



**Slovenská autobusová doprava Žilina, akciová spoločnosť**

so sídlom Košická 2, 010 65 Žilina

Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka číslo: 10362/L

---



# **PREPRAVNÝ PORIADOK**

**PRE PRAVIDELNÚ DIAĽKOVÚ VNUTROŠTÁTNU DOPRAVU**

**V Žiline dňa 02.09.2018**

**Ing. Peter Pobeha**  
generálny riaditeľ spoločnosti

## Čl. 1 Úvodné ustanovenia

- 1) Tento prepravný poriadok je vyhotovený v súlade a na vykonanie príslušných ustanovení zákona č. **56/2012** o cestnej doprave (ďalej len „**zák. č. 56/2012**“) a v súlade s Nariadením EP a Rady EÚ číslo 181 / 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave (ďalej len „**Nar. 181 / 2011**“).
- 2) Tento prepravný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovom sídle Dopravcu.
- 3) Tento prepravný poriadok spolu s tarifou a cestovnými poriadkami je návrhom Dopravcu na uzavretie prepravnej zmluvy medzi Dopravcom a cestujúcim.
- 4) Prepravný poriadok upravuje podmienky prepravy osôb, príručnej batožiny a cestovnej batožiny.
- 5) Súčasťou prepraveného poriadku je tarifa a cestovné poriadky jednotlivých liniek, zverejnené na webovom sídle dopravcu a v informačných centrách dopravcu.

## Čl. 2 Výklad pojmov

- 1) „**Dopravca**“ je prevádzkovateľ pravidelnej osobnej cestnej dopravy v rozsahu podľa tohto prepravného poriadku, ktorý má platné povolenie na výkon povolania prevádzkovateľa cestnej dopravy a platné dopravné licencie na poskytovanie dopravných služieb verejnosti, vydané v súlade s príslušnými predpismi Slovenskej republiky.

Dopravcom je:

Obchodné meno: **Slovenská autobusová doprava Žilina, akciová spoločnosť**

Sídlo: **Košická 2, 010 65 Žilina**

IČO: **36 407 771**

Registrácia: právnická osoba zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, Oddiel Sa, Vložka č. 10362/L

- 2) „**Cestujúci**“ je fyzická osoba, ktorá využíva služby osobnej cestnej dopravy, poskytované Dopravcom a na tento účel je s Dopravcom povinná uzatvoriť prepravnú zmluvu.
- 3) „**Pravidelná doprava**“ je doprava, ktorou sa zabezpečuje preprava cestujúcich autobusom v presne určených intervaloch po presne určených trasách, pričom cestujúci nastupujú a vystupujú na vopred určených zastávkach.
- 4) „**Prepravná zmluva**“ je zmluva o preprave osôb, ktorú na účely vykonania prepravy osoby uzatvárajú Dopravca a cestujúci. Prepravná zmluva je uzatvorená akceptáciou tohto prepraveného poriadku cestujúcim, za ktorú sa považuje zakúpenie cestovného lístka.
- 5) „**Cestovný lístok**“ je doklad potvrdzujúci zaplatenie cestovného za prepravu a uzatvorenie Prepravnej zmluvy. Cestovný lístok môže Dopravca vydať ako listinný doklad alebo ako elektronický doklad.
- 6) „**Overovací kód**“ je vygenerované číslo pre cestujúceho, ktorý si zakúpil cestovný lístok cez internet a nemohol si daný cestovný lístok vytlačiť.
- 7) „**Tarifa**“ je dokument Dopravcu, ktorým upravuje:
  - (I) sadzby základného cestovného a príplatkov k nim,
  - (II) sadzby cestovného pre všetky skupiny cestujúcich a psa so špeciálnym výcvikom,
  - (III) ceny za prepravu cestovnej batožiny prepravovaných spolu s cestujúcim,
  - (IV) sadzbu sankčnej úhrady,
  - (V) podmienky, za ktorých sa sadzby cestovného a ostatných cien uplatňujú.
- 8) „**Cestovný poriadok**“ je dokument, upravujúci časy odchodov a príchodov jednotlivých spojov na autobusových linkách.
- 9) „**Prepravná povinnosť**“ je povinnosť Dopravcu uzatvoriť zmluvu o preprave osôb s každým cestujúcim pripraveným na zastávke na trase autobusovej linky v čase odchodu autobusu podľa cestovného poriadku; to neplatí, ak je vyčerpaná kapacita autobusu podľa osvedčenia o evidencii, cestujúci nie je podľa prepravného poriadku spôsobilý na prepravu alebo prepravu na trase autobusovej linky dočasne znemožňuje aktuálny technický stav, priepustnosť cesty alebo bezpečnosť a plynulosť cestnej premávky.
- 10) „**Zdravotne postihnutá osoba**“ alebo „**Osoba so zníženou pohyblivosťou**“ je akákoľvek osoba, ktorej **pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená** v dôsledku akéhokoľvek telesného postihnutia (zmyslového alebo pohybového, trvalého alebo dočasného), duševného postihnutia alebo poruchy, alebo akejkolvek inej príčiny zdravotného postihnutia, alebo v dôsledku veku a ktorej stav si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôbenie služieb, ktoré sú k dispozícii všetkým cestujúcim, jej osobitným potrebám.

### Čl. 3 Druh prepravy

- 1) Dopravca prevádzkuje v súlade s týmto prepravným poriadkom diaľkovú vnútroštátnu dopravu osôb.  
Diaľková vnútroštátna linka: 511504 Žilina – Martin – Žiar nad Hronom – Štúrovo

### Čl. 4 Rozsah poskytovaných dopravných služieb

- 1) Dopravca poskytuje cestujúcim pravidelnú prepravu osôb podľa príslušných cestovných poriadkov z miesta nástupu do miesta výstupu.
- 2) Dopravca poskytuje v rámci verejnej pravidelnej dopravy osôb zároveň prepravu príručnej batožiny, cestovnej batožiny a zvierat, ktorých prepravu Dopravca v tomto prepravnom poriadku výslovne nezakazuje.
- 3) Dopravca poskytuje cestujúcim aj ďalšie služby spojené s prepravou osôb uvedené v tomto prepravnom poriadku, najmä služby súvisiace s:
  - (I) právami cestujúcich,
  - (II) nárokmi cestujúcich z prípadne spôsobenej škody,
  - (III) právami z neuskutočnenej alebo nedokončenej prepravy,
  - (IV) osobitnými právami vybranej skupiny cestujúcich
  - (V) uplatňovaním práv cestujúcich u Dopravcu.

### Čl. 5 Zmluva o preprave osôb

- 1) Zmluva o preprave osôb je uzavretá zaplatením cestovného podľa príslušnej tarify cestujúcim. Potvrdením o uzavretí zmluvy o preprave osôb a dokladom o zaplatení cestovného je cestovný lístok. V prípade elektronického zakúpenia cestovného lístka a miestenky je potvrdením overovací kód.
- 2) Zmluvou o preprave osôb vzniká cestujúcemu právo, aby ho Dopravca prepravil do miesta určenia riadne a včas v súlade s týmto prepravným poriadkom.
- 3) Dopravca je oprávnený v prípade, že povolená kapacita vozidla nedovoľuje prepravu všetkých cestujúcich, pripravených na zastávke na trase autobusovej linky v čase odchodu autobusu podľa cestovného poriadku, prednostne prijať na prepravu cestujúceho s vopred zakúpeným cestovným lístkom (a prípadne miestenkou) a cestujúceho, pre ktorého je podľa prepravného poriadku vyhradené miesto v autobuse, teda zdravotne postihnutú osobu, osobu so zníženou pohyblivosťou a ďalej osoby staršie, tehotné ženy a rodičov s malými deťmi.

### Čl. 6 Základné povinnosti Dopravcu

- 1) Dopravca prevádzkuje prepravu osôb v súlade s udelenými povoleniami, dopravnými licenciami, licenciami ES a uzavretými zmluvami o výkonoch vo verejnom záujme a v súlade so zák. č. 56/2012.
- 2) Dopravca je povinný:
  - (I) prevádzkovať cestnú dopravu podľa prepravného poriadku,
  - (II) označiť každé prevádzkované vozidlo svojím obchodným menom,
  - (III) zabezpečiť technickú základňu vybavenú na prevádzku, údržbu, technickú kontrolu, parkovanie a garážovanie vozidiel a na starostlivosť o osádky vozidiel, o cestujúcich a o náklad v rozsahu poskytovaných dopravných služieb,
  - (IV) zabezpečiť, aby v každom prevádzkovanom vozidle bol doklad o udelenom povolení alebo o licencií Spoločenstva podľa zák. č. 56/2012,
  - (V) zabezpečiť, aby prevádzkované vozidlá parkovali a garážovali v priestoroch technickej základne alebo v priestoroch určených obcou na tento účel,
  - (VI) zamestnávať ako vedúceho dopravy len osobu, ktorá má osvedčenie o odbornej spôsobilosti,
  - (VII) byť poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkovaním cestnej dopravy a činnosťou osádok vozidiel cestujúcim, odosielateľom a príjemcom vecí a tretím osobám.
- 3) Dopravca je povinný plniť Prepravnú povinnosť.

- 4) Dopravca je povinný zverejniť prepravný poriadok a tarifu na svojom webovom sídle a zabezpečiť, aby sa aspoň základné údaje sprístupnili verejnosti v cestovnom poriadku, a ak je to možné, aj v priestoroch autobusovej stanice a v autobusoch, a aby osádka autobusu a revízori boli schopní informovať cestujúcich o sadzbách a ostatných cenách pred začatím prepravy a počas nej.
- 5) Dopravca je povinný zverejniť cestovný poriadok a jeho zmenu v dostatočnom predstihu najneskôr 10 dní pred začiatkom jeho platnosti na svojom webovom sídle, na autobusových stanicach a zastávkach, prípadne aj iným vhodným spôsobom.
- 6) Dopravca je povinný vydať cestujúcemu cestovný lístok, resp. ho zaevidovať v elektronickom systéme, ak sa na zaplatenie cestovného lístka použilo elektronické médium.
- 7) Dopravca je ďalej povinný:
  - (I) prevádzkovať dopravu prostredníctvom osôb, ktoré sú odborne a zdravotne spôsobilé a majú platné oprávnenie na vedenie daného typu vozidla,
  - (II) používať vozidlá v predpísanom technickom stave,
  - (III) každé vozidlo určené na prepravu cestujúcich riadne a zreteľne označiť obchodným menom Dopravcu, na prednej časti vozidla názvom výstupnej (a v prípade potreby aj nástupnej) stanice (zastávky) vozidla,
  - (IV) zreteľne označiť oprávnené osoby, ktoré majú právo dávať cestujúcim pokyny na zachovanie bezpečnosti a plynulosti dopravy (vodič autobusu, dispečer, revízor),
  - (V) starať sa v čo najvyššej možnej miere o bezpečnosť, pohodlie a nerušenú prepravu cestujúcich, príručnej batožiny, cestovnej batožiny a zvierat v súlade s týmto prepravným poriadkom,
  - (VI) v prípade dopravnej nehody sa bezodkladne postarať o bezpečnosť cestujúcich, a zabezpečiť im čo najvyššie pohodlie v súlade s týmto prepravným poriadkom,
  - (VII) vytvoriť podmienky pre plynulú a komfortnú prepravu zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou v súlade s týmto prepravným poriadkom,
  - (VIII) zabezpečiť prístupnosť prepravného poriadku, tarify, cestovných poriadkov, výňatku z tohto prepravného poriadku, týkajúceho sa práv cestujúcich, ako aj ďalších informácií potrebných pre cestujúcich v sídle Dopravcu, na webovom sídle Dopravcu a na informačných miestach Dopravcu,
  - (IX) označiť trvalo zriadenú zastávku názvom zastávky, ktorej vozidlá v zastávke zastavujú a zastávkovým cestovným poriadkom (s výnimkou výstupnej konečnej zastávky),
  - (X) v súlade s týmto prepravným poriadkom umožniť cestujúcim uplatňovať svoje práva vyplývajúce z meškania spoja, prerušenia cesty alebo nedokončenia cesty.
  - (XI) potvrdiť v cieľovej zastávke na požiadanie cestujúceho dĺžku meškania spoja, ak spoj Dopravcu meškal viac ako 20 minút, ak spoj nešiel vôbec, vydať o tom potvrdenie v sídle Dopravcu.

## **Čl. 7 Práva Dopravcu**

- 1) Dopravca je oprávnený požadovať od cestujúcich úhradu cestovného lístka za vykonanie prepravy vo výške v súlade s príslušnou tarifou a vo forme podľa tohto prepravného poriadku.
- 2) Dopravca je oprávnený prostredníctvom vodiča alebo iného člena osádky autobusu, revízora alebo zamestnanca povereného organizáciou prepravy (ďalej len "dispečer") dávať pokyny a príkazy cestujúcim na účel zaistenia ich bezpečnosti alebo bezpečnosti a plynulosti cestnej premávky, ktorí sú povinní ich uposlúchnuť.
- 3) Dopravca je oprávnený prostredníctvom vodiča autobusu alebo inej oprávnenej osoby Dopravcu odmietnuť prepravu cestujúceho a vylúčiť cestujúceho z prepravy, ak:
  - (I) cestujúci odmietne uhradiť požadované cestovné alebo sa pri kontrole cestovných lístkov nepreukáže platným cestovným lístkom alebo dokladom na preukázanie zľavy
  - (II) správanie cestujúceho vzbudzuje obavu o bezpečnosť, život alebo zdravie vodiča alebo ostatných cestujúcich,
  - (III) cestujúci znečisťuje alebo poškodzuje vozidlo Dopravcu,
  - (IV) cestujúci má v úmysle prepraviť batožinu alebo zvieratá, ktorej preprava je podľa tohto prepravného poriadku vylúčená,
  - (V) cestujúci vo vozidle fajčí alebo konzumuje alkoholické nápoje alebo existuje podozrenie, že cestujúci je pod vplyvom alkoholu alebo návykových alebo psychotropných látok,
  - (VI) cestujúci vo vozidle požíva akékoľvek jedlo alebo nápoje,
  - (VII) cestujúci svojim hlasovým prejavom, písaním, reprodukovaním hudby alebo iných zvukov alebo inými prejavmi pôsobí rušivo na vodiča alebo ostatných cestujúcich,

- (VIII) cestujúci akýmkoľvek iným spôsobom ohrozuje plynulosť alebo bezpečnosť dopravy, najmä vstupovaním do priestoru vodiča, nastupovaním alebo vystupovaním z vozidla mimo určenej zastávky alebo iným nevhodným konaním,
- (IX) cestujúci napriek upozorneniu vodiča alebo inej oprávnenej osoby nerešpektuje akékoľvek ustanovenie tohto prepraveného poriadku.
- 4) V prípadoch podľa bodu 3 je Dopravca oprávnený prerušiť vykonávanú prepravu až do okamihu opustenia vozidla cestujúcim, ktorého konanie oprávňuje Dopravcu odmietnuť prepravu cestujúceho. Cestujúci, ktorý bol v súlade s bodom 3 vylúčený z prepravy, nemá nárok na náhradu cestovného za nevykonanú časť prepravy ani na vrátenie zaplateného cestovného.
- 5) Dopravca je oprávnený odmietnuť prepravu cestujúceho, čakajúceho na prepravu na zastávke, aj v prípade, že povolená kapacita vozidla je už naplnená.
- 6) Dopravca je oprávnený prostredníctvom poverených osôb, ktoré svoje poverenie preukazujú preukazom alebo odznakom s označením Dopravcu – revízorov, kedykoľvek počas výkonu prepravy skontrolovať úhradu cestovného cestujúcim. V prípade, že cestujúci neuhradil cestovné zakúpením cestovného lístka v súlade s týmto prepravným poriadkom, resp. sa nepreukázal platným cestovným lístkom resp. overovacím kódom alebo platným dokladom na preukázanie zľavy pri kontrole cestovných lístkov, má Dopravca právo požadovať od Cestujúceho uhradenie cestovného podľa príslušnej tarify a sankčnej úhrady vo výške 20,-€ ( slovom „dvadsať“ eur) na mieste. V prípade dodatočnej úhrady je výška sankčnej úhrady 40,-€ ( slovom „štyridsať“ eur ), za neuhradenú batožinu 3,-€ ( slovom „tri“ eura ) .

## Čl. 8 Základné práva a povinnosti cestujúceho

- 1) Cestujúci, ktorý splní podmienky stanovené prepravným poriadkom a tarifou, má právo, aby ho dopravca bezpečne, riadne a včas podľa cestovného poriadku prepravil do cieľovej zastávky.
- 2) Cestujúci pri kúpe lístka nesmie byť diskriminovaný s dôvodu národnosti, náboženstva, alebo farby pleti.
- 3) Osoba mladšia ako 6 rokov nie je oprávnená cestovať bez sprievodu osoby staršej ako 10 rokov. Ak cestuje osoba staršia ako 10 rokov, považuje sa za rozumovo a vôľovo dostatočne vyspelú na uzatvorenie zmluvy o preprave osôb. Ak vodič autobusu usúdi, že vek prepravovaného dieťaťa, na ktoré sa uplatňuje nárok na osobitné cestovné, nie je možné určiť z jeho fyzického vzhľadu, prepravovanému dieťaťu nárok na osobitné cestovné vznikne iba vtedy, ak sa jeho vek nepochybne preukáže dokladom a to: preukaz dieťaťa a/alebo dopravná karta, alebo cestovným pasom dieťaťa. Deti od 5 do 6 rokov a od 12 do 15 rokov veku preukážu na vyzvanie vodičovi alebo poverenej osobe svoj vek a tým aj nárok na zľavnené cestovné
- preukazom vydaným Dopravcom ( preukaz veku )
  - cestovným pasom
  - preukazom vydaným iným dopravcom vrátane Železničnej spoločnosti
- 4) Cestujúci má právo na prepravu príručnej batožiny, a ak to umožňujú prepravné podmienky, aj cestovnej batožiny a živých spoločenských zvierat podľa tohto prepravného poriadku.
- 5) Cestujúci má právo na informácie o podmienkach prepravy, ktoré mu je povinný poskytnúť vodič autobusu alebo iný oprávnený zamestnanec Dopravcu.
- 6) Cestujúci má právo na miesto podľa miestenky kúpenej pred nastúpením do autobusu, ak je pripravený na prepravu pred odchodom autobusu z východiskovej zastávky alebo v čase nastupovania do autobusu na nácestnej zastávke podľa cestovného poriadku.
- 7) Ak nie je ďalej ustanovené inak, platí, že ak sa doprava neuskutočnila, má cestujúci právo na vrátenie zaplateného cestovného. Ak sa preprava uskutočnila s oneskorením viac ako 120 minút, má cestujúci právo na primeranú zľavu z ceny zaplateného. Výšku zľavy má právo určiť Dopravca po preskúmaní každého prípadu individuálne.
- 8) Škoda vzniknutá cestujúcemu tým, že preprava nebola vykonaná včas (meškanie dlhšie ako 120 minút z viny dopravcu) resp. tým, že sa neuskutočnila, je dopravca povinný nahradiť, najviac však do výšky zaplatenej dopravcovi za cestovný lístok.
- 9) Ak nie je ďalej ustanovené inak, platí, že ak sa niektorý spoj zruší alebo ak sa preprava na ňom preruší alebo zastaví, cestujúci s platným cestovným lístkom má prednostné právo na náhradnú prepravu do zastávky, po ktorú zaplatil cestovné, iným spojom tej istej autobusovej linky alebo iným spojom inej autobusovej linky toho istého Dopravcu. Ak to nie je možné v ten istý deň, cestujúci má právo na bezplatnú prepravu späť do východiskovej zastávky a na vrátenie cestovného.

- 10) Cestujúci je povinný dodržiavať ustanovenia tohto prepravného poriadku, tarify a pokyny oprávnených zamestnancov Dopravcu. Cestujúci je povinný riadiť sa pokynmi Dopravcu, zverejnenými vo forme nápisov alebo piktogramov v a na vozidle (pokyny k nástupu a výstupu, držaniu sa apod.).
- 11) Ak vodič počas prepravy vyhlási prestávku je cestujúci povinný dodržať stanovenú dobu prestávky, v opačnom prípade nemá vodič povinnosť čakať na cestujúceho a môže pokračovať v preprave.
- 12) Cestujúci je povinný správať tak, aby svojim konaním neohrozoval bezpečnosť ani plynulosť prepravy a bezpečnosť, život a zdravie vodiča a ostatných cestujúcich, nepoškodzoval vozidlo a priestor autobusovej stanice, zastávky či prístrešku pri čakaní na autobus.
- 13) Cestujúci je povinný udržiavať čistotu a poriadok v autobuse aj v priestore autobusovej stanice, zastávky či prístrešku.
- 14) V autobuse, na autobusovej zastávke a prístrešku platí prísny zákaz fajčiť a užívať návykové latky.
- 15) V prípade, že cestujúci svojim konaním spôsobí škodu na majetku Dopravcu, je povinný Dopravcovi túto škodu nahradiť v súlade s ust. §420 a nasl. zák. č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka. V prípade spôsobenia škody Dopravcovi, je cestujúci povinný preukázať sa na výzvu oprávneného pracovníka Dopravcu občianskym preukazom a umožniť Dopravcovi zaznamenať si jeho osobné údaje pre účely uplatňovania náhrady škody zo strany Dopravcu.
- 16) Počas prepravy vo vozidle Dopravcu je zakázané:
  - (I) rušiť vodiča a komunikovať s ním pri výkone dopravy,
  - (II) zdržiavať sa na mieste, kde bráni vodičovi vo výhľade z vozidla,
  - (III) vstupovať do priestoru vozidla vyhradeného pre vodiča,
  - (IV) fajčiť vo vozidle,
  - (V) prepravovať vo vozidle veci v rozpore s týmto prepravným poriadkom,
  - (VI) reprodukovat hudbu, vydávať zvuky, písať alebo hrať na hudobnom nástroji alebo sa správať akokoľvek hlučne,
  - (VII) nastupovať a vystupovať mimo vyznačené zastávky.
- 17) Cestujúci je oprávnený nastupovať a vystupovať len tými dverami, ktoré sú určené na nastupovanie alebo vystupovanie. Vo dverách vozidla, ktoré možno použiť na nastupovanie i vystupovanie, vystupujúci majú prednosť. Cestujúci, ktorí stoja vo vozidle, sú povinní sa za jazdy držať rukoväte, madla alebo inej časti interiéru vozidla k tomu slúžiacemu a to takým spôsobom, aby počas jazdy v prípade náhle zmeny rýchlosti alebo smeru jazdy vozidla bolo v maximálnej možnej miere zabránené úrazom. Ak je vozidlo vybavené sedadlom s bezpečnostnými pásmi, cestujúci je povinný ich použiť v súlade s platnými predpismi.

## **Čl. 9 Osobitné práva cestujúcich**

- 1) Osobitné práva cestujúcich z euro-legislatívy účinné od 1.3.2013 sa na pravidelnú diaľkovú vnútroštátnu autobusovú dopravu osôb nevzťahujú, nakoľko plánovaná vzdialenosť vykonávaných liniek (dopravná trasa) je kratšia ako 250 km.

## **Čl. 10 Práva osobitnej skupiny cestujúcich (cestujúcich so zníženou pohyblivosťou a zdravotne postihnutých cestujúcich) v pravidelnej diaľkovej vnútroštátnej doprave všeobecne**

1. Osobitné práva pri preprave majú osoby so zdravotným (napr. telesným, sluchovým, zrakovým a/alebo iným postihnutím), držiteľia preukazov osôb s ťažkým zdravotným postihnutím (tzv. preukaz ŤZP) a osôb s ťažkým zdravotným postihnutím, ktoré si z povahy alebo závažnosti postihnutia vyžaduje pomoc inej osoby - sprievodcu (tzv. preukaz ŤZP-S) a sprievodcovia osôb so zdravotným postihnutím. Za spôsobilého sprievodcu osoby s ťažkým zdravotným postihnutím sa považuje osoba po dovŕšení 15. roku veku. U osôb so zrakovým postihnutím môže plniť funkciu sprievodcu aj vodiaci pes alebo dieťa po dovŕšení 6. roku veku. Pre osoby s obmedzenou pohybovou schopnosťou je v autobuse vyhradené sedadlo, ktoré je príslušne označené piktogramom. Osoby s telesným postihnutím, spĺňajúce ostatné kritériá uvedené v tomto článku, majú vo vozidle vyhradené sedadlá príslušne označené piktogramom. Tým nie je dotknuté právo prednostného využívania týchto sedadiel osobami s obmedzenou pohyblivosťou, pokiaľ tieto sedadlá nie sú obsadené osobami s ťažkým zdravotným postihnutím. Osoby so zrakovým postihnutím, sprevádzané vodiacim psom, majú vyhradené sedadlá príslušne označené piktogramom. Pri preprave viacerých osôb spĺňajúcich kritériá tohto odseku je vodič oprávnený požiadať cestujúceho, ktorému osobitné práva neprislúchajú, aby uvoľnil miesto na sedenie.
2. Dopravca je povinný zabezpečiť, aby pre cestujúcich s osobitnými právami pri preprave boli v každom vozidle vyhradené a zreteľne označené najmenej dve miesta na sedenie. Ak je cestujúcich s osobitnými právami pri preprave viac ako je pre nich vyhradených miest, cestujúci, ktorému osobitné práva neprislúchajú, je povinný sa na žiadosť vodiča alebo

cestujúceho s osobitnými právami postaviť a miesto na sedenie uvoľniť. Vodič koná so zreteľom na oprávnenia požiadaneho cestujúceho, vyplývajúce pre neho zo zmluvy o preprave osôb.

3. Cestujúcemu, ktorému vyplývajú osobitné práva pri preprave v zmysle čl. 10 ods. 10.1. a vodič bol o tom ním alebo jeho sprievodcom, resp. iným cestujúcim upovedomený, umožní vodič prednostné bezpečné nastúpenie a vystúpenie.
4. Vodič autobusu nesmie v žiadnom prípade odmietnuť prepraviť cestujúcich s osobitnými právami, okrem prípadov, keď je prekročená maximálna obsaditeľnosť vozidla a nie je možné umiestniť týchto cestujúcich na miestach na to určených.
5. Cestujúci s detským kočíkom a/alebo invalidným vozíkom môže nastúpiť, prepravovať sa a vystúpiť len s vedomím vodiča. Vo vozidle sa smie súčasne prepravovať maximálne taký počet kočíkov a/alebo invalidných vozíkov, ktorý je určený výrobcom vozidla, kapacitou vozidla uvedenou v technickom preukaze alebo kapacitou vyhradeného priestoru vo vozidle označenom piktogramom. Za predpokladu, že vozidlo nie je špeciálne usposobené na zafixovanie vozíka alebo detského kočíka počas jazdy, je cestujúci s osobitnými právami alebo jeho sprievodca povinný zabezpečiť neohrozovanie ostatných cestujúcich možným pohybom vozíka alebo detského kočíka po vozidle.
6. Vodič autobusu je pri preprave cestujúceho s detským kočíkom a/alebo s invalidným vozíkom povinný vyvinúť maximálne úsilie k zabezpečeniu ich nástupu na prepravu, samotnej prepravy a výstupu, a to spravidla oslovením a požiadanim cestujúcich o poskytnutie pomoci týmto cestujúcim.
7. Ak nie je ďalej uvedené inak zdravotne postihnuté osoby, ktoré na pomoc používajú vodiaceho psa ( psov ) , majú právo na prepravu spolu s vodiacim psom ( psami ), označeným pre tento účel postrojom bielej farby s červeným krížom alebo bezpečnostnými oranžovými pruhmi. Vodiaci pes ( psi ) sa prepravuje bezplatne.
8. Ak nie je ďalej uvedené inak, Dopravca nie je oprávnený odmietnuť prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok alebo nastúpiť osobe z dôvodu akéhokoľvek zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti a nie je oprávnený požadovať za cestovné lístky alebo rezervácie zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou dodatočné príplatky.
9. Dopravca môže odmietnuť prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nastúpiť osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti:
  - a) aby splnil príslušné bezpečnostné požiadavky ustanovené medzinárodným právom, právom Únie alebo vnútroštátnym právom alebo aby splnili zdravotné a bezpečnostné požiadavky ustanovené príslušnými orgánmi,
  - b) ak konštrukcia vozidla alebo infraštruktúra vrátane vybavenia autobusových zastávok a staníc fyzicky znemožňujú nástup, výstup alebo prepravu zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou bezpečným alebo z hľadiska prevádzky uskutočniteľným spôsobom.
10. Ak dopravca odmietne prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok alebo nastúpiť osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti na základe dôvodov uvedených v bode 9, táto osoba môže požiadať, aby ju sprevádzala iná osoba, ktorú si sama zvolí a ktorá je schopná poskytnúť pomoc, ktorú zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou vyžaduje, aby sa prestali uplatňovať dôvody uvedené v bode 9. Takáto sprevádzajúca osoba sa prepravuje za cenu stanovenú tarifou a podľa možnosti sa usadí vedľa zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou.
11. Ak dopravca uplatňuje bod 9, bezodkladne informuje zdravotne postihnutú osobu alebo osobu so zníženou pohyblivosťou o dôvodoch jeho uplatnenia a na základe jej žiadosti písomne informuje dotknutú osobu do piatich pracovných dní odo dňa požiadania.
12. Dopravca a správcovia autobusových staníc zodpovedajú za stratu alebo poškodenie invalidných vozíkov, iného vybavenia na zabezpečenie pohyblivosti alebo asistenčných zariadení. Škodou za stratu alebo poškodenie nahradí Dopravca alebo správca autobusovej stanice zodpovedný za danú stratu alebo poškodenie .

## **Čl. 11 Predaj cestovných lístkov, kontrola cestovných lístkov**

- 1) Cestovný lístok je potvrdením o uzatvorení zmluvy o preprave osôb a o zaplatení cestovného. Cestovný lístok v papierovej podobe obsahuje obchodné meno dopravcu, jeho identifikačné číslo a daňové identifikačné číslo, druh cestovného lístka, čas jeho platnosti, prevádzkový rozsah a sumu zaplateného cestovného. Tento odsek neplatí v prípade, že cestovný lístok bol zakúpený cez internet, kde cestujúci dostane potvrdzovací kód o zakúpení cestovného lístka.
- 2) Dopravca v pravidelnej autobusovej preprave vydáva cestovné lístky na jednotlivú cestu – jednorazové. Cestovné lístky na jednotlivú cestu bez miestenky sa zakupujú ihneď po nástupe do vozidla u vodiča, alebo v predpredaji s miestenkou. V záujme plynulosti prepravy si cestujúci dopredu pripraví, pokiaľ je to možné presnú čiastku k úhrade cestovného u vodiča a je povinný vykonať úhradu cestovného vhodnou výškou platného platidla.

- 3) Cestovný lístok môže byť zakúpený v hotovosti u vodiča priamo v autobuse pred samotným vykonaním prepravy, vo všetkých zmluvných predajných miestach Dopravcu, elektronicky prostredníctvom webovej stránky.
- 4) Cestovné lístky na jednotlivú cestu vydáva Dopravca ako základné, zľavnené a osobitné.
- 5) Právo na zľavu na cestovnom lístku vo výške ustanovenej tarifou majú cestujúci v zmysle cenníka cestovného a tarify Dopravcu.
- 6) Cestovný lístok môže byť zakúpený aj elektronicky, formou odrátania ceny lístka z vydanej dopravnej karty, alebo v predpredaji. Typy cestovných lístkov a výšku cestovného určuje tarifa.
- 7) Nácestné miestenkovanie umožňuje zakúpenie cestovného lístka a miestenky v predpredaji v ľubovoľnom predpredajnom mieste AMS (automatizovaný miestenkový systém) alebo prostredníctvom vlastného predajného systému spoločnosti aj z inej ako východiskovej zastávky. V prípade zakúpenia cestovného lístka cez internet Cestujúci dostane kód, ktorým sa preukáže vodičovi a vodič si ho overí na základe oprávneného dokladu cestujúceho v zozname cestujúcich.
- 8) Cestujúci, ktorý v ceste pokračuje tým istým spojom za zastávku, do ktorej má platný cestovný lístok, je povinný si bez vyzvania zaobstarať cestovný lístok na ďalšiu cestu, a to najneskoršie pred odchodom z tejto zastávky. Vo vozidlách alebo spojoch, pri ktorých je vylúčená preprava stojacich cestujúcich, vydá Dopravca cestovný lístok pre ďalšiu cestu len, ak je voľné miesto na sedenie.
- 9) Právo na rezervované miesto zaniká, ak Cestujúci nevyužije miestenku do okamihu odchodu spoja, na ktorý má miestenku zakúpenú.
- 10) Cestujúci, ktorý nenastúpi na spoj, do ktorého má zakúpenú miestenku, nemá nárok na vrátenie ceny cestovného lístka a miestenky.
- 11) Ak si cestujúci zakúpi cestovný lístok vopred, je povinný preukázať sa cestovným lístkom a prípadným dokladom o zľave pri nástupe do autobusu bez nutnosti ďalšej výzvy Dopravcu.
- 12) Jednosmerový cestovný lístok oprávňuje cestujúceho na prepravu na jednej ceste z nástupnej do výstupnej zastávky.
- 13) Cestovný lístok sa môže vydať len na prepravu do zastávky uvedenej v cestovnom poriadku použitého spoja, alebo do zastávky nadväzného spoja vykonávaného tým istým vozidlom Dopravcu.
- 14) Jednosmerový cestovný lístok, vydaný bez uvedenia mena, je po nastúpení do vozidla neprenosný. Cestujúci nie je oprávnený po nastúpení do autobusu odovzdať tento cestovný lístok inej osobe. Časový cestovný lístok je neprenosný. Ak bol cestovný lístok vydaný na meno, môže tento použiť iná osoba len s výslovným súhlasom Dopravcu alebo oprávneného zamestnanca Dopravcu.
- 15) Dopravca je oprávnený neuznať platnosť poškodeného cestovného lístka a platnosť poškodenej vydanéj čipovej karty, ak údaje na lístku / čipovej karte nie sú dobre čitateľné.
- 16) Zľavnený a osobitný cestovný lístok sa považuje za platný len v spojení s platným preukazom na zľavu cestovného. Právo na zľavu cestovného preukazuje cestujúci vodičovi osobitným preukazom. V prípade pochybností o vzniku nároku na zľavu cestovného, je Dopravca, alebo oprávnený zamestnanec Dopravcu, oprávnený požadovať od cestujúceho ďalšie doklady na preukázanie nároku na zľavu.
- 17) Cestujúci je povinný presvedčiť sa pri preberaní cestovného lístka, či mu bol vydaný podľa jeho údajov, najmä či zaplatené cestovné zodpovedá cene vyznačenej na cestovnom lístku; na neskoršiu reklamáciu cestujúceho Dopravca neprihliada.
- 18) Cestujúci je sám zodpovedný za stratu alebo poškodenie cestovného lístka, Dopravca neposkytuje náhradu za stratené alebo poškodené cestovné lístky, ktoré sú nepoužiteľné.
- 19) Kontrolu úhrady cestovného má právo vykonávať oprávnený zamestnanec Dopravcu - vodič autobusu alebo iná oprávnená osoba – revízor, ktorý sa preukazuje identifikačným preukazom alebo odznakom.
- 20) Cestujúci je povinný na vyzvanie oprávneného pracovníka Dopravcu, kedykoľvek počas prepravy a pri vystupovaní z autobusu, preukázať sa platným cestovným lístkom a nárokom na zľavu cestovného.
- 21) Cestujúci, ktorý sa na vyzvanie podľa odseku oprávneného pracovníka Dopravcu nepreukáže platným cestovným lístkom resp. overovacím kódom alebo nepreukáže nárok na zľavu cestovného, je povinný zaplatiť Dopravcovi cestovné a sankčnú úhradu za cestovanie bez platného cestovného lístka vo výške 20,-€ (slovom „dvadsať“ eur) na mieste. V prípade dodatočnej úhrady je výška sankčnej úhrady 40,-€ (slovom „štyridsať“ eur). Ak sa nepreukáže cestujúci na výzvu poverenej osoby dokladom o zaplatení dovozného za cestovnú batožinu výška sankčnej úhrady je 3,-€ (slovom „tri“ eura).
- 22) Ak cestujúci nezaplatí požadované cestovné a /alebo sankčnú úhradu oprávnenému zamestnancovi Dopravcu priamo vo vozidle, cestujúci je povinný oprávnenému zamestnancovi Dopravcu oznámiť a preukázať svoje osobné údaje, potrebné na vymáhanie cestovného a úhrady. Dokladom na preukázanie osobných údajov je výlučne občiansky preukaz, pas alebo preukaz povolenia k pobytu cudzinca. Ak sa cestujúci nemôže alebo nechce preukázať svoje osobné údaje, je povinný strpieť potrebné úkony spojené s privolaním polície a zistením jeho totožnosti.



- 23) Dopravca je oprávnený požadovať od cestujúceho tieto osobné údaje, potrebné na vymáhanie cestovného a sankčnej úhrady za cestovanie bez platného cestovného lístka: meno a priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého bydliska, číslo občianskeho preukazu, cestovného pasu, prípadne iného dokladu totožnosti, v prípade neploletého cestujúceho aj osobné údaje v danom rozsahu zákonného zástupcu cestujúceho.

## Čl. 12 Preprava batožiny

- 1) Cestujúci má právo na prepravu príručnej batožiny a v prípade, že to umožňujú kapacitné a prevádzkové podmienky, aj na prepravu cestovnej batožiny.
- 2) Príručnú batožinu prepravuje Dopravca spoločne s cestujúcim, ktorý je oprávnený prepravovať vo vozidle najviac 2 kusy príručnej batožiny, ak vodič neurčí inak. Vzhľadom na to, že príručná batožina je po celú dobu prepravy prepravovaná spolu s cestujúcim, Dopravca nezodpovedá za jej stratu, poškodenie alebo odcudzenie, ibaže by poškodenie bolo spôsobené okolnosťami, ktoré majú pôvod v prevádzke.
- 3) Príručnou batožinou je:
  - (I) vec, ktorú možno ľahko, rýchle a bezpečne naložiť a umiestniť vo vozidle, ak neohrozuje bezpečnosť a zdravie ostatných cestujúcich, a plynulosť prepravy,
  - (II) detský kočík, ak je možné ho z kapacitných dôvodov ako príručnú batožinu prepravovať; ak to z kapacitných dôvodov nie je možné, prepravuje sa detský kočík ako cestovná batožina,
  - (III) domáce zvieratá podľa podmienok uvedených v tomto článku,
  - (IV) ak to kapacitné dôvody dovoľujú, jeden pár lyží; ak to z kapacitných dôvodov nie je možné, prepravujú sa tieto veci ako cestovná batožina.
- 4) Príručná batožina sa prepravuje na mieste k tomu určenom tak, aby neohrozovala ani neobmedzovala vodiča ani ostatných cestujúcich.
- 5) Výška úhrady za prepravu príručnej batožiny je určená v tarife. Dopravca je povinný vydať cestujúcemu doklad o zaplatení úhrady za prepravu príručnej batožiny.
- 6) Cestovná batožina sa prepravuje oddelene od cestujúceho. Cestovná batožina je všetko, čo nie je príručnou batožinou a zároveň nie je vylúčené z prepravy. Za oddelenú prepravu sa považuje preprava batožín uložených na mieste určenom Dopravcom mimo priestoru vozidla, určeného na prepravu cestujúcich alebo v tomto priestore, ale na takom mieste, že cestujúci nemá možnosť na svoju batožinu dohliadať. Ako cestovnú batožinu môže cestujúci vziať so sebou batožinu, ktorá sa skladá najviac z dvoch kusov a hmotnosť jednej z nich nepresiahne 15 kg. Na každý kus cestovnej batožiny musí byť vydaný osobitný batožinový lístok.
- 7) Cestovná batožina nesmie obsahovať šperky, artefakty, vzácne kovy, známky, zbierky, hotovosť alebo iné platobné prostriedky (bankové karty, cenné papiere), mobil, notebook, tablet, zbrane, pas a iné doklady, drahé kožušiny či doplnky.
- 8) Preprava živých spoločenských zvierat nie je povolená.
- 9) Preprava vodiacich psov sprevádzajúcich zdravotne postihnuté osoby je povolená.
- 10) Vodič vozidla určí, či sa batožina prepraví ako príručná batožina alebo ako cestovná batožina, mimo priestoru pre cestujúcich. Ak vodič určí ako miesto prepravy batožiny batožinový priestor, je cestujúci povinný upozorniť na osobitnú povahu batožiny, najmä na jej obsah a hodnotu, a ak vyžaduje, aby sa s ňou určitým spôsobom zaobchádzalo alebo aby sa ukladala v určitej polohe. Cestujúci nie je oprávnený prepravovať v cestovnej batožine peniaze, šperky a iné cennosti v hodnote vyššej ako 50 € (slovom „päťdesiat“ eur).
- 11) Cestujúci je povinný označiť každú cestovnú batožinu svojim menom a priezviskom a adresou trvalého pobytu. Ukladať a vyberať batožinu z batožinového priestoru môže len vodič, v prípade potreby s pomocou cestujúceho, alebo cestujúci len so súhlasom vodiča. Cestujúci je povinný pred vybratím batožiny z batožinového priestoru predložiť vodičovi platný batožinový lístok. Vodič je oprávnený vydať cestujúcemu batožinu iba na základe predloženého platného batožinového lístku. Po vydaní batožiny vodič batožinový lístok znehodnotí.
- 12) Za prepravu cestovnej batožiny je cestujúci povinný zaplatiť dovoznú vo výške určenej tarifou. Dopravca je povinný vydať cestujúcemu doklad o zaplatení dovozného za batožinu zo strojčeka na výdaj cestovných lístkov. V prípade, ak sa prepravuje batožina ako cestovná, teda oddelene od cestujúceho v batožinovom priestore, je vodič povinný takúto batožinu označiť batožinovým lístkom, ktorý je bez hodnoty. Tento vodič je povinný nalepiť na cestovnú batožinu, za ktorú preberá Dopravca zodpovednosť. Ústrižok batožinového lístka obdrží cestujúci. Príručná batožina sa neoznačuje batožinovým lístkom.
- 13) Ak existuje podozrenie, že batožina nespĺňa podmienky stanovené týmto prepravným poriadkom alebo tarifou, je vodič vozidla oprávnený presvedčiť sa v prítomnosti cestujúceho o obsahu batožiny. Ak cestujúci odmietne preskúmanie

batožiny alebo ak sa pri jej preskúmaní zistí, že je z prepravy vylúčená, cestujúci je povinný vylúčené veci z autobusu odstrániť. Ak cestujúci neposlúchne pokyn vodiča na odstránenie vecí, odstránenie batožiny zabezpečí vodič. V takomto prípade môže vodič vylúčiť cestujúceho a batožinu z ďalšej cesty bez nároku na vrátenie zaplateného cestovného a dovozného.

- 14) Dopravca zodpovedá za škodu, ktorá vznikla na cestovnej batožine prepravovanej oddelene od cestujúceho v čase od jej prevzatia do jej vydania po skončení prepravy cestujúceho. Ak bola škoda spôsobená cestujúcim, vadnosťou batožiny, jej obalu alebo balenia, osobitnou povahou batožiny alebo okolnosťou, ktorú Dopravca nemohol odvrátiť, alebo preto, že cestujúci neupozornil vodiča na potrebu osobitného nakladania s batožinou, Dopravca za škodu nezodpovedá. Rovnako Dopravca nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla na opustenej batožine.
- 15) Pri strate alebo zničení cestovnej batožiny prepravovanej oddelene od cestujúceho je dopravca povinný nahradiť cenu, ktorú mala stratená alebo zničená batožina v čase, keď bola prevzatá na prepravu za základné dovozné, najviac však do výšky 300,- € (slovom „tristo“ eur) za jeden kus batožiny. Okrem toho je povinný znášať dovozné, ktoré cestujúci zaplatil za stratenú alebo zničenú cestovnú batožinu.
- 16) Vodič vozidla určí, či batožina prepraví ako príručná batožina alebo ako cestovná batožina.
- 17) Z prepravy sú vylúčené:
  - (I) nebezpečné veci,
  - (II) veci, preprava ktorých je zakázaná právnymi predpismi,
  - (III) zbrane, s výnimkou strelných zbraní príslušníkov ozbrojených síl a polície,
  - (IV) veci, ktoré môžu ohroziť bezpečnosť alebo plynulosť prepravy alebo poškodiť, či znečistiť ostatných cestujúcich alebo vozidlo,
  - (V) veci, ktoré svojím zápachom, odpudzujúcim vzhľadom alebo z iného dôvodu by mohli byť cestujúcim na ťarchu.

#### **Čl. 14 Dopravné nehody a iné mimoriadne udalosti počas prepravy**

- 1) Mimoriadnymi udalosťami počas prepravy sú najmä:
  - (I) dopravná nehoda vozidla,
  - (II) požiar vo vozidle,
  - (III) úraz alebo náhle ochorenie, pri ktorom je ohrozený život alebo zdravie cestujúceho, pracovníka Dopravcu alebo iných osôb.
- 2) Ak cestujúci zistí, že je ohrozená bezpečnosť, život a zdravie cestujúcich, je povinný na túto skutočnosť upozorniť vodiča.
- 3) Pri mimoriadnej udalosti je vodič povinný zastaviť vozidlo a vykonať opatrenia, aby nebola ohrozená bezpečnosť dopravy na mieste mimoriadnej udalosti.
- 4) Vodič je povinný nahlásiť mimoriadnu udalosť bezodkladne Dopravcovi podľa interných predpisov a poskytnúť nevyhnutnú pomoc cestujúcim, postarať sa o ich bezpečnosť, v prípade potreby zabezpečiť príchod záchrannej zdravotnej služby a zotrvať na mieste do príchodu dopravného dispečera alebo iného oprávneného zástupcu Dopravcu.
- 5) Ak pri mimoriadnej udalosti došlo k úrazu, zraneniu, poškodeniu zdravia alebo usmrteniu osôb, k škode na vozidle alebo vybavení vozidla, resp. na inom majetku Dopravcu alebo cestujúcich, je dotknutá osoba povinná poskytnúť Dopravcovi všetky údaje potrebné na riadne prešetrenie mimoriadnej udalosti.
- 6) Poškodený cestujúci je povinný o vzniku a odhadovanej výške škody bezodkladne informovať vodiča autobusu a oznámiť mu údaje potrebné na prešetrenie vzniku škody, vrátane rozsahu škody a identifikačných údajov cestujúceho.
- 7) Dopravca zabezpečí náhradnú dopravu do cieľovej zastávky iným vozidlom bezodplatne.
- 8) Cestujúci, ktorí utrpeli v dôsledku osobitnej povahy dopravy zranenie, majú nárok na náhradu spôsobenej škody na zdraví v súlade s ust. 427 a nasl. Občianskeho zákonníka a zák. č. 437/2004 Z. z. o náhrade za bolesť a náhrade za sťaženie spoločenského uplatnenia (ďalej len „zák. č. 437/2004“).
- 9) Pozostalí po zomrelých cestujúcich, ktorých smrť bola spôsobená osobitnou povahou prevádzky dopravy, majú v súlade s príslušnými aplikovateľnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka právo na náhradu ujmy v prípade smrti, vrátane náhrady primeraných výdavkov na pohreb.
- 10) Cestujúci, ktorým v dôsledku osobitnej povahy dopravy vznikla škoda na prepravovaných príručných batožinách, majú nárok na jej náhradu v súlade s ust. § 427 a nasl. Občianskeho zákonníka. Ak cestujúcim vznikla škoda na prepravovanej cestovnej batožine, majú nárok na náhradu škody podľa čl. 12 bodov 14-15 tohto prepravného poriadku.

- 11) Výška náhrady škody sa vypočíta v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zák. č. 437/2004.

### **Čl. 15 Uplatňovanie práv, reklamácie**

- 1) Cestujúci uplatňuje u Dopravcu práva a nároky vyplývajúce z tohto prepravného poriadku bez zbytočného odkladu; ak sa práva neuplatnili najneskôr do troch mesiacov odo dňa, kedy mal uplatňovaný nárok vzniknúť, zaniknú. To neplatí v prípade nárokov na náhradu škody na batožine cestujúcich, ktoré môže cestujúci uplatniť u Dopravcu najneskôr do šiestich mesiacov od vzniku škody a v prípade nárokov na náhradu škody na zdraví, ktoré môže cestujúci uplatniť priamo na súde v premlčacej dobe podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
- 2) Cestujúci je povinný uplatniť svoje práva a nároky písomnou reklamáciou, v ktorej presne a jasne vymedzí, ktoré jeho práva boli akým spôsobom dotknuté a akú kompenzáciu požaduje a zároveň vznik svojich nárokov primerane odôvodní. Cestujúci je oprávnený doručiť Dopravcovi reklamáciu poštou na adresu jeho sídla alebo osobne vo výdajniach cestovných lístkov Dopravcu a v jeho informačných centrách. Ak sa reklamácia týka služieb vodiča vozidla pri vykonávaní prepravy, je cestujúci oprávnený podať reklamáciu aj priamo u dotknutého vodiča. Ak si cestujúci zakúpil cestovný lístok prostredníctvom sprostredkovateľa, je oprávnený podať reklamáciu aj v mieste sídla sprostredkovateľa, u ktorého si cestovný lístok zakúpil.
- 3) Ak cestujúci podáva reklamáciu ústnou formou, spíše oprávnený zamestnanec Dopravcu o podaní reklamácie zápisnicu, ktorú je reklamujúci cestujúci povinný podpísať.
- 4) Ak reklamácia nemá náležitosti uvedené v bode 2., Dopravca vyzve reklamujúceho cestujúceho na jej doplnenie v lehote nie kratšej ako 7 pracovných dní. Ak reklamujúci cestujúci v určenej lehote reklamáciu doplní, platí, že bola podaná včas. Ak cestujúci reklamáciu v určenej lehote nedoplní a z podanej reklamácie nevyplýva dôvod na uznanie nárokov reklamujúceho, Dopravca reklamáciu odmietne.
- 5) Dopravca je povinný najneskôr do 1 mesiaca od prijatia reklamácie informovať reklamujúceho cestujúceho o tom, či je reklamácia opodstatnená, odmietnutá alebo sa stále vybavuje. Oznámenie o konečnom vybavení reklamácie musí Dopravca doručiť reklamujúcemu cestujúcemu najneskôr do 3 mesiacov od prijatia reklamácie.
- 6) Dopravca vráti zaplatené cestovné, alebo jeho časť za nevyužitý cestovný lístok pre jednotlivú jazdu v prípade prerušenia spoja z prevádzkových dôvodov a v prípade meškania spoja zavineného Dopravcom dlhšieho ako 120 minút.
- 7) Ak sa suma za vrátený cestovný lístok zasiela poštou, Dopravca má právo zraziť si náklady na poštovné. Pri nevyužití alebo len čiastočnom využití cestovného lístka z viny Dopravcu sa storno poplatok a náklady na poštovné cestujúcemu neúčtujú.
- 8) Ustanovenia bodu 7 čl. 15 platia aj pre dovoznú za batožinu, psa a živé spoločenské zvieratá.

### **Čl. 16 Nájdenej veci**

- 1) Veci, ktoré sa nájdu po odchode všetkých cestujúcich vo vozidle a opustenú batožinu odovzdá vodič alebo iný člen osádky do úschovne batožín v sídle dopravcu.
- 2) Ak je medzi nájdeným vecami občiansky preukaz alebo cestovný pas, dopravca je povinný zabezpečiť jeho bezodkladné odovzdanie najbližšiemu policajnému útvaru.

### **Čl. 17 Označenie oprávnených osôb**

Osoby oprávnené dávať cestujúcim pokyny na zachovanie bezpečnosti a plynulosti prepravy sú označené nasledovne:

vodič autobusu	– služobná rovnošata
revízor	– vybavený kontrolným odznakom, alebo preukazom splnomocňujúcim na výkon kontroly
dispečer	– visačka s označením SAD Žilina, resp. rovnošata
ostatné oprávnené osoby	– visačka s označením SAD Žilina – preukaz „odborný dozor v cestnej doprave“

### **Čl. 18 Klientske centra dopravcu**

KC autobusová stanica Žilina	Adresa: ul. J. Milca 738/21 , 010 01 Žilina	Tel.: 041 / 7330 120
KC Žilina, OC Mirage	Adresa: A. Hlinku 7B, 010 01 Žilina	Tel.: 041 / 7330 121
KC autobusová stanica Martin	Adresa: Novákova ul., 036 01 Martin	Tel.: 043 / 4134 011
KC Mestsky úrad Martin	Adresa: Vajanskeho 1, 036 49 Martin	Tel.: 0911 139 782
KC autobusová stanica Čadca	Adresa: Slovanská cesta 948 , 022 01 Čadca	Tel.: 041 / 7330 320

### **Čl. 19 Ochrana osobných údajov**

- 1) K spracovaniu osobných údajov pristupuje Dopravca len zákonným spôsobom, profesionálne a citlivo. Informácie o spracovaní osobných údajov cestujúcich (klientov) zmluvných partnerov Dopravca má zverejnené na svojej domovskej webovej stránke.

### **Čl. 20 Záverečné ustanovenia**

- 2) Tento prepravný poriadok je voči cestujúcim účinný odo dňa jeho zverejnenia na webovom sídle Dopravcu.
- 3) Všetky zmeny a doplnky prepravného poriadku nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom uvedeným v prepravnom poriadku resp. v jeho dodatkoch, a ak takýto deň zo zmien a doplnkov prepravného poriadku nevyplýva, nadobúdajú platnosť a účinnosť v deň zverejnenia na webovom sídle Dopravcu.