

S A D S l i a ě s . r . o .

PREPRAVNÝ PORIADOK
pravidelnej autobusovej dopravy

Účinnosť od 08. 02. 2014

Marek Moravčíkk
Zodp.zastupca

SAD Sliáč s.r.o. v zmysle Zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 56/2012 Z.z. o cestnej doprave a v súlade s Nariadením EP a rady EÚ č. 181/2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave vydáva tento

PREPRAVNÝ PORIADOK pravidelnej autobusovej dopravy

Čl.1 Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tento prepravný poriadok je vyhotovený v súlade a na vykonanie príslušných ustanovení Zákona č. 56/2012 Z.z. o cestnej doprave ďalej len („zák. č. 56/2012 Z.z.“) a v súlade s Nariadením EP a Rady EÚ č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich autobusovej a autokarovej doprave (ďalej len „Nar. č. 181/2011“).
- 1.2. Tento prepravný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovom sídle Dopravcu.
- 1.3. Tento prepravný poriadok spolu s tarífou Dopravcu (ďalej len „Tarifa“) a cestovnými poriadkami je návrhom Dopravcu na uzavretie prepravnej zmluvy medzi Dopravcom a cestujúcim.
- 1.4. Prepravný poriadok upravuje podmienky prepravy osôb, príručnej batožiny, cestovnej batožiny a zvierat.
- 1.5. Súčasťou prepraveného poriadku je tarifa pre príslušné druhy dopravy a cestovné poriadky jednotlivých liniek, zverejnené na webovom sídle dopravcu a v informačných centrách dopravcu.

Čl.2 Výklad pojmov

- 2.1. „Dopravca“ je prevádzkovateľ pravidelnej osobnej cestnej dopravy v rozsahu podľa tohto prepravného poriadku, ktorý má platnú dopravnú licenciu na prevádzkovanie osobnej cestnej dopravy, vydanú v súlade s príslušnými predpismi Slovenskej republiky.

Dopravcom je:

Obchodné meno:	SAD Sliáč s.r.o.
Sídlo:	Družstevná 7 Sliáč 962 31
IČO:	47657499
Registrácia:	Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel: SRO, Vložka číslo: 26450/S

- 2.2. „Cestujúci“ je fyzická osoba, ktorá využíva služby osobnej cestnej dopravy, poskytované Dopravcom a na tento účel je s Dopravcom povinná uzatvoriť prepravnú zmluvu.
- 2.3. „Pravidelná doprava“ je doprava, ktorou sa zabezpečuje preprava cestujúcich autobusom v presne určených intervaloch po presne určených trasách, pričom cestujúci nastupujú a vystupujú na vopred určených zastávkach.
- 2.4. „Prepravná zmluva“ je zmluva o preprave osôb, ktorú na účely vykonania prepravy osoby uzatvárajú Dopravca a cestujúci. Prepravná zmluva je uzatvorená akceptáciou tohto prepraveného poriadku cestujúcim, za ktorú sa považuje zakúpenie cestovného lístka.
- 2.5. „Cestovný lístok“ je doklad potvrdzujúci zaplatenie cestovného za prepravu a uzatvorenie Prepravnej zmluvy. Cestovný lístok môže Dopravca vydať ako listinný doklad alebo ako elektronický doklad.
- 2.6. „Tarifa“ je dokument Dopravcu, ktorým upravuje:
 - a. sadzby základného cestovného a príplatkov k nim,
 - b. sadzby cestovného pre všetky skupiny cestujúcich a psa so špeciálnym výcvikom,
 - c. ceny za prepravu cestovnej batožiny, živých spoločenských zvierat prepravovaných spolu s cestujúcim,
 - d. ceny za prepravu autobusových zásielok,
 - e. sadzbu sankčnej úhrady,
 - f. podmienky, za ktorých sa sadzby cestovného a ostatných cien uplatňujú.
- 2.7. „Cestovný poriadok“ je dokument, upravujúci časy odchodov a príchodov jednotlivých autobusových liniek.
- 2.8. „Prepravná povinnosť“ je povinnosť Dopravcu uzatvoriť zmluvu o preprave osôb s každým cestujúcim pripraveným na zastávke na trase autobusovej linky v čase odchodu autobusu podľa cestovného poriadku; to neplatí, ak je vyčerpaná kapacita autobusu podľa osvedčenia o evidencii, cestujúci nie je podľa prepravného poriadku spôsobilý na prepravu alebo prepravu na trase autobusovej linky dočasne znemožňuje aktuálny technický stav, priepustnosť cesty alebo bezpečnosť a plynulosť cestnej premávky.
- 2.9. „Zdravotne postihnutá osoba“ alebo „Osoba so zníženou pohyblivosťou“ je akákoľvek osoba, ktorej pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená v dôsledku akéhokoľvek telesného postihnutia (zmyslového alebo pohybového, trvalého alebo dočasného), duševného postihnutia alebo poruchy, alebo akejkoľvek inej príčiny zdravotného postihnutia, alebo v dôsledku veku a ktorej stav si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôsobenie služieb, ktoré sú k dispozícii všetkým cestujúcim, jej osobitným potrebám.

Čl.3 Druh dopravy

V zmysle tohto prepravného poriadku vykonáva dopravca pravidelnú autobusovú dopravu v rozsahu:

- 3.1. diaľková autobusová doprava

Čl.4 Rozsah poskytovaných dopravných služieb

- 4.1. Dopravca poskytuje cestujúcim verejnú pravidelnú prepravu osôb podľa príslušných cestovných poriadkov z miesta nástupu do miesta výstupu.
- 4.2. Dopravca poskytuje v rámci verejnej pravidelnej dopravy osôb zároveň prepravu príručnej batožiny, cestovnej batožiny a zvierat, ktorých prepravu Dopravca v tomto prepravnom poriadku výslovne nezakazuje.
- 4.3. Dopravca poskytuje cestujúcim aj ďalšie služby spojené s prepravou osôb uvedené v tomto prepravnom poriadku, najmä služby súvisiace s:
 - a. právami cestujúcich,
 - b. nárokmi cestujúcich z prípadne spôsobenej škody,
 - c. právami z neuskutočnenej alebo nedokončenej prepravy d. osobitnými právami vybranej skupiny cestujúcich
 - e. uplatňovaním práv cestujúcich u Dopravcu.

Čl.5 Zmluva o preprave osôb

- 5.1. Zmluva o preprave osôb je uzavretá zaplatením cestovného podľa príslušnej tarify cestujúcim. Potvrdením o uzavretí zmluvy o preprave osôb a dokladom o zaplatení cestovného je cestovný lístok.
- 5.2. Zmluvou o preprave osôb vzniká cestujúcemu právo, aby ho Dopravca prepravil do miesta určenia riadne a včas v súlade s týmto prepravným poriadkom.
- 5.3. Dopravca je oprávnený v prípade, že povolená kapacita vozidla nedovoľuje prepravu všetkých cestujúcich, pripravených na zastávke na trase autobusovej linky v čase odchodu autobusu, prednostne prijať na prepravu cestujúceho s vopred zakúpeným cestovným lístkom (a prípadne miestenkou) a cestujúceho, pre ktorého je podľa prepravného poriadku vyhradené miesto v autobuse, teda zdravotne postihnutú osobu, osobu so zníženou pohyblivosťou a ďalej osoby staršie, tehotné ženy a rodičov s malými deťmi.
- 5.4. Na povinne miestenkových spojoch má dopravca Prepravnú povinnosť voči cestujúcim s miestenkami zakúpenými pred nastúpením do autobusu vo výdajni cestovných lístkov alebo elektronicky. Cestujúceho bez miestenky môže Dopravca na nástupnej zastávke prijať na prepravu, ak autobus nie je plne obsadený cestujúcimi s miestenkami, ani neboli vopred predané miestenky na všetky sedadlá v autobuse a cestujúci zaplatí cestovné vrátane miestenkového príplatku vodičovi alebo inému oprávnenému zamestnancovi Dopravcu, najskôr však v čase plánovaného odchodu autobusu.

Čl.6 Základné povinnosti Dopravcu

- 6.1. Dopravca prevádzkuje prepravu osôb v súlade s udelenými povoleniami, dopravnými licenciami v súlade so zák. č. 56/2012 Z.z. a Nar. č. 181/2011.
- 6.2. 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, o cestujúcich a o náklad v rozsahu poskytovaných dopravných služieb,
 - d. zabezpečiť, aby v každom prevádzkovanom vozidle bol doklad o udelenom povolení alebo o licencií Spoločenstva podľa zák. č. 56/2012 Z.z.,
 - e. zabezpečiť, aby prevádzkované vozidlá parkovali a garážovali v priestoroch technickej základne alebo v priestoroch určených obcou na tento účel,
 - f. zamestnávať ako vedúceho dopravy len osobu, ktorá má osvedčenie o odbornej spôsobilosti,
 - g. byť poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkovaním cestnej dopravy a činnosťou osádok vozidiel cestujúcim, odosielateľom a príjemcom vecí a tretím osobám.
- 6.3. Dopravca je povinný plniť Prepravnú povinnosť.
- 6.4. Dopravca je povinný zverejniť tarifu na svojom webovom sídle a zabezpečiť, aby sa aspoň základné údaje sprístupnili verejnosti v cestovnom poriadku, a ak je to možné, aj v priestoroch autobusovej stanice a v autobusoch, a aby osádka autobusu a revízori boli schopní informovať cestujúcich o sadzbách a ostatných cenách pred začatím prepravy a počas nej.
- 6.5. Dopravca je povinný zverejniť cestovný poriadok a jeho zmenu v dostatočnom predstihu najneskôr 10 dní pred začiatkom jeho platnosti na svojom webovom sídle, na autobusových staniach a zastávkach, prípadne aj iným vhodným spôsobom.
- 6.6. Dopravca je povinný vydať cestujúcemu cestovný lístok, resp. ho zaevidovať v elektronickom systéme, ak sa na zaplatenie cestovného lístka použilo elektronické médium.
- 6.7. Dopravca je ďalej povinný:
 - a. prevádzkovať dopravu prostredníctvom osôb, ktoré sú odborne a zdravotne spôsobilé a majú platné oprávnenie na vedenie daného typu vozidla,
 - b. používať vozidlá v predpísanom technickom stave,
 - c. každé vozidlo určené na prepravu cestujúcich riadne a zreteľne označiť obchodným menom Dopravcu, názvom výstupnej (a v prípade potreby aj nástupnej) stanice (zastávky),
 - d. zreteľne označiť oprávnené osoby, ktoré majú právo dávať cestujúcim pokyny na zachovanie bezpečnosti a plynulosti dopravy (vodič autobusu, dispečer, revízor),
 - e. starať sa v čo najvyššej možnej miere o bezpečnosť, pohodlie a nerušenú prepravu cestujúcich, príručnej batožiny, cestovnej batožiny a zvierat v súlade s týmto prepravným poriadkom,
 - f. v prípade dopravnej nehody sa bezodkladne postarať o bezpečnosť cestujúcich, a zabezpečiť im čo najvyššie pohodlie v súlade s týmto prepravným poriadkom,
 - g. vytvoriť podmienky pre plynulú a komfortnú prepravu zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou v súlade s týmto prepravným poriadkom,

- h. zabezpečiť prístupnosť prepravného poriadku, tarify, cestovných poriadkov, výňatku z tohto prepravného poriadku, týkajúceho sa práv cestujúcich, ako aj ďalších informácií potrebných pre cestujúcich na webovom sídle Dopravcu,
- i. označiť trvalo zriadenú zastávku značkou, názvom zastávky, ktorej vozidlá v zastávke zastavujú a zastávkovým cestovným poriadkom (s výnimkou výstupnej konečnej zastávky),
- j. v súlade s týmto prepravným poriadkom umožniť cestujúcim uplatňovať svoje práva vyplývajúce z meškania spoja, prerušenia cesty alebo nedokončenia cesty.

Čl. 7 Práva Dopravcu

- 7.1. Dopravca je oprávnený požadovať od cestujúcich úhradu cestovného lístka za vykonanie prepravy vo výške v súlade s príslušnou tarifou a vo forme podľa tohto prepravného poriadku.
- 7.2. Dopravca je oprávnený prostredníctvom vodiča alebo iného člena osádky autobusu, revízora alebo zamestnanca povereného organizáciou prepravy (ďalej len "dispečer") dávať pokyny a príkazy cestujúcim na účel zaistenia ich bezpečnosti alebo bezpečnosti a plynulosti cestnej premávky, ktorí sú povinní ich uposlúchnuť.
- 7.3. 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 zľavovým preukazom,
 - b. správanie cestujúceho vzbudzuje obavu o bezpečnosť, život alebo zdravie vodiča alebo ostatných cestujúcich,
 - c. cestujúci znečisťuje alebo poškodzuje vozidlo Dopravcu,
 - d. cestujúci má v úmysle prepraviť batožinu alebo zvierá, 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 alebo návykových alebo psychotropných látok,
 - f. cestujúci vo vozidle požíva akékoľvek jedlo alebo nápoje,
 - g. cestujúci svojim hlasovým prejavom, písaním, reprodukovaním hudby alebo iných zvukov alebo inými prejavmi pôsobí rušivo na vodiča alebo ostatných cestujúcich,
 - h. 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,
 - i. cestujúci napriek upozorneniu vodiča alebo inej oprávnenej osoby nerešpektuje akékoľvek ustanovenie tohto prepravného poriadku.
- 7.4. V prípadoch podľa bodu 7.3. 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 7.3. vylúčený z prepravy, nemá nárok na náhradu cestovného za nevykonanú časť prepravy ani na vrátenie zaplateného cestovného.
- 7.5. Dopravca je oprávnený odmietnuť prepravu cestujúceho, čakajúceho na prepravu na zastávke, aj v prípade, že povolená kapacita vozidla je už naplnená.
- 7.6. Dopravca je oprávnený prostredníctvom poverených osôb, ktoré svoje poverenie preukazujú preukazom alebo odznakom s označením Dopravcu – revízorov, kedykoľvek počas výkonu prepravy skontrolovať úhradu cestovného cestujúcim

Čl.8 Základné práva a povinnosti cestujúceho

- 8.1. Cestujúci, ktorý splní podmienky stanovené prepravným poriadkom a tarifou, má právo, aby ho dopravca bezpečne, riadne a včas podľa cestovného poriadku prepravil do cieľovej zastávky. Osoba mladšia ako 6 rokov nie je oprávnená cestovať bez sprievodu osoby staršej ako 10 rokov. Ak cestuje osoba staršia ako 10 rokov, považuje sa za rozumovo a vôľovo dostatočne vyspelú na uzatvorenie zmluvy o preprave osôb.
- 8.2. Cestujúci má právo na prepravu príručnej batožiny, a ak to umožňujú prepravné podmienky, aj cestovnej batožiny a zvierat podľa tohto prepravného poriadku.
- 8.3. Cestujúci má právo na informácie o podmienkach prepravy, ktoré mu je povinný poskytnúť vodič autobusu alebo iný oprávnený zamestnanec Dopravcu.
- 8.4. Cestujúci má právo na miesto podľa miestenky kúpenej pred nastúpením do autobusu, ak je pripravený na prepravu najneskôr päť minút pred odchodom autobusu z východiskovej zastávky alebo v čase nastupovania do autobusu na zastávke po trase.
- 8.5. Ak nie je ďalej ustanovené inak, platí, že ak sa doprava neuskutočnila, má cestujúci právo na vrátenie zaplateného cestovného. Ak sa preprava uskutočnila s oneskorením má cestujúci právo na primeranú zľavu z cestovného.
- 8.6. Ak nie je ďalej ustanovené inak, platí, že ak sa niektorý spoj zruší alebo ak sa preprava na ňom preruší alebo zastaví, cestujúci s platným cestovným lístkom má prednostné právo na náhradnú prepravu do zastávky, po ktorú zaplatil cestovné, iným spojom tej istej autobusovej linky alebo iným spojom inej autobusovej linky toho istého Dopravcu. Ak to nie je možné v ten istý deň, cestujúci má právo na bezplatnú prepravu späť do východiskovej zastávky a na vrátenie cestovného.
- 8.7. Cestujúci je povinný dodržiavať ustanovenia tohto prepravného poriadku, tarify a pokyny oprávnených zamestnancov Dopravcu. Cestujúci je povinný riadiť sa pokynmi Dopravcu, zverejnenými vo forme nápisov alebo piktoqramov v a na vozidle (pokyny k nástupu a výstupu, držaniu sa a pod.).
- 8.8. Cestujúci je povinný správať sa tak, aby svojim konaním neohrozoval bezpečnosť ani plynulosť prepravy a bezpečnosť, život a zdravie vodiča a ostatných cestujúcich, nepoškodzoval vozidlo a priestor autobusovej stanice, zastávky či prístrešku pri čakaní na autobus.
- 8.9. Cestujúci je povinný udržiavať čistoť a poriadok v autobuse aj v priestore autobusovej stanice, zastávky či prístrešku.
- 8.10. V autobuse, na autobusovej zastávke a prístrešku platí prísny zákaz fajčiť.
- 8.11. V prípade, že Cestujúci svojim konaním spôsobí škodu na majetku Dopravcu, je povinný Dopravcovi túto škodu nahradiť v súlade s ust. §420 a nasl. zák. č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka. V prípade spôsobenia škody Dopravcovi, je Cestujúci povinný preukázať sa na výzvu oprávneného pracovníka Dopravcu občianskym preukazom a umožniť Dopravcovi zaznamenať si jeho osobné údaje pre účely uplatňovania náhrady škody zo strany Dopravcu.
- 8.12. Počas prepravy vo vozidle Dopravcu je zakázané:
 - a. rušiť vodiča a komunikovať s ním pri výkone dopravy,

- b. zdržiavať sa na mieste, kde bráni vodičovi vo výhľade z vozidla,
- c. vstupovať do priestoru vozidla vyhradeného pre vodiča,
- d. fajčiť vo vozidle, konzumovať vo vozidle akékoľvek potraviny a nápoje, e. prepravovať vo vozidle veci v rozpore s týmto prepravným poriadkom,
- f. reprodukovať hudbu, vydávať zvuky, písať alebo hrať na hudobnom nástroji alebo sa správať akokoľvek hlučne,
- g. nastupovať a vystupovať mimo vyznačené zastávky

Čl. 9 Osobitné práva cestujúcich

- 9.1. Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na diaľkovú dopravu, ak plánovaná vzdialenosť dopravy (dopravná trasa) je kratšia ako 250 km.
- 9.2. Ak Dopravca odôvodnene očakáva zrušenie alebo meškanie odchodu spoja pravidelnej dopravy z autobusovej stanice alebo zastávky o viac ako 120 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.
- 9.3. Ak Dopravca neponúkne cestujúcemu na výber možnosti uvedené v bode 9.2., Cestujúci má právo na náhradu vo výške 50 % z ceny zakúpeného cestovného lístka, a to popri náhrade uvedenej v bode 9.2. 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.
- 9.4. Ak sa pravidelná doprava zruší alebo pri odchode z autobusovej zastávky omešká o viac ako 120 minút, cestujúci má právo na pokračovanie alebo náhradu ceny cestovného lístka od Dopravcu tak, ako sa uvádza v bode 9.2.
- 9.5. 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.
- 9.6. Náhrada ustanovená v bode 9.2. písm. (b) a v bode 9.3. sa vyplatí do 14 dní odo dňa doručenia žiadosti cestujúceho o vyplatenie takejto náhrady Dopravcovi. 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 takéhoto lístka. Vyplatenie náhrady sa uskutoční primárne v hotovosti, resp. inou formou výlučne so súhlasom cestujúceho.
- 9.7. 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.
- 9.8. Ak cestujúci zmeškajú podľa cestovného poriadku nadväzné dopravné 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.
- 9.9. Dopravca, prípadne správca autobusovej stanice, zabezpečí, aby zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou dostali povinné informácie stanovené v bodoch 9.7. a 9.8. v prístupných formátoch.
- 9.10. Ak je to možné, a pokiaľ o to cestujúci požiadal a poskytol Dopravcovi potrebné kontaktné údaje, informácie uvádzané v bodoch 9.7. a 9.8. sa poskytujú elektronickými prostriedkami všetkým cestujúcim vrátane tých, ktorí odchádzajú z autobusových zastávok, v časovom intervale uvedenom v bode 9.7.
- 9.11. Pri ceste, ktorej plánovaná dĺžka je viac ako tri hodiny, Dopravca v prípade zrušenia alebo meškania odchodu spoja pravidelnej dopravy z autobusovej stanice, presahujúceho viac ako 90 minút, Cestujúcemu bezplatne ponúkne:
 - a. menšie občerstvenie, jedlo alebo občerstvenie primerané času čakania alebo meškania, ak je k dispozícii v autobuse alebo na autobusovej stanici alebo ho možno primeraným spôsobom dodať;
 - b. hotelovú izbu alebo iné ubytovanie, ako aj pomoc pri zabezpečovaní dopravy medzi autobusovou stanicou a miestom ubytovania v prípadoch, ak sa cestujúci musí ubytovať na jednu alebo viac nocí. Celkové náklady na ubytovanie na každého Cestujúceho sú maximálne 30 EUR za noc a maximálne 60 EUR celkovo (najviac Dopravca uhradí dve noci), pričom táto suma nezahŕňa dopravu z autobusovej stanice na miesto ubytovania a späť. Cestujúci nemá nárok na hotelovú izbu alebo iné ubytovanie podľa tohto ustanovenia, ak zrušenie alebo meškanie spoja zapríčinili závažné poveternostné podmienky alebo prírodné katastrofy, ktoré ohrozujú bezpečnú prevádzku autobusu.
- 9.12. Ustanovenia bodov 9.2. – 9.6. a 9.11. sa nevzťahujú na cestujúcich s otvorenými cestovnými lístkami, pokiaľ nie je určený čas odchodu, s výnimkou cestujúcich, ktorí sú držiteľmi predplateného alebo časového cestovného lístka.

Čl. 10 Práva cestujúcich so zníženou pohyblivosťou a zdravotne postihnutých osôb (osobitná skupina cestujúcich)

- 10.1. Cestujúci so zdravotným postihnutím a cestujúci so zníženou pohyblivosťou majú právo na vyhradené miesto vo vozidle Dopravcu.
- 10.2. Zdravotne postihnuté osoby, ktoré na pomoc používajú vodiaceho psa, majú právo na prepravu spolu s vodiacim psom, označeným pre tento účel postrojom bielej farby s červeným krížom alebo bezpečnostnými oranžovými pruhmi. Vodiaci pes sa prepravuje bezodplatne.
- 10.3. Ak nie je ďalej uvedené inak, Dopravca nie je oprávnený odmietnuť prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok alebo miestenku, alebo nastúpiť osobe z dôvodu akéhokoľvek zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti a nie je oprávnený požadovať za cestovné lístky alebo rezervácie zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou dodatočné príplatky.
- 10.4. Dopravca môže odmietnuť prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nastúpiť osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti:

- a. aby splnil príslušné bezpečnostné požiadavky ustanovené medzinárodným právom, právom Únie alebo vnútroštátnym právom alebo aby splnili zdravotné a bezpečnostné požiadavky ustanovené príslušnými orgánmi;
 - b. ak konštrukcia vozidla alebo infraštruktúra vrátane vybavenia autobusových zastávok a staníc fyzicky znemožňujú nástup, výstup alebo prepravu zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou bezpečným alebo z hľadiska prevádzky uskutočniteľným spôsobom.
- 10.5. Ak Dopravca odmietne prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok alebo miestenku alebo nastúpiť osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti na základe dôvodov uvedených v bode 10.4., táto osoba môže požiadať, aby ju sprevádzala iná osoba, ktorú si sama zvolí a ktorá je schopná poskytnúť pomoc, ktorú zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou vyžaduje, aby sa prestali uplatňovať dôvody uvedené v bode 10.4. Takáto sprevádzajúca osoba sa prepravuje bezplatne a podľa možnosti sa usadí vedľa zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou.
- 10.6. Ak Dopravca uplatňuje bod 10.4., bezodkladne informuje zdravotne postihnutú osobu alebo osobu so zníženou pohyblivosťou o dôvodoch jeho uplatnenia a na základe jej žiadosti písomne informuje dotknutú osobu do piatich pracovných dní odo dňa požiadania.

Čl. 11 Predaj cestovných lístkov, kontrola cestovných lístkov

- 11.1. Cestovný lístok je potvrdením o uzatvorení zmluvy o preprave osôb a o zaplatení cestovného. Cestovný lístok v papierovej podobe obsahuje obchodné meno dopravcu, jeho identifikačné číslo a daňové identifikačné číslo, druh cestovného lístka, čas jeho platnosti, prevádzkový rozsah a sumu zaplateného cestovného.
- 11.2. Dopravca v pravidelnej autobusovej preprave vydáva cestovné lístky na jednotlivú cestu – jednorazové alebo časové cestovné lístky.
- 11.3. Cestovné lístky na jednotlivú cestu vydáva Dopravca ako základné, zľavnené a osobitné.
- 11.4. Cestovný lístok môže byť zakúpený aj elektronicky, formou odrátania ceny lístka z vydanej čipovej karty, ktorú cestujúcim vydáva Dopravca. Typy cestovných lístkov a výšku cestovného určuje tarifa.
- 11.5. Dopravca predáva všetky cestovné lístky jednak priamo v autobuse pred samotným vykonaním prepravy a jednak sám alebo prostredníctvom autorizovaných predajcov vopred na určených miestach alebo elektronickou formou.
- 11.6. Jednorazové cestovné lístky je možné vopred rezervovať buď elektronicky na webovom sídle Dopravcu alebo telefonicky na telefónnych číslach uvedených na webovom sídle Dopravcu. Cestujúci, ktorý má rezervovaný cestovný lístok, je povinný dostaviť sa na autobusovú zastávku, z ktorej má plánovaný odchod, najneskôr 5 minút pred plánovaným odchodom autobusu, inak môže byť jeho rezervácia zrušená a cestovný lístok môže byť predaný inému cestujúcemu.
- 11.7. Dopravca určí v cestovnom poriadku alebo iným vhodným spôsobom, ktoré spoje sú povinne miestenkové. Miestenky na povinne miestenkové spoje si cestujúci môže zakúpiť jednak u autorizovaných predajcov cestovných lístkov osobne alebo elektronicky alebo priamo u vodiča. Rezervácia miestieniek sa riadi bodom 11.7.
- 11.8. Právo na rezervované miesto zaniká, ak Cestujúci nevyužije miestenku do okamihu odchodu spoja, na ktorý má miestenku zakúpenú.
- 11.9. Cestujúci, ktorý nenastúpi na spoj, do ktorého má zakúpenú miestenku, nemá nárok na vrátenie ceny cestovného lístka a miestenky.
- 11.10. Ak si cestujúci zakúpi cestovný lístok vopred, je povinný preukázať sa cestovným lístkom a prípadným dokladom o zľave pri nástupe do autobusu bez nutnosti ďalšej výzvy Dopravcu.
- 11.11. Jednorazový cestovný lístok oprávňuje cestujúceho na prepravu na jednej ceste z nástupnej do výstupnej zastávky.
- 11.12. Časový cestovný lístok zakladá právo cestujúceho na neobmedzený počet ciest na trase určenej v časovom cestovnom lístku v časovom rozpätí uvedenom v časovom cestovnom lístku.
- 11.13. Jednorazový cestovný lístok, vydaný bez uvedenia mena, je po nastúpení do vozidla neprenosný. Cestujúci nie je oprávnený po nastúpení do autobusu odovzdať tento cestovný lístok inej osobe. Časový cestovný lístok je neprenosný. Ak bol cestovný lístok vydaný na meno, môže tento použiť iná osoba len s výslovným súhlasom Dopravcu alebo oprávneného zamestnanca Dopravcu.
- 11.14. Dopravca je oprávnený neuznať platnosť poškodeného cestovného lístka a platnosť poškodenej vydanéj čipovej karty, ak údaje na lístku / čipovej karte nie sú dobre čitateľné.
- 11.15. Zľavnený a osobitný cestovný lístok sa považuje za platný len v spojení s platným preukazom na zľavu cestovného. Právo na zľavu cestovného preukazuje cestujúci vodičovi osobitným preukazom. V prípade pochybností o vzniku nároku na zľavu cestovného, je Dopravca, alebo oprávnený zamestnanec Dopravcu, oprávnený požadovať od Cestujúceho ďalšie doklady na preukázanie nároku na zľavu.
- 11.16. Cestujúci je povinný presvedčiť sa pri preberaní cestovného lístka, či mu bol vydaný podľa jeho údajov, najmä či zaplatené cestovné zodpovedá cene vyznačenej na cestovnom lístku; na neskoršiu reklamáciu Cestujúceho Dopravca neprihliada.
- 11.17. Cestujúci je sám zodpovedný za stratu alebo poškodenie cestovného lístka, Dopravca neposkytuje náhradu za stratené alebo poškodené cestovné lístky, ktoré sú nepoužiteľné.
- 11.18. Kontrolu úhrady cestovného má právo vykonávať oprávnený zamestnanec Dopravcu - vodič autobusu alebo iná oprávnená osoba – revízor, ktorý sa preukazuje identifikačným preukazom alebo odznakom.
- 11.19. Cestujúci je povinný na vyzvanie oprávneného pracovníka Dopravcu, kedykoľvek počas prepravy a pri vystupovaní z autobusu, preukázať sa platným cestovným lístkom a nárokom na zľavu cestovného.
- 11.20. Cestujúci, ktorý sa na vyzvanie podľa odseku oprávneného pracovníka Dopravcu nepreukáže platným cestovným lístkom alebo nepreukáže nárok na zľavu cestovného, je povinný zaplatiť dopravcovi základné cestovné z východiskovej zastávky kontrolovaného spoja do cieľovej zastávky a sankčnú úhradu za cestovanie bez platného cestovného lístka. Výšku sankcií určuje tarifa.
- 11.21. Ak cestujúci nezaplatí požadované cestovné a/alebo sankčnú úhradu oprávnenému zamestnancovi Dopravcu priamo vo vozidle, cestujúci je povinný oprávnenému zamestnancovi Dopravcu oznámiť a preukázať svoje osobné údaje, potrebné na vymáhanie cestovného a úhrady. Dokladom na preukázanie osobných údajov je výlučne občiansky preukaz, pas alebo preukaz povolenia k pobytu cudzinca. Ak sa cestujúci nemôže alebo nechce preukázať svoje osobné údaje, je povinný strieť potrebné úkony spojené s privolaním polície a zistením jeho totožnosti.
- 11.22. Dopravca je oprávnený požadovať od cestujúceho tieto osobné údaje, potrebné na vymáhanie cestovného a sankčnej úhrady za cestovanie bez platného cestovného lístka: meno a priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého bydliska, číslo občianskeho preukazu, cestovného pasu, prípadne iného dokladu totožnosti, v prípade neplnoletého cestujúceho aj osobné údaje v danom rozsahu zákonného zástupcu cestujúceho.

Čl. 12 Preprava batožiny a zvierat

- 12.1. Cestujúci má právo na prepravu príručnej batožiny a v prípade, že to umožňujú kapacitné a prevádzkové podmienky, aj na prepravu cestovnej batožiny a domácich zvierat.
- 12.2. Príručnú batožinu prepravuje Dopravca spoločne s cestujúcim, ktorý je oprávnený prepravovať vo vozidle najviac 2 kusy príručnej batožiny, ak vodič neurčí inak. Vzhľadom na to, že príručná batožina je po celú dobu prepravy prepravovaná spolu s cestujúcim, Dopravca nezodpovedá za jej stratu, poškodenie alebo odcudzenie, ibaže by poškodenie bolo spôsobené okolnosťami, ktoré majú pôvod v prevádzke.
- 12.3. Príručnou batožinou je:
 - a. vec, ktorú možno ľahko, rýchle a bezpečne naložiť a umiestniť vo vozidle, ak neohrozuje bezpečnosť a zdravie ostatných cestujúcich, a plynulosť prepravy,
 - b. domáce zvieratá podľa podmienok uvedených v tomto článku,
- 12.4. Detský kočík je možné prepravovať len s vedomím vodiča. Prepravu viacerých detských kočíkov posúdi vodič autobusu.
- 12.5. Príručná batožina sa prepravuje na mieste k tomu určenom tak, aby neohrozovala ani neobmedzovala vodiča ani ostatných cestujúcich.
- 12.6. Výška úhrady za prepravu príručnej batožiny je určená v tarife. Dopravca je povinný vydať cestujúcemu doklad o zaplatení úhrady za prepravu príručnej batožiny.
- 12.7. Cestovná batožina sa prepravuje oddelene od cestujúceho. Cestovná batožina je všetko, čo nie je príručnou batožinou a zároveň nie je vylúčené z prepravy. Za oddelenú prepravu sa považuje preprava batožín uložených na mieste určenom Dopravcom mimo priestoru vozidla, určeného na prepravu cestujúcich alebo v tomto priestore, ale na takom mieste, že cestujúci nemá možnosť na svoju batožinu dohliadať.
- 12.8. Ako batožinu môže cestujúci vziať so sebou drobné domáce zvieratá, pokiaľ tomu nebránia osobitné predpisy, ak ich preprava nespôsobuje nepohodlie ostatných cestujúcich, neohrozuje ich zdravie alebo bezpečnosť a nemá vplyv na bezpečnosť a plynulosť prepravy. Zvieratá sa môžu prepravovať zásadne len v uzavretých klietkach, košoch alebo iných vhodných schránkach s nepriepustným dnom. Pre prepravu schránok so zvieratami platia ustanovenia o preprave batožín.
- 12.9. Bez schránky je možné prepravovať psa, ktorý má bezpečný náhubok a drží sa na krátkej vŕdzke. V jednom vozidle sa smie prepravovať najviac jeden pes bez schránky. V čase dopravnej špičky alebo v prípade zaplnenia miest na sedenie môže byť preprava psa bez schránky odmietnutá. Ustanovenie tohto odseku s výnimkou prvej vety sa nevzťahuje na psov sprevádzajúcich zdravotne postihnuté osoby.
- 12.10. Vodič vozidla určí, či sa batožina prepraví ako príručná batožina alebo ako cestovná batožina, mimo priestoru pre cestujúcich. Ak vodič určí ako miesto prepravy batožiny batožinový priestor, je cestujúci povinný upozorniť na osobitnú povahu batožiny, najmä na jej obsah a hodnotu, a ak vyžaduje, aby sa s ňou určitým spôsobom zaobchádzalo alebo aby sa ukladala v určitej polohe. Cestujúci nie je oprávnený prepravovať v cestovnej batožine peniaze, šperky a iné cennosti v hodnote vyššej ako 50 Eur.
- 12.11. Za prepravu cestovnej batožiny je Cestujúci povinný zaplatiť dovoznú vo výške určenej tarifou. Dopravca je povinný vydať Cestujúcemu doklad o zaplatení dovozného, ktorým je v prípade cestovnej batožiny batožinový lístok.
- 12.12. Ak existuje podozrenie, že batožina nespĺňa podmienky stanovené týmto prepravným poriadkom alebo tarifou, je vodič vozidla oprávnený presvedčiť sa v prítomnosti Cestujúceho o obsahu batožiny. Ak Cestujúci odmietne preskúmanie batožiny alebo ak sa pri jej preskúmaní zistí, že je z prepravy vylúčená, cestujúci je povinný vylúčené veci z autobusu odstrániť. Ak cestujúci neposlúchne pokyn vodiča na odstránenie vecí, odstránenie batožiny zabezpečí vodič. V takomto prípade môže vodič vylúčiť z ďalšej cesty bez nároku na vrátenie zaplateného cestovného a dovozného.
- 12.13. Dopravca zodpovedá za škodu, ktorá vznikla na cestovnej batožine prepravovanej oddelene od cestujúceho v čase od jej prevzatia do jej vydania po skončení prepravy cestujúceho. Ak bola škoda spôsobená cestujúcim, vadnosťou batožiny, jej obalu alebo balenia, osobitnou povahou batožiny alebo okolnosťou, ktorú dopravca nemohol odvrátiť, alebo preto, že cestujúci neupozornil vodiča na potrebu osobitného nakladania s batožinou, dopravca za škodu nezodpovedá. Rovnako dopravca nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla na opustenej batožine.
- 12.14. Pri strate alebo zničení cestovnej batožiny prepravovanej oddelene od cestujúceho je dopravca povinný nahradiť cenu, ktorú mala stratená alebo zničená batožina v čase, keď bola prevzatá na prepravu za základné dovoznú, najviac však do výšky 300,- EUR za jeden kus batožiny. Okrem toho je povinný znášať dovoznú, ktoré cestujúci zaplatil za stratenú alebo zničenú cestovnú batožinu.
- 12.15. V diaľkovej a medzinárodnej doprave v prípade, že cestujúci prepravuje batožinu, ktorej hodnota je vyššia ako 300,- Eur a túto skutočnosť pri vybavovaní uvedie, má možnosť zaplatiť vyššie dovoznú podľa hodnoty jednotlivkej batožiny určenej cestujúcim za batožinu v diaľkovej a medzinárodnej doprave. V týchto prípadoch je výška ručenia dopravcu v prípade poškodenia, resp. straty batožiny odvodená od dokladovanej výšky dovozného za jednotlivý kus batožiny, pričom ak je prepravná trasa dlhšia ako 250 km, maximálna hodnota náhrady škody je určená vo výške 1.200,- Eur za jeden kus batožiny.
- 12.17. Z prepravy sú vylúčené:
 - a. nebezpečné veci,
 - b. veci, preprava ktorých je zakázaná právnymi predpismi,
 - c. zbrane, s výnimkou strelných zbraní príslušníkov ozbrojených síl a polície,
 - d. veci, ktoré môžu ohroziť bezpečnosť alebo plynulosť prepravy alebo poškodiť, či znečistiť ostatných cestujúcich alebo vozidlo, e. veci, ktoré svojím zápachom, odpudzujúcim vzhľadom alebo z iného dôvodu by mohli byť cestujúcim na ťarchu.

Čl. 13 Preprava autobusových zásielok

- 13.1. Dopravca môže v prípade, že to umožňuje kapacita batožinového priestoru vozidla a prevádzkové možnosti vozidla, a zároveň ich preprava neohrozuje bezpečnosť alebo plynulosť prepravy, prevziať na prepravu pri pravidelnej verejnej preprave osôb aj zásielky, ktoré sa prepravujú bez súčasnej prepravy osôb (ďalej len „autobusové zásielky“).
- 13.2. Autobusové zásielky prepravca prepraví za podmienky uvedenej v bode 13.1., ak spĺňajú podmienky pre prijatie batožiny v zmysle čl. 12.
- 13.3. Preprava autobusovej zásielky sa uskutoční na základe požiadavky osoby, pripravenej na autobusovej zastávke v čase najneskôr 10 minút pred odchodom autobusu. Prepravná zmluva je uzatvorená prevzatím autobusovej zásielky na prepravu vodičom autobusu a zaplatením prepravného podľa príslušnej tarify. Dokladom o uzavretej prepravnej zmluve je osobitný prepravný doklad.
- 13.4. Odosielateľ autobusovej zásielky je povinný bezodkladne po odovzdaní prepravného dokladu skontrolovať údaje v nej uvedené, najmä výšku prepravného; na neskoršie reklamácie Dopravca neprihliadne.

- 13.5. Odosielateľ je povinný označiť autobusovú zásielku adresou prijímateľa a odosielateľa a zastávkou, do ktorej má byť doručený a zabezpečiť, aby autobusová zásielka bola v určenej zastávke vyzdvihnutá prijímateľom v čase plánovaného prízjazdu autobusu. Za prevzatie autobusovej zásielky oprávnenou osobou zodpovedá v plnom rozsahu jej odosielateľ.
- 13.6. V prípade neprevzatia autobusovej zásielky na určenej zastávke oprávnenou osobou, je Dopravca oprávnený zásielku uložiť v mieste svojho sídla alebo v mieste na tom určenom a vyzvať odosielateľa na jej vyzdvihnutie v lehote najneskôr do 14 dní odo dňa uloženia zásielky. Ak si odosielateľ v tejto lehote zásielku nevyzdvihne, je Dopravca oprávnený zásielku zlikvidovať.

Čl. 14 Dopravné nehody a iné mimoriadne udalosti počas prepravy

- 14.1. Mimoriadnymi udalosťami počas prepravy sú najmä:
 - a. dopravná nehoda vozidla,
 - b. požiar vo vozidle,
 - c. úraz alebo náhle ochorenie, pri ktorom je ohrozený život alebo zdravie cestujúceho, pracovníka Dopravcu alebo iných osôb,
 - d. nepredpokladané prerušenie dopravy, ktoré trvá dlhšie než 30 minút.
- 14.2. Ak cestujúci zistí, že je ohrozená bezpečnosť, život a zdravie cestujúcich, je povinný na túto skutočnosť upozorniť vodiča.
- 14.3. Pri mimoriadnej udalosti je vodič povinný zastaviť vozidlo a vykonať opatrenia, aby nebola ohrozená bezpečnosť dopravy na mieste mimoriadnej udalosti.
- 14.4. Vodič je povinný nahlásiť mimoriadnu udalosť bezodkladne Dopravcovi podľa interných predpisov a poskytnúť nevyhnutnú pomoc cestujúcim, postarať sa o ich bezpečnosť, v prípade potreby zabezpečiť prízjazd záchrannej zdravotnej služby a zotrvať na mieste do príchodu dopravného dispečera alebo iného oprávneného zástupcu Dopravcu.
- 14.5. Ak pri mimoriadnej udalosti došlo k úrazu, zraneniu, poškodeniu zdravia alebo usmrteniu osôb, k škode na vozidle alebo vybavení vozidla, resp. na inom majetku Dopravcu alebo Cestujúcich, je dotknutá osoba povinná poskytnúť Dopravcovi všetky údaje potrebné na riadne prešetrenie mimoriadnej udalosti.
- 14.6. Poškodený Cestujúci je povinný o vzniku a odhadovanej výške škody bezodkladne informovať vodiča autobusu a oznámiť mu údaje potrebné na prešetrenie vzniku škody, vrátane rozsahu škody a identifikačných údajov cestujúceho.
- 14.7. Dopravca zabezpečí náhradnú dopravu do cieľovej zastávky iným vozidlom bezodplatne.
- 14.8. Cestujúci, ktorí utrpeli v dôsledku osobitnej povahy dopravy zranenie, majú nárok na náhradu spôsobenej škody na zdraví v súlade s ust. 427 a nasl. Občianskeho zákonníka a zák. č. 437/2004 Z. z. o náhrade za bolesť a náhrade za sťaženie spoločenského uplatnenia (ďalej len „zák. č. 437/2004“ Z.z.).
- 14.9. Pozostalí po zomrelých Cestujúcich, ktorých smrť bola spôsobená osobitnou povahou prevádzky dopravy, majú v súlade s príslušnými aplikovateľnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka právo na náhradu ujmy v prípade smrti, vrátane náhrady primeraných výdavkov na pohreb.
- 14.10. Cestujúci, ktorým v dôsledku osobitnej povahy dopravy vznikla škoda na prepravovaných príručnej batožine, majú nárok na jej náhradu v súlade s ust. § 427 a nasl. Občianskeho zákonníka. Ak cestujúcim vznikla škoda na prepravovanej cestovnej batožine, majú nárok na náhradu škody podľa bodov 12.14. – 12.16. tohto prepravného poriadku.
- 14.11. Výška náhrady škody sa vypočíta v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zák. č. 437/2004 Z. z.
- 14.12. V prípade nehody v dôsledku prevádzky autobusu Dopravca zabezpečí primeranú a náležitú pomoc v súvislosti s okamžitými praktickými potrebami cestujúcich po nehode. Takáto pomoc zahŕňa v prípade potreby ubytovanie, jedlo, oblečenie, dopravu a uľahčenie prvej pomoci. Poskytnutie akejkoľvek pomoci sa nepovažuje za uznanie zodpovednosti. Celkové náklady na ubytovanie na každého Cestujúceho sú obmedzené na 30 EUR za noc a najviac na dve noci.

Čl. 15 Uplatňovanie práv, reklamácie

- 15.1. Cestujúci uplatňuje u Dopravcu práva a nároky vyplývajúce z tohto prepravného poriadku bez zbytočného odkladu; ak sa práva neuplatnili najneskôr do troch mesiacov odo dňa, kedy mal uplatňovaný nárok vzniknúť, zaniknú. To neplatí v prípade nárokov na náhradu škody na batožine cestujúcich, ktoré môže cestujúci uplatniť u Dopravcu najneskôr do šiestich mesiacov od vzniku škody a v prípade nárokov na náhradu škody na zdraví, ktoré môže cestujúci uplatniť priamo na súde v premlčacej dobe podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
- 15.2. Cestujúci je povinný uplatniť svoje práva a nároky písomnou reklamáciou, v ktorej presne a jasne vymedzí, ktoré jeho práva boli akým spôsobom dotknuté a akú kompenzáciu požaduje a zároveň vznik svojich nárokov primerane odôvodní. Cestujúci je oprávnený doručiť Dopravcovi reklamáciu poštou na adresu jeho sídla alebo osobne vo výdajniach cestovných lístkov Dopravcu a v jeho informačných centrách. Ak sa reklamácia týka služieb vodiča vozidla pri vykonávaní prepravy, je cestujúci oprávnený podať reklamáciu aj priamo u dotknutého vodiča. Ak si cestujúci zakúpil cestovný lístok prostredníctvom sprostredkovateľa, je oprávnený podať reklamáciu aj v mieste sídla sprostredkovateľa, u ktorého si cestovný lístok zakúpil.
- 15.3. Ak cestujúci podáva reklamáciu ústnou formou, spíše oprávnený zamestnanec Dopravcu o podaní reklamácie zápisnicu, ktorú je reklamujúci cestujúci povinný podpísať.
- 15.4. Ak reklamácia nemá náležitosti uvedené v bode 15.2., Dopravca vyzve reklamujúceho cestujúceho na jej doplnenie v lehote nie kratšej ako 7 pracovných dní. Ak reklamujúci cestujúci v určenej lehote reklamáciu doplní, platí, že bola podaná včas. Ak cestujúci reklamáciu v určenej lehote nedoplní a z podanej reklamácie nevyplýva dôvod na uznanie nárokov reklamujúceho, Dopravca reklamáciu odmietne.
- 15.5. Dopravca je povinný najneskôr do 1 mesiaca od prijatia reklamácie informovať reklamujúceho cestujúceho o tom, či je reklamácia opodstatnená, odmietnutá alebo sa stále vybavuje. Oznámenie o konečnom vybavení reklamácie musí Dopravca doručiť reklamujúceho cestujúceho najneskôr do 3 mesiacov od prijatia reklamácie.
- 15.6. Škodu, vzniknutú cestujúceho pri pravidelnej preprave osôb tým, že preprava nebola vykonaná včas (meškanie zavinené Dopravcom dlhšie ako 60 minút), resp. tým, že sa neuskutočnila, je Dopravca pri splnení podmienok uvedených v ods. 1 až 5 tohto článku povinný nahradiť, najviac však do výšky cestovného zaplateného Dopravcovi (§ 763, ods. 1 a 3 Občianskeho zákonníka).
- 15.7. Dopravca vráti zaplatené cestovné, alebo jeho časť za nevyužitý lístok pre jednotlivý jazdu v prípade prerušenia spoja z prevádzkových dôvodov a v prípade meškania spoja zavineného Dopravcom dlhšie ako 60 minút.

- 15.8. Ak sa za vrátený cestovný lístok zasiela poštou, Dopravca má právo zraziť si náklady na poštovné. Pri nevyužití alebo len čiastočnom využití cestovného lístka z viny Dopravcu sa storno poplatok a náklady na poštovné cestujúcim neučtujú.
- 15.9. Ustanovenia v bode 6, 7/ čl. 15 platia aj pre dovozné za batožinu, psa a živé spoločenské zvieratá.

Čl. 16 Osobitné ustanovenia pre medzinárodnú dopravu

- 16.1. Pre medzinárodnú dopravu platia ustanovenia predchádzajúcich článkov primerane, pokiaľ v tomto článku nie je stanovené inak.
- 16.2. Cestujúci je povinný počas medzinárodnej prepravy mať u seba platný cestovný doklad – pas alebo občiansky preukaz podľa toho, aký cestovný doklad vyžaduje krajina, ktorou medzinárodná trasa prechádza a všetky ostatné doklady ktoré oprávňujú cestujúceho na ceste do príslušnej krajiny, ktorou trasa medzinárodnej linky prechádza.
- 16.3. Ak preprava určitého tovaru do zahraničia podlieha osobitným predpisom, za dodržanie týchto predpisov je zodpovedný výlučne cestujúci.
- 16.4. Výška základnej sadzby dopravného za prepravovanú batožinu je stanovená tarifou.

Čl. 17 Záverečné ustanovenia

- 18.1. Tento prepravný poriadok je voči cestujúcim účinný odo dňa jeho zverejnenia na webovom sídle Dopravcu a od tohto dňa sa považuje za súčasť návrhu na uzavretie zmluvy o preprave osôb.
- 18.2. Všetky zmeny a doplnky prepravného poriadku nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na webovom sídle Dopravcu.