

PREPRAVNÝ PORIADOK MESTSKEJ HROMADNEJ DOPRAVY VO ZVOLENE

OBSAH

1. Úvodné ustanovenia
2. Rozsah výkonu pravidelnej prepravy
3. Podmienky na uzatvorenie zmluvy o preprave
4. Práva a povinnosti Dopravcu a cestujúceho
5. Rozsah osobitných práv a povinností vybranej skupiny cestujúcich
6. Rozsah prepravy batožín, živých zvierat, bicyklov, kočíkov a invalidných vozíkov
7. Vylúčenie osôb z prepravy
8. Veci, ktorých preprava je vylúčená, stratené a nájdené veci
9. Meškanie alebo nevykonanie prepravy
10. Mimoriadne udalosti a postup pri zabezpečovaní ochrany cestujúcich
11. Reklamácie, sťažnosti, škoda
12. Kontrola cestovných lístkov
13. Cestovné lístky a ich preukazovanie
14. Záverečné ustanovenia

Dopravca **Slovenská autobusová doprava Zvolen, akciová spoločnosť, Balkán 53, 960 95 Zvolen** vydáva podľa zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 56/2012 Z.z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov, tento prepravný poriadok pre mestskú hromadnú dopravu vo Zvolene (ďalej len ako „Prepravný poriadok“).

Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Tento Prepravný poriadok upravuje podmienky, za ktorých dopravca prepravuje osoby a ich batožiny v rámci dopravného systému mesta Zvolen, pričom sa vzťahuje na mestskú hromadnú dopravu vo Zvolene.
2. Prepravný poriadok podrobne upravuje vzťahy pri vykonávaní mestskej autobusovej dopravy prevádzkovateľom dopravy (ďalej len ako „Dopravca“) a jej účastníkmi, okrem cenových vzťahov, ktoré osobitne upravujú Tarifné podmienky MHD vo Zvolene (ďalej len „Tarifné podmienky“).
3. Dopravcom podľa tohto Prepravného poriadku je:
Slovenská autobusová doprava Zvolen, akciová spoločnosť: Balkán 53, 960 95 Zvolen
4. Prevádzková povinnosť Dopravcu je povinnosť vykonávať verejnú osobnú dopravu v súlade so zákonnými predpismi, v súlade s príslušnou dopravnou licenciou a v súlade so zmluvou o dopravných službách vo verejnom záujme uzatvorenou medzi Dopravcom a mestom Zvolen po celý čas ich platnosti.
5. Prepravná povinnosť Dopravcu je povinnosť vykonať prepravu, ak sú splnené podmienky tohto Prepravného poriadku a umožňujú to prevádzkové podmienky, najmä technický stav, obsaditeľnosť vozidla a nebránia tomu skutočnosti, ktoré Dopravca nemôže odvrátiť.

6. Tarifné Podmienky dokument vypracovaný Objednávateľom a následne uverejnený Dopravcom v súlade s § 17 ods. 3 Zákona o cestnej doprave, ktorým sú stanovené sadzby cestovného a dovozného, spôsob nadobudnutia jazdných dokladov a ich platnosť.
7. Tarifná povinnosť Dopravcu je povinnosť prepravovať cestujúcich podľa Tarify a vydať cestujúcemu cestovný lístok, resp. iný doklad potvrdzujúci zaplatenie cestovného alebo ho zaevidovať v elektronickom systéme, ak bolo na úhradu cestovného použité elektronické médium.
8. Cestovný poriadok je ponukou rozsahu dopravných služieb, ktoré poskytuje Dopravca, pričom obsahuje najmä údaje o jednotlivých linkách a spojoch na nich, zoznam zastávok vrátane ich tarify a časy odchodov z nich.
9. Oprávnení zamestnanci Dopravcu, sú osoby, ktoré sú poverené kontrolou dopravnej služby a plynulej prepravy cestujúcich, vrátane vodičov, revízorov alebo zamestnancov poverených organizáciou prepravy- dispečeri (ďalej len ako „Oprávnení zamestnanci“/ „Oprávnené osoby“).

Článok 2

Rozsah výkonu pravidelnej prepravy

1. Rozsahom pravidelnej prepravy je verejná osobná preprava, ktorú zabezpečuje Dopravca uvedený v čl. 1 ods. 2 tohto Prepravného poriadku, pričom pravidelná preprava osôb sa vykonáva na mestských autobusových linkách, na uspokojovanie prepravných potrieb osôb, ako pravidelne opakovanú prepravu cestujúcich po vopred určených trasách dopravnej cesty, s vopred určenými zastávkami, ktoré sú uvedené v platných cestovných poriadkoch.
2. Cestovný poriadok je zostavený Dopravcom a uverejnený ako zastávkové cestovné poriadky pre každú linku mestskej hromadnej dopravy, ktorú má v prevádzke. Cestovný poriadok je tiež zverejnený v elektronickej podobe na webovej stránke Dopravcu, stránke mesta Zvolen, webovom portáli uverejňovania cestovných poriadkov a webovom portáli „ubian“.
3. Zastávkové cestovné poriadky musia obsahovať všetky údaje, ktoré sú nevyhnutne potrebné na informovanosť cestujúcich o premávke na jednotlivých linkách a spojoch na nich; musia obsahovať najmä:
 - a. názov zastávky, na ktorej je cestovný poriadok umiestnený;
 - b. označenie, smer (cieľové zastávky) všetkých spojov prechádzajúcich zastávkou;
 - c. názvy všetkých zastávok linky;
 - d. čas odchodov vozidiel jednotlivých spojov zo zastávky s minútovým časovým intervalom;
 - e. prípadné ďalšie údaje napr. ako: vysvetlivky k trase (zachádzkam), obmedzenie premávania na jednotlivých spojoch atď.
4. Trvalé zmeny cestovného poriadku musí Dopravca v zastávkových cestovných poriadkoch vyznačiť včas v termíne stanovenom objednávateľom. Predvídané dočasné

odchýlky od cestovného poriadku ním vyvolané je Dopravca povinný vopred oznámiť na zastávkach osobitnými výveskami, prípadne iným vhodným spôsobom; nepredvídané dočasné odchýlky oznamuje, ak možno predpokladať, že budú trvať dlhšie ako 48 hodín.

5. Dopravca je povinný dbať na správnosť všetkých údajov obsiahnutých na zastávkových cestovných poriadkoch umiestnených na zastávkach. Zastávkové cestovné poriadky ktoré stratili platnosť, musia byť vymenené v zmysle bodu 4. tohto článku. Poškodené alebo nečitateľné zastávkové cestovné poriadky musí Dopravca vymeniť bezodkladne a za týmto účelom bude vykonávať pravidelné kontroly..
6. Dopravca informuje cestujúcich včas a vhodným spôsobom na svojom webovom sídle o všetkých závažných skutočnostiach, ktoré majú vzťah k cestujúcej verejnosti, najmä o vykonaní miestnej úpravy v pravidelnej preprave osôb, o zriadení novej linky (vrátane dočasnej), o posilnení prepravy pri osobitných príležitostiach, o zmene tarify a pod.

Článok 3

Podmienky na uzatvorenie zmluvy o preprave

1. Prepravný poriadok, Tarifné podmienky a cestovné poriadky umiestnené na zastávkach alebo dopravných prostriedkoch sú pre cestujúcich verejným návrhom Dopravcu na uzavretie Zmluvy o preprave osôb (ďalej len „Zmluva“).
2. Predmetom Zmluvy je záväzok Dopravcu prepraviť cestujúceho z nástupného miesta do cieľového miesta riadne a včas spojmi uvedenými v cestovnom poriadku, za podmienok uvedených v tomto Prepravnom poriadku, a záväzok cestujúceho zaplatiť cestovné za prepravu podľa Tarifných podmienok a dodržať podmienky Prepravného poriadku.
3. Cestujúci uzatvára Zmluvu momentom nastúpenia do vozidla. Nastúpením do vozidla vyjadruje cestujúci svoj neodvolateľný súhlas s podmienkami prepravy obsiahnutými v Prepravnom poriadku. Cestujúci si je vedomý povinnosti disponovať platným cestovným dokladom, ktorý je potvrdením o uzavretí Zmluvy. Cestujúci si je vedomý povinnosti uhradiť určené cestovné. V prípade, ak cestujúci užíva služby Dopravcu bez platného cestovného dokladu, vzniká mu povinnosť úhrady cestovného ako aj ďalších úhrad stanovených v Tarifných podmienkach. Cestovné a úhrada v zmysle Tarifných podmienok, sa považuje za splatnú momentom zistenia porušenia tarifno-prepravných podmienok cestujúcim pri výkone prepravnej kontroly. Právo na prepravu má len cestujúci s platným cestovným lístkom, resp. dokladom. Každá zmena Tarifných podmienok bude po schválení súčasťou tohto Prepravného poriadku.
4. Nevedomosť o tarifných a prepravných podmienkach neospravedlňuje a nie je dôvodom na odpustenie alebo zníženie úhrady a cestovného za cestovanie bez platného cestovného lístka.

Článok 4

Práva a povinnosti Dopravcu a cestujúceho

A) Práva a povinnosti Dopravcu

1. Dopravca je povinný prepravovať cestujúcich s odbornou starostlivosťou. Pri preprave je

najmä povinný zaisťovať bezpečnosť cestujúcich, poriadok a pokoj vo vozidle. Dopravca je povinný vykonať prepravu ak sú splnené podmienky podľa tohto prepravného poriadku a umožňujú to prepravné podmienky, najmä technický stav, obsaditeľnosť vozidla, spôsobilosť posádky vozidla a nebránia tomu príčiny, ktoré Dopravca nemôže odvrátiť.

2. Vozidlá, ktoré sa použijú na prepravu cestujúcich, musia spĺňať technicko-bezpečnostné podmienky pre prevádzku. Dopravca je povinný udržiavať priestor pre cestujúcich, v náležitej čistote a počas jazdy zabezpečiť dostatočné vetranie vozidla.
3. Dopravca je povinný prevádzkovať:
 - a) autobusovú dopravu v súlade s podmienkami vydanéj dopravnej licencie a vybaviť každé vozidlo, ktoré sa používa na prepravu osôb, dokladom o oprávnení podnikat'.
4. Vozidlo určené na prepravu cestujúcich musí byť na prednej časti výrazne označené číslom alebo iným označením linky v smere jazdy s názvom konečnej zastávky. Označenie linky musí byť čitateľné aj za tmy. Na pravom boku každého vozidla v smere jazdy sa musia umiestniť smerové tabule viditeľné zvonka, z ktorých je zrejmé označenie linky, cieľ linky a dôležité nácestné zastávky. Zadná časť vozidla sa musí tak isto označiť číslom alebo iným označením linky .
5. Trvalo zriadená zastávka musí byť vybavená značkou (označníkom), tabuľkou s označením názvu danej zastávky, s výnimkou výstupnej zastávky musí mať aj platný zastávkový cestovný poriadok umiestnený na viditeľnom mieste.
6. Dopravca je povinný vytvoriť podmienky, ktoré umožňujú prepravu osôb so zdravotným postihnutím alebo so zníženou pohyblivosťou a taktiež zabezpečiť bezproblémovú prepravu seniorov a cestujúcich s malými deťmi.
7. Dopravca je povinný postarať sa o bezpečnosť a zdravie cestujúcich a o ochranu ich batožiny, ako aj o zabezpečenie prvej pomoci, ak sú účastníkmi dopravnej nehody, alebo ak došlo k ublíženiu na zdraví.
8. Dopravca je povinný informovať na webovej stránke Dopravcu, stránke mesta Zvolen, webovom portáli uverejňovania cestovných poriadkov, webovom portáli „ubian“ a iným vhodným spôsobom verejnosť o zmenách v organizácii dopravy, o zmenách cestovných poriadkov, o zmenách výšky cestovného, a to najmenej 10 dní vopred, ak ide o pripravované alebo vopred známe zmeny. V iných prípadoch sa informuje bezodkladne, len čo sa Dopravca o zmenách dozvie.
9. Dopravca je povinný zabezpečiť zverejnenie a prístupnosť Prepravného poriadku, cestovného poriadku ako aj ďalších prevádzkových údajov a informácií potrebných pre cestujúcich na webovej stránke Dopravcu, stránke mesta Zvolen, webovom portáli uverejňovania cestovných poriadkov, webovom portáli „ubian“. V priestoroch prístupných verejnosti (dopravná kancelária) a v jednotlivých vozidlách.
10. Vodič je povinný sa presvedčiť, či je ukončený výstup a nástup cestujúcich, dať zvukové a svetelné znamenie o ukončení výstupu a nástupu a dvere bezpečne zatvoriť.

11. Dopravca je oprávnený v prípade nedostatku miesta prednostne na prepravu prijať cestujúcich, pre ktorých je vo vozidle vyhradené miesto, ako sú osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou, príp. cestujúcich, ktorí preukážu vážne dôvody pre prednostné prijatie na prepravu. Oprávnení zamestnanci Dopravcu, ktorí sú poverení kontrolou dopravnej služby a plynulej prepravy cestujúcich, vrátane vodičov, revízorov alebo zamestnancov poverených organizáciou prepravy- dispečeri, môžu dávať cestujúcim pokyny, ktoré sa týkajú nastupovania a vystupovania, umiestnenia cestujúcich vo vozidle, uvoľnenia určitého miesta na sedenie resp. určitého priestoru vo vozidle, pripustenia batožín na prepravu a ich uloženia a zachovania pokoja a poriadku vo vozidle.
12. Dopravca je oprávnený na kontrolu cestovných dokladov v zmysle čl. 12 tohto prepravného poriadku. Oprávnení zamestnanci Dopravcu môžu ďalej vykonávať úkony, ktorými sa zabezpečuje a kontroluje plnenie prepravných a tarifných podmienok; k týmto úkonom patrí aj zisťovanie totožnosti cestujúcich za účelom: spracovania osobných údajov pre potreby vymáhania cestovného resp. dovozného a úhrady od tých cestujúcich, ktorí sa pri kontrole tarifného vybavenia nepreukážu platným cestovným lístkom a nezaplatia priamo revízorovi vo vozidle stanovenú úhradu uvedenú v Prílohe č. 1 tohto Prepravného poriadku, a to v rozsahu: meno a priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého bydliska, číslo občianskeho preukazu, cestovného pasu, prípadne iného dokladu totožnosti. Ak ide o maloletého, zisťujú sa identifikačné údaje aj o jeho zákonom zástupcovi.
13. Dopravca je tiež oprávnený zisťovať totožnosť cestujúcich na účely vymáhania cestovného a sankčnej úhrady k stanovenému základnému cestovnému, ktoré neboli zaplatené na mieste, a na účely zisťovania nároku na zľavu základného cestovného.
14. Dopravca je oprávnený na vylúčenie osoby alebo batožiny z prepravy, za podmienok ustanovených týmto prepravným poriadkom, predovšetkým v zmysle čl. 7 tohto Prepravného poriadku.
15. Dopravca môže odmietnuť, vykonať prepravu alebo ju prerušiť, ak správanie cestujúceho vzbudzuje dôvodnú obavu o bezpečnosť alebo zdravie vodiča, alebo ostatných cestujúcich.
16. Dopravca má nárok na úhradu škody na dopravnom prostriedku alebo dopravnom zariadení, ktorá bola spôsobená cestujúcim.

B) Práva a povinnosti cestujúceho

1. Cestujúci, ktorý spĺňa tarifné podmienky a podmienky určené týmto prepravným poriadkom, má právo na bezpečnú a pokojnú prepravu svojej osoby a ak to umožňuje Prepravný poriadok, aj na prepravu svojej batožiny.
2. V prípade, že sa preprava neuskutočnila včas, t. j. neuskutočnila sa podľa cestovného poriadku, došlo k jej prerušeniu alebo zastaveniu, má cestujúci nárok na náhradnú prepravu iným spojom tej istej linky, prípadne inej linky, prípadne na bezplatnú prepravu späť do východiskovej zastávky, v prípade ak náhradnú prepravu nie je možné vykonať v ten istý deň.
3. Cestujúci je povinný správať sa tak, aby nenarúšal bezpečnú a pokojnú prepravu ostatných cestujúcich, nepoškodzoval vozidlo a zariadenia Dopravcu slúžiace cestujúcim,

neznečisťoval vozidlo a priestory Dopravcu určené cestujúcim a neobťažoval ostatných cestujúcich a oprávnených zamestnancov.

4. Cestujúci je povinný riadiť sa pokynmi a príkazmi oprávnenej osoby Dopravcu, ktoré smerujú k zaisteniu jeho bezpečnosti a bezpečnosti ostatných cestujúcich alebo bezpečnosti a plynulosti cestnej premávky.
5. Cestujúci, ktorý stojí vo vozidle počas prepravy, je povinný sa držať časti interiéru vozidla k tomu slúžiacej, a to takým spôsobom, aby počas jazdy v prípade náhlej zmeny rýchlosti alebo smeru jazdy vozidla bolo v maximálnej možnej miere zabránené úrazom. Ak je vozidlo vybavené sedadlom s bezpečnostnými pásmi, cestujúci je povinný ich použiť v súlade s platnými predpismi.
6. Cestujúci je povinný byť v čase plánovaného odchodu spoja pripravený, aby na nástupnej zastávke včas nastúpil do vozidla, a ihneď po nastúpení do vozidla zakúpiť cestovný lístok v hotovosti u vodiča vozidla, alebo priložením dopravnej čipovej karty k elektronickému čítaciemu zariadeniu, čím dôjde k elektronickému odpočítaniu sumy cestovného (ďalej len ako „označovač“), alebo vyznačiť začiatok cesty pri použití predplatného cestovného lístka. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na cestujúcich s nárokom na bezplatnú prepravu v zmysle Tarifných podmienok.
7. Cestujúci je povinný presvedčiť sa, či mu bol vodičom vydaný správny cestovný lístok, resp. či označovač správne elektronicky odpočítal sumu cestovného, alebo vyznačil začiatok cesty pri použití predplatného cestovného lístka. V prípade, že najbližší označovač je nefunkčný, cestujúci je povinný použiť iný označovač, nachádzajúci sa vo vozidle. Prípadne zistené chyby je cestujúci povinný bezodkladne reklamovať. Na dodatočné uplatňovanie reklamácie cestujúceho Dopravca neberie zreteľ.
8. Cestujúci môže nastúpiť do vozidla a z neho vystúpiť len na zastávke a ak vozidlo nie je v pohybe. Cestujúci s detským kočíkom alebo invalidným vozíkom musí dopredu oznámiť vodičovi takýto nástup.
9. Ak ide o zastávku, kde vozidlo zastavuje len na znamenie, cestujúci stojaci na zastávke musí stáť tak, aby ho vodič pri vchádzaní do zastávky zreteľne videl. Cestujúci zdvihnutím ruky dáva znamenie vodičovi o úmysle nastúpiť do vozidla. Cestujúci vo vozidle, ktorý chce z vozidla v zastávke na znamenie vystúpiť, musí o tom v dostatočnom predstihu pred zastávkou upovedomiť vodiča o svojom úmysle vystúpiť.
10. Ak je dverný priestor označený výstupom aj nástupom, vystupujúci cestujúci majú prednosť. Ak je dverný priestor označený len výstupom, alebo len nástupom, používa sa podľa označenia. Nástup do vozidla: Cestujúci môže na nástup použiť len predné dvere ak sa nejedná o výnimku v zmysle tohto Prepravného poriadku (napr. cestujúci s detským kočíkom a pod.). V určených zastávkach a na určených linkách platí povinný nástup prednými dverami. Cestujúcim so zníženou pohyblivosťou odporúčame použiť na nástup predné dvere vozidla. Výstup z vozidla: cestujúci môže použiť ktorékoľvek dvere. Nástup a výstup môže Dopravca upraviť a o danej situácii bude cestujúcich včas informovať výveskou umiestnenou na zastávke.
11. Ak to vyžadujú prevádzkové alebo iné vážne dôvody, sú cestujúci povinní na pokyn oprávneného zamestnanca z vozidla vystúpiť, a ak chcú v ceste pokračovať, na jeho pokyn včas opäť nastúpiť.

12. Ak pre starú alebo chorú osobu, invalida, tehotnú ženu alebo pre matku s dieťaťom je potrebné ďalšie miesto na sedenie, cestujúci je povinný miesto uvoľniť aj bez vyzvania oprávneného zamestnanca. Cestujúci je ďalej povinný umožniť naloženie, vyloženie a umiestnenie detského kočíka alebo invalidného vozíka vo vozidle.
13. Cestujúci sa musí zdržať všetkého, čo by mohlo ohroziť bezpečnosť a plynulosť prepravy, poriadok vo vozidle alebo pôsobiť rušivo na oprávnených zamestnancov pri výkone ich služby alebo spôsobiť škodu Dopravcovi alebo cestujúcim.
14. Cestujúcim nie je dovolené najmä:
 - a. násilne otvárať dvere vozidla;
 - b. vystupovať alebo nastupovať, ak vodič dáva zvukové a svetelné znamenie, že vystupovanie a nastupovanie je ukončené a dvere sa zatvárajú, ďalej nastupovať do vozidla, ktoré je plne obsadené alebo ktoré oprávnený zamestnanec vyhlásil za obsadené;
 - c. zdržiavať sa v priestore vyhradenom pre vodiča a v priestoroch určených na vystupovanie a nastupovanie, ak to prekáža nerušenému vystupovaniu a nastupovaniu ostatných cestujúcich alebo bráni bezpečnému výhľadu vodiča;
 - d. dávať alebo napodobňovať znamenia používané Dopravcom na prevádzku, uvádzať do činnosti návestné zariadenia Dopravcu, prípadne zariadenia určené na pohon, používať zariadenia, ktoré sú určené na obsluhu vozidiel a výhybiiek a manipulovať so zariadeniami vozidla určenými na informovanie a iné potreby cestujúcich;
 - e. rušiť, prihovárať sa alebo rozprávať sa počas jazdy s vodičom;
 - f. konzumovať vo vozidle akékoľvek potraviny a nápoje;
 - g. počas prepravy vo vozidlách používať kolieskové korčule, dosky s kolieskami a podobné športové a rekreačné potreby;
 - h. vyhadzovať odpadky a iné predmety z vozidla a nechať vyčnievať veci z vozidla; prepravovať vo vozidle batožiny, resp. predmety v rozpore s Prepravným poriadkom; nosiť na chrbte batožinu, ktorá by prekážala ostatným cestujúcim v pohybe vo vozidle;
 - J. vykláňať sa z okien vozidla, písať, spievať, hlučne sa správať, hrať na hudobnom nástroji vo vozidle, verejne počúvať reprodukovanosť hudbu a reč vo vozidle.
 - k. fajčiť vo vozidle, ako aj na zastávkach.
15. Cestujúci je povinný poslúchať pokyny a príkazy oprávneného zamestnanca, ktoré smerujú k zaisteniu jeho bezpečnosti a bezpečnosti ostatných cestujúcich alebo bezpečnosti a plynulosti dopravy.
16. Cestujúci je povinný zaplatiť cestovné a v prípade výzvy oprávneného pracovníka preukázať sa platným cestovným dokladom - ktorým je cestovný lístok, dopravná čipová karta, ako aj ďalšie doklady oprávňujúce cestujúceho na zľavnenú prípadne bezplatnú dopravu. Zľavnené cestovné lístky sú platným cestovným lístkom len v spojení s príslušným preukazom na tarifnú zľavu podľa Tarifných podmienok. V opačnom prípade majú charakter neplatného cestovného lístka.
17. Cestujúci je povinný zaplatiť na mieste úhradu, ak sa pri kontrole nemôže preukázať platným cestovným lístkom v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku, tohto Prepravného poriadku, inak je povinný poskytnúť identifikačné údaje na vymáhanie

cestovného a sankčnej úhrady, ako aj ďalšie úhrady za škodu na dopravnom prostriedku alebo dopravnom zariadení, ktorá bola spôsobená cestujúcim alebo za znečistenie vozidla.

18. Cestujúci na vyzvanie oprávneného zamestnanca je povinný preukázať svoju totožnosť. Za účelom zistenia totožnosti môže v prípade nutnosti oprávnený zamestnanec požiadať o pomoc políciu a v tom prípade cestujúci musí strpieť vo vozidle čas nevyhnutný na zistenie jeho totožnosti.
19. Po príchode vozidla do výstupnej konečnej zastávky, musia všetci cestujúci z vozidla vystúpiť.
20. Cestujúci je povinný v čase mimoriadnej situácie alebo núdzového stavu vyhláseného štátnymi orgánmi SR z dôvodu epidémie alebo pandémie, dodržiavať zákaz vstupu a prepravy vo vozidle MHD bez prekrytia úst a tváre vhodným spôsobom (napr. rúško, respirátor, šatka, šál a pod.) resp. dodržiavať akékoľvek iné nariadenia a obmedzenia vzťahujúce sa k danej mimoriadnej situácii.

Článok 5

Rozsah osobitných práv a povinností vybranej skupiny cestujúcich

1. Osobitné práva pri preprave majú cestujúci so zdravotným postihnutím a cestujúci so zníženou pohyblivosťou vrátane sprevádzajúcich osôb. Za spôsobilého sprievodcu osoby s ťažkým zdravotným postihnutím sa považuje osoba staršia ako 15 (pätnásť) rokov. U osôb s ťažkým zdravotným postihnutím môže plniť funkciu sprievodcu aj pes so špeciálnym výcvikom.
2. Pre cestujúcich s ťažkým zdravotným postihnutím (držitelia preukazov ŤZP a ŤZP-S), choré osoby a tehotné ženy je Dopravca povinný v každom vozidle vyhradiť a zreteľne označiť najmenej dve miesta na sedenie a dve miesta na sedenie pre zrakovo postihnutú osobu, vrátane miesta pre vodiaceho psa, ktoré sú vyčlenené v prednej časti vozidla. Ak pre tieto osoby je potrebné ďalšie miesto na sedenie, cestujúci v ich blízkosti sú povinní na požiadanie oprávneného zamestnanca Dopravcu, alebo takéhoto cestujúceho uvoľniť aj iné miesto na sedenie.
3. Zrakovo postihnutá osoba má právo na prepravu s vodiacim psom označeným pre tento účel postrojom bielej farby s červeným krížom alebo bezpečnostnými oranžovými pruhmi.
4. Spoje, na ktorých Dopravca garantuje prevádzku vozidiel s bezbariérovým prístupom, sú označené v cestovných poriadkoch piktogramom.
5. Dopravca môže odmietnuť nastúpiť osobe so zdravotným postihnutím alebo so zníženou pohyblivosťou len v prípade, ak je prekročená maximálna obsadenosť vozidla a nie je možné umiestniť takúto osobu na mieste na to určenom tak, aby bol zabezpečený jej bezpečný prevoz, alebo ak konštrukcia vozidla, príp. infraštruktúra vybavenia zastávok a staníc fyzicky znemožňujú nástup a výstup takejto osobe bezpečným spôsobom.
6. Ak pri značke (označníku) zastávky stojí zrakovo postihnutá osoba s bielou palicou alebo vodiacim psom, Dopravca je povinný pri značke (označníku) zastávky znovu zastaviť každé ďalšie vozidlo stojace súčasne na zastávke; toto ustanovenie sa nevzťahuje na konečné zastávky.

7. Preprava detí do 6 rokov bez sprevádzania cestujúcim starším ako 10 rokov nie je dovolená. Ak sú všetky miesta na sedenie vo vozidle obsadené, môže cestujúci s bezplatne prepravovaným dieťaťom obsadiť len jedno miesto na sedenie; kedy má cestujúci právo na bezplatnú prepravu detí, určujú Tarifné podmienky. Pokiaľ maloletý použije MHD sám, považuje sa za spôsobilého na také právne úkony, ktoré sú svojou povahou primerané rozumovej a vôľovej vyspelosti zodpovedajúcej jeho veku.
8. Ak u cestujúceho vznikne počas prepravy potreba lekárskeho ošetrovania a ak cestujúci nie je schopný sám vyhľadať lekársku pomoc, Dopravca sa postará o privolanie lekárskej pomoci.

Článok 6

Rozsah prepravy batožín, živých zvierat, kočíkov a invalidných vozíkov

1. Cestujúci má právo vziať so sebou do vozidla:
 - a. veci, ktoré možno ľahko, rýchlo a bezpečne naložiť a umiestniť vo vozidle, ak neohrozí bezpečnosť a zdravie seba aj ostatných cestujúcich (príručná batožina)
 - b. živé zvieratá, ak sú splnené osobitné podmienky stanovené pre ich prepravu, v zmysle bodu č. 6 a nasl., tohto článku, tohto Prepravného poriadku;
 - c. 1 (jeden) detský kočík, ak sú splnené osobitné podmienky stanovené pre jeho prepravu, v zmysle ods. 10 a nasl., tohto článku, tohto Prepravného poriadku;
 - d. 1 (jeden) pár lyží s palicami, za splnenia podmienky, že budú pevne spojené alebo zabalené v špeciálnom obale;
 - e. 1 (jeden) snowboard;
 - f. 1 (jedny) sane na sánkovanie.
2. Z prepravy sú vylúčené:
 - a. veci, ktorých preprava je zakázaná právnymi predpismi;
 - b. nabité zbrane, s výnimkou strelných zbraní príslušníkov ozbrojených síl a polície, pre prepravu ktorých platia osobitné predpisy;
 - c. veci, ktoré môžu ohroziť bezpečnosť prevádzky, predovšetkým horľavé, výbušné látky, alebo ktoré môžu poškodiť, prípadne znečistiť cestujúcich alebo vozidlo, najmä pre nevhodný spôsob balenia;
 - d. veci, ktoré by svojim zápachom, odpudzujúcim vzhľadom a pod. mohli byť cestujúcim na ťarchu;
 - e. batožiny, ktorých celková váha presahuje 50 kg a batožiny, ktorých rozmery presahujú rozmery 80cm x 60cm x 50cm, ako aj vec dlhšia ako 300cm s priemerom alebo uhlopriečkou väčšou ako 20cm, a vec tvaru dosky ak je väčšia ako 150cm x 100cm x 10cm.
3. Batožinu prepravuje Dopravca spoločne s cestujúcim, na batožinu si dohliada cestujúci sám a za poškodenie, jej stratu alebo odcudzenie Dopravca nezodpovedá.
4. Batožinu musí cestujúci umiestniť vo vozidle tak, aby nesťažovala výkon služby zamestnancov Dopravcu, neobmedzovala nastupovanie a vystupovanie cestujúcich a príchod vozidlom.
5. Ak to vyžaduje bezpečnosť, alebo pohodlie ostatných cestujúcich, je cestujúci povinný uložiť batožinu podľa pokynu oprávnenej osoby Dopravcu, a batožinu nevyhovujúcu

ustanoveniam tohto Prepravného poriadku je cestujúci povinný odstrániť na výzvu oprávnenej osoby Dopravcu na najbližšej zastávke.

6. Ako batožinu môže cestujúci vziať so sebou živé zvieratá, pokiaľ tomu nebránia osobitné predpisy, ak ich preprava nie je cestujúcim na ťarchu, neohrozuje ich zdravie a ak sú vo vhodných uzavretých schránkach s nepriepustným dnom. Pre prepravu schránok so zvieratami platia ustanovenia o preprave batožín.
7. Bez schránky možno vziať do vozidla psa, ktorý má bezpečný náhubok a drží sa na krátkom vodidle. V 1 (jednom) vozidle sa smie prepravovať spravidla najviac 1 (jeden) pes bez schránky; resp. 2 (dva) psy, pokiaľ sa prepravujú s jedným cestujúcim.
8. Cestujúci so psom bez schránky môže nastúpiť a prepravovať sa len s vedomím vodiča. Požiadavku na nástup dáva cestujúci zdvihnutím ruky alebo ústne. Súhlas s nástupom prejaví vodič posunkom alebo ústne, pričom vodič má možnosť odmietnuť prepravu psa bez schránky v prípade, ak prepravné podmienky vo vozidle túto prepravu neumožňujú, alebo ak ide o chorého, špinavého alebo agresívneho psa.
9. Ustanovenie bodu č. 7 sa nevzťahuje na psa so špeciálnym výcvikom, ktorý je označený:
 - a. pes s ukončeným špeciálnym výcvikom príslušným postrojom a známkou. Vodiaci pes má postroj, ktorého súčasťou je vodič - rúčka pripevnená na postroji. Asistenčný a signálny pes má postroj, ktorý je prispôbosený potrebám konkrétneho človeka. Špeciálny výcvik sa na požiadanie Dopravcu preukazuje „Preukazom psa so špeciálnym výcvikom“ a známkou, ktorá má zhodné číslo s číslom preukazu a označuje druh výcviku. Znamku nosí pes na viditeľnom mieste. Pes so špeciálnym výcvikom nemusí mať náhubok;
 - b. pes zaradený do programu „Výcvik“ postrojom bielej farby so známkou s logom a telefónnym číslom Výcvikovej školy pre vodiace a asistenčné psy (ďalej len ako „VŠVAP“). Zaradenie do výcviku sa preukazuje preukazom VŠVAP. Pes zaradený do programu „Výcvik“ nemusí mať náhubok;
 - c. pes zaradený do programu „Výchova“ postrojom modrej farby so známkou s logom a telefónnym číslom VŠVAP. Zaradenie do výcviku sa preukazuje preukazom VŠVAP. Pes zaradený do programu „Výchova“ musí mať náhubok.
10. Cestujúci s detským kočíkom a/alebo invalidným vozíkom môže nastúpiť a prepravovať sa len s vedomím vodiča. Požiadavku na nástup dáva cestujúci zdvihnutím ruky alebo ústne. Súhlas s nástupom prejaví vodič posunkom alebo ústne, pričom vodič má možnosť odmietnuť prepravu detského kočíka alebo invalidného vozíka v prípade, ak prevádzkové podmienky vo vozidle túto prepravu neumožňujú. Pred vystúpením je povinný upozorniť vodiča na výstup stlačením príslušného signalizačného tlačidla, ak je ním vozidlo vybavené.
11. Cestujúci je povinný nastúpiť alebo vystúpiť s detským kočíkom alebo s invalidným vozíkom tými dverami vozidla, ktoré sú pre tento nástup a výstup určené a označené príslušným piktogramom. Detský kočík alebo invalidný vozík je možné umiestniť vo vozidle len na určenom mieste, ktoré je označené príslušným piktogramom na ich prepravu. Naloženie a vyloženie detského kočíka si cestujúci zabezpečuje prioritne sám.
12. Cestujúci môže sedieť v invalidnom vozíku počas jazdy a vo vyhradenom priestore len vtedy, ak je vozík možné pevne zabrzdiť a vozík neohrozí alebo neobmedzí iných cestujúcich.

13. V prípade, že vozidlo nie je špeciálne usposobené na zafixovanie vozíka alebo detského kočíka počas jazdy, je cestujúci alebo jeho sprievodca povinný zabezpečiť, aby prípadným pohybom vo vozidle neprišlo k ohrozovaniu ostatných cestujúcich.
14. Vo vozidle sa smie súčasne prepravovať jeden kočík alebo invalidný vozík. Vodič môže povoliť prepravu ďalších kočíkov alebo invalidných vozíkov, ak to podmienky vo vozidle dovoľujú.
15. Dopravca si vyhradzuje právo vylúčiť z prepravy akúkoľvek batožinu, nebezpečné veci, ako aj zvierata cestujúceho, ak je prekážkou bezpečnej a pokojnej prepravy cestujúcich alebo ohrozuje zdravie cestujúcich, alebo ak to neumožňujú prevádzkové podmienky, najmä obsaditeľnosť vozidla, ak to tak vyhodnotí zamestnanec Dopravcu.

Článok 7

Vylúčenie osôb z prepravy

1. Z prepravy bude vylúčený cestujúci, ktorý nespĺňa povinnosti vyplývajúce z prepravného poriadku.
2. Do vozidla nemajú prístup a z prepravy budú vylúčené osoby javiace nadmerné požitie alkoholických nápojov, omamných alebo psychotropných látok a osoby, ktoré pre chorobu alebo mimoriadne znečistenie odevov alebo z iných dôvodov môžu byť spolucestujúcim na ťarchu.
3. Oprávnený zamestnanec je ďalej oprávnený vylúčiť:
 - a. osoby, ktoré nedodržiavajú prepravný poriadok, pokyny a príkazy oprávnených zamestnancov, zdržiavajú sa vo vozidle neoprávnene alebo svojím správaním narušujú bezpečnú a pokojnú prepravu, znečisťujú vozidlo alebo inak obťažujú cestujúcich;
 - b. osoby bez platného cestovného dokladu, ktoré nespĺnia povinnosť zaplatiť cestovné a sankčnú úhradu;
 - c. osoby bez vhodnej ochrany tváre (rúško, respirátor, šatka, šál a pod.), ak to vyžaduje mimoriadna situácia.
4. Vylúčenie z prepravy po začatí cesty sa uskutočňuje s ohľadom na zdravie alebo bezpečnosť vylučovanej osoby pri vystupovaní. Osobu mladšiu ako 15 (pätnásť) rokov možno vylúčiť z prepravy len na zastávke.

Článok 8

Veci, ktorých preprava je vylúčená, stratené a nájdené veci

1. Nie je dovolené, aby cestujúci bral so sebou do vozidla:
 - a. veci, preprava ktorých je zakázaná všeobecne záväznými predpismi alebo opatreniami orgánov štátnej správy;
 - b. nebezpečné látky a predmety, ktoré svojimi vlastnosťami môžu spôsobiť výbuch, oheň, poškodenie vozidla, ako aj úraz, otravu, popálenie a ochorenie ľudí a zvierat; osobitné predpisy stanovujú nebezpečné látky a predmety vylúčené z prepravy;
 - c. nabité strelné zbrane; toto ustanovenie sa nevzťahuje na strelné zbrane

- príslušníkov ozbrojených síl a bezpečnostných zborov, pre prepravu ktorých platia osobitné predpisy;
- d. veci, ktoré môžu poškodiť, prípadne znečistiť cestujúcich alebo vozidlo;
 - e. veci, ktoré svojim zápachom, odpudzujúcim vzhľadom a podobne mohli byť cestujúcim na ťarchu;
 - f. batožinu, ktorej hmotnosť presahuje 50 kg, alebo batožiny, ktorých celková hmotnosť presahuje 50 kg;
 - g. predmet, rozmer ktorého je väčší ako 50 x 60 x 80 cm (napr. bicykel, moped, motocykel a pod), alebo predmet dlhší ako 300 cm pri priemere väčšom ako 20 cm (napr. koberec a pod.), a ak ide o predmet tvaru tabule, ak je väčší ako 10 x 100 x 150 cm, na detské kočíky alebo invalidné vozíky sa toto ustanovenie nevzťahuje;
 - h. ostatné veci, ak to neumožňujú prevádzkové podmienky, najmä obsaditeľnosť vozidla;
1. bicykel - okrem prípadov, kedy je jeho preprava osobitným a zverejneným (minimálne na webovom sídle Dopravcu) oznámením Dopravcu povolená a pritom spĺňa ustanovenia tohto prepravného poriadku.
2. Dopravca si vyhradzuje právo vylúčiť z prepravy akúkoľvek batožinu, nebezpečné veci, ako aj zvieratá cestujúceho, ak je prekážkou bezpečnej a pokojnej prepravy cestujúcich alebo ohrozuje zdravie cestujúcich, alebo ak to neumožňujú prevádzkové podmienky, najmä obsaditeľnosť vozidla, ak to tak vyhodnotí zamestnanec Dopravcu.
 3. Ak vodič našiel vo vozidle nálež, ktorý je možné považovať za stratený alebo zabudnutý, alebo ak cestujúci odovzdal vodičovi takýto nálež, ktorý našiel vo vozidle, vodič je povinný nálež prevziať.
 4. Cestujúci, ktorý stratil alebo zabudol vec vo vozidle, sa prihlási u príslušného Dopravcu. Ak sa cestujúci, ktorý nálež stratil alebo zabudol vo vozidle, prihlási u vodiča, a nie sú pochybnosti o pravdivosti jeho tvrdenia (správne popíše nálež, resp. obsah nálezu a pod.), vodič je povinný mu nálež vydať s podmienkou, že cestujúci sa preukáže osobnými údajmi (dokladom totožnosti) na vykonanie zápisu v prevádzkovom doklade vozidla a cestujúci prevzatie nálezu potvrdí podpisom.
 5. Dopravca zhromažďuje a vydáva nálezy na určenom mieste Dopravcu t.j. vo výpravnej budove autobusovej stanice ul. T.G. Masaryka 1216/66 Zvolen. Nájdené doklady totožnosti Dopravca odovzdá najbližšiemu policajnému útvaru príslušnému k miestu nájdenia. Bližšie informácie sa cestujúci dozvie na informačnej linke dopravcu.

Článok 9

Meškanie alebo nevykonanie prepravy

1. Cestujúci, ktorý splní podmienky stanovené Prepravným poriadkom a Tarifnými podmienkami, má právo, aby ho Dopravca prepravil riadne a včas podľa cestovného poriadku do cieľovej zastávky. Ak ho Dopravca nemôže z nástupnej zastávky prepraviť vozidlom, pre ktoré bol tarifne odbavený, alebo ak sa znemožnilo pokračovanie v začatej ceste, cestujúci má právo na prepravu do cieľovej zastávky iným vozidlom tej istej, prípadne aj inej linky, a to bez zaplatenia ďalšieho cestovného.
2. Právo na prepravu konkrétnym spojom linky má občan len vtedy, ak vozidlo nie je plne obsadené, čo Dopravca nezaručuje.

3. Dopravca v prípade meškania alebo nevykonania spoja v trvaní dlhšom ako 20 minút na žiadosť cestujúceho písomne potvrdzuje čas a úsek, prípadne miesto prerušenia dopravy a jej dôvod. Potvrdenia sa vydávajú centrálnе v adrese sídla Dopravcu.

Článok 10

Mimoriadne udalosti a postup pri zabezpečovaní ochrany cestujúcich

1. Mimoriadnymi udalosťami počas prepravy sú najmä, nie však výlučne:
 - a. dopravná nehoda;
 - b. požiar vo vozidle;
 - c. úraz alebo náhle zhoršenie zdravotného stavu, pri ktorom je ohrozený život alebo zdravie cestujúceho, oprávnenej osoby Dopravcu, alebo iných osôb;
 - d. prerušenie dopravy dlhšie ako 20 minút;
 - e. iné situácie, v dôsledku ktorých je narušený plynulý chod prepravy cestujúcich, a vyžadujú úkony zo strany oprávnenej osoby Dopravcu, za účelom zachovania zdravia a bezpečnosti cestujúcich.
2. Oprávnené osoby Dopravcu v prípade vzniku dopravnej nehody, alebo inej mimoriadnej situácie, pri ktorej je ohrozené zdravie alebo hrozí, príp. nastala iná ujma cestujúcich, vykonávajú všetky nevyhnutné opatrenia na jej zastavenie a odvrátenie.
3. Oprávnené osoby Dopravcu, resp. ostatní účastníci dopravného procesu sú povinní neodkladne privolať zdravotnícku pomoc a do jej príchodu poskytovať nevyhnutnú zdravotnú pomoc postihnutým účastníkom dopravnej nehody, ktorých život a zdravie boli ohrozené.
4. Na riešení mimoriadnej udalosti sa zúčastňuje oprávnená osoba Dopravcu, ktorá sa v spolupráci s dopravnou políciou, resp. s inými kompetentnými zložkami podieľa na odstránení následkov a obnovení dopravy v čo najkratšom možnom čase.
5. Ak cestujúci spozoruje vo vozidle, že je ohrozená bezpečnosť a zdravie cestujúcich, je povinný na túto skutočnosť upozorniť oprávnenú osobu Dopravcu.
6. Ak pri mimoriadnej udalosti došlo k zraneniu alebo usmrteniu osôb, k hmotnej škode na vozidle, jeho zariadení a vybavení, dopravnom zariadení alebo inom majetku, cestujúci je povinný oprávnenej osobe Dopravcu poskytnúť údaje dôležité pre vyšetrenie mimoriadnej udalosti.
7. Ak dôjde ku zraneniu cestujúceho alebo škode na jeho majetku v priamej súvislosti s prepravou, cestujúci je povinný túto udalosť bezodkladne nahlásiť oprávnenej osobe Dopravcu, ktorá zaznamená rozsah zranenia alebo škody, meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia a číslo preukazu totožnosti cestujúceho, svedka udalosti, resp. ďalšie známe okolnosti udalosti.
8. V prípade prerušenia prepravy mimo zastávky alebo stanice oprávnená osoba Dopravcu umožní výstup cestujúcim z vozidla len v týchto prípadoch:
 - a. pri vyskytnutí sa prekážky, alebo pri poruche alebo nehode vozidla, pri ktorej je predpoklad, že doprava bude prerušená na čas dlhší ako 20 minút;
 - b. pri náhlom ochorení, resp. nevoľnosti niektorého z cestujúcich;
 - c. pri úmrtí cestujúceho vo vozidle;

- d. pri vzniku požiaru vo vozidle;
 - e. ak sa vodič stane náhle neschopným na ďalší výkon služby.
9. Cestujúci môžu z vozidla vystúpiť až po výzve oprávnenej osoby Dopravcu, pričom táto je povinná zabezpečiť bezpečný výstup z vozidla.
10. Dopravca môže prerušiť prepravu aj v prípade, ak nastanú mimoriadne poveternostné podmienky, v dôsledku ktorých by bolo pokračovanie v preprave nebezpečné, ako napríklad súvislá námraza, hmla, víchrica a pod.
11. V prípade mimoriadnej udalosti je Dopravca povinný zabezpečiť v primeranom čase náhradnú dopravu.

Článok 11

Reklamácie, odvolania, sťažnosti, škoda

1. Ak cestujúci, alebo ten, kto je oprávnený z prepravy alebo v súvislosti s prepravou podávať reklamácie, musí ju uplatniť u Dopravcu písomne, a to bez dlhého odkladu, najneskôr do 6 mesiacov od vykonania prepravy. Ak cestujúci uplatňuje právo ústnou reklamáciou, Dopravca o nej vystaví zápis. V reklamacii musí oprávnený vymedziť svoje požiadavky a stručne ich zdôvodniť. Ďalej musí pripojiť doklady osvedčujúce oprávnenosť jeho nároku.
2. Ak reklamácia nemá všetky náležitosti, Dopravca ihneď vyzve reklamujúceho na jej doplnenie v stanovenej lehote. Ak sa reklamácia nedoplní a nezašle v stanovenej lehote nie kratšej ako 8 dní, považuje sa za nepodanú.
3. Oprávneným reklamovať je cestujúci, zákonný alebo poverený zástupca cestujúceho.
4. Pri vybavovaní reklamácie na DK sa postupuje podľa reklamačného poriadku na dopravné čipové karty vydaného dopravcom, ktorý danú DK vydal.
5. Reklamácie na funkčnosť DK možno podať na predpredajnom mieste dopravcu, ktorý danú DK vydal.
6. Odvolanie voči uloženému postihu za cestovanie bez platného cestovného lístka je možné doručiť do 14 dní od dátumu zistenia porušenia tarifných a prepravných podmienok dopravcu, a to písomnou formou do sídla dopravcu, pričom úhrada postihu sa nerealizuje až do uzavretia odvolania.
7. Odvolanie je možné podať a bude sa vybavovať len, v prípade, ak postih za porušenie tarifných a prepravných predpisov ešte nebol uhradený. Úhrada postihu sa hodnotí ako uznanie porušenia predpisov zo strany cestujúceho a prípadné odvolanie sa bude hodnotiť ako bezpredmetné.
8. Ak cestujúci, alebo ten, kto je oprávnený z prepravy alebo v súvislosti s prepravou podávať sťažnosť, musí ju uplatniť u Dopravcu písomne, a to bez dlhého odkladu, najneskôr do 7 kalendárnych dní od skutočnosti na ktorú sa sťažnosť vzťahuje.
9. Pri osobne alebo telefonicky podanej sťažnosti sa vyhotovuje Záznam o prijatí sťažnosti osobne/telefonicky, ktorý obsahuje údaje - meno a priezvisko, adresa sťažovateľa,

telefonický príp. e-mailový kontakt, predmet sťažnosti, pri osobne podanej podpis sťažovateľa, meno, priezvisko a podpis zamestnanca, ktorý sťažnosť spísal alebo prijal, dátum a hodinu. Sťažnosti podané elektronickou poštou (e-mailom), resp. prostredníctvom Formulára pre sťažnosti dostupného na webovom sídle Dopravcu.

10. Prešetrením sťažnosti sa zisťuje skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor s právnymi a internými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.
11. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu (právnická osoba svoje sídlo), je anonymná a vybavuje sa len ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis alebo interné predpisy spoločnosti. Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, vtedy sa pri prešetrovaní postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožnilo identifikáciu sťažovateľa.
12. Sťažnosti sa vybavujú na odbore resp. oddelení, kam boli smerované, v zákonom stanovenej lehote.
13. Písomná sťažnosť je vybavená odoslaním písomného (v prípade požiadavky sťažovateľa telefonického resp. e-mailového) oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie stanovisko vypracované oddelením kontroly, ktoré vyhodnocuje sťažnosť ako:
 - a) opodstatnenú;
 - b) čiastočne opodstatnenú;
 - c) neopodstatnenú;
 - d) nepreukázanú (nebolo možné opodstatnenosť sťažnosti preukázať);
 - e) odloženú (bez reakcie na požiadavku doplnenia údajov zo strany sťažovateľa).

Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.

14. Ak cestujúcemu vznikne počas prepravy škoda na zdraví alebo škoda na príručnej batožine alebo na veciach, ktoré mal pri sebe, a ak je táto škoda vyvolaná osobitnou povahou prevádzky dopravného prostriedku, zodpovedá za ňu Dopravca, a toto právo sa môže uplatniť cestou súdu.
15. Pokiaľ oprávnený uplatňuje škodu spôsobenú na zdraví a veciach, alebo škodu spôsobenú odcudzením alebo stratou vecí v zmysle predchádzajúceho bodu, tohto článku tohto Prepravného poriadku, postupuje v zmysle § 427 a nasl. Občianskeho zákonníka.

Článok 12

Kontrola cestovných dokladov

1. Kontrolu cestovných dokladov vykonáva Oprávnený zamestnanec Dopravcu, bližšie špecifikovaný v čl. 1 ods. 8 tohto Prepravného poriadku, pričom táto kontrola sa vykonáva priamo vo vozidle.
2. Počas kontroly cestovných dokladov musí byť zrejmé, že kontrolu vykonáva Oprávnený zamestnanec Dopravcu. Revízor je pre výkon kontroly vybavený preukazom dopravného kontrolóra, alebo kontrolným odznakom, ktorý musí mať pri výkone kontroly na viditeľnom mieste (identifikačný preukaz revízora). Dispečer a vodič sa pri výkone kontroly preukazujú kontrolným odznakom, pokiaľ nie sú v uniforme.
3. Cestujúci je povinný na vyzvanie Oprávneného zamestnanca kedykoľvek počas

prepravy alebo v okamihu vystúpenia z vozidla predložiť na nahliadnutie cestovný lístok (papierový / elektronický), prípadne preukaz na zľavu cestovného. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na priestor mimo vozidla, pokiaľ sa vystupuje na konečnej zastávke, resp. uzavretý priestor.

4. Cestujúci, ktorý sa na vyzvanie Oprávneného zamestnanca v zmysle ods.1 a ods. 2 tohto článku tohto Prepravného poriadku nemôže preukázať platným cestovným lístkom, je povinný zaplatiť Dopravcovi okrem neuhradeného cestovného aj sankčnú úhradu, pričom sadzby sankčných úhrad sú uvedené v Prílohe č. 1 tohto Prepravného poriadku.

5. Ak cestujúci nezaplatí požadované cestovné a sankčnú úhradu priamo vo vozidle Oprávnenému zamestnancovi, je povinný poskytnúť mu svoje osobné údaje prostredníctvom dokladu totožnosti, potrebné na vymáhanie cestovného a sankčnej úhrady. V prípade že cestujúci nemôže, alebo nechce poskytnúť tieto údaje, je povinný strpieť čas nevyhnutný na zistenie jeho totožnosti privolaným príslušníkom Policajného zboru.

Článok 13 **Cestovné doklady a ich preukazovanie**

1. Tarifné podmienky upravujú sadzby základného cestovného, príplatkov a zliav a ďalších úhrad spojených s prepravou cestujúcich, ich batožiny a zvierat, ako aj podmienky, za ktorých sa uplatňujú.
2. Tarifné podmienky vydáva objednávateľ dopravy, mesto Zvolen. Dopravca je povinný zabezpečiť, aby sa základné údaje v nich uvedené sprístupnili verejnosti.
3. Cestujúci, pokiaľ nemá podľa Tarifných podmienok právo na bezplatnú prepravu, je povinný za jednotlivú cestu alebo za právo prepravovať sa v určitom časovom období zaplatiť cestovné určené Tarifnými podmienkami.
4. Cestujúci, ktorý nevyužije svoje právo na prepravu získané zaplatením cestovného, nemá právo na vrátenie zaplatenej sumy.
5. Cestovné lístky sú jednorazové a predplatné. Pod pojmom platný cestovný lístok sa rozumie:
 - a) jednorazový cestovný lístok papierový zakúpený v hotovosti u vodiča vozidla MHD alebo bezhotovostne prostredníctvom dopravnej čipovej karty za použitia elektronického čítacieho zariadenia (označovača) vo vozidle MHD,
 - b) jednorazový cestovný lístok v elektronickej forme, zapísaný do dopravnej čipovej karty elektronickým čítacím zariadením vo vozidle MHD,
 - c) časový predplatný cestovný lístok,
 - d) doklad oprávňujúci na bezplatnú prepravu.
6. Jednorazové cestovné lístky oprávňujú cestujúceho na jednu cestu MHD bez prestupu, a to na spoji, v ktorom boli vydané. Platnosť takéhoto lístka sa končí vystúpením cestujúceho z vozidla.
7. Jednorazové cestovné lístky si možno zakúpiť vo vozidle hotovostne priamou platbou peniazmi u vodiča, resp. bezhotovostne prostredníctvom dopravnej čipovej karty, za

použitia označovača, pričom cestujúci si môže zakúpiť hotovostné jednorazové cestovné lístky výlučne pri nastupovaní do vozidla a len počas státia na zastávke.

8. Predplatené cestovné lístky sú dlhodobé, a to buď 30-dňové alebo 90-dňové a sú v elektronickej forme. Oprávňujú cestujúceho na neobmedzený počet ciest v rozsahu svojej časovej platnosti a možno ich zakúpiť na predpredajnom mieste Dopravcu t.j. vo výpravnej budove autobusovej stanice ul. T.G. Masaryka 1216/66 Zvolen. Platnosť predplateného cestovného lístka sa končí uplynutím posledného dňa platnosti predplateného cestovného lístka.
9. Z cestovného lístka musia byť zrejmé údaje, ktoré umožňujú podľa povahy prevádzky kontrolu jeho platnosti a správnosti jeho použitia.
10. Cestujúci musí mať pri sebe platný cestovný lístok po celý čas prepravy, ako aj v okamihu vystúpenia z vozidla. Za stratený, zničený alebo poškodený cestovný lístok Dopravca náhradu neposkytuje.
11. Podrobné podmienky použitia a platnosti cestovných lístkov určujú Tarifné podmienky.

Článok 14 **Záverečné ustanovenia**

1. Dopravca zabezpečuje zverejnenie a prístupnosť cestovného poriadku, Prepravného poriadku, v dopravnej kancelárii Dopravcu a na webovom sídle Dopravcu.
2. Prepravný poriadok v tomto znení nadobúda platnosť a účinnosť odo dňa 01.07.2022

Vo Zvolene, dňa 27.06.2022

Ing. Anton Mazán
generálny riaditeľ
v. r.

Príloha č. 1: Sankčné úhrady za porušenie prepravnno-tarifných predpisov
Príloha č. 2: Tarifné podmienky MHD Zvolen
Príloha č. 3: Reklamačný poriadok

Sankčné úhrady za porušenie prepravnno-tarifných predpisov

	Druh porušenia prepravnno-tarifných predpisov	Výška sankčnej úhrady
1.1.	Za cestovanie bez platného cestovného lístka alebo za cestovanie so zľavneným cestovným lístkom bez nároku na zľavu v hotovosti v čase a mieste vzniku nároku na sankčnú úhradu.	25,- €
1.2.	Za cestovanie bez platného cestovného lístka v pokladnici dopravcu do 7 kalendárnych dní odo dňa nasledujúceho po dni vzniku nároku na sankčnú úhradu, pre cestujúcich do dovŕšenia 16. rokov veku.	25,- €
1.3.	Za cestovanie bez platného cestovného lístka alebo za cestovanie so zľavneným cestovným lístkom bez nároku na zľavu v pokladnici dopravcu do 30 kalendárnych dní odo dňa nasledujúceho po dni vzniku nároku na sankčnú úhradu.	50,- €
1.4.	Za cestovanie bez platného cestovného lístka v pokladnici dopravcu po dobe uplynutých 30 kalendárnych dní odo dňa nasledujúceho po dni vzniku nároku na sankčnú úhradu.	stonásobok základného cestovného bez príplatkov a zliav
1.5.	Za použitie neprenosnej dopravnej karty (napr. s aktivovaným predplateným cestovným lístkom) inou osobou ako majiteľom neprenosnej dopravnej karty – zneužitie neprenosnej dopravnej karty.	stonásobok základného cestovného bez príplatkov a zliav
1.6.	Cestujúci, disponujúci preukazom na tarifnú zľavu, platným v čase dopravnej kontroly, ktorým mu bol priznaný nárok na zľavu zo základného cestovného a v čase dopravnej kontroly sa týmto preukazom nepreukáže, môže tento doklad predložiť do 30 kalendárnych dní, čím mu vznikne povinnosť uhradiť manipulačný poplatok.	10,- €
1.7.	Cestujúci, ktorý má riadne zakúpený platný cestovný lístok na príslušnú linku a spoj, ale v čase dopravnej kontroly sa ním nepreukáže, môže tento cestovný lístok predložiť do 30 kalendárnych dní od dátumu dopravnej kontroly, čím mu vznikne povinnosť uhradiť manipulačný poplatok.	10,- €
1.8.	Cestujúci, ktorý má v čase dopravnej kontroly aktivovaný predplatený cestovný lístok, je povinný za cestovanie bez zaevidovania čipovej karty na elektronickom čítačom zariadení uhradiť manipulačný poplatok.	10,- €
1.9.	Cestujúci, ktorý znečistí vozidlo, je povinný uhradiť náklady na odstránenie znečistenia.	v plnej výške
1.10.	Cestujúci, ktorý poškodí vozidlo, uhradí dopravcovi takto spôsobenú škodu.	v plnej výške

TARIFNÉ PODMIENKY MHD ZVOLEN

Mesto Zvolen určuje týmito tarifnými podmienkami tarifné skupiny a maximálne ceny cestovného v mestskej hromadnej doprave vykonávanej na základe Zmluvy o službách vo verejnom záujme uzatvorenej medzi Mestom Zvolen a dopravcom nasledovne:

Štruktúra základných tarifných skupín a spôsob dokladovania

Základné tarifné skupiny sú:

- A. cestujúci prepravujúci sa za základné cestovné,
 - B. deti do šiestich rokov veku,
 - C. deti od 6 do 16 rokov veku,
 - D. žiaci a študenti do 26 rokov veku,
 - E. seniori,
 - F. osoby s ťažkým zdravotným postihnutím.
- A. Cestujúci prepravujúci sa za základné cestovné – nespĺňajú požiadavky žiadnej skupiny B až F.
- B. Deti do šiestich rokov veku je skupina cestujúcich do dovŕšenia šiesteho roku veku. V prípade pochybností o veku dieťaťa preukazuje sprevádzajúca osoba vek dieťaťa platným dokladom totožnosti alebo platným preukazom vydaným dopravcom, ktorý obsahuje
- a) aktuálnu fotografiu dieťaťa,
 - b) meno a priezvisko dieťaťa,
 - c) dátum narodenia dieťaťa.
- C. Deti od 6 do 16 rokov veku je skupina cestujúcich vo veku od dovŕšenia 6. roku veku do dovŕšenia 16. roku veku. V prípade pochybností o veku dieťaťa preukazuje dieťa alebo jeho sprevádzajúca osoba vek dieťaťa platným dokladom totožnosti alebo platným preukazom vydaným dopravcom, ktorý obsahuje
- a) aktuálnu fotografiu dieťaťa,
 - b) meno a priezvisko dieťaťa,
 - c) dátum narodenia dieťaťa.
- D. Žiaci a študenti sú skupina cestujúcich do dovŕšenia 26. roku veku, ktorí sú žiakmi základnej školy, žiakmi dennej formy štúdia strednej školy, praktickej školy, odborného učilišťa alebo študentmi dennej formy štúdia na vysokej škole. Status žiaka alebo študenta dennej formy štúdia na účely uplatnenia nároku na zľavnené cestovné sa preukazuje platným preukazom vydaným dopravcom, platným preukazom akceptovaným dopravcom alebo platným preukazom študenta vysokej školy, ktorý obsahuje
- a) aktuálnu fotografiu žiaka alebo študenta,
 - b) meno a priezvisko žiaka alebo študenta,
 - c) dátum narodenia žiaka alebo študenta,
 - d) dátum platnosti, ktorý je jediným rozhodujúcim dátumom pri posudzovaní nároku na zľavu.
- E. Seniori sú skupina cestujúcich od dovŕšenia dôchodkového veku (vek 62 rokov a viac), ktorá sa pre uplatnenie nároku na zľavnené cestovné preukazuje platným dokladom totožnosti alebo platným preukazom vydaným dopravcom, ktorý obsahuje jeho
- a) fotografiu,
 - b) meno a priezvisko,
 - c) dátum narodenia

E1. Seniori nad 70 rokov sú skupina cestujúcich od dovŕšenia veku (vek 70 rokov a viac), ktorá sa pre uplatnenie nároku na zľavnené cestovné preukazuje platným dokladom totožnosti alebo platným preukazom vydaným dopravcom, ktorý obsahuje jeho

- a) fotografiu,
- b) meno a priezvisko,
- c) dátum narodenia

F. Fyzické osoby s ťažkým zdravotným postihnutím vrátane ich sprievodcov a sprevádzajúcich osôb a psov so špeciálnym výcvikom, ak sa spolu s nimi prepravujú, sú cestujúci s platným preukazom fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím alebo platným preukazom fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím so sprievodcom alebo platným dokladom totožnosti s informáciou o ťažkom zdravotnom postihnutí, prípadne odkázanosti na sprievodcu.

1. Cenník cestovného a dovozného

Druh – popis / Oprávnená tarifná skupina	Cena cestovného v hotovosti	Cena cestovného dopr. karta (DK)	Predaj v autobuse
Základné cestovné /			
Cestujúci prepravujúci sa za základné cestovné	0,60	0,50	Áno
Zľavnené cestovné			
Deti od 6 do 16 rokov veku	0,30	0,27	Áno
Žiaci a študenti do 26 rokov veku + darcovia krvi – držitelia dokladu o ocenení Jánskeho plaketou a Kňazovického medailou	0,30	0,27	Áno
Seniori	0,40	0,30	Áno
Seniori nad 70 rokov	0,20	0,10	Áno
Osoby s ťažkým zdravotným postihnutím	0,20	0,15	Áno
Predplatný cestovný lístok 30 dňový			
Cestujúci prepravujúci sa za základné cestovné - len držiteľ dopr. karty	-	18,00	Nie
Deti od 6 do 16 rokov veku	-	10,00	Nie
Žiaci a študenti do 26 rokov veku	-	10,00	Nie
Seniori a seniori nad 70 rokov + darcovia krvi – držitelia dokladu o ocenení Jánskeho plaketou a Kňazovického medailou	-	4,00	Nie

Osoby s ťažkým zdravotným postihnutím	-	4,00	Nie
Predplatný cestovný lístok 90 dňový			
Cestujúci prepravujúci sa za základné cestovné - len držiteľ dopr. karty	-	50,00	Nie
Deti od 6 do 16 rokov veku	-	29,00	Nie
Žiaci a študenti do 26 rokov veku	-	29,00	Nie
Seniori a seniori nad 70 rokov + darcovia krvi – držitelia dokladu o ocenení Jánskeho plaketou a Kňazovického plaketou	-	11,00	Nie
Osoby s ťažkým zdravotným postihnutím	-	11,00	Nie
Dovozné			
Batožina o rozmeroch väčších ako 30x50x60cm, úzke predmety dlhšie ako 150 cm a predmety v tvare dosky väčších rozmerov ako 5x80x100 cm, a to i v prípade, že presahuje jeden z uvedených rozmerov – platí v prípade, že je prepravovaných viac ako 1 kus batožiny	0,30	0,30	Áno
Detský kočík bez dieťaťa	0,30	0,30	Áno
Domáce zvierata	0,30	0,30	Áno

2. Bezplatná preprava

- a) Deti do dovŕšenia 6. roku veku
- b) Detský kočík s dieťaťom do 6. rokov veku a jeden jeho sprievodca, jeden sprievodca dieťaťa v baby vaku
- c) Príslušníci Mestskej polície Zvolen v rovnošate v rámci výkonu služby
- d) Osoby poverené OD (odborný dozor v zmysle zákona o cestnej doprave)
- e) Držiteľ preukazu ZŤP na invalidnom vozíku
- f) Držiteľ preukazu ZŤP-S na invalidnom vozíku a jeho sprievodca
- g) Nevidiaca osoba s preukazom ZŤP-S s poznámkou BLIND a so sprievodcom alebo vodiacim psom
- h) Jeden kus cestovnej batožiny do rozmeru 30x50x60 cm (napr. batohy, školské tašky, kufríky, atď.)

3. Ostatné tarifné podmienky

- a) Podrobnosti o vydaní príslušného preukazu na zľavnené cestovné, aj vo forme dopravnej karty, určí dopravca osobitným predpisom.
- b) Cestovné v hotovosti sa uhrádza u vodiča, s použitím DK u vodiča a na predpredajných miestach

- dopravcu.
- c) Zakúpený cestovný lístok platí na jednu cestu od nástupu po výstup z vozidla. **Dopravca poskytuje pri prvom prestupe zľavu z príslušného druhu jednorazového cestovného – cestovné pri prestupe je jednotné pre všetky kategórie cestujúcich – 0,05 €. Podmienkou priznania zľavy je prestup do 45 minút od prvého nástupu a úhrada cestovného z čipovej karty.**
 - d) Dopravca je splnomocnený na výdaj DK pre všetky druhy cestovného, náklady s vydaním DK hradí cestujúci dopravcovi.
 - e) Dopravca je povinný vydať podmienky pre vydanie DK a reklamačné podmienky pre vydané DK.
 - f) Dopravca vydávajúci DK musí spĺňať podmienky zákona č. 428/2002 Z.z.

4. Záverečné ustanovenie

- a) Uvedené maximálne ceny cestovného a dovozného sú vrátane dane z pridanej hodnoty.

Vo Zvolene, dňa 27.06.2022

Ing. Anton Mazán
generálny riaditeľ
v. r.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Nefunkčnosť dopravnej karty bez zjavného fyzického poškodenia v záručnej dobe (záručná doba 2 roky začína plynúť od dňa vydania novej dopravnej karty), sa rieši bezplatnou výmenou dopravnej karty za novú dopravnú kartu, ktorá bude vydaná za poplatok 0,00€. Výmena nefunkčnej, zjavne fyzicky poškodenej karty sa rieši poplatkom za novú kartu 5,00€.
2. Nefunkčnosť dopravnej karty po záručnej dobe sa rieši výmenou za novú kartu s poplatkom 5,00€.
3. Reklamácie na funkčnosť dopravnej karty preberá predpredajné miesto spoločnosti
- Zvolen, Autobusová stanica Zvolen – výpravná budova AS
4. Pri reklamácií sa vypíše záznam o reklamácií na tlačive „Reklamácia dopravnej karty“ počas jej platnosti.
5. V prípade vrátenia dopravnej karty na predpredajné miesto spoločnosti, s tým, že majiteľ karty už túto ďalej používať nebude, zostatok na karte bude možné preniesť na inú akúkoľvek dopravnú kartu. Pôvodná dopravná karta, z ktorej bol kredit prenesený sa vždy zablokuje.
6. Strata dopravnej karty: Majiteľ dopravnej karty musí bezodkladne nahlásiť stratu osobne na predpredajnom mieste. Pre overenie totožnosti budú potrebné údaje: meno, dátum narodenia a prípadne číslo dopravnej karty. Lehota na vrátenie zostatku zo stratenej karty, príp. zostatku z časového lístka je minimálne 5 kalendárnych dní od nahlásenia straty. Majiteľovi dopravnej karty, pokiaľ bude mať záujem, bude vydaná nová dopravná karta za poplatok 5,00€. Zostatok na dopravnej karte bude vyčíslený ku dňu vrátenia karty alebo po 5 kalendárnych dňoch od nahlásenia straty. Na novú dopravnú kartu bude prenesený zostatok kreditu, prípadne finančný zostatok z časového lístka /t.j. nevyužitý počet kalendárnych dní v pomere k celkovému počtu dní prenášobenej cenou podľa druhu časového lístka/ zo stratenej karty až po lehote 5 dní od nahlásenia straty, príp. zostatok z časového lístka. Stratená karta sa v systéme zablokuje. V prípade, že zákazník stratenú a zablokovanú kartu nájde, nemá nárok na vrátenie poplatku za vydanie novej dopravnej karty.