

REKLAMAČNÝ PORIADOK ŽELEZNIČNEJ SPOLOČNOSTI, CARGO SLOVAKIA, A.S.

Prepravný poriadok Železničnej spoločnosti, a.s. v ustanoveniach článku 26 Reklamačné konanie upravuje práva z prepravy vozňových zásielok vo vnútroštátnej preprave rámcovo.

Osobitné ustanovenia na postup pri reklamačnom konaní týkajúce sa práva, príslušnosti a predmetu reklamačného konania vo vnútroštátnej a medzinárodnej preprave vozňových zásielok sa zverejňujú v tejto vyhláske.

Právo

Pri vzniku škody z prepravy vozňových zásielok si oprávnený alebo jeho splnomocnenec môže uplatniť svoje právo u dopravcu reklamáciou. Oprávneným v tomto prípade môže byť: odosielateľ, prijímateľ alebo tretí subjekt (platiteľ).

Jednou reklamáciou si môže prepravca uplatňovať:

- a) iba jedno právo na náhradu za:
 - úplnú alebo čiastočnú stratu,
 - poškodenie,
- b) viac práv toho istého druhu, okrem práva uvedeného pod písmenom a) tohoto bodu,

Prepravcovia si neuplatňujú svoje práva proti dopravcovi a dopravca neuplatňuje svoje práva proti prepravcom, ak vzniknutá škoda na vozňovej zásielke v jednotlivých prípadoch neprevyšuje sumu 20,00 EUR.

Reklamáciu na vrátenie prepravného alebo preplatku na prepravnom je možné podať až po zaplatení prepravného v prospech dopravcu.

Každá reklamácia sa musí podať písomne a má obsahovať:

- predmet reklamácie (preplatok prepravného, úplná alebo čiastočná strata vozňovej zásielky, prekročenie dodacej lehoty a pod.);
- stručné zdôvodnenie práva;
- reklamovanú sumu osobitne pre každú jednotlivú požiadavku s odvolaním sa na príslušný doklad (napr.: prvopis alebo druhopis, doklad o zaplatených čiastkach a pod.);
- presnú poštovú adresu, na ktorú prepravca žiada zaslať vybavenie reklamácie, jeho IČO, DIČ, názov peňažného ústavu s uvedením čísla účtu, prípadne priloží svoju poštovú poukážku bez vyplnenia údajov o sume;
- súpis dokladov priložených k reklamáci;
- dátum, podpis prepravcu, ak ide o právnickú osobu aj odtlačok pečiatky.

Uplatnenie práva splnomocnencom

Právo uplatniť reklamáciu z prepravy za oprávneného môže aj jeho splnomocnenec. Splnomocnenec uplatní reklamáciu za oprávneného:

- a) na základe úradne overenej dohody o plnomocenstve uzavretej podľa § 23 Občianskeho zákonníka, alebo
- b) na základe splnomocnenia, ktoré je súčasťou mandátnej zmluvy uzavretej podľa § 566 Obchodného zákonníka.

V týchto prípadoch sa musia k reklamácií pripojiť úradne overené listiny a to:

- písomné splnomocnenie alebo
- mandátna zmluva.

Predmet reklamácie vo vnútroštátnej preprave

K reklamácií je potrebné pripojiť doklady uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Predmet reklamácie:	Oprávnený k reklamácií:	K reklamácii musia byť priložené nasledovné doklady:
a) vrátenie prepravného a preplatku na prepravnom po zaplatení:	<ul style="list-style-type: none"> • odosielateľ • prijímateľ • tretí subjekt (platiteľ) 	<p>Originál, resp. fotokópia Druhopisu a faktúry vyhotovenej dopravcom*,</p> <p>Originál, resp. fotokópia Prvopisu a faktúry vyhotovenej dopravcom*,</p> <p>Fotokópia faktúry vyhotovenej dopravcom*,</p>
b) vrátenie súm vyúčtovaných mimo nákladného listu	ten, kto predloží originál, resp. fotokópiu faktúry vyhotovenej dopravcom* s príslušnými prílohami	
c) náhrada preukázanej škody pri prekročení dodacej lehoty	<ul style="list-style-type: none"> • prijímateľ 	Originál Prvopisu NL, doklad o výške škody
d) náhrada za čiastočnú alebo úplnú stratu alebo poškodenie zásielky	<ul style="list-style-type: none"> • odosielateľ • prijímateľ 	<p>Originál Druhopisu, originál komerčnej zápisnice a fotokópiu dokladu o cene</p> <p>Originál Prvopisu, originál komerčnej zápisnice, fotokópia dokladu o cene</p>

* Zákazníci, ktorí majú s dopravcom uzatvorenú zmluvu o elektronickej fakturácii, nepredkladajú k reklamácii faktúry v papierovej forme.

V prípade, ak bol prijímateľovi namiesto Prvopisu vydaný náhradný Prvopis, prepravca pripojí k reklamácii tento náhradný Prvopis. Reklamáciu na vrátenie prepravného alebo preplatku na prepravnom je možné podať až po zaplatení prepravného v prospech dopravcu.

Ak nie sú k reklamácií pripojené určené doklady, oprávnený zamestnanec dopravcu ihneď vyzve oprávneného k reklamácií na predloženie chýbajúcich dokladov a určí mu lehotu na ich predloženie, najviac však 15 dní. V prípade, že oprávnený tak nevykoná v uvedenej lehote, bude jeho žiadosť zo strany dopravcu zamietnutá ako neplatne podaná.

Lehota na podanie reklamácie

Práva, ktoré vyplývajú prepravcovi z prepravnej zmluvy, je prepravca povinný uplatniť na príslušnom pracovisku dopravcu bez zbytočného odkladu.

Ak ide o reklamáciu týkajúcu sa straty celej vozňovej zásielky, uplatňuje prepravca práva z prepravnej zmluvy až po uplynutí lehoty v zmysle článku 27.1 Ž PP/N, po ktorej možno považovať vozňovú zásielku za stratenú.

Reklamácie z prepravy vojenských zásielok je oprávnená zložka MO SR povinná uplatniť do dvoch mesiacov od dátumu vystavenia faktúry vyhotovenej Sekciou OTŽ.

Premlčanie nárokov vyplývajúcich z prepravnej zmluvy sa riadi ustanoveniami Zákona č. 513/1991 Zb. - Obchodný zákonník, v platnom znení o premlčaní.

Žiadosť prepravcu o pátranie po vozňovej zásielke nemožno považovať za reklamáciu. Dopravca vyhovie takejto žiadosti, ak obsahuje presné údaje o vozňovej zásielke. Výsledok pátrania oznámi prepravcovi.

Ak sa prepravca dožaduje náhrady, je povinný nezávisle od výsledku pátrania podať reklamáciu v zmysle vyššie uvedených ustanovení.

REKLAMÁCIE V MEDZINÁRODNEJ PREPRAVE

Predmet a náležitosti reklamácie v medzinárodnej preprave CIM

Reklamáciu na vrátenie preplatku prepravného, na vrátenie súm vyúčtovaných mimo nákladného listu alebo na odškodné si môže oprávnená osoba v zmysle článku 43 CIM podať po zaplatení prepravného v prospech dopravcu. Žalovať dopravcu na vrátenie súm zaplatených podľa prepravnej zmluvy môže v zmysle článku 44 § 3 CIM len ten, kto realizoval platbu.

Pred uplatnením reklamácie podľa ustanovení Dohovoru COTIF 1999 – Jednotných právnych predpisov pre zmluvu o medzinárodnej železničnej preprave tovaru (CIM) je potrebné vedieť, že predmetom reklamácie môže byť:

Predmet reklamácie:	Oprávnený k reklamácií:	K reklamácií musia byť priložené nasledovné doklady:
a) vrátenie preplatku prepravného (v zmysle ustanovení článku 43 a článku 48 CIM)	• odosielateľ*	originál listu 4 (Druhopolis) nákladného listu a doklad o realizácii platby
	• prijímateľ**	originál listu 1 (Prvopolis) nákladného listu a doklad o realizácii platby
	• tretí subjekt* - ak má uzavretú zmluvu o platení prepravného s odosielateľom resp. prijímateľom	originál listu 4 (Druhopolis) nákladného listu alebo listu 1 (Prvopolis) nákladného listu a doklad o realizácii platby
b) vrátenie súm vyúčtovaných mimo nákladného listu CIM	ten, kto predloží doklad o realizácii platby a fotokópiu príslušného listu NL	
c) odškodné za čiastočnú alebo úplnú stratu tovaru (v zmysle ustanovení článku 30 CIM)	• odosielateľ ***	originál listu 4 (Druhopolis) nákladného listu, prepis komerčnej zápisnice, doklad o cene/ nákupnú faktúru a ďalšie doklady na zdôvodnenie žiadosti
	• prijímateľ ***	originál listu 1 (Prvopolis) nákladného listu, prepis komerčnej zápisnice, doklad o cene/ nákupnú faktúru a ďalšie doklady na zdôvodnenie žiadosti
	• tretí subjekt* - ***	originál listu 4 (Druhopolis) nákladného listu alebo originál listu 1 (Prvopolis) nákladného listu, prípadne originál listu 4a – Dodatokový list pre odosielateľa a doklad o realizácii platby
d) odškodné za úbytok na hmotnosti počas prepravy (v zmysle ustanovení článku 31 CIM)	• odosielateľ ***	originál listu 4 (Druhopolis) nákladného listu, prepis komerčnej zápisnice, doklad o cene/ nákupnú faktúru a ďalšie doklady na zdôvodnenie žiadosti
	• prijímateľ ***	originál listu 1 (Prvopolis) nákladného listu, prepis komerčnej zápisnice, doklad o cene/ nákupnú faktúru a ďalšie doklady na zdôvodnenie žiadosti

Predmet reklamácie:	Oprávnený k reklamácii:	K reklamácií musia byť priložené nasledovné doklady:
d) odškodné za úbytok na hmotnosti počas prepravy (v zmysle ustanovení článku 31 CIM)	<ul style="list-style-type: none"> • tretí subjekt* - *** 	originál listu 4 (Druhopolis) nákladného listu alebo originál listu 1 (Prvopolis) nákladného listu, prípadne originál listu 4a – Dodatokový list pre odosielateľa a doklad o realizácii platby
e) odškodné za poškodenie tovaru (v zmysle ustanovení článku 32 CIM)	<ul style="list-style-type: none"> • prijímateľ *** 	originál listu 1 (Prvopolis) nákladného listu, prepis komerčnej zápisnice, doklad o cene/ nákupnú faktúru a ďalšie doklady na zdôvodnenie žiadosti
	<ul style="list-style-type: none"> • tretí subjekt* -*** 	so všetkými dokladmi ako odosielateľ resp. prijímateľ + plná moc
f) odškodné za prekročenie dodacej lehoty (v zmysle ustanovení článku 33 CIM) **	<ul style="list-style-type: none"> • odosielateľ *** 	originál listu 4 (Druhopolis) nákladného listu doklad o cene/ nákupnú faktúru a ďalšie doklady na zdôvodnenie žiadosti
	<ul style="list-style-type: none"> • prijímateľ *** 	originál listu 1 (Prvopolis) nákladného listu, doklad o cene/ nákupnú faktúru a ďalšie doklady na zdôvodnenie žiadosti
	<ul style="list-style-type: none"> • tretí subjekt* -*** 	originál listu 4 (Druhopolis) nákladného listu alebo originál listu 1 (Prvopolis) nákladného listu, prípadne originál listu 4a – Dodatokový list pre odosielateľa a doklad o realizácii platby

* v zmysle záznamu o platení prepravného uvedeného v stĺpci 20 nákladného listu CIM platcom prepravného vozňovej zásielky.

** ak prekročením dodacej lehoty vznikne škoda, vrátane poškodenia tovaru, železnica je povinná platiť náhradu v zmysle článku 33 CIM.

*** ak reklamáciu podáva iná ako oprávnená osoba podľa čl. 43 /44 JPP CIM, musí predložiť vyhlásenie na osobitnom liste v ktorom oprávnený súhlasí s vyplatením sumy osobe inej než oprávnenej t.z. reklamantovi . Toto vyhlásenie, ktorého podpis sa na požiadanie železnice musí overiť, je potrebné vyhotoviť podľa zákonných ustanovení štátu, ktorému vybavujúca železnica patrí.

V zmysle článku 43 § 5 CIM môže oprávnený k reklamácií nahradiť originál dokladu, ktorý má byť priložený k reklamácií, úradne overenou kópiou.

Práva vyplývajúce z prepravnej zmluvy CIM, si môže oprávnený k reklamácií uplatniť v zmysle článku 48 § 1 CIM do jedného roka, s výnimkou nasledovných nárokov, ktoré je možné uplatniť do dvoch rokov.

- na vyplatenie výťažku z predaja, ktorý vykonala železnica;
- vyplývajúcich zo škody spôsobenej prečinom alebo zanedbaním;
- z niektovej z prepravných zmlúv, predchádzajúcich novému podaniu podľa článku 28 § 1 CIM;

Ďalšie podrobnosti, resp. odlišnosti, nároky ako aj dôvody premlčania lehôt sú stanovené v zmysle článku 48 § 2-5 CIM.

Predmet a náležitosti reklamácie v medzinárodnej preprave SMGS

Pred uplatnením reklamácie z prepravy vozňových zásielok prepravovaných podľa ustanovení Dohody SMGS je potrebné vedieť, že predmetom reklamácie môže byť:

Predmet reklamácie:	Oprávnený k reklamácií:	K reklamácii musia byť priložené nasledovné doklady:
a) vrátenie prepravného a preplatku na prepravnom na jeden NL SMGS	<ul style="list-style-type: none"> • odosielateľ 	originál druhopisu nákladného listu SMGS doklad o realizácii platby
	<ul style="list-style-type: none"> • prijímateľ 	originál prvopisu nákladného a odberného listu SMGS doklad o realizácii platby
	<ul style="list-style-type: none"> • platiteľ 	doklady potvrdzujúce jeho reklamačný nárok: originál druhopisu nákladného listu SMGS alebo originál prvopisu nákladného a odberného listu SMGS doklad o realizácii platby
b) vrátenie súm vyúčtovaných mimo nákladného listu	ten, kto predloží doklad o realizácii platby a fotokópiu NL SMGS	
c) náhrada za úbytok na hmotnosti počas prepravy tovaru (v zmysle čl. 42,43)	<ul style="list-style-type: none"> • odosielateľ • prijímateľ 	originál prvopisu nákladného a odberného listu, originál komerčnej zápisnice, doklad o cene/nákupná faktúra, ďalšie doklady na odôvodnenie reklamácie
d) náhrada za úplnú stratu tovaru (v zmysle čl. 42)	<ul style="list-style-type: none"> • odosielateľ 	originál druhopisu nákl. listu * , originál komerčnej zápisnice, doklad o cene/nákupná faktúra, ďalšie doklady na odôvodnenie reklamácie
	<ul style="list-style-type: none"> • prijímateľ 	originál druhopisu nákl. listu * alebo originál prvopisu nákladného a odberného listu SMGS * , originál komerčnej zápisnice, doklad o cene/nákupná faktúra, ďalšie doklady na odôvodnenie reklamácie
e) náhrada za čiastočnú stratu tovaru (v zmysle čl. 42)	<ul style="list-style-type: none"> • odosielateľ • prijímateľ 	originál prvopisu nákladného a odberného listu, originál komerčnej zápisnice, doklad o cene/nákupná faktúra, ďalšie doklady na odôvodnenie reklamácie

Predmet reklamácie:	Oprávnený k reklamácií:	K reklamácii musia byť priložené nasledovné doklady:
f) náhrada za poškodenie (znehodnotenie) tovaru (v zmysle čl. 44)	<ul style="list-style-type: none"> • odosielateľ • prijímateľ 	originál prvopisu nákladného a odberného listu, originál komerčnej zápisnice, doklad o cene/nákupná faktúra, ďalšie doklady na odôvodnenie reklamácie
g) prekročenie dodacej lehoty (v zmysle čl. 45)	<ul style="list-style-type: none"> • odosielateľ • prijímateľ 	originál prvopisu nákladného a odberného listu, ďalšie doklady na odôvodnenie reklamácie z prekročenia dodacej lehoty

* Druhopyis nákladného listu alebo prvopis nákladného listu a odberný list musí obsahovať záznam dopravcu "o nedodaní tovaru v stĺpci „Dátum príchodu, potvrdený od tlačkom dátumovej pečiatky stanice určenia.

Oprávnení k reklamácii si neuplatnia reklamáciu u dopravcu na vrátenie prepravného a preplatku na prepravnom ak vzniknutá škoda na zásielke prepravovanej na jeden NL SMGS neprekračuje v zmysle článku 46 § 4 Dohody SMGS sumu 23 CHF.

Práva, ktoré vyplývajú prepravcovi z prepravnej zmluvy v preprave SMGS, si môže prepravca uplatniť v zmysle Dohody SMGS článku 48 pri prekročení dodacej lehoty - do 2 mesiacov, z iných dôvodov - do deviatich mesiacov. Žalobu môže podať oprávnený len na dopravcu, ktorému bola podaná reklamácia a len vtedy, pokiaľ nebola dodržaná lehota na preskúmanie reklamácie v lehote 180 dní odo dňa jej prijatia. Dopravca je povinný v tejto lehote prepravcovi odpovedať a pri úplnom alebo čiastočnom uznaní reklamácie mu vyplatiť priznanú sumu.

Príslušnosť

Oprávnený k reklamácií je povinný podať reklamáciu z vnútroštátnej a medzinárodnej prepravy vozňových zásielok na mieste príslušnom na jej vybavenie.

Na požiadanie dopravcu je zamestnanec SP povinný oznámiť príslušné miesto pre vybavenie reklamácie. Pokiaľ sa reklamácia napriek tomu podá na inom než príslušnom mieste, bez meškania sa musí odstúpiť doporučeným listom na príslušné miesto pre vybavenie reklamácie.

Reklamácie prepravného a náhrad škôd z vnútroštátnej prepravy vybavuje Sekcia odúčtovania tržieb železníc - Oddelenie vybavovania reklamácií na adrese:

*Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.
 Sekcia odúčtovania tržieb železníc
 Oddelenie vybavovania reklamácií
 Puškinova 3
 040 01 Košice.*

v nasledovných prípadoch:

- a) pri vrátení prepravného a preplatku na prepravnom
- b) pri vrátení súm vyúčtovaných mimo nákladného listu
- c) pri náhrade za čiastočnú alebo úplnú stratu vozňovej zásielky alebo jej poškodenie
- d) pri náhrade preukázateľnej škody pri prekročení dodacej lehoty
- e) pri vojenských zásielkach

Reklamácie z medzinárodnej prepravy vozňových zásielok vybavuje Sekcia odúčtovania tržieb železníc - Oddelenie vybavovania reklamácií na adrese:

Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.
Sekcia odúčtovania tržieb železníc
Oddelenie vybavovania reklamácií
Puškinova 3
040 01 Košice

v nasledovných prípadoch:

- a) pri vrátení prepravného a preplatku na prepravnom;
- b) pri prekročení dodacej lehoty s preukázateľnou škodou alebo poškodením;
- c) pri náhrade za čiastočnú alebo úplnú stratu tovaru, prípadne za stratu hmotnosti počas prepravy;
- d) pri náhrade za poškodenie tovaru.

Reklamácie k vydaným faktúram za opravy vozňov (a súvisiacimi poplatkami) podľa Všeobecnej zmluvy o používaní nákladných vozňov (AVV) vybavuje:

Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.
Sekcia hospodárenia s nákladnými vozňami
Oddelenie manažmentu nákladných vozňov - AVV
Puškinova 3
040 01 Košice

Reklamácie týkajúce sa úkonov z prepravno-obstarávateľskej zmlúv uzatvorených na Úseku obchodu a služieb – Sekciou podpory predaja v zmysle článku 26 Ž PP/N si zákazník písomne uplatňuje na adrese:

Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.
Sekcia odúčtovania tržieb železníc
Oddelenie vybavovania reklamácií
Puškinova 3
040 01 Košice

Prevzatie osobne predloženej reklamácie potvrdí dopravca na odpise reklamačného podania.

Lehota na vybavenie reklamácie

Doprovca je povinný vybaviť podanú reklamáciu a to upovedomením prepravcu o uznaní alebo zamietnutí jeho požiadavky do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie poštou, prípadne odo dňa osobného predloženia reklamácie dopravcovi.

V prípade, že dopravca vyzval prepravcu na predloženie chýbajúcich dokladov, lehota na vybavenie reklamácie sa počíta odo dňa, kedy boli dopravcovi doručené chýbajúce doklady, resp. odo dňa márneho uplynutia lehoty určenej dopravcom podľa bodu 26.7.

Ak je posledný deň tejto lehoty deň pracovného voľna alebo pokoja, považuje sa lehota za zachovanú, ak bola vybavená reklamácia podaná na pošte v nasledujúci pracovný deň.

Ak dopravca považuje reklamáciu za oprávnenú, oznámi prepravcovi priznanú sumu. Predložené originály dokladov dopravca prepravcovi vráti, okrem komerčnej zápisnice, dokladu o cene a splnomocnenia, ak bolo k reklamácií predložené.

Ak uzná reklamáciu len čiastočne, oznámi prepravcovi výšku priznanej sumy a dôvody svojho rozhodnutia s poukazom na príslušné ustanovenia ŽPP/N, Dohovoru COTIF/ JPP CIM, Dohody SMGS, alebo tarify. Dopravca vráti prepravcovi originály dokladov, s výnimkou komerčnej zápisnice, dokladu o cene a splnomocnenia, ak bolo k reklamácií predložené.

Ak dopravca zamietne reklamáciu úplne, oznámi prepravcovi dôvody svojho rozhodnutia. Zároveň mu vráti všetky doklady priložené k reklamáci, okrem splnomocnenia, ak bolo k reklamáci predložené.