

# **// REGIOJET**

**| STUDENT | AGENCY |**

Vertragliche Beförderungsbedingungen und sonstige  
Geschäftsbedingungen der RegioJet a.s.

Genehmigt am 27. 01. 2023 durch den Vorstand der RegioJet a.s.

# Inhalt

---

Artikel I, Geltungsbereich .....	5
Artikel II, Abschluss und Erfüllung des Beförderungsvertrags .....	6
Artikel III, Rechte und Pflichten des Beförderers .....	6
Artikel IV, Rechte und Pflichten des Reisenden .....	7
Artikel V, Ausschluss von der Beförderung .....	11
Artikel VI, Fahrausweis und seine Angaben .....	12
Artikel VII Beförderung von Kindern und Personen mit eingeschränkter Mobilität .....	19
Artikel VIII, Beförderung von Gepäck, Kinderwagen, Fahrrädern und Tieren .....	20
Artikel IX, Schlaf- und Liegewagen .....	22
Artikel X, Fahrpreisschädigung .....	23
Artikel XI, Pünktlichkeitsgarantie .....	26
Artikel XII, Verlorene und gefundene Gegenstände .....	27
Artikel XIII Geldbußen und Ordnungsstrafen .....	27
Artikel XIV, Beschwerden im Zusammenhang mit der Beförderung von Reisenden .....	28

**Erläuterung der in den vertraglichen Beförderungsbedingungen verwendeten Begriffe**

<b>Kinder-Abteil</b>	Gekennzeichneter Fahrgastraum (Abteil) in den Zügen der Kategorie RJ im Standardtarif, bestimmt für Fahrgäste mit Kindern unter 6 Jahren.
<b>Beförderer</b>	RJ oder eine andere Person, der RJ die Ausübung der Rechte und Pflichten aus dem mit dem Reisenden abgeschlossenen Beförderungsvertrag übertragen hat
<b>Interrail/Eurail (Pass)</b>	von Eurail B.V. ausgestellte Fahrausweise. Verkauf und Beförderung unterliegen auch außerhalb der vertraglichen Beförderungsbedingungen von RegioJet den Tarifen und Bedingungen von Eurail B.V. (verfügbar unter <a href="http://interrail.eu">interrail.eu</a> ). Die in diesem Tarif ausgestellten Fahrausweise sind in den Zügen der Kategorie RJ gültig, sie gelten nicht für die Linie CZ-HR.
<b>Klimaticket</b>	Von der One Mobility Ticketing GmbH ausgestellte Fahrausweise. Der Verkauf und die Beförderung unterliegen neben den VBB auch den Bedingungen des KlimaTicket-Tarifs (verfügbar unter <a href="https://www.klimaticket.at">https://www.klimaticket.at</a> ). KlimaTicket-Fahrausweise sind in den Zügen der Kategorie RJ auf der Strecke Břeclav-Wien-Hegyeshalom gültig.
<b>Kommerzielle Linien von RJ</b>	Linien, die auf kommerzielles Risiko des Beförderers RJ betrieben werden: Prag-Opava, Prag-Haviřov, Prag-Bohumín, Prag-Návsí, Prag-Košice, Prag-Brünn, Prag-Bratislava-Žilina, Prag-Wien, Prag-Budapest und die Sonderrelation Prag-Rijeka/Split. Alle Züge auf den kommerziellen Linien von RJ werden in der Beförderungskategorie InterCity/EuroCity und unter der Zugkategoriebezeichnung RJ betrieben.
<b>Kreditticket / RegioJet Pay</b>	Elektronisches Konto von RegioJet.
<b>Linie</b>	Start- und Zielstation der Verbindung
<b>Bearbeitungsgebühr</b>	Zuschlag für Verstöße gegen die Beförderungsbedingungen infolge der Tatsache, dass der Reisende die Gelegenheit zum Kauf eines Tickets, einer Nachzahlung oder eines Zuschlags am besetzten Bahnhof nicht genutzt hat, was die berechtigten Zusatzkosten von RJ zum Ausdruck bringt, die mit der Abfertigung des Reisenden verbunden sind.
<b>Platzkarte</b>	Sitzplatzreservierung
<b>Unbesetzter Bahnhof</b>	Ein Bahnhof, an dem keine RJ-Ticketausgabestelle eingerichtet ist oder die im Falle der genannten Verbindung geschlossen ist.
<b>Besetzter Bahnhof</b>	Ein Bahnhof, an dem eine RJ-Ticketausgabestelle geöffnet ist, es sei denn, es handelt sich um einen unbesetzten Bahnhof.
<b>Abfahrt</b>	Dies ist die Zeit, die im Fahrplan für die jeweilige Verbindung angegeben ist
<b>OneTicket</b>	Vom Verwalter des einheitlichen Tarifsystems ausgestellte Fahrausweise. Der Verkauf und die Beförderung unterliegen neben den vertraglichen Beförderungsbedingungen von Regio-Jet auch den Tarifbedingungen von OneTicket

	(verfügbar unter <a href="https://www.oneticket.at">https://www.oneticket.at</a> ). Fahrausweise zum OneTicket-Tarif gelten für Inlandsreisen in der Tschechischen Republik.
<b>Persönliches Ausweisdokument</b>	Ein gültiges, von der zuständigen Verwaltungsbehörde ausgestelltes Dokument (z. B. Personalausweis, Reisepass, Aufenthaltsgenehmigung für Ausländer, etc.), das mit einem Lichtbild des Inhabers versehen ist; eine separate Personalausweisbescheinigung (Ersatzdokument) ersetzt das persönliche Ausweisdokument nicht und kann nicht zum Nachweis personenbezogener Daten verwendet werden.
<b>Personenbezogene Daten</b>	Name, Vorname, Geburtsnummer oder Geburtsdatum und Adresse, die durch ein persönliches Ausweisdokument nachzuweisen sind.
<b>Gültiger Fahrplan</b>	Der gültige Fahrplan des Eisenbahnunternehmens oder der aktuell gültige Sonderfahrplan, der den gültigen Fahrplan des Eisenbahnunternehmens bei Schienenersatzverkehr ersetzt.
<b>Betrauter RJ-Mitarbeiter</b>	Ein Mitarbeiter von RJ, der als Steward/Schaffner, Zugleiter/Teamleiter, Zugführer, Disponent, Beförderungsleiter, Kontrollberechtigter, Qualitätskontrolleur, Ticketverkäufer oder Mitarbeiter des Vertragspartners von RJ tätig ist, mit einem Dienstausweis ausgestattet ist, berechtigt ist, Fahrausweise zu überprüfen und Anweisungen und Anordnungen an Fahrgäste zu erteilen.
<b>Räumlichkeiten von RJ</b>	Von RJ verwaltete oder sich im Besitz von RJ befindliche Räumlichkeiten, die nur mit einem gültigen RJ-Fahrausweis zugänglich sind.
<b>BV</b>	Verordnung des Ministeriums für Verkehr und Kommunikation der Tschechischen Republik Nr. 175/2000 Slg. (abgekürzt "Beförderungsverordnung")
<b>Vor angekündigte Verspätung</b>	Der Kunde kauft ein Ticket für eine bereits verspätete Verbindung; der Kunde hat ein Ticket für eine verspätete Verbindung gekauft und wird spätestens zum Zeitpunkt der Abfahrt über die zu erwartende Verspätung informiert (SMS, Verspätung an der Informationstafel oder E-Mail)
<b>Zuschlag</b>	Der Betrag, der nach dem Eisenbahngesetz für Verstöße gegen die in der Beförderungsverordnung festgelegten Beförderungsbedingungen in Bezug auf die Sicherheit und Gesundheit von Fahrgästen oder sonstigen Personen, die Sicherheit und den reibungslosen Ablauf des öffentlichen Personenverkehrs und die Gewährleistung einer ordnungsgemäßen, ruhigen und komfortablen Beförderung erhoben wird.
<b>RJ</b>	RegioJet a.s. (oder auch RegioJet Tschechien)
<b>Verbindung der Kategorie RJ</b>	Die Verkehrsverbindungskategorie Intercity/EuroCity ermöglicht das Reisen zu den Tarifen Low Cost (2. Reiseklasse), Standard (2. Reiseklasse), Relax (2. Reiseklasse) und Business (1. Reiseklasse). RJ betreibt Züge der Kategorie RJ auf den kommerziellen Linien von RJ.
<b>VBB</b>	Vertragliche Beförderungsbedingungen und sonstige Geschäftsbedingungen der RegioJet a.s.
<b>RegioJet-Tarif</b>	Tarif der RegioJet a.s. für die Beförderung von Reisenden und Gepäck auf der Schiene
<b>Strecke</b>	Konkreter Linienabschnitt
<b>Kl.</b>	Reiseklasse

## Artikel I, Geltungsbereich

---

1. Diese vertraglichen Beförderungsbedingungen und sonstige Geschäftsbedingungen (im Folgenden "VBB" genannt) wurden am 27.01.2023 vom Verwaltungsrat der Gesellschaft genehmigt. Das Beförderungsunternehmen RegioJet a.s. (im Folgenden "RJ" genannt) veröffentlichte sie gemäß Eisenbahngesetz Nr. 266/1994 Slg. in der jeweils gültigen Fassung und gemäß Verordnung des Verkehrsministeriums der Tschechischen Republik Nr. 175/2000 Slg. über die Beförderungsordnung für den öffentlichen Schienen- und Straßenverkehr in der geänderten Fassung und gemäß Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, gemäß § 36 Buchstabe a) des Eisenbahngesetzes Nr. 266/1994 Slg. in der geänderten Fassung, gemäß der Verordnung des Ministeriums für Verkehr und Kommunikation der Tschechischen Republik Nr. 175/2000 Slg. über die Beförderungsordnung für den öffentlichen Schienen- und Straßenpersonenverkehr und gemäß bestimmten Bedingungen, die in der gültigen Preisbemessung des Finanzministeriums der Tschechischen Republik festgelegt sind. Auf dem Gebiet der Slowakischen Republik entsprechen diese VBB auch dem Eisenbahnverkehrsgesetz Nr. 514/2009 und dem Eisenbahngesetz Nr. 513/2009.
2. In Österreich sind die Fahrgastrechte auch durch das Eisenbahnpersonenbeförderungsgesetz (EisbBFG), das Eisenbahngesetz (EisbG) und das Eisenbahn- und Kraftfahrzeugbetriebsgesetz in der jeweils gültigen Fassung geregelt.
3. Auf dem Gebiet Polens ist die Regelung der Fahrgastrechte in den Dokumenten Verkehrsgesetz – Gesetz vom 15. November 1984 – und das Eisenbahnverkehrsgesetz vom 28. März 2003 zusammengefasst.
4. Für den Fall der außergerichtlichen Beilegung eines Verbraucherstreites ist gem. Verbraucherschutzgesetz Nr. 634/1992 Slg. das sachlich zuständige Amt die Tschechische Handelsinspektion, Štěpánská 567/15, 120 00 Prag 2.
5. Die VBB regeln die Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten von RJ und Reisenden bei der Beförderung von Personen und Gepäck.
6. Eine detailliertere Methode und Vorgehensweise für die Anwendung der Höchstpreise und festgelegten Bedingungen im Personenverkehr ist im RegioJet-Tarif angegeben.
7. Die vorstehenden Bestimmungen gelten für die Beförderung von Reisenden und Gepäck in allen von RJ betriebenen Zügen, sofern in den einzelnen Bestimmungen nichts anderes bestimmt ist, einschließlich der unter der Marke RegioJet in Lizenz eines Vertragspartners betriebenen Dienstleistungen, mit Ausnahme von Bahnlinien, die von RegioJet ÚK a.s. in der Region Ústí betrieben werden und für die besondere VBB gelten.
8. Der Schutz personenbezogener Daten von Reisenden wird durch die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten geregelt. Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie unter [regiojet.cz/privacy-policy](https://regiojet.cz/privacy-policy).

9. Die Beförderungsbedingungen sind ab dem 27.1.2023 wirksam.

## Artikel II, Abschluss und Erfüllung des Beförderungsvertrags

---

1. Mit dem Abschluss eines Personenbeförderungsvertrages wird ein Rechtsverhältnis zwischen RJ und dem Reisenden begründet, dessen Inhalt die Verpflichtung von RJ ist, den Reisenden ordnungsgemäß und pünktlich vom Startbahnhof zum Zielbahnhof mit den im geltenden Fahrplan angegebenen Zügen unter den in den VBB und in dem RegioJet-Tarif (oder einem anderen anwendbaren Tarif) festgelegten Bedingungen zu befördern, und die Verpflichtung des Fahrgastes zur Einhaltung der Bedingungen der VBB und des geltenden RegioJet-Tarifs.
2. Der Beförderungsvertrag wird abgeschlossen, wenn der Reisende von seinem Beförderungsrecht aus dem Fahrausweis Gebrauch macht, indem er mit einem gültigen Fahrausweis in den Zug steigt und die erforderliche Beförderung antritt. Der Beförderungsvertrag kommt auch zustande, wenn RJ es dem Reisenden erlaubt, ohne Ticket in den Zug einzusteigen und den Fahrpreis sofort nach dem Einsteigen in den Zug zu bezahlen.
3. Der Beförderungsvertrag wird durch die ordnungsgemäße Leistung der Beförderung im vereinbarten Umfang gemäß dem abgeschlossenen Beförderungsvertrag erfüllt. Als Erfüllung des Beförderungsvertrages gilt auch die Erbringung der Beförderung in einem anderen als dem vereinbarten Umfang, wenn der Reisende von einem betrauten Mitarbeiter rechtmäßig von der Beförderung ausgeschlossen wurde.

## Artikel III, Rechte und Pflichten des Beförderers

---

1. Mit Abschluss des Beförderungsvertrages verpflichtet sich der Beförderer, den Fahrgast ordnungsgemäß und rechtzeitig vom Einstiegsbahnhof an den auf dem Ticket angegebenen Zielbahnhof zu befördern.
2. Der Reisende erkennt an, dass jegliche Bereitstellung von inserierten überdurchschnittlichen Dienstleistungen, insbesondere heiße und kalte Getränke, Erfrischungen, WLAN-Verbindung, Verbindung zum Unterhaltungsportal, Tageszeitungen, Hilfe durch Steward/Stewardess und andere Marketingboni, vollständig nach Ermessen des Beförderers erfolgt und der Reisende durch Abschluss des Beförderungsvertrags keinen Anspruch auf deren Bereitstellung hat. Bei nicht ausreichendem zeitlichem Spielraum für die Bedienung oder bei ungünstigen Umständen wird dieser Service nicht angeboten.
3. Der Beförderer behält sich das Recht vor, in Übereinstimmung mit den einschlägigen Rechtsvorschriften Änderungen an den Fahrplänen vorzunehmen, Ersatztypen von Eisenbahnwaggons einzusetzen, Sitzplätze zu ändern und in außerordentlichen Fällen auf der Strecke Schienenersatzverkehr zu betreiben. Im Falle einer Fahrplanänderung hat der Reisende Anspruch auf Ersatz des Fahrpreises oder eines Teils davon (im Falle eines teilweise genutzten Tickets), wenn er daran gehindert wird, das Ticket in seinem ursprünglichen Umfang zu nutzen. In diesem Fall haben Reisende, die Fahrausweise individueller IVS, Eurail, Interrail, Klimaticket und RJ nutzen, keinen Anspruch auf Ersatz des Fahrpreises.
4. Der Reisende hat Anspruch auf Entschädigung gemäß der EU-Verordnung über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste und gemäß besonderer Vorschriften, die im Rahmen der Geschäftspolitik

- des Beförderungsunternehmens RegioJet unter dem Handelsnamen Pünktlichkeitsgarantie geregelt sind.
5. Der Beförderer hat das Recht, einen kranken Reisenden mit Symptomen, die andere Kunden und Mitarbeiter von RJ belästigen und bedrohen, abzulehnen oder von der Beförderung auszuschließen.
  6. Der Beförderer hat das Recht, einen unter Einfluss von Betäubungsmitteln (Alkohol, Drogen usw.) stehenden Reisenden nicht zur Beförderung zuzulassen oder davon auszuschließen.
  7. Der Beförderer verpflichtet sich, bei der Buchung eines Tickets den Wunsch des Reisenden im Rahmen der Verfügbarkeit von freien Sitzplätzen in Zügen der Kategorie RJ innerhalb der Tarifklassen Low-Cost (2. Kl.), Standard (2. Kl.), Relax (2. Kl.) und Business (1. Kl.) bestmöglich zu erfüllen.
  8. Im Falle einer Zahlung durch den Fahrgast im Zug ist der Beförderer verpflichtet, Bargeld maximal in Höhe des fünffachen Preises der Ware/ Dienstleistung anzunehmen.
  9. Der Reisende nimmt zur Kenntnis, dass die Rückerstattung nur auf Bankkonten in der Tschechischen Republik, der Slowakischen Republik, der Republik Österreich und der Bundesrepublik Deutschland möglich ist.
  10. Der Preis für ein direkt im Zug gekauftes Ticket des Beförderers richtet sich nach dem Tarif des Beförderers. Der Beförderer hat das Recht, den Preis für den Kauf eines Tickets im Zug gemäß den internen Regeln festzulegen.
  11. Der Reisende nimmt zur Kenntnis, dass sich in den Zügen der Kategorie RJ im Großraumwagen ASTRA in der Tarifklasse Standard (2. Kl.) eine Ruhezone befindet (es handelt sich nicht um ein Ruheabteil) und hier eingeschränkter Service angeboten wird.
  12. Das Beförderungsunternehmen RegioJet a.s. bietet auf seinen ausgewählten Zuglinien einen zusätzlichen Snackservice (Online-Catering) an, der mit der mobilen Tickets-App des Unternehmens STUDENT AGENCY k.s. bestellt und gekauft werden kann. Die Zahlung kann mit den verfügbaren Online-Zahlungsmethoden erfolgen.
  13. Der Reisende nimmt zur Kenntnis, dass der Bonus und die verkauften Erfrischungen den Reisenden nur bis zum Ausverkauf der Snackvorräte auf der jeweiligen Verbindung angeboten werden können.

## **Artikel IV, Rechte und Pflichten des Reisenden**

---

1. Mit dem Abschluss des Beförderungsvertrages verpflichtet sich der Reisende, die vertraglichen Beförderungsbedingungen einzuhalten und den Preis für die Beförderung (nachfolgend "Fahrpreis" genannt) gemäß dem jeweiligen RJ-Tarif zu bezahlen oder sich mit einem Fahrausweis eines anderen auf der Strecke gültigen Tarifs auszuweisen, wie zum Beispiel mit Eurail, Interrail oder Klimaticket.
2. Zum Zwecke der Überprüfung des Beförderungsvertragsabschlusses für die Dauer seiner Erfüllung hat der Reisende einen gültigen Fahrausweis vorzulegen. Als gültiger Fahrausweis gilt die RJ-

Reservierungsnummer, der RJ-QR-Code, der ausgedruckte RJ-Fahrausweis, der auf einem elektronischen Gerät angezeigte RJ-Fahrausweis, die Fahrkarten Eurail, Interrail oder Klimaticket.

3. Mit dem Kauf eines Tickets / der Einzahlung auf ein Konto / der Einzahlung auf ein Kreditticket (RegioJet Pay) stimmt der Kunde den VBB zu und erteilt RJ die Zustimmung zur Verarbeitung personenbezogener Daten. Mit dem Kauf / der Einzahlung stimmen Sie diesen Bedingungen zu.
4. Nach Erhalt des Tickets ist der Reisende verpflichtet zu überprüfen, ob es gemäß seinen Anforderungen ausgestellt wurde. Entspricht das Ticket nicht Anforderungen, ist der Reisende berechtigt, das Ticket abzulehnen. Wenn der Reisende später darauf hinweist, dass die Daten auf dem Ticket nicht stimmen, wird gemäß der geltenden Stornierungsbedingungen verfahren, wobei es sich nicht um eine Reklamation handelt.
5. Versäumt der Reisende aus eigenem Verschulden die Abfahrt des Zuges, hat er keinen Anspruch auf Fahrpreiserstattung. Bei einem mehrteiligen Ticket bedeutet Einsteigen in den Zug des ersten Teilabschnitts der gesamten Strecke. Wenn der Reisende aus bei ihm liegenden Gründen einen Teil der mehrteiligen nicht Strecke nutzt, erlischt hiermit sein Anspruch auf die Beförderung mit weiteren Zügen im Rahmen des Tickets oder auf Rückerstattung des nicht genutzten Fahrpreises. Diese Bestimmung gilt nicht für Reisende mit einer RJ-Zeitfahrkarte und für die Tickets Eurail, Interrail oder Klimaticket.
6. Der Fahrpreis für ein ungenutztes oder teilweise genutztes Ticket wird nicht zurückerstattet, sofern vom Beförderer nichts anderes angegeben ist.
7. Der Reisende hat Anspruch auf Rückerstattung des Fahrpreises, wenn die Verbindung, die er für die Beförderung nutzen wollte, ab dem Einstiegsbahnhof des Reisenden dreißig Minuten oder mehr verspätet ist und der Reisende mit gültigem Fahrausweis daher die Fahrt nicht angetreten hat. Diese Bestimmung gilt nicht für Reisende mit einer RJ-Zeitfahrkarte, Reisende mit einem IVS-Ticket, Reisende mit Interrail, Eurail oder Klimaticket.
8. Der Reisende hat das Recht auf Rückerstattung des Fahrpreises, wenn die Beförderung aus Gründen des Beförderers nicht erfolgt.
9. Wenn der Reisende aus Gründen der Verspätung seitens des Beförderers einen Anschlusszug im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags verpasst oder wenn die vom Beförderer begonnene Beförderung auf der Strecke nicht abgeschlossen wurde, hat der Fahrgast das Recht auf eine der folgenden Möglichkeiten:
  - 9.1. Beförderung mit der nächstmöglichen geeigneten Verbindung des Beförderers zum Zielbahnhof
  - 9.2. Beförderung mit der nächstmöglichen geeigneten Verbindung des Beförderers zum Einstiegsbahnhof und Rückerstattung des Fahrpreises
  - 9.3. Rückerstattung des Fahrpreises für den nicht absolvierten Streckenabschnitt
  - 9.4. Entschädigung in dem Umfang, der in der Europäischen Charta für Fahrgäste nach EU-Recht festgelegt ist
  - 9.5. bei Nutzung des Eurail-, Interrail-, Klimaticket-Tarifs und der RJ-Zeitfahrkarte hat der Reisende keinen Anspruch auf Rückerstattung des Fahrpreises.

10. Der Reisende hat keinen Schadenersatzanspruch, wenn er nicht rechtzeitig befördert wurde.
11. Jede eventuell gewährte Entschädigung muss der Reisende spätestens 6 Monate nach der Anerkennung übernehmen. Restbeträge bis 10 CZK / 0,50 EUR und deren Gegenwert in verschiedenen Währungen können nur innerhalb von 3 Monaten ab der Entstehung des Restbetrags an den Verkaufsstellen des Beförderers in bar abgehoben / zur Buchung eines anderen Tickets verwendet werden.
12. Restbeträge auf dem Konto / Kreditticket (RegioJet Pay), die sich aus der Ticketstornierung / Gutschrift der Entschädigung / Guthabenerhöhung ergeben, können an den Verkaufsstellen von RegioJet / STUDENT AGENCY in bar abgehoben oder zur Bezahlung eines anderen Tickets verwendet werden. Kontorestbeträge, die sich aus der Gutschrift von Entschädigungen ergeben und den Betrag von CZK 500 / EUR 20 übersteigen, werden nur gegen Vorlage eines gültigen Identitätsausweises ausgezahlt. Dies gilt auch für Fälle der Auszahlung des Restbetrags von mehreren Konten, bei denen zusätzlich bei Tickets mit festem Datum das Originalticket für die Zahlung erforderlich ist, bei offenen und elektronischen Tickets ist die Überprüfung der Übereinstimmung der auf den Konten angegebenen E-Mail-Adresse erforderlich. Der Restbetrag auf einem Ticket ohne Namen (nicht identifiziert) kann bis zu Höhe von 1.000 CZK / 40 € abgehoben werden. Bei Abhebungen über 1.000 CZK / 40 € muss das Ticket auf den Namen lauten (identifiziert sein) und ein Identitätsausweis vorgelegt werden. Wenn das Ticket identifiziert ist, muss immer ein Ausweisdokument vorgelegt werden. Guthaben können nicht auf ein Bankkonto überwiesen werden, Guthaben können nicht für andere Zwecke als den Kauf eines Tickets oder bestimmter Borddienste verwendet werden. Restbeträge, die durch Online-Einzahlungen (per Kreditkarte, PayU usw.) auf [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) anfallen, können nicht in bar ausbezahlt werden, sie werden auf die gleiche Weise erstattet. Eine Erhöhung des Restbetrages auf dem Konto / Kreditticket (RegioJet Pay) ist nur in der Währung möglich, in der das Ticket ausgestellt wurde, der maximale Zahlungsbetrag beträgt 5.000 CZK / 200 €. Beträge außerhalb dieses Bereichs können online auf [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) eingezahlt werden (Kreditkarte, PayU usw.)
13. Der Preis oder ein Teil der Dienstleistungen von STUDENT AGENCY k.s. und RegioJet a.s. kann mit sogenannten Geschenkgutscheinen bezahlt werden, die von STUDENT AGENCY k.s. ausgestellt werden. Gutscheine können für die Nutzung von Diensten des Beförderungsunternehmens RegioJet nur eingelöst werden, wenn ihr Betrag auf das Ticketkonto hochgeladen und dann als Guthaben verwendet wird, siehe Punkt 14. Der Gutschein kann auch im Falle einer Stornierung nicht gegen Bargeld eingetauscht werden. Gutscheine können während ihrer Gültigkeit an den Verkaufsstellen von STUDENT AGENCY k.s. und RegioJet a.s. geltend gemacht werden. Bei Verlust oder Diebstahl des Gutscheins oder Ablauf der Gültigkeitsdauer hat der Kunde keinen Anspruch auf Entschädigung. Die Gültigkeit ist immer auf dem Gutschein angegeben.
14. Der Reisende ist berechtigt, den Wert des Gutscheins gemäß Punkt 13 auf das Ticketkonto hochzuladen und dieses Guthaben in Form eines bei dem Unternehmen STUDENT AGENCY k.s. angelegten Kredits zur Bezahlung von Tickets von Beförderern zu nutzen, die im Buchungssystem des Beförderers verfügbar sind.
15. Der Reisende ist verpflichtet, während der Beförderung für seine eigene Sicherheit zu sorgen und alles zu unterlassen, was die Sicherheit der Beförderung, seine eigene Sicherheit oder die Sicherheit anderer Reisender, die Ordnung und den Frieden gefährden oder die Mitarbeiter des Beförderers bei der Erbringung der Dienstleistung oder andere Reisende stören könnte. Insbesondere darf der Reisende nicht:

- 15.1. während der Fahrt oder bei Notstopps die Einstiegstür betätigen,
  - 15.2. Gegenstände aus dem Zug werfen oder Gegenstände hinausragen lassen,
  - 15.3. während der Fahrt aus dem Zug aussteigen oder in ihn einsteigen,
  - 15.4. die Nutzung der Betriebseinrichtungen behindern, Personal oder andere Fahrgäste am Aussteigen, Vorbeigehen oder Einsteigen in den Zug hindern, Sitzplätze, für die der Fahrgast keine Reservierung erworben hat, unangemessen blockieren,
  - 15.5. im Zug rauchen, auch keine elektronische Zigarette oder ein Gerät mit Tabakerhitzungstechnologie,
  - 15.6. gesetzlich verbotene Betäubungsmittel oder psychotrope Substanzen konsumieren,
  - 15.7. alkoholische Getränke im Kinderabteil / Fahrgastraum mit Kindern konsumieren,
  - 15.8. im Zug eigene alkoholische Getränke konsumieren,
  - 15.9. den Zug verschmutzen oder beschädigen,
  - 15.10. Bereiche betreten, die ausschließlich dem Bordpersonal des Zuges vorbehalten sind,
  - 15.11. Rettungs- oder Evakuierungsvorrichtungen im Zug (Notausstiegsvorrichtungen, Feuerlöscher, Notbremsen, Notöffnungsvorrichtungen usw.) missbrauchen.
16. Der Reisende ist verpflichtet, die Anweisungen und Anordnungen betrauter Personen zu befolgen, die ausgesprochen werden, um eine sichere, ruhige und reibungslose Beförderung zu gewährleisten. Der Reisende darf nur an einem Bahnhof in oder aus einem Zug aussteigen, der für das regelmäßige Ein- und Aussteigen vorgesehen und im Fahrplan angegeben ist.
  17. Wenn der Zug aus betrieblichen Gründen nicht fahrplanmäßig an einem Ort anhält, darf der Fahrgast nur mit Zustimmung des betrauten Mitarbeiters des Beförderers oder nur auf Anweisung anderer berechtigter Personen – z. B. der Polizei, Rettungsdienste usw. – aussteigen.
  18. Ein außerordentliches Anhalten des Zuges kann nur für Gruppen ab 25 Fahrgästen bis spätestens 10 Tage vor der planmäßigen Abfahrt per E-Mail an [skupiny@regiojet.cz](mailto:skupiny@regiojet.cz) bestellt werden. Wenn betriebliche und technische Gründe einem außerordentlichen Anhalten nicht entgegenstehen und dieser Halt vom Infrastrukturbetreiber genehmigt wird, ist der Kunde verpflichtet, das Entgelt gemäß dem geltenden Regiojet-Tarif im Voraus zu bezahlen.
  19. Der Reisende ist verpflichtet, bei Einnahme des Sitzplatzes die Anweisungen der betrauten Mitarbeiter des Beförderers zu beachten.
  20. Der Reisende hat das Recht, mehrere Sitzplätze physisch zu belegen, wenn er für jeden von ihnen den Ticketpreis zum Erwachsenentarif bezahlt.
  21. Das Recht des Reisenden auf einen reservierten Sitzplatz erlischt, wenn er ihn nicht innerhalb von 15 Minuten nach der Abfahrt des Zuges ab dem auf dem Ticket oder einem anderen vom Beförderer ausgestellten Dokument angegebenen Bahnhof gemäß dem Fahrplan belegt, möglicherweise verlängert um die aktuelle Verspätung. Diese Bestimmung gilt nicht für Reisende nach Art. IV, Nummer 20 dieser VBB.

22. Alle Verbindungen des Beförderers auf den kommerziellen Linien von RJ werden in der RJ-Kategorie betrieben und unterliegen einer obligatorischen Platzkartengebühr. Ein Fahrgast ohne Fahrkarte ist verpflichtet, beim Einsteigen in den Zug ein Ticket von der betrauten Person des Beförderers zu kaufen. Der zugewiesene Platz muss vom Kunden akzeptiert werden. Ein Reisender mit einem Fahrausweis ohne Reservierung ist verpflichtet, einen Sitzplatz im Voraus online auf [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) oder im Falle eines freien Sitzplatzes auf einer bestimmten Verbindung von einer betrauten Person des Beförderers zu erwerben. Für den Fall, dass für die gesamte Dauer der Fahrt kein freier Platz im Zug vorhanden ist, wird dem Fahrgast von der betrauten Person des Beförderers ein Stehplatz zugewiesen, den der Reisende akzeptieren muss.
- 22.1. Nur der Zugleiter / Teamleiter hat bei einem voll besetzten Zug der **Kategorie RJ** das Entscheidungsrecht über die Möglichkeit, ohne einen Sitzplatz, d. h. im Stehen zu fahren. Dem Reisenden wird ein Stehplatz zugewiesen, den er akzeptieren muss. Die Beförderung eines Reisenden, dem eine Fahrt im Stehen ermöglicht wird, ist nur in Wagen der Tarifklassen Low-Cost(2. Kl.) und Standard (2. Kl.) möglich. Der Beförderer hat das Recht, den Preis für den Kauf eines Tickets im Zug gemäß den internen Regeln festzulegen. Nicht gültig für Reisende mit ZTP, ZTP/P-Ausweis.
- 22.2. Wenn ein Reisender ohne gültigen Fahrausweis in einen RJ-Zug einsteigen möchte, muss er sich vor dem Einsteigen in den Zug an den betrauten Mitarbeiter des Beförderers wenden und sich über die Möglichkeit informieren, mit der jeweiligen Verbindung zu reisen. Die Zahlung des Fahrpreises mit Bearbeitungszuschlag erfolgt in einem solchen Fall durch den Reisenden an den betrauten Mitarbeiter des Beförderers unmittelbar nach dem Einsteigen in den Zug.
23. Unterbricht der Reisende die Fahrt, wird das Ticket ungültig. Dies gilt nicht für Reisende mit einem Eurail-, Interrail- oder Klimaticket-Ticket.
24. Der Fahrgast kann die Regiojet Lounge nur mit gültigem Ticket oder gültiger Platzkarte und frühestens 60 Minuten vor der planmäßigen Abfahrt des Zuges nutzen. Für Reisende mit Fahrausweisen, Eurail, Interrail oder Klimaticket ist diese Option nicht verfügbar, wenn sie keine RJ-Platzkarte erworben haben. Der Reisende nimmt zur Kenntnis, dass es nicht möglich ist, das Ticket nach dem Betreten der Regiojet Lounge zu stornieren.
25. Der Reisende nimmt zur Kenntnis und stimmt zu, dass alle Telefongespräche zwischen dem Reisenden und RegioJet aufgezeichnet werden.

## Artikel V, Ausschluss von der Beförderung

---

1. Ein Fahrgast kann von der Beförderung ausgeschlossen werden (auch an einem Bahnhof, an dem der Zug nicht regelmäßig hält), wenn er trotz Warnung:
  - 1.1. die Bestimmungen des Artikels IV. Punkt 15; des Artikels IX. Punkt 6 verletzt,
  - 1.2. Lärm verursacht, laute Musik hört, laute audiovisuelle Geräte benutzt oder andere Fahrgäste mit sonstigem unangemessenem Verhalten, Geruch usw. belästigt,
  - 1.3. offensichtlich unter Einfluss von Alkohol oder anderen Suchtmitteln in einen Zug steigt,

- 1.4. die Sicherheit und den Verkehrsfluss oder die öffentliche Ordnung gefährdet oder gefährden kann, öffentliche Empörung und Ressentiments bei anderen Reisenden hervorruft,
  - 1.5. sich unangemessen oder aggressiv gegenüber RJ-Mitarbeitern oder anderen Reisenden verhält,
  - 1.6. seine eigene Sicherheit oder die von RJ-Mitarbeitern oder anderen Reisenden gefährdet,
  - 1.7. diese VBB, Anweisungen und Anordnungen eines betrauten Mitarbeiters des Beförderers nicht befolgt.
2. Ein Reisender, der von der Beförderung ausgeschlossen wurde, hat keinen Anspruch auf die Rückerstattung des Fahrpreises.
  3. Wenn der Reisende sich weigert, von der Beförderung ausgeschlossen zu werden oder sich weigert, seine personenbezogenen Daten nachzuweisen, wird die Polizei um Hilfe gebeten, da der Reisende den Tatbestand einer Ordnungswidrigkeit gemäß den im jeweiligen Land geltenden Gesetzen erfüllt. Im Falle der Tschechischen Republik ist dies die Bestimmung des § 50 Abs. 1 Buchstabe c), e) oder f) des Eisenbahngesetzes Nr. 266/1994 Slg. in geänderter Fassung. Wenn der Reisende den Tatbestand einer Ordnungswidrigkeit erfüllt, kann die Polizei der Tschechischen Republik eine Geldstrafe von bis zu: 10.000 CZK für eine Ordnungswidrigkeit gemäß Art. e), 1.000.000 CZK im Falle einer Ordnungswidrigkeit nach Buchst. c) und 10.000.000 CZK im Falle einer Ordnungswidrigkeit nach Buchst. f) verhängen.
  4. Steigt ein von der Beförderung ausgeschlossener Reisender wieder in ein RegioJet-Fahrzeug ein, so gilt er als Reisender ohne gültigen Fahrausweis, auch wenn er ein Dokument mit sich führt, das die Erfüllung des Beförderungsvertrags auf der betreffenden Zugverbindung nachweist. Diese Erfüllung des Beförderungsvertrags wurde jedoch beendet, als der Reisende von der Beförderung ausgeschlossen wurde.
  5. Wenn ein Reisender von der Beförderung ausgeschlossen wird und RegioJet ein Schaden entsteht (sei es Sach- oder Geldschaden – unerlaubter Halt am Bahnhof, Verspätung...), wird das Unternehmen diesen Schaden vom Reisenden zurückfordern.
  6. Der Beförderer ist auch berechtigt, die Beförderung des Reisenden zu beenden und ihn (auch ohne seine Zustimmung) dem medizinischen Dienst zur Behandlung zu übergeben, wenn die weitere Reise unter Berücksichtigung des Gesundheitszustands des Reisenden eine Gefahr für seine eigene Gesundheit, die Gesundheit von Mitarbeitern oder anderen Reisenden mit sich bringen würde. In diesem Fall hat der Reisende Anspruch auf Rückerstattung eines Teils des Fahrpreises für den nicht absolvierten Abschnitt oder auf Rückerstattung des gesamten bezahlten Fahrpreises bei Nichtbeförderung vom Einstiegsbahnhof. Dies gilt nicht für Reisende mit einem IVS-Ticket, einer RJ-Zeitfahrkarte oder für Reisende mit den Tickets Eurail, Interrail und Klimaticket.

## Artikel VI, Fahrausweis und seine Angaben

---

1. Allgemeine Bestimmungen

- 1.1. Zum Zwecke der Überprüfung des ordnungsgemäßen Abschlusses des Beförderungsvertrags hat der Fahrgast während dessen Erfüllung eine gültige Fahrkarte (im Folgenden Ticket genannt), eine gültige entsprechende Rabattkarte und einen Kaufbeleg vorzulegen.
- 1.2. Eine gültige Fahrkarte bedeutet:
  - 1.2.1. RJ-Ticket mit festem Datum
  - 1.2.2. Kreditticket / RegioJet Pay
  - 1.2.3. Elektronisches Ticket
  - 1.2.4. Offenes Ticket
- 1.3. Der Reisende hat einen Kaufbeleg in R-Zügen der Kategorie R vorzulegen. Als Kaufbeleg gilt:
  - 1.3.1. ein Dokument für die Beförderung eines Hundes
  - 1.3.2. ein Dokument für die Beförderung eines Fahrrads
  - 1.3.3. eine Platzkarte
- 1.4. Die Kontrolle der Fahrausweise und Reservierungscodes in den Fahrzeugen des Beförderers erfolgt durch betraute Mitarbeiter des Beförderers. Diese Personen sind berechtigt zu überprüfen, ob der Reisende die VBB einhält. Der Fahrgast ist verpflichtet, die Tickets und den Kaufbeleg dem betrauten Mitarbeiter von RJ zur Kontrolle vorzulegen, das leserlich angezeigte Ticket und den Kaufbeleg auf seinem eigenen elektronischen tragbaren Gerät überprüfen zu lassen oder den Ticketreservierungscode nach jeder Aufforderung nach dem Einsteigen in den Zug oder jederzeit während der Erfüllung des Beförderungsvertrags, auch wiederholt, unverzüglich mitzuteilen.
- 1.5. Der Fahrgast ist verpflichtet, den Beförderungspreis (im Folgenden "Fahrpreis" genannt) gemäß dem am Tag der Beförderung und für die jeweilige Verbindung gültigen Tarif zu zahlen. Der Fahrpreis beinhaltet nur die Beförderung selbst – sofern vom Beförderer nicht anders angegeben. Alle anderen Dienstleistungen, die der Reisende während der Reise kostenlos erhält (Zeitungen, Zeitschriften, Steward-Service, heiße Getränke, WLAN-Verbindung usw.) werden dem Reisenden vom Beförderer zusätzlich zum Ticket als Dienstleistung zur Verfügung gestellt, ohne dass der Reisende bei ihrer Nichtbereitstellung entschädigt werden kann.
- 1.6. Für die Bearbeitung des Tickets / der Reservierung ist ein neun- / zehnstelliger Ticket- / Konto- / Kreditticketcode (RegioJet Pay) oder ein QR-Code erforderlich.
- 1.7. Für alle Verbindungen des Beförderers in den Zügen der **Kategorie RJ** sind Platzkarten obligatorisch, siehe Artikel IV.
  - 1.7.1. Das Ticket im Zug der Kategorie RJ mit Reservierung beinhaltet eine kostenlose Platzkarte. Reisende mit einem SJT-Tarifticket in den Zügen der Kategorie RJ müssen ein gültiges Ticket und eine gültige Platzkarte vorlegen. Wenn der Reisende keine Platzkarte hat, ist er verpflichtet, diese zu kaufen.

- 1.7.2. Reisende mit einem Klimaticket können nur nach Genehmigung durch einen betrauten Mitarbeiter von RJ ohne Ticket reisen. Diese Reisenden haben jedoch keinen Anspruch auf Serviceleistungen oder garantierte Sitzplätze. Sie sind verpflichtet, die Anweisungen des RJ-Mitarbeiters zu befolgen.
- 1.8. Wenn ein Fahrgast in einen Zug einsteigt und kein Ticket und nicht genug Bargeld bei sich hat oder das Ticket in Zügen, in denen die Zahlung mit Kreditkarte akzeptiert wird, nicht in bar bezahlen kann, wird ihm vom Bordpersonal zum nächsten Bahnhof eine Zahlungsaufforderung ausgestellt und er wird am nächsten Bahnhof von der Beförderung ausgeschlossen. Die Zahlungsaufforderung entspricht dem Wert des unbezahlten Fahrpreises zuzüglich eines Bearbeitungszuschlags gemäß dem gültigen Tarif für die Ausstellung eines Tickets im Zug am besetzten Bahnhof und eines Verwaltungszuschlags von 500 CZK. Der Verwaltungszuschlag wird abgezogen, wenn der Reisende vor Ort oder an einer Verkaufsstelle von RJ oder STUDENT AGENCY innerhalb von fünf Tagen nach Abschluss der Reise bezahlt. Wenn der Zahlungsaufforderung nicht innerhalb von fünf Tagen nachgekommen wird, wird die rechtliche Eintreibung der auf der Fahrpreismacherhebung angegebenen Forderung eingeleitet.
- 1.9. Das Ticket, der Zahlungsnachweis des Preises oder die Rabattkarte sind ungültig, wenn:
- 1.9.1. der Reisende die für ihre Benutzung oder Vorlage zur Kontrolle festgelegten Bedingungen nicht eingehalten hat,
  - 1.9.2. die vorgeschriebenen Angaben oder Teile des Dokuments fehlen oder nicht der Realität entsprechen oder rechtswidrig verändert oder modifiziert wurden,
  - 1.9.3. das Dokument so beschädigt ist, dass die entscheidenden Daten, die zur Überprüfung seiner Gültigkeit und Richtigkeit der Verwendung erforderlich sind, nicht lesbar sind,
  - 1.9.4. auf sie das Recht aus dem Beförderungsvertrag angewendet wurde,
  - 1.9.5. die Gültigkeitsdauer des Dokuments abgelaufen ist,
  - 1.9.6. das Dokument vor Beginn seiner Gültigkeit zur Kontrolle vorgelegt wurde,
  - 1.9.7. es sich bei den Dokumenten vom Typ RJ-Ticket mit festem Datum nicht um das Original handelt,
  - 1.9.8. im Falle eines flexiblen RJ-Tickets es doppelt von einem oder mehreren anderen Reisenden vorgelegt wurde; das vom ersten Reisenden eingelöste Ticket gilt als das gültige Ticket.
- 1.10. Ungültige Dokumente werden vom betrauten RJ-Mitarbeiter nicht anerkannt und der Reisende zahlt den Fahrpreis (nach), auf den er nachweisbar Anspruch hat, und den Zuschlag gemäß den VBB. Wenn der Reisende den Ticketreservierungscode / Kontocode / Kreditticketcode (RegioJet Pay), unter dem das gültige Ticket registriert ist, nicht mitteilt, ist er verpflichtet, ein neues Ticket zu erwerben. Der für das neue Ticket bezahlte Betrag ist nicht erstattungsfähig.

- 1.11. Verlorene, gestohlene, beschädigte, unleserliche, verschmutzte oder rechtswidrig geänderte und modifizierte Fahrausweise, Zahlungsdokumente und Rabattkarten werden vom Beförderer nicht ersetzt oder zurückerstattet.
  - 1.12. Sonderrabatte und Rabatte, die im Rahmen von Werbeaktionen gewährt werden, unterliegen immer den für die Art des Rabatts oder der Werbeaktion veröffentlichten Bedingungen.
  - 1.13. Im Falle der Eingabe falscher oder nicht vorhandener Daten während der Online-Buchung hat der Beförderer das Recht, die Reservierung vor Ablauf der Reservierungsfrist ohne Anspruch auf Entschädigung zu stornieren.
  - 1.14. Der entscheidende Zeitpunkt für die Festlegung der Stornierungsfristen für alle Arten von Tickets ist die technologische Zeit des RegioJet-Reservierungssystems.
  - 1.15. Die Bedingungen eines konkreten Tickets sind auf dem Ticket angegeben und für dieses verbindlich.
  - 1.16. Ein bei einem Vertragspartner außerhalb des Reservierungssystems des Beförderers online gebuchtes und bezahltes Ticket kann nur beim Vertragspartner storniert werden. Alle Fragen zu Transaktionen für außerhalb des Reservierungssystems des Beförderers gebuchte und bezahlte Tickets müssen ausschließlich mit dem Vertragspartner geklärt werden.
2. Arten von Tickets; der Beförderer verkauft und akzeptiert die folgenden Arten von Tickets:
- 2.1. Ticket mit festem Datum und Reservierung
    - 2.1.1. Dies ist ein Ticket, das an der Verkaufsstelle für ein bestimmtes Datum, eine bestimmte Verbindung und eine bestimmte Strecke ausgestellt wird.
    - 2.1.2. Ein Ticket mit festem Datum kann persönlich an jeder Verkaufsstelle oder online unter [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) storniert werden.
    - 2.1.3. Die Änderung/Stornierung des Tickets kann gemäß den auf dem Ticket angegebenen Stornierungs- und Umbuchungsbedingungen erfolgen.
  - 2.2. Kreditticket - RegioJet Pay (nachfolgend KT genannt) inklusive Tickets zum Aktionstarif
    - 2.2.1. Dies ist ein Ticket, das auf den Namen ausgestellt ist und für wiederholte Fahrten genutzt wird.
    - 2.2.2. Um ein KT zu erhalten, ist eine vorherige Registrierung unter [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) erforderlich. Die Abholung eines KT ist nach Identitätsnachweis an gekennzeichneten Verkaufsstellen möglich. Die Änderung von Name, Vorname und E-Mail-Adresse ist nur an Verkaufsstellen gegen Vorlage eines Identitätsausweises und eines Nachweises des Anspruchs auf die Änderung möglich.
    - 2.2.3. Das KT ist übertragbar, die Anzahl der Buchungen ist nur durch die Guthabenhöhe begrenzt, über die Website ist es möglich, Tickets in jeder beliebigen Tarif-/Reiseklasse zu buchen.

- 2.2.4. Die Reservierung eines KT kann spätestens 5 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrt des Zuges ab der jeweiligen Haltestelle erfolgen. Die Änderung/Stornierung des Tickets kann gemäß den auf dem Ticket angegebenen Stornierungs- und Umbuchungsbedingungen erfolgen. Mittels des KT ist es nicht möglich, Reservierungen über Verkaufsstellen, telefonisch oder per E-Mail vorzunehmen oder sie zu stornieren.
- 2.2.5. Die Einzahlung von Guthaben auf das KT kann in bar an jeder Verkaufsstelle von RegioJet/STUDENT AGENCY oder durch Zahlung per Kreditkarte oder andere derzeit verfügbare Online-Zahlungsmethoden, Kontoüberweisung unter [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) erfolgen. Der Mindesteinzahlungsbetrag an den Verkaufsstellen beträgt 300 CZK / 10 €. Der maximale Einzahlungsbetrag an der Verkaufsstelle beträgt 5.000 CZK / 200 €. Beträge außerhalb dieses Bereichs können online (Online-Zahlung mit Kreditkarte oder anderen derzeit verfügbaren Online-Zahlungsmethoden) unter [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) eingezahlt werden.
- 2.2.6. Vom KT kann nur der Gesamtbetrag nach Identitätsnachweis an einer Verkaufsstelle von RegioJet / STUDENT AGENCY abgehoben werden. Wenn Sie eine Online-Zahlung per Kreditkarte getätigt haben, kann das Guthaben nur auf das Konto zurücküberwiesen werden, von dem aus die Transaktion getätigt wurde. Bitte kontaktieren Sie uns in diesem Fall per E-Mail unter: [info@regiojet.cz](mailto:info@regiojet.cz). Die Abhebung des gesamten Betrags ist möglich, auch wenn der Kunde das KT nicht stornieren möchte.
- 2.2.7. Verlust des KT: Das KT kann telefonisch unter +420 222 222 221 oder persönlich an einer Verkaufsstelle von RegioJet /STUDENT AGENCY gesperrt werden. Nach Identitätsnachweis an der Verkaufsstelle kann das KT mit einem neuen KT-Code neu ausgestellt werden.
- 2.2.8. Die Stornierung (Widerruf) eines Kredittickets (RegioJet Pay) / Kontos durch seinen Inhaber ist schriftlich an der Adresse des Firmensitzes oder per E-Mail an [info@regiojet.cz](mailto:info@regiojet.cz) möglich. Es ist möglich, ein Kreditticket (RegioJet Pay) / Konto zu stornieren, das keine ungenutzten Reservierungen und Guthaben enthält. Der Restbetrag kann gemäß Art. IV Punkt 12. abgehoben werden.
- 2.3. Elektronisches Ticket:
- 2.3.1. Dies ist ein Ticket, das online unter [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) oder über eine mobile App erworben werden kann.
- 2.3.2. Das Ticket wird für eine bestimmte Strecke, ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit ausgestellt. Die Änderung / Stornierung des Tickets kann online, in der mobilen App oder an Verkaufsstellen gemäß den auf dem Ticket angegebenen Stornierungs- und Umbuchungsbedingungen vorgenommen werden.
- 2.4. Offenes Ticket (im Folgenden nur als OT bezeichnet) – gilt nur für Verbindungen der Kategorie RJ:
- 2.4.1. Dies ist ein Ticket, das ohne Reservierung zu einem bestimmten Preis gekauft wurde.
- 2.4.2. Das Ticket muss vor der Reise für ein bestimmtes Datum, eine bestimmte Uhrzeit und eine bestimmte Verbindung gebucht werden. Eine Reservierung kann vorgenommen

werden, wenn der Wert des Tickets gleich oder höher als der Tarif für eine bestimmte Verbindung ist.

2.4.2.1. Wenn das Guthaben auf dem OT niedriger als der Preis der Reservierung ist, kann der Reisende Bargeld auf das OT (Verkaufsstellen, [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz)) einzahlen und ein Ticket für ein bestimmtes Datum, eine bestimmte Uhrzeit und eine bestimmte Verbindung buchen.

2.4.3. Die Reservierung des OT kann spätestens 5 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrt des Zuges ab der jeweiligen Haltestelle erfolgen. Die Rückgabe des Tickets (Stornierung), die Änderung der Reservierung oder ihre Stornierung im Rahmen des OT kann kostenlos online [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) gemäß den gültigen Stornierungsbedingungen spätestens 15 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrt des Zuges ab der jeweiligen Haltestelle erfolgen. Die Stornierung (TICKETRÜCKGABE) eines nicht reservierten OT ist an den Verkaufsstellen des Beförderers jederzeit unentgeltlich möglich.

### 3. Ticket-Rabattkarte

3.1. Eine Rabattkarte bezeichnet eine Karte, die den Inhaber zum Kauf der entsprechenden Ticketart berechtigt.

3.2. Der Reisende ist verpflichtet, die Rabattkarte dem betrauten Mitarbeiter von RJ zur Kontrolle vorzulegen:

3.2.1. zusammen mit dem Ticket sofort nach jeder Aufforderung nach dem Einsteigen in den Zug oder zum Zeitpunkt der Erfüllung des Beförderungsvertrags, auch wiederholt,

3.2.2. dem Zugleiter / Teamleiter beim Kauf einer Fahrkarte im Zug, wenn es sich nicht um Vorverkauf handelt,

3.2.3. auf Aufforderung des betrauten RJ-Mitarbeiters an der Kasse der Zweigstelle beim Kauf eines Tickets.

3.3. Wird der Anspruch auf Ermäßigung bei der Fahrkartenkontrolle im Zug nicht nachgewiesen, ist der Reisende verpflichtet, den Preisunterschied zum Zugpreis zu zahlen.

3.4. Wenn die Rabattkarte mit einem Foto versehen sein muss, muss dieses Foto aktuell sein.

3.5. Alle Reisenden, die eine der Ermäßigungen für eine konkrete Linie in Anspruch nehmen wollen, müssen ihren Anspruch auf die gewährte Ermäßigung nachweisen:

3.5.1. Reisende im Alter von 6 bis 15 Jahren müssen keine ermäßigten (Sonder-) Tarife nachweisen.

3.5.2. Reisende im Alter von 15-17 Jahre mit jedem beliebigen gültigen Identitätsausweis mit ihrem Namen, Geburtsdatum und Foto,

3.5.3. Studenten entweder mit einem gültigen internationalen Studentenausweis ISIC (in Form einer Plastikkarte oder in elektronischer Form – auf einem mobilen Gerät), ISIC mit der

Funktion einer Zahlungskarte oder einem gültigen Studentenausweis, der von einem der Beförderer ausgestellt wurde,

3.5.3.1. Die Gültigkeit von 'BIS' ist auf dem ISIC-Studentenausweis angegeben, oder die Karte ist gültig, wenn ihre Gültigkeit durch eine sogenannte Verlängerungsmarkierung (in Form eines holografischen Aufklebers) verlängert wurde, die immer angibt, bis wann die Karte gültig ist. Die Anforderungen an den Studentenausweis und die ISIC-Karte sind in der methodischen Leitlinie für die Bereitstellung ermäßigter Tarife für Kinder, Jugendliche, Studenten und Senioren geregelt,

3.5.4. Senioren mit einem Identitätsausweis, einem Reisepass oder einem Führerschein, der mit Foto und Geburtsdatum versehen ist,

3.5.5. körperlich Behinderte mit gültigem in der Tschechischen Republik ausgestellttem ZTP- oder ZTP/P-Ausweis (auch in Form einer sKarta-Sozialkarte); der ZTP/P-Begleiter weist sich mit dem Ausweis der Person aus, mit der er reist, wobei er Anspruch auf kostenlose Beförderung in Form einer Sammelfahrkarte zum ZTP/P-Tarif auf dem Inlandsabschnitt innerhalb der Tschechischen Republik hat,

3.5.6. Reisende mit Behinderungen 3. Grades durch Vorlage einer von der tschechischen Sozialversicherungsverwaltung ausgestellten "Bescheinigung über eine Ermäßigung auf den Fahrpreis für Menschen mit Behinderungen dritten Grades" und eines Identitätsausweises.

3.5.7. kostenlos beförderte Reisende mit entsprechendem gültigem Personalausweis mit Foto, Name und Geburtsdatum, der sie zur kostenlosen Beförderung berechtigt.

#### 4. Platzkarten

4.1. Eine Platzkarte ist ein Zahlungsbeleg für die Buchung eines Sitzplatzes auf einer bestimmten Relation, in einem bestimmten Wagen und an einem bestimmten Tag.

4.2. Die Platzkarte ist nur in Kombination mit einem gültigen Fahrausweis zu dem darauf angegebenen Ort, im Zug und zu dem darauf angegebenen Bahnhof gültig.

4.3. Der Reisende hat Anspruch auf eine Platzkarte für jede genutzte Verbindung, sofern die Sitzplätze nicht ausverkauft sind.

4.4. Die Platzkartenpreise sind im RegioJet-Tarif aufgeführt.

5. Ein Bearbeitungszuschlag wird in den Zügen der Kategorie R gemäß dem RegioJet-Tarif nach dem Einsteigen an einem besetzten Bahnhof berechnet, sofern der Reisende die Zahlung selbst bei einem betrauten RJ-Mitarbeiter spätestens in dem Moment beantragt, in dem er aufgefordert wird, seine Fahrausweise vorzulegen.

5.1. Ohne Bearbeitungszuschlag ist es möglich, ein Ticket oder einen Zuschlag im Zug beim betrauten RJ-Mitarbeiter zu kaufen, vorausgesetzt, der Fahrgast beantragt die Zahlung selbst bei dem betrauten RJ-Mitarbeiter spätestens zu dem Zeitpunkt, zu dem er aufgefordert wird, seine Fahrausweise vorzulegen:

- 5.1.1.nach dem Einsteigen an einem unbesetzten Bahnhof (d. h. an einem Bahnhof, an dem es keinen RJ-Fahrkartenschalter gibt oder der bei der gegenständlichen Verbindung geschlossen ist),
- 5.1.2.nach dem Einsteigen an einem besetzten Bahnhof mit der Nachzahlung des Fahrpreises zum Business Class Tarif (1. Kl.)
- 5.1.3.nach dem Einsteigen an einem besetzten Bahnhof durch die Nachzahlung des Fahrpreises bei einer Fahrt über den ursprünglichen Zielbahnhof hinaus
- 5.1.4.nach dem Einsteigen an einem besetzten Bahnhof bei der Ausstellung des Fahrpreises für Inhaber von ZTP und ZTP/P-Ausweise
- 5.1.5.bei erster Abfertigung nach dem Umsteigen aus dem Zug einer Linienverbindung aller Eisenbahnverkehrsunternehmen gegen Vorlage eines gültigen Fahrausweises des jeweiligen Beförderers des Anschlusszugs

## Artikel VII Beförderung von Kindern und Personen mit eingeschränkter Mobilität

---

1. Kinder unter 6 Jahren (d. h. bis zum Tag vor dem 6. Geburtstag) dürfen nur in Begleitung einer Person über 10 Jahren und nur im innerstaatlichen Zugverkehr befördert werden; diese Person ist insbesondere dafür verantwortlich, die freie Bewegung des Kindes im Zug außerhalb des Abteils ohne ihre Begleitung und weiter auf dem Bahnsteig zu verhindern, damit sie sich nicht auf dem Gleis und in der Nähe des einfahrenden Zuges bewegen.
2. In Wagen, die vom Beförderer für die Beförderung von Reisenden mit Kindern unter 10 Jahren bestimmt sind, hat die Beförderung dieser Fahrgäste Vorrang.
3. Die Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität, die beim Einsteigen, Aussteigen und Umsteigen in den Zug keine Unterstützung durch die Mitarbeiter des Beförderers benötigen, muss nicht im Voraus bestellt werden.
4. Die gewünschte Beförderung von Reisenden in Rollstühlen muss vom Reisenden im Voraus an der Verkaufsstelle von RegioJet / STUDENT AGENCY oder telefonisch unter +420 222 222 221 oder über das Bestellformular im Verkaufssystem des Beförderers angemeldet werden, und zwar innerhalb von:
  - 4.1. 24 Stunden vor der Abfahrts- / Ankunftszeit der Züge von / nach Prag Hauptbahnhof, Pardubice Hauptbahnhof., Ústí nad Orlicí, Zábřeh na Moravě, Olomouc Hauptbahnhof, Ostrava-Svinov, Ostrava-Stodolní, Český Těšín, Třinec Zentrum, Bystřice, Návsi, Žilina, Poprad-Tatry, Košice, Bratislava Hauptbahnhof, Břeclav, Wien-Hauptbahnhof, Opava-Ost, Přerov, Studénka, Vyškov na Moravě, Nymburk, Lysá nad Labem, Litoměřice, Poděbrady
  - 4.2. 48 Stunden vor der Abfahrts- / Ankunftszeit der Züge zum / vom Bahnhof: Hranice na Moravě, Havířov, Brno Hauptbahnhof, Česká Třebová, Svitavy, Bohumin, Suchdol nad Odrou, Ostrava Hauptbahnhof, Kolín (mobile Rampe Regiojet oder Hebebühne ČD), Ústí nad Labem, Hauptbahnhof (mobile Rampe Regiojet oder Hebebühne ČD), Rijeka, Split.
  - 4.3. Bei Bahnhöfen, an denen eine mobile RegioJet-Rampe bestellt werden kann (Bestellung spätestens 24 Stunden vor Abfahrt des Zuges) meldet sich der Fahrgast bei Ankunft des Zuges

beim Bordpersonal des Wagens, für den er eine Fahrkarte besitzt. Das Bordpersonal wird im Voraus über den Transport informiert und hilft beim Ein- und Aussteigen des Reisenden.

- 4.4. Bei Bahnhöfen, an denen RegioJet eine externe Plattform nutzt (Beförderungsbestellung spätestens 48 Stunden vor Abfahrt des Zuges), muss der Kunde spätestens 15 Minuten vor Abfahrt des Zuges am Informationsschalter der ČD oder im Informationszentrum der ČD am Einstiegsbahnhof eintreffen.
- 4.5. Die Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität von oder zu den oben nicht aufgeführten Bahnhöfen kann aus infrastrukturellen Gründen nicht organisiert werden.
5. Die Abmessungen des Rollstuhls müssen den in der verbindlichen Verordnung der Europäischen Union TSI PRM, Anhang M, festgelegten Höchstwerten entsprechen. Züge der Kategorie RJ dürfen nur mit einem Rollstuhl benutzt werden, der mit einer funktionsfähigen Handbremse ausgestattet ist, um ihn während des Transports zu sichern. Das Gesamtgewicht des Rollstuhls, einschließlich des Reisenden, darf 300 kg und die Breite 60 cm nicht überschreiten.

## Artikel VIII, Beförderung von Gepäck, Kinderwagen, Fahrrädern und Tieren

---

### 1. Gepäck

- 1.1. Ein Fahrgast mit gültigem Ticket darf Gepäck zur Beförderung mitnehmen, das aufgrund seiner Größe, Länge oder seines Gewichts schnell und problemlos verladen und im Wagen oder im Gepäckraum verstaut werden kann, sofern es die Sicherheit der Beförderung nicht gefährdet, andere Fahrgäste nicht belästigt und es sich nicht um Gegenstände handelt, die von der Beförderung ausgeschlossen sind.
- 1.2. Gepäck, das nicht unter und über dem Sitz des Reisenden platziert werden kann, darf im Fahrzeug so verstaut werden, dass es andere Reisenden nach den Anweisungen der Besatzung nicht stört – und zwar so, dass es die Durchgangs- oder Fluchtwege nicht versperrt und in keiner Weise die Arbeit der Mitarbeiter des Beförderers oder anderer betrauter Personen einschränkt. Wenn es nicht möglich ist, das Gepäck auf diese Weise zu verstauen, kann der Beförderer die Beförderung verweigern.
- 1.3. Der Fahrgast darf kein Gepäck mit Gegenständen befördern, die aufgrund ihrer Eigenschaften die Sicherheit des Eisenbahnbetriebs gefährden, Schäden am Wagen, Schäden an Leben und Gesundheit von Personen und deren Eigentum verursachen können, sowie gefährliche Güter. Dies sind insbesondere Gegenstände, die Infektionen verursachen können, geladene Waffen, explosive, giftige, radioaktive, flüchtige und ätzende Stoffe und Gegenstände oder ekelerregende Stoffe und Gegenstände.
- 1.4. Der Reisende ist verpflichtet, das Gepäck während der gesamten Beförderung zu beaufsichtigen, für die sichere Handhabung des Gepäcks zu sorgen und haftet für eventuelle Schäden, die durch die Beförderung des Gepäcks entstehen. Der Beförderer haftet nicht für den Verlust, die Beschädigung oder die Zerstörung von Gepäck.
- 1.5. Ein Reisender mit gültigem Ticket kann auf der internationalen Sonderrelation Prag-Rijeka/Split 1 Handgepäck und maximal 1 Gepäckstück mitnehmen, das die Bedingungen von Art. VIII, Ziffer 1.1.–1.3. erfüllt.

- 1.6. Die Beförderung von Gepäck kann aus technischen Gründen eingeschränkt werden und ist nur bis zur Erschöpfung der verfügbaren Kapazität der für die Gepäckbeförderung vorgesehenen Bereiche im Zug / Wagen möglich.
- 1.7. Für die Beförderung von Gepäck wird kein Beförderungsvertrag abgeschlossen.
2. Kinderwagen
  - 2.1. In Zügen der Kategorie RJ werden Kinderwagen kostenlos befördert, die zusammengeklappt über oder unter dem Fahrgastsitz verstaut werden können. Wenn es nicht möglich ist, den Kinderwagen auf diese Weise zu verstauen, wird er nach den Anweisungen der Besatzung zusammengeklappt im Wagnorraum verstaut. Die maximale Größe eines zusammengeklappten Kinderwagens beträgt 60 (B) x 45 (T) x 120 (H) cm. Wenn die Kapazität des Wagnorraums ausgeschöpft ist, kann der Beförderer die Beförderung verweigern und der Reisende hat Anspruch auf eine 100%ige Rückerstattung. Der Reisende ist dafür verantwortlich, den Kinderwagen während der gesamten Beförderung zu beaufsichtigen, für eine sichere Handhabung zu sorgen und haftet für etwaige Schäden, die durch die Beförderung des Kinderwagens entstehen. Der Beförderer haftet nicht für den Verlust, die Beschädigung oder die Zerstörung von Kinderwagen.
3. Fahrräder / Roller / Skis / Snowboards
  - 3.1. In Zügen der Kategorie RJ kann ein Fahrrad mit obligatorischer Fahrradstellplatzreservierung, ein größerer Roller und Skier als Gepäck nur in den Zügen befördert werden, die im gültigen Fahrplan im Zugvorderteil mit dem Fahrradsymbol gekennzeichnet sind. Ausnahme sind Fahrräder, die als Mobilitätshilfen für ausgewählte Fahrgastgruppen dienen. Wird aus betrieblichen Gründen ein Sonderwagen, der für die Beförderung von Fahrrädern vorgesehen ist, durch einen anderen Wagen ersetzt, so erfolgt die Beförderung der ordnungsgemäß zur Beförderung bestellten Räder im Wagnorraum gemäß den Anweisungen der Besatzung. Der Fahrgast ist verpflichtet, das Fahrrad / die Skier während des gesamten Transports zu beaufsichtigen, für eine sichere Handhabung zu sorgen und haftet für etwaige Schäden, die durch den Transport des Fahrrads / der Skier entstehen. Aus Sicherheitsgründen werden Elektrofahräder und Elektroroller in den Zügen nur dann befördert, wenn die Batterie entnommen wird. Der Beförderer haftet nicht für Verlust, Beschädigung oder Zerstörung dieser Ausrüstung. Aus betrieblichen Gründen garantiert der Beförderer nicht die Einbeziehung von Zügen, die den Transport von Fahrrädern, größeren Rollern und Skiern als Gepäck ermöglichen.
    - 3.1.1. In Zügen auf der internationalen Sonderrelation Prag-Rijeka / Split ist es möglich, ein Fahrrad mit obligatorischer Fahrradstellplatzreservierung und nach Bezahlung des Preises für die Fahrradbeförderung gemäß der im RegioJet-Tarif angegebenen Preisliste zu befördern. Der Fahrgast ist verpflichtet, das Fahrrad / die Skier während des gesamten Transports zu beaufsichtigen, für eine sichere Handhabung zu sorgen und haftet für etwaige Schäden, die durch den Transport des Fahrrads / der Skier entstehen. E-Bikes und E-Roller werden in Zügen nur mit entnommenem Akku

befördert. Der Beförderer haftet nicht für den Verlust, die Beschädigung oder die Zerstörung des Fahrrads.

#### 4. Tiere

- 4.1. Ein Fahrgast darf Kleintiere an Bord des Zuges mitnehmen, sofern dies nicht durch besondere Vorschriften verhindert wird, ihre Beförderung andere Fahrgäste nicht belästigt, die Tiere während der Fahrt keinen widrigen Bedingungen ausgesetzt sind und sie während der gesamten Fahrt in einer abschließbaren Box mit undurchlässigem Boden von der Größe eines Handgepäcks eingesperrt sind. Die Abmessungen der Box sollten 40 x 50 x 50 cm nicht überschreiten. Das Tier darf nur in Begleitung und unter Aufsicht des Reisenden befördert werden und wird kostenlos befördert.
- 4.2. In Liege- und Schlafwagen ist der Transport von Tieren verboten, mit Ausnahme von Blinden- und Assistenzhunden.
- 4.3. Blinden- und Assistenzhunde (ordnungsgemäß gekennzeichnet und mit Ausweis), die eine Person mit einer in der Tschechischen Republik ausgestelltem ZTP-Ausweis, ZTP/P-Ausweis oder einen Ausbilder begleiten, können in allen Zügen der Kategorien RJ und R befördert werden. Diese Hunde werden kostenlos transportiert.
- 4.4. In Zügen auf der internationalen Sonderrelation Prag-Rijeka / Split und Přemysl-Kiew ist der Transport von Tieren mit Ausnahme von Blinden- und Assistenzhunden verboten.

#### Artikel IX, Schlaf- und Liegewagen

---

1. Schlaf- und Liegewagen sind im Verkaufssystem mit dem Schlafwagensymbol gekennzeichnet. Ein Schlaf- oder Liegewagenticket kann wie jedes andere Ticket gebucht oder gekauft werden.
2. In der Regel wird der Verkauf von Fahrkarten für Schlaf- und Liegewagen vor Abfahrt des Zuges abgeschlossen. Ein Schlaf- oder Liegewagenticket kann stets aufgrund von Informationen storniert werden, die beim Kauf des Tickets mitgeteilt werden und die Sie auch auf dem Ticket finden können,
3. Schlaf- und Liegewagenabteile sind für Männer und Frauen gemeinsam. Unter Berücksichtigung der Betriebsbedingungen kann ein Damenabteil im Buchungssystem zum Verkauf angeboten werden. Das Damenabteil ist im Buchungssystem mit einem Piktogramm gekennzeichnet. Das Abteil ist nur für Frauen oder solche Frauen reserviert, die mit einem Kind unter 12 Jahren reisen. Falls ein Ticket für diesen Wagen von einem Mann gekauft wird, wird er an einen anderen freien Platz in der Zuggarnitur versetzt. Wenn kein Platz frei ist, hat der Reisende Anspruch auf Rückerstattung des Fahrpreises.
4. Reisende, die ausschließlich das gesamte gemeinsame Abteil im Schlafwagen nutzen möchten, müssen alle Sitzplätze belegen oder die verfügbaren Sitzplätze nachbezahlen.
5. In der Regel werden die Schlafplätze in den Schlafwagen um 22:00 Uhr eingerichtet, mit Zustimmung der anderen Passagiere kann dies auch zu anderen Zeiten geschehen.

- Der Fahrgast ist verpflichtet, die Nachtruhe einzuhalten, die für jede Linie separat definiert ist. Die Nachtruhe wird vom Bordpersonal über die Bordlautsprecheranlage angekündigt. Während dieser Zeit ist auch der Bordservice eingeschränkt und es erfolgen keine Informationsmeldungen über die Lautsprecheranlage.

## Artikel X, Fahrpreisentschädigung

Wir unterteilen die Fahrpreisentschädigung in zwei Kategorien: Entschädigung für vom Beförderer verursachte Verspätungen, Artikel X., und eine Pünktlichkeitsgarantie, d. h. Entschädigung für von RegioJet a.s. nicht verursachte Verspätungen, Artikel XI.

Gilt nicht für Reisende mit den Tickets Eurail, Interrail, Klimaticket und für Reisende mit RJ-Zeitkarte.

- Für den Fall, dass vernünftigerweise zu erwarten ist, dass die Verspätung bei der Ankunft am Zielort gemäß Beförderungsvertrag mehr als 60 Minuten beträgt, hat der Reisende unverzüglich die Wahl zwischen:
  - der Erstattung des vollen Preises des Fahrscheins unter den Bedingungen, unter denen er gekauft wurde, für den nicht zurückgelegten Teil oder die nicht zurückgelegten Teile seiner Reise und für den bereits zurückgelegten Teil oder die bereits zurückgelegten Teile der Reise, wenn die Reise hinsichtlich des ursprünglichen Reiseplans des Reisenden nicht mehr relevant ist, zusammen mit der eventuellen Rückfahrt zum ersten Einstiegsbahnhof zum nächstmöglichen Zeitpunkt.
  - der Weiterreise oder anderweitigen Beförderung zum Bestimmungsort zum frühestmöglichen Zeitpunkt unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen oder
  - der Weiterreise oder anderweitigen Beförderung zum Zielbahnhof zu einem späteren Zeitpunkt gemäß Wunsch des Reisenden unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen.
- Entschädigung für von RegioJet a.s. verursachte Verspätungen
  - Im Falle eines technischen Defekts an der RegioJet-Zuggarnitur, der eine Verspätung des Zuges oder eine Verspätung aus betrieblichen Gründen seitens des Beförderers verursacht, hat der Reisende Anspruch auf Entschädigung gemäß der Zuglinie:

Linie	Strecke	Verspätung in Min.	Entschädigung in % vom bezahlten Ticketpreis
Linie A – Kategorie R	<b>R8 Brno-Bohumin</b>	46-90	<b>50 %</b>
	<b>R23 Kolín-Ústí nad Labem</b>	91 und mehr	<b>100 %</b>
Linie B – Kategorie RJ	<b>Prag-Brno</b>	30-59	<b>10 %</b>
	<b>Prag-</b>	60-119	<b>50 %</b>
	<b>Havířov/Návsí/Bratislava/Wien/ Opava/Bohumín</b>	120 und	<b>100 %</b>

		mehr	
Linie C – Kategorie RJ <i>innerstaatliche Tickets in internationalen Zügen</i> )	<b>Prag-Košice</b>	60-119	<b>25 %</b>
	<b>Prag-Žilina</b>	120-240	<b>50 %</b>
	<b>Prag-Budapest</b>	241 und mehr	<b>100 %</b>
Linie D – Kategorie RJ <i>(internationale Tickets)</i>	<b>Prag-Košice/Bratislava/Wien/Budapest</b>	60-119	<b>25 %</b>
		120 und mehr	<b>50 %</b>

- 2.2. Der Reisende hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn er eine Rückerstattung des Fahrpreises beantragt oder vor dem Kauf des Tickets über die Verspätung informiert wird.
3. Der Anspruch auf Entschädigung bei nicht von RegioJet a.s. verursachter Verspätung ist in Artikel XI. Garantie der rechtzeitigen Ankunft geregelt. Zu der Kategorie der vom Unternehmen unverschuldeten Verzögerung gehören:
- 3.1. eine Verspätung, die durch eine Beförderungsleistung verursacht wurde, die nicht Bestandteil des mit RegioJet geschlossenen Beförderungsvertrages ist, oder durch den Reisenden selbst oder durch andere Umstände außerhalb des Schienenverkehrs, die RegioJet nicht zu vertreten hatte oder nicht hätte verhindern können,
  - 3.2. eine Verspätung, die durch Dritte (z. B. Selbstmorde, Unfälle, Streiks), höhere Gewalt (z. B. widrige Wetterbedingungen, Überflutungen, Überschwemmungen, Brände, Stürme usw.) oder während vorab angekündigter Bauarbeiten an der Eisenbahninfrastruktur verursacht wurde, mit Ausnahme von Verzögerungen und Verspätungen, die durch Pass-, Gesundheits- oder andere Kontrollen auf internationalen Strecken verursacht werden.
4. Entschädigung bei nicht funktionierender Heizung / Klimaanlage
- 4.1. Bei nicht funktionierender Heizung / Klimaanlage haben Fahrgäste Anspruch auf eine Entschädigung von bis zu 100 % des Ticketpreises, wenn sie nicht in einen anderen Wagen mit funktionierender Heizung / Klimaanlage versetzt werden können und gezwungen sind, in einem Wagen mit nicht funktionierender Heizung / Klimaanlage zu reisen.
  - 4.2. Auf der Linie Prag-Přemyšl entsteht bei Ausfall der Heizungsanlage im Winter Anspruch auf eine Entschädigung von 25 % des Ticketpreises.
5. Entschädigung bei Nichteinhaltung der Zugzusammenstellung
- 5.1. Für den Fall, dass der Zug keinen Wagen hat, in dem der Reisende ein Ticket oder eine Platzkarte gekauft hat, und der Reisende nicht in einen anderen Wagen versetzt werden kann, wird ein solcher Reisender unentgeltlich befördert (der Ticketpreis wird ihm vollständig zurückerstattet), und zwar entweder auf einem Stehplatz in dem jeweiligen

Zug oder auf einer weiteren Verbindung, auf die ihm im Falle eines freien Sitzplatzes die Reservierung übertragen wird.

## 5.2. Entschädigung beim Wagenwechsel:

Kategorie der Verbindung	Gekaufte Klasse	Übertragung beim Wagenwechsel	Entschädigung in % vom bezahlten Ticketpreis
<b>RJ</b>	Business (1. Kl.)	Relax (2. Kl.)	50 %
		Standard/Low cost (2. Kl.)	100 %
	Relax (2. Kl.)	Standard (2. Kl.)	50 %
		Low cost (2. Kl.)	100 %
		Standard (2. Kl.)	Low cost (2. Kl.)
<b>Schlaf- und Liegewagen</b>	Bett	Liege	50 %
	Bett oder Liege	Sitz	100 %
	Bett oder Liege (Linie Praha-Přemyšl)	Sitz	50 %

## 5.3. Entschädigung für den Schienenersatzverkehr mit Bussen für Reisende mit einem Ticket in der Tarifklasse Business (1. Kl.)

5.3.1. Das Recht auf Entschädigung entsteht, wenn der Kunde mindestens 30 % der auf dem Ticket angegebenen Strecke im Schienenersatzverkehr mit Bussen zurücklegt, bei dem er die Business-Klasse nicht nutzen konnte.

5.3.2. Die Höhe dieser Entschädigung entspricht der Preisdifferenz in der Tarifklasse Business und dem Ticket in der 2. Tarifklasse für den Abschnitt, der im Schienenersatzverkehr mit Bussen absolviert wurde.

## 6. Ein Reisender im internationalen Verkehr hat nach Absatz 1 die gleichen Rechte wie ein Reisender im Inlandsverkehr.

### 6.1. Die Mindestentschädigung bei Verspätung beträgt

6.1.1. 25 % vom Fahrpreis bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten;

6.1.2. 50 % vom Fahrpreis bei einer Verspätung von 120 Minuten oder mehr.

6.2. Der Reisende hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn er eine Rückerstattung des Fahrpreises beantragt oder vor dem Kauf des Fahrausweises über die Verspätung informiert wird oder wenn die Verspätung aufgrund der Fortsetzung einer anderen Verkehrsverbindung oder Umleitung weniger als 60 Minuten beträgt.

## 7. Verfahren für die Abwicklung von Entschädigungen

- 7.1. Kredittickets (RegioJet Pay) und offene Tickets: Der Wert der Entschädigung wird automatisch innerhalb von 5 Werktagen dem Barguthaben des Inhabers des Kredittickets (RegioJet Pay) / offenen Tickets gutgeschrieben.
  - 7.2. Tickets mit festem Datum: Der Wert der Entschädigung wird dem Ticketkonto des Reisenden innerhalb von 5 Werktagen automatisch gutgeschrieben.
  - 7.3. Der Reisende muss die zugesprochene Entschädigung spätestens 6 Monate nach ihrer Zuerkennung geltend machen und sie in bar abholen oder zum Kauf eines neuen Tickets in jeder beliebigen Zweigstelle von RegioJet / STUDENT AGENCY verwenden.
8. Darüber, ob die Verspätung vom Beförderer verursacht wurde oder nicht, informiert immer das Zugpersonal – Zugleiter / Teamleiter der Verbindungen.

Die Entschädigungstabelle finden Sie unter [regiojet.cz/garance](http://regiojet.cz/garance). Reisende mit Eurail-, Interrail-, Klimaticket-Tickets können keine Entschädigung gemäß dieser Tabelle verlangen.

## Artikel XI, Pünktlichkeitsgarantie

1. Dies ist ein zusätzlicher Service, der eine Entschädigung für Verspätungen im Zug- und Busverkehr von RegioJet a.s. garantiert.
  - 1.1. Der Reisende hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn er eine Rückerstattung des Fahrpreises beantragt oder vor dem Kauf des Fahrausweises über die Verspätung informiert wird oder wenn die Verspätung aufgrund der Fortsetzung einer anderen Verkehrsverbindung oder Umleitung weniger als 60 Minuten beträgt.
2. Die Reisezeit ist die Zeitangabe aus dem Fahrplan für die konkrete Verbindung, auf der der Kunde fährt.
3. Bei einer Kombination aus verschuldeten und unverschuldeten Verspätung hat der Kunde Anspruch auf Entschädigung, je nachdem, welche Verspätung länger war. Entschädigungen können nicht addiert werden. Der Höchstbetrag der Entschädigung beträgt 100 % des Fahrpreises.
4. Die Höhe der Entschädigung für eine unverschuldete Verspätung ist wie folgt:

Linie	Strecke	Verspätung in Min.	Entschädigung in % vom bezahlten Ticketpreis
Linie A – Kategorie R	<b>R8 Brno-Bohumin</b>	60-119	<b>25 %</b>
	<b>R23 Kolín-Ústí nad Labem</b>	120 und mehr	<b>100 %</b>
Linie B – Kategorie RJ	<b>Prag-Brno</b>	60-119	<b>25 %</b>
	<b>Prag-Havířov/Návsi/Bratislava/Wien/Opava/Bohumín</b>	120-180	<b>50 %</b>
		181 und mehr	<b>100 %</b>
Linie C – Kategorie RJ	<b>Prag-Košice</b>	60-119	<b>25 %</b>

(innerstaatliche Tickets in internationalen Zügen)	<b>Prag-Žilina</b>	120-240	<b>50 %</b>
	<b>Prag-Budapest</b>	241 und mehr	<b>100 %</b>
Linie D – Kategorie RJ (internationale Tickets)	<b>Prag-Košice/Bratislava/Wien/Budapest</b>	60-119	<b>25 %</b>
		120 und mehr	<b>50 %</b>

- Die Pünktlichkeitsgarantie gilt nicht für Verbindungen, die von einem anderen Beförderer (SAD Humenné, MT lines, Ukrzaliznytsia UŽ usw.) betrieben werden.
- Darüber, ob die Verspätung vom Beförderer verschuldet wurde oder nicht, informiert immer das Zugpersonal – Zugleiter / Teamleiter der Verbindungen.
- Die Entschädigungstabelle finden Sie unter [regiojet.cz/garance](http://regiojet.cz/garance).
- Die Pünktlichkeitsgarantie gilt nicht für Reisende mit den Tickets Interrail, Eurail, Klimaticket und RJ Streckenzeitkarte; diese Reisende werden nicht entschädigt.

## Artikel XII, Verlorene und gefundene Gegenstände

---

- Wenn ein Reisender einen Gegenstand in einem RJ-Zug verloren oder zurückgelassen hat, kann er beim Zugleiter / Teamleiter der Verbindung, auf der der Verlust aufgetreten ist, oder bei der RJ-Filiale am Bahnhof eine Rückverfolgung beantragen oder sich an die Fundbüro-Abteilung wenden: [ztraty.vlaky@regiojet.cz](mailto:ztraty.vlaky@regiojet.cz), Tel.: +420 222 222 221 nonstop, wo eine Aufzeichnung aller gefundenen Sachen und deren Entgegennahme durch den Fahrgast geführt wird. Eine Suche wird sofort eingeleitet.
- Wird der verlorene Gegenstand gefunden, wird er dem Reisenden nach Nachweis der personenbezogenen Daten und einer Beschreibung der entscheidenden Merkmale des verlorenen Gegenstands oder seines Inhalts übergeben oder er wird der vom Reisenden beauftragten Person nach der Übertragung der Bevollmächtigung zur Übernahme des Gegenstands, einer Beschreibung der entscheidenden Merkmale des verlorenen Gegenstands, des Zeitpunkts und des Ortes des Verlusts und der Umstände, unter denen der Gegenstand verloren gegangen ist, übergeben.
- Der Reisende oder eine durch seine Unterschrift auf dem entsprechenden Formular bevollmächtigte Person bestätigt den Erhalt der Fundsache.
- Verlorene Gegenstände, die vom Fahrgast nicht abgeholt werden, werden gemäß den einschlägigen Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs (§ 1051 ff.) der örtlich zuständigen Gemeinde- oder Stadtbehörde übergeben.

## Artikel XIII Geldbußen und Ordnungsstrafen

---

- Wenn ein Reisender gegen das Rauchverbot verstößt und seinen eigenen Alkohol in den Zügen von RJ trinkt, wird er mit einer Geldstrafe in Höhe von 1.000 CZK belegt.

2. Für die Verursachung einer Zugverspätung von mehr als 1 Minute wird dem Reisenden für jede weitere Minute eine Geldstrafe von 1.000 CZK auferlegt.
3. Für Verschmutzung oder Beschädigung des Zuges wird der Reisende mit einer Geldstrafe von 1.000 CZK belegt.
4. Wenn der Reisende die Geldstrafe nicht vor Ort bezahlt, wird ihm eine Zahlungsaufforderung ausgestellt. Die Zahlungsaufforderung entspricht der Höhe der Geldbuße zuzüglich eines Verwaltungszuschlags von 500 CZK. Der Verwaltungszuschlag wird abgezogen, wenn der Reisende vor Ort oder an einer beliebigen Verkaufsstelle von Student Agency oder Regiojet innerhalb von 5 Tagen nach Abschluss der Reise bezahlt. Wenn die Zahlungsaufforderung nicht innerhalb von 5 Tagen beglichen wird, wird die rechtliche Eintreibung der auf der Zahlungsaufforderung angegebenen Forderung eingeleitet.

## Artikel XIV, Beschwerden im Zusammenhang mit der Beförderung von Reisenden

---

1. Beschwerden über die Beförderung von Reisenden und Gepäck können in deutscher, englischer, slowakischer und tschechischer Sprache eingereicht werden:
  - 1.1. per E-Mail: [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. telefonisch: +420 222 222 221
  - 1.3. schriftlich: STUDENT AGENCY, Dům pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno
  - 1.4. persönlich: STUDENT AGENCY, Dům pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno oder
  - 1.5. über das Beschwerdeformular auf unserer Website: [www.regiojet.cz/sluzby/vase-podnety](http://www.regiojet.cz/sluzby/vase-podnety)
  - 1.6. bei jeder Zweigstelle von STUDENT AGENCY / RegioJet.
2. Wir nehmen Beschwerden unter einer Registriernummer im Rahmen unseres internen Systems an. Der Text der Beschwerde, der Verlauf der Abwicklung und die Kommunikation mit dem Kunden werden in internen Systemen gespeichert.
3. Reklamationen werden vom Kundencenter von RegioJet (im Folgenden KC genannt) in Brünn unter der Adresse des Unternehmens Dům Pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, Brno bearbeitet. Das KC bearbeitet Beschwerden während der Arbeitszeit von 9:00 bis 16:30 Uhr. Jeder Mitarbeiter (Verkäufer, Call Center) kann die Beschwerde entgegennehmen und gibt sie an das KC weiter.
4. Der Kunde erhält spätestens innerhalb von dreißig Tagen per Telefon, E-Mail oder Brief eine Antwort auf seine Reklamation. Wir versuchen jedoch, die Reklamation gegenüber dem Kunden so schnell wie möglich abzuwickeln.
5. Das Ergebnis der Reklamation ist im Sinne der Fassung der VBB. Wenn es sich um eine Situation handelt, die nicht in den VBB enthalten ist, wird das Ergebnis individuell gegenüber dem Kunden gemäß der Beurteilung der Umstände der Reklamation durch die verantwortlichen Mitarbeiter

und die Unternehmensleitung geregelt. Ziel ist es, die Beschwerde gemäß den geltenden VBB und so gut und korrekt wie möglich für den Kunden zu lösen.

6. Alle Telefongespräche werden zwecks der Verbesserung von Dienstleistungen aufgezeichnet.
7. In der Tschechischen Republik können sich Reisende an die Eisenbahnbehörde als unabhängige Regulierungsbehörde wenden, wenn sie mit dem Verfahren und der Entscheidung des Beförderers bei der Abwicklung der Reklamation nicht einverstanden sind. Weitere Informationen finden Sie hier: Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha 2-Vinohrady, 121 06, [podatelna@ducr.cz](mailto:podatelna@ducr.cz).
8. In Österreich können sich Reisende im Falle von Unstimmigkeiten mit dem Verfahren und der Entscheidung des Beförderers bei der Abwicklung der Reklamation an die Schlichtungsstelle der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, Fachbereich Bahn, als unabhängige Regulierungsbehörde wenden. Weitere Informationen finden Sie hier: 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 5050707710 , Fax: +43 1 5050707 180 .
9. In Ungarn können sich Reisende im Falle von Unstimmigkeiten mit dem Verfahren und der Entscheidung des Beförderers bei der Abwicklung der Reklamation an das Rail Regulatory Ministry for Innovation and Technology H-1066 Budapest Teréz krt. 38 H-1440 Budapest, Pf. 1., Tel.: +36 1373 14 05, E-Mail: [Igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu](mailto:Igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu), [Regulatorybody.rail@itm.gov.hu](mailto:Regulatorybody.rail@itm.gov.hu), [Regulatorybody.rail@itm.gov.hu](mailto:Regulatorybody.rail@itm.gov.hu) als unabhängige Regulierungsbehörde wenden.
10. In Polen können sich Reisende im Falle von Unstimmigkeiten mit dem Verfahren und der Entscheidung des Beförderers bei der Abwicklung der Reklamation an den Vorsitzenden des Amtes für Eisenbahnverkehr (Prezesz Urzędu Transportu Kolejowego) Aleje Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, Polen, [www.utk.gov.pl](http://www.utk.gov.pl), Tel.: 22 460 40 80, E-Mail: [pasazer@utk.gov.pl](mailto:pasazer@utk.gov.pl) als unabhängige Regulierungsbehörde wenden.
11. In Slowenien können sich Passagiere im Falle von Unstimmigkeiten mit dem Verfahren und der Entscheidung des Beförderers bei der Abwicklung der Reklamation an die 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) als unabhängige Regulierungsbehörde wenden.
12. In Kroatien können sich Passagiere im Falle von Unstimmigkeiten mit dem Verfahren und der Entscheidung des Beförderers bei der Abwicklung der Reklamation an die kroatische Regulierungsbehörde für Netzwerkaktivitäten (Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti-HAKOM) als unabhängige Regulierungsbehörde wenden. Weitere Informationen finden Sie hier: Ulica Roberta Frangeša Mihanović 9, 10 110 Zagreb, <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=61>, Telefax: 385 (0)1 700 70 70.

**Diese VBB sind ab 27.01.2023 gültig und sind bis zur Herausgabe und Veröffentlichung neuer VBB wirksam.**