



Smluvní přepravní podmínky a jiné obchodní podmínky společnosti  
RegioJet a.s.

Schválené dne 9. 4.2024 správní radou společnosti RegioJet a.s.

# Obsah

---

<b>Článek I, Rozsah platnosti</b>	5
<b>Článek II, Vznik a plnění přepravní smlouvy</b>	6
<b>Článek III, Práva a povinnosti dopravce</b>	6
<b>Článek IV, Práva a povinnosti cestujícího</b>	8
<b>Článek V, Vyloučení z přepravy</b>	13
<b>Článek VI, Jízdní doklad a jeho náležitosti</b>	13
<b>Článek VII, Přeprava dětí a osob s omezenou schopností pohybu</b>	21
<b>Článek VIII, Přeprava zavazadel, dětských kočárků, jízdních kol a zvířat</b>	22
<b>Článek IX, Lůžkové a lehátkové vozy</b>	26
<b>Článek X, Kompenzace jízdného</b>	26
<b>Článek XI, Ztráty a nálezy</b>	31
<b>Článek XII, Pokuty, penále</b>	31
<b>Článek XIII, Reklamace z přepravy cestujících</b>	31

**Vysvětlení pojmů použitých v SPP**

<b>DČJ ODIS</b>	Dlouhodobé časové jízdenky ODIS, platné ve vlacích RJ 1004 a RJ 1006 a na lince R8 Brno - Bohumín
<b>Dětské kupé</b>	Vyznačený oddíl pro cestující (kupé) ve vlacích kategorie RJ v tarifu Standard, určený pro cestující s dětmi do 6 let.
<b>Doprovce</b>	RJ nebo jiná osoba, jíž RJ pověřil výkonem práv a povinností ze smlouvy o přepravě uzavřené s cestujícím
<b>IDS DÚK</b>	Integrovaný dopravní systém Ústeckého kraje
<b>IDS JMK</b>	Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje
<b>IDSOK</b>	Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje
<b>Integrovaný dopravní systém</b>	Zkratka IDS. Dopravní obsluha určitého území zajišťovaná několika dopravci na základě dohodnutých smluvních přepravních podmínek a integrovaného tarifu.
<b>Komerční linky RJ</b>	Linky provozovány na komerční riziko dopravce RJ: Praha – Opava, Praha – Havířov, Praha – Bohumín, Praha – Návší, Praha – Košice, Praha – Brno, Praha – Bratislava – Žilina, Praha – Vídeň, Praha – Budapešť a mimořádná vlaková linka Praha – Rijeka. Všechny vlaky na komerčních linkách RJ jsou provozovány v dopravní kategorii InterCity/EuroCity a pod označením kategorie vlaku RJ.
<b>Kreditová jízdenka / RegioJet Pay</b>	Elektronický účet RegioJet.
<b>Linka</b>	Počáteční a cílová stanice spoje
<b>Linka R23</b>	Dálková železniční linka R23 Kolín – Ústí nad Labem a zpět. Všechny vlaky na lince R23 jsou provozovány v kategorii Rychlík (R) a v závazku veřejné služby na objednávku Ministerstva dopravy České republiky.
<b>Linka R8</b>	Dálková železniční linka R8 Brno – Ostrava – Bohumín a zpět. Všechny vlaky na lince R8 jsou provozovány v kategorii Rychlík (R) a v závazku veřejné služby na objednávku Ministerstva dopravy České republiky.
<b>Manipulační přírážka</b>	Přírážka za porušení přepravních podmínek tím, že cestující nevyužil možnost zakoupení jízdenky, doplatku nebo příplatku v obsazené stanici, vyjadřující oprávněné vícenáklady RJ spojené s odbavením cestujícího.
<b>Místenka</b>	Rezervace místa
<b>Neobsazená stanice</b>	Stanice, ve které není zřízena výdejna jízdenek RJ nebo je u vyjmenovaného spoje uzavřena.
<b>Obsazená stanice</b>	Stanice, ve které je otevřena výdejna jízdenek RJ, pokud není považována za neobsazenou stanici.
<b>Oddíl pro cestující s dětmi</b>	Vyznačená místa ve voze s přednostním určením pro cestující s dětmi do 10 let ve vlacích kategorie R.
<b>ODIS</b>	Integrovaný dopravní systém Moravskoslezského kraje

<b>Odjezd</b>	Jedná se o čas, který je uvedený v jízdním řádu pro daný spoj
<b>Osobní doklad</b>	Platný doklad (např. občanský průkaz, cestovní pas, průkaz o povolení k pobytu pro cizince atd.) vydaný příslušným správním úřadem, který je opatřen fotografií držitele; samostatné potvrzení o občanském průkazu (náhradní doklad) osobní doklad nenahrazuje a nelze ho k prokázání osobních údajů použít.
<b>Osobní údaje</b>	Jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození a adresa, které se prokazují osobním dokladem.
<b>PID</b>	Systém Pražské integrované dopravy
<b>Platný jízdní řád</b>	Platný jízdní řád provozovatele dráhy, nebo aktuálně platný výlukový jízdní řád, který nahrazuje po dobu výluky platný jízdní řád provozovatele dráhy.
<b>Pověřený zaměstnanec RJ</b>	Zaměstnanec RJ pracující na pozici stevard-průvodčí, vlakvedoucí - teamleader, strojvedoucí, dispečer, vedoucí přepravy, revizor, kontrolor kvality, prodejce jízdenek, nebo zaměstnanec smluvního partnera RJ, vybavený zaměstnaneckým průkazem, oprávněný ke kontrole jízdních dokladů a oprávněný dávat cestujícím pokyny a příkazy.
<b>Prostory RJ</b>	Prostory ve správě nebo majetku RJ, přístupné pouze s platným jízdním dokladem RJ.
<b>PŘ</b>	Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů ČR o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu č. 175/2000 Sb. (zkráceně „Přepravní řád“)
<b>Předem ohlášené zpoždění</b>	Klient si zakupuje jízdenku do již zpožděného spoje; klient má zakoupenou jízdenku do spoje, který je zpožděn a je mu nejpozději v čase odjezdu předána informace o očekávaném zpoždění (SMS, zpoždění na informační tabuli či email)
<b>Přirážka</b>	Částka, která se vybírá dle Zákona o dráhách za porušení přepravních podmínek stanovených PŘ z hlediska bezpečnosti a ochrany zdraví cestujících nebo jiných osob, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy.
<b>Příjezd</b>	Okamžik, kdy vlak zastaví u nástupiště a je umožněn nástup a výstup cestujících
<b>RJ</b>	RegioJet a.s. (nebo také RegioJet Česká republika)
<b>SJT</b>	Systém jednotného tarifu One Ticket. Přeprava se řídí zvláštními tarifními podmínkami vydanými společností Cendis s.p.
<b>Spoj kategorie R</b>	Spoj dopravní kategorie Rychlík – zkratka R, umožňuje cestování v tarifech Low cost (2. cestovní třída), nebo Standard (2. cestovní třída) nebo Business (1. cestovní třída) s vyšším přepravním standardem. RJ provozuje vlaky kategorie R na lince R8 a R23.
<b>Spoj kategorie RJ</b>	Spoj dopravní kategorie InterCity/EuroCity, umožňuje cestování v tarifech Low cost (2. cestovní třída), Standard (2. cestovní třída), Relax (2. cestovní třída) a Business (1. cestovní třída). Dopravce RJ provozuje vlaky kategorie RJ na komerčních linkách RJ.
<b>SPP</b>	Smluvní přepravní podmínky a jiné obchodní podmínky společnosti RegioJet a.s.

<b>Tarif RegioJet</b>	Tarif společnosti RegioJet a.s. pro železniční přepravu cestujících a zavazadel
<b>Trasa</b>	Konkrétní úsek linky
<b>tř.</b>	Cestovní třída
<b>Zpoždění</b>	Časový rozdíl mezi dobou plánovaného příjezdu cestujícího podle zveřejněného jízdního řádu a dobou jeho skutečného nebo očekávaného příjezdu do stanice, která je cílovým místem.

## Článek I, Rozsah platnosti

---

1. Tyto smluvní přepravní podmínky a jiné obchodní podmínky (dále jen „SPP“) byly schváleny správní radou společnosti dne 9. 4. 2024. Vyhlásil je dopravce RegioJet a.s. (dále jen „RJ“) v souladu se zákonem č. 266/1994 Sb. o drahách, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou Ministerstva dopravy ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu, ve znění pozdějších předpisů a podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě, § 36, písmene a) zákona č. 266/1994 Sb. o drahách, v platném znění, dle vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu a dle určených podmínek, stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí ČR.
2. Na území států mimo ČR se SPP řídí dle legislativních norem dané země – Viz příloha č. 1 SPP.
3. Pro případ mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je věcně příslušným úřadem dle Zákona č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2.
4. SPP upravují práva, povinnosti a odpovědnost RJ a cestujících při přepravě osob, zavazadel a zvířat ve vlacích provozovaných společnostmi RegioJet.
5. Práva, povinnosti a odpovědnost dopravce a cestujících při přepravě osob, zavazadel a zvířat v návazných spojích provozovaných jiným dopravcem se řídí přepravními podmínkami daného dopravce.
6. Bližší způsob a postup při uplatňování maximálních cen a určených podmínek v osobní dopravě je uveden v Tarifu RegioJet.
7. Uvedená ustanovení se týkají přepravy osob a zavazadel ve všech vlacích provozovaných RJ, pokud není uvedeno u jednotlivých ustanovení jinak, včetně spojů provozovaných pod značkou RegioJet na základě licence smluvního partnera a s výjimkou vlakových linek v Ústeckém kraji, u kterých platí zvláštní SPP.
8. RJ provozuje na lince Návší – Praha osobní dopravu v rámci ODIS v úseku Návší – Ostrava hl. n. ve vlacích RJ 1004 a RJ 1006. RJ akceptuje ve výše uvedených spojích DČJ ODIS.

9. RJ provozuje na lince RegioJet R8 osobní dopravu v rámci ODIS v úseku Hranice na Moravě – Bohumín, v rámci IDSOK v úseku Nezamyslice – Hranice na Moravě a v rámci IDS JMK v úseku Brno - Vyškov na Moravě – Nezamyslice.
10. RJ provozuje na lince RegioJet R23 osobní dopravu v rámci DÚK v úseku Mělník – Štětí – Litoměřice – Ústí nad Labem, v rámci PID v úseku Štětí - Mělník – Všetaty – Stará Boleslav – Lysá nad Labem – Nymburk – Poděbrady – Velký Osek - Kolín.
11. RJ provozuje na linkách kategorie R a RJ osobní dopravu v rámci platnosti SJT One Ticket. Tarifní podmínky SJT One Ticket jsou zvlášť zveřejněným dokumentem, vydaným společností Cendis s. p.
12. Ochrana osobních údajů cestujících se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici na [regiojet.cz/privacy-policy](https://regiojet.cz/privacy-policy).
13. Smluvní přepravní podmínky jsou účinné od 13. 3. 2024.

## Článek II, Vznik a plnění přepravní smlouvy

---

1. Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob vzniká mezi RJ a cestujícím právní vztah, jehož obsahem je závazek RJ přepravit cestujícího z nástupní do cílové stanice řádně a včas, vlaky uvedenými v platném jízdním řádu za podmínek stanovených v SPP a Tarifu RegioJet (nebo případně platného jiného tarifu) a závazek cestujícího dodržovat podmínky SPP a platného Tarifu RegioJet.
2. Samostatnou přepravní smlouvou se rozumí jízdní doklad pro jednotlivou jízdu nebo časová jízdenka v rámci své časové platnosti. Zpáteční jízdenka je považována za dvě oddělené přepravní smlouvy.
3. Přepravní smlouva je uzavřena, jestliže cestující využije své právo k přepravě z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vlaku s platným jízdním dokladem a požadovanou přepravu začne realizovat. Přepravní smlouva je též uzavřena, umožní-li RJ cestujícímu, aby nastoupil do vlaku bez jízdenky a jízdné zaplatil bezodkladně po nástupu do vlaku.
4. Přepravní smlouva je splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy. Za splnění přepravní smlouvy se považuje rovněž provedení přepravy v jiném než smluveném rozsahu, pokud došlo k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy pověřeným zaměstnancem.

## Článek III, Práva a povinnosti dopravce

---

1. Uzavřením přepravní smlouvy se dopravce zavazuje přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice cílové, jež jsou uvedeny na jízdním dokladu, řádně a včas.

2. Cestující bere na vědomí, že případné poskytnutí inzerovaných nadstandardních služeb, zejména teplých a studených nápojů, občerstvení, připojení k Wi-Fi, připojení k zábavnímu portálu, denního tisku, asistence stevarda/stevardky a dalších marketingových bonusů, je zcela v dispozici dopravce a cestujícímu uzavřením přepravní smlouvy nevzniká nárok na jejich poskytnutí. V případě nedostatečného časového prostoru pro obsluhu nebo při vzniku nepříznivých okolností, není tento servis nabízen. Vyjma linky R8 Brno-Bohumín nevzniká nárok na výše uvedené služby cestujícím využívajícím spoje integrovaného dopravního systému Moravskoslezského kraje ODIS dle tarifu ODIS ve spojích kategorie RJ.
3. Dopravce si vyhrazuje v souladu s příslušnými právními předpisy právo na změny v jízdních řádech, na použití náhradních typů železničních vozů, na změnu sedadla a na využití náhradní dopravy v případě mimořádné události na trati. V případě změny jízdního řádu náleží cestujícímu kompenzace jízdného či jeho části (v případě částečně využití jízdenky), pokud je mu znemožněno využít jízdenku v původním rozsahu. V tomto případě nárok na kompenzaci jízdného nevzniká cestujícím využívajícím jízdní doklady jednotlivých IDS, Eurail, Interrail, Klimaticket a Časovou traťovou jízdenku RJ. U cestujících s jízdními doklady SJT One Ticket se dopravce řídí tarifními podmínkami SJT One Ticket, které jsou zveřejněny jako zvláštní dokument vydaný společností Cendis s. p.
4. Cestujícímu vzniká nárok na kompenzaci v souladu s nařízením EU o právech a povinnostech cestujících a v souladu s vlastními předpisy upravenými v rámci obchodní politiky dopravce RegioJet.
5. Dopravce má právo nepřijmout anebo vyloučit z přepravy nemocného cestujícího s příznaky obtěžující až ohrožující ostatní klienty a zaměstnance RJ.
6. Dopravce má právo nepřijmout anebo vyloučit z přepravy cestujícího pod vlivem omamných látek (alkohol, drogy atd.).
7. Dopravce se zavazuje při rezervaci jízdenky uspokojit co nejlépe požadavek cestujícího v rámci dostupnosti volných míst ve vlacích kategorie R v rámci tarifních tříd Business (1. tř.), Standard (2. tř.) a Low cost (2. tř.) a ve vlacích kategorie RJ v rámci tarifních tříd Low cost (2. tř.), Standard (2. tř.), Relax (2. tř.) a Business (1. tř.).
8. V případě jakékoliv platby ze strany cestujícího ve vlaku je dopravce povinen přijmout hotovost ve výši maximálně pětinásobku ceny zboží/služby.
9. Cestující bere na vědomí, že vrácení peněz na bankovní účet je možné pouze držitelům bankovních účtů v České republice, Slovenské republice, Rakouské republice, Spolkové republice Německo.
10. Cena za jízdenku dopravce zakoupenou přímo ve vlaku se řídí ceníkem dopravce. Dopravce má právo určit si cenu pro nákup jízdenky ve vlaku dle interních pravidel. Ceny za jízdenky na lince RegioJet R8 a R23 v rámci jednotlivých IDS se řídí platnými cenami těchto IDS, uvedenými v platném tarifu a přílohách příslušné IDS. U cestujících s jízdními doklady SJT One Ticket se dopravce řídí tarifními podmínkami SJT One Ticket, které jsou zveřejněny jako zvláštní dokument vydaný společností Cendis s. p.



11. Cestující bere na vědomí, že ve vlacích kategorie RJ ve velkoprostorovém voze ASTRA v tarifní třídě Standard (2. tř.) je klidová zóna (nejedná se o tichý oddíl) a je zde poskytován omezený servis. Cestujícím s DČJ ODIS na lince vlaků kategorie RJ Návsi-Praha, přepravovaných ve voze Low cost se voda ani denní tisk neposkytuje.
12. Dopravce RegioJet a.s. na svých vybraných vlakových linkách poskytuje doplňkovou službu občerstvení (online catering), který lze objednat a zakoupit pomocí mobilní aplikace Jízdenky společnosti STUDENT AGENCY k.s. Úhradu je možné realizovat pomocí dostupných online platebních metod.
13. Cestující bere na vědomí, že bonusové a prodávané občerstvení může být cestujícím nabízeno pouze do vyčerpání zásob na daném spoji.
14. Cestující pro účely zajištění jeho přepravy z výchozí stanice do cílové stanice tak, jak je uvedeno v přepravním (jízdním) dokladu pro cesty zahrnující spoje provozované dopravcem Ukrajinské Železnice/Ukrzaliznyca (dále jen UŽ) souhlasem s těmito podmínkami žádá, aby RJ pro cestujícího obstaral záležitost spočívající v nákupu přepravního (jízdního) dokladu u UŽ a bere na vědomí, že RJ na sebe obstarání této záležitosti bere. Cestující souhlasem s těmito podmínkami dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že na této lince část trasy mezi výchozí a cílovou stanicí uvedenou v přepravním (jízdním) dokladu výlučně na úseku Přemyšl – Kyjev/Záporoží/Charkov bude realizována ze strany UŽ s tím, že cestující souhlasem s těmito podmínkami potvrzuje, že se seznámil s jeho [přepravními podmínkami](#). Cestující výslovně souhlasí s tím, aby RJ za cestujícího jednal, je-li to nezbytné pro účely obstarání této shora specifikované záležitosti. Veškeré náklady a cena za obstarání této záležitosti jsou obsaženy v jízdném. Cestující souhlasem s těmito podmínkami RJ bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že při neobstarání záležitosti – tj. nenakoupení přepravního (jízdního) dokladu u UŽ na přepravu cestujícího na úseku Přemyšl – Kyjev/Záporoží/Charkov, ze strany RJ například (nikoli výlučně) z důvodů omezené kapacity dostupných přepravních (jízdních) dokladů, RJ vrátí cestujícímu jízdné a žádná ze stran (RJ ani cestující) nemá právo na náhradu jakýchkoli jiných nákladů souvisejících s neobstaráním této záležitosti a nemožnosti realizovat přepravu z výchozí stanice do cílové stanice tak, jak je uvedeno v přepravním (jízdním) dokladu.

## Článek IV, Práva a povinnosti cestujícího

---

1. Uzavřením přepravní smlouvy se cestující zavazuje dodržovat Smluvní přepravní podmínky a zaplatit cenu za přepravu (dále jen „jízdné“) podle příslušného tarifu RJ či se prokázat jízdním dokladem dle platného tarifu jednotlivých IDS, SJT, Eurail, Interrail nebo Klimaticket.
2. Cestující se pro účely kontroly uzavření přepravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem. Za platný jízdní doklad se považuje číslo rezervace RJ, QR kód RJ, vytištěný jízdní doklad RJ, jízdní doklad RJ zobrazený na elektronickém zařízení, jízdenky Eurail, Interrail, Klimaticket, jízdní doklad SJT,ODIS, IDSOK nebo IDS JMK.
3. Nákupem jízdenky / vkladem na konto / vkladem na Kreditovou jízdenku (RegioJet Pay) klient souhlasí se SPP a uděluje RJ souhlas se zpracováním osobních údajů. Nákupem / vkladem stvrzuje svůj souhlas s těmito podmínkami.



4. Cestující je povinen se při převzetí jízdenky přesvědčit, zda mu byla vydána podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li jízdenka s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdenku odmítnout. Při pozdějším poukazu cestujícího na nesoulad údajů na jízdence se bude postupovat podle platných storno podmínek s tím, že se nejedná o reklamaci.
5. Na úseku Přemyšl – Kyjev/Zápороží/Charkov: Cestující pro účely zajištění přepravy v z výchozí stanice do cílové stanice tak, jak je uvedeno v přepravním (jízdním) dokladu cesty zahrnující spoje provozované dopravcem Ukrzaliznycja souhlasem s obchodními podmínkami žádá, aby RJ pro cestujícího obstaral nákup přepravního (jízdního) dokladu u Ukrajinských železnic (Ukrzaliznycja) na přepravu cestujícího na území Ukrajiny, přičemž souhlasem s těmito podmínkami cestující bere na vědomí, že RJ na sebe obstarání této záležitosti bere. Cestující souhlasem s těmito podmínkami dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že na této lince část trasy mezi výchozí a cílovou stanicí uvedenou v přepravním (jízdním) dokladu výlučně na území Ukrajiny bude realizována ze strany takto obstaraného ukrajinského dopravce Ukrzaliznycja. Cestující výslovně souhlasí s tím, aby RJ za cestujícího jednal, je-li to nezbytné pro účely obstarání této shora specifikované záležitosti. Veškeré náklady a cena za obstarání této záležitosti jsou obsaženy v jízdním. Cestující souhlasem s těmito podmínkami RJ bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že nenakoupení přepravního (jízdního) dokladu u Ukrzaliznycja na přepravu cestujícího na části trasy mezi výchozí a cílovou stanicí nacházející se na území Ukrajiny, ze strany RJ zpravidla (nikoli výlučně) z důvodů omezené kapacity dostupných přepravních (jízdních) dokladů, RJ vrátí cestujícímu jízdné a žádná ze stran (RJ ani cestující) nemá právo na náhradu jakýchkoli jiných nákladů souvisejících s neobstaráním této záležitosti a nemožnosti realizovat přepravu z výchozí stanice do cílové stanice tak, jak je uvedeno v přepravním (jízdním) dokladu.
6. Pokud cestující z vlastní viny zmešká odjezd spoje, nemá právo na vrácení jízdného. V případě jízdenky složené z více úseků se nástupem do spoje rozumí nástup do prvního spoje z celé trasy. Nevyužitím jakéhokoliv úseku ze složené trasy z důvodu na straně cestujícího, tímto pozbývá nároku na přepravu dalšími spoji v rámci jízdenky nebo vrácení nevyužitého jízdného. Toto ustanovení neplatí pro cestující s Časovou traťovou jízdenkou RJ, cestujícím s jízdenkou IDS JMK, IDSOK, ODIS, IDS DÚK, PID Eurrail, Interrail nebo Klimaticket. U cestujících s jízdními doklady SJT One Ticket se dopravce řídí tarifními podmínkami SJT One Ticket, které jsou zveřejněny jako zvláštní dokument vydaný společností Cendis s. p.
7. Za nevyužitou nebo částečně využitou jízdenku se jízdné nevrací, pokud není dopravcem určeno jinak.
8. Cestující má právo na vrácení jízdného, pokud spoj, který hodlal pro přepravu použít, má z nástupní stanice cestujícího zpoždění třicet minut a více a cestující s platnou jízdenkou se proto vzdal jízdy. Toto ustanovení neplatí pro cestující s Časovou traťovou jízdenkou RJ, cestující s jízdenkou IDS, cestující s Interrail, Eurail nebo Klimaticket. U cestujících s jízdními doklady SJT One Ticket se dopravce řídí tarifními podmínkami SJT One Ticket, které jsou zveřejněny jako zvláštní dokument vydaný společností Cendis s. p.
9. Cestující má právo na vrácení jízdného při neprovedení přepravy z důvodu na straně dopravce.

10. Jestliže z příčin na straně dopravce dojde zpožděním spoje ke ztrátě přípoje v rámci jedné přepravní smlouvy nebo nebyla-li dokončena započatá přeprava spojem, má cestující právo na jednu z těchto variant:
  - 10.1. na přepravu nejbližším vhodným spojem dopravce do cílové stanice
  - 10.2. na přepravu nejbližším vhodným spojem dopravce do nástupní stanice a vrácení jízdného
  - 10.3. na vrácení jízdného za neprojetý úsek cesty
  - 10.4. na kompenzace v rozsahu stanoveném Evropskou chartou cestujícího dle legislativy EU
  - 10.5. při využití jízdného ODIS, IDSOK, IDS JMK, IDS DÚK, PID Eurail, Interrail, Klimaticket, Časovou traťovou jízdenkou RJ nemá cestující právo na vrácení jízdného.
  - 10.6. U cestujících s jízdními doklady SJT One Ticket se dopravce řídí tarifními podmínkami SJT One Ticket, které jsou zveřejněny jako zvláštní dokument vydaný společností Cendis s. p.
11. Cestující nemá nárok na náhradu škody, jestliže nebyl přepraven včas.
12. Případnou přiznanou kompenzací musí cestující převzít nejpozději 6 měsíců od jejího přiznání. Zůstatky ve výši do 10 Kč/0,50 € včetně a jejich ekvivalent v různých měnách lze vybrat v hotovosti na prodejních místech dopravce/použít k rezervaci další jízdenky pouze do 3 měsíců od vzniku zůstatku.
13. Zůstatky na kontu/Kreditové jízdence (RegioJet Pay), vzniklé stornem jízdenky/připsáním kompenzace/vkladem, mohou být vybrány v hotovosti na prodejních místech RegioJet/STUDENT AGENCY nebo použity k úhradě další jízdenky. Prodejcem nemusí být kompenzace/zůstatek jízdenky vyplaceny v hotovosti na prodejním místě, pokud je daná částka vyšší než 500 Kč/ 20 €. V tomto případě si cestující prostřednictvím formuláře zažádá o vyplacení kompenzace/ zůstatku jízdenky, peníze mu budou následně zaslány na bankovní účet. Zůstatky na kontu vzniklé připsáním kompenzace, které přesahují částku 500 Kč/20 EUR, jsou vyplaceny pouze po předložení platného průkazu totožnosti. Platí i pro případy vyplacení zůstatku z více kont, kde navíc u Jízdenek na pevné datum je pro vyplacení vyžadován originál jízdenky, u Otevřených a Elektronických jízdenek je vyžadována kontrola shody e-mailové adresy, která je na kontech uvedena. Zůstatek na jízdence beze jména (neidentifikovaná) může být vybrán do výše 1000 Kč/40 €. Při výběru vyšším jak 1000 Kč/40 € musí být jízdenka na jméno (identifikovaná) a musí být předložen doklad totožnosti. Pokud je jízdenka identifikovaná, musí být průkaz totožnosti předložen vždy. Zůstatky nelze zasílat na bankovní účet, zůstatky nemohou být použity na jiný účel než nákup jízdenky nebo určených palubních služeb. Zůstatky vzniklé vkladem online způsobem (platební kartou, PayU, atd.) na [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) nemohou být vyplaceny v hotovosti, budou vráceny zpět stejným způsobem. Navýšení zůstatku na kontu/Kreditové jízdence (RegioJet Pay) je možné pouze v měně, ve které je jízdenka založena, maximální výše vkladu je 5000 Kč/ 200 €. Částky mimo toto rozmezí mohou být vloženy online způsobem (platební karta, PayU, atd.) na [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz)
14. Cenu či část služeb STUDENT AGENCY k.s. a RegioJet a.s. lze uhradit tzv. dárkovými certifikáty vystavenými společností STUDENT AGENCY k.s. Certifikáty lze pro využití služeb dopravce RegioJet

uplatnit pouze tím, že se jejich výše nahraje na konto jízdenky a dále využije jako kredit, viz bod 14. Certifikát nelze směnit za hotovost, a to ani v případě storna. Certifikáty lze uplatnit na prodejních místech STUDENT AGENCY k.s. a RegioJet a.s. v době jejich platnosti. V případě ztráty či odcizení certifikátu nebo uplynutí doby platnosti nemá klient nárok na náhradu. Platnost je vždy na certifikátu uvedena.

15. Cestující je oprávněn nahrát hodnotu certifikátu dle bodu 13. na konto jízdenky a tento zůstatek ve formě kreditu založeném u společnosti STUDENT AGENCY k.s. použít na platbu za jízdenky dopravců, jež jsou dostupné v rezervačním systému dopravce. Jedná se dopravce STUDENT AGENCY k.s., RegioJet a.s., ARRIVA Michalovce, a.s., BUS KARPATY spol. s r.o., SAD Prešov, a. s., SAD Humenné, a.s., VYDOS BUS a.s., CC 1080, MT – LINES, a. s., eurobus, a.s., Dopravní podnik hl. m. Prahy, a.s., ORBIX, s.r.o., Sanytour s.r.o., WESTbahn Management GmbH
16. Cestující je při přepravě povinen dbát o vlastní bezpečnost a zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit bezpečnost přepravy, jeho vlastní bezpečnost nebo bezpečnost ostatních cestujících, pořádek a klid nebo působit rušivě na zaměstnance dopravce při výkonu služby nebo na ostatní cestující. Cestujícímu není při přepravě zejména dovoleno:
  - 16.1. manipulovat za jízdy nebo během mimořádných zastavení se vstupními dveřmi
  - 16.2. vyhazovat za jízdy z vlaku předměty nebo nechat vyčnívat předměty ven
  - 16.3. vystupovat nebo nastupovat za jízdy do vlaku nebo se z vlaku vyklánět
  - 16.4. bránit použití provozních zařízení, zabraňovat zaměstnancům nebo jiným cestujícím výstup, průchod nebo nástup do vlaku, bezdůvodně blokovat místa k sezení, na která nemá cestující zakoupenou rezervaci
  - 16.5. kouřit ve vlaku, a to ani elektronickou cigaretu nebo zařízení využívající technologii zahřívání tabáku
  - 16.6. používat zákonem zakázané omamné či psychotropní látky
  - 16.7. požívat alkoholické nápoje v Dětském kupé / Oddílu pro cestující s dětmi
  - 16.8. ve vlaku požívat vlastní alkoholické nápoje
  - 16.9. znečišťovat nebo poškozovat vlak
  - 16.10. vstupovat do prostor určených výhradně pro palubní personál vlaku
  - 16.11. zneužívat záchranné či evakuační prvky, umístěné ve vlaku (zařízení únikového východu, hasicí přístroje, záchranné brzdy, nouzové otevírání dveří apod.)
17. Cestující je povinen uposlechnout pokynů a příkazů pověřených osob, udílených k zajištění bezpečné, klidné a plynulé přepravy a dbát jich. Cestující může nastoupit do vlaku nebo z něj vystoupit jen ve stanici, která je určena pro pravidelný nástup a výstup a je uvedena v jízdním řádu.

18. Zastaví-li vlak z provozních důvodů na místě, kde podle jízdního řádu nezastavuje, může cestující vystoupit jen se souhlasem pověřeného zaměstnance dopravce, případně jen na pokyn dalších oprávněných osob – například policie, záchranných složek apod.
19. Mimořádné zastavení vlaku je možno objednat pouze pro skupiny 25 a více cestujících, nejpozději 10 dnů před plánovaným odjezdem na e-mailu [skupiny@regiojet.cz](mailto:skupiny@regiojet.cz). Pokud provozní a technické důvody nebrání mimořádnému zastavení a toto zastavení je schváleno Manažerem infrastruktury, objednatel je povinen předem uhradit poplatek dle platného Tarifu společnosti Regiojet.
20. Cestující je povinen při usazování respektovat pokyny pověřených zaměstnanců dopravce.
21. Jeden cestující má právo fyzicky obsadit více sedadel, pokud za každé z nich zaplatí cenu jízdenky v tarifu Dospělý.
22. Na rezervované místo ztrácí cestující nárok, pokud jej neobsadí do 15 minut po odjezdu vlaku ze stanice uvedené na jízdním dokladu nebo případně jiném dokladu vydaném dopravcem, dle jízdního řádu případně navýšené o aktuální zpoždění. Dané ustanovení se nevztahuje k cestujícím dle čl. IV, bodu 20 těchto SPP.
23. Všechny spoje dopravce na komerčních linkách RJ jsou provozovány v kategorii RJ a jsou povinně místenkové. Cestující bez jízdního dokladu je povinen si při nástupu do vlaku u pověřené osoby dopravce (obvykle průvodčí, stevard nebo vlakvedoucí - teamleader) zakoupit v případě volného místa jízdenku. Přidělené místo musí klient akceptovat. Cestující s jízdním dokladem bez rezervace je povinen si dopředu zakoupit místenku online na [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) nebo v případě volného místa v daném spoji u pověřené osoby dopravce. V případě, že ve spoji není volné místo po celou dobu jízdy, určí cestujícímu místo na stání pověřená osoba dopravce (obvykle průvodčí, stevard nebo vlakvedoucí - teamleader), které musí cestující akceptovat. Toto neplatí pro cestující s DČJ ODIS na lince Návší - Praha, pro které je ve voze Low cost vyhrazených prvních 20 sedadel s nejnižším očíslováním.
  - 23.1. Pouze vlakvedoucí - teamleader má právo rozhodnout, v případě plně obsazeného spoje vlaku **kategorie RJ**, o umožnění jízdy bez sedadla, tj. na stání. Cestujícímu bude určeno místo na stání, které musí cestující akceptovat. Přeprava cestujícího, kterému byla umožněná jízda na stání, je možná pouze ve vozech v tarifní třídě Low cost (2. tř.) a Standard (2. tř.). Dopravce má právo určit si cenu pro nákup jízdenky ve vlaku dle interních pravidel. Neplatí pro cestující s ZTP, ZTP/P.
  - 23.2. Pokud chce do vlaku kategorie RJ nastoupit cestující bez platného jízdního dokladu, musí před nástupem do vlaku kontaktovat pověřeného zaměstnance dopravce a informovat se o možnosti cestování daným spojem. Placení jízdného s manipulační přírůžkou v takovém případě cestující provede u pověřeného zaměstnance dopravce bezprostředně po nástupu do vlaku.
24. Všechny spoje dopravce na lince RegioJet R8 a R23 jsou provozovány v **kategorii R**. Na spoje dopravce na lince R8 a R23 cestující může do vlaku nastoupit bez platného jízdního dokladu. V případě, že není volné místo k sezení po celou dobu jízdy, určí cestujícímu místo pověřená osoba, které musí cestující akceptovat. Cestující, který nastoupí do vlaku bez platného jízdního dokladu,

platí cenu jízdného a manipulační přírážku dle platného tarifu za vystavení jízdenky ve vlaku v obsazené stanici.

25. Přerušil-li cestující jízdu, stává se jízdenka neplatnou. Toto neplatí pro cestující s jízdenkou IDS, Časovou traťovou jízdenkou RJ nebo pro cestující s jízdenkami Eurail, Interrail nebo Klimaticket. U cestujících s jízdními doklady SJT One Ticket se dopravce řídí tarifními podmínkami SJT One Ticket, které jsou zveřejněny jako zvláštní dokument vydaný společností Cendis s. p.
26. Cestující má možnost využít Regiojet Lounge pouze s platnou jízdenkou nebo místenkou a to nejdříve 60 minut před plánovaným odjezdem vlaku. U cestujících s jízdními doklady SJT One Ticket, IDS, Eurail, Interrail nebo Klimaticket tato možnost není, pokud nemají zakoupenou místenku RJ. Cestující bere na vědomí, že po vstupu do Regiojet Lounge není možné jízdenku stornovat.
27. Cestující bere na vědomí a souhlasí s tím, že všechny telefonické hovory mezi cestujícím a společností RegioJet jsou monitorované.

## Článek V, Vyloučení z přepravy

---

1. Cestující může být z přepravy vyloučen (i ve stanici, kde vlak pravidelně nezastavuje), pokud přes upozornění:
  - 1.1. porušuje ustanovení v článku IV. Bod 15; v článku IX. Bod 6
  - 1.2. chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu, používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním, zápachem apod.
  - 1.3. nastoupí do vlaku zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky
  - 1.4. ohrožuje nebo může ohrozit bezpečnost a plynulost dopravy nebo veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení a odpor,
  - 1.5. chová se nevhodně nebo agresivně k zaměstnancům RJ nebo k ostatním cestujícím,
  - 1.6. ohrožuje bezpečnost svou, zaměstnanců RJ nebo ostatních cestujících, nedodrжуje tyto SPP, pokyny a příkazy pověřeného zaměstnance dopravce.
2. Cestující, který byl vyloučen z přepravy, nemá nárok na vrácení jízdného.
3. Pokud cestující odmítne vyloučení z přepravy nebo odmítne prokázat své osobní údaje, bude o pomoc požádána policie, neboť cestující svým jednáním naplnil skutkovou podstatu přestupku dle právních předpisů platných v jednotlivých zemích. V případě České republiky se jedná o ustanovení § 50 odst. 1 písm. c), e) nebo f) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění. Pokud cestující naplní skutkovou podstatu přestupku, může mu Policie ČR uložit pokutu až do výše: 10 000,-Kč u přestupku dle písm. e), 1 000 000,-Kč u přestupku dle písm. c) a 10 000 000,-Kč u přestupku dle písm. f).

4. Pokud cestující, který byl vyloučen z přepravy, opět nastoupí do vozidla společnosti RegioJet, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu, i když má u sebe doklad prokazující plnění přepravní smlouvy na daném vlakovém spoji. Toto plnění přepravní smlouvy však bylo ukončeno okamžikem vyloučení cestujícího z přepravy.
5. Pokud došlo k vyloučení cestujícího z přepravy a společnosti RegioJet při tom vznikla nějaká škoda (ať již na majetku, či finanční – neoprávněné zastavení ve stanici, zpoždění...), bude společnost tuto škodu po cestujícím vymáhat.
6. Dopravce je také oprávněn ukončit přepravu cestujícího a předat jej k ošetření lékařské službě (a to i bez jeho souhlasu), pokud by další cesta s ohledem na zdravotní stav cestujícího znamenala ohrožení jeho vlastního zdraví, zdraví zaměstnanců nebo ostatních cestujících. V tomto případě má cestující nárok na vrácení části jízdného za neprojetý úsek, případně vrácení celého zaplaceného jízdného v případě neuskutečnění přepravy z výchozí stanice. Toto neplatí pro cestující s jízdenkou IDS, Časovou traťovou jízdenkou RJ nebo pro cestující s jízdenkami Eurail, Interrail a Klimaticket. U cestujících s jízdními doklady SJT One Ticket se dopravce řídí tarifními podmínkami SJT One Ticket, které jsou zveřejněny jako zvláštní dokument vydaný společností Cendis s. p.

## Článek VI, Jízdní doklad a jeho náležitosti

---

### 1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Cestující se pro účely kontroly řádného uzavření přepravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem (dále jen jízdenka), platným příslušným průkazem na slevu a dokladem o zaplacení ceny.
- 1.2. Platným jízdním dokladem se rozumí:
  - 1.2.1. Jízdenka RJ na pevné datum
  - 1.2.2. Kreditová jízdenka - RegioJet Pay
  - 1.2.3. Elektronická jízdenka
  - 1.2.4. Otevřená jízdenka
  - 1.2.5. Flexibilní jízdenka
  - 1.2.6. Časová traťová jízdenka
  - 1.2.7. Jízdenky IDS JMK, ODIS, IDSOK, DÚK A PID
  - 1.2.8. Jízdenky SJT One Ticket
  - 1.2.9. Interrail/ Eurail/ Klimaticket



- 1.3. Doklad o zaplacení ceny předkládá cestující ve vlacích kategorie R. Dokladem o zaplacení ceny se rozumí:
  - 1.3.1. doklad pro přepravu psa
  - 1.3.2. doklad pro přepravu jízdního kola
  - 1.3.3. místenka
- 1.4. Kontrolu jízdních dokladů a rezervačních kódů ve vozidlech dopravce provádí pověření zaměstnanci dopravce. Tyto osoby jsou oprávněny kontrolovat, zda cestující dodržuje SPP. Jízdenky a doklady o zaplacení ceny je cestující povinen předat pověřenému zaměstnanci RJ ke kontrole, umožnit kontrolu čitelně zobrazené jízdenky a dokladu o zaplacení ceny na vlastním elektronickém přenosném zařízení nebo sdělit rezervační kód jízdenky bezprostředně po každé výzvě po nástupu do vlaku nebo kdykoliv v době plnění přepravní smlouvy, a to i opakovaně.
- 1.5. Cestující je povinen zaplatit cenu za přepravu (dále jen „jízdné“) podle tarifu platného v den přepravy a pro daný spoj. Jízdné zahrnuje pouze samotnou přepravu – není-li dopravcem stanoveno jinak. Případné další služby, které cestující v průběhu jízdy dostává zdarma (noviny, časopisy, obsluha stevarda, teplé nápoje, Wi-Fi připojení atd.) jsou cestujícímu poskytovány ze strany dopravce jako služba navíc k jízdence bez možnosti kompenzace cestujícího v případě jejich neposkytnutí.
- 1.6. Pro jakoukoliv manipulaci s jízdenkou/rezervací je vyžadován devíti/desetimístný kód jízdenky/konta/Kreditové jízdenky (RegioJet Pay), nebo QR kód.
- 1.7. Všechny spoje dopravce ve vlacích **kategorie RJ** jsou povinně místenkové viz. článek IV., bod 22 s výjimkou vlaků RJ 1004 a RJ 1006 na lince Návší-Praha, kde jsou pro cestující s DČJ ODIS, pro které je ve voze Low cost vyhrazených prvních 20 sedadel s nejnižším očíslováním.
  - 1.7.1. Jízdenka ve vlaku kategorie RJ s rezervací zahrnuje místenku zdarma. Cestující s jízdenkou v tarifu SJT, InterRail/EURail ve vlacích kategorie RJ se musí prokázat platnou jízdenkou i platnou místenkou. Pokud cestující místenku nemá, je povinen si ji zakoupit.
  - 1.7.2. K jízdence ve vlaku **kategorie R** je možné přikoupení samostatné místenky, a to k jízdenkám v tarifu SJT, IDS, InterRail/EURail a k časovým jízdenkám.
- 1.8. Pokud cestující nastoupí do vlaku a nemá u sebe jízdenku a dostatečnou hotovost, nebo jízdenku nemůže uhradit bezhotovostně na spojích, kde jsou přijímány úhrady platební kartou, je mu vypsána palubním personálem Hlášenka do následující stanice a z přepravy bude vyloučen v nejbližší stanici. Hlášenka odpovídá hodnotě neuhrazeného jízdného navýšeného o manipulační přírážku dle platného tarifu za vystavení jízdenky ve vlaku v obsazené stanici a administrativní přírážku 500 Kč/ 20 €/ 8000 HUF/ 100 PLN. Administrativní přírážka bude odečtena, pokud cestující zaplatí na místě nebo



na kterémkoliv prodejním místě RJ nebo STUDENT AGENCY do pěti dní od absolvování cesty. Pokud není Hlášenka do pěti dnů uhrazena, bude přistoupeno k právnímu vymáhání pohledávky, uvedené na Hlášence.

- 1.9. Jízdenka, doklad o zaplacení ceny nebo průkaz na slevu jsou neplatné, pokud:
  - 1.9.1. cestující nedodržel podmínky stanovené pro jejich použití nebo jej nepředložil ke kontrole,
  - 1.9.2. předepsané údaje či části dokladu chybí nebo neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny,
  - 1.9.3. doklad je poškozen tak, že nejsou čitelné rozhodné údaje potřebné k ověření jeho platnosti a správnosti použití,
  - 1.9.4. na ně bylo uplatněno právo z přepravní smlouvy,
  - 1.9.5. uplynula doba platnosti dokladu,
  - 1.9.6. byl doklad ke kontrole předložen před začátkem jeho platnosti,
  - 1.9.7. se u dokladů Jízdenka na pevné datum RJ nejedná o originál,
  - 1.9.8. v případě Flexibilní jízdenky RJ, jízdenky IDS a SJT byla předložena duplicitně dalším cestujícím či cestujícími; za platnou jízdenku je považována Flexibilní jízdenka RJ, jízdenka IDS a SJT uplatněná prvním cestujícím.
- 1.10. Neplatné doklady pověřený zaměstnanec RJ neuzná a cestující zaplatí (doplatí) jízdné, na které prokáže nárok a přírážku dle SPP. Pokud cestující nesdělí rezervační kód jízdenky/kód konta/kód Kreditové jízdenky (RegioJet Pay), na které je zapsána platná jízdenka, je povinen zakoupit si jízdenku novou. Částka vyplacená za novou jízdenku je nevratná.
- 1.11. Ztracené, odcizené, poškozené, nečitelné, znečištěné nebo neoprávněně měněné a upravované jízdní doklady, doklady o zaplacení ceny, průkazy na slevu nejsou dopravcem nahrazovány ani propláceny.
- 1.12. Speciální slevy a slevy poskytované v rámci propagačních akcí se řídí vždy podmínkami, které jsou k danému druhu slevy nebo propagační akci zveřejněny.
- 1.13. V případě zadání nepravdivých nebo neexistujících údajů při online rezervaci má dopravce právo na zrušení rezervace před uplynutím doby platnosti rezervace, a to bez nároku na jakoukoliv náhradu.
- 1.14. Rozhodným časem pro stanovení časových limitů pro storno podmínky všech druhů jízdenek je technologický čas rezervačního systému RegioJet.
- 1.15. Podmínky konkrétní jízdenky jsou uvedeny na jízdence a jsou pro ni závazné.

1.16. Jízdenku rezervovanou a zaplacenou online u smluvního partnera mimo rezervační systém dopravce je možné stornovat pouze u smluvního partnera. Veškeré transakce u jízdenek rezervovaných a placených mimo rezervační systém dopravce je nutné řešit výhradně u smluvního partnera.

2. Typy jízdenek; dopravce prodává a akceptuje tyto typy jízdenek:

### 2.1. Jízdenka na pevné datum s rezervací

2.1.1. Jedná se o jízdenku, vystavenou na prodejním místě na konkrétní datum, spoj a trasu.

2.1.2. Jízdenku na pevné datum je možné stornovat osobně na kterémkoliv prodejním místě nebo online na [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz).

2.1.3. Změnu/storno jízdenky je možné provést dle podmínek pro storno a přerezervaci uvedených na jízdence.

### 2.2. Kreditová jízdenka - RegioJet Pay (dále jen KJ) včetně jízdenek na akční jízdné

2.2.1. Jedná se o jízdenku, vydanou na jméno, sloužící k opakovaným jízdám.

2.2.2. Pro získání KJ je nutná předchozí registrace na [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz). Vyzvednutí KJ je možné na označených prodejních místech po prokázání totožnosti. Změna jména, příjmení a emailové adresy je možná pouze na prodejních místech po předložení dokladu totožnosti a prokázání nároku na změnu.

2.2.3. KJ je přenosná, počet rezervací je omezen pouze výší kreditu, prostřednictvím webových stránek je možné jízdenky rezervovat v jakémkoliv tarifu/cestovní třídě.

Na KJ lze nahrát časové traťové jízdné na spoje dopravce kategorie R. Časová traťová jízdenka je nepřenosná a opravňuje k použití pouze toho cestujícího, jehož identifikační údaje jsou uvedeny na jízdence. Cestující prokazuje totožnost platným průkazem totožnosti.

2.2.4. Rezervaci na KJ lze provést nejpozději 5 minut před odjezdem spoje z dané zastávky dle JŘ. Změnu/storno jízdenky je možné provést dle podmínek pro storno a přerezervaci uvedených na jízdence. Na KJ není možné provádět rezervace, ani je rušit prostřednictvím prodejních míst, ani telefonicky, nebo e-mailem.

2.2.5. Vklad na KJ je možné provést v hotovosti na kterémkoliv prodejním místě RegioJet/STUDENT AGENCY nebo prostřednictvím platby platební kartou, nebo jinými aktuálně dostupnými online platebními metodami, převodem na účet na [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz). Minimální výše vkladu na prodejních místech je 300,-Kč/10,-€. Maximální výše vkladu na prodejním místě je 5 000,-Kč/ 200,-€. Částky mimo toto rozmezí mohou být vloženy online způsobem (online platba platební kartou nebo jinými aktuálně dostupnými online platebními metodami) na [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz).

2.2.6. Z KJ lze uskutečnit výběr pouze celé částky na kterémkoliv prodejním místě RegioJet/STUDENT AGENCY po prokázání totožnosti. Pokud jste provedli platbu online

platební kartou, je možné zůstatek vrátit pouze na účet, ze kterého byla transakce provedena. V tomto případě nás prosím kontaktujte na e-mail: [info@regiojet.cz](mailto:info@regiojet.cz). Výběr celé částky je možný, i když klient nechce KJ rušit.

2.2.7. Ztráta KJ: KJ může být po identifikaci majitele zablokována telefonicky na +420 222 222 221 nebo osobně na kterémkoliv prodejním místě RegioJet/STUDENT AGENCY. Po prokázání totožnosti na prodejním místě může být KJ znovu vystavena s novým kódem KJ.

2.2.8. Zrušení (odstoupení) Kreditové jízdenky (RegioJet Pay)/konta jejím majitelem je možné písemně na adresu sídla společnosti nebo emailem na [info@regiojet.cz](mailto:info@regiojet.cz). Zrušit lze Kreditovou jízdenku (RegioJet Pay)/konto, která/é neobsahuje neprojeté rezervace a zůstatek. Zůstatek lze vybrat dle čl. IV bodu 12.

### 2.3. Elektronická jízdenka:

2.3.1. Jedná se o jízdenku zakoupenou online na [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) či přes mobilní aplikaci.

2.3.2. Jízdenka je vystavená na konkrétní trasu, datum a čas. Změnu/storno jízdenky je možné provést online, v mobilní aplikaci, či na prodejních místech dle podmínek pro storno a přez rezervaci uvedených na jízdence.

### 2.4. Otevřená jízdenka (dále jen OJ) – platí pouze pro spoje kategorie RJ:

2.4.1. Jedná se o jízdenku zakoupenou bez rezervace v určité hodnotě.

2.4.2. Jízdenku je nutné před jízdou rezervovat na konkrétní datum, čas a spoj. Rezervaci lze vytvořit, pokud je hodnota jízdenky stejná či vyšší než cena jízdného na konkrétní spoj.

Pokud je kredit na OJ nižší, než je cena rezervace, může cestující vložit na OJ hotovost (prodejní místa, [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz)) a jízdenku rezervovat na konkrétní datum, čas a spoj.

2.4.3. Rezervaci OJ lze provést nejpozději 5 minut před odjezdem spoje z dané zastávky dle JŘ. Vrácení jízdenky (storno), změnu rezervace či její zrušení na OJ lze provést bezplatně na online [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) dle platných storno podmínek nejpozději 15 minut před odjezdem spoje z dané zastávky dle JŘ. Storno (vrácení jízdenky) nezarezerované OJ je možné na prodejních místech dopravce bez poplatku kdykoliv.

### 2.5. Flexibilní jízdenka – bez rezervace, platí pro spoje kategorie R:

2.5.1. Jedná se o jízdenku zakoupenou na konkrétní datum, která umožňuje držiteli absolvovat jednu cestu libovolným spojením kategorie R na trase linky R8 a R23 a ve směru, uvedeném na jízdence.

2.5.2. Platnost Flexibilní jízdenky je uvedená na jízdence a platí vždy do 4:00 následujícího dne.

2.5.3. Flexibilní jízdenka je k zakoupení online a na prodejním místě dopravce.

2.5.4. Cestující s Flexibilní jízdenkou RJ nemá nárok na rezervaci místa zdarma.

2.5.5. V případě využití spojů RJ s Flexibilní jízdenkou (platnou pouze ve spojích kategorie R), zaplatí cestující přírážku nebo rezervaci pro nástup do spoje RJ bez platné rezervace.

## 2.6. Časová traťová jízdenka – platí pro spoje kategorie R:

2.6.1. Jedná se o nepřenositelnou jízdenku, vázanou na Kreditovou jízdenku (RegioJet Pay) a opravňuje k použití pouze toho cestujícího, jehož identifikační údaje jsou uvedeny na jízdence. Cestující totožnost prokazuje platným průkazem totožnosti.

2.6.2. Časová traťová jízdenka držitele opravňuje k neomezenému počtu jízd vlaky RJ na lince RegioJet R8 a R23 po trase uvedené na jízdence v libovolném směru nebo úseku, a to po dobu její platnosti.

2.6.3. Časová traťová jízdenka je vystavená na konkrétní trasu a čas. Platnost jízdenky je vždy uvedena na jízdence. Časovou platnost traťové jízdenky nelze dodatečně měnit.

2.6.4. Časová traťová jízdenka je zvýhodněnou tarifní nabídkou dopravce platná ve vlacích kategorie R a lze ji zakoupit pro tarifní třídu Low cost (2. tř.) jako 7 - denní, 30 - denní a 90 - denní.

2.6.5. Časová traťová jízdenka je k zakoupení online v prodejním systému dopravce a na prodejním místě dopravce. Časová traťová jízdenka lze stornovat pouze před začátkem platnosti a to přes e-mailovou žádost na e-mail: [reditel@regiojet.cz](mailto:reditel@regiojet.cz).

2.6.6. Cestující s časovou traťovou jízdenkou RJ nemá nárok na rezervaci místa zdarma.

Výše uvedené jízdenky RJ není možno stornovat, pokud je cestující již využil ke vstupu do čekárny RJ. Prodejcem nemusí být kompenzace/zůstatek jízdenky vyplaceny v hotovosti na prodejním místě, pokud je částka vyšší než 500 Kč/ 20 €. V tomto případě si cestující prostřednictvím formuláře zažádá o vyplacení kompenzace/ zůstatku jízdenky, peníze mu budou následně zaslány na bankovní účet.

## 2.7. V rámci IDS uznává RJ ve vlacích vyjmenované jízdní doklady platné v rámci daného IDS a tyto jízdní doklady jsou platné ve vozech Low cost (2. tř.):

2.7.1. ve spojích kategorie RJ Návší-Praha dopravce uznává elektronické dlouhodobé časové jízdenky ODIS, nahané na bezkontaktní čipové kartě ODIS. Pro cestující s DČJ ODIS na lince Návší-Praha je ve voze Low cost vyhrazených prvních 20 sedadel s nejnižším očíslováním,

2.7.2. ve spojích kategorie R mezi stanicemi Hranice na Moravě a Bohumín dopravce uznává všechny platné druhy jízdních dokladů ODIS,

2.7.3. ve spojích kategorie R mezi stanicemi Nezamyslice a Hranice na Moravě dopravce uznává všechny platné druhy jízdních dokladů IDSOK,

2.7.4. ve spojích kategorie R mezi stanicemi Brno Královo Pole a Nezamyslice dopravce uznává všechny platné druhy jízdních dokladů IDS JMK,

- 2.7.5. ve spojích kategorie RJ mezi stanicemi Brno – Břeclav dopravce uznává elektronické jízdní doklady IDS JMK pro linku R50 vydané v aplikaci POSEIDON.
- 2.7.6. Bližší informace jsou uvedeny v smluvních přepravních podmínkách a tarifech jednotlivých IDS: [www.kodis.cz](http://www.kodis.cz), [www.idsok.cz](http://www.idsok.cz), [www.idsjmk.cz](http://www.idsjmk.cz), [doprava.kr-ustecky.cz](http://doprava.kr-ustecky.cz), [pid.cz](http://pid.cz)
- 2.7.7. Cestující s jízdenkou IDS ve vlacích kategorie R nemá nárok na rezervaci místa zdarma.
- 2.7.8. Pro cestující s jízdenkou IDS ve vlacích kategorie R jsou vyhrazena místa v určeném voze.
- 2.7.9. Jízdenka IDS platí pro cestu mezi všemi stanicemi uvedenými na jízdence IDS, ve kterých vlak zastavuje. Platnost jízdního dokladu IDS nemůže začínat / končit ve stanici, v níž vlak nezastavuje.
- 2.8. Na lince R8, R23 a na komerčních vnitrostátních linkách kategorie RJ uznává RJ jízdní doklady SJT One Ticket v souladu s tarifními podmínkami SJT. Dopravce uzná v těchto spojích všechny platné jízdní doklady SJT v elektronické i fyzické podobě – vydané dle podmínek tarifu SJT.
- 2.8.1. Bližší informace jsou uvedeny v tarifních podmínkách SJT vydaných společností Cendis, s.p., které jsou zveřejněny ve zvláštním dokumentu a na stránkách [www.oneticket.cz](http://www.oneticket.cz)
- 2.8.2. Cestující s jízdenkou SJT ve vlacích kategorie R a RJ nemá nárok na rezervaci zdarma, pokud RJ nestanoví jinak. Rezervaci místa si může zakoupit na prodejních místech RJ nebo na [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz). Ve vlacích kategorie RJ je rezervace místa povinná a cestující s jízdním dokladem SJT si ji zakoupí na [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) nebo nejpozději po nástupu do vlaku u pověřeného zaměstnance.
- 2.8.3. Cestující s jízdenkou SJT ve vlacích kategorie R využije cestovní třídu (1. nebo 2. třídu) podle toho, pro jakou třídu má zakoupený doklad SJT. Cestující s jízdenkou SJT 1. třídy jsou bez rezervace přepraveni ve vlacích kategorie R nebo s rezervací místa ve vlacích kategorie RJ ve třídě Business – 1. třída. Cestující s jízdenkou SJT 2. třídy jsou bez rezervace přepraveni ve vlacích kategorie R ve třídě Low-Cost – 2. třída. Cestující s jízdenkou SJT 2. třídy jsou přepraveni ve vlacích kategorie R ve třídě Standard – 2. třída, pokud si ke své jízdence zakoupí pro úsek cesty vlakem kategorie R dopravce RegioJet místenku do třídy Standard 2. třída.
- 2.8.4. Prokázání nároku na slevu, doplatky, podmínky uznání dokladu a další se v rámci tarifu SJT řídí tarifními podmínkami SJT.
- 2.9. Doplnková služba Záruka odletu se řídí Smluvními přepravními podmínkami společnosti Student Agency k.s.

### 3. Průkaz na slevu z jízdného

- 3.1. Průkazem na slevu se rozumí průkaz opravňující držitele k zakoupení příslušného druhu jízdného.
- 3.2. Průkaz na slevu je cestující povinen předat ke kontrole pověřenému zaměstnanci RJ:
  - 3.2.1. spolu s jízdenkou bezprostředně po každé výzvě po nástupu do vlaku nebo v době plnění přepravní smlouvy, a to i opakovaně,
  - 3.2.2. teamleaderovi - průvodčímu při zakoupení jízdenky ve vlaku, pokud se nejedná o předprodej,
  - 3.2.3. na výzvu pověřeného zaměstnance RJ na pokladně pobočky při zakoupení jízdenky
- 3.3. V případě neprokázání nároku na slevu při kontrole jízdních dokladů ve vlaku je cestující povinen doplatit rozdíl v ceně za vlakovou cenu.
- 3.4. Pokud musí být průkaz na slevu opatřen fotografií, musí tato fotografie zobrazovat současnou podobu držitele průkazu.
- 3.5. Všichni cestující, uplatňující nárok na některou ze slev poskytovaných na konkrétní lince, jsou povinni prokázat svůj nárok na uplatňovanou slevu:
  - 3.5.1. cestující 15-17 let jakýmkoliv platným identifikačním průkazem opatřeným jménem a příjmením, datem narození a fotografií,
  - 3.5.2. studenti buď platným mezinárodním studentským průkazem ISIC (ve formě plastové karty, nebo v elektronické podobě – na mobilním zařízení), ISIC s funkcí platební karty nebo platným žákovským průkazem, vydaným některým z dopravců,  
  
Platnost „DO“ je na studentském průkazu ISIC vyznačena, nebo je průkaz platný, pokud je prodloužen tzv. revalidační známkou (v podobě holografické samolepky), která vždy uvádí, do kdy je průkaz platný. Náležitosti Žákovského průkazu a ISIC průkazu upravuje Metodický pokyn pro poskytování zlevněného jízdného pro děti, mládež, studenty a senior
  - 3.5.3. senioři průkazem totožnosti, cestovním pasem nebo řidičským průkazem, který je opatřený fotografií a datem narození,
  - 3.5.4. tělesně postižení platným průkazem ZTP nebo ZTP/P vydaném v České republice (i ve formě Skarty); průvodce ZTP/P se prokazuje průkazem osoby, s níž cestuje, přičemž má nárok na vnitrostátním úseku v rámci ČR na bezplatnou přepravu ve formě hromadné jízdenky s tarifem ZTP/P. V případě, že cestujícím, který uplatňuje průkaz ZTP/P, je dítě ve věku nedovršených 6 let, má nárok na bezplatnou přepravu jak uvedené dítě, tak jeho průvodce,
  - 3.5.5. bezplatně přepravovaní cestující platným příslušným průkazem opatřeným fotografií, jménem a datem narození, opravňujícím je k bezplatné přepravě,

- 3.5.6. cestující s invaliditou 3. stupně předložením „Potvrzení pro slevu na jízdném pro osoby invalidní ve třetím stupni“ vydaným Českou správou sociálního zabezpečení a dokladem totožnosti,
- 3.5.7. rodič nebo soudem stanovený opatrovník navštěvující dítě v ústavní péči platným průkazem vystaveným ústavem, ve kterém je dítě umístěno,
- 3.5.8. Jízdní doklad, s uplatňovanou slevou pro dítě ve věku nedovršených 6 let s průkazem ZTP/P a pro rodiče nebo soudem stanoveného opatrovníka, navštěvujícího dítě v ústavní péči, není možné zakoupit online. Pro zakoupení takové jízdenky je nutné kontaktovat infolinku na tel. +420 222 222 221 nebo navštívit prodejní místo.
4. Místenky na spojích kategorie R a RJ
- 4.1. Místenka je doklad o zaplacení rezervace místa na sezení v konkrétním spoji, voze a dni.
- 4.2. Místenka platí jen v kombinaci s platným jízdním dokladem, a to na místo, ve vlaku a do stanice, které jsou na ní uvedené.
- 4.3. Cestující má právo na jednu místenku pro každý použitý spoj, pokud místenky nejsou vyprodány.
- 4.4. Ceny místenek jsou uvedeny v Tarifu RegioJet.
5. Manipulační přírážka se ve vlacích kategorie R účtuje dle Tarifu RegioJet po nástupu v obsazené stanici, pokud se cestující o zaplacení sám přihlásí u pověřeného zaměstnance RJ nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení jízdních dokladů.
- 5.1. Bez manipulační přírážky si lze ve vlaku u pověřeného zaměstnance RJ zakoupit jízdenku nebo doplatek, pokud se cestující o zaplacení sám přihlásí u pověřeného zaměstnance RJ nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení jízdních dokladů:
- 5.1.1. po nástupu v neobsazené stanici (tj. ve stanici, ve které není zřízena výdejna jízdenek RJ nebo je u vyjmenovaného spoje uzavřená),
- 5.1.2. po nástupu v obsazené stanici při doplatku jízdného do tarifní třídy Business (1. tř.), při jízdě za původní cílovou stanici, při vystavení jízdného pro držitele průkazu ZTP a ZTP/P,
- 5.1.3. při prvním odbavení po přestupu z vlaku pravidelného spoje všech železničních dopravců na základě předložení platného jízdního dokladu příslušného dopravce přípojného vlaku,
- 5.1.4. strojvedoucí ČD Cargo, kteří se prokáží služebním průkazem.



## Článek VII, Přeprava dětí a osob s omezenou schopností pohybu

---

1. Děti do 6 let (tj. do dne, který předchází dni 6. narozenin), mohou být přepravovány pouze s doprovodem osoby starší 10 let a to pouze na vnitrostátní trase; tato osoba je zejména zodpovědná za zamezení pohybu dítěte; ve vlaku mimo oddíl bez jejího doprovodu a dále na nástupišti za zamezení pohybu dětí v blízkosti přijíždějícího vlaku.
2. Na místech ve vozidlech vyhrazených a označených dopravcem pro přepravu cestujících s dětmi do 10 let se přepravují přednostně tito cestující. V těchto prostorách je zakázána konzumace alkoholických nápojů.
3. Přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, které nevyžadují žádnou asistenci od zaměstnanců dopravce při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku, není nutné předem objednávat.
4. Požadavek na přepravu cestujících na invalidním vozíku musí cestující ohlásit předem, a to: na prodejním místě RegioJet/STUDENT AGENCY nebo telefonicky na +420 222 222 221 nebo pomocí objednávkového formuláře v prodejním systému dopravce, a to s limitem 24 hodin před časem odjezdu/ příjezdu spoje z /do stanice.
  - 4.1. V případě stanic s objednáním mobilní rampy RegioJet se cestující po příjezdu vlaku nahlásí palubnímu personálu vozu, do kterého má jízdenku. Palubní personál je o přepravě předem informován a poskytne asistenci při nástupu i výstupu cestujícího. A to v těchto stanicích: Přerov, Studénka, Vyškov na Moravě, Nymburk, Lysá nad Labem, Litoměřice, Poděbrady.
  - 4.2. V případě stanic, ve kterých RegioJet využívá externí plošinu, se klient musí dostavit nejpozději 15 minut před odjezdem spoje na informační přepážku ČD nebo do Informačního centra ČD v nástupní stanici. A to v těchto stanicích: Hranice na Moravě, Havířov, Brno hlavní nádraží, Česká Třebová, Svitavy, Bohumín, Suchdol nad Odrou, Ostrava hl. n., Kolín, Ústí nad Labem hl.n., Praha hl. n., Pardubice hl. n., Ústí nad Orlicí, Zábřeh na Moravě, Olomouc hl. n., Ostrava – Svinov, Ostrava – Stodolní, Český Těšín, Třinec centrum, Bystřice, Návší, Žilina, Poprad – Tatry, Košice, Bratislava hl. st., Břeclav, Wien – Hauptbahnhof, Wien – Meidling, Opava – východ.
  - 4.3. Přepravu osob s omezenou schopností pohybu z nebo do stanic, které nejsou výše uvedeny, z důvodu na straně infrastruktury není možné zajistit.
5. Rozměry invalidního vozíku musí být v souladu s maximálními hodnotami uvedenými v závazném předpisu Evropské unie TSI PRM, příloha M. Ve vlacích kategorie RJ lze cestovat pouze s invalidním vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy. Celková hmotnost vozíku včetně cestujícího nesmí být vyšší než 300 kg a šířka nesmí přesáhnout 60 cm.

## Článek VIII, Přeprava zavazadel, dětských kočárků, jízdních kol a zvířat

---

### 1. Zavazadla

- 1.1. Cestující s platnou jízdenkou může vzít s sebou k přepravě zavazadla, která lze vzhledem k jejich rozměru, délce nebo hmotnosti rychle a bez obtíží naložit a umístit ve vozidle nebo v prostoru pro zavazadla, a to za předpokladu, že neohrožují bezpečnost přepravy, nejsou ostatním cestujícím na obtíž a nejedná se o věci vyloučené z přepravy.
- 1.2. Zavazadlo, které nelze umístit pod a nad místo cestujícího, je možné uložit ve voze tak, aby nepřekáželo ostatním cestujícím podle pokynů posádky – a to tak, aby současně neblokovalo průchod či únikové cesty a jakkoli neomezovalo práci zaměstnanců dopravce nebo jiných pověřených osob. Pokud není možné zavazadlo takovým způsobem uložit, může dopravce odmítnout jeho přepravu.
- 1.3. Cestující nesmí přepravovat zavazadlo, jehož obsahem jsou věci, které svými vlastnostmi mohou ohrozit bezpečnost železničního provozu, způsobit poškození vozu, újmu na životě a zdraví osob, na jejich majetku a nebezpečné věci. Těmi jsou zejména věci, které mohou způsobit nákazu, nabitě zbraně, věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé, nebo věci vzbuzující odpor.
- 1.4. Cestující je povinen během celé přepravy dohlížet na zavazadlo, zajišťovat bezpečnou manipulaci se zavazadlem a odpovídá za případnou škodu vzniklou z přepravy zavazadla. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení zavazadla.
- 1.5. Cestující s platnou jízdenkou může na mimořádné mezinárodní lince Praha – Rijeka vzít s sebou k přepravě 1 příruční zavazadlo a maximálně jedno zavazadlo, které splňuje podmínky dle čl. VIII, bodu 1.1. – 1.3.
- 1.6. Přeprava zavazadel může být omezena z technologických důvodů a je možná pouze do vyčerpání volné kapacity míst ve vlaku/vozu, který je pro jejich přepravu určený.
- 1.7. Pro přepravu zavazadel se přepravní smlouva neuzavírá.

### 2. Dětské kočárky

- 2.1. Ve vlacích kategorie RJ se dětské kočárky přepravují bezplatně, a to složené nad nebo pod místem cestujícího. Pokud není možné kočárek takto umístit, umísťuje se složený na představek vagónu na začátku nebo na konci soupravy dle instrukcí posádky. Maximální rozměr složeného kočárku je 60 (š) x 45 (h) x 120 (v) cm. Je-li kapacita představek naplněna, může dopravce přepravu kočárku odmítnout a cestující má nárok na vrácení jízdného ve 100% výši. Cestující odpovídá během celé přepravy za dohled nad kočárkem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy kočárku. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení kočárku.
- 2.2. Dětské kočárky se ve vlacích kategorie R přepravují bezplatně, a to na místě vyhrazeném pro přepravu kočárků. Pokud není možné kočárek takto umístit, umísťuje se dle instrukcí

posádky. Přeprava kočárků může být omezena z technologických důvodů a je možná pouze do vyčerpání volné kapacity míst ve vlaku/vozu, který je pro jejich přepravu určený. Cestující odpovídá během celé přepravy za dohled nad kočárkem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy kočárku. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení kočárku.

### 3. Jízdní kola/koloběžky/lyže/snowboardy

- 3.1 Přeprava jízdních kol/elektrokol, koloběžek/elektrokoloběžek o délce více než 120cm a lyží je možná pouze jako zavazadlo s povinnou rezervací místa na kolo a to pouze ve vlacích označených v platném jízdním řádu symbolem kola.

Přeprava kol/elektrokol, koloběžek/elektrokoloběžek a lyží je zpoplatněna dle platného tarifu.

Bezplatně je možné přepravovat kola a další o délce méně než 120cm, nebo jako zavazadla složená a zabalené v obalu či tašce a uložené na místě pro zavazadla tak, aby nebyli ohroženi ani omezení ostatní cestující ani dopravce v Viz. článek č. VIII, odstavec 1.

Přeprava osob na kolech a koloběžkách ve vlacích není povolena. Výjimkou jsou kola, která slouží jako kompenzační pomůcka pro vybrané skupiny cestujících. Kompenzační pomůcky jsou přepravovány zdarma, jejich přeprava je podmíněna doložením nároku na kompenzační pomůcku, a to v podobě průkazu ZTP, ZTP/P nebo potvrzením o invaliditě 3. stupně.

Je-li z provozních důvodů mimořádně vůz určený pro přepravu kol nahrazen jiným vozem, proběhne přeprava kol řádně objednaných k přepravě na předstávku vagónu dle instrukcí posádky.

3.1.1. Elektrokola a elektrokoloběžky mohou být přepravovány, pouze pokud jsou zcela vypnuté, v případě, že jsou vybaveny vypínačem zabraňujícím náhodnému zapnutí. V případě, že tímto vypínačem vybaveny nejsou, je nutné je přepravovat s vyjmutou baterií tak, aby nepředstavovala žádné nebezpečí pro cestující ani dopravce. Pokud elektrokolo/elektrokoloběžka nemá žádný z těchto bezpečnostních prvků, není možné je ve vlacích RJ přepravit.

Nabíjení elektrokol a koloběžek během přepravy je zakázáno.

3.1.2. Cestující je povinen během celé přepravy dohlížet na (elektro)kolo/ (elektro)koloběžku/ lyže. Je povinen zajistit bezpečnou manipulaci a odpovídá za případnou škodu vzniklou přepravou (elektro)kola/(elektro)koloběžky/lyží dopravci či jinému cestujícímu.

Cestující je povinen uhradit rezervační poplatek dle platného tarifu.

3.1.3. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení těchto prostředků. Nezaručuje zapojení vlaků umožňující přepravu kol, koloběžek, lyží jako zavazadla.

3.1.4. Dopravce má právo vyloučit výše uvedené prostředky z přepravy:

- Pokud cestující nemá platnou rezervaci pro kolo
- Pokud jsou v rozporu s bezpečnostními předpisy
- Pokud by přepravou byli ohroženi cestující, zaměstnanci nebo přepravce
- Z důvodu špatného technického stavu dopravního prostředku nebo silného znečištění
- V případě, nedostatku místa v přepravních prostorech

3.2. Přeprava (elektro)kol/ (elektro)koloběžek/ lyží na jednotlivých linkách:

- Ve vlacích na mimořádné mezinárodní lince Praha – Rijeka je možná přeprava jízdního kola s povinnou rezervací místa na kolo a po zaplacení ceny za přepravu jízdního kola dle ceníku uvedeného v Tarifu RegioJet.
- Ve vlacích kategorie R je v každém vlaku vyhrazeno místo pro přepravu jízdních kol a dalších prostředků. Rezervace místa pro přepravu jízdního kola je ve vlacích kategorie R povinná. Cena za rezervaci místa/přepravu jízdního kola je uvedena v Tarifu RegioJet.
- Ve vlacích kategorie R, v rámci uznávání jízdenek IDS na daných úsecích platí pro přepravu kola vždy SPP RJ a jednotlivé SPP IDS. RJ zajistí přepravu jízdních kol pouze v případě volné kapacity.

3.2.1. přeprava kola v IDS MSK se řídí Tarifem ODIS a také tarifem RJ a je nutné za kolo zaplatit vždy zaplatit rezervační poplatek za přepravu kola,

3.2.2. přeprava kola v IDS JMK se řídí Tarifem IDS JMK a také Tarifem RJ, podle kterého je nutné vždy zaplatit rezervační poplatek za přepravu kola,

3.2.3. přeprava kola v IDSOK se řídí Tarifem IDSOK a také Tarifem RJ, podle kterého je nutné vždy zaplatit rezervační poplatek za přepravu kola,

3.2.4. přeprava kola v PID se řídí Tarifem RJ a je nutné za kolo zaplatit přepravné,

3.2.5. přeprava kola v DÚK se řídí Tarifem DÚK a také Tarifem RJ, podle kterého je nutné vždy zaplatit rezervační poplatek za přepravu kola.

- Ve vlacích kategorie RJ přeprava jízdních kol/elektrokol, koloběžek/elektrokoloběžek o délce více než 120cm a lyží není povolena. Přeprava kol a dalších o délce méně než 120cm je možná pouze jako zavazadla viz. čl. VIII, odstavec 1. Podmínkou je bezpečné zabalení v obalu nebo tašce a uložení na místě pro zavazadla, tak aby nebyli ohroženi ani omezeni ostatní cestující ani dopravce.

#### 4. Zvířata

4.1. Cestující může vzít s sebou do vlaku drobná zvířata, pokud tomu nebrání zvláštní předpisy, není-li jejich přeprava ostatním cestujícím na obtíž, zvířata nejsou během cesty vystavena nepříznivým podmínkám a jsou-li uzavřena po celou dobu jízdy v uzavíratelné schráně s nepropustným dnem o rozměru spoluzavazadla. Rozměr schránky by neměl přesahovat 40 x 50 x 50 cm. Zvíře lze přepravovat jen v doprovodu cestujícího a pod jeho dohledem a je přepravováno zdarma.

4.2. Mimo uzavřenou schránku lze ve vlacích kategorie R přepravovat pouze psa, který má nasazený náhubek od chvíle nástupu do vlaku a je držen na vodítku nakrátko. Pes může být

přepravován pouze ve vozech tarifních tříd Low cost (2. tř.) a nesmí být přepravován na sedadle. Za takto přepravovaného psa zaplatí cestující přepravné dle Tarifu RegioJet. Přeprava psů a jiných zvířat mimo uzavřenou schránku je vyloučena ve všech vlacích kategorie RJ.

- 4.3. V lůžkových a lehátkových vozech je přeprava zvířat zakázána s výjimkou vodících a asistenčních psů.
  - 4.4. Ve všech vlacích kategorie RJ a R lze přepravovat vodící a asistenční psy (náležitě označené a s průkazem), doprovázející osobu s průkazem ZTP, ZTP/P vydaném v České republice či cvičitele. Tito psi jsou přepravováni bezplatně.
  - 4.5. Ve vlacích na mezinárodní lince Praha – Čop, pokud cestující překračuje hranice EU, je přeprava zvířat povolena pouze s odpovídající dokumentací (pas společenského zvířete nebo jiný alternativní dokument s údaji zvířete). Přeprava zvířat v lůžkových a lehátkových vozech není povolena, viz výše.
5. Pro cestující s doklady IDS, SJT, KlimaTicket, Interrail/Eurail se přeprava zavazadel a zvířat řídí Tarifem RegioJet a SPP RJ.

## Článek IX, Lůžkové a lehátkové vozy

---

1. Lůžkový nebo lehátkový vůz je v prodejním systému označen symbolem spací vůz. Jízdenku do lůžkového nebo lehátkového vozu si lze rezervovat nebo zakoupit stejně jako jakoukoli jinou jízdenku.
2. Prodej jízdenek do lůžkových a lehátkových vozů je zpravidla ukončen před odjezdem vlaku. Storno jízdenky do lůžkového nebo lehátkového vozu je možné provést dle podmínek pro storno a přerezervaci uvedených na jízdence.
3. Oddíly lůžkových a lehátkových vozů jsou společné pro muže a ženy. S ohledem na provozní podmínky může být v rezervačním systému v prodeji dámské kupé. Dámské kupé je v rezervačním systému označeno piktogramem. Kupé je vyhrazeno pouze pro ženy nebo ženy, které cestují s dítětem do 10 let. V případě, že si jízdenku do tohoto vozu koupí muž, je přesazen na jiné volné místo v soupravě. Pokud volné místo není, má cestující nárok na vrácení jízdného.
4. Cestující, kteří chtějí ve spacím voze výhradně použít celé společné kupé, musí obsadit všechna místa, případně volná místa doplatit.
5. Místa na ležení se v lehátkových vozech upravují zpravidla v 22:00 hodin, se souhlasem ostatních cestujících se tak může stát i v jinou dobu.
6. Cestující je povinen dodržovat noční klid od 24:00 hodin do 05:00 hodin. Během této doby je také omezen palubní servis a neprobíhá informační hlášení palubního rozhlasu. Noční klid pro mimořádnou linku Praha – Rijeka je stanoven na 24.00 – 7:00 a pro tiché vozy od 22:00 – 7:00.

## Článek X, Kompenzace jízdného

### 1. Kompenzace jízdného z důvodů zpoždění

Informaci o tom, zda zpoždění mezi výchozí a cílovou stanicí uvedenou na jízdním dokladu bylo zaviněné nebo nezaviněné dopravcem vždy podá vlakový personál – teamleader spoje.

Cestující nemá nárok na odškodnění, pokud na základě informace o zpoždění požádal o vrácení jízdného a tím přepravní smlouva nevznikla, nebo je cestující o zpoždění informován dříve, než koupí přepravní doklad nebo zůstane-li zpoždění vzhledem k pokračování jiným dopravním spojem nebo přesměrování menší než 60 minut.

#### 1.1. Kompenzace při zpoždění zaviněném dopravcem RegioJet a.s.

- Nárok na tuto kompenzaci vzniká, jestliže se jedná o technickou závadu na vlakové soupravě RegioJet, která bude příčinou zpoždění vlaku nebo zpoždění vzniklo z provozních důvodů ze strany dopravce. Výše kompenzace se liší dle vlakové linky:

Linka	Trasa	Zpoždění v min.	kompenzace v % ze zaplacené ceny jízdenky
Kategorie R	R8 Brno - Bohumín	46-90	50 %
	R23 Kolín - Ústí nad Labem	91 a více	100 %
Kategorie RJ <i>Vnitrostátní jízdenky</i>	Praha - Brno	30-59	10 %
	Praha - Havířov/Návsí/Opava/ Bohumín	60-119	50 %
	Praha – Vídeň	120 a více	100 %
	Praha – Bratislava Praha – Vídeň letiště (GE)		
Kategorie RJ <i>Vnitrostátní jízdenky</i>	Praha - Košice	60-119	25 %
	Praha - Žilina	120-240	50 %
	Praha - Budapešť	241 a více	100 %
Kategorie RJ <i>Mezinárodní jízdenky</i>	Praha - Košice	60-119	25 %
	Praha – Bratislava Praha – Vídeň Praha - Budapešť	120 a více	50 %

## 1.2 Kompenzace při zpoždění nezaviněném společností RegioJet a.s.

- zpoždění vzniklo provozem železniční dopravní infrastruktury nebo provozem jiného dopravce
- zpoždění vzniklo při stavebních pracích nebo poruše na železniční dopravní infrastruktuře
- V případě kombinace zaviněného a nezaviněného zpoždění má klient nárok na kompenzaci podle toho, které zpoždění bylo vyšší. Kompenzace nelze sčítat. Maximální výše kompenzace je 100 % jízdného.
- Pokud cestujícímu vzniká nárok na kompenzaci jízdného z důvodu zpoždění nezaviněného společností RegioJet a.s., pokud bylo způsobeno okolnostmi, které nemají původ v železničním provozu, je výše této kompenzace stanovena dle níže uvedené tabulky tohoto bodu 1.2.
- Výše kompenzace nezaviněného zpoždění je následující:

Linka	Trasa	Zpoždění v min.	kompenzace v % ze zaplacené ceny jízdenky
Kategorie R	R8 Brno - Bohumín	60-119	25 %
	R23 Kolín - Ústí nad Labem	120 a více	100 %
Kategorie RJ Vnitrostátní jízdenky	Praha - Brno	60-119	25 %
	Praha - Havířov/Návsí/Opava/Bohumín	120-180	50 %
	Praha – Vídeň	181 a více	100 %
	Praha – Bratislava		
Praha – Vídeň letiště (GE)			
Kategorie RJ Vnitrostátní jízdenky	Praha - Košice	60-119	25 %
	Praha - Žilina	120-240	50 %
	Praha - Budapešť	241 a více	100 %
Kategorie RJ Mezinárodní jízdenky	Praha - Košice	60-119	25 %
	Praha – Bratislava Praha – Vídeň Praha - Budapešť	120 a více	50 %
Linka Praha – Čop	Mezinárodní jízdenky za hranice EU se řídí pravidly, viz níže		

V případě, že zpoždění linky Praha – Čop a zpět vzniklo v úseku Praha – Košice, jsou kompenzace vypláceny za stejných podmínek jako pro linku Praha – Košice.

V případě, že zpoždění vzniklo v úseku Čop – Košice mimo hranice EU z níže uvedených mimořádných důvodů, cestujícímu nevzniká nárok na kompenzaci. I přesto pokud vlivem zpoždění budou připojeni



vozy k pozdějšímu vlaku RJ 1008, v takovém případě cestujícímu bude vyplacena kompenzace 25 % z ceny jízdného bez ohledu na důvod zpoždění.

Cestujícímu nevzniká nárok na kompenzaci, pokud RJ může prokázat, že zpoždění, zmeškání přípoje nebo odřeknutí bylo způsobeno přímo nebo neoddělitelně s:

- mimořádnými okolnostmi, které nemají původ v železničním provozu, jako jsou mimořádné povětrnostní podmínky, závažné přírodní katastrofy nebo závažné krize v oblasti veřejného zdraví (např. pandemie), jimž železniční podnik nemohl zabránit a nemohl odvrátit jejich následky přesto, že vynaložil péči odpovídající konkrétní situaci;
- zaviněním cestujícího; nebo
  
- chováním třetí osoby, kterému železniční podnik nemohl zabránit přesto, že vynaložil péči odpovídající situaci, a jehož následky nemohl odvrátit, jako jsou osoby na trati, krádež kabelů, mimořádné události ve vlaku, činnosti v oblasti vymáhání práva, sabotáže nebo terorismus
  
- Jestliže zpoždění vzniklo mimo území EU
  
- Tabulku rozdělení kompenzací naleznete na [regiojet.cz/garance](https://regiojet.cz/garance). Uplatnit kompenzaci dle této tabulky nemohou cestující s jízdenkou SJT, IDS, Eurail, Interrail, Klimaticket těmto cestujícím se kompenzace neposkytuje.
  
- Kompenzace jízdného se nevztahuje na spoje provozované jiným dopravcem (SAD Humenné, MT lines, Ukrzaliznytsia UŽ apod.).

## 2. Kompenzace při nefunkčním topení/klimatizaci

2.1. V případě nefunkčního topení/klimatizace vzniká cestujícím nárok na kompenzaci až do výše 100 % ze zaplacené ceny jízdenky, pokud je nebude možné přesunout do jiného vozu s funkčním topením/klimatizací a budou nuceni cestovat ve voze s nefunkčním topením/klimatizací.

## 3. Kompenzace při nedodržení řazení vlaku

3.1. V případě, že ve vlaku nebude řazen vůz, do kterého si cestující zakoupil jízdenku nebo místenku, a cestujícího nebude možné umístit v jiném voze, bude takovýto cestující přepraven zdarma (cena jízdenky mu bude vrácena v plné výši) a to buď jako stojící v daném vlaku nebo dalším spojem, kam mu bude v případě volného místa převedena rezervace

3.2 V případě, že klient s místenkou k jízdence SJT, IDS a k časové jízdence bude usazen na jiném sedadle, než má uvedeno na místě, bude mu vrácena celá částka za místenku.

3.3 Kompenzace za náhradní autobusovou dopravu pro cestující s jízdenkou v tarifní třídě Business (1.tř.) :

- Nárok na kompenzaci vzniká tehdy, pokud minimálně 30 % trasy uvedené na jízdence, absolvuje klient v náhradní autobusové dopravě, kde nemohl třídu Business využít.
- Výše této kompenzace bude odpovídat rozdílu ceny v tarifní třídě Business a jízdence v 2. tarifní třídě pro úsek, který byl absolvován náhradní autobusovou dopravou.

### 3.4 Kompenzace při změně vozu:

Kategorie spoje	Zakoupená třída	Přidělená třída	kompenzace v % ze zaplacené ceny jízdenky
RJ	Business (1.tř.)	Relax (2. tř.)	50 %
		Standard/Low cost (2.tř.)	100 %
	Relax (2.tř.)	Standard (2.tř.)	50 %
		Low cost (2.tř.)	100 %
Standard (2.tř.)	Low cost (2.tř.)	50 %	
R	Business (1.tř.)	Standard (2.tř.)	25 %
		Low cost (2.tř.)	50 %
	Standard (2.tř.)	Low cost (2.tř.)	25 %
Lůžkové a lehátkové vozy	Lůžko	Lehátko	50 %
	Lůžko nebo lehátko	Sedadlo	100 %
	Lůžko nebo lehátko (linka Praha-Přemyšl a linka Praha - Čop)	Sedadlo	50 %

### 4. Postup vyřízení kompenzace

- Kreditové jízdenky (RegioJet Pay) a otevřené jízdenky: hodnota kompenzace je držiteli Kreditové jízdenky (RegioJet Pay) / otevřené jízdenky automaticky připsána na peněžní kredit do 5 pracovních dnů.
- Jízdenky na pevné datum: hodnota kompenzace je cestujícímu automaticky připsána na konto jízdenky do 5 pracovních dnů.
- Přiznanou kompenzaci musí cestující uplatnit nejpozději 6 měsíců od jejího přiznání a vyzvednout si ji v hotovosti na kterékoliv pobočce RegioJet/STUDENT AGENCY.
- Prodejcem nemusí být kompenzace/zůstatek jízdenky vyplaceny v hotovosti na prodejním místě, pokud je částka vyšší než 500 Kč/ 20 €. V tomto případě si cestující prostřednictvím formuláře zažádá o vyplacení kompenzace/ zůstatku jízdenky, peníze mu budou následně zaslány na bankovní účet.
- Reklamace je možné podávat prostřednictvím formuláře <https://regiojet.cz/sluzby/vase-podnety> nebo jednotného evropského formuláře [https://eur-lex.europa.eu/eli/reg\\_impl/2024/949/oj](https://eur-lex.europa.eu/eli/reg_impl/2024/949/oj)

## Článek XI, Ztráty a nálezy

---

1. Pokud cestující ztratil nebo opustil věc ve vlaku RJ, může požádat o dohledání vlakvedoucího - teamleadera spoje, kde ke ztrátě došlo nebo na pobočce RJ v železniční stanici nebo kontaktovat oddělení ztrát a nálezů: [ztraty.vlaky@regiojet.cz](mailto:ztraty.vlaky@regiojet.cz), tel: +420 222 222 221 v čase 6:00 – 23:00 hod, kde je vedena evidence všech nalezených věcí, jejich převzetí cestujícím. Pátrání po věci bude ihned vyhlášeno.
2. Jestliže bude ztracená věc nalezena, je předána cestujícím po prokázání osobních údajů a popsání rozhodujících znaků ztracené věci, případně jejího obsahu, nebo je předána osobě zmocněné cestujícím po předání zmocnění k převzetí věci, popsání rozhodujících znaků ztracené věci, doby a místa ztráty a okolností, za nichž byla věc ztracena.
3. Převzetí věci potvrdí cestující nebo osoba zmocněná svým podpisem na příslušném tiskopisu.
4. Ztracené věci, které si cestující nevyzvedl, budou v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (§ 1051 a násl.) předány místně příslušnému obecnímu/městskému úřadu nebo magistrátu.

## Článek XII, Pokuty, penále

---

1. Pokud cestující poruší zákaz kouření, požívání vlastního alkoholu ve vlacích RJ, bude mu uložena pokuta ve výši 1000 Kč/ 40 €/ 16 000 HUF/ 200 PLN
2. Za způsobení zdržení vlaku nad 1 minutu bude cestujícím uložena pokuta ve výši 1000 Kč/ 40 €/ 16 000 HUF/ 200 PLN za každou následující minutu.
3. Za znečištění nebo poškození vlaku bude cestujícím uložena pokuta ve výši 1000 Kč/ 40 €/ 16 000 HUF/ 200 PLN
4. Pokud cestující nezplatí pokutu na místě, je mu vypsána Hlášenka. Hlášenka odpovídá výši pokuty navýšené o administrativní přírážku 500 Kč/ 20 €/ 8 000 HUF/ 100 PLN. Administrativní přírážka bude odečtena, pokud cestující zaplatí na místě nebo na kterémkoliv prodejním místě Student Agency či Regiojet do 5 dnů od absolvování cesty. Pokud není Hlášenka do 5 dnů uhrazena, bude přistoupeno k právnímu vymáhání pohledávky uvedené na Hlášence.

## Článek XIII, Reklamace z přepravy cestujících

---

1. Reklamace z přepravy cestujících a zavazadel lze podávat v německém, anglickém, slovenském a českém jazyce:
  - 1.1. emailově: [reditel@regiojet.cz](mailto:reditel@regiojet.cz), [riaditel@regiojet.sk](mailto:riaditel@regiojet.sk), [director@regiojet.com](mailto:director@regiojet.com),  
[direktor@regiojet.de](mailto:direktor@regiojet.de), [direktor@regiojet.at](mailto:direktor@regiojet.at), [info@regiojet.cz](mailto:info@regiojet.cz), [info@regiojet.com](mailto:info@regiojet.com),  
[info@regiojet.de](mailto:info@regiojet.de), [info@regiojet.at](mailto:info@regiojet.at), [info@regiojet.sk](mailto:info@regiojet.sk)
  - 1.2. telefonicky: +420 222 222 221 v čase 6:00 – 23:00 hod
  - 1.3. písemně: STUDENT AGENCY, Dům pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno
  - 1.4. osobně: STUDENT AGENCY, Dům pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno nebo
  - 1.5. jakákoliv pobočka STUDENT AGENCY/RegioJet.
2. Reklamace přijímáme pod evidenčním číslem, které máme v rámci interního systému. Znění reklamace, průběh řešení a komunikace s klientem je uloženo v interních systémech.
3. Reklamace zpracovává zákaznické centrum dopravy RegioJet (dále ZCD) v Brně na adrese společnosti Dům Pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, Brno. ZCD zpracovává reklamace v pracovní době 9:00-16:30 hodin, přijmout reklamaci může jakýkoliv zaměstnanec (prodejce, callcentrum), který reklamaci předává zákaznickému centru dopravy.
4. Řešení reklamace klient obdrží nejpozději do třiceti dnů telefonicky, e-mailem, dopisem. Snažíme se ale reklamaci vyřídit vůči klientovi co nejdříve.
5. Výsledek reklamace je v souladu se zněním SPP. Pokud se jedná o situaci, která v SPP není obsažena, pak se výsledek řeší individuálně vůči klientovi dle posouzení okolností reklamace odpovědnými pracovníky a vedením společnosti. Cílem reklamace je vyřešit reklamaci dle platných SPP a co nejlépe a korektně vůči klientovi.
6. Všechny telefonní hovory jsou z důvodu zkvalitnění služeb nahrávány.
7. Pro řešení mimosoudních sporů se cestující mohou obrátit na místně příslušnou instituci daného státu, pod jehož jurisdikci daná reklamace spadá, viz. Příloha č. 2 SPP.
8. Reklamace z přepravy cestujících a zavazadel na základě zakoupené jízdenky OneTicket je možné podat prostřednictvím Zákaznického centra Cendis s. p. e-mailem na [info@oneticket.cz](mailto:info@oneticket.cz) nebo telefonicky na linku +420 222 266 755. Reklamaci lze podat i osobně na prodejních místech rychlíkové linky R8 Brno – Ostrava – Bohumín a zpět a rychlíkové linky R23 Kolín – Ústí nad Labem.

**Tyto SPP jsou platné ode dne 9. 4. 2024 a jsou účinné do okamžiku vydání a zveřejnění nových SPP.**

**Příloha č. 1**

**Seznam legislativních norem na území jednotlivých států**

**Česká republika:**

- zákon č. 266/1994 Sb. o drahách, ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláška Ministerstva dopravy ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu, ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě,
- § 36, písmene a) zákona č. 266/1994 Sb. o dráhách, v platném znění,
- vyhláška Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu a dle určených podmínek, stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí ČR.

**Slovenská republika:**

- zákon č. 514/2009 z. o dopravě na drahách
- zákonem 513/2009, z. o drahách.

**Rakousko:**

- norma o Přepravě osob na železnici (EisbBFG) a právech cestujících
- Zákon o drahách (EisbG)
- Zákonem o provozu Železničních a motorových vozidel ve znění pozdějších úprav.

**Polsko:**

- Zákon ze dne 15. listopadu 1984
- Zákon o dopravě
- Zákon ze dne 28. března 2003 o železniční dopravě

## Příloha č. 2

### Seznam příslušných úřadů jednotlivých států pro řízení mimosoudních sporů

#### Česká republika:

- Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)
- Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha 2 - Vinohrady, 121 06, [podatelna@ducr.cz](mailto:podatelna@ducr.cz)

#### Slovenská republika:

- Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 821 01 Bratislava, [info@soi.sk](mailto:info@soi.sk), +421 (0)2/58272160

#### Rakousko:

- Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, Fachbereich Bahn, z.H. Schlichtungsstelle, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien, [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at), Tel.: +43 1 5050707 710, Fax: +43 1 5050707 180.

#### Polsko:

- Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego, Aleje Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, Polska, [www.utk.gov.pl](http://www.utk.gov.pl), tel.: 22 460 40 80, adres e-mail: [pasazer@utk.gov.pl](mailto:pasazer@utk.gov.pl),

#### Maďarsko:

- Rail Regulatory Ministry for Innovation and Technology H-1066 Budapest Teréz krt. 38 H-1440 Budapest, Pf. 1., Tel.: +36 1373 14 05, email: [lgazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu](mailto:lgazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu), [Regulatorybody.rail@itm.gov.hu](mailto:Regulatorybody.rail@itm.gov.hu),

#### Slovinsko

- Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (Agency for Communication Networks and Services of the Republic of Slovenia), Tel.: +386 1 583 63 00, [www.akos-rs.si](http://www.akos-rs.si),

#### Chorvatsko

- Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti - HAKOM: Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10 110 Zagreb, <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=61>, Fax: 385 (0)1 700 70 70.

#### OneTicket - CENDIS

Reklamace z přepravy cestujících a zavazadel na základě zakoupené jízdenky OneTicket je možné podat prostřednictvím Zákaznického centra Cendis s. p. e-mailem na [info@oneticket.cz](mailto:info@oneticket.cz) nebo telefonicky na linku +420 222 266 755. Reklamaci lze podat i osobně na prodejních místech rychlíkové linky R8 Brno – Ostrava – Bohumín a zpět a rychlíkové linky R23 Kolín – Ústí nad Labem.