

Obchodné podmienky SMS predaja cestovných lístkov Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. (ZSSK)

účinné od 3. 3. 2019

Predaj cestovných lístkov Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. (ZSSK, dopravca), prostredníctvom mobilných komunikačných zariadení (mobil) vo forme elektronického SMS cestovného lístka môžu využiť fyzické a právnické osoby bez obmedzenia za predpokladu, že sa budú riadiť týmito Obchodnými podmienkami SMS predaja cestovných lístkov ZSSK (Obchodné podmienky SMS predaja).

V rámci pravidiel poskytovania SMS predaja cestovných lístkov ZSSK cestujúcim, sú títo **povinní nastúpiť do vlaku už s prijatým platným SMS cestovným lístkom vo svojom mobile a mať platné SMS cestovné lístky (alebo iné platné cestovné doklady) počas celej prepravy, ako aj bezprostredne po vystúpení z vlaku.**

1. Všeobecné podmienky

- 1.1 Prostredníctvom SMS predaja cestovných lístkov ZSSK je možné zakupovať SMS cestovné lístky **len na vlaky prevádzkované ZSSK**, a to podľa:
 - **cenníka č. 1 SMS** – platného **na trate TEŽ, OŽ a trať Poprad Tatry - Studený Potok - Tatranská Lomnica**,
 - **cenníka č. 2 SMS a cenníka č. 3 SMS** – platných **na všetky trate** okrem tratí TEŽ a OŽ.
- 1.2 **Nákup SMS cestovného lístka podľa cenníka č. 1 SMS alebo cenníka č. 2 SMS je samoobslužný**, nakupuje sa priamym zaslaním SMS na konkrétne telefónne číslo.
- 1.3 **Nákup SMS cestovného lístka podľa cenníka č. 3 je sprostredkovaný telefonicky prostredníctvom Kontaktného centra (KC)**. Sprostredkovaným nákupom je možné zakúpiť len:
 - bezplatný SMS cestovný lístok bez miestenky pre cestujúcich s nárokom na bezplatnú prepravu,
 - bezplatný SMS cestovný lístok s miestenkou pre cestujúcich s nárokom na bezplatnú prepravu,
 - samostatnú miestenku pre držiteľa MAXI KLASIK a železničného preukazu.
- 1.4 **SMS predaj cestovných lístkov ZSSK je prístupný pre všetkých zákazníkov operátorov Orange Slovensko, a. s., Slovak Telekom, a. s., O2 Slovakia, s. r. o. a SWAN Mobile, a. s. - 4ka.**
- 1.5 Službu nie je možné využiť u zahraničného mobilného operátora.
- 1.6 Cestujúci je **povinný nastúpiť do vlaku už s prijatým platným SMS cestovným lístkom vo svojom mobile** a tiež poskytnúť dopravcovi takú potrebnú súčinnosť na overenie platnosti cestovného lístka, aby umožnil dopravcovi vykonanie jeho práva kontroly cestovného lístka riadnym spôsobom.
- 1.7 Cestujúci je **povinný** mať platné cestovné doklady **pocas celej prepravy**, ako aj bezprostredne pri vystúpení z vlaku.
- 1.8 Cestujúci zakúpením SMS cestovného lístka dobrovoľne udeľuje súhlas na stanovené podmienky jeho použitia a kontroly platnosti, predovšetkým povinnosti predloženia funkčného a dostatočne nabitého mobilu, v ktorom je SMS cestovný lístok uložený, na kontrolu oprávnenému zamestnancovi dopravcu.
- 1.9 Zakúpením SMS cestovného lístka cestujúci súhlasí s tým, že k overeniu platnosti tohto SMS cestovného lístka predloží k nahliadnutiu oprávnenému zamestnancovi dopravcu svoj mobil alebo iný mobil, prostredníctvom ktorého bol jeho SMS cestovný lístok preukázateľne zakúpený, a to nielen samotného textu prijatej SMS správy, ale i ostatných detailov tejto správy (napr. zmazania originálu SMS cestovného lístka) a že poskytne telefónne číslo a strpi čas potrebný k overeniu pravosti zavolaním.
- 1.10 Ak v Obchodných podmienkach SMS predaja nie je uvedené inak, na prepravu cestujúcich, bicyklov, batožín a zvierat platia podmienky stanovené v Prepravnom poriadku ZSSK (PP ZSSK).
- 1.11 ZSSK neprijíma žiadnu zodpovednosť, ak použitý telekomunikačný prostriedok nepracuje správne a/alebo ak je chyba v programe elektronického odosielania a prijímania správ, užívanom zákazníkom. Zodpovednosť ZSSK je v každom prípade limitovaná na vydanie nového cestovného lístka podľa tých istých podmienok.
- 1.12 Zákazník akceptuje skutočnosť, že online/SMS objednávka cestovného lístka ZSSK má tu istú právnu záväznosť ako písomná objednávka podpísaná objednávajúcou osobou. Cestovný lístok zakúpený prostredníctvom SMS má tú istú právnu relevanciu ako lístok vydaný na stanici, vo vlaku alebo prostredníctvom automatu.

2. Nákup SMS cestovných lístkov - samoobslužný

- 2.1 Po odoslaní SMS na nákup konkrétneho SMS cestovného lístka na **príslušné SMS číslo** bude cestujúcemu v časovom úseku približne **do 2 minút** zaslaná spätná správa – SMS cestovný lístok na mobil, ktorej obsahom bude uvedenie typu cestovného lístka, platnosť (dátum a čas od – do) a overovací kód.
- 2.2 Z jedného mobilu je možné prostredníctvom SMS zakúpiť aj viacero SMS cestovných lístkov – na mobil bude zaslaných toľko SMS cestovných lístkov, koľkokrát bola zaslaná SMS správa na príslušné telefónne číslo. SMS cestovné lístky z jedného mobilu budú platiť pre toľkých cestujúcich, koľko SMS cestovných lístkov bolo zakúpených, za podmienky, že cestujúci počas cesty spĺňajú podmienky využitia vybraného druhu SMS cestovného lístka.
- 2.3 **Ak sa doručenie SMS požiadavky prevádzkovateľovi systému z technických príčin oneskorí o viac ako 5 minút**, cestujúcemu bude následne bezplatne zaslaná informatívna správa o ďalšom postupe.
- 2.4 Dopravca nenesie zodpovednosť za včasné nedoručenie SMS cestovného lístka.
- 2.5 SMS cestovný lístok nebude doručený, ak:
 - **nebudú vyhovujúce podmienky na realizáciu služby,**
 - **platba za SMS cestovný lístok prekročí výšku limitu na predplatennej karte, t. j. na karte nie je dostatočný nominálny kredit, ktorý si zákazník zaplatil** (službu mobilný operátor neumožňuje zaplatiť z bonusového, resp. extra kreditu. Konkrétne podmienky použitia kreditu získa zákazník u svojho operátora),
 - **ak je zákazník zaradený do skupiny, podľa kritérií jednotlivého mobilného operátora, ktorým nie je umožnené využívať služby.**

3. Nákup SMS cestovných lístkov – prostredníctvom KC

- 3.1 SMS cestovné lístky na sprostredkovaný nákup SMS prostredníctvom Kontaktného centra ZSSK (KC) **podľa cenníka č. 3 SMS** je možné zakúpiť telefonicky **na nepretržitom telefónnom čísle 18 188**, najskôr 60 dní pred cestou.

- 3.2** Cestujúci uvedie zamestnancovi KC dátum a čas odchodu, nástupnú a cieľovú stanicu. Po výbere požadovaného vlakového spojenia cestujúci zamestnancovi KC uvedie mobilné telefónne číslo, na ktoré bude po ukončení nákupu zaslaný SMS cestovný lístok. Cestujúci s nárokom na bezplatnú prepravu uvedie aj svoje registračné číslo, uvedené v pravom dolnom rohu preukazu na bezplatnú prepravu. Cestujúci držiteľ železničného preukazu uvedie aj svoje číslo železničného preukazu. Hovory na KC sú nahrávané.
- 3.3** Po ukončení nákupu bude cestujúcemu zaslaná spätná SMS správa na zadané mobilné telefónne číslo, ktorej obsahom bude uvedenie požadovaného cestovného lístka, vrátane výzvy na potvrdenie nákupu zaslaním prázdnej SMS. Po potvrdení nákupu bude cestujúcemu zaslaný spoplatnený SMS cestovný lístok.
- 3.4** **Zákazník je povinný potvrdiť nákup** zaslaním prázdnej SMS (resp. SMS s akýmkoľvek textom) **najneskôr do 10 minút** od doručenia predošlej SMS, v opačnom prípade bude jeho požiadavka automaticky stornovaná.
- 3.5** Cestujúci s nárokom na bezplatnú prepravu má právo iba na jeden cestovný lístok na bezplatnú prepravu platný v danom čase. Uvedené platí aj na SMS cestovný lístok. V prípade, ak sa takýto cestujúci rozhodne cestovať iným vlakom, ako tým, na ktorý už má zakúpený SMS cestovný lístok, musí pôvodný SMS cestovný lístok zrušiť zavolaním na telefónne číslo KC 18 188 a zakúpiť si nový cestovný lístok. Cestujúci uvedie zamestnancovi KC svoje registračné číslo, uvedené v pravom dolnom rohu preukazu na bezplatnú prepravu, na základe ktorého zamestnanec KC vyhledá príslušný lístok, ktorý označí ako zrušený. Po požiadavke o zrušenie pôvodného SMS cestovného lístka bude cestujúcemu na telefónne číslo, na ktoré bol zakúpený SMS cestovný lístok, zaslaná informatívna SMS o zrušení, ktorej obsahom bude potvrdenie zrušenia pôvodného SMS cestovného lístka. Čiastočné zrušenie SMS nie je možné, suma zaplatená za zrušený SMS sa nevracia.

4. Cenníky a tarifa na nákup SMS cestovných lístkov

- 4.1** Prostredníctvom SMS predaja cestovných lístkov ZSSK je možné zakupovať SMS cestovné lístky podľa nasledujúcich cenníkov:

4.1.1 Cenník č. 1 SMS Časové sieťové cestovné TEŽ pre samoobslužný nákup (2. vozňová trieda)

Typ	Platnosť	SMS číslo: 2233	EUR (s DPH)
		Text SMS odoslanej zákazníkom	
dvojhodinový obyčajný	2 hodiny od doručenia	A alebo prázdna SMS alebo medzera resp. akýkoľvek iný znak ako sú nižšie uvedené znaky v tabuľke	2 EUR
dvojhodinový zľavnený	2 hodiny od doručenia	B	1 EUR
1 - dňový obyčajný	do 24. hodiny dňa zakúpenia	C	4 EUR
1 - dňový zľavnený	do 24. hodiny dňa zakúpenia	D	2 EUR
dvojhodinový za bicykel a batožinu	2 hodiny od doručenia	X	1 EUR
SMS s návodom	-	INFO alebo HELP	-

SMS časové sieťové cestovné lístky TEŽ vydané podľa cenníka č. 1 SMS platia na tratiach TEŽ, OŽ a na trati Poprad Tatry - Studený Potok - Tatranská Lomnica, v čase ich platnosti je ich možné použiť na neobmedzený počet ciest. Na zakúpenie požadovaného SMS cestovného lístka je potrebné odoslať príslušný text uvedený v cenníku.

Zľavnené SMS časové sieťové cestovné TEŽ je určené pre:

- dieťa od 6. roku veku do dovŕšeného 16. roku veku bez nároku na bezplatnú prepravu,
- žiaka a študenta školy bez nároku na bezplatnú prepravu,
- občana od 70 rokov bez nároku na bezplatnú prepravu,
- držiteľa preukazu ŤZP alebo ŤZP-S,
- držiteľa preukazu JUNIOR RAILPLUS, KLASIK RAILPLUS, SENIOR RAILPLUS,
- rodiča (zákonného zástupcu) cestujúceho na návštevu k deťom telesne, mentálne alebo zmyslovo postihnutým, chronicky chorým a na návštevy detí v zariadeniach sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately,
- psa.

4.1.2 Cenník č. 2 SMS Časové sieťové cestovné pre samoobslužný nákup platné okrem SVS TEŽ (2. vozňová trieda)

Typ	Platnosť (len vo vlakoch kategórie Os)	SMS číslo: 2255	EUR (s DPH)
		Text SMS odoslanej zákazníkom	
60 - minútový	60 minút od doručenia	A alebo prázdna SMS alebo medzera resp. akýkoľvek iný znak ako sú nižšie uvedené znaky v tabuľke	2,50 EUR
20 - minútový	20 minút od doručenia	B	1,30 EUR
180 - minútový pre cestujúcich s nárokom na bezplatnú prepravu	180 minút od doručenia	Z	0,30 EUR
jednorazový za bicykel a batožinu	podľa predloženého cestovného lístka pre cestujúceho	X	1,50 EUR
SMS s návodom	-	INFO alebo HELP	-

SMS cestovné lístky vydané podľa cenníka č. 2 SMS platia na všetkých tratiach okrem tratí TEŽ a OŽ, v 2. vozňovej triede vlakov kategórie Os.

Vo vlakoch iných kategórií tieto SMS cestovné lístky neplatia. Cestujúci, ktorý sa preukáže týmto SMS cestovným lístkom vo vlaku, v ktorom mu tento neplatí, bude považovaný za cestujúceho bez platného cestovného dokladu. Na zakúpenie požadovaného SMS cestovného lístka je potrebné odoslať príslušný text uvedený v cenníku.

4.1.3 Cenník č. 3 SMS Jednorazové cestovné pre nákup prostredníctvom Kontaktného centra

Typ	Platnosť	EUR (s DPH)
bezplatný bez miestenky	len na trase a v deň uvedený v SMS: <ul style="list-style-type: none"> vo vlakoch s kontingentom – len vo vlaku uvedenom v SMS vo vlaku kategórie Os, REX – v ktoromkoľvek vlaku 	0,80 EUR (z toho cestovné: 0 EUR a expresný príplatok: 0,80 EUR)
bezplatný s miestenkou	len na trase a v deň uvedený v SMS: <ul style="list-style-type: none"> vo vlakoch s kontingentom – len vo vlaku uvedenom v SMS vo vlaku kategórie Os, REX – v ktoromkoľvek vlaku miestenka – len vo vlaku uvedenom v SMS 	1,20 EUR (z toho cestovné: 0 EUR, expresný príplatok: 0,20 EUR a miestenka: 1 EUR)
samostatná miestenka pre držiteľa MAXI KLASIK a železničného preukazu	len vo vlaku a v deň uvedený v SMS	1 EUR (z toho miestenka: 1 EUR a expresný príplatok: 0 EUR)

SMS cestovné lístky zakúpené prostredníctvom Kontaktného centra podľa cenníka č. 3 SMS je možné zakúpiť:

- pre bezplatných cestujúcich** – na ktorýkoľvek vlak/vlakové spojenie (okrem vlakov kategórie IC, EC, SC a RJX), bez obmedzenia kilometrickej vzdialenosti. Tento SMS lístok platí v 2. vozňovej triede **na jednu cestu** vo vlaku/vlakovom spojení a v deň, na ktorý bol zakúpený, na trase uvedenej v SMS lístku. V prípade nevyužitia tohto vlaku/vlakového spojenia platí SMS lístok na rovnakej trase s nástupom cesty v prvý deň platnosti aj v ktoromkoľvek nasledujúcom vlaku okrem vlaku so stanoveným kontingentom na bezplatnú prepravu (ide o vlaky kategórie RR, R, Ex, EN). Miestenka platí len vo vlaku uvedenom v SMS lístku,
- pre držiteľov ponuky MAXI KLASIK a železničného preukazu** – na ktorýkoľvek vlak/vlakové spojenie (okrem vlakov kategórie IC, EC, SC a RJX) s možnosťou zakúpenia miesteniek v 2. aj v 1. vozňovej triede.

Dovypravenie vo vlaku nadväzným cestovným lístkom na ďalšiu cestu - nie je možné.

- Bezplatné SMS cestovné je určené pre cestujúcich s nárokom na bezplatnú prepravu** v súlade s PP ZSSK.
- Nárok na príslušné zľavnené cestovné, resp. bezplatnú prepravu je cestujúci povinný preukázať v súlade s podmienkami uvedenými v PP ZSSK.
- SMS cestovné lístky platia len v 2. vozňovej triede, okrem prípadu uvedeného v bode 4.1.3 b).

5. Kontrola SMS cestovného lístka vo vlaku

- Pri kontrole oprávneným zamestnancom dopravcu je na jeho výzvu cestujúci povinný predložiť SMS cestovný lístok s identifikačným ochranným kódom a umožniť jeho overenie podľa bodu 1.6 týchto podmienok. **Dodatočné predloženie SMS cestovného lístka sa neakceptuje.**
- V prípade zakúpenia viacerých SMS cestovných lístkov pre viacero osôb, preukázať sa všetkými platnými SMS cestovnými lístkami a určiť osoby, pre ktoré sú SMS cestovné lístky zakúpené.
- Cestujúci, ktorý sa pri kontrole cestovných lístkov vo vlaku nepreukáže platným SMS cestovným lístkom (alebo iným platným cestovným dokladom), **bude považovaný za cestujúceho bez platného cestovného dokladu** podľa PP ZSSK.
- Ak cestujúci predloží SMS cestovný lístok zakúpený na daný vlak (cestu), ktorého časová platnosť končí pred cieľovou stanicou cestujúceho, je vo vlaku vypravený cestovným lístkom z poslednej pravidelnej zastávky vlaku, do ktorej platil predložený SMS cestovný lístok, do cieľovej stanice cestujúceho, vrátane prirážky podľa ods. 5.6.
- Ak sa cestujúci preukazuje viacerými nadväznými SMS cestovnými lístkami, ich časová platnosť musí byť súvislá. V opačnom prípade bude cestujúci na chýbajúcu časť cesty vypravený cestovným lístkom z poslednej stanice, do ktorej platil predchádzajúci SMS cestovný lístok, do prvej stanice, z ktorej platí nasledujúci SMS cestovný lístok, vrátane prirážky podľa ods. 5.6.
- Vypravenie cestovným lístkom vo vlaku** k predloženému SMS cestovnému lístku zakúpenému na daný vlak (cestu):
 - počas platnosti** predloženého SMS cestovného lístka – **bez prirážky**,
 - po platnosti** predloženého SMS cestovného lístka v prípade **hlásenej cesty** – **s prirážkou nižšou** podľa PP ZSSK,
 - po platnosti** predloženého SMS cestovného lístka v prípade **nehlásenej cesty** – **s prirážkou vyššou** podľa PP ZSSK.
- Doplatok do vyššej vozňovej triedy k SMS cestovným lístkom nie je povolený.
- Ak cestujúci nesplní podmienky uvedené v čl. 1, ods. 1.6, 1.7, 1.8 a 1.9, je pri kontrole cestovných dokladov vo vlaku považovaný za cestujúceho bez platného cestovného dokladu podľa PP ZSSK.**
- SMS cestovný lístok je neplatný** a oprávnený zamestnanec dopravcu pri kontrole cestovných dokladov bude postupovať podľa ustanovení PP ZSSK, ak:
 - kód SMS lístka je neplatný,
 - nebol doručený pred nástupom do vlaku,
 - uplynula doba jeho platnosti,
 - nebol zaslaný priamo zmluvným distribútorom SMS lístkov,
 - bol akokoľvek upravovaný, alebo zaslaný z iného ako originálneho zdroja zabezpečovateľa služby,
 - nie je možné overiť jeho platnosť z dôvodov na strane cestujúceho.

6. Doklad o zaplatení a daňový doklad

- Daňový doklad** si cestujúci môže zabezpečiť prostredníctvom internetovej stránky: k SMS cestovnému lístku zakúpenému podľa Cenníka č. 1 SMS na <https://smslistky.sk/TEZ/login> a k SMS cestovnému lístku zakúpenému podľa Cenníka č. 2 SMS a Cenníka č. 3 SMS na <https://smslistky.sk/ZSSK/login>. Cestujúcemu je prostredníctvom zadania telefónneho čísla použitého na nákup SMS cestovného lístka a kódu umožnený prístup ku kompletnému

zoznamu jemu vydaných SMS cestovných lístkov pre dané telefónne číslo. Na základe výberu SMS cestovného lístka alebo daného časového obdobia sa zobrazí elektronický daňový doklad s možnosťou jeho vytlačenia.

7. Reklamácie

7.1 SMS cestovné lístky nie je možné vrátiť, s výnimkou SMS cestovných lístkov pre bezplatných cestujúcich, zakúpených podľa cenníka č. 3 SMS prostredníctvom KC, ktoré je možné zrušiť podľa podmienok uvedených v čl. 3, ods. 3.5.

7.2 Reklamáciu SMS cestovného lístka zákazník podáva v písomnej forme (priamo na klasickej alebo e-mailovej adrese uvedenej v ods. 7.3 alebo prostredníctvom pokladnice ZSSK). V reklamácií uvedie okrem osobných údajov aj telefónne číslo, z ktorého bol realizovaný nákup SMS cestovného lístka, dátum, čas zakúpenia a kód SMS cestovného lístka, číslo bankového účtu a odôvodnenie svojej požiadavky. V prípade jej opodstatnenosti bude cestovné poukávané zákazníkovi bez uplatnenia storna v lehote do 30 dní od podania žiadosti.

7.3 Kontakt:

REKLAMÁCIA VNÚTROŠTÁTNA

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s.

Rožňavská 1 (pracovisko Žabotova 12)

832 72 Bratislava 3

reklamacie@slovakrail.sk

8. Informácie o službe

8.1 Informácie o službe je možné získať:

- **nonstop na telefónnom čísle Kontaktného centra ZSSK - 18 188 (+421 24 48 58 188),**
- **na stránke www.zssk.sk.**

9. Identifikácia predajcu

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

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

IČO 35 914 939

DJČ 2021920076

IČ DPH: SK 2021920076