

# SMERNICA o prepravnom poriadku diaľkovej, medzinárodnej pravidelnej autobusovej dopravy a osobitnej pravidelnej autobusovej dopravy

## 1. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

### 1.1. Účel

INTERBUS s.r.o., (ďalej len „dopravca“) vydáva podľa § 4 zákona NR SR č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave, vyhlášky Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR č. 124/2012 Z. z. ktorou sa vykonáva zákon č. 56/2012 Z.z o cestnej doprave tento prepravný poriadok diaľkovej, medzinárodnej pravidelnej autobusovej dopravy a osobitnej pravidelnej autobusovej dopravy.

1. Dopravca vykonáva autobusovú dopravu v rozsahu: pravidelná a nepravidelná autobusová doprava, mestská, prímestská, diaľková, vnútro štátna, medzinárodná a osobitná doprava. Podmienky prepravy upravujú osobitné prepravné poriadky pre jednotlivé druhy dopravy.
2. Tento prepravný poriadok platí na pravidelných diaľkových, medzinárodných linkách a pri osobitnej doprave vykonávaných INTERBUS s.r.o..
3. Tento prepravný poriadok podrobne upravuje rozsah práv a povinností dopravcu a cestujúcich, zodpovednosť pri preprave osôb medzi dopravcom a osobami zúčastnenými na preprave, tarifu a reklamačný poriadok.
4. Tento prepravný poriadok upravuje aj sadzby cestovného a ďalších úhrad spojených s prepravou cestujúcich, ich batožín a s prepravou autobusových zásielok, ako aj podmienky dopravcu, za ktorých sa sadzby uplatňujú (ďalej len tarifné podmienky).
5. Dopravca podľa tohto prepravného poriadku je právnická osoba zapísaná v Obchodnom registri OR OS Košice I., oddiel: Sro, vl. č.: 25506/V, IČO: 45 492 964, pod obchodným menom INTERBUS s.r.o., Staničné námestie 11, 040 01 Košice

### 1.2. Termíny a definície

**Medzinárodná linka** - je autobusová linka, na ktorej má preprava charakter medzinárodnej dopravy, kde začiatok, alebo koniec cesty je na území iného štátu, alebo časť cesty prechádza územím iného štátu.

**Diaľková linka** - je autobusová linka, na ktorej má preprava charakter diaľkovej dopravy a jej dĺžka od východiskovej zastávky po cieľovú zastávku presahuje 100 km.

**Osobitná pravidelná autobusová doprava** - je pravidelná doprava pre vopred dohodnuté skupiny cestujúcich s vylúčením ostatných cestujúcich, najmä doprava zamestnancov do zamestnania a zo zamestnania a žiakov a študentov do vzdelávacích zariadení a späť, ktorá sa uskutočňuje na základe zmluvy medzi dopravcom a objednávateľom prepravy po dohodnutej trase, s dohodnutými zastávkami, v dohodnutej periodicite.

**Preprava** - je premiestňovanie osôb a ich batožiny.

**Prevádzková povinnosť** - je povinnosť prevádzkovať pravidelnú dopravu na autobusovej linke v súlade s udelenou dopravnou licenciou a so zmluvou o službách vo verejnom záujme po celý čas ich platnosti.

**Prepravná povinnosť** - je povinnosť 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.

**Cestovný poriadok** - obsahuje údaje potrebné na informovanie verejnosti o jednotlivých autobusových linkách a spojoch na nich, najmä zoznam zastávok a časy prichodov jednotlivých spojov na ne a odchodov z nich, prípadne o konkrétnych podmienkach prepravy cestujúcich, o cestovnom, príplatkoch a zľavách z neho a o iných úhradách a službách súvisiacich s prepravou cestujúcich.

**Tarifa DAL a MAL** - upravuje sadzby základného cestovného a príplatkov k nim, sadzby cestovného pre všetky skupiny cestujúcich, ceny za prepravu cestovnej batožiny, sadzbu sankčnej úhrady a podmienky, za ktorých sa sadzby cestovného a ostatných cien uplatňujú.

## 2. PREPRAVA OSÔB

### Čl. 1

#### Rozsah autobusovej dopravy

1. Dopravca vykonáva pravidelnú autobusovú dopravu podľa platného cestovného poriadku v zmysle § 15 zákona NR SR č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave.
2. Diaľková pravidelná autobusová doprava je preprava cestujúcich na autobusovej linke medzi dvoma alebo viacerými obcami Slovenskej republiky. Vzďialenosť autobusovej linky od východiskovej zastávky po cieľovú zastávku presahuje 100 km.
3. Medzinárodná pravidelná autobusová doprava je preprava cestujúcich na autobusovej linke, kde začiatok, alebo koniec cesty je na území iného štátu, alebo časť cesty prechádza územím iného štátu. Takáto doprava je vykonávaná na základe medzinárodnej dohody medzi dopravcami týchto štátov ak sa jedná o prepravu medzi nečlenskými krajinami Európskeho spoločenstva, alebo na základe platných právnych predpisov EÚ, ak sa jedná o prepravu medzi krajinami Európskeho spoločenstva.
4. Osobitná pravidelná autobusová doprava je pravidelná doprava pre vopred dohodnuté skupiny cestujúcich s vylúčením ostatných cestujúcich, najmä doprava zamestnancov do zamestnania a zo zamestnania a žiakov a študentov do vzdelávacích zariadení a späť, ktorá sa uskutočňuje na základe zmluvy medzi dopravcom a objednávateľom prepravy po dohodnutej trase s dohodnutými zastávkami v dohodnutej periodicite.
5. Na medzinárodných autobusových linkách platia prepravné a tarifné podmienky dohodnuté medzi dopravcami štátov zúčastňujúcich sa na vykonávaní prepravy cestujúcich a batožín.
6. Vozidlá dopravcu nie sú bezbariérové.

### Čl. 2

#### Podmienky potrebné na uzavretie prepravnej zmluvy medzi dopravcom a cestujúcim

1. Prepravná zmluva medzi dopravcom a cestujúcim vzniká:
  - a) zakúpením cestovného lístka v predpredaji,
  - b) okamihom nastúpenia do autobusu, ak si cestovný lístok zakupuje buď v hotovosti, alebo v predpredaji.
  - c) zaplatením dovozného za batožinu.
  - d) Zaplatením rezervovaného CL (objednaného)
2. Cestujúci môže vykonať úhradu za cestovné a dovozné za batožinu okrem platby v hotovosti, alebo priamo z účtu, ak je cestovný lístok zakúpený formou internetového predaja alebo predaja cez telefonickú objednávku alebo predaja cez emailovú objednávku.
3. Uzavretím prepravnej zmluvy má cestujúci právo, aby ho dopravca prepravil do miesta určenia riadne a v stanovenom časovom intervale podľa cestovného poriadku, s prihliadnutím na okolnosti. To isté platí aj v prípade batožiny.
4. Formu prepravy medzi dopravcom a cestujúcim v osobitnej pravidelnej autobusovej doprave určí zmluva medzi dopravcom a objednávateľom takejto prepravy.
5. V prípade špeciálnych potrieb cestujúceho sa dopravca riadi svojimi možnosťami a technickými obmedzeniami ( v zmysle NEU 181).

## Čl. 3

### Vykonávanie pravidelnej dopravy

1. Dopravca je oprávnený zaviesť na autobusových linkách prevádzku, kde je cestujúci povinný niektoré úkony spojené s platením cestovného, prípadne so zaobstarávaním cestovného lístka urobiť sám.
2. Pravidelnú medzinárodnú autobusovú dopravu je oprávnený vykonávať dopravca na základe dopravnej licencie udelenej Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR, alebo dopravnej licencie vydananej príslušným úradom členskej krajiny Európskeho spoločenstva.

## Čl. 4

### Všeobecné a základné povinnosti dopravcu

1. Dopravca je povinný:

- a) prevádzkovať cestnú dopravu podľa prepravného poriadku,
- b) označiť každé prevádzkované vozidlo svojim obchodným menom,
- c) zabezpečiť technickú základňu vybavenú na prevádzku, údržbu, technickú kontrolu, parkovanie a garážovanie vozidiel a na starostlivosť o osádky vozidiel a o cestujúcich v rozsahu poskytovaných dopravných služieb,
- d) zabezpečiť, aby v každom prevádzkovanom vozidle bol doklad o udelenom povolení podľa § 5 ods. 1 alebo o licencií Spoločenstva podľa § 5 ods. 2 zákona NR SR č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave,
- e) zabezpečiť, aby prevádzkované vozidlá parkovali a garážovali v priestoroch technickej základne alebo v priestoroch určených obcou na tento účel,
- f) byť poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkovaním cestnej dopravy a činnosťou osádok vozidiel cestujúcim, odosielateľom a príjemcom vecí a tretím osobám.

2. Dopravca je ďalej povinný:

- a) prevádzkovať pravidelnú dopravu na autobusovej linke v súlade s udelenou dopravnou licenciou po celý čas jej platnosti (ďalej len „prevádzková povinnosť“),
- b) prepravovať cestujúcich podľa tarify (ďalej len „tarifná povinnosť“) a vydať cestujúcemu cestovný lístok alebo iný doklad potvrdzujúci zaplatenie cestovného, alebo ho zaevidovať v elektronickom systéme, ak sa na zaplatenie cestovného použilo elektronické médium,
- c) uzatvoriť zmluvu o preprave osôb s každým cestujúcim pripraveným na zastávke na trase autobusovej linky v čase odchodu autobusu podľa cestovného poriadku (ďalej len „prepravná povinnosť“); 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, pripustnosť cesty alebo bezpečnosť a plynulosť cestnej premávky. V prípade, že bol cestovný lístok vydaný v predpredaji, skontrolovať takýto cestovný lístok a ak je vydaný na predmetnú linku prepraviť takýchto cestujúcich do cieľovej zastávky uvedenej na tomto cestovnom lístku,
- d) starať sa o bezpečnosť, pohodlie a pokojnú prepravu cestujúcich a o prepravu batožiny,
- e) postarať sa o bezpečnosť a zdravie cestujúcich a o ochranu ich batožiny, o zabezpečenie prvej pomoci a o náhradnú prepravu, ak sú účastníkmi dopravnej nehody,
- f) utvárať podmienky, ktoré umožňujú prepravu zdravotne postihnutých osôb alebo osôb so zníženou pohyblivosťou (v zmysle NEU 181),
- g) označiť každý autobus na autobusovej linke údajom o východiskovej nástupnej zastávke a cieľovej výstupnej zastávke, prípadne aj údajmi o zastávkach medzi nimi (ďalej len "nácestná zastávka"),
- h) zabezpečiť zverejnenie a prístupnosť prepravného poriadku, cestovného poriadku a tarify ako aj ďalších prevádzkových údajov a informácií potrebných pre cestujúcich v priestoroch prístupných verejnosti na stanovištiach, ktoré dopravca zriadil, alebo ktoré dopravca spravuje a podľa možnosti aj v autobusoch,
- i) informovať vhodným spôsobom verejnosť o zrušení autobusovej linky alebo o zmene jej trasy, o zmene cestovného poriadku a tarify, prípadne o iných zmenách na autobusovej linke, ktoré sú dôležité vo verejnom záujme, v dostatočnom predstihu, ak ide o pripravované alebo známe zmeny, inak informuje neodkladne, len čo sa o nich dozvie,
- j) opatrenia vyplývajúce z ods. h) a i) riešiť prostredníctvom web. stránky dopravcu tak, aby cestujúca verejnosť bola o tejto skutočnosti včas informovaná,
- k) zabezpečiť, aby osádka autobusu alebo iné oprávnené osoby dopravcu poskytli cestujúcim potrebné informácie týkajúce sa podmienok ich prepravy, najmä ich práv a povinností pri preprave, priebeh prepravy, cestovného, údajov o príchode a odchode spojov na autobusovej linke, možnosti prestupu na inú autobusovú linku, alebo na iný druh dopravy,
- l) potvrdiť v cieľovej zastávke na požiadanie cestujúceho dĺžku meškania spoja ak spoj meškal viac ako 2 hodiny v medzinárodnej diaľkovej doprave a ak spoj nešiel vôbec, vydať o tom potvrdenie v sídle dopravcu.

3. Dopravca má prepravnú povinnosť voči každému cestujúcemu (s výnimkou čl. 9 tohto poriadku), ktorý sa chce prepraviť do zastávky na autobusovej linke, a ktorý je v čase odchodu autobusu podľa cestovného poriadku na zastávke na trase autobusovej linky pripravený nastúpiť do autobusu.

4. Dopravca je povinný prednostne prijať na prepravu cestujúceho s miestenkou a cestujúceho, pre ktorého je vyhradené miesto v autobuse. Miestenky na tieto miesta pri spojoch kde je možnosť zabezpečiť si miesto na sedenie sa predávajú len osobám, pre ktoré sú vyhradené, a ktoré svoj nárok preukážu.

5. Ak u cestujúceho vznikne počas prepravy potreba poskytnutia prvej pomoci, zamestnanec dopravcu je povinný túto poskytnúť podľa svojich možností a schopností.

## Čl. 5

### Povinnosti cestujúcich

1. Cestujúci je povinný:

- a) správať sa tak, aby neohrozil bezpečnosť prepravy, pokojnú a pohodlnú prepravu ostatných cestujúcich, nepoškodil autobus a zariadenia dopravcu slúžiace cestujúcim, neznečistil autobus a priestory dopravcu určené cestujúcim a neobťažoval ostatných cestujúcich a osádku autobusu,
- b) poslúchnuť pokyn alebo príkaz člena osádky autobusu alebo iného oprávneného zamestnanca dopravcu na zaistenie bezpečnosti cestujúcich, bezpečnosti a plynulosti cestnej premávky,
- c) mať pri sebe všetky potrebné doklady určené na bezproblémové vybavenie, resp. bezproblémovú kontrolu v inom štáte,
- d) dostaviť sa minimálne 15 minút pred odchodom autobusu, nastúpiť do autobusu a vystúpiť z neho na zastávke, keď autobus stojí a vodič alebo iný člen osádky autobusu dá na to pokyn; nastúpiť alebo vystúpiť mimo zastávky možno len na pokyn vodiča alebo iného člena osádky autobusu,
- e) zaplatiť cestovné a na výzvu vodiča, iného člena osádky autobusu alebo revízora preukázať sa platným cestovným lístkom. Zaplatiť dovozné pri preprave batožiny, ktorá podlieha poplatku a na výzvu vodiča, iného člena osádky autobusu alebo revízora sa preukázať platným batožinovým lístkom a zaplatiť úhradu, ak pri kontrole nemôže predložiť platný batožinový lístok,
- f) v prípade nepredloženia platného cestovného lístka je cestujúci povinný strpieť zistenie totožnosti privolaným príslušníkom Policajného zboru, za účelom vymáhania cestovného a úhrady, ak sa pri kontrole odmietne preukázať osobnými údajmi revízorovi.

2. Ak sa pri kontrole cestovných lístkov v autobuse alebo bezprostredne po vystúpení z neho na zastávke cestujúci nepreukáže vodičovi, inému členovi osádky autobusu alebo revízorovi na jeho výzvu platným cestovným lístkom, resp. ak o jeho zakúpení v elektronickej pokladni nie je

žiadny záznam, je povinný na mieste zaplatiť cestovné a sankčnú úhradu podľa tarify; inak je povinný poskytnúť identifikačné údaje na vymáhanie cestovného a sankčnej úhrady v rozsahu meno a priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého pobytu, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti. Ak ide o maloletého, zisťujú sa identifikačné údaje aj o jeho zákonomnom zástupcovi.

3. Cestujúci, ktorý svojim konaním znečistil alebo inak poškodil autobus a iné zariadenie dopravcu, a ktorý aj napriek upozorneniu člena osádky autobusu, revízora, dispečera alebo iného oprávneného pracovníka pokračuje v uvedenom konaní, alebo v inom konaní, ktorým ohrozuje bezpečnosť alebo narušuje plynulosť prepravy, čím sa dopúšťa priestupku, je povinný zaplatiť pokutu 30,- EUR a uhradiť spôsobenú škodu, alebo bude vylúčený z prepravy

4. Cestujúci sa musí zdržať všetkého, čo by mohlo ohrozovať bezpečnosť a plynulosť dopravy, poriadok v autobuse, alebo pôsobiť rušivo na osádku vozidla pri výkone služby alebo spôsobiť škodu cestujúcim.

#### **Cestujúcim nie je dovolené najmä:**

- a) prihovárať sa vodičovi počas jazdy,
- b) spievať, piskať, hlučne sa správať alebo hrať na hudobnom nástroji v autobuse, púšťať reprodukovánú hudbu a reč,
- c) otvárať dvere, vykláňať sa z vozidla, vyhadzovať z vozidla odpadky a iné predmety,
- d) bezdôvodne uvádzať do činnosti záchranné zariadenie v autobuse,
- e) fajčiť vo vozidle a v zariadeniach určených pre potrebu cestujúcich v opačnom prípade bude vylúčený z prepravy,
- f) nastupovať do vozidla, ktoré je plne obsadené, alebo ktoré vodič alebo iný zodpovedný pracovník vyhlásil za plne obsadené,
- g) zdržiavať sa v priestore vyhradenom pre vodiča a obsadzovať miesto na sedenie, ktoré je určené pre ďalšieho člena osádky,
- h) odkladať batožinu na sedadlá.

### **Čl. 6**

#### **Práva cestujúcich**

1. Cestujúci má právo na bezpečnú, pokojnú a pohodlnú prepravu spojom autobusovej linky len vtedy, ak má platnú miestenku, alebo ak vozidlo nie je plne obsadené a má naň cestovný lístok do zastávky, po ktorú zaplatil cestovné.

2. Deti do dovŕšenia pätnástich rokov môžu byť prepravované len ak sú sprevádzané osobou staršou ako 15 rokov na diaľkových autobusových linkách a 18 rokov na medzinárodných autobusových linkách. Osobou sprevádzajúcou dieťa do 15 rokov nesmie byť službukonajúci vodič. Cestujúci po nastúpení do vozidla a zaplacení cestovného majú právo obložiť po jednom mieste pre seba a ďalšieho cestujúceho, ktorý ide s ním z tej istej za stávky. Za obložené sa považuje miesto, na ktoré položí časť odevu, alebo iný vhodný predmet. Kto obloží miesto neoprávnené, musí ho ihneď uvoľniť. Cestujúci, ktorý opustí svoje miesto bez toho aby ho obložil, stráca naň právo. Toto ustanovenie sa netýka miesta na ktoré bola vydaná miestenka.

3. Cestujúci môže zajať miesto na sedenie, na ktoré bola vydaná inému cestujúcemu miestenka z nácestnej zastávky a ktoré je patrične označené. Pri príchode do tejto nácestnej zastávky je však povinný uvoľniť miesto cestujúcemu, ktorý sa preukáže platnou miestenkou na toto miesto.

4. Cestujúci má právo na prepravu príručnej batožiny a ak to umožňujú prepravné podmienky aj cestovnej batožiny, ak cestovným poriadkom nie je určené inak.

5. Cestujúci má právo požadovať od osádky autobusu, alebo od dispečera potrebné informácie, v primeranej forme, týkajúce sa podmienok prepravy.

### **Čl. 7**

#### **Osobitné práva cestujúcich**

1. Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na diaľkovú dopravu, ak plánovaná vzdialenosť dopravy (dopravná trasa) je kratšia ako 250 km.

2. Ak dopravca odôvodnene očakáva zrušenie alebo meškanie odchodu spoja pravidelnej dopravy z autobusovej stanice alebo zastávky o viac ako 180 minút, alebo ak sa prekročila kapacita rezervácií miesteniek (cestovných lístkov) v systéme dopravcu, dopravca cestujúcim bezodkladne ponúkne na výber jednu z možností:

a) pokračovanie cesty do dohodnutej výstupnej stanice, na ktorú má cestujúci zakúpený cestovný lístok, pri najbližšej novej príležitosti bez dodatočných príplatkov a za porovnateľných podmienok, alebo

b) náhrada ceny cestovného lístka a v odôvodnených prípadoch bezplatná doprava autobusom späť do nástupnej stanice cestujúceho pri najbližšej novej príležitosti;

3. Ak dopravca neponúkne cestujúcemu na výber možnosti uvedené v bode 2., cestujúci má právo na náhradu vo výške 50 % z ceny zakúpeného cestovného lístka, a to popri náhrade uvedenej v bode 2. písm. b). Dopravca túto sumu vyplatí cestujúcemu najneskôr do jedného mesiaca od predloženia žiadosti cestujúceho o náhradu. Žiadosť o náhradu je cestujúci povinný predložiť písomne vo výdajniach cestovných lístkov dopravcu, v informačných centrách dopravcu alebo prostredníctvom osoby - sprostredkovateľa, u ktorej si cestujúci zakúpil cestovný lístok.

4. Ak sa pravidelná doprava zruší alebo pri odchode z autobusovej zastávky omešká o viac ako 180 minút, cestujúci má právo na pokračovanie alebo náhradu ceny cestovného lístka od dopravcu tak, ako sa uvádza v bode 2.

5. Ak sa autobus stane počas výkonu prepravy nefunkčným, dopravca zabezpečí buď pokračovanie prepravy iným vozidlom z miesta, kde sa nachádza nefunkčné vozidlo, alebo dopravu z miesta nefunkčného vozidla na vhodné miesto na čakanie alebo autobusovú stanicu, odkiaľ možno pokračovať v ceste.

6. Náhrada ustanovená v bode 2. písm. b) a v bode 3. sa vyplatí do 14 dní odo dňa doručenia žiadosti cestujúceho o vyplatenie takejto náhrady dopravcov. Vyplatená náhrada je vo výške celej ceny cestovného lístka, za ktorú bol tento zakúpený, za nevykonanú časť alebo časti cesty a za vykonanú časť alebo časti cesty len vtedy, ak už cesta nespĺňa svoj účel v súvislosti s pôvodným cestovným plánom cestujúceho. U cestujúcich s predplatenými alebo časovými cestovnými lístkami sa výška náhrady rovná pomernej časti plnej ceny takejto lístka. Vyplatenie náhrady sa uskutoční na základe predloženého originálu CL, primárne v hotovosti, resp. inou formou výlučne so súhlasom cestujúceho.

7. V prípade zrušenia alebo meškania odchodu spoja pravidelnej dopravy informuje dopravca, alebo správca autobusovej stanice cestujúcich, ktorí odchádzajú na cestu z dotknutých autobusových staníc, o vzniknutej situácii čo najskôr, a v každom prípade najneskôr 30 minút po plánovanom čase odchodu, ako aj o odhadovanom čase odchodu, hneď ako sú tieto informácie k dispozícii.

8. Ak cestujúci zmeškajú podľa cestovného poriadku nadväzného dopravného spojenie z dôvodu zrušenia alebo meškania spoja pravidelnej dopravy, dopravca, alebo správca autobusovej stanice, vynaloží primerané úsilie na to, aby dotknutých cestujúcich informoval o alternatívnych spojeniach.

9. Dopravca, prípadne správca autobusovej stanice, zabezpečí, aby zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou dostali po vinné informácie stanovené v bodoch 7. a 8. v prístupných formátoch.

10. Ak je to možné, a pokiaľ o to cestujúci požiadal a poskytol dopravcovi potrebné kontaktné údaje, informácie uvádzané v bodoch 7. a 8. sa poskytujú elektronickými prostriedkami všetkým cestujúcim vrátane tých, ktorí odchádzajú z autobusových zastávok, v časovom intervale uvedenom v bode 7.

### **Čl. 8**

#### **Prednostné a osobitné práva cestujúcich so zníženou pohyblivosťou a zdravotne postihnutých osôb**

(osobitná skupina cestujúcich) – práva plynúce z NEU 181 účinné od 1.3.2013

1. Prednostné právo nástupu do autobusu majú cestujúci:

- a) so zakúpenou platnou miestenkou pre príslušný spoj,
- b) zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou.

2. Zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou môžu svoj príchod a potrebu pomoci oznámiť vopred na telefónnom čísle: 055/72 8961 16, alebo emailom: interbus@interbus.sk

3. Cestujúci so zdravotným postihnutím a cestujúci so zníženou pohyblivosťou majú právo na vyhradené miesto vo vozidle, sprievodca týchto osôb nárok na obsadenie vyhradeného miesta nemá.

4. Cestujúci svoje prednostné práva uplatňujú preukázaním sa príslušným preukazom. Ostatní cestujúci sú povinní na vyzvanie vodiča alebo osoby uplatňujúcej nárok na vyhradené miesto toto miesto uvoľniť.

5. Osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu musia byť sprevádzané inou osobou.

6. Cestujúcemu, ktorý pred nastúpením do autobusu oznámi vodičovi že má obmedzenú pohybovú schopnosť, umožní vodič prednostné, bezpečné nastúpenie a vystúpenie.

7. Dopravca môže odmietnuť prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nastúpiť osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti:

- aby splnil príslušné bezpečnostné požiadavky ustanovené medzinárodným právom, právom Únie alebo vnútroštátnym právom, alebo aby splnil zdravotné a bezpečnostné požiadavky ustanovené príslušnými orgánmi,

- 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.

8. Ak sa zdravotne postihnutej osobe alebo osobe so zníženou pohyblivosťou odmietne nástup z dôvodov jej zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti napriek tomu, že je držiteľom rezervácie alebo má cestovný lístok a súčasne si splnila povinnosť oznámenia potreby pomoci najneskôr 36 hodín pred tým, ako je pomoc potrebná, ponúkne dopravca na výber medzi:

a) právom na náhradu cestovného a v relevantných prípadoch bezplatnou dopravou naspäť do prvého miesta odchodu stanoveného v prepravnej zmluve pri najbližšej možnej príležitosti

b) a s výnimkou prípadov, ak to nebude uskutočniteľné, pokračovaním v ceste alebo presmerovaním trasy primeranými alternatívnymi dopravnými službami do miesta určenia uvedeného v prepravnej zmluve.

## Čl. 9

### Oprávnenia dopravcu voči cestujúcim

1. Dopravca je oprávnený požadovať od cestujúcich úhradu cestovného za vykonanie prepravy v súlade s príslušnou tarifou a vo forme podľa tohoto prepravného poriadku.

2. Dopravca je pred začatím prepravy a počas nej 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:

a) cestujúci odmietne uhradiť požadované cestovné alebo sa pri kontrole cestovných lístkov nepreukáže platným cestovným lístkom alebo platným preukazom na osobitné cestovné,

b) správanie cestujúceho vzbudzuje obavu o bezpečnosť, život alebo zdravie vodiča alebo ostatných cestujúcich, v tomto prípade bude vylúčený z prepravy.

c) cestujúci znečisťuje alebo poškodzuje vozidlo dopravcu,

d) cestujúci má v úmysle prepraviť batožinu, ktorej preprava je podľa tohto prepravného poriadku vylúčená,

e) cestujúci vo vozidle fajčí alebo konzumuje alkoholické nápoje alebo existuje podozrenie, že cestujúci je pod vplyvom alkoholu, návykových alebo psychotropných látok,

f) cestujúci svojim hlasovým prejavom, reprodukovaním hudby alebo iných zvukov alebo inými prejavmi pôsobí rušivo na vodiča alebo ostatných cestujúcich,

g) 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,

h) cestujúci napriek upozorneniu vodiča alebo inej oprávnenej osoby nerešpektuje akékoľvek ustanovenie tohto prepravného poriadku,

i) ak nemôže zaručiť bezpečnú prepravu cestujúceho v zmysle EU 181,

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 tohto článku 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 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 alebo platným preukazom na uplatnenie osobitného cestovného pri kontrole cestovných lístkov, má dopravca právo požadovať od cestujúceho uhradenie cestovného a sankčnej úhrady podľa čl. 22 ods. 1.

## Čl. 10

### Podmienky zachovania plynulosti a bezpečnosti prepravy zo strany osádky vozidla a cestujúcich

1. Dopravca v záujme bezpečnosti a plynulosti uskutočňovanej prepravy musí zachovať nasledovné:

a) vodič je povinný pristiaviť vozidlo na stanovište v čase určenom dopravcom tak, aby vybavovaním cestujúcich cestovnými lístkami nedochádzalo k meškaniu spoja z východiskovej zastávky,

b) vodič je povinný dodržiavať bezpečnostné prestávky v čase vymedzenom cestovným poriadkom. Pri meškanií spoja nie je dovolené skracovať bezpečnostnú prestávku kvôli zmenšeniu meškania,

c) vodič je povinný oznamovať názov zastávky ešte pred zastavením vozidla, ako aj čas zdržania na jednotlivých zastávkach. Vyhlásený čas zdržania nesmie byť zo strany vodiča skracovaný,

d) pokiaľ je vozidlo vybavené rozhlasovým a televíznym zariadením, vodič musí dbať aby jeho uvedenie do činnosti nebolo na ťarchu cestujúcim.

## Čl. 11

### Osobitné ustanovenia pre osobitnú pravidelnú autobusovú dopravu

1. Pre osobitnú pravidelnú autobusovú dopravu platia ustanovenia tohto prepravného poriadku primerane, pokiaľ v ňom nie je stanovené inak.

2. Autobusy používané na osobitnej pravidelnej autobusovej linke musia byť popri označení obchodným menom dopravcu označené vpredu a vzadu názvom cieľovej zastávky a nápisom označujúcim osobitnú pravidelnú dopravu, napríklad Školský autobus, Zmluvná preprava alebo obchodným menom objednávateľa prepravy.

3. Z osobitnej pravidelnej dopravy je vylúčená preprava autobusových zásielok, cestovnej batožiny a stojacich cestujúcich; to neplatí, ak ide o prepravu cestujúcich len na území obce.

4. Ak u cestujúceho vznikne počas prepravy potreba lekárskeho ošetrovania a ak cestujúci nie je schopný sám vyhľadať lekársku pomoc, dopravca sa postará o jeho premiestnenie z vozidla.
5. Cestujúci musia sami zabezpečiť, aby na nástupnej zastávke včas nastúpili do vozidla a na cieľovej zastávke včas vystúpili. Kde to prevádzka na zastávke umožňuje, cestujúci nastupujú do vozidla v poradí v akom na zastávku prišli.
6. Cestujúci môže nastúpiť do vozidla a z neho vystúpiť len na zastávke, stanovenej v dopravnej licencií a ak vozidlo nie je v pohybe.
7. Ak to vyžadujú prevádzkové alebo iné vážne dôvody, sú cestujúci povinní na pokyn vodiča z vozidla vystúpiť.
8. Cestujúcim nie je dovolené najmä:
  - a) naskakovať a vyskakovať za jazdy, otvárať vonkajšie dvere, vykláňať sa z vozidiel a zdržiavať sa na stúpadlách,
  - b) nastupovať do vozidla, ktoré je plne obsadené, alebo ktoré vodič vyhlásil za obsadené,
  - c) zdržiavať sa v priestore, ktorý je vyhradený pre vodiča a v priestoroch, ktoré sú určené na vystupovanie a nastupovanie, ak to prekáža nerušenému vystupovaniu a nastupovaniu ostatných cestujúcich a vo vozidlách a v priestore, kde bránia vodičovi vo výhľade z vozidla,
  - d) dávať alebo napodobniť znamenia používané dopravcom na prevádzku,
  - e) prihovárať sa počas jazdy vodičovi,
  - f) fajčiť vo vozidlách,
  - g) nechať stáť alebo kľáčať deti na sedadlách, pokiaľ by mohli znečistiť sedadlá, alebo ak je tento spôsob prepravy na ťarchu cestujúcim a aby bola zachovaná bezpečnosť prepravy,
  - h) vyhadzovať odpadky a iné veci z vozidla a nechať vyčnievať veci z vozidla,
  - i) odkladať veci a zvieratá na sedadlo,
  - j) písať, spievať, hlučne sa správať alebo hrať na hudobnom nástroji, púšťať reprodukovajúcu hudbu a reč vo vozidle.
9. Z dôvodu overenia oprávnenosti zúčastniť sa osobitnej pravidelnej autobusovej prepravy, je cestujúci na vyzvanie oprávnenej osoby povinný preukázať svoju totožnosť a doklad, že je zamestnancom objednávateľa prepravy, alebo žiakom školy, pre ktorú je preprava vykonávaná. V prípade prepravy cestujúceho na letisko, v rámci prepravy vykonávanej pre leteckého dopravcu, sa cestujúci musí preukázať platnou letenkou na deň, v ktorý sa letecký spoj a autobusová preprava vykonáva.
10. Cestujúci, ktorý sa nepreukáže uvedenými dokladmi, bude z prepravy vylúčený.
11. Neuskutočnenie prepravy z viny dopravcu alebo z príčin nezavinенých dopravcom je riešené v zmluve o vykonávaní osobitnej prepravy.

### **3. PREPRAVA BATOŽÍN**

#### **Čl. 12**

#### **Preprava batožín**

1. Vodič vozidla určí, či sa batožina prepraví ako príručná batožina alebo ako cestovná batožina.
2. Batožina, ktorá presahuje rozmery 30x40x60 cm (aspoň v jednom rozmere o viac ako 10 cm) alebo tvaru valca, ktorého rozmery presahujú 150 cm dĺžky alebo priemer 20 cm alebo tvaru dosky, ktorej rozmery presahujú 80x100 cm (aspoň jeden rozmer) je cestovná batožina a podlieha tarifnému poplatku. Cestovná batožina môže mať maximálne rozmery 25x60x80 cm a maximálnu hmotnosť 25 kg. Batožina s väčšími rozmermi a hmotnosťou sa neprepravuje. To sa netýka pomôcok pre zdravotne postihnutých, vrátane invalidného vozíka.
3. Cestovnú batožinu možno umiestniť v priestore pre cestujúcich, ak ju vzhľadom na jej objem, úpravu, dĺžku alebo váhu možno rýchlo a bez ťažkostí naložiť a umiestniť tak, aby neohrozovala ani neobmedzovala bezpečnosť vodiča ani ostatných cestujúcich.
4. Batožina, ktorá nepresahuje rozmery podľa bodu 2 je príručná batožina a nepodlieha tarifnému poplatku.
5. Jeden cestujúci môže prepravovať najviac dve príručné batožiny.
6. Počet, hmotnosť a rozmer batožín pripustených na prepravu dopravca zverejňuje v cenníku príslušnej linky.
7. Dopravca zodpovedá za škodu, ktorá vznikla cestujúcemu počas prepravy na batožine prepravovanej spoločne s ním, alebo na veci, ktorú mal pri sebe, len ak škoda bola vyvolaná osobitnou povahou prevádzky dopravného prostriedku.
8. Cestujúcim sa nedovoľuje brať so sebou:
  - a) veci, ktorých preprava je zakázaná všeobecnými právnymi predpismi alebo opatreniami orgánov štátnej správy a taktiež tarifou dopravcu,
  - b) veci ľahko zápalné a výbuchom nebezpečné (napr. benzín, kyslíkové bomby),
  - c) nabité strelné zbrane, s výnimkou strelných zbraní príslušníkov ozbrojených síl a polície, na prepravu ktorých platia osobitné predpisy,
  - d) veci, ktoré môžu ohroziť bezpečnosť prevádzky, alebo poškodiť prípadne znečistiť cestujúcich alebo vozidlo najmä pre nevhodný spôsob balenia,
  - e) veci, ktoré svojim zápachom, odpudzujúcim vzhľadom a pod. by mohli byť cestujúcim na ťarchu,
  - f) batožiny, ktorých celková váha presahuje 50 kg a batožina, ktorej hodnota presahuje 1200,- EUR,
  - g) cestujúci nesmie prepravovať v cestovnej batožine šperky, ceniny, peniaze, elektroniku a osobné doklady,
  - h) veci alebo tovar, ktorého množstvo alebo druh je v krajine kde linka smeruje, alebo cez ktorú linka prechádza je prepravovať zakázané alebo nepripustné.
  - i) preprava živých zvierat nie je povolená
9. Cestujúci môže pri jednom spoji prepraviť najviac dve cestovné batožiny. Mimo času zvýšených nárokov na prepravu môže cestujúci so súhlasom vodiča vziať so sebou ešte ďalšie batožiny.
10. Cestujúci je povinný upozorniť vodiča (osádku vozidla) 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. Týka sa to hlavne pomôcok pre zdravotne postihnuté osoby a invalidné vozíky.
11. Dopravca zodpovedá za škodu, ktorá vznikla na batožine prepravovanej oddelene od cestujúceho v čase od prevzatia na prepravu až do jej vydania. Dopravca za škodu nezodpovedá, ak bola škoda spôsobená cestujúcim, chybou batožiny, jej obalu alebo balenia, osobitnou povahou batožiny alebo okolnosťou, ktorú dopravca nemohol odvrátiť. Pri strate alebo zničení batožiny prepravovanej oddelene od cestujúceho je dopravca povinný nahradiť cenu, ktorú mala stratená alebo zničená batožina v čase, keď bola prevzatá na prepravu za dovoznú. Okrem toho je dopravca povinný znášať dovoznú, ktoré cestujúci zaplatil v súvislosti s prepravou stratenej alebo zničenej batožiny. Pri poškodení alebo čiastočnej strate batožiny dopravca uhrádza sumu, o ktorú bola batožina znehodnotená. Právo na náhradu škody musí cestujúci uplatniť písomne u dopravcu do šiestich mesiacov od vydania batožiny cestujúcemu, alebo ak k vydaniu batožiny nedošlo, do šiestich mesiacov od prevzatia batožiny na prepravu, inak právo zanikne.
12. Zodpovednosť za batožinu umiestnenú v batožinovom priestore nesie dopravca podľa odseku 8, preto má aj právo označovať batožinu číselným označením, ktorého jeden diel obdrží cestujúci a pri vyberaní batožiny musí ho vrátiť vodičovi, resp. sa príslušným číslom preukázať pri preberaní batožiny. Dopravca zodpovedá za batožinu umiestnenú v batožinovom priestore a za jej obsah do hodnoty 1200,- EUR.
13. Dopravca zodpovedá za stratu alebo poškodenie invalidných vozíkov, iného vybavenia na zabezpečenie pohyblivosti, alebo asistenčných zariadení do výšky náhrady alebo opravy stratenej alebo poškodenéj pomôcky alebo zariadenia.
14. Vodič má právo:
  - a) požadovať od cestujúceho označenie batožiny svojou adresou,

- b) pri nepreukázaní číselným značením odmietnuť jej výdaj, batožina môže byť vydaná až po spísaní záznamu a identifikácii jej obsahu. Záznam musí obsahovať presnú adresu cestujúceho a musí byť podpísaný cestujúcim a službukonajúcou osádkou vozidla,
- c) počas prepravy umožniť prístup cestujúcemu k batožine iba za prítomnosti člena osádky vozidla,
- d) nakladanie a vykladanie batožín umožniť iba za prítomnosti člena osádky vozidla, ktorý je za jej naloženie a vyloženie zodpovedný,
- e) požadovať od cestujúceho zaplatenie dovozného za batožinu prijatú na prepravu ihneď po jej prijatí. Výška dovozného je stanovená tarifou.
16. Batožinu umiestnenú v priestore pre cestujúcich musí cestujúci uložiť tak aby neohrozovala bezpečnosť, nesťažovala výkon služby osádky vozidla, neobmedzovala nástup a výstup cestujúcich, prípadne priestor pre stojacich cestujúcich.
17. Dohľad nad príručnou a cestovnou batožinou umiestnenou vo vozidle a tým zodpovednosť v prípade jej odcudzenia prislúcha v plnej miere cestujúcemu.
18. Váha a miera prepravovaných batožín je dopravcom uvedená pri každej linke v sekcii : **POPLATKY ZA BATOŽINU**. Pri preprave nadrozmerných batožín je na rozhodnutí vodiča, či ju prijme na prepravu, len za podmienok ak je v batožinovom priestore dostatok miesta na jej uloženie.
19. Pri kontrole cestovných lístkov cestujúci, ktorý prepravuje cestovnú batožinu je povinný predložiť vodičovi alebo kontrolórovi doklad o zaplatení dovozného. Ak sa týmto dokladom cestujúci nevie preukázať je povinný zaplatiť sankčnú úhradu a to 20-násobok základného dovozného.
20. Na požiadanie člena osádky vozidla cestujúci je povinný poskytnúť primeranú pomoc pri nakladaní batožiny do batožinového priestoru resp. pri jej vykladaní.

#### Čl. 13

##### Vylúčenie batožiny z prepravy

1. Vodič, iný oprávnený člen osádky autobusu a revízor sú oprávnení vylúčiť z prepravy cestovnú batožinu, príručnú batožinu alebo živé spoločenské zvieratá, ak sú prekážkou bezpečnej prepravy alebo pokojnej a pohodlnej prepravy, najmä ak obťažujú cestujúcich alebo ak to neumožňujú prepravné podmienky, najmä obsaditeľnosť autobusu.
2. Dopravca je oprávnený vylúčiť z prepravy batožinu, ktorej obsah alebo množstvo nedovoľujú prepravovať právne normy príslušnej krajiny cez ktorú príslušná linka na svojej ceste prechádza alebo v krajine, kde príslušná linka ukončí svoju cestu.

#### Čl. 14

##### Veci a živé spoločenské zvieratá, ktorých preprava je dovolená za osobitných podmienok

1. V diaľkovej a medzinárodnej doprave je preprava elektrických akumulátorov vylúčená. Výnimkou sú akumulátorové invalidné vozíky, za predpokladu, že sú rozmerovo a váhovo prispôsobiteľné batožinovému priestoru.
2. Ako batožinu môže cestujúci vziať so sebou do vozidla detský kočík, pokiaľ to dovoľuje obsadenie vozidla. Do batožinového priestoru možno uložiť detský kočík len vtedy, ak sa dá poskladať.
3. Osoby oprávnené na nosenie strelnej zbrane sú povinné vodičovi alebo kontrolórovi na ich požiadanie preukázať sa písomným oprávnením alebo zbrojným pasom a môžu vziať so sebou zbraň, zároveň so zbraňou primerané množstvo nábojov, pokiaľ sú uložené v opaskoch na náboje, v poľovníckych kapsách a v podobných obaloch.
4. Preprava živých spoločenských zvierat (pes, mačka) nie je povolená.
5. Preprava plynových fliaš, horľavín a vykurovacej nafty je zakázaná.

#### Čl. 15

##### Preskúmanie batožín

1. Ak vodič alebo kontrolór má pochybnosti o tom či veci, ktoré cestujúci vzal so sebou ako batožinu vyhovujú predchádzajúcim ustanoveniam, je oprávnený sa presvedčiť v prítomnosti cestujúceho o ich povahe a obsahu.
2. Ak cestujúci odmietne preskúmanie batožiny alebo ak sa pri preskúmaní zistí, že obsah batožiny je z prepravy vylúčený, je povinný tieto batožiny odstrániť. Ak cestujúci neuposlúchne pokyn vodiča alebo revízora, odstránenie batožiny zabezpečia oni. V takom prípade môže vodič alebo revízor cestujúceho vylúčiť z ďalšej cesty bez nároku na vrátenie zaplateného cestovného a dovozného.
3. Cestujúci, ktorý vzal so sebou do vozidla nebezpečné veci z prepravy vylúčené, alebo nabitú strelnú zbraň, čím sa dopustil priestupku, je povinný zaplatiť za každú takúto batožinu pokutu 100,- EUR.
4. Pokiaľ sa k podozrivej batožine nehlási žiaden cestujúci, vodič alebo revízor preskúma batožinu za prítomnosti nestranného svedka, ktorý nesmie byť zamestnancom dopravcu.

#### Čl. 16

##### Postup pri nájdení zabudnutej príručnej batožiny a iných vecí

1. Za zabudnuté veci počas prepravy určitým spojom dopravca nenesie zodpovednosť.
2. Pokiaľ osádka vozidla po ukončení spoja v cieľovej zastávke nájde v autobuse zabudnutú vec, je povinná túto odovzdať zodpovednému pracovníkovi dopravcu, ktorý ju zaeviduje a uskladní. Za obsah nájdenej batožiny dopravca nezodpovedá.
3. V prípade, že sa vlastník zabudnutej veci prihlási o jej vydanie do troch dní, táto sa mu vydá bez poplatku za uskladnenie. Po lehote troch dní má dopravca právo účtovať poplatok za uskladnenie a to 2,- € za každý začatý deň.
4. Dopravca má právo žiadať od vlastníka zabudnutej veci, ktorý si ju žiada, alebo osoby splnomocnenej k tomu jej majiteľom popis veci, batožinovým lístkom, prípadne jej obsahu a až po spoločnom preskúmaní veci alebo jej obsahu sa táto vydá vlastníkovi. Pri odovzdávaní nájdenej veci je vlastník povinný preukázať sa preukazom totožnosti, ktorého číslo dopravca spolu s adresou poznamenaná v príslušnej evidencii.
5. Ak si vlastník veci nevyzdvihne, odovzdá ich dopravca podľa ustanovenia §135 ods. 1 Občianskeho zákonníka príslušnému štátnemu orgánu, ktorým je miestne príslušný obvodný úrad v sídle kraja, v ktorého územnom obvode sa zabudnutá vec nachádza. Ak sa vlastník veci neprihlási u príslušného štátneho orgánu do jedného roka po tom, čo mu bola zabudnutá vec odovzdaná, pripadá nájdená vec do vlastníctva štátu.

## 4. CESTOVNÉ A PREPRavnÁ KONTROLA

#### Čl. 17

##### Cestovné

1. Cestujúci, ktorý nemá podľa tarify alebo osobitných predpisov právo na bezplatnú alebo zľavnenú prepravu, je povinný zaplatiť cestovné za jednotlivú cestu do cieľovej zastávky. Doklad na bezplatnú alebo zľavnenú prepravu v určitom časovom období je povinný predložiť bez vyzvania najneskoršie pri vstupe do autobusu.
2. Výšku cestovného, rozsah a podrobné podmienky na priznanie nároku na zľavu cestovného určuje tarifa, ktorú zostavuje a zverejňuje dopravca a je súčasťou tohto prepravného poriadku.
3. Cestujúci, ktorý nevyužije svoje právo cestovať získané zaplatením cestovného, nemá právo na vrátenie zaplatenej sumy.

#### Čl. 18

##### Doklady na preukázanie osobitného cestovného

1. Právo na zľavu cestovného preukazuje cestujúci osobitným preukazom alebo cestovným pasom.
2. Ak má dopravca pochybnosti o splnení podmienok na poskytnutie zľavy cestovného, je oprávnený požadovať od žiadateľa ďalšie doklady. Pokiaľ sa právo na zľavu nepreukáže, dopravca je oprávnený poskytnutie zľavy odoprieť. Ak cestujúci hrubo a opätovne porušil ustanovenia

prepravného poriadku alebo tarify na získanie zľavy z cestovného a ustanovenie o používaní preukazu na zľavu cestovného, dopravca môže odmietnuť potvrdenie preukazu až na obdobie jedného roka.

3. Neplatnosť preukazu na zľavy určuje tarifa alebo dopravca.

## Čl. 19

### Cestovné a batožinové lístky, základné podmienky a ich použitie

1. Potvrdením o uzavretí zmluvy o preprave osôb a dokladom o zaplatení cestovného je cestovný lístok. Cestovný lístok v papierovej podobe obsahuje obchodné meno dopravcu, jeho identifikačné číslo a daňové identifikačné číslo, druh cestovného lístka, čas jeho platnosti, prevádzkový rozsah platnosti (jednotlivú linku, úsek linky a pod.), sumu zaplateného cestovného, sadzbu dane z pridanej hodnoty a výšku dane z pridanej hodnoty.

2. Jednorazový lístok oprávňuje cestujúceho na prepravu spojom, pre ktorý mu ho vydal vodič alebo iný člen osádky autobusu, alebo bol vydaný v predpredaji cestovných lístkov, resp. bol zakúpený formou internetového predaja mimo autobusu do zastávky, po ktorú zaplatil cestovné.

3. Cestujúci nesmie postúpiť cestovný a batožinový lístok inej osobe po nástupe do vozidla alebo ak cestovný lístok znie na jeho meno. Na cestovný lístok pre jednotlivú cestu, zakúpený mimo vozidla, musí cestujúci nastúpiť do vozidla na spoj, pre ktorý bol vydaný.

4. Jednorazový cestovný lístok je neplatný:

a) ak je tak poškodený a pošpinený, že z neho nie sú zrejmé potrebné údaje,

b) ak cestujúci nedodrжал podmienky určené pre jeho použitie,

c) ak identifikačné údaje na cestovnom lístku nesúhlasia so skutočnými identifikačnými údajmi.

5. Zľavený cestovný lístok sa považuje za platný len v spojení s platným dokladom na preukázanie osobitného cestovného.

6. Cestujúci je povinný mať pri sebe platný cestovný lístok po celý čas prepravy a bezprostredne pri vystupovaní z autobusu. Ak cestujúci má platný cestovný lístok už pri nastúpení do vozidla, je povinný ho ihneď bez vyzvania predložiť k nahliadnutiu a ak ide o zľavený lístok predložiť zároveň doklad na preukázanie osobitného cestovného vybaveného fotografiou.

7. Cestujúci, ktorý v ceste pokračuje tým istým spojom ďalej za zastávku, do ktorej má platný cestovný lístok, je povinný si bez vyzvania zakúpiť cestovný lístok na ďalšiu cestu a to najneskôr pred odchodom spoja zo zastávky, do ktorej má kúpený cestovný lístok.

8. Vo vozidlách alebo spojoch kde je vylúčená preprava stojacich cestujúcich vodič alebo ďalší člen osádky vozidla vydá cestovný lístok pre ďalšiu cestu len ak je voľné miesto na sedenie.

9. Cestovný lístok sa môže vydať len na prepravu do zastávky uvedenej v cestovnom poriadku použitého spoja príslušnej linky.

10. Výška cestovného alebo dovozného vyznačená na cestovnom lístku alebo batožinovom lístku musí súhlasiť s cenou zaplateného cestovného alebo dovozného. Cestujúci je povinný pri preberaní cestovného lístka a batožinového lístka presvedčiť sa, či nástupná a výstupná zastávka a zaplatené cestovné alebo dovozné zodpovedajú údajom vyznačeným na cestovnom lístku alebo batožinovom lístku. Na neskoršiu reklamáciu cestujúceho dopravca neberie ohľad.

## Čl. 20

### Miestenky

1. Dopravca cestovným poriadkom určí pri ktorých spojoch je potrebné alebo možné vopred si zabezpečiť miestenky. Cenu miestenky určuje tarifa.

2. Miestenky sa predávajú spolu s cestovným lístkom vo vybraných miestach určených na predpredaj cestovných lístkov. V autobuse sa miestenky nevydávajú. Cestujúci si môže zakúpiť miestenku v čase určenom dopravcom príslušného spoja z východiskovej zastávky resp. u vybraných liniek aj z nácestnej zastávky.

3. Cestujúci so zakúpenou miestenkou musí vo východiskovej zastávke zaujať svoje miesto najneskôr 5 minút pred odchodom spoja a autobusu, na ktorý má zakúpenú miestenku, pokiaľ to linka podľa cestovného poriadku povoľuje. Na nácestných zastávkach musí cestujúci zaujať miesto na základe miestenky hneď po nastúpení. Ak cestujúci v stanovenom čase nezaujme svoje miesto, stráca naň právo a môže ho obsadiť cestujúci bez zakúpenej miestenky.

4. Zdravotne postihnutý občan (v zmysle EU 181) sa musí dostaviť na vybavovacie miesto minimálne polhodiny pred odchodom spoja a oznámiť svoj zámer cestovať. V prípade plánovanej rezervácie (miestenky) musí svoj zámer cestovať oznámiť 36 hodín dopredu a to dopravcovi daného spoja.

5. Ak sa cestujúcemu s platnou miestenkou nezabezpečilo vo vozidle miesto na sedenie, pri dodržaní podmienok ods. 3, vráti mu dopravca sumu prijatú za miestenku.

6. Ak sa cestujúci vzdá cesty, hoci vyhradené miesto bolo voľné, alebo ak preruší cestu, suma zaplatená za miestenku sa mu nevracia.

7. Cestujúci s miestenkou má prednostné právo nástupu do autobusu.

8. Dopravca je povinný miesta na sedenie označiť číslom alebo symbolmi označujúcimi vyhradené miesta pre zdravotne postihnuté osoby.

9. Ak sa má prepraviť cestujúci, ktorý je mladší ako 12 rokov, alebo cestujúci, ktorý berie so sebou do vozidla štvorkolesové detské kočík, musí túto skutočnosť oznámiť pri zakupovaní alebo rezervovaní miestenky.

10. Pri strate cestovného lístka s miestenkou sa náhrada neposkytuje.

## Čl. 21

### Kontrola cestovných lístkov

1. Cestujúci je povinný na výzvu vodiča, iného člena osádky autobusu alebo revízora kedykoľvek počas prepravy v autobuse alebo bezprostredne po vystúpení z neho na zastávke predložiť k nahliadnutiu platný cestovný lístok, platný batožinový lístok a príslušný doklad na preukázanie osobitného cestovného. Cestujúci, ktorý sa pri kontrole nemôže preukázať platným cestovným lístkom, je v súlade s § 14 ods. 2 zákona NR SR č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov povinný na mieste zaplatiť cestovné z východzej do cieľovej zastávky a sankčnú úhradu. V súlade s § 17 ods. 2 zákona NR SR č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov sankčná úhrada pri nepreukázaní sa platným cestovným lístkom je:

a) **20 - násobok** základného cestovného bez príplatkov z východzej zastávky do miesta kontroly v prípade úhrady cestovného a sankčnej úhrady **na mieste kontroly**,

b) **30 - násobok** základného cestovného bez príplatkov z východzej zastávky do miesta kontroly v prípade úhrady cestovného a sankčnej úhrady **do 10 kalendárnych dní od zistenia**,

c) **40 - násobok** základného cestovného bez príplatkov z východzej zastávky do miesta kontroly v prípade úhrady cestovného a sankčnej úhrady alebo ich vymáhania **po 10 kalendárnych dňoch od zistenia**.

2. Ak vodič alebo revízor zistí že cestujúci sa preukazuje neplatným cestovným lístkom alebo neplatným dokladom na preukázanie osobitného cestovného, je oprávnený okrem uloženia sankčnej úhrady podľa ods. 1 ich odobrať. Ak ide o menej závažný nedostatok časového cestovného lístka alebo dokladu na preukázanie osobitného cestovného, vodič alebo revízor je oprávnený takýto cestovný lístok cestujúcemu ponechať, prípadne po preskúmaní nedostatku vrátiť a uložiť odstránenie nedostatku. Ak cestujúci odoprie alebo nemôže zaplatiť cestovné a sankčnú úhradu podľa ods. 1 na mieste a zároveň sa odmietne preukázať identifikačnými údajmi na vymáhanie cestovného a sankčnej úhrady v rozsahu podľa čl. 5 ods. 2, je povinný strpieť zistenie totožnosti privolaným príslušníkom Policajného zboru za účelom vymáhania cestovného a sankčnej úhrady.

3. Ak cestujúci odoprie alebo nemôže zaplatiť cestovné a sankčnú úhradu podľa ods. 1 na mieste, stráca právo na ďalšiu prepravu a môže sa na najbližšej zastávke k miestu kontroly z prepravy vylúčiť. Vylúčením z prepravy pre nezaplatenie požadovaných súm nie je dotknutá povinnosť

cestujúceho príslušnú sumu cestovného a sankčnej úhrady dopravcovi zaplatiť. Pri vymáhaní cestovného a úhrady sa táto uplatňuje iba za precestovaný úsek.

4. Revízor pri vykonávaní kontroly cestovných lístkov sa preukazuje cestujúcim kontrolným preukazom (napr. príslušný pracovník úradu samosprávneho kraja poverený vykonaním odborného dozoru). Pokiaľ sa nimi revízor cestujúcemu nepreukáže, tento je oprávnený odoprieť preukázať sa cestovným lístkom a podrobiť sa kontrole.

## Čl. 22

### Postup osádky vozidla, dispečera a iných pri dopravnej nehode, požiari autobusu a náhleho ochorenia cestujúceho počas prepravy

1. Pokiaľ dôjde k dopravnej nehode je vodič autobusu povinný postarať sa (v medziach svojich schopností a možností) aby možné následky nehody boli obmedzené na čo najnižšiu mieru a nemohlo dôjsť k prípadnému ďalšiemu ohrozeniu osôb.

Vodič je povinný najmä:

- urobiť vhodné opatrenia k zaisteniu bezpečnosti cestnej premávky na mieste nehody,
- poskytnúť podľa svojich schopností a možností prvú pomoc zraneným osobám a bezodkladne privolať záchrannú zdravotnú službu,
- informovať všetkých cestujúcich primeraným spôsobom a formou o vzniknutej situácii,
- urobiť vhodné opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a zdravia cestujúcich a ochrany ich batožín,
- ohlásiť dopravnú nehodu Policajnému zboru a zodpovednému pracovníkovi dopravcu,
- zodpovedný pracovník dopravcu sa bezodkladne postará o náhradnú prepravu cestujúcich ako aj ich batožín do cieľovej zastávky spoja a urobí ďalšie opatrenia pre čo najrýchlejšie odstránenie následkov dopravnej nehody.

2. V prípade úrazu alebo náhleho ochorenia cestujúceho je vodič autobusu povinný v medziach svojich schopností a možností poskytnúť prvú pomoc a dopraviť ho do najbližšieho zdravotníckeho zariadenia na ošetrovanie alebo privolať záchrannú zdravotnú službu. Zároveň dôvody prípadnej zmeny cestovného poriadku vodič autobusu vysvetlí ostatným cestujúcim.

3. Pokiaľ dôjde počas prepravy na autobusovej linke k mimoriadnej udalosti pri ktorej sú ohrozené životy alebo zdravie cestujúcich alebo osádky autobusu (živelná pohroma) tak, že spoj sa po trase určenej cestovným poriadkom nedá vykonať, dopravca dopraví cestujúcich inou najbližšou trasou do ich cieľových zastávok, pokiaľ to prevádzkové pomery umožňujú. V prípade, že v preprave na autobusovej linke sa v dôsledku mimoriadnej udalosti nedá pokračovať ani odklonením sa od trasy, cestujúci majú nárok na bezplatné vykonanie prepravy späť do východiskovej zastávky spoja.

## 5. TARIFA

### 5.1. Akciové lístky, špeciálne ponuky

- Akciové lístky, špeciálne ponuky využíva dopravca pre zatriktívnenie svojej obchodnej ponuky.
- Špeciálne ponuky zvyčajne znižujú cestovné za nákup CL v stanovenom predstihu, zvyčajne predaj voľnej kapacity v stanovenej dobe pred odjazdom, zvyčajne skupiny, odmeňujú cestujúceho za vernosť.
- Špeciálne ponuky môžu mať časovo ohraničenú platnosť.
- Doprovca určuje možnosť využitia jednotlivých špeciálnych ponúk pre jednotlivé medzinárodné a diaľkové linky.
- Platnosť a dobu trvania špeciálnych ponúk vyhlasuje dopravca. Cestujúci sú o platnosti informovaní na internetovej stránke [www.interbus.sk](http://www.interbus.sk), prípadne v reklamných a propagačných materiáloch.
- Akciové lístky nie je možné stornovať a nie sú prenosné na inú osobu.

### 5.2. Dovozné

- Dovozné je cena za prepravu batožín prepravovaných spolu s cestujúcim na autobusových linkách.
- Dovozné určuje dopravca podľa hmotnosti, rozmerov a tarifnej vzdialenosti za každý jeden kus /zväzok/ prepravovaného predmetu, pri preprave lyží za každý jednotlivý pár vrátane palíc.
- Cestujúci môže so sebou zobrať maximálne dve batožiny rôzneho druhu. Ďalšiu batožinu prijme dopravca len v prípade, že je v batožinovom priestore miesto.
- U diaľkových liniek sa bezplatne prepravujú batožiny prepravované v priestore pre cestujúcich, ktoré majú rozmery menšie ako 30x40x60 cm (pripúšťa sa presahovanie v jednom rozmere o 10 cm), alebo batožiny tvaru valca, ktorého dĺžka nepresahuje 150 cm a priemer 20 cm, alebo tvaru dosky do hrúbky 5 cm, ktorej dĺžka nepresahuje 100 cm a šírka 80 cm, a ktorých hmotnosť súčasne nepresahuje 25 kg.
- U medzinárodných liniek sa jedna príručná batožina (max. rozmery 20x30x50 cm) zdarma. Cestujúci môže prepravovať najviac 2 batožiny v batožinovom priestore, ktorých rozmery nepresahujú 25x60x80 cm, o hmotnosti do 25 kg/kus za poplatok, podľa tarify dovozného.
- Sadzby dovozného sú stanovené cenníkmi pre jednotlivé linky, ktoré cestujúci môžu získať na všetkých predajných miestach dopravcu, resp. na internetovej stránke dopravcu [www.interbus.sk](http://www.interbus.sk).
- Doprovca môže upraviť jednotlivé sadzby dovozného, ktoré zverejní na svojich predajných miestach a na svojej internetovej stránke [www.interbus.sk](http://www.interbus.sk).
- U všetkých medzinárodných liniek je preprava tovarových a listových zásielok zakázaná.

### 5.3. Preprava zvierat nie je povolená.

### 5.4. Vrátanie cestovného a zmena dátumu odchodu

- Sumu zaplatenú za miestenku dopravca nevracia.
- U diaľkových a medzinárodných liniek vrátenie cestovného za nepoužitý cestovný lístok príslúcha cestujúcemu ak: Vrátanie cestovného za nepoužitý cestovný lístok (vrátane CL OPEN) príslúcha cestujúcemu ak:
  - viac ako 24 hodín do odchodu z východzej zastávky 25 % storno poplatok,
  - menej ako 24 hodín do odchodu z východzej zastávky 50% storno poplatok
  - menej ako 12 hodín pred odchodom autobusu z východzej zastávky 100% storno poplatok
  - menej ako 12 hodín pred odchodom autobusu z východzej zastávky nie je možné stornovať cestovný lístok
  - menej ako 12 hodín pred odchodom autobusu z východzej zastávky nie je povolená zmena cestovného lístka
- Nárok na vrátenie cestovného zaniká, ak je CL vrátený menej ako 12 hodiny pred odchodom príslušného spoja z východzej zastávky uvedenom na CL, alebo ak sa cestujúci rozhodne dobrovoľne necestovať alebo svojvoľne vystúpi z autobusu. Za každú zmenu v CL (zmena termínu cesty) bude cestujúcemu účtovaný 10%-ný poplatok z ceny CL. Zmena CL (zmena termínu cesty) je povolená iba jedenkrát, za zmenu bude cestujúcemu účtovaný 10%-ný poplatok z ceny CL, **zmenený cestovný lístok nie je možné stornovať alebo presunúť na iný termín.**
- Cestovný lístok nie je prenosný na inú osobu.
- Akciové lístky a lístky na mimoriadne spoje nie je možné zmeniť ani stornovať.

### 3. V období trvania mimoriadnej situácie a pandémie platia nasledujúce podmienky zmeny alebo storna cestovného lístka:

- doprovca má právo navrhnúť cestujúcemu náhradný termín cestovania, (napr. z dôvodu uzatvorenia hraníc, vyhlásenie núdzového stavu, zmeny v opatreniach v jednotlivých štátoch).
- v prípade ak cestujúci odmietne náhradný termín bude mu účtovaný storno poplatok vo výške 50% z cestovného lístka.

### 5.5. Zásady predaja cestovných lístkov prostredníctvom internetu

1. V pravidelnej medzinárodnej a diaľkovej autobusovej doprave dôjde k uzavretiu zmluvy o preprave osôb zásadne zaplatením cestovného a vydaním cestovného lístka (ďalej len CL). Pri on-line kúpe CL je transakcia ukončená potvrdzujúcim emailom.



2. Cestovný lístok je vystavený na meno cestujúceho a je neprenosný.

3. Cestujúci má okamihom zakúpenia CL rezervované miesto v autobuse, ktoré môže byť viazané na konkrétne číslo sedadla, len na termín jazdy uvedený na CL. Pokiaľ ho však cestujúci neobsadí do odchodu spoja, môže byť obsadené iným záujemcom. Pri OPEN-CL je cestujúci povinný si dátum spätočnej cesty zarezervovať vopred v dostatočnom časovom predstihu v ktoromkoľvek predajnom mieste alebo u zmluvného predajcu spoločnosti INTERBUS, s.r.o. Kontaktné údaje sú zverejnené na [www.interbus.sk](http://www.interbus.sk). V prípade, ak si cestujúci nezarezuje dátum spätočnej cesty, bude prepravený jedine v prípade voľného miesta v autobuse. Platnosť OPEN-CL je 6 mesiacov.

4. Cestujúci bude prijatý na prepravu iba ak sa preukáže platným CL vystaveným na jeho meno pri nástupe do vozidla. Vodič je oprávnený skontrolovať údaje uvedené na CL s údajmi v doklade totožnosti. Cestujúci, ktorý si zakúpil on-line CL je povinný si ho pred cestou vytlačiť a na jednotlivé cesty ho odovzdať vodičovi.

5. Zasahovanie do údajov na CL je nepripustné. Pri zistení akýchkoľvek zásahov bude cestujúci vylúčený z prepravy a budú voči nemu podniknuté právne kroky.

6. Pokiaľ cestujúci stornuje CL a žiada vrátenie cestovného, bude mu účtovaný stornovací poplatok podľa platných stornovacích podmienok. CL predané cez internet je možné stornovať jedine v spoločnosti INTERBUS s.r.o., resp. na základe písomnej žiadosti zaslanej na adresu spoločnosti INTERBUS s.r.o., Staničné námestie 11, 040 01 Košice, resp. na email: [interbus@interbus.sk](mailto:interbus@interbus.sk). Tým sa zaeviduje na CL storno poplatok v súlade s platnými storno podmienkami. Tieto sú nasledovné:

- a) -viac ako 24 hodín do odchodu z východzej zastávky 25 % storno poplatok,
- menej ako 24 hodín do odchodu z východzej zastávky 50% storno poplatok
- menej ako 12 hodín pred odchodom autobusu z východzej zastávky 100% storno poplatok
- menej ako 12 hodín pred odchodom autobusu z východzej zastávky nie je možné stornovať cestovný lístok
- menej ako 12 hodín pred odchodom autobusu z východzej zastávky nie je povolená zmena cestovného lístka

b) Nárok na vrátenie cestovného zaniká, ak je CL vrátený menej ako 12 hodiny pred odchodom príslušného spoja z východzej zastávky uvedenou na CL, alebo ak sa cestujúci rozhodne dobrovoľne necestovať alebo svojvoľne vystúpi z autobusu. Za každú zmenu v CL (zmena termínu cesty) bude cestujúcemu účtovaný 10%-ný poplatok z ceny CL. Zmena CL (zmena termínu cesty) je povolená iba jedenkrát, za zmenu bude cestujúcemu účtovaný 10%-ný poplatok z ceny CL, **zmenený cestovný lístok nie je možné opätovne stornovať alebo presunúť na iný termín.**

c) Cestovný lístok nie je prenosný na inú osobu.

d) Akciové lístky a lístky na mimoriadne spoje nie je možné zmeniť ani stornovať.

### 3. V období trvania mimoriadnej situácie a pandémie platia nasledujúce podmienky zmeny alebo storna cestovného lístka:

a) dopravca má právo navrhnúť cestujúcemu náhradný termín cestovania, (napr. z dôvodu uzatvorenia hraníc, vyhlásenie núdzového stavu, zmeny v opatreniach v jednotlivých štátoch).

b) v prípade ak cestujúci odmietne náhradný termín bude mu účtovaný storno poplatok vo výške 50% z cestovného lístka.

**CL nie je možné stornovať po odchode spoja!** Nepredvídané, mimoriadne prípady budú posudzované osobitne taktiež na základe písomnej žiadosti s doložením vierohodného dokladu. Ak cestujúci poruší predpisy alebo zákony tranzitných alebo cieľových štátov, alebo bol zadržaný colnými, prípadne pasovými autoritami, cestovné sa nevracia. Nepreplácajú sa ani nevyužité cesty.

c) Poplatok za zmenu dátumu odchodu je 10 % z ceny lístka. Tieto zmeny je možné uskutočniť najneskôr 12 hodín pred odchodom autobusu z nástupnej zastávky a to len u všetkých zmluvných predajcov INTERBUS s.r.o..

7. Batožina je spoplatnená podľa platného cenníka INTERBUS s.r.o., ktorý nájdete na [www.interbus.sk](http://www.interbus.sk).

### 5.6. Zásady predaja cestovných lístkov prostredníctvom telefonickkej alebo emailovej objednávky

1. Rezerváciu je možné vykonať denne od **9.00 do 17:00 hod.** na telefónnom čísle **0948 877 705**, emailom: [interbus.s.r.o@gmail.com](mailto:interbus.s.r.o@gmail.com)

2. Objednávka pred odchodom môže byť prijatá najneskôr:

- a) zo zahraničia najneskôr 5 dní pred odchodom spoja
- b) zo Slovenska najneskôr 2 dni pred odchodom spoja. V prípade platby – priameho vkladu v banke spoločnosti INTERBUS s.r.o., do 5 hod. pred odchodom spoja.

3. Objednávku dopravca prijíma telefonicky alebo emailom. Dopravca do predajného systému bezodkladne zaznamená rezerváciu požadovaného miesta pre danú linku. Rezervácia trvá maximálne 24 hodín. Následne pošle objednávateľovi informačnú SMS (email) s údajmi k úhrade, ktorá obsahuje:

- a) pri platbe zo zahraničia: čiastku na úhradu v príslušnej mene, číslo účtu (IBAN, BIC), povinnú správu pre prijímateľa: INTERBUS s.r.o. a „číslo rezervácie“.
- b) pri platbe zo Slovenska: čiastku na úhradu, číslo účtu / kód banky, variabilný symbol, a povinnú správu pre prijímateľa: INTERBUS s.r.o. a „číslo rezervácie“.

4. K uzavretiu zmluvy o preprave osôb dochádza zásadne zaplatením cestovného. Transakcia je ukončená potvrdením emailom alebo SMS objednávateľovi.

5. V prípade, že nebola zrealizovaná úhrada a uplynula doba rezervácie, rezervácia je automaticky zrušená.

6. V prípade, že predajca v stanovenom termíne zaznamená platbu, poslela správu objednávateľovi. Ak bola objednávka prijatá emailom, poslela emailom cestovný lístok objednávateľovi. Ak bola objednávka prijatá telefonicky, poslela SMS potvrdzujúcu prijatie platby a zaevidovanie CL. Cestujúci je následne zaradený do zoznamu cestujúcich danej linky.

7. Pri nástupe do autobusu sa cestujúci, ktorý si zakúpil CL emailom, preukáže vytlačeným cestovným lístkom. Cestujúci, ktorý si zakúpil CL telefonicky, sa preukáže dokladom totožnosti na základe ktorého ho vodič skontroluje v zozname cestujúcich. Cestujúci je povinný sa na výzvu vodiča preukázať potvrdením z banky o zaplatení cestovného, alebo je povinný podpísať prehlásenie o zaplatení cestovného. Môže sa preukázať aj nami poslanou potvrdzujúcou SMS.

8. CL predané na základe telefonickkej alebo emailovej objednávky je možné stornovať iba v lehote dlhšej ako 48 hodín pred odchodom spoja a jedine v spoločnosti INTERBUS s.r.o.. na základe písomnej žiadosti zaslanej na adresu spoločnosti INTERBUS s.r.o., Staničné námestie 11, 040 01 Košice, resp. na email [interbus@interbus.sk](mailto:interbus@interbus.sk). Pri žiadosti zaslanej na adresu spoločnosti je rozhodujúci dátum doručenia žiadosti spoločnosti (a nie dátum podania na pošte). Tým sa zaeviduje na CL storno poplatok v súlade s platnými storno podmienkami.

### 5.7. Ďalšie prepravné podmienky pri predaji CL cez internet, mobil alebo email

1. CL sú vystavené na meno.

2. Cestujúci je povinný dostaviť sa k vybaveniu min 30 minút pred odchodom. Ak sa nedostaví k odchodu, CL prepadá bez nároku na náhradu.

3. Cestujúci je povinný sa pri nástupe do autobusu preukázať platným CL a platným cestovným dokladom.

4. V prípade nezaistenia doplnkových služieb nemá cestujúci nárok na náhradu.

5. Dopravca si vyhradzuje právo na použitie náhradného autobusu a na zmenu sedadla v prípade nutnosti alebo nečakanej zmeny prepravných podmienok, na úpravu špeciálnych ponúk.

6. Informácie, ktoré nám poskytnete pri zakúpení si cestovného lístka prostredníctvom objednávkového formulára, alebo priamo pri zakúpení na predajnom mieste zmluvného predajcu spoločnosti INTERBUS s.r.o., slúžia výlučne pre potreby spoločnosti INTERBUS s.r.o, a nebudú ďalej poskytnuté tretím osobám. Poskytnutím osobných informácií klient vyslovuje súhlas na spracovanie osobných informácií v predajnom systéme, archivácii poskytnutých dát a použitie poskytnutých informácií na oboznámenie klienta o zmenách, zrušení prípadne meškani spoja a o

nových službách, alebo akciách ktoré poskytuje spoločnosť INTERBUS s.r.o.. V prípade odmietnutia poskytnutia osobných informácií klient nebude informovaný o vyššie spomínaných informáciách.

## **6. REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **6.1. Všeobecné ustanovenia**

Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi cestujúcim, resp. iným odberateľom poskytovaných služieb (ďalej len „reklamujúci“) a spoločnosťou INTERBUS s.r.o. (ďalej len „dopravca“), na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií reklamujúcich voči dopravcovi, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou služieb, ktoré dopravca reklamujúcim poskytuje v rozsahu a kvalite garantovanom v zmluvách, cestovných poriadkoch, prepravnom poriadku alebo inými právnymi vzťahmi uzavretými medzi dopravcom a reklamujúcim, najmä postupy a lehoty vybavovania reklamácií, náležitosti reklamácie a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy. Na účely tohto prepravného poriadku sa reklamáciou rozumie reklamujúcim uplatnené právo zo zodpovednosti za nedostatky služieb poskytovaných dopravcom v lehotách určených týmto reklamačným poriadkom. Na účely tohto prepravného poriadku sa reklamujúcim rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá má postavenie spotrebiteľa podľa zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Sťažovateľ je oprávnený uplatniť sťažnosť počas pracovnej doby osobne v prevádzke dopravcu, kde bola služba poskytnutá, alebo ju môže zaslať poštou, na adresu sídla dopravcu:

INTERBUS s.r.o., Staničné námestie 11, 040 01 Košice

Dopravca do jedného mesiaca od doručenia sťažnosti oznámi cestujúcemu, či je jeho sťažnosť opodstatnená, zamietnutá alebo či sa stále posudzuje. Čas vymedzený na poskytnutie konečnej odpovede nepresiahne tri mesiace od doručenia sťažnosti.

### **6.2. Postupy a lehoty vybavovania reklamácií**

6.2.1 Reklamujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu počas pracovnej doby osobne v prevádzke dopravcu, kde bola služba poskytnutá, alebo ju môže zaslať doporučenou poštou na adresu sídla dopravcu:

INTERBUS s.r.o., Staničné námestie 11, 040 01 Košice

6.2.2 Každá reklamácia musí byť uplatnená najneskôr do 30 dní od dňa uskutočnenia prepravy a musí byť priložený CL. Reklamácia môže byť podaná písomne na mieste, kde bol CL zakúpený, alebo písomne na adresu dopravcu.

6.2.3 Ak reklamujúci v lehote podľa bodu 6.2.2 nevytkne dopravcovi túto zistenú skutočnosť, reklamujúcemu právo zo zodpovednosti za vady zaniká.

6.2.4 Reklamujúci je povinný dopravcovi poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, dopravca nie je povinný vykonať ďalšie preverenie reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.

6.2.5 Pokiaľ nie je možné ihneď, v zložitom prípade najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie, dopravca je oprávnený v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie reklamácie a odborne ju posúdiť, pričom celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6.2.6 Dopravca o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomný doklad vydá dopravca reklamujúcemu aj vtedy, ak reklamácií nevyhovie, resp. vyhovie len čiastočne. Dopravca nenesie zodpovednosť za to, že sa na reklamujúcim uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslať písomný doklad doručiť.

6.2.7 Reklamáciu údajov na vydanom cestovnom lístku si reklamujúci môže uplatniť po vydaní cestovného lístka vodičom a následnom skontrolovaní lístka kupujúcim t.j. po overení správnosti údajov na vydanom cestovnom lístku. Na neskoršiu reklamáciu údajov uvedených na cestovnom lístku dopravca nebude brať zreteľ.

### **6.3. Náležitosti reklamácie**

6.3.1 Reklamujúci je povinný uplatniť reklamáciu písomne. Reklamujúci je povinný v reklamácií určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať predložením právne relevantných dokladov (dôkazov), ktoré je reklamujúci povinný obstarat' na vlastné náklady. Reklamujúci je ďalej povinný uviesť aj právo, ktoré týmto spôsobom voči dopravcovi uplatňuje a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu dopravcu. Každá reklamácia musí obsahovať:

1. identifikačné údaje reklamujúceho, presnú poštovú adresu, na ktorú žiada zaslať vybavenie reklamácie, telefónne číslo, názov jeho peňažného ústavu s uvedením čísla účtu, pre prípad, že mu bude vyplácaná finančná náhrada,
2. predmet reklamácie,
3. primerané zdôvodnenie a vymedzenie práva, ktoré týmto spôsobom voči dopravcovi uplatňuje,
4. súpis dokladov priložených k reklamácií a fotokópie predmetných dokladov; medzi dokladmi musí byť predložený doklad o poskytnutí služby (cestovný lístok, batožinový lístok, faktúra, pokladničný blok),
5. dátum podania reklamácie,
6. podpis a otláčok pečiatky (ak zápis v registri takúto formu podpisovania vyžaduje) reklamujúceho; tento údaj sa v prípade podania reklamácie elektronickou formou nevyžaduje.

6.3.2 Ak reklamáciu, z ktorej by vyplynuli možné finančné náhrady podáva jedna osoba v mene viacerých je potrebné, aby sa k reklamácií doložilo splnomocnenie, v ktorom osoby oprávňujú reklamujúceho, aby konal v ich mene.

6.3.3 Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 6.3.1, dopravca vyzve reklamujúceho, aby reklamáciu doplnil, resp. opravil v lehote nie kratšej ako 7 pracovných dní od doručenia výzvy na odstránenie nedostatkov. Pokým reklamujúci neodstráni nedostatky svojej reklamácie, dopravca nie je povinný sa jeho reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť reklamácie. Ak reklamujúci v lehote určenej dopravcom odstráni nedostatky svojej reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 6.2.5. V prípade, že si reklamujúci nesplní povinnosť podľa bodu 6.3.1, dopravca nie je povinný vykonať ďalšie preverenie reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.

### **6.4. Neoprávnenosť, zamietnutie reklamácie**

6.4.1 Neoprávnenou reklamáciou sa v zmysle tohto prepravného poriadku pri preprave rozumie reklamácia reklamujúceho, ktorý v čase udalosti:

- porušil predpisy dopravcu alebo zákony SR, tranzitných alebo cieľových štátov,
- bol pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok,
- nedostatky dopravcom poskytovanej služby si zaviniť sám,
- ohrozoval cestujúcich vo vozidle,
- fajčil, príp. pil alkoholické nápoje v priestoroch vozidla,
- poškodzoval vozidlo,
- prepravoval vo svojej batožine veci/zvieratá, ktoré sú zakázané alebo odmietol preskúmať batožiny,
- prepravoval vo vozidle batožinu, na ktorej pre jej nespôsobilosť resp. osobitnú povahu vznikla škoda a reklamujúci na tieto skutočnosti dopredu neupozornil,
- bol pre akékoľvek opodstatnené dôvody vylúčený z prepravy,
- nerešpektoval pokyny oprávnenej osoby dopravcu.

6.4.2 Dopravca ma právo odmietnuť vybavenie reklamácie v prípade ak:

- nebola podaná oprávnenou osobou,
- reklamácia nebola podaná v čase a v súlade s týmto prepravným poriadkom,
- vo veci bolo začaté súdne, resp. rozhodcovské konanie, alebo vo veci príslušným orgánom už bolo právoplatne rozhodnuté,

- škoda vznikla následkom živelnej pohromy,

- nákup služby nebol preukázaný,

- reklamáciu na službu, tovar, reklamujúci uplatňuje po uplynutí lehôt stanovených v tomto reklamačnom poriadku.

6.4.3 Zamietnutie reklamácie oznámi dopravca reklamujúcemu písomne na adresu uvedenú v jeho písomnej reklamacii.

6.4.4 V prípade nesúhlasu reklamujúceho s vybavením reklamácie má reklamujúci právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde.

#### **6.5. Zodpovednosť za nedostatky poskytnutých služieb**

6.5.1 Dopravca zodpovedá reklamujúcemu za rozsah a kvalitu poskytovaných služieb garantovaných reklamujúcemu v zmluvách, cestovných poriadkoch, prepravnom poriadku, resp. iných právnych predpisoch vzťahujúcich sa na služby poskytované dopravcom.

6.5.2 Nároky pre nedostatok poskytovaných služieb sú uvedené v tomto prepravnom poriadku dopravcu.

6.5.3 Uplatnený nárok nemôže reklamujúci meniť bez súhlasu dopravcu.

#### **6.6. Záverečné ustanovenia reklamácie**

Ostatné právne vzťahy medzi dopravcom a reklamujúcim, výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR. Spory, ktoré môžu vzniknúť medzi zmluvnými stranami pri vybavovaní a uplatňovaní reklamácie, budú riešené v prvom rade mimosúdnu cestou. Ak napriek tomu nedôjde k dohode, platí, že v prípade sporu je pre jeho rozhodnutie príslušný obchodný súd v sídle dopravcu. Dopravca je oprávnený z dôvodu zmien vo svojej obchodnej politike alebo zmien právnych predpisov alebo vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia meniť alebo dopĺňať tento reklamačný poriadok kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia. Dopravca zverejní prepravný poriadok na webovom sídle [www.interbus.sk](http://www.interbus.sk).

INTERBUS s.r.o