



Vážený hostia! Zamestnanci WAGON SLOVAKIA KOŠICE, a.s., ktorí zabezpečujú prevádzku v tomto vozni, Vám prajú príjemný pobyt.

UBYTOVACÍ PORIADOK

vo vozňoch špeciálnej stavby

1. Lôžkové vozne:
 - v usporiadaní pre jedného cestujúceho v kupé - „Single“
 - v usporiadaní pre dvoch cestujúcich v kupé - „Double“
 - v usporiadaní pre troch cestujúcich v kupé - „Triple“
2. Ležadlové vozne:
 - v usporiadaní pre 4 cestujúcich v kupé 4/6
 - v usporiadaní pre 6 cestujúcich v kupé 6/6
 - v usporiadaní pre prepravu telesne postihnutých 2/6

LÔŽKA A LEŽADLA

1. Ceny lôžkových/ležadlových lístkov sú uvedené v cenníku.
2. Dopravca predá miestenku, lôžkový/ležadlový lístok súčasne s cestovným lístkom alebo na základe predloženia platného cestovného lístka. Miestenka, lôžkový/ležadlový lístok platí len spolu s cestovným lístkom a len zo a do stanice, ktorá je na nich uvedená. Ceny miestenek, lôžkových/ležadlových lístkov sú uvedené v cenníku.
3. Ak cestujúci nežiada pre dieťa vo veku do 10 rokov samostatné lôžko/ležadlo, je možné jedno dieťa do 10 rokov prepraviť bez lôžkového/ležadlového lístka, a to na jednom spoločnom lôžku/ležadle s dospelým cestujúcim. Ďalšie dieťa do 10 rokov je povinné mať samostatné lôžko/ležadlo, pričom pre maximálne dve deti do 10 rokov je možná preprava na jednom spoločnom lôžku/ležadle.
4. Každé dieťa vo veku od 10 rokov je povinné mať samostatné lôžko/ležadlo. Preprava chlapcov od 10 rokov je povolená v mužskom kupé, preprava dievčiat od 10 rokov je povolená v ženskom kupé. Lôžkové vozne majú osobitné kupé pre mužov a osobitné kupé pre ženy. Ležadlové vozne majú spoločné kupé pre mužov a ženy a osobitné kupé pre ženy.
5. Ak jeden alebo viacerí cestujúci v lôžkovom/ležadlovom vozni požadujú kupé s niekoľkými lôžkami/ležadlami len pre seba, sú povinní predložiť toľko cestovných a lôžkových/ležadlových lístkov príslušnej vozňovej triedy a príslušného druhu vlaku, koľko je miest v kupé. Za neobsadené miesta je povinný okrem lôžkového/ležadlového lístka zaplatiť celé cestovné príslušnej vozňovej triedy.
6. Pri použití lôžka Single (kupé s jedným lôžkom 1. triedy) cestujúci zaplatí iba jeden cestovný lístok a cenu za lôžko Single v zmysle platných cenníkov.
7. Ak dvaja cestujúci rôzneho pohlavia, starší ako 10 rokov, požadujú cestovať spolu v jednom lôžkovom kupé 2. vozňovej triedy, sú povinní predložiť toľko cestovných a lôžkových lístkov, koľko je miest v kupé. Za neobsadené miesta sú povinní okrem lôžkového lístka zaplatiť obvyčajné celé cestovné podľa cenníka č. 1, sifec A. V opačnom prípade je obsluhujúci personál lôžkového/ležadlového vozňa (ďalej steward) oprávnený odmietnuť prepravu takýchto cestujúcich v spoločnom kupé, prípadne z kapacitných dôvodov odmietnuť ich prepravu úplne.
8. Ak cestujúci rôzneho pohlavia, starší ako 10 rokov, požadujú cestovať spolu v jednom ležadlovom ženskom kupé, sú povinní predložiť toľko cestovných a ležadlových lístkov, koľko je miest v kupé. Za neobsadené miesta sú povinní okrem ležadlového lístka zaplatiť obvyčajné celé cestovné podľa cenníka č. 1, sifec A.
9. Cestujúci, ktorí s lôžkovým lístkom a cestovným lístkom vyššej vozňovej triedy použije na vlastnú žiadosť lôžko/ležadlo nižšej triedy, nemá nárok na vrátenie rozdielu cien príslušných lôžkových/ležadlových lístkov, ani rozdielu cien cestovného.
10. Cestujúci s lôžkovým/ležadlovým lístkom stráca na svoje miesto nárok, ak ho neobsadí do 15 minút po odchode vlaku z nástupnej stanice uvedenej na zakúpenom lôžkovom/ležadlovom lístku.
11. Lôžkový/ležadlový lístok možno zakúpiť, ak sú miesta voľné, aj u stewarda na základe predloženého platného cestovného lístka. Ak cestujúcemu nemôže byť pridelené miesto v lôžkovom/ležadlovom vozni, je cestujúci povinný vzeň opustiť najneskôr v najbližšej stanici, kde vlak pravidelne zastavuje.
12. V lôžkovom/ležadlovom vozni je cestujúci povinný pri nástupení cesty odovzdať stewardovi na účely kontroly do uschovy všetky cestovné doklady a nechať ich uschované po celý čas cesty s výnimkou preukazov poslancov NR SR, sudcov Ústavného súdu SR a držiteľov preukazov ŠOD a ŠOTD.
13. V lôžkových / ležadlových vozňoch sa miesta na ležanie upravujú najneskôr od 22:00 h a na sedenie od 8:00 h. So súhlasom všetkých ostatných cestujúcich v tomto istom kupé sa môže kupé upraviť aj v inom čase. Lôžka v lôžkovom vozni musia byť utľané už pred nástupom cestujúcich a usporiadané v súlade s obsadzovacím diagramom vozňa, v ležadlových vozňoch si cestujúci utľajú ležadlo sám. Steward pripraví cestujúcemu na ležadlo deku, vankúš a balený set postelnej bielizne pozostávajúci z dvoch prestieradiel a obliečky na vankúš. Cestujúci nechá použitú postelňú bielizeň uloženú v kupé na ležadle. Cestovné doklady vráti steward cestujúcemu v ležadlovom vozni pri budení. V čase nočného pokoja od 22:00 h do 6:00 h je zakázané akýmkoľvek spôsobom narušovať nočný pokoj (napr. mobilné telefóny). Manipulovať so zariadením vozňa je oprávnený len obsluhujúci personál. Cestujúci svojim konaním nesmie obťažovať alebo ohrozovať ostatných spoločných cestujúcich ako aj službukonajúci personál.
14. Cestujúci môže so sebou do lôžkového/ležadlového vozňa vziať predmety, ktoré je dovolené prepravovať ako príručnú batožinu, ak na ich umiestnenie stačí priestor v kupé na ne určený. Cestujúci je povinný uložiť ich tak, aby tým neobmedzovali spoločných cestujúcich. Ukladajú batožinu, bicykle, lyže a kočky na chodbách je zakázané.
15. Dopravca zodpovedá za škodu, ktorá vznikla cestujúcemu počas prepravy na batožine prepravovanej spoločne s ním, alebo na veciach, ktoré mal v seba len vtedy, ak bola škoda vyvolaná zvláštnou povahou prevádzky dopravného prostredia. Servisná spoločnosť nezodpovedá za odcudzenie vecí prepravovaných v lôžkovom/ležadlovom vozni.
16. Cestujúci nesmie poškodzovať a znečisťovať dopravné prostriedky dopravcu, vozeň a jeho príslušenstvo. V opačnom prípade je povinný zaplatiť poplatky alebo úhrady uvedené v cenníku, prípadne aj náhradu vo výške spôsobenej škody.
17. Steward je povinný očakávať nástup v každej nástupnej stanici pred prideleným vozňom, podávať cestujúcim potrebné informácie a pomáhať im pri nástupe alebo výstupe do a z vlaku. Zvýšenú pozornosť venuje osobám zdravotne postihnutým a osobám so zníženou pohyblivosťou (s trvalým alebo dočasným poškodením orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva).
18. V lôžkových vozňoch je preprava zvierat zakázaná (okrem psa so špeciálnym výcvikom - sprievodcu držiteľa preukazu TŽP-S). V ležadlovom vozni, ak má cestujúci zaplatené osobitné kupé, môže prepravovať malé zvieratá v schránke a psov (maximálne dvoch). Zvieratá je zakázané umiestniť na ležadlo. Mimo kupé je cestujúci povinný držať psa na vädke a nasadiť mu ochranný košík.
19. Steward je povinný cestujúcemu zobudí v čase, ktorý cestujúci určil. Ak si cestujúci tento čas neurčil, steward ho zobudí najneskôr 30 minút pred jeho cieľovou stanicou. Pri odchode mu vráti uschované cestovné doklady.
20. Cestujúci môže požadovať vrátenie sumy zaplatenej za lôžkový/ležadlový lístok, ak nemohol lôžkový/ležadlový lístok využiť úplne alebo na časti cesty z príčiny na strane dopravcu, alebo nebol cestujúcemu pridelené náhradné miesto. Cestujúcemu dopravca okrem čiastky zaplatenej za lôžkový/ležadlový lístok vypláti aj úhradu za nepridelenie miesta podľa cenníka PP ZSSK.
21. V prípade poskytnutia náhradného miesta v tom istom vlaku dopravca cestujúcemu sumu za lôžko/ležadlo nevypláti, prípadne na požiadanie vypláti rozdiel medzi cenou zakúpenéj a poskytnutej rezervácie. Ak sa cestujúci z uvedeného dôvodu vzdá cesty, dopravca mu vráti aj zaplatené cestovné. Skutočnosť oprávňujúce na vrátenie zaplatených čiastok je cestujúci povinný dať si potvrdiť oprávnenému zamestnancovi dopravcu.
22. Cestujúcim nie je povolené:
 - zdržiavať sa v služobnom kupé stewarda vozňa,
 - navštevovať iných cestujúcich bez ich súhlasu počas nočného pokoja a rušiť nočný pokoj,
 - zdržiavať sa v lôžkovom/ležadlovom vozni bez platných cestovných dokladov pre tento vozeň,
 - vo vozňoch staršej konštrukcie používať elektrické spotrebiče s výnimkou holiaceho strojčeka,
 - upravovať alebo svojvoľne manipulovať s lôžkami/ležadlami v kupé.
23. Pri preprave v lôžkovom/ležadlovom vozni je cestujúci povinný použiť na zaujatie miesta stredného a horného lôžka/ležadla rebrik. Rebrik je v ležadlovom vozni ukotvený na vonkajšej strane kupé, v chodbe vozňa. V lôžkovom vozni je rebrik ukotvený na stene šatníka. Pri manipulácii s rebrikom je cestujúci povinný dbať na svoju bezpečnosť pevným uchytítením rebrika na určenom mieste v kupé. Na rebrik smie vystupovať a zostupovať iba jedna osoba.
24. Na stredných a vrchných miestach v lôžkovom/ležadlovom vozni je cestujúci povinný použiť sklopnú opierku za účelom zabezpečenia proti spadnutiu z lôžka/ležadla.
25. Cestujúcim v lôžkovom/ležadlovom vozni sa poskytujú tieto služby:
 - ubytovanie v príslušnej triede lôžkového alebo ležadlového vozňa,
 - úprava kupé na ležanie alebo sedenie,
 - predaj studených a teplých nápojov a jednoduchého občerstvenia:
26. Cestujúci ubytovaní v lôžkovom/ležadlovom vozni majú právo požadovať služby od stewarda vozňa počas cesty, teda i v čase nočného pokoja. Odpočinková doba je uvedená v informačnom systéme v lôžkovom alebo ležadlovom vozni.
27. Steward je povinný:
 - pomáhať cestujúcim pri nástupe a výstupe z vozňa,
 - pri vyradení vozňa, pri radení nižšej kategórie vozňa - vypísať „Potvrdenie ZSSK 073524175/33252 a odovzdať ho so ostatnými dokladmi cestujúcemu,
 - v lôžkových vozňoch uviesť cestujúcich na miesta podľa lôžkových lístkov,
 - poskytovať všetky dostupné dopravné informácie.
28. Steward je oprávnený:
 - v spolupráci so sprevádzajúcim personálom dopravcu v odôvodnených prípadoch vytýčiť cestujúceho z prepravy,
 - Cestujúci pred vystúpením z vozňa je povinný skontrolovať kompletnosť cestovných dokladov vrátených stewardom, svojich osobných vecí a pri vystupovaní z vozňa je povinný rešpektovať pokyny stewarda.
29. Fajčenie vo všetkých vozňoch osobnej prepravy vo všetkých vlakoch je zakázané!
30. Servisná spoločnosť nezodpovedá za úrazy a škody spôsobené nedodrzaním ubytovacieho poriadku.
31. Cestujúci je povinný dodržiavať Ubytovací poriadok, ktorý vydáva prevádzkovateľ vlaku.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre koľajové prevádzky

Článok I - Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
2. Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. RP musí byť na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi.
3. RP sa vydáva na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov:
 - ubytovacích a stravovacích služieb,
 - jedál a nápojov,
 - doplnkového tovaru.

Článok II - Uplatňovanie reklamácií

1. Ak sa u zakúpeného tovaru, jedla alebo v poskytovaní služieb vyskytne nedostatok, zákazník má právo uplatniť reklamáciu ústne u obsluhujúceho personálu reštauračného, lôžkového, resp. ležadlového vozňa.
2. Zákazník musí reklamovať nedostatky ihneď po zistení nedostatku.
3. Obsluhujúci personál zaeviduje prijatie ústnej reklamácie do „Evidencie reklamácií“ a rozhodne o spôsobe jej vybavenia na mieste, ktorú následne aj zaeviduje.
4. Ak nie je možné vybrať reklamáciu ihneď, obsluhujúci personál reštauračného, lôžkového, resp. ležadlového vozňa dôvod, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, vyznačí do tlačiva „Evidencia reklamácií - časť Opatrenia, ktoré urobilo vedenie podniku“ a jeho kópiu vydá zákazníkovi ako potvrdenie o reklamácií.
5. V prípade nespokojnosti zákazníka s vybavením reklamácie na mieste, môže reklamovať nedostatok písomne na riaditeľstve Wagon Slovakia Košice, a. s., Bencúrova 13, 040 01 Košice alebo elektronicky na e-mailovej adrese gr@wgske.sk

6. O zaevidovaní písomnej reklamácie bude zákazník písomne vyzoomený do troch pracovných dní od jej doručenia.
7. Zákazník je povinný poskytnúť spoločnosti bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu reklamácie.
8. O výsledku riešenia reklamácie bude zákazník písomne vyzoomený najneskôr do 30 kalendárnych dní.

Článok III - Špecifikácie reklamácie ubytovacích služieb

1. O reklamácií rozhodne obsluhujúci personál lôžkového, resp. ležadlového vozňa na mieste. Ak nie je možné reklamáciu vybrať ihneď na mieste, postupuje zákazník v zmysle článku II. ods. 4. - 8 RP. K písomne uplatnenej reklamácií je nutné priložiť kópie cestovných dokladov (cestovného, lôžkového, resp. ležadlového lístka). Bez týchto dokladov nie je možné reklamáciu uplatniť. V prípade uplatnenia sťažnosti elektronickou poštou je nutné priložiť aj sken cestovných dokladov.
2. V prípade, ak cestujúci z viny obsluhujúceho personálu lôžkového, resp. ležadlového vozňa nemôže reklamáciu podložiť platnými cestovnými dokladmi, je potrebné doložiť aj vyjadrenie vlakovéduceho vlaku.
3. Reklamácie ubytovacích služieb je možné uplatniť len v prípade, ak nie sú dodržané ustanovenia Ubytovacieho poriadku.
4. Reklamácie na vrátenie zaplatenej čiastky za lôžkové, resp. ležadlové lístky sa zásadne podávajú u dopravcu, u ktorého boli tieto lístky zakúpené.
5. Nedostatok v kvalite ponúkaných potravín sa považuje za neodstrániteľný. Ak sa takýto nedostatok vyskytne, zákazník má právo reklamovať a požadovať:
 - výmenu tovaru za tovar bez nedostatkov,
 - zrušenie nákupu a vrátenie zaplatenej čiastky.

Reklamačný poriadok pre koľajové prevádzky nadobúda účinnosť dňom 9.12.2018.

Urobíme všetko, aby Vaša cesta bola príjemná.

1. 🇸🇰 Ak potrebujete akékoľvek informácie týkajúce sa cesty, obráťte sa, prosím, na stewarda.
 - 🇩🇪 Sollten Sie Informationen Ihre Reise betreffend benötigen, ersuchen wir Sie sich an den Steward des Wagens zu wenden.
 - 🇬🇧 If you need some information regarding your journey, please ask the steward.
2. 🇸🇰 Spoločnosť WAGON SLOVAKIA KOŠICE, a. s., Vám ponúka ubytovacie a reštauračné služby vo vozňoch špeciálnej stavby.
 - 🇩🇪 Gesellschaft WAGON SLOVAKIA KOŠICE, a. s., bietet Ihnen Unterbringungs- und Restaurationsdienstleistungen in den Spezialwagen.
 - 🇬🇧 Company WAGON SLOVAKIA KOŠICE, a. s., provides accommodation and dining services in the special cars.
3. 🇸🇰 Vaše názory a pripomienky nám posielajte na gr@wgske.sk alebo si vypýtajte Knihu prianí a sťažností.
 - 🇩🇪 Sollten Sie Anregungen bzw. Verbesserungsvorschläge unsere Arbeit betreffend machen wollen, ersuchen wir Sie sich unter gr@wgske.sk an uns zu wenden, bzw. können Sie auch einen Antrag in das Beschwerde- buch machen.
 - 🇬🇧 If you have any suggestions or comments regarding our services, send us an email to gr@wgske.sk or you can make a record in the complaint book.
4. 🇸🇰 Reklamačný a ubytovací poriadok je u stewarda lôžkového alebo ležadlového vozňa.
 - 🇩🇪 Reklimations- und Unterbringungsrichtlinien sind beim Steward im Dienstabteil zu finden.
 - 🇬🇧 The claims regulations and regulations of accommodation are available at the steward.
5. 🇸🇰 Doplnkový predaj toaletných a iných potrieb je možný u stewarda lôžkového alebo ležadlového vozňa.
 - 🇩🇪 Sie haben die Möglichkeit Toilettartikel etc. beim Steward zu kaufen.
 - 🇬🇧 You can buy some toilet items from the steward.

Z dôvodu ochrany zdravia cestujúcich sa v lôžkových a ležadlových vozňoch podávajú teplé nápoje v termopohároch s viečkami. K studeným nápojom sa podáva PVC pohár bez poplatku. V cene lôžkového alebo ležadlového lístka máte zabezpečenú balenú pitnú vodu.

V 1. a 2. vozňovej triede sú v cene lôžkového lístka zabezpečené raňajky vo forme croissantu, resp. bagiet, kávy so smotanou, resp. čaju.

V 1. triede Single sú v cene lístka zabezpečené raňajky vo forme potravinového balíčka a kávy so smotanou, resp. čaju.

V lôžkovom vozni vás steward obsluží priamo v kupé.

Žiadame cestujúcich, aby využili všetky opatrenia na ochranu svojho majetku v kupé vozňa.

Knihu prianí a sťažností je uložená u stewarda lôžkového alebo ležadlového vozňa.

www.wgske.sk

gr@wgske.sk

JUDr. Peter DUDIČ v. r.
generálny riaditeľ

WAGON SLOVAKIA KOŠICE, a. s.,
Bencúrova 13, 040 01 KOŠICE