V prípade, ak bol cestovný doklad zaplatený kreditom, je ho možné vrátiť:
- a) **bez zrážky storna – pri vrátení do KK**
v prípade, ak zákazník zvolí vyplatenie návratku na KK, z ktorého bol nákup zrealizovaný, bude mu do KK vrátená celá suma zaplatená za cestovný doklad nasledovne:
- *bonusový kredit* sa navýši o **bonusové zľavy** (s pôvodnými podmienkami) **použité pri nákupe lístka** a o **sumu storna**,
 - *kredit zákazníka* sa navýši o **sumu zaplatenú za cestovný doklad** po odpočítaní storna.
- b) **so zrážkou storna – pri vrátení na bankový účet** (len pri vrátení internetového dokladu (ITD) v Internetovom obchode ZSSK)
v prípade, ak zákazník zvolí vyplatenie návratku na bankový účet, návratok sa zrealizuje nasledovne:
- *bonusový kredit* sa navýši o **bonusové zľavy** (s pôvodnými podmienkami) **použité pri nákupe lístka**,
 - **suma zaplatená za cestovný doklad po odpočítaní storna** bude vrátená na bankový účet zadaný zákazníkom.
- c) **so zrážkou storna – pri vrátení v hotovosti** (len pri vrátení dokladu v pokladnici KVC a v zákazníckom centre)
v prípade, ak zákazník zvolí vyplatenie návratku v hotovosti, návratok sa zrealizuje nasledovne:
- *bonusový kredit* sa navýši o **bonusové zľavy** (s pôvodnými podmienkami) **použité pri nákupe lístka**,
 - **suma zaplatená za cestovný doklad po odpočítaní storna** bude zákazníkovi vyplatená v hotovosti.
- 5.2 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 internetového obchodu ZSSK, ods. 3.1) v osobnej pokladnici KVC – v takomto prípade mu bude prípadný návratok bez odpočítania storna vyplatený v hotovosti alebo vrátený do KK vo forme navýšenia *kreditu zákazníka* a *bonusový kredit* sa navýši o bonusové zľavy (s pôvodnými podmienkami), ktoré boli použité pri nákupe lístka,
- b) neskôr je vrátenie dokladu realizované na základe podania písomnej žiadosti spolu s cestovným dokladom (priamym zaslaním na adresu ZSSK (*pozri bod 13*) alebo podaním žiadosti v pokladnici) – v takomto prípade bude prípadný návratok bez odpočítania storna poukázaný len na bankový účet, ktorý zákazník uvedie v písomnej žiadosti.
- 5.3 **Pri vrátení cestovných dokladov do KK je potrebná identifikácia prihlásením sa do ZK.**
- 5.4 **Pri čiastočnom vrátení** cestovného dokladu zaplateného kreditom sa uznaná suma nevracia do KK, 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.
- 5.5 **Storno** sa uplatňuje vždy **z ceny zaplatenej za cestovný doklad** v súlade s platnými podmienkami konkrétnej ponuky.
- 5.6 Vo výnimočných prípadoch sa pri vrátení cestovného dokladu nemusí suma vrátiť do KK ihneď. Transakcia sa uvoľní a v pohyboch zobrazí až v nasledujúci pracovný deň.

6. Uplatnenie odškodnenia za meškanie InterCity (IC) vlaku

- 6.1 V prípade, ak bol vnútroštátny cestovný doklad na IC vlak zakúpený zo ZK cestujúceho, alebo majiteľ ZK pri kúpe vnútroštátneho cestovného dokladu na IC vlak pre inú osobu zadal jej registračné číslo z preukazu zákazníka

(teda ak je na cestovnom doklade vytlačené registračné číslo z preukazu zákazníka cestujúceho), či už v pokladnici alebo v internetovom obchode ZSSK, je možné uplatniť odškodnenie za meškanie IC vlaku (ďalej „odškodnenie“):

- a) **v lehote 1 pracovný deň až 15 dní po ukončení cesty – cestujúci realizuje odškodnenie samoobslužne v internetovej aplikácii svojho ZK, časť „Odškodnenie“:**
- po vyplnení 16-miestneho čísla cestovného dokladu na IC vlak, pre ktorý sa uplatňuje odškodnenie,
 - odškodnenie je možné realizovať len v prípade, ak má cestujúci na príslušnom cestovnom doklade na IC vlak uvedené registračné číslo z preukazu zákazníka, a zároveň má aktívované KK. Odškodnenie je realizované do KK príslúchajúceho k registračnému číslu zákazníka, bez ohľadu na to, z akého KK bol doklad uhradený,
 - **suma odškodnenia** bude pripísaná do *bonusového kreditu*.
- b) **v lehote od ukončenia cesty až do 12 mesiacov po ukončení cesty – v ktorejkoľvek pokladnici alebo na adrese ZSSK (pozri bod 13):**
- **ak bol cestovný doklad na IC vlak kupovaný v pokladnici** – je potrebné v písomnej požiadavke uviesť identifikačné údaje zákazníka (meno, priezvisko, adresu, číslo bankového účtu) a priložiť originál cestovného dokladu na IC vlak,
 - **v prípade internetového dokladu na IC vlak (ITD IC)** – je potrebné v e-mailovej alebo písomnej požiadavke uviesť identifikačné údaje zákazníka (meno, priezvisko, adresu, číslo bankového účtu) a pripojiť aj ITD IC (stačí uviesť jeho 16-miestne číslo),
 - **suma odškodnenia** bude zákazníkovi zaslaná na uvedený bankový účet.

7. Transakčné pohyby na KK

7.1 Používaním KK dochádza k transakčným pohybom. Sú k dispozícii v aplikácii ZK v časti Transakčné pohyby, kde je uvedený aj aktuálny zostatok *kreditu zákazníka* (položka *Kredit zákazníka*) a *bonusového kreditu* (položka *ZSSK Bonus zostatok*). Po rozkliknutí pohybu (riadku) sa zobrazia údaje o príslušných transakciách. V záložke Rezervácie sa nachádza aktuálna transakcia, ktorá nebola nepotvrdená SMS kódom. Ide o zadržané finančné prostriedky, ktoré boli použité pri nákupe. Táto suma ponízuje disponibilný zostatok *kreditu zákazníka* alebo *bonusového kreditu*. K uvoľneniu finančných prostriedkov, ktoré sa nachádzajú v Rezerváciách, dôjde do 20 minút.

7.2 **Typy transakčných pohybov na KK:**

- a) **pri vložení kreditu na ZK:**
- **Dobíť kreditu na internete/v pokladnici** – navýšenie *kreditu zákazníka* vkladom finančných prostriedkov zákazníka na svoje ZK,
 - **Bonus za dobíť kreditu na internete/v pokladnici** – navýšenie *bonusového kreditu* od ZSSK za vklad finančných prostriedkov vo výške 5 % z hodnoty vkladu finančných prostriedkov zákazníka na svoje ZK.
- b) **pri platbe kreditom/použití kreditu:**
- **Čerpanie kreditu na internete/v pokladnici** – použitie *kreditu zákazníka* za zaplatenie zakupovaného cestovného dokladu,
 - **Využitie zľavy na internete/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 zrušený doklad na internete/v pokladnici** – navýšenie *kreditu zákazníka* o sumu zaplatenú za cestovný doklad po odpočítaní storna (ak bol vrátený z dôvodov na strane zákazníka) alebo bez odpočítania storna (ak bol vrátený z dôvodov na strane predajcu),
 - **Bonus za vrátenie dokladu na kreditné konto na internete/v pokladnici** – navýšenie *bonusového kreditu* o sumu storna, ktoré príslúcha ZSSK (podľa 3.3 b)),
 - **Vrátenie použitých zliav za doklad zrušený na internete/v pokladnici** – navýšenie *bonusového kreditu* o bonusové zľavy (s pôvodnými podmienkami) použité pri nákupe lístka. V transakčných pohyboch sa zobrazí v lehote do 20 minút od vrátenia cestovného dokladu.
- d) **pri uplatnení odškodnenia v prípade meškania InterCity (IC) vlaku:**
- **Odškodnenie za meškajúci IC vlak** – navýšenie *bonusového kreditu* od ZSSK ako odškodnenie za meškanie IC vlaku vo výške odškodnenia v súlade s podmienkami uvedenými v **PP ZSSK IC**.
- e) **pri vyplatení kreditu zákazníka:**
- **Vyplatenie kreditného zostatku** – prevod zostatku *kreditu zákazníka* na bankový účet zákazníka,
 - **Vyplatenie zostatku odškodnenia za meškajúci IC vlak** – prevod zostatku odškodnenia za meškajúci IC vlak z *bonusového kreditu* na bankový účet zákazníka,
 - **Zrušenie zliav pri vyplatení kreditného zostatku** – zrušenie *bonusového kreditu* (nazbieraná suma *bonusového kreditu* sa nevypláca).

8. Registrácia do ZK (jeho súčasťou je KK) a spôsob jeho aktivácie

8.1 Pod registráciou do ZK sa rozumie vytvorenie ZK pre konkrétneho zákazníka, ktoré je identifikovateľné jedinečným číslom ZK. **Jeden zákazník môže mať len jedno ZK.**

8.2 Registráciu do ZK môže zákazník realizovať samoobslužne **v internetovej aplikácii** alebo prostredníctvom obsluhujúceho personálu v **pokladniciach KVC** a v **zákazníckych centrách**, a to vyplnením všetkých povinných prihlasovacích údajov uvedených v registračnom formulári. Pre prístup do ZK a realizáciu nákupov z KK prostredníctvom internetového obchodu ZSSK je povinným údajom aj overená e-mailová adresa zákazníka a overené mobilné telefónne číslo. Overenie e-mailovej adresy a mobilného telefónneho čísla je realizované priamo v aplikácii ZK.

8.3 ZK môže mať založený zákazník aj bez vloženia kreditu, t. j. zákazník nemá KK, i keď má k nemu prístup a môže ho kedykoľvek začať využívať tým spôsobom, že uskutoční prvý vklad peňazí na KK. Podmienkou však je, že pred prvým vkladom bude mať overené mobilné telefónne číslo.

- 8.4** Po ukončení registrácie do ZK informuje aplikácia zákazníka o pridelenom čísle ZK 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.
- 8.5** Preukaz slúži na zjednodušenie prístupu do ZK príslušného zákazníka v pokladnici alebo vo vlaku, a to načítaním 2D kódu preukazu. Preukaz môže byť predložený vo vytlačenej podobe alebo v elektronickej podobe vo formáte PDF vo svojom elektronickej zariadení (Notebook, Netbook, iPhone, iPad...).

9. Zmena údajov

- 9.1** Zmenu údajov zákazníka bude môcť zákazník vykonať priamo **v internetovej aplikácii, v pokladnici KVC** alebo **v zákaznickom centre** v takom rozsahu, v akom to daná aplikácia poskytuje.
- 9.2** Po ukončení zmeny údajov umožní aplikácia zákazníkovi vytlačiť si registračný preukaz ZSSK s 2D kódom.
- 9.3** Zmenu e-mailovej adresy a telefónneho čísla je možné vykonať iba **prostredníctvom Kontaktného centra (KC)** nepretržite na tel. č. 18 188 alebo písomne na adrese ZSSK (pozri bod 13).

10. Vyplatenie kreditu

- 10.1** 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. Vyplatením *kreditu zákazníka* stráca zákazník nárok na nazbieranú sumu *bonusového kreditu*.
- 10.2** V žiadosti o vyplatenie je potrebné uviesť aj číslo účtu, na ktorý zákazník žiada poslať ním vložený zostatok *kreditu zákazníka*. Suma zostatku vloženého *kreditu zákazníka* znížená o storno poplatok vo výške 5 % bude zákazníkovi vrátená na uvedené číslo účtu najneskôr do 30 dní od podania žiadosti o vyplatenie.
- 10.3** Vyplatením *kreditu zákazníka* zostáva ZK v platnosti bez *kreditu zákazníka* a bez *bonusového kreditu*.
- 10.4** Vyplatenie kreditu zákazníka nebráni zákazníkovi v opätovnom vklade finančných prostriedkov do ZK.

11. Zrušenie ZK

- 11.1** Zrušenie ZK je možné priamo v aplikácii ZK a písomne na adrese ZSSK (pozri bod 13).
- 11.2** V prípade, ak ZK obsahuje vložený *kredit zákazníka*, v žiadosti o zrušenie ZK je potrebné uviesť aj číslo účtu, na ktorý zákazník žiada poslať ním vložený zostatok *kreditu zákazníka*. Suma zostatku vloženého *kreditu zákazníka* znížená o storno poplatok vo výške 5 % bude zákazníkovi vrátená na uvedené číslo účtu najneskôr do 30 dní od zrušenia ZK. Zrušením ZK zákazník stráca nárok na nazbieranú sumu *bonusového kreditu*.
- 11.3** Operáciu zrušenia ZK nie je možné vrátiť späť a konto po zrušení obnoviť. Zrušením ZK dôjde zároveň k zrušeniu všetkých registrácií priradených k danému ZK, ako aj *bonusového kreditu*.
- 11.4** Pri novej registrácii do ZK je zákazník považovaný za nového zákazníka.

12. Reklamácie ZK

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

13. Kontakt

REKLAMÁCIA VNÚTROŠTÁTNA

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

14. Záverečné ustanovenia

- 14.1** ZSSK zverejňuje OP KK na svojej internetovej stránke www.zssk.sk. OP KK platia aj po skončení právneho vzťahu zákazníka a ZSSK, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov.

15. Identifikácia predajcu

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

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddieli: Sa, vložka č. 3497/B

IČO 35 914 939

DIČ 2021920076

IČ DPH: SK 2021920076



Obchodné podmienky internetového obchodu Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. (ZSSK) účinné od 06. 12. 2018

Internetový obchod Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. (ZSSK) je prevádzkovaný na www.zssk.sk v starej a novej plnej verzii, v zjednodušenej mobilnej verzii eMIL (ďalej „eMIL“) a v mobilnej aplikácii ZSSK Ideme vlakom (ďalej „mobilná aplikácia“) pre mobilné zariadenia s operačným systémom Android, verzia 5.0 a vyššie a riadi sa týmito Obchodnými podmienkami internetového obchodu 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

Prostredníctvom internetového obchodu ZSSK je možné vydávať nasledujúce typy internetových cestovných dokladov (ďalej „ITD“), pričom výdaj prostredníctvom eMIL a dočasne aj prostredníctvom mobilnej aplikácie je poskytovaný v obmedzenom rozsahu:

- **samostatný cestovný lístok** (za cestovný lístok sa považuje aj cestovný lístok na bezplatnú prepravu, ďalej „CLBP“),
- **cestovné doklady na prepravu autovlakom v rámci ZSSK a medzi ZSSK a ČD** (nie je k dispozícii v eMIL a dočasne v mobilnej aplikácii),
- **samostatnú miestenku, lôžkový lístok alebo ležadlový lístok (ďalej „miesto“)** (v mobilnej aplikácii dočasne k dispozícii len vnútroštátne miestenky),
- **cestovný lístok spolu s miestom** (v mobilnej aplikácii dočasne k dispozícii len cestovný lístok spolu s vnútroštátnou miestenkou).

ITD je možné vydávať:

1) ako jednorazové cestovné doklady – prostredníctvom vyhľadania spojenia podľa druhu poskytovaných služieb vo vybranom spojení (trieda, typ miesta):

- na vnútroštátny úsek všetkých typov vlakov,
- na priame cezhraničné vlaky medzi ZSSK a ČD,
- na vybrané iné medzinárodné vlaky (medzinárodný cestovný doklad na IC 44/45 Košice – Wien bude dostupný len v novej verzii internetového obchodu),

2) ako predplatné časové cestovné lístky na opakované cesty – prostredníctvom samostatného formuláru na www.zssk.sk a v novej plnej verzii internetového obchodu prostredníctvom vyhľadania spojenia (dočasne nie sú k dispozícii v mobilnej aplikácii):

- traťové a žiacke traťové predplatné cestovné lístky týždenné/mesačné,
- žiacke mesačné cestovné lístky na bezplatnú prepravu na opakované cesty,
- časové sieťové cestovné lístky na trate Tatranských elektrických železníc a Ozubnicovej železnice (TEŽ a OŽ) 1-dňové/3-dňové/7-dňové/mesačné,
- ako predplatné cestovné lístky (ďalej „PCL“) na Integrovaný dopravný systém v Bratislavskom kraji (ďalej „IDS BK“).

3) ako cestovné doklady na prepravu autovlakom – prostredníctvom vyhľadania spojenia podľa druhu poskytovaných služieb vo vybranom spojení a prostredníctvom samostatného formuláru na www.zssk.sk (nie sú k dispozícii v eMIL a dočasne v mobilnej aplikácii).

ITD je možné vydávať **24 hodín denne okrem nasledujúcich technologických prestávok** v internetovej verzii systému, kedy predaj nie je možný vôbec:

- prvú stredu v mesiaci v čase od 00:00 do 04:00 a
- prvú noc z utorok na stredu v mesiaci február, jún, november v čase od 23:00 do 04:00.

V prípade mimoriadnych odstávok systému budú zákazníci včas informovaní na internetových stránkach ZSSK.

Lehoty na výdaj ITD a základné podmienky platnosti (Všetky uvedené lehoty sa vzťahujú na pravidelný čas podľa platného cestovného poriadku.)			
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 ináč. Zakúpené miesto (pre osobu, 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 ináč.			
vnútroštátne cestovné doklady	cestovný doklad na InterCity (IC) vlak	do odchodu IC vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený.
	cestovný lístok s miestenkou	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený. V prípade nevyužitia tohto vlaku platí ITD na rovnakej trase s nástupom cesty v prvý deň platnosti nasledovne: a) ITD pre platiacich cestujúcich (okrem ITD s CLBP) - v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku okrem IC vlaku, b) ITD s CLBP - v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku okrem vlakov kategórie RR, 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		
	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 alebo ležadlový vozeň, z východovej stanice	
	samostatný lôžkový alebo ležadlový lístok		
ponuka SLOVAK EXPRES na vybrané vnútroštátne nočné vlaky	najneskôr 24 hodín pred odchodom vlaku z východovej stanice	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený, iba v tej kategórii miesta, ktorá je na ITD uvedená.	
medzinárodné cestovné doklady	ponuka EUROPA EXPRES na vybrané medzinárodné vlaky medzi ZSSK a ČD	najneskôr 24 hodín pred odchodom vlaku z východovej stanice	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený, iba v tej kategórii miesta, ktorá je na ITD uvedená.
	cestovný lístok medzi ZSSK a 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 TAM v prvý deň platnosti nasledovne: a) ITD v rámci malého pohraničného styku (MPS) - v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku kategórie Os, REX, RR a R: - jednosmerný do 6. hodiny nasledujúceho dňa, - spätočný do 24. hodiny nasledujúceho dňa, b) ITD v rámci susedskej prepravy (t. j. ostatné lístky mimo MPS), vydáva sa ako jednosmerný - v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku do 24. hodiny nasledujúceho dňa.
	miestenka		
	lôžkový alebo ležadlový lístok	najneskôr 2 hodiny pred odchodom vlaku z východovej stanice	
	cestovný doklad na InterCity (IC) vlak 44/45 Košice - Wien	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený.
	ponuka EURegio WIEN TICKET (tlačidlo pri nákupe v starej verzii internetového obchodu: WIEN TICKET)	najneskôr v deň platnosti cestovného lístka	ITD platí na 1 cestu do Viedne a 1 cestu späť na zakúpenej trase v deň, na ktorý bol zakúpený, a to: a) v ktoromkoľvek vlaku ZSSK okrem vlakov IC 44/45 a RJX 160/167; b) v ktoromkoľvek vlaku regionálnej a prímestskej dopravy ÖBB (vlaky ÖBB kategórie R, REX, S-Bahn). Cestu späť je potrebné nastúpiť v čase platnosti ITD, docestovať na území SR je možné aj po polnoci. ITD stráca platnosť ukončením cesty späť. Vrátenie ITD z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné.
	ponuka BERLIN SPECIAL na vybrané medzinárodné spojenie medzi ZSSK a DB	najneskôr 72 hodín pred odchodom vlaku z východovej stanice	Platí vo vlaku a v deň, na ktorý bol zakúpený. V prípade, ak ide o spojenie s prestupom, na úseku medzi ČD a DB platí ITD na rovnakej trase aj v ktoromkoľvek inom vlaku (v čase platnosti uvedenom na ITD).
preprava vozidla autovlakom (prevozný lístok), cestovné a miesto (miestenka, 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.	

tražové predplatné cestovné lístky (TPCL) a žiacke TPCL	najneskôr v prvý deň platnosti cestovného lístka	
žiacke mesačné cestovné lístky na bezplatnú prepravu		
časové sieťové cestovné lístky na trate Tatranských elektrických železníc a Ozubnicovej železnice (TEŽ a OŽ)		
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 BK kontrolným zariadením v dopravnom prostriedku. BČK so zakúpeným PCL IDS BK je neprenosná, platí pre cestujúceho, ktorého údaje sú na nej uvedené.

ITD, ktorý je kupujúcemu zaslaný na ním zadanú emailovú 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 ZSSK - ČD EUROPA EXPRES

Ponuka EUROPA 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.

Výnimkou sú medzinárodné denné vlaky, ktoré nevychádzajú zo SR alebo ČR, pri ktorých ide o cestovný lístok bez miesta na sedenie (tieto vlaky nemajú miesta v rezervačnom systéme ZSSK ani ČD).

Počet cestovných dokladov je obmedzený. Ponuka je určená na vybrané relácie a na vybrané vlaky/vlakové spojenia.

Nákup ponuky na daný vlak a deň **je možný do vypredania, najskôr 60 dní a najneskôr 24 hodín pred odchodom vlaku z východovej stanice** (u medzinárodných denných vlakov smer ZSSK → ČD (ČD → ZSSK), ktoré nevychádzajú zo SR (ČR), je to najneskôr 24 hodín pred odchodom vlaku z pohraničnej prechodovej stanice, cez ktorú vlak prichádza na územie ZSSK (ČD)).

Zakúpenie ponuky je možné v smere zo stanice ZSSK do stanice ČD a opačne. ITD je vydávaný osobitne na cestu TAM a osobitne na cestu SPÄT.

UPOZORNENIE:

V prípade ponuky **EUROPA EXPRES s lôžkom alebo ležadlom** nie je možné akceptovať elektronickú podobu predloženého ITD. Cestujúci musí v tomto prípade **predložiť VŽDY len vytlačený ITD.**

1.2.3 Medzinárodné cestovné doklady ZSSK - ÖBB EURegio WIEN TICKET

Ponuka EURegio WIEN TICKET je zvýhodnený **jednodňový** spiatocný cestovný lístok na 2. vozňovú triedu bez miesta (miestienky, lôžka, ležadla) určený na jednu cestu z vybraných staníc na Slovensku do stanice Viedeň a na jednu cestu späť, cez pohraničné prechodové stanice Kittsee Gr. a Marchegg Gr. medzi Slovenskom (ZSSK) a Rakúskom (ÖBB).

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

Ponuka **neplatí vo vlakoch IC 44/45 a RJX 160/167.**

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

Prostredníctvom internetového obchodu ZSSK **nie je** k dispozícii ponuka vrátane viedenskej MHD (WIEN TICKET Z100).

UPOZORNENIE:

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

1.2.4 Medzinárodné cestovné doklady ZSSK - DB BERLIN SPECIAL

Ponuka BERLIN SPECIAL je jednorazový cestovný lístok na 2. vozňovú triedu bez miesta (miestienky, lôžka, ležadla) z/do vybraných staníc na Slovensku do/z stanice Berlín, cez pohraničnú prechodovú stanicu Schöna Gr medzi Českou republikou (České dráhy – ČD) a Nemeckom (Deutsche Bahn – DB).

Počet cestovných dokladov je obmedzený. Ponuka je určená na vybrané relácie a na vybrané vlaky/vlakové spojenia.

Nákup ponuky na daný vlak a deň **je možný do vypredania, najskôr 60 dní a najneskôr 72 hodín pred odchodom vlaku z východovej stanice** (u medzinárodných vlakov, ktoré vychádzajú z Maďarska, je to najneskôr 72 hodín pred odchodom vlaku z pohraničnej prechodovej stanice medzi Maďarskom a Slovenskom).

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

UPOZORNENIE:

V prípade ponuky **BERLIN SPECIAL** nie je možné akceptovať elektronickú podobu predloženého ITD. Cestujúci musí v tomto prípade **predložiť VŽDY len vytlačený ITD.**

1.2.5 Traťové predplatné cestovné lístky (TPCL) a žiacke TPCL

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

1.2.6 Žiacke mesačné cestovné lístky na bezplatnú prepravu (ŽMCL)

Žiacky mesačný cestovný lístok na bezplatnú prepravu (ŽMCL) je cestovný lístok, ktorý oprávňuje držiteľa na cestovanie zo stanice (miesta bydliska) do stanice (miesta školy) uvedenej na žiakom/študentskom preukaze (preukaze s ohľadom na jeho časovú a traťovú platnosť, podľa podmienok uvedených v **PP ZSSK**.

1.2.7 Časové sieťové cestovné lístky na trate 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 1-dňový, 3-dňový, 7-dňový 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**.

1.2.8 Predplatné cestovné lístky na Integrovaný dopravný systém v Bratislavskom kraji (IDS BK)

Cestovný doklad 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 Slovak Lines a vlakoch kategórie Os a REX Železničnej spoločnosti Slovensko, s ohľadom na jeho časovú a územnú platnosť.

Nákup cestovných dokladov IDS BK prostredníctvom internetového obchodu ZSSK (ďalej „ITD IDS BK“) je v súčasnosti dočasne možný iba na tie BČK, ktoré vydala ZSSK. Pri nákupe ITD IDS BK si cestujúci zvolí časovú platnosť, zadá zóny, ktorých platnosť požaduje a vyberie si prvý deň platnosti ITD IDS BK. Pre nákup je potrebné zadať sériové číslo BČK, ktoré je uvedené na BČK (10-miestne číslo). **Pri kontrole** sa cestujúci preukazuje BČK, na ktorú si ITD IDS BK zakúpil.

2. Podmienky výdaja ITD

Prostredníctvom internetovej a mobilnej aplikácie Internetového obchodu ZSSK si zákazník do košíka pridá požadované ITD.

Po uzavretí košíka vyplní zákazník e-mail pre zaslanie lístka (povinný údaj) a pri každom cestovnom doklade meno a priezvisko cestujúceho (povinné údaje) a registračné číslo (povinný údaj v prípade výdaja CLBP). **Za presné a bezchybné vyplnenie položiek príslušných formulárov zodpovedá zákazník.**

V prípade výdaja CLBP zadáva zákazník aj registračné číslo cestujúceho, ktorý musí byť zaregistrovaný pre využívanie bezplatnej prepravy. Systém umožní výdaj CLBP až po úspešnom overení zadaných údajov. Ak sa v nákupnom košíku nachádzajú iba CLBP, v ďalšom kroku zákazník vyjadrí súhlas s obchodnými podmienkami a potvrdí voľbu zasielania ITD a následne sa mu vygeneruje ITD s CLBP. **V prípade nedoručenia ITD s CLBP 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 vyjadrí 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 – prostredníctvom internetového platobného produktu Československej obchodnej banky – **GP webpay** (platobnými kartami s logom MasterCard, Maestro, VISA a VISA Electron), Všeobecnej úverovej banky – **e Platba VÚB**, Tatra banky – **TatraPay** alebo Slovenskej sporiteľne – **SporoPay**.

V prípade nákupu prostredníctvom eMIL a mobilnej aplikácie sa platba za cestovný doklad realizuje iba prostredníctvom platobného produktu **GP webpay** (platobnými kartami s logom MasterCard, Maestro, VISA a VISA Electron).

Zrušiť výdaj je možné kedykoľvek v priebehu naplňovania košíka, vyplňovania formulárov a povinných údajov až po samotnú realizáciu platby prostredníctvom bankovej aplikácie. Internetový obchod následne automaticky stornuje výdaj a uvoľní vyblokované miesta.

Čas na uzavretie košíka, vyplnenie formulára a zaslanie požiadavky na platbu je stanovený na 30 minút a v novej plnej verzii internetového obchodu je stanovený na 15 minút. Ak zákazník túto dobu nedodrží, predaj sa automaticky stornuje a uvoľní vyblokované miesta. **Zákazníkovi sa zobrazí informácia „Nákupný košík je zrušený, uplynul čas na zaplatenie.“**

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

2.1 Kontrola ITD vo vlaku

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

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

Pri kontrole ITD TPCL je cestujúci povinný predložiť nasledovné doklady:

- **v prípade, ak TPCL bol zakúpený na BČK ZSSK** (pri nákupe bolo zadané sériové 10-miestne číslo, ktoré je uvedené na BČK) – BČK, na ktorú si TPCL 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 TPCL bol zakúpený na iný identifikačný doklad**, než BČK ZSSK – ITD v tlačenej alebo elektronickej podobe a identifikačný doklad, ktorého číslo je uvedené na predloženej ITD.

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

ITD (okrem cestovného dokladu na autovlak medzi ZSSK a ČD, ponúk EUROPA EXPRES s lôžkom alebo ležadlom, BERLIN SPECIAL a IDS BK) je cestujúci povinný predložiť jedným z nasledujúcich spôsobov:

- **vytlačení** – zákazník má možnosť si ho po uskutočnení nákupu vytlačiť z prehliadača kliknutím na odkaz „Stiahnuť doklad o zaplatení“ alebo z doručeného e-mailu (vo formáte PDF), a to bez akýchkoľvek úprav, v pôvodnom formáte a veľkosti,
alebo
- **v elektronickej podobe vo formáte PDF alebo PNG (zjednodušený ITD)** vo svojom elektronickom zariadení (Notebook, Netbook, iPhone, iPad...) – 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 (okrem samostatného cestovného lístka medzi ZSSK a ČD, samostatnej miestenky, ponuky EUROPA EXPRES s miestom na sedenie a cestovných dokladov medzi ZSSK a ÖBB, ktoré je možné predložiť aj v elektronickej podobe vo formáte PDF) **nie je možné akceptovať elektronickej podobe predloženého ITD**. Cestujúci musí v tomto prípade **predložiť VŽDY len vytlačení ITD**.

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 elektronickom 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 v zmysle PP ZSSK alebo PP ZSSK IC.

2.2 Upozornenie

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

V prípade, že sa zákazník dostane na internetový portál Tatra banky - TatraPay, Slovenskej sporiteľne - SporoPay, Všeobecnej úverovej banky - e Platby VUB alebo platobnej stránky - GP webpay, ale neprihlási sa a nepokračuje v transakcii, predaj sa po čakacom intervale stornuje a uvoľnia sa blokované miesta.

V prípade, že si zákazník želá zasláť ITD na ním uvedenú e-mailovú adresu, 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 neznamená, 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 (30 min.). Počas tohto času musí zákazník uskutočniť platbu prostredníctvom bankovej aplikácie.

Ak zákazník počas tohto času platbu neuskutoční, resp. internetový obchod nezaznamená potvrdenie o zaplatení od bankovej aplikácie, predaj sa automaticky stornuje a uvoľní blokované miesta.

Ak sa zákazník z nejakého dôvodu nevrátil naspäť na stránku internetového predaja cestovných dokladov 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 internetového predaja cestovných dokladov, ako aj všetky ďalšie informácie týkajúce sa cestovania vlakom.

3. Uplatnenie práv z prepravnej zmluvy

3.1 Vrátanie 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 stornom,

- **prostredníctvom online formulára na webovej stránke (stará verzia; nová verzia) – ak bol nákup ITD realizovaný prostredníctvom internetovej verzie (plnej, eMIL).** Cestujúcemu bude prípadný návratok poukázaný do 30 dní od dátumu realizovania online žiadosti o vrátenie na bankový účet, ktorý zadal do formulára.

alebo

- **prostredníctvom mobilnej aplikácie v záložke „Aktuálne cesty“ – ak bol nákup ITD realizovaný prostredníctvom mobilnej aplikácie.** Cestujúcemu bude prípadný návratok poukázaný do 30 dní od dátumu realizovania online žiadosti o vrátenie na 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.

V prípade vrátenia CLBP môže cestujúci v online formulári vybrať možnosť zahraničnej platby bez potreby zadania čísla účtu, keďže návratok z CLBP sa nevypláca.

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

Výmena ITD nie je možná.

Vrátenie ITD (anuláciu) je možné realizovať len v nižšie uvedených lehotách. (Všetky uvedené lehoty sa vzťahujú na pravidelný čas podľa platného cestovného poriadku.) Neskôr ITD nie je možné vrátiť.		
A	cestovný doklad na InterCity (IC) vlak	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno 10 % z ceny ITD)
	vnútroštátne cestovné lístky platené a vnútroštátne miestenky (okrem miestenky do prémiového kupé 1 plus)	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno podľa PP ZSSK: 10 % z cestovného, pričom zostatok menší ako 1 € sa nevracia; 1 € z ceny miestenky) Pozn.: čiastočné vrátenie skupinového lístka z dôvodu menšieho počtu cestujúcich - podľa PP ZSSK
	miestenka do prémiového kupé 1 plus	a) najneskôr 2 hodiny pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so stornom 1 € b) do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so stornom 100 % z ceny miestenky (5 €)
	vnútroštátne lôžkové a ležadlové lístky	najneskôr 2 hodiny pred odchodom vlaku z východovej stanice (storno: 1 € z ceny ležadlového lístka; 2 € z ceny lôžkového lístka)
	ponuka SLOVAK EXPRES na vybrané vnútroštátne nočné vlaky	najneskôr 24 hodín pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno 10 % z ceny ITD)
	preprava vozidla autovlakom Bratislava hl. st. – Humenné (prevozný lístok) a cestovné pre cestujúcich (vodiča a príslušného počtu spolucestujúcich) miesto pre cestujúcich (miestenku, lôžkový/ležadlový lístok) je potrebné anulovať samostatne	a) do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza dňu odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so stornom 10 % z ceny lístka b) najneskôr 6 hodín pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho so stornom 50 % z ceny lístka
B	vnútroštátne cestovné lístky na bezplatnú prepravu (CLBP)	B1) na vlaky kategórie RR, R, Ex, EC, EN, SC najneskôr do 120 minút po odchode vlaku uvedenom na ITD s CLBP z nástupnej stanice cestujúceho (vrátenie je možné aj v osobnej pokladnici KVC) B2) na ostatné vlaky okrem vlakov kategórie RR, R, Ex, EC, EN, SC, RJX do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho
	C	medzinárodné cestovné doklady

	C3) cestovný lístok v rámci malého pohraničného styku (MPS) medzi ZSSK a ČD	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno 10 % z ceny ITD, min. 1 €)
	C4) cestovný lístok v rámci susedskej prepravy medzi ZSSK a ČD	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno 10 % z ceny ITD, min. 1 €, max. 4 €)
	C5) samostatná miestenka	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno 100 % (2 €) z ceny miestenky)
	C6) samostatný lôžkový alebo ležadlový lístok	najneskôr 2 hodiny pred odchodom vlaku z východovej stanice cestujúceho (storno: 10 % z ceny lôžkového alebo ležadlového lístka, min. 1 €)
	C7) cestovný doklad na InterCity (IC) vlak 44/45 Košice – Wien	do odchodu vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno 10 % z ceny ITD, min. 1 €)
	C8) ponuka EUREGIO WIEN TICKET	vrátenie z dôvodov na strane cestujúceho nie je možné
	C9) ponuka BERLIN SPECIAL na vybrané medzinárodné spojenia medzi ZSSK a DB	najneskôr 72 hodín pred odchodom vlaku z nástupnej stanice cestujúceho (storno 10 % z ceny ITD, min. 5 €)
D	žiacke mesačné cestovné lístky na bezplatnú prepravu (ŽCML)	iba pred začiatkom platnosti, t. j. najneskôr do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza prvému dňu platnosti ITD
E	E1) traťové predplatné cestovné lístky (TPCL) a žiacke TPCL	iba pred začiatkom platnosti, t. j. najneskôr do 24. hodiny dňa, ktorý predchádza prvému dňu platnosti ITD (storno podľa PP ZSSK: 10 % z cestovného, pričom zostatok menší ako 1 € sa nevracia) Pozn.: po začiatku platnosti - podľa PP ZSSK
	E2) časové sieťové cestovné lístky na trase Tatranských elektrických železníc a Ozubnicovej železnice (ČSCL TEŽ a OŽ)	
F	predplatné cestovné lístky na Integrovaný dopravný systém v Bratislavskom kraji (PCL IDS BK)	najneskôr 2 kalendárne dni pred začiatkom platnosti PCL IDS BK (storno 2 €) Pozn.: po začiatku platnosti - podľa PP IDS BK

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 EUREGIO WIEN TICKET do 120 minút po pravidelnom odchode vlaku, ktorého sa týka mimoriadnosť. V takomto prípade mu bude prípadný návratok bez odpočítania storna 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.

Upozornenie: Cestovné lístky na opakované cesty (TPCL, žiacke TPCL, ŽCML, ČSCL TEŽ a OŽ, PCL IDS BK), zakúpené prostredníctvom internetového obchodu ZSSK, nie je možné vrátiť v pokladnici iKVC pred začiatkom platnosti, ani z dôvodu mimoriadnosti. Uvedené cestovné lístky si cestujúci pred začiatkom platnosti vráti výlučne iba online prostredníctvom online formulára na webovej stránke ([stará verzia](#); [nová verzia](#)).

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 internetovom obchode ZSSK - ZSSK 33295](#)“, ktoré je k dispozícii na stiahnutie a vytlačenie na internete a na požiadanie ho vydá ktorákoľvek pokladnica iKVC.

K reklamácií je potrebné priložiť všetky relevantné dokumenty alebo odôvodnenia, ktoré preukazujú opodstatnenosť reklamácie.

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