

**Prepravný poriadok dopravcu**  
**Slovenská autobusová doprava Poprad, akciová spoločnosť**  
**platný pre MHD Kežmarok**



Platnosť od:

**15.06.2024**

---

## OBSAH

OBSAH	2
VYMEDZENIE SKRATIEK	3
VYMEDZENIE POJMOV	4
ÚVOD	7
ČASŤ A. PREPRAVNÉ PODMIENKY	8
Článok A. 1. Základné ustanovenia	8
Článok A. 2. Rozsah dopravy	8
Článok A. 3. Podmienky uzavretia a vykonávania prepravnej zmluvy	8
Článok A. 4. Všeobecné povinnosti dopravcu v pravidelnej doprave	10
Článok A. 5. Ďalšie povinnosti dopravcu	10
Článok A. 6. Oprávnenia dopravcu voči cestujúcim	12
Článok A. 8. Práva cestujúceho	13
Článok A. 9. Osobitné práva niektorých cestujúcich	13
Článok A. 10. Povinnosti cestujúceho	14
Článok A. 11. Vylúčenie osoby z prepravy	17
Článok A. 12. Kontrola cestovných dokladov v pravidelnej doprave	17
Článok A. 13. Preprava živých spoločenských zvierat	18
Článok A. 14. Preprava batožiny cestujúceho	18
Článok A. 15. Veci vylúčené z prepravy a veci, ktorých preprava je dovolená za určitých podmienok	19
Článok A. 16. Preprava bicyklov	20
Článok A. 17. Prehliadka podozrivej veci	21
Článok A. 18. Nájdené veci	21
Článok A. 19. Mimoriadne udalosti počas prepravy	22
Článok A. 20. Osobitné ustanovenia pre mestskú dopravu	23
ČASŤ B. TARIFA	24
ČASŤ C. UPLATNENIE PRÁV Z PREPRAVNEJ ZMLUVY	26
Článok C. 1. Všeobecné ustanovenia	26
Článok C. 2. Reklamačný poriadok	26
Článok C. 3. Sťažnosti	27
Článok C. 4. Podnety	28
ČASŤ D. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	29

---

## VYMEDZENIE SKRATIEK

<b>CD</b>	Cestovný doklad
<b>CP</b>	Cestovný poriadok
<b>DK</b>	Dopravná karta
<b>EN</b>	Európska norma
<b>EÚ</b>	Európska únia
<b>EP</b>	Elektronická peňaženka
<b>ES</b>	Európske spoločenstvo
<b>IDS</b>	Integrovaný dopravný systém
<b>MHD</b>	Mestská hromadná doprava
<b>NR SR</b>	Národná Rada Slovenskej republiky
<b>PCL</b>	Predplatný cestovný lístok
<b>PP</b>	Prepravný poriadok
<b>STN</b>	Slovenská technická norma
<b>ŤZP</b>	Fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím
<b>ŤZP-S</b>	Fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím so sprievodcom

---

## VYMEDZENIE POJMOV

1. **Cestovná batožina** je vec, ktorá nespĺňa parametre príručnej batožiny (napr. prekračuje maximálne povolené rozmery príručnej batožiny), s výnimkou vecí vylúčených z prepravy.
2. **Cestovné** predstavuje cenu za prepravu osoby určenej tarifou. Poskytuje sa ako základné cestovné (nezľavnené) a osobitné cestovné (obsahujúce zľavu zo základného cestovného).
3. **Cestovný doklad (ďalej CD)** je dopravná karta, elektronický alebo papierový cestovný lístok, prípadne doklad pre uplatnenie zliav, príplatkov a ďalších úhrad spojených s prepravou, ak je k nemu potrebný. CD predstavuje aj prepravnú zmluvu na seba nadväzujúcich prepravných služieb (t. j. na prepravu dvoma alebo viacerými na seba nadväzujúcimi spojmi), ktoré prevádzkuje jeden alebo viacero dopravcov.
4. **Cestovný poriadok (ďalej CP)** predstavuje súhrn údajov potrebných pre informovanie o jednotlivých linkách a ich spojoch, najmä zoznam zastávok a časy príchodov jednotlivých spojov na zastávky a odchodov zo zastávky, a prípadne aj ďalšie údaje o konkrétnych podmienkach prepravy.
5. **Cestujúci** je fyzická osoba, ktorá využíva služby spoločnosti Slovenská autobusová doprava Poprad, akciová spoločnosť (ďalej len „SAD Poprad“), poskytované dopravcom a na tento účel je s dopravcom povinná uzatvoriť prepravnú zmluvu.
6. **Doprava** je úmyselný pohyb dopravných prostriedkov po dopravných cestách alebo činnosť dopravných zariadení, ktorými sa uskutočňuje preprava.
7. **Dopravca** (prevádzkovateľ dopravy) je subjekt (alebo viacero subjektov v integrovanej doprave), ktorý prevádzkuje dopravu pre cudziu potrebu, s ktorým cestujúci uzavrel prepravnú zmluvu.
8. **Dopravná karta (ďalej DK)** je fyzická dopravná karta (tzv. bezkontaktná čipová karta) a virtuálna dopravná karta.
9. **Dovozné** je cena za prepravu cestovnej batožiny, bicykla, alebo živého spoločenského zvieratá prepravovaného v prepravnej schránke s nepriepustným dnom, ktorá presahuje maximálne povolené rozmery príručnej batožiny (50 × 60 × 80 cm).
10. **Emitent** je subjekt, ktorý vydáva DK.
11. **Linka** (autobusová) je miestne, funkčne alebo organizačne vymedzený súhrn spojov, ktorými sa zabezpečuje pravidelná doprava obsluhou určených miest.
12. **Meškanie (nadbiehanie)** je odchýlka od platného CP.
13. **Mimoriadna udalosť** je najmä dopravná nehoda vozidla, požiar vo vozidle, úraz alebo náhle ochorenie, pri ktorom je ohrozený život alebo zdravie cestujúceho, pracovníka dopravcu alebo iných osôb, škodová udalosť alebo ďalšie nepredpokladané prerušenie dopravy.
14. **Oprávnený zamestnanec dopravcu** je osoba (osobný pokladník, revízor, vodič, dispečer, osoba poverená samosprávou, kontrolór prepravy) vybavená kontrolným odznakom, preukazom alebo identifikačnou kartou, ktorá je oprávnená vykonávať

---

kontrolu cestovných dokladov a dávať cestujúcim pokyny a príkazy za účelom zaistenia ich bezpečnosti a bezpečnosti a plynulosti dopravy.

15. **Osádka vozidla** je vodič.
16. **Osoba so zdravotným postihnutím a osoba so zníženou pohyblivosťou** je každá osoba, ktorej pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená pre akékoľvek trvalé alebo dočasné fyzické postihnutie (poškodenie orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva), duševné postihnutie alebo poškodenie, alebo iný dôvod postihnutia, alebo v dôsledku veku a ktorej situácia si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôsobenie služieb, ktoré sú k dispozícii všetkým cestujúcim a ich potrebám.
17. **Pes so špeciálnym výcvikom** je vodiaci pes, asistenčný pes a signálny pes, ktorý slúži ako sprievodca ŤZP. Špeciálny výcvik psa majiteľ preukazuje „Preukazom psa so špeciálnym výcvikom“ a známkou, ktorú pes nosí na viditeľnom mieste. Znáмка obsahuje označenie, že ide o psa so špeciálnym výcvikom s uvedením druhu výcviku a identifikačné číslo zhodné s číslom uvedeným v Preukaze psa so špeciálnym výcvikom. Preukaz psa so špeciálnym výcvikom je majiteľ psa povinný predložiť na požiadanie oprávneného zamestnanca dopravcu.
18. **Predajca cestovných dokladov** je subjekt, ktorý uzatvára prepravné zmluvy predajom cestovných dokladov v mene dopravcov alebo vo vlastnom mene.
19. **Preprava** je činnosť, ktorou sa priamo uskutočňuje premiestňovanie osôb a batožiny z východiskovej do cieľovej zastávky cestujúceho.
20. **Prepravná zmluva** je zmluva medzi dopravcom a cestujúcim o poskytnutí jednej alebo viacerých prepravných služieb.
21. **Príručná batožina** je vec, ktorá nepresahuje maximálne povolené rozmery príručnej batožiny, t.j. 50 × 60 × 80 cm, s výnimkou detského kočíka s dieťaťom, vozíka pre imobilných cestujúcich, jednej kolobežky v zloženom stave, jedného snowboardu, jedného páru lyží, alebo jedného turistického batoha (príp. cestovnej tašky, kufra, alebo puzdra hudobného nástroja) prekračujúceho tieto maximálne povolené rozmery. Príručnou batožinou sú aj živé spoločenské zvieratá v prepravných schránkach s nepriepustným dnom, ktoré sú k preprave zvierat určené a nepresahujú maximálne povolené rozmery príručnej batožiny.
22. **Sankcia (sankčná úhrada)** spoločný názov pre konkrétne položky alebo sumy, ktoré okrem cestovného musí cestujúci zaplatiť dopravcovi za cestu bez platného cestovného lístka alebo za nedodržanie tohto PP.
23. **Spoj** (autobusový) je cestovným poriadkom alebo inak časovo a miestne určené jednotlivé dopravné spojenie medzi určitými miestami na ich dopravnú obsluhu.
24. **Sprievodca osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou** je osoba sprevádzajúca osobu so zdravotným postihnutím alebo osobu so zníženou pohyblivosťou.
25. **Tarifa** upravuje sadzby cestovného, dovozného a sankčných úhrad, ako aj podmienky, za akých sa tieto sadzby, príplatky k nim a zľavy z nich uplatňujú.
26. **Vozidlo (dopravný prostriedok)** je autobus.

- 
27. **Vykonávajúci dopravca** je subjekt, ktorý neuzavrel prepravnú zmluvu s cestujúcim, ale je zároveň subjektom, ktorý je zmluvnou stranou prepravnej zmluvy a vykonáva celú alebo časť prepravy cestujúceho.

---

## ÚVOD

Dopravca Slovenská autobusová doprava Poprad, akciová spoločnosť (ďalej len „SAD Poprad“), na základe určenia objednávateľov dopravných služieb v súlade s § 4 ods. 2 zákona NR SR č. 332/2023 Z. z. o verejnej osobnej doprave a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, vydáva prepravný poriadok platný pre dopravné spoje v mestskej doprave mesta Kežmarok.

Prepravný poriadok je vydaný na základe § 4 a 14 zákona NR SR č. 332/2023 Z. z. o verejnej osobnej doprave, v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004, a je prostriedkom pre zvyšovanie úrovne kvality v prevádzke verejnej osobnej dopravy v zmysle STN EN 13 816 Preprava. Logistika a služby. Verejná osobná doprava. Definícia, ciele a meranie kvality služby.

Prepravný poriadok je rozdelený na:

ČASŤ A: PREPRAVNÉ PODMIENKY

ČASŤ B: TARIFA

ČASŤ C: UPLATNENIE PRÁV Z PREPRAVNEJ ZMLUVY

ČASŤ D: ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

PRÍLOHY

---

## ČASŤ A. PREPRAVNÉ PODMIENKY

### Článok A. 1. Základné ustanovenia

- A. 1. 1 Tento PP je vydaný na základe určenia objednávateľov dopravných služieb v mestskej doprave.
- A. 1. 2 Daný spoj (príp. celá linka alebo celá trať), ktorý patrí do siete obsluhovanej *SAD Poprad*, musí byť uvedený v CP linky (trate), vyvesenom na všetkých staniaciach a zastávkach spoja (okrem staníc a zastávok určených len na výstup) a v CP zverejnených na webovom sídle *SAD Poprad*.
- A. 1. 3 Tento PP platí pre pravidelnú prepravu osôb a batožiny cestujúcich na všetkých linkách MHD prevádzkovaných *SAD Poprad*. Upravuje podmienky pri vykonávaní dopravy medzi prevádzkovateľom dopravy a jej účastníkmi v súlade so všeobecnými právnymi predpismi, ako aj cenových vzťahov, ktoré upravuje tarifa.
- A. 1. 4 Dopravcom podľa tohto PP je:  
**Slovenská autobusová doprava Poprad, akciová spoločnosť**, so sídlom Wolkerova 466, 058 49 Poprad; IČO: 36 479 560, právnická osoba zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sa, vložka 10243/P zo dňa 01. 05. 2002.
- A. 1. 5 Tento PP a CP sú súčasťou návrhu na zmluvu o preprave osôb podľa § 760 a nasl. Občianskeho zákonníka.
- A. 1. 6 Dopravca a cestujúci sú na základe uzatvorenej prepravnej zmluvy povinní dodržiavať podmienky tohto PP, CP a tarify.
- A. 1. 7 Dopravca má práva a povinnosti vyplývajúce z tohto PP v tej časti prepravnej cesty, ktorú zaisťuje. Cestujúci si uplatňuje svoje práva u dopravcu, ktorý zaisťuje tú časť prepravnej cesty, na ktorej nastala rozhodná skutočnosť pre uplatnenie práv.

### Článok A. 2. Rozsah dopravy

- A. 2. 1 Podľa tohto PP vykonáva dopravca *SAD Poprad* pravidelnú dopravu v mestskej doprave v rozsahu všetkých liniek MHD prevádzkovaných *SAD Poprad*.
- A. 2. 2 Pravidelná doprava je vykonávaná na zabezpečenie dopravnej obsluhy konkrétneho územia v zmysle príslušného Plánu dopravnej obslužnosti, s cieľom uspokojiť prepravné potreby osôb formou pravidelnej prepravy cestujúcich po vopred určených trasách v rámci dopravnej siete, s určenými zastávkami na nastupovanie a vystupovanie cestujúcich, ktorých dopravcovia prepravujú podľa PP, CP a tarify.

### Článok A. 3. Podmienky uzavretia a vykonávania prepravnej zmluvy

- A. 3. 1 Cestujúci uzatvára prepravnú zmluvu momentom nastúpenia do vozidla. Nastúpením do vozidla vyjadruje cestujúci svoj neodvolateľný súhlas s podmienkami prepravy obsiahnutými v tomto PP. Zakúpením alebo označením CD vo vozidle dochádza k uzatvoreniu prepravnej zmluvy medzi dopravcom a cestujúcim. Prepravná zmluva je tiež uzatvorená, ak je umožnený cestujúcemu nástup bez CD do vozidla, v ktorom je zaistený predaj CD a cestujúci zaplatí cestovné bezodkladne po nástupe do vozidla. Spôsoby zakúpenia CD sú uvedené v tarife.



- 
- A. 3. 2 Za platné CD sú považované iba originály CD. Cestujúci môže CD použiť len na úsek resp. čas, ktorý je na ňom vyznačený, pokiaľ pri konkrétnej ponuke nie je stanovené inak.
- A. 3. 3 Cestujúci si je vedomý povinnosti uhradiť dopravcom určené cestovné a dovozné.
- A. 3. 4 Ak cestujúci užíva služby dopravcu bez platného CD, je povinný zaplatiť okrem cestovného aj sankčnú úhradu stanovenú tarifou. Sankčná úhrada sa považuje za splatnú momentom zistenia porušenia tohto PP.
- A. 3. 5 Nevedomosť o tarifných a prepravných podmienkach neospravedlňuje a nie je dôvodom na odpustenie alebo zníženie sankcie a cestovného za cestovanie bez platného CD.
- A. 3. 6 Cestujúci, ktorý splní podmienky stanovené týmto PP, a ktorý je v čase odchodu dopravného prostriedku podľa CP na zastávke pripravený nastúpiť do vozidla, má právo, aby ho dopravca v zmysle § 760 Občianskeho zákonníka riadne a včas podľa CP prepravil do cieľovej zastávky. Ak ho dopravca nemôže z nástupnej zastávky prepraviť spojom, pre ktorý bol tarifne vybavený, alebo ak sa znemožnilo pokračovanie v začatej ceste, cestujúci má právo na prepravu do cieľovej zastávky iným spojom tej istej, prípadne inej linky v rámci SAD Poprad, a to bez zaplatenia ďalšieho cestovného.
- A. 3. 7 Nárok vzniknutý z prepravnej zmluvy je splnený ukončením prepravy v rozsahu uzatvorenej prepravnej zmluvy. Za splnenie prepravnej zmluvy voči cestujúcemu sa považuje aj vykonanie prepravy v inom ako zmluvnom rozsahu, pokiaľ došlo k vylúčeniu cestujúceho z prepravy oprávneným zamestnancom alebo členom osádky vozidla v zmysle tohto PP.
- A. 3. 8 Dopravca odporúča cestujúcemu, aby pri zakupovaní CD hotovostnou platbou v dopravnom prostriedku mal dopredu pripravenú, pokiaľ je to možné, presnú finančnú sumu na zaplatenie cestovného. V prípade, že vodič dopravného prostriedku nemá k dispozícii dostatočnú výšku hotovosti na výdavok, na čo cestujúceho vopred upozorní, a cestujúci bude napriek uvedenému trvať na preprave, je vodič povinný prevziať bankovku vyššej hodnoty. Vodič zároveň vydá cestujúcemu potvrdenku na sumu prevyšujúcu hodnotu hradeného cestovného. Výdavok z takto prevzatej sumy bude cestujúcemu vydaný po predložení potvrdenky na adrese dopravcu a počas Prepravný poriadok IDS Východ 11 prevádzkových hodín, ktoré sú uvedené v dolnej časti potvrdenky, avšak najskôr 24 hodín po vykonanej úhrade cestovného v dopravnom prostriedku.
- A. 3. 9 Cestujúci uzatvorením Zmluvy o preprave s dopravcom potvrdzuje, že jeho zdravotný stav nie je rizikový pre osádku vozidla a ostatných cestujúcich. Zároveň potvrdzuje, že si nie je vedomý iných rizík spojených napr. s určitým druhom infekčného ochorenia, ktorého by mohol byť šíriteľom napriek žiadnym príznakom, resp. zameniteľným príznakom s iným bežným ochorením.

---

## Článok A. 4. Všeobecné povinnosti dopravcu v pravidelnej doprave

### A. 4. 1 Prepravná povinnosť dopravcu:

prepraviť za cestovné podľa tarify a za transparentných a nediskriminačných podmienok, v súlade s dopravnou licenciou alebo povolením na prevádzkovanie linky, PP, kapacitnými možnosťami a prepravnou zmluvou, každého cestujúceho (s výnimkou osôb vylúčených z prepravy), ktorý o to prejaví záujem, a to tak, že v čase odchodu spoja podľa CP je pripravený na zastávke nastúpiť do vozidla.

### A. 4. 2 Prevádzková, resp. dopravná povinnosť dopravcu:

- a) vykonávať pravidelnú dopravu na linkách v súlade s udelenou dopravnou licenciou alebo povolením na prevádzkovanie linky a s uzatvorenou zmluvou o dopravných službách vo verejnom záujme pri prevádzkovaní mestskej dopravy,
- b) obmedziť alebo zastaviť poskytovanie dopravných služieb na nevyhnutný čas v dôsledku nezjazdnosti dopravnej cesty alebo inej mimoriadnej udalosti, najmä ak je to nevyhnutné z dôvodov ochrany zdravia ľudí, zvierat, vecí alebo životného prostredia,
- c) zverejniť formou vývesky na staniaciach, zastávkach, vo vozidlách alebo iným účinným spôsobom informáciu o obmedzení alebo dočasnom zastavení poskytovania dopravných služieb; v prípade plánovaného obmedzenia na dlhší čas zverejniť túto skutočnosť v CP.

### A. 4. 3 Tarifná povinnosť dopravcu:

- a) prepravovať cestujúcich podľa tarify,
- b) vydať cestujúcemu CD potvrdzujúci uzatvorenie prepravnej zmluvy a zaplatenie cestovného,
- c) zaevidovať cestujúceho v elektronickom systéme, ak sa na zaplatenie cestovného použilo elektronické médium (DK).

### A. 4. 4 Dopravca je povinný:

- a) prevádzkovať dopravu riadne a včas, podľa CP a tohto PP,
- b) označiť každé prevádzkované vozidlo svojím obchodným menom, ako aj ďalšími grafickými prvkami v zmysle platnej legislatívy,
- c) v rozsahu poskytovaných dopravných služieb zabezpečiť technickú základňu vybavenú na prevádzku, údržbu, technickú kontrolu, parkovanie a garážovanie vozidiel a na starostlivosť o osádky vozidiel a cestujúcich,
- d) zabezpečiť, aby všetky prevádzkované vozidlá boli parkované alebo garážované vo vlastných alebo prenajatých priestoroch, alebo na vymedzených stanovištiach, ak ich príslušné mestá na tento účel zriadili.

## Článok A. 5. Ďalšie povinnosti dopravcu

### A. 5. 1 Dopravca je ďalej povinný:

- a) prepravovať cestujúcich s odbornou starostlivosťou,

- 
- b) starať sa o bezpečnosť, zdravie, pohodlie a pokojnú prepravu cestujúcich a o ochranu ich batožiny, o zabezpečenie prvej pomoci a o náhradnú prepravu, ak sú účastníkmi mimoriadnej udalosti,
  - c) umožniť cestujúcim používanie spoločenských, kultúrnych a sociálnych zariadení v priestoroch vlastnej stanice (doprovca môže určiť ďalšie podmienky, prípadne poplatky),
  - d) udržiavať vlastné zastávky, čakárne a prístrešky pre cestujúcich a ďalšie priestory a zariadenia určené pre cestujúcich, ktoré zriadil, v prevádzkyschopnom stave a v čistote,
  - e) označiť výrazným spôsobom tie priestory vlastných staníc, ktoré nie sú prístupné pre verejnosť,
  - f) zastaviť prevádzku vozidla, ktoré ohrozuje bezpečnosť a zdravie osôb, bezpečnosť majetku alebo životné prostredie nad únosnú mieru,
  - g) udržiavať priestor pre cestujúcich vo vozidle, vrátane schodov vozidla, v náležitej čistote a počas jazdy zabezpečiť dostatočné vetranie vozidla,
  - h) vytvárať podmienky pre zvyšovanie pohodlia prepravy osôb so zdravotným postihnutím, osôb so zníženou pohyblivosťou, starých ľudí a osôb s malými deťmi,
  - i) zabezpečiť zverejnenie a prístupnosť tohto PP (resp. jeho výňatkov), CP a tarify, ako aj ďalších prevádzkových údajov a informácií potrebných pre cestujúcich na webovom sídle dopravcu, v priestoroch prístupných verejnosti a podľa možnosti aj na zastávkach a vo vozidlách, na kontaktných a predajných miestach,
  - j) zabezpečiť označenie trvalo zriadenej zastávky príslušnou značkou (označníkom) alebo tabuľkou s označením jej názvu, prípadne údajom o aký druh zastávky ide (na znamenie, občasná, dočasná), uverejňovať údaje o odchodoch jednotlivých spojov zo zastávky a trvalo všetky tieto prvky udržiavať,
  - k) informovať vhodným spôsobom verejnosť o meškaní spoja, zrušení spoja alebo o zmene trasy, o zmene CP a tarify, prípadne o iných zmenách na linke, ktoré sú dôležité vo verejnom záujme, a to najneskôr 7 dní pred začiatkom platnosti, ak ide o pripravované alebo vopred známe zmeny, inak informovať neodkladne, len čo sa o nich dozvie,
  - l) poskytovať cestujúcim potrebné informácie týkajúce sa podmienok ich prepravy (najmä práv a povinností), priebehu prepravy, cestovného, údajov o príchode a odchode spojov na linke, možnosti prestupu na inú linku alebo iný druh dopravy,
  - m) potvrdiť na požiadanie cestujúceho dĺžku meškania spoja, ak spoj meškal 15 a viac minút (len v prípade, že pre cestujúceho nebola dostupná adekvátna náhrada) vzhľadom k údajom uvedeným v CP; v prípade ak spoj nešiel vôbec, vydať o tom potvrdenie v sídle dopravcu alebo na miestach určených dopravcom,
  - n) zabezpečiť, aby vodič po príchode na zastávku, kde stojí súčasne viac ako dve vozidlá, znovu zastavil svoje vozidlo pri označníku zastávky,
  - o) používať zvukové zariadenia dopravcu vo vozidle (určené pre služobnú potrebu alebo pre verejnosť) takým spôsobom, aby to nebolo na ťarchu cestujúcim.

---

## Článok A. 6. Oprávnenia dopravcu voči cestujúcim

- A. 6.1 Dopravca je pred začatím prepravy a počas nej oprávnený prostredníctvom oprávneného zamestnanca dopravcu dávať pokyny a príkazy cestujúcim pre účely zaistenia ich bezpečnosti a plynulosti prepravy. Ide najmä o pokyny ohľadne nastupovania a vystupovania, umiestnenia cestujúcich, pripustenia batožín na prepravu a ich uloženia, či zachovania poriadku vo vozidle. Cestujúci sú povinní riadiť sa týmito príkazmi.
- A. 6.2 Oprávnený zamestnanec dopravcu má právo:
- vylúčiť z prepravy cestujúceho, ktorý aj napriek upozorneniu neuposlúchne pokyn alebo príkaz v zmysle bodu A.6.1, poruší zákon alebo inú povinnosť podľa tohto PP, neoprávnené sa zdržiava vo vozidle, svojím správaním ohrozuje bezpečnosť prepravy, narušuje pokojnú a pohodlnú jazdu, znečistí vozidlo, alebo obťažuje cestujúcich, ako aj osobu nespôsobilú na prepravu podľa Čl. A.11. tohto PP.
  - uložiť cestujúcemu, ktorý sa nepreukáže platným CD, povinnosť zaplatiť cestovné a sankčnú úhradu, alebo žiadať preukázať sa dokladom totožnosti na zaznamenanie identifikačných údajov v rozsahu: meno a priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého pobytu, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti; v prípade maloletého aj identifikačné údaje o jeho zákonom zástupcovi. Oprávnenie žiadať uvedené údaje sa vzťahujú aj na cestujúceho, ktorý poškodil alebo znečistil vozidlo a nezaplatil na mieste sankčnú úhradu za škodu alebo náhradu za vyčistenie vozidla. Ak cestujúci odmietne preukázať svoju totožnosť, oprávnený zamestnanec dopravcu požiada o súčinnosť príslušný orgán policajného zboru, pričom je cestujúci povinný strpieť zistenie totožnosti.
  - zakázať nástup do vozidla, ktoré vyhlásil za plne obsadené.

## Článok A. 7. Zodpovednosť dopravcu voči cestujúcemu

- A. 7.1 Dopravca zodpovedá za škodu, ktorá vznikne tým, že dôjde k zraneniu alebo usmrteniu cestujúceho, alebo k inému poškodeniu jeho telesného a duševného zdravia v dôsledku úrazu v súvislosti s prevádzkou systému dopravnej obsluhy počas jeho cesty vo vozidle, pri jeho nastupovaní do vozidla, vystupovaní z vozidla, ako aj v ďalších priestoroch dopravcu vyhradených pre cestujúceho (stanice, nástupiská, zastávky – ak sú majetkom alebo v správe dopravcu). Dopravca je od tejto zodpovednosti oslobodený, ak:
- úraz spôsobili okolnosti, ktoré nemajú pôvod v prevádzkovaní dopravy a ktorým dopravca nemohol napriek vynaloženiu starostlivosti zodpovedajúcej danej situácii zabrániť a ich následky odvrátiť,
  - k úrazu došlo v dôsledku zavinenia cestujúceho,
  - úraz spôsobil správanie tretej osoby a dopravca nemohol tomuto správaniu napriek vynaloženiu starostlivosti zodpovedajúcej danej situácii zabrániť a jeho následky odvrátiť.

- 
- A. 7.2 Aj v prípade, ak dopravca popiera svoju zodpovednosť za zranenie cestujúceho, vynakladá primerané úsilie poskytnúť pomoc cestujúcemu, ktorý sa domáha náhrady škody od tretích strán.

## Článok A. 8. Práva cestujúceho

- A. 8.1 Cestujúci má právo:
- na bezpečnú, pokojnú a pohodlnú prepravu vozidlom spoja, na ktorý má zakúpený CD, resp. bezodkladne po nástupe do vozidla si zakúpi CD, a to do zastávky, po ktorú zaplatil cestovné; cestujúci sa nemôže dožadovať uplatnenia uvedeného práva na prepravu, ak je vozidlo spoja plne obsadené,
  - na prepravu batožiny, ak to umožňujú prepravné podmienky a prepravná zmluva,
  - požadovať od oprávnených zamestnancov potrebné informácie o podmienkach prepravy, ktorí ich v rámci možností poskytnú,
  - v prípade že sa preprava neuskutočnila včas (podľa CP), či došlo k jej prerušeniu alebo zastaveniu, na náhradnú prepravu iným spojom tej istej linky, prípadne inej linky, pričom ak prepravu nie je možné uskutočniť v ten istý deň, cestujúci má právo na bezplatnú prepravu späť do východiskovej zastávky,
  - na náhradu škody vzniknutej cestujúcemu tým, že preprava nebola vykonaná včas (meškanie zavinené dopravcom dlhšie ako 60 minút), resp. tým, že sa neuskutočnila, najviac však do výšky ceny zaplatenej dopravcovi za prepravu.
- A. 8.2 Cestujúci má právo informovať sa o obsahu tohto PP. Nevedomosť o ustanoveniach tohto PP cestujúceho neospravedlňuje a nie je dôvodom na odpustenie alebo zníženie sankcie a cestovného za cestovanie bez platného CD.
- A. 8.3 Svoje oprávnenia vyplývajúce z tohto PP uplatňujú cestujúci voči osádke vozidla disciplinovane, a to iba v čase, keď to okolnosti dovoľujú a neporušujú sa tým iné ustanovenia tohto PP.

## Článok A. 9. Osobitné práva niektorých cestujúcich

- A. 9.1 Osobitné práva pri preprave majú osoby:
- so zdravotným postihnutím (napr. telesným, sluchovým, zrakovým a/alebo iným),
  - držitelia preukazov osôb s ťažkým zdravotným postihnutím (preukaz ŤZP),
  - držitelia preukazov osôb s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorých postihnutie svojou povahou alebo závažnosťou vyžaduje pomoc inej osoby – sprievodcu (preukaz ŤZP-S),
  - sprievodcovia osôb so zdravotným postihnutím,
  - osoby s malými deťmi a tehotné ženy.
- A. 9.2 Za spôsobilého sprievodcu osoby s preukazom ŤZP-S sa považuje osoba staršia ako 15 rokov. U osôb so zrakovým postihnutím môže plniť funkciu sprievodcu aj pes so špeciálnym výcvikom alebo dieťa po dovŕšení 6. roku veku.
- A. 9.3 Držiteľ preukazu ŤZP-S má právo na prepravu so psom so špeciálnym výcvikom.
- A. 9.4 Pre osoby s osobitným právom pri preprave sú vo vozidlách vyhradené sedadlá 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. Pri preprave viacerých osôb spĺňajúcich kritéria osobitného práva pri preprave je oprávnený zamestnanec dopravcu povinný požiadať cestujúceho, ktorému osobitné práva neprislúchajú, aby uvoľnil miesto na sedenie. Oprávnený zamestnanec dopravcu tak koná so zreteľom na oprávnenia požiadanejho cestujúceho vyplývajúce zo zmluvy o preprave osôb.

- A. 9. 5 Ak pri označníku zastávky stojí zrakovo postihnutá osoba s bielou palicou a/alebo psom so špeciálnym výcvikom, dopravca zabezpečujúci dopravu je povinný pri označníku zastávky znovu zastaviť každé ďalšie vozidlo stojace súčasne na zastávke; toto ustanovenie sa nevzťahuje na konečné zastávky.
- A. 9. 6 Cestujúci, ktorý pred nastúpením do vozidla oznámi osádke vozidla, že má obmedzenú schopnosť pohybu, má právo, aby mu osádka vozidla v rámci svojich možností umožnila prednostné nastúpenie a vystúpenie.
- A. 9. 7 Pokiaľ je vozidlo vybavené plošinou uľahčujúcou nástup a výstup, osádka vozidla je povinná ju používať pre potreby imobilných cestujúcich pohybujúcich sa na vozíku.
- A. 9. 8 Ak je vozidlo vybavené systémom pre priečny náklon vozidla uľahčujúcim nástup a výstup cestujúcich, je povinnosťou osádky vozidla, pri ohlásenom nástupe, resp. výstupe cestujúceho s osobitnými právami, uvedený systém použiť.
- A. 9. 9 Cestujúci s detským kočíkom a/alebo vozíkom pre imobilného cestujúceho môže nastupovať, prepravovať sa a vystupovať len s vedomím osádky vozidla. Pre informovanosť osádky vozidla musí cestujúci využiť signalizačné zariadenie, pokiaľ je vo vozidle inštalované. Počet kočíkov a/alebo vozíkov pre imobilného cestujúceho, ktoré je vo vozidle možné súčasne prepravovať, je daný piktogramom na vozidle a ak tam piktogram nie je, určuje to osádka vozidla. Pri nástupe do vozidla má cestujúci s detským kočíkom s dieťaťom prednosť pred cestujúcim s detským kočíkom bez dieťaťa.
- A. 9. 10 Cestujúci nachádzajúci sa na mieste určenom pre prepravu detského kočíka alebo vozíka pre imobilného cestujúceho je povinný pri nástupe cestujúceho s detským kočíkom alebo vozíkom pre imobilného cestujúceho toto miesto uvoľniť.
- A. 9. 11 Cestujúci sám zodpovedá za naloženie a vyloženie detského kočíka. Ak to však umožňujú prevádzkové podmienky, osádka vozidla na požiadanie pomôže cestujúcemu naložiť a vyložiť z vozidla detský kočík.
- A. 9. 12 Ak vozidlo je špeciálne usposobené na zafixovanie vozíka alebo detského kočíka počas jazdy, je povinnosťou cestujúceho s osobitnými právami alebo jeho sprievodcu toto zariadenie použiť. Ak vozidlo nie je takto usposobené, je cestujúci s osobitnými právami alebo jeho sprievodca povinný zabezpečiť neohrozovanie ostatných cestujúcich možným pohybom vozíka alebo detského kočíka po vozidle.
- A. 9. 13 Spoje realizované vozidlami s bezbariérovým prístupom sú uvedené/označené v CP.
- A. 9. 14 Deti do dovŕšenia 6. roku sa prepravujú so sprievodcom starším ako 10 rokov.

## Článok A. 10. Povinnosti cestujúceho

- A. 10. 1 Cestujúci je povinný správať sa tak, aby:



- 
- a) nenarúšal bezpečnú, pokojnú a pohodlnú prepravu ostatných cestujúcich,
  - b) nepoškodzoval vozidlo a zariadenia dopravcu slúžiace cestujúcim,
  - c) neznečisťoval vozidlo a priestory dopravcu určené cestujúcim,
  - d) neobťažoval ostatných cestujúcich a svojim konaním im nespôsobil škodu,
  - e) neobťažoval a nepôsobil rušivo na osádku vozidla pri výkone služby.

A. 10. 2 Cestujúcemu nie je dovolené:

- a) prihovárať sa vodičovi počas jazdy, resp. požadovať počas jazdy od vodiča informácie,
- b) zdržiavať sa v priestore vyhradenom pre vodiča, resp. na mieste, kde bráni vodičovi vo výhľade z vozidla,
- c) žiadať vodiča o zastavenie mimo zastávky uvedenej v CP, pokiaľ si to nevyžadujú mimoriadne okolnosti ako napr. nevoľnosť cestujúceho,
- d) bezdôvodne uvádzať do činnosti záchranné a dorozumievacie zariadenia vo vozidle,
- e) písať, spievať, hlučne sa správať alebo hrať na hudobnom nástroji vo vozidle (púšťať reprodukovánú hudbu a hovorené slovo),
- f) otvárať dvere vozidla, vykláňať sa z vozidla, vyhadzovať z vozidla odpadky a iné predmety, či vstupovať do vozidla so zmrzlinou alebo s otvoreným nápojom v neuzatvárateľnom obale,
- g) vo vozidle a v priestoroch určených pre cestujúcich fajčiť ani užívať alkoholické nápoje, drogy a psychotropné látky,
- h) nastupovať do vozidla, ktoré je plne obsadené, alebo ktoré oprávnený zamestnanec dopravcu vyhlási za obsadené,
- i) zdržiavať sa na mieste, kde to prekáža nerušenému nastupovaniu a vystupovaniu cestujúcich a ich tarifnému vybavovaniu,
- j) nechať stáť alebo kľáčať deti na sedadlách, či odkladať veci a zvieratá na sedadlá,
- k) obťažovať akýmkoľvek iným spôsobom ostatných cestujúcich.

A. 10. 3 Cestujúci je ďalej povinný:

- a) riadiť sa pokynmi a príkazmi oprávneného zamestnanca dopravcu, ktoré smerujú k zaisteniu jeho bezpečnosti a bezpečnosti ostatných cestujúcich alebo bezpečnosti a plynulosti cestnej premávky,
- b) dodržiavať ustanovenia tohto PP, ustanovenia tarify a pokyny oprávnených zamestnancov dopravcu,
- c) byť v čase príchodu vozidla (podľa CP) pripravený na nástup do vozidla,
- d) pred nástupom do vozidla si pripraviť CD, prípadne ho bezprostredne pri nástupe do vozidla aj označiť, alebo si pripraviť finančnú hotovosť na zakúpenie cestovného lístka u oprávneného zamestnanca dopravcu,
- e) nastupovať do vozidla a vystupovať z neho iba na zastávkach, keď vozidlo stojí (nastupovať a vystupovať mimo zastávky možno iba na pokyn oprávneného zamestnanca dopravcu), pričom ak oprávnený zamestnanec dopravcu dáva znamenie signalizačným zariadením na ukončenie nastupovania/vystupovania, cestujúci je povinný toto znamenie rešpektovať a opustiť priestor dverí,

- 
- f) ak je vozidlo vybavené systémom samoobslužného otvárania dverí, použiť na otváranie dverí tlačidlo umiestnené zvnútra vozidla na držadle alebo dverách (pre výstup) alebo na karosérii vozidla vedľa dverí alebo dverách (pre nástup),
  - g) zaplatiť v prípade nefunkčnosti čítacieho zariadenia alebo DK cestovné za precestovaný úsek v hotovosti, bez nároku na zľavu, ktorú by mal pri platbe DK,
  - h) presvedčiť sa pri preberaní CD, že CD bol vydaný podľa požiadavky, pričom na dodatočnú reklamáciu cestujúceho sa neberie ohľad,
  - i) mať pri sebe platný CD počas celej prepravy ako aj bezprostredne po vystúpení z vozidla a predložiť ho na požiadanie oprávneného zamestnanca dopravcu ku kontrole,
  - j) strpieť v prípade nepredloženia platného CD zisťovanie totožnosti privolaným príslušníkom Policajného zboru, a to za účelom vymáhania pokuty, ak sa pri kontrole cestujúci odmietne alebo nemôže preukázať dokladom totožnosti oprávnenému zamestnancovi dopravcu,
  - k) zaplatiť sankciu v zmysle tarify a uhradiť náklady spôsobenej škody, ak z hrubej nedbanlivosti, v opitosti, alebo po požití omamných a psychotropných látok znečistil alebo inak poškodil vozidlo a iné zariadenie dopravcu,
  - l) v prípade, že nemá vo vozidle miesto na sedenie, držať sa počas jazdy držiadiel alebo inej časti interiéru vozidla k tomu slúžiacej, a to takým spôsobom, aby v prípade náhlejšej zmeny rýchlosti alebo smeru jazdy vozidla bolo v maximálnej možnej miere zabránené úrazom,
  - m) použiť bezpečnostný pás, ak sedí na sedadle vybavenom bezpečnostným pásom,
  - n) v prípade mimoriadnej udalosti počas prepravy rešpektovať pokyny oprávnených zamestnancov dopravcu a byť im nápomocný pri konaní v zmysle Čl. 19, bodu A.19.1 tohto PP,
  - o) nastupovať a vystupovať len dverami na to určenými, ak sú príslušne označené, pričom vystupujúci cestujúci majú prednosť pred nastupujúcimi,
  - p) pri nastupovaní na zastávke „na znamenie“ stáť na zastávke tak, aby ho vodič prichádzajúceho vozidla mohol včas vidieť, a signalizovať vodičovi úmysel nastúpiť zdvihnutím ruky,
  - q) pred vystupovaním na zastávke „na znamenie“ použiť signalizačné tlačidlo a dať vodičovi signál s dostatočným časovým predstihom, aby ten mohol bezpečne zastaviť na zastávke,
  - r) rešpektovať možnosť nastupovania do vozidla a vystupovania z neho len v čase, keď vozidlo stojí, a to iba na zastávke alebo na mieste určenom oprávneným zamestnancom dopravcu,
  - s) rešpektovať a dodržiavať hygienické a bezpečnostné postupy pri preprave vo vozidle a na miestach určených pre cestujúcu verejnosť. V prípade porušenia týchto zásad vydaných dopravcom alebo inou nadradenou inštitúciou alebo orgánom verejnej správy (štátna správa, samospráva) mu môže byť udelená sankcia/pokuta za ich porušenie, resp. hrozí aj okamžité vylúčenie z prepravy. Cestujúci momentom nastúpenia do vozidla dopravcu prehlasuje, že v prípade nedostatočného preukázania



---

svojho zdravotného stavu podľa platných predpisov a legislatívy SR, môže byť kontrolou alebo osádkou vozidla vylúčený z prepravy. Pri tomto úkone sa nevzťahuje na cestujúceho ani jeho nárok na vrátenie už zaplateného cestovného a/alebo dovozného.

## **Článok A. 11. Vylúčenie osoby z prepravy**

- A. 11. 1 Do vozidla nemajú prístup alebo sa z prepravy môžu vylúčiť osoby, ktoré sú zjavne pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok, ako aj osoby, ktoré pre chorobu, zápach, mimoriadne znečistenie odevu, alebo z iných dôvodov môžu byť cestujúcim na ťarchu. Takéto osoby nemajú nárok na vrátenie cestovného.
- A. 11. 2 Oprávnený zamestnanec dopravcu môže z prepravy (bez nároku na vrátenie alikvotnej čiastky za neprecestovaný úsek cesty) ďalej vylúčiť:
- a) osoby bez platného CD, ktoré nesplnia povinnosť zaplatiť cestovné alebo sankciu v zmysle tarify, a osoby, ktoré pri kontrole odmietnu preukázať svoju totožnosť,
  - b) osoby, ktoré ohrozujú bezpečnosť premávky, svoju vlastnú bezpečnosť, alebo bezpečnosť ostatných cestujúcich, a osoby, ktoré ani po upozornení oprávneného zamestnanca dopravcu nedodržiavajú ustanovenia tohto PP,
  - c) osoby, ktoré znečisťujú alebo poškodzujú vozidlo alebo iné zariadenie dopravcu, či obťažujú ostatných cestujúcich,
  - d) osoby konzumujúce vo vozidle potraviny, ako aj nápoje v pevne neuzatvárateľných obaloch.
- A. 11. 3 Ak sa prepravy domáha osoba, ktorú môže oprávnený zamestnanec dopravcu vylúčiť z prepravy podľa bodov A.11.1 a A.11.2, oprávnený zamestnanec dopravcu má právo privolať príslušníka policajného zboru a povinnosťou cestujúcich je v takejto situácii strpieť časové zdržanie nevyhnutné pre jeho príchod.
- A. 11. 4 Vylúčenie z prepravy po začatí cesty môže byť uskutočnené na zastávke alebo stanici, avšak vo výnimočných prípadoch aj mimo zastávky, či stanice.
- A. 11. 5 Pri vylúčení osoby z prepravy treba mať na zreteli ohrozenie jej zdravia alebo bezpečnosti. Vylúčiť z prepravy osobu mladšiu ako 16 rokov mimo obvodu obce je neprípustné.
- A. 11. 6 Osoba vylúčená z prepravy má povinnosť uhradiť dopravcovi náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s jej vylúčením.

## **Článok A. 12. Kontrola cestovných dokladov v pravidelnej doprave**

- A. 12. 1 Kontrolu CD vykonáva oprávnený zamestnanec dopravcu.
- A. 12. 2 Cestujúci je povinný na vyzvanie oprávneného zamestnanca dopravcu kedykoľvek počas prepravy či počas vystupovania z vozidla predložiť k nahliadnutiu CD.
- A. 12. 3 Cestujúci, ktorý sa nepreukáže platnými CD, je povinný zaplatiť okrem cestovného aj sankciu.

- 
- A. 12. 4 Ak cestujúci nemá potrebnú finančnú hotovosť na zaplatenie cestovného a sankcie, prípadne odmietne vypočítanú sumu uhradiť na mieste, môže tak učiniť bez zbytočného odkladu v príslušnom mieste dopravcu, resp. postupovať v zmysle pokynov a informácií poskytnutých oprávneným zamestnancom dopravcu. Nesplatené pohľadávky dopravcu voči cestujúcemu budú postúpené na vymáhanie. Ak cestujúci odmietne preukázať svoju totožnosť oprávnenému zamestnancovi, je povinný strpieť zistenie totožnosti privolaným príslušníkom Policajného zboru.
- A. 12. 5 Cestujúci, ktorý nezaplatí požadované cestovné a sankciu, stráca právo na prepravu a môže byť z prepravy vylúčený. Vylúčením z prepravy pre nezaplatenie cestovného a sankcie nezaniká povinnosť cestujúceho príslušné sumy dopravcovi zaplatiť.
- A. 12. 6 Ak oprávnený zamestnanec dopravcu pri kontrole CD zistí, že cestujúci sa preukazuje neplatnou BČK, neplatným PCL, alebo neplatným preukazom umožňujúcim zľavu z cestovného, považuje ho za cestujúceho bez platného CD.
- A. 12. 7 Oprávnený zamestnanec dopravcu má právo rozhodnúť o spôsobe kontroly, napr. usmernením výstupu z dopravného prostriedku určenými dverami.
- A. 12. 8 Oprávnený zamestnanec dopravcu môže urobiť audiozáznamy svojej verbálnej komunikácie s cestujúcim pre účely ochrany práv a právom chránených záujmov oprávnenej osoby dopravcu pri overovaní oprávnenosti podnetov a sťažností zo strany cestujúcej verejnosti, pokiaľ na ich použitie cestujúcich vopred upozorní. Audiozáznam sa spracováva a archivuje v súlade s príslušnými zákonmi.

### **Článok A. 13. Preprava živých spoločenských zvierat**

- A. 13. 1 Ako batožinu môže cestujúci so sebou vziať drobné domáce a iné malé zvieratá, pokiaľ tomu nebránia osobitné predpisy, ak ich preprava nie je na ťarchu ostatným cestujúcim, neohrozuje ich zdravie, a ak sú umiestnené v prepravných schránkach s nepriepustným dnom, ktoré sú k preprave živých spoločenských zvierat určené. Takto prepravované zvieratá cestujú na kolenách alebo pod nohami majiteľa a musia zostať počas celej jazdy v uzavretých schránkach s nepriepustným dnom.
- A. 13. 2 Bez schránky možno vziať do vozidla psa, ktorý má bezpečný náhubok a drží sa na krátkej vôdzke. Pes nesmie byť chorý, špinavý, zapáchajúci či agresívny a nesmie obsadiť miesto určené na sedenie cestujúcich. V čase zvýšených nárokov na prepravu môže osádka vozidla prepravu psa bez schránky odmietnuť. Ustanovenie tohto bodu, s výnimkou prvej vety, sa nevzťahuje na psov so špeciálnym výcvikom.
- A. 13. 3 Oprávnený zamestnanec dopravcu môže vylúčiť z prepravy cestujúceho so živým spoločenským zvieratám,
- a) ktoré je prekážkou bezpečnej, pokojnej a komfortnej prepravy cestujúcich,
  - b) ktoré ohrozuje zdravie cestujúcich,
  - c) ktorého prepravu neumožňujú prepravné podmienky.

### **Článok A. 14. Preprava batožiny cestujúceho**

- A. 14. 1 Dopravca prepravuje batožinu pod dohľadom cestujúceho a to za podmienok stanovenými týmto PP a tarifou.

- 
- A. 14. 2 Cestujúci má právo vziať so sebou ako batožinu veci, ktoré vzhľadom na ich objem, úpravu, dĺžku alebo hmotnosť vo vozidle možno rýchlo a bez ťažkosti naložiť, preložiť, umiestniť a vyložiť, ak osádka vozidla nerozhodne ináč.
- A. 14. 3 Batožina sa prepravuje spoločne s cestujúcim v odkladacom priestore nad sedadlom, pod sedadlom, v ruke, prípadne v lone cestujúceho, pod jeho dohľadom a na jeho zodpovednosť, a to iba v prípade, že neohrozuje bezpečnosť cestujúcich, nestážuje výkon služby osádky vozidla a neobmedzuje nastupovanie a vystupovanie cestujúcich. Ak to vyžaduje bezpečnosť alebo pohodlie cestujúcich, batožina sa musí uložiť podľa pokynov osádky vozidla.
- A. 14. 4 Cestujúci, ktorý vo vozidle nemá miesto na sedenie, nesmie prepravovať batožinu na chrbte alebo pleci. Je povinný ju držať v ruke, položiť na podlahu vozidla, alebo uložiť do odkladacieho priestoru.
- A. 14. 5 Cestujúci môže so sebou do vozidla vziať detský kočík, pokiaľ to obsadenie vozidla dovoľuje. Na prepravu sú uprednostnené kočíky s dieťaťom. Prepravu viacerých kočíkov povoľuje oprávnený zamestnanec dopravcu.
- A. 14. 6 Za poškodenie, stratu a odcudzenie batožiny dopravca nezodpovedá, resp. zodpovedá iba v prípade, keď cestujúcemu vznikne škoda v dôsledku mimoriadnej udalosti.
- A. 14. 7 Oprávnený zamestnanec dopravcu môže vylúčiť z prepravy cestujúceho s batožinou, ktorá je prekážkou bezpečnej, plynulej a včasnej prepravy cestujúcich, ak ohrozuje zdravie cestujúcich, alebo ak to neumožňujú prepravné podmienky, najmä obsaditeľnosť a konštrukčné vlastnosti vozidla.
- A. 14. 8 Ako príručná batožina sa prepravuje vec, ktorá žiadnym spôsobom nepresahuje maximálne povolené rozmery príručnej batožiny, t. j. 50 × 60 × 80 cm, s výnimkou detského kočíka s dieťaťom, vozíka pre imobilných cestujúcich, kolobežky v zloženom stave, snowboardu, jedného páru lyží a jedného turistického batoha (príp. cestovnej tašky, kufra, alebo puzdra hudobného nástroja) prekračujúceho tieto maximálne povolené rozmery. Príručnou batožinou sú aj živé spoločenské zvieratá v prepravných schránkach s nepriepustným dnom, ktoré sú k preprave zvierat určené a ktoré nepresahujú maximálne povolené rozmery príručnej batožiny. Príručná batožina je prepravovaná bezplatne.
- A. 14. 9 Ako cestovná batožina sa prepravuje vec, ktorá nespĺňa parametre príručnej batožiny a ktorej prepravu tento PP nevyklučuje (napr. kolobežka v nezloženom stave a zároveň presahujúca maximálne povolené rozmery príručnej batožiny, bicykel a iné). Preprava cestovnej batožiny je spoplatňovaná podľa tarify.

## **Článok A. 15. Veci vylúčené z prepravy a veci, ktorých preprava je dovoľená za určitých podmienok**

- A. 15. 1 Veci vylúčené z prepravy:
- a) veci, ktorých preprava je zakázaná všeobecne záväznými predpismi alebo opatreniami orgánov štátnej správy,

- 
- b) nebezpečné látky a veci, ktoré svojimi vlastnosťami môžu spôsobiť výbuch, oheň, poškodenie vozidla, úraz, otravu, popálenia a ochorenie ľudí alebo živých spoločenských zvierat,
  - c) veci, ktoré môžu ohrozovať bezpečnosť prevádzky alebo poškodiť, prípadne znečistiť odev cestujúcich a vozidlo, najmä pre nevhodný spôsob balenia,
  - d) veci, ktoré svojím zápachom, odpudivým vzhľadom a pod., by mohli byť cestujúcim na ťarchu,
  - e) bicykel alebo živé spoločenské zviera, ak je prekážkou bezpečnej prepravy alebo pokojnej a pohodlnej prepravy, najmä ak obťažuje cestujúcich alebo ak jeho prepravu neumožňujú prepravné podmienky, najmä obsaditeľnosť vozidla,
  - f) veci, ktorých celková hmotnosť presahuje 30 kg,
  - g) veci, ktorých ľubovoľný rozmer presahuje 200 cm, pokiaľ osádka vozidla nerozhodne ináč.
- A. 15. 2 Veci, ktorých preprava je dovolená za určitých podmienok:
- a) strelnú zbraň môžu vziať so sebou do vozidla iba oprávnené osoby (držitelia zbrojných preukazov) a zároveň so zbraňou primerané množstvo nábojov, pokiaľ sú uložené v opaskoch na náboje, v poľovníckych kapsách, skrinkách a v podobných obaloch,
  - b) nezalamovacia lovecká strelná zbraň musí mať vybratý uzáver; zalamovacia lovecká strelná zbraň musí byť zalomená; zároveň oba typy musia byť s prázdnyimi nábojovými komorami.

## Článok A. 16. Preprava bicyklov

- A. 16. 1 Preprava bicyklov je zabezpečovaná vozidlami na to určenými, označenými príslušným piktogramom a len so súhlasom osádky vozidla.
- A. 16. 2 CD na prepravu bicykla je nevyhnutné zakúpiť na každý spoj zvlášť.
- A. 16. 3 Podmienky na prepravu bicykla môže dopravca upraviť zvlášť v rámci jednotlivých spojov alebo dní.
- A. 16. 4 Ak vozidlo nie je špeciálne vybavené na prepravu viacerých bicyklov, vo vozidle je možné prepravovať najviac 2 bicykle, pokiaľ osádka vozidla nerozhodne ináč.
- A. 16. 5 Prednosť pred prepravou bicykla majú cestujúci, detské kočíky s dieťaťom a vozíky pre imobilných cestujúcich.
- A. 16. 6 Povinnosti cestujúceho s bicyklom sú nasledujúce:
- a) poskladať bicykel, ak ide o skladací bicykel,
  - b) pred nástupom nahlásiť osádke vozidla úmysel prepravovať bicykel,
  - c) informovať osádku vozidla o dlhšom nástupe a výstupe z vozidla (kvôli nakladaniu a vykladaniu bicykla),
  - d) pri manipulácii s bicyklom a pri jeho preprave počínať si tak, aby nedošlo k ohrozeniu, zraneniu cestujúcich, poškodeniu batožiny alebo zariadenia vozidla,
  - e) zabezpečiť bicykel proti pohybu vo vozidle,
  - f) manipulovať s bicyklom len pokiaľ vozidlo stojí na zastávke,
  - g) cestujúci s bicyklom je zodpovedný za škody spôsobené pri manipulácii s bicyklom počas nástupu, prepravy a výstupu z vozidla.

---

A. 16. 7 Zakázané je prepravovať:

- a) znečistený bicykel,
- b) bicykel s pripevneným prívesným vozíkom.

A. 16. 8 Preprava bicyklov je v mimoriadnych prípadoch a so súhlasom vodiča možná aj v neoznačených vozidlách, ak tomu nebránia technické a kapacitné možnosti, s bicyklom je možné ľahko manipulovať a preprava bicykla nemá nepriaznivý vplyv na prepravu cestujúcich. Platia pri tom všetky ustanovenia bodu A.16.6.

## **Článok A. 17. Prehliadka podozrivej veci**

A. 17. 1 Ak oprávnený zamestnanec dopravcu má pochybnosti o tom, či batožina cestujúceho spĺňa podmienky stanovené týmto PP, je oprávnený presvedčiť sa v prítomnosti cestujúceho o ich povahe a obsahu.

A. 17. 2 Ak cestujúci odmietne preskúmanie batožiny, alebo ak sa pri jej preskúmaní zistí, že veci, resp. zvieratá, ktoré cestujúci vezie so sebou, sú z prepravy vylúčené, cestujúci je povinný ich z vozidla odstrániť. Ak cestujúci neuposlúchne pokyn, odstránenie batožiny zabezpečí oprávnený zamestnanec dopravcu. V takomto prípade môže oprávnený zamestnanec dopravcu vylúčiť cestujúceho z ďalšej prepravy bez nároku na vrátenie zaplateného cestovného.

## **Článok A. 18. Nájdené veci**

A. 18. 1 Veci, ktoré sa nájdu vo vozidle po ukončení spoja v cieľovej zastávke po odchode všetkých cestujúcich, vodič odovzdá príslušnému zamestnancovi dopravcu.

A. 18. 2 Cestujúci, ktorý nájde vo vozidle opustenú vec, je povinný odovzdať ju oprávnenému zamestnancovi dopravcu, ktorý s ňou naloží v zmysle bodu A. 18. 1 a iných príslušných ustanovení.

A. 18. 3 Za opustené veci počas prepravy dopravca nenesie zodpovednosť.

A. 18. 4 Ak sa cestujúci, ktorý vec stratil alebo zabudol vo vozidle, prihlási u oprávneného zamestnanca dopravcu a ak nie sú pochybnosti o pravdivosti jeho tvrdenia (správne popíše vec alebo jej obsah), oprávnený zamestnanec dopravcu je povinný mu vec vydať s podmienkou, že cestujúci sa preukáže osobnými údajmi na vykonanie zápisu v prevádzkovom doklade vozidla (meno, adresa bydliska, číslo preukazu totožnosti cestujúceho) a cestujúci prevzatie veci potvrdí podpisom.

A. 18. 5 Osoba (majiteľ opustenej veci alebo ním splnomocnená osoba), ktorá vec príde vyzdvihnúť k dopravcovi, je povinná preukázať vlastníctvo k veci. Dopravca má právo žiadať od tejto osoby popis veci, prípadne jej obsahu a až po spoločnom preskúmaní veci alebo jej obsahu sa táto vydá majiteľovi. Pri odovzdávaní veci je majiteľ povinný preukázať sa preukazom totožnosti, ktorého číslo dopravca spolu s menom a adresou zaznamená v príslušnej evidencii.

A. 18. 6 Osoba, ktorá si vec vyzdvihne, je povinná zaplatiť poplatok za uskladnenie podľa platnej tarify.

## Článok A. 19. Mimoriadne udalosti počas prepravy

- A. 19. 1 Oprávnený zamestnanec dopravcu je v prípade mimoriadnej udalosti povinný:
- poskytnúť podľa svojich schopností a možností postihnutej osobe potrebnú prvú pomoc a bezodkladne privolať odbornú zdravotnícku pomoc,
  - spraviť vhodné opatrenia, aby mimoriadnou udalosťou nebola ohrozená bezpečnosť a plynulosť cestnej premávky,
  - spraviť opatrenia na záchranu osôb a majetku ohrozeného mimoriadnou udalosťou,
- A. 19. 2 Cestujúci, ktorých život a zdravie nie je mimoriadnou udalosťou ohrozené, sú povinní pomáhať členom osádky vozidla pri konaní v zmysle bodu A.19.1.
- A. 19. 3 Ak dôjde k zraneniu cestujúceho alebo ku škode na jeho majetku v priamej súvislosti s prepravou, cestujúci je povinný túto udalosť ihneď nahlásiť oprávnenému zamestnancovi dopravcu a preukázať mu potrebné údaje na zápis do prevádzkového dokladu, a to: rozsah zranenia a škody, meno, bydlisko, dátum narodenia a číslo preukazu totožnosti cestujúceho.
- A. 19. 4 Ak cestujúci spozoruje, že je ohrozená bezpečnosť a zdravie cestujúcich, je povinný na túto skutočnosť upozorniť člena osádky vozidla. Na tento účel môže cestujúci využiť aj signalizačné zariadenie vozidla alebo záchranné zariadenie, ktorého zneužitie je však trestné.
- A. 19. 5 Pri mimoriadnej udalosti je oprávnený zamestnanec dopravcu vozidla povinný zastaviť vozidlo, zaistiť ho proti pohybu, vykonať opatrenia, aby nebola ohrozená bezpečnosť dopravy na mieste mimoriadnej udalosti, nahlásiť mimoriadnu udalosť na dopravný dispečing, poskytnúť alebo zabezpečiť prvú pomoc podľa svojich schopností, postarať sa o bezpečnosť cestujúcich a podľa potreby zotrvať na mieste do príchodu záchranných a bezpečnostných zložiek SR.
- A. 19. 6 Na mieste mimoriadnej udalosti je zakázané oprávneným zamestnancom dopravcu, cestujúcim a ostatným osobám manipulovať s vozidlami, zariadeniami alebo predmetmi, ktoré mali alebo by mohli mať vplyv na vznik alebo priebeh mimoriadnej udalosti. Spôsobený stav je možné meniť iba vtedy, ak je to potrebné na uvoľnenie alebo ošetrovanie zranenej osoby. Obnovenie dopravy po mimoriadnej udalosti riadi príslušný oprávnený zamestnanec dopravcu.
- A. 19. 7 Ak pri mimoriadnej udalosti došlo k zraneniu alebo usmrteniu osôb, k hmotnej škode na vozidle, jeho zariadení a vybavení, dopravnom zariadení alebo inom majetku, cestujúci je povinný oprávnenému zamestnancovi dopravcu poskytnúť informácie dôležité pre vyšetrovanie mimoriadnej udalosti, pokiaľ cestujúci takými informáciami disponuje.
- A. 19. 8 Pri prerušení prepravy mimo zastávky člen osádky vozidla umožní výstup cestujúcemu z vozidla len v týchto prípadoch:
- pri vyskytnutí sa prekážky na trase a pri poruche vozidla, pri ktorej je predpoklad, že doprava bude prerušená na dlhší čas,
  - pri náhlom ochorení (nevoľnosti) niektorého z cestujúcich,



- 
- c) pri dopravnej nehode alebo poruche vozidla, po ktorej musí byť vozidlo vyradené z prevádzky,
  - d) pri úmrtí cestujúceho vo vozidle,
  - e) pri vzniku požiaru vo vozidle,
  - f) ak je nežiaduca prítomnosť cestujúcich vo vozidle,
  - g) ak sa člen osádky vozidla stane náhle neschopným na ďalší výkon služby.
- A. 19.9 Člen osádky vozidla je povinný zabezpečiť bezpečný výstup z vozidla. Ak je to potrebné z dôvodu bezpečnosti cestujúcich, člen osádky vozidla je oprávnený dávať pokyny na zastavovanie vozidiel v súlade s platnými právnymi predpismi.
- A. 19.10 Člen osádky vozidla môže zastaviť prepravu v prípade, ak nastanú mimoriadne poveternostné podmienky prerušujúce zjazdnosť dopravnej cesty.

## **Článok A. 20. Osobitné ustanovenia pre mestskú dopravu**

- A. 20.1 Dopravca je povinný každý autobus na autobusovej linke označiť číslom linky.
- A. 20.2 Cestujúci má právo na prepravu výlučne príručnej batožiny. Ako príručnú batožinu môže cestujúci výlučne so súhlasom vodiča prepravovať aj 1 bicykel, ak to umožňuje kapacita vozidla.
- A. 20.3 Cestujúci s detským kočíkom alebo cestujúci na invalidnom vozíku môže nastúpiť a vystúpiť len s vedomím vodiča. Vo vozidle sa smie súčasne prepravovať len jeden detský kočík alebo jeden invalidný vozík; vodič môže výnimočne povoliť prepravu ďalších kočíkov alebo invalidných vozíkov, pokiaľ to prevádzkové pomery na linke umožňujú.
- A. 20.4 Cestujúci je povinný nastúpiť alebo vystúpiť s kočíkom alebo invalidným vozíkom tými dvermi, ktoré určí vodič alebo ktoré sú pre nakladanie a vykladanie kočíka alebo invalidného vozíka osobitne označené; kočík alebo invalidný vozík je povinný umiestniť vo vozidle podľa pokynu vodiča alebo v tej časti vozidla, ktorá je na prepravu kočíkov vyhradená.
- A. 20.5 Cestujúci so psom bez schránky môže nastúpiť len s vedomím vodiča. V jednom vozidle je možné prepravovať najviac jedného psa bez schránky, pričom toto obmedzenie neplatí, ak ide o viacerých psov, ktorých berie so sebou do vozidla jeden cestujúci.
- A. 20.8 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 cestujúci majú prednosť.
- A. 20.9 Cestujúci, ktorí stoja vo vozidle, sú povinní sa za jazdy držať.

**Tarifa v mestskej hromadnej autobusovej doprave v Kežmarku**

Mesto Kežmarok a dopravca SAD Poprad, a.s. v súlade s § 17 a § 21 ods. 6 písm. c) zákona č. 56/2012 Z.z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov a v súlade s uznesením Mestského zastupiteľstva mesta v Kežmarku č. 212/2015 určujú maximálne ceny cestovného v mestskej hromadnej autobusovej doprave:

**1. Cestovné na jednotlivú cestu a dovozná za prepravu batožín a psov**

	Platba:	
	čipovou kartou	/ v hotovosti
a) základné.....	0,40 €	0,50 €
b) žiaci a študenti základných a stredných škôl podľa osobitného predpisu /zákon č. 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) v znení neskorších predpisov/, študenti vysokých škôl a fakúlt podľa osobitného predpisu /zákon č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách v znení neskorších predpisov/ v dennej forme štúdia do získania vysokoškolského vzdelania druhého stupňa, najneskôr do 26. roku veku s trvalým pobytom v SR.....	0,20 €	0,30 €
c) dovozná (batožina o rozmeroch väčších ako 30 x 40 x 60 cm, úzke predmety dlhšie ako 150 cm a predmety v tvare dosky rozmerov väčších ako 10 x 80 x 100 cm a to i v prípadoch, že presahujú len jeden z uvedených rozmerov).....	0,20 €	0,30 €
d) pes.....	0,20 €	0,30 €
e) detský kočík .....	0,20 €	0,30 €
f) súprava lyží a sánky.....	0,20 €	0,30 €
g) zamestnanci Slovenskej autobusovej dopravy Poprad, a.s. zabezpečujúci služby vo verejnom záujme.....	0,05 €	0,15 €
h) deti zamestnancov uvedených v písm. g), spĺňajúce podmienky písm. b).....	0,05 €	0,15 €
i) manželia/manželky zamestnancov uvedených v písm. g).....	0,20 €	0,30 €
j) vdovy a vdovci po zamestnancoch uvedených v písm. g).....	0,20 €	0,30 €
k) siroty po zamestnancoch uvedených v písm. g), spĺňajúce podmienky písm. b). 0,20 €	0,20 €	0,30 €

**2. Bezplatná preprava**

- deti do dovŕšenia 6. roku veku
- dospelé osoby po dovŕšení 62. roku veku
- držitelia preukazu ŤZP a ŤZP-S, vrátane invalidného vozíka (kočíka), sprievodcu alebo vodiaceho psa,
- držiteľ diamantovej a zlatej Janského plakety a držiteľ Kňazovického medaily

**3. Všeobecné podmienky**

- Maximálne sadzby cestovného (ďalej len „cestovné“) a určené tarifné podmienky platia na linke mestskej pravidelnej autobusovej dopravy, ktorú prevádzkuje dopravca Slovenská autobusová doprava Poprad, a.s. za splnenia podmienok v súlade s Článkom 3 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1370/2007 a § 17 a § 21 ods. 6 písm. c) zákona č. 56/2012 Z.z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov.
- Cestovné je stanovené vrátane dane z pridanej hodnoty.
- Doprovca je povinný zverejniť tarifu v súlade s § 17 ods. 3 zákona č. 56/2012 Z.z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov.



---

#### 4. Podmienky pre poskytovanie zliav

Nárok na poskytovanie zliav preukazujú oprávnené osoby týmito dokladmi:

- preukazom na dokázanie veku dieťaťa alebo iným identifikačným preukazom opatreným fotografiou dieťaťa od dovŕšenia 6. roku veku dieťaťa,
- žiackym preukazom alebo čipovou kartou vystavenými dopravcami na základe potvrdenia školy, medzinárodným študentským preukazom — International student identity card (ISIC karta), na ktorom musí byť vyznačená aktuálna platnosť u osôb podľa bodu 1 písm. b),
- preukazom zamestnanca, resp. preukazom rodinného príslušníka zamestnanca u osôb podľa bodu 1 písm. g) – k),
- dokladom totožnosti u osôb podľa bodu 2 písm. b),
- preukazom ŤZP, ŤZP-S u osôb podľa bodu 2 písm. c),
- dokladom totožnosti a zároveň preukazom vydaným Červeným križom o udelení zlatej a diamantovej Janského plakety a Kňazovického medaily u osôb podľa bodu 2 písm. d).

Ak je možné súčasne uplatniť si zľavu z viacerých dôvodov, zľava sa poskytuje iba raz.

Pri súbehu sprievodcu ŤZP-S a vodiaceho psa sa poskytuje zľavnené cestovné iba jednému z nich.

#### 5. Sankčná úhrada

Cestujúci je povinný mať cestovný lístok pri sebe po celý čas prepravy a bezprostredne pri vystupovaní z autobusu a na výzvu sa ním preukázať osádke autobusu, revízorovi alebo osobe poverenej výkonom odborného dozoru.

Pri nepreukázaní sa platným cestovným lístkom je cestujúci povinný zaplatiť sankčnú úhradu v súlade s prepravným poriadkom dopravcu.

**Tarifa nadobúda účinnosť dňa 1.10. 2015.**

Dňom nadobudnutia účinnosti tejto tarify končí platnosť Cenového výmeru č. 1/2011 vydaného Mestom Kežmarok dňa 14.2. 2011.

---

## ČASŤ C. UPLATNENIE PRÁV Z PREPRAVNEJ ZMLUVY

### Článok C. 1. Všeobecné ustanovenia

- C. 1. 1 Reklamácia slúži na uplatnenie zodpovednosti za vady služby poskytnutej zo strany dopravcu, resp. na uplatnenie práva na správnu službu.
- C. 1. 2 Sťažnosť slúži na vyjadrenie nesúhlasu so spôsobom poskytnutia služby alebo riešenia reklamácie.
- C. 1. 3 Podnet slúži na vyjadrenie návrhu smerujúceho k zlepšeniu kvality alebo rozsahu poskytovanej dopravnej služby.
- C. 1. 4 Práva, ktoré má cestujúci z prepravy alebo v súvislosti s prepravou, sa musia uplatniť u dopravcu bez zbytočného odkladu. Ak sa tieto práva neuplatnia najneskôr do 6 mesiacov od ich vzniku, zaniknú.
- C. 1. 5 Ustanovenie bodu C.1.4 neplatí, ak ide o právo na náhradu škody na zdraví, škody na príručných batožinách prepravovaných spolu s cestujúcim, alebo škody na veciach, ktoré mal cestujúci pri sebe a pri poškodení (odcudzení alebo strate) stratil možnosť ich opatrovať. Toto právo sa môže uplatniť priamo na súde, pričom platia premlčacie lehoty podľa Občianskeho zákonníka. Dopravca zodpovedá za škodu podľa príslušných ustanovení tohto PP.
- C. 1. 6 Reklamácie a sťažnosti v prípade potreby preskúmava Slovenská obchodná inšpekcia.
- C. 1. 7 Objektívne posúdenie, či sa jedná o reklamáciu, sťažnosť, alebo podnet, vykoná po oboznámení sa s obsahom podania dopravca.

### Článok C. 2. Reklamačný poriadok

- C. 2. 1 Oprávnený reklamovať je cestujúci, prípadne zákonný alebo splnomocnený zástupca cestujúceho (ďalej len „reklamujúci“).
- C. 2. 2 Reklamujúci môže uplatniť reklamáciu osobne u príslušného dopravcu. Reklamujúci môže uplatniť reklamáciu aj poštou na korešpondenčnej adrese dopravcu alebo elektronickou poštou na oficiálnej mailovej adrese dopravcu.
- C. 2. 3 Ak reklamujúci uplatňuje právo ústnou reklamáciou, dopravca o nej vyhotoví zápis, ktorý je reklamujúci povinný podpísať.
- C. 2. 4 V reklamácií musí reklamujúci vymedziť svoje požiadavky a stručne ich zdôvodniť. Taktiež musí pripojiť doklady dokazujúce oprávnenosť jeho nárokov.
- C. 2. 5 Ak reklamácia nemá potrebné náležitosti podľa bodu C.2.4, dopravca ihneď vyzve reklamujúceho na jej doplnenie v lehote 10 pracovných dní. Ak sa reklamácia náležite doplní v určenej lehote, platí, že reklamácia je riadne podaná.
- C. 2. 6 Riadne podanú reklamáciu je dopravca povinný vybaviť v jednoduchých prípadoch ihneď, v zložitejších do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na prešetrenie a odborné posúdenie predmetu reklamácie. Celkový čas od uplatnenia reklamácie do jej vybavenia však nesmie prekročiť 30 dní.

- 
- C. 2. 7 Dopravca je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Dopravca nenesie zodpovednosť za to, že na cestujúcim uvedenú kontaktnú adresu sa nepodarilo písomný doklad doručiť.
- C. 2. 8 Priamo u dotknutého vodiča si cestujúci uplatňuje reklamáciu údajov na vydanom cestovnom lístku najneskôr do 3 minút od momentu vydania cestovného lístka.
- C. 2. 9 Reklamácia sa považuje za neoprávnenú, pokiaľ reklamujúci v čase udalosti:
- bol pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok,
  - ohrozoval cestujúcich vo vozidle,
  - fajčil v priestoroch vozidla,
  - poškodzoval vozidlo,
  - prepravoval vo svojej batožine veci alebo zvieratá, ktorých preprava je zakázaná.
- C. 2. 10 Dopravca ma právo odmietnuť vybavenie reklamácie, ak v predmetnej veci bolo začaté súdne alebo rozhodcovské konanie, alebo už bolo vo veci príslušným orgánom právoplatne rozhodnuté.
- C. 2. 11 V prípade nesúhlasu reklamujúceho s vybavením reklamácie má reklamujúci možnosť podať sťažnosť.

### Článok C. 3. Sťažnosti

- C. 3. 1 Sťažnosť možno podať písomne (listom alebo elektronicky) alebo ústne.
- C. 3. 2 O podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví zápis, ktorý podpíše osoba, ktorá sťažnosť podáva. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie zápisu alebo odmietne vyhotovený zápis podpísať, dopravca sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ s dopravcom pri ústnom podaní sťažnosti nespolupracuje, alebo sa domáha činnosti dopravcu v rozpore s právnymi predpismi, dopravca nie je povinný zápis vyhotoviť a takúto sťažnosť neprijme.
- C. 3. 3 Sťažnosť musí obsahovať v čitateľnej podobe:
- ak ju podáva fyzická osoba: meno, priezvisko a adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa,
  - ak ju podáva právnická osoba: názov a sídlo právnickej osoby, vrátane mena a priezviska fyzickej osoby oprávnenej za ňu konať.
- C. 3. 4 Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu alebo čomu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (predmet sťažnosti) a musí byť sťažovateľom podpísaná (vlastnoručným podpisom alebo zaručeným elektronickým podpisom).
- C. 3. 5 Sťažnosť, ktorá neobsahuje náležitosti podľa bodu C.3.3 sa považuje za anonymnú sťažnosť. Anonymnú sťažnosť dopravca nie je povinný prijať ani evidovať.
- C. 3. 6 Dopravca je povinný evidovať, prešetriť a vybaviť voči sťažovateľovi každú sťažnosť zodpovedajúcu požiadavkám podľa bodov C.3.3 a C.3.4. Sťažnosť zodpovedajúcu požiadavkám podľa bodu C.3.3, no nezodpovedajúcu požiadavkám podľa bodu C.3.4, dopravca zaeviduje, avšak o jej prešetrení a vybavovaní rozhoduje dobrovoľne.
- C. 3. 7 V prípade písomne podanej sťažnosti nezodpovedajúcej požiadavkám podľa bodu C.3.4 dopravca ihneď vyzve sťažovateľa na doplnenie v zmysle bodu C.3.4 v lehote

- 
- 10 pracovných dní, s informáciou, že v opačnom prípade nemá voči sťažovateľovi vybavovaciu povinnosť.
- C. 3. 8 O sprístupňovaní informácií, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, rozhoduje dopravca. Osoba, proti ktorej je sťažnosť namierená, má právo byť oboznámená so znením sťažnosti. Dopravca môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Totožnosť sťažovateľa je dopravca povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada.
- C. 3. 9 Pri prešetrovaní sťažnosti s utajenou totožnosťou sťažovateľa sa používa odpis sťažnosti alebo kópia sťažnosti bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa, pričom každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- C. 3. 10 Dopravca je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže dopravca lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, pričom je povinný bezodkladne písomne oznámiť sťažovateľovi toto predĺženie. Ak je nevyhnutné vyžiadať od sťažovateľa ďalšie informácie, v čase od odoslania výzvy do poskytnutia informácií lehota na vybavenie neplynie.
- C. 3. 11 Dopravca je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu, pričom sťažovateľ je povinný túto spoluprácu poskytnúť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy (v opačnom prípade bude sťažnosť odložená), o čom ho dopravca musí vo výzve informovať. Ak sťažovateľ spoluprácu v požadovanom rozsahu v stanovenej lehote neposkytne, dopravca sťažnosť odloží.
- C. 3. 12 Sťažnosť sa považuje za vybavenú odoslaním písomného oznámenia (listom alebo elektronickou poštou) o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi.

#### Článok C. 4. Podnety

- C. 4. 1 Podnet možno podať písomne (listom alebo elektronickou poštou) alebo ústne. O podaní ústneho podnetu nie je nutné vyhotoviť zápis.
- C. 4. 2 Podnet nemusí obsahovať údaje podľa ods. C.3.3 (povinné pre podanie sťažnosti). Dopravca však vyjadrí svoje stanovisko len k podnetu, ktorý tieto údaje obsahuje; v opačnom prípade dopravca nemá voči podávajúcemu vybavovaciu povinnosť.
- C. 4. 3 Podnet musí byť podaný zrozumiteľne. Pri podaní podnetu je nutné presne špecifikovať predmet podnetu, ktorým chce podávajúca osoba prispieť k zlepšeniu kvality alebo rozsahu služieb, podľa možností so stručným odôvodnením.
- C. 4. 4 Pokiaľ má podnet zásadný vplyv na mobilitu v území, dopravca je povinný tento podnet posúdiť v spolupráci s objednávateľom alebo organizátorom IDS.
- C. 4. 5 Podnet dopravca preskúmava v rámci svojich možností v čo najkratšej dobe. Písomný podnet sa považuje za vybavený voči podávajúcemu odoslaním oznámenia o jeho prijatí, resp. zamietnutí a stručnom odôvodnení.

---

## ČASŤ D. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- D. 1 Obsah tohto PP je voči cestujúcim odo dňa jeho zverejnenia a sprístupnenia súčasťou návrhu na uzatvorenie zmluvy o preprave osôb.
- D. 2 Tento PP je účinný od 29.03.2024.
- D. 3 Všetky zmeny a doplnky tohto PP môžu nadobudnúť účinnosť najskôr dňom ich zverejnenia a sprístupnenia.
- D. 4 Ak bude tento PP podstatne zmenený alebo doplnený, dopravca je povinný zabezpečiť jeho zverejnenie a sprístupnenie v plnom znení.
- D. 5 Výňatky z tohto PP sú umiestňované na zastávkach alebo vo vozidlách dopravcu SAD Poprad, ktorých vybavenie a technický stav to umožňuje.
- D. 6 Úplne znenie tohto PP a tarify je pre cestujúcich k nahliadnutiu v informačných kanceláriách dopravcu SAD Poprad a na jeho webovom sídle: [www.sadpp.sk](http://www.sadpp.sk).

V Poprade, dňa 25.03.2024