

Obchodní podmínky RegioJet a.s.

(dále jen OPR)



IČO: 28333187

DIČ: CZ28333187

SLOVNÍČEK POJMŮ

Provozovatel - společnost RegioJet a.s., jakožto majitel prodejního a rezervačního systému YBus

Zúčastněný dopravce - smluvní partner/dopravce, který provozuje spoje, na které jsou dostupné jízdní doklady v systému YBus. Těmito partnery jsou:

1. WESTBahn
2. Ukrzaliznycja
3. České Dráhy
4. ÖBB
5. MT LINES a.s.
6. SAD Humenné
7. Gepard Express - bus, s.r.o.
8. RegioJet a.s.
9. Student Agency k.s.
10. Grandbus

YBus - rezervační systém RegioJet a.s.

PAYU - platební brána umožňující klientům nákup jízdních dokladů

GOPAY - platební brána umožňující klientům nákup jízdních dokladů

Konto - zákaznický účet v systému YBus reprezentovaný číslem

META - firma provozující sociální síť, kde RegioJet a.s. pořádá soutěže pro klienty

IDS - Integrovaný dopravní systém

SPP - Smluvní přepravní podmínky

Článek I. - ÚČINNOST A ZAMĚŘENÍ

1. Tyto OPR jsou účinné od 1.9.2026 a byly schváleny ke stejnému datu.
2. Tyto OPR upravují:
 - 2.1. podmínky využívání prodejního a rezervačního systému jízdenek provozovaného společností RegioJet a.s. (dále také jako Ybus), který je online dostupný na www.regiojet.cz.
 - 2.2. podmínky a pravidla marketingových akcí a soutěží zejména na sociálních sítích.
3. OPR neupravují podmínky vzniku, trvání ani zániku přepravní smlouvy mezi klientem a dopravcem. Tyto jsou vždy upraveny smluvními přepravními podmínkami či jinými podmínkami zúčastněných dopravců.
4. 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.
5. V případě rozporu mezi zahraniční a českou verzí má přednost vždy česká verze OPR zveřejněná zde: <https://regiojet.cz/o-nas/dokumenty>. Zároveň v případě rozporu mezi jednotlivými SPP zúčastněných dopravců mají přednost tyto OPR.

Článek II. - PODMÍNKY POUŽITÍ PRODEJNÍHO A REZERVAČNÍHO SYSTÉMU REGIOJET

1. Společnost RegioJet a.s. (dále jen Provozovatel) provozuje prodejní a rezervační systém YBus.
2. YBus slouží zejména k nákupu a správě jízdenek na spoje zúčastněných dopravců a souvisejících doplňkových služeb. Pojem jízdenka jsou zde i dále v textu souhrnně označovány všechny tyto doklady, není-li stanoveno jinak:
 - 2.1. **jízdní doklad pro jednotlivou jízdu,**
 - 2.2. **časový traťový jízdní doklad,**
 - 2.3. **místenka,**
 - 2.4. **a jiné doplňkové služby dle tarifu a SPP dopravce**
3. Je zakázáno používat Ybus pro jiné než soukromé účely (zejména pak k výdělečné činnosti či sebeobohacení), není-li toto využití podloženo jiným smluvním vztahem. Každé takové jednání může být provozovatelem zkoumáno a případná škoda může být vymáhána.

4. Je zakázáno použití automatizovaných systémů k získávání dat z Ybus pro komerční využití ("screen scraping") a společnost RegioJet a.s. může podniknout kroky proti porušení těchto pravidel.

Článek III. - NÁKUP JÍZDNÍCH DOKLADŮ

1. Podmínky přepravní smlouvy se řídí Smluvními přepravními podmínkami či jinými podmínkami zúčastněných dopravců. Práva, povinnosti a odpovědnost při přepravě osob, zavazadel, zvířat a jízdních kol (a dalších předmětů) se ve spojích dopravců RegioJet a.s. a Student Agency k.s. řídí Smluvními přepravními podmínkami zveřejněnými na webu zde: <https://regiojet.cz/o-nas/dokumenty>.
2. Práva, povinnosti a odpovědnost dopravce a cestujících při přepravě osob, zavazadel a zvířat, jízdních kol (případně dalších předmětů) v návazných spojích provozovaných jiným dopravcem se řídí přepravními podmínkami daného dopravce.

Můžete je najít na následujících odkazech:

- 2.1. <https://westbahn.at/agb/>
- 2.2. https://www.uz.gov.ua/en/about/general_information/
- 2.3. <https://www.cd.cz/info/cim-se-ridime/-25808/>
- 2.4. <https://www.oebb.at/en/rechtliches/preise-agb>
- 2.5. <https://mtlines.sk/pravidelna-preprava/>
- 2.6. <https://www.sadhe.sk/dokumenty>
- 2.7. [Gepard Express SPP](#)
- 2.8. <https://regiojet.cz/o-nas/dokumenty>
- 2.9. <https://www.grandbus.com.ua/en/terms-and-conditions>
3. Cenu za jízdenku či související doplňkovou službu stejně jako podmínky rezervace zjistí klient na webu <https://regiojet.cz/>, v mobilní aplikaci RegioJet, u pověřených zaměstnanců nebo na displeji prodejního automatu v průběhu nákupního procesu. Zakoupením jízdenky či doplňkové služby klient vyjadřuje souhlas s touto cenou a s SPP dopravce.
4. Jízdenky je možné prostřednictvím Ybus zakoupit následujícími způsoby:

4.1. ONLINE

- 4.1.1. *skrze web (<https://regiojet.cz/>)*
- 4.1.2. *skrze mobilní aplikaci RegioJet*

4.1.3. *u smluvních partnerů*

4.2. OFFLINE

- 4.2.1. *na prodejním místě RegioJet či Student Agency dle seznamu zveřejněném na našem webu (<https://regiojet.cz/kontakty>)*
- 4.2.2. *na prodejních místech smluvních partnerů*
- 4.2.3. *prostřednictvím jízdenkových prodejních automatů RegioJet a.s.*
- 4.2.4. *u řidiče autobusu, pověřeného zaměstnance ve vlaku či jiného odbavovacího personálu Zúčastněných dopravců*

5. 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/Ukrzaliznycja (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/Zápороží/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/Zápороží/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.
6. Speciální slevy a slevy poskytované v rámci propagačních akcí se řídí vždy podmínkami, které jsou k danému druhu slevy nebo propagační akci zveřejněny.

7. 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.

Článek IV. - PLATEBNÍ METODY

1. Platební metody a jejich podmínky popsané v tomto bodu nejsou vztažené k nákupu jízdních dokladů u online nebo offline smluvních partnerů RegioJet. Platební podmínky si vždy stanovuje každý smluvní partner sám a klienta s nimi seznámí během nákupu. K jízdenkám takto zakoupeným je v rámci Ybus přístupováno jako k jízdenkám uhrazeným hotově, nestanovují-li podmínky konkrétního smluvního partnera jinak.
2. Regiojet a.s. má právo podniknout nezbytné kroky zamezení zneužívání a k vymáhání škod za zneužití jakékoli platební metody tím, že klient podniká nadměrné množství transakcí (více než 1), které zjevně nemají za účel nákup jízdního dokladu či dobítí klientova konta za účelem nákupu jízdního dokladu.
3. Dostupné platební metody a jejich podmínky:

3.1. PLATBA V HOTOVOSTI

- 3.1.1. Jízdní doklady je možné uhradit hotově na všech prodejních místech RegioJet/Student Agency, ve vlaku u palubního personálu nebo před nástupem do autobusu u řidiče. Hotovost se dá využít i na platbu cateringu či dalších služeb.
- 3.1.2. Při platbě v hotovosti je prodávající (pověřený zaměstnanec společnosti RegioJet či Student Agency) povinen akceptovat bankovky či mince ve výši maximálně 5násobku ceny služby či zboží, které si klient žádá.
- 3.1.3. Proávající může odmítnout přijetí bankovek či mincí, u kterých existuje důvodné podezření, že jsou padělané nebo pozměněné v souladu se zákonem č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí. Proávající dále takové podezřelé bankovky nebo mince zadrží bez náhrady. O zadržení podezřelých bankovek nebo mincí vystaví tomu, kdo je předložil, potvrzení. Nastane-li taková situace, tak prodávající má povinnost nahlásit incident orgánům Policie České republiky.
- 3.1.4. Na pobočkách akceptujeme hotovostní platby či vydáváme zůstatky kont v měně státu, na jehož území se pobočka nachází. Ve vybraných případech také platbu v jiných měnách, zejména potom EUR. Na palubě vlaku nebo

autobusu akceptujeme hotovostní platby v CZK, EUR a v měně státu na jehož území má daný spoj alespoň jednu zastávku.

- 3.1.5. V případě přiznání kompenzace ze strany zúčastněného dopravce je tato nahrána na zůstatek konta ve formě hotovosti.
- 3.1.6. Zůstatky na kontě provedené v hotovosti je možné vracet pouze hotově na pobočkách RegioJet a Student Agency. Ve výjimečných případech po schválení ze strany provozovatele je možné tyto platby vrátit také bezhotovostním převodem prostřednictvím Vratky, což může trvat 4-6 týdnů. Vratky se vystavují do zemí Česká Republika, Slovensko, Rakousko, Německo a Polsko. O Vratku, tj. žádost o vrácení peněz, lze požádat na jakékoliv pobočce RegioJet/Student Agency nebo e-mailem na info@regiojet.cz či přes telefonní kontakt call centra +420 222 222 221 nebo vyplněním formuláře na <https://regiojet.cz/kontakty>.

3.2. PLATBA ONLINE

3.2.1. ONLINE PLATBA

- 3.2.1.1. platba prostřednictvím online platební brány platební kartou či službami ApplePay nebo GooglePay
- 3.2.1.2. klient tímto typem platby může zakoupit jízdní doklady, catering a další doplňkové služby
- 3.2.1.3. vrácení peněz lze provést pouze na platební kartu, ze které byla platba provedena

3.2.2. PŘEVOD NA ÚČET

- 3.2.2.1. nelze využít k nákupu jízdních dokladů, ale pouze k dobítí kreditové jízdenky (tento proces může trvat až 3 pracovní dny)
- 3.2.2.2. v případě převodu na účet se k zůstatku na jednotlivých kontech chováme jako k hotovosti
- 3.2.2.3. vrácení peněz takto provedou platbou lze skrze vratku popsanou v článku 3.1.6., či vybrat peníze na nějaké pobočce RegioJet/Student Agency

3.2.3. PLATBA ZRYCHLENÝM PŘEVODEM PŘES PAYU A GOPAY

- 3.2.3.1. druh platby, kde přes internetové bankovníctví vybraných bank lze zakoupit jízdní doklad (více informací zde: <https://regiojet.cz/nase-jizdenky/zpusoby-platby>)

- 3.2.3.2. vrácení peněz lze provést pouze na účet, ze kterého tato úhrada přišla, a proces trvá až 3 pracovní dny

3.3. PLATBA KARTOU NA POBOČKÁCH REGIOJET/STUDENT AGENCY, PALUBĚ VLAKŮ, SKRZE PRODEJNÍ AUTOMAT ČI U ŘIDIČE AUTOBUSU

- 3.3.1. Klienti touto platbou zaplatí za jízdní doklady, služby i catering.
- 3.3.2. Ke všem zůstatkům na kontě, které jsou výsledkem tohoto druhu platby, se chováme jako k hotovosti.
- 3.3.3. Vrácení peněz takto provedou platbou lze skrze vratku popsanou v článku 3.1.6, či vybrat peníze na nějaké pobočce RegioJet/Student Agency.

3.4. PLATBA KREDITEM

- 3.4.1. Platba Kreditem znamená pro klienta využít finanční prostředky z konta k zaplacení jízdního dokladu či cateringových služeb na palubě našich spojů.
- 3.4.2. Pro využití platby musí být klient přihlášen ke kontu kreditovému či k otevřené jízdence.
- 3.4.3. Během rezervačního procesu je možnost zvolit platbu kreditem a částka se odečte z příslušného konta, čímž je jízdní doklad zaplacen.

3.5. DÁRKOVÝ CERTIFIKÁT

- 3.5.1. Cenu či část služeb lze uhradit tzv. dárkovými certifikáty vystavenými společnostmi STUDENT AGENCY k.s.
- 3.5.2. Certifikát nelze směnit za hotovost, a to ani v případě pozdějšího storna jízdenky, kdy už se z částky stává kredit na kontě. Zůstatek tedy není možné vrátit v hotovosti, ani jiným způsobem.
- 3.5.3. Certifikáty lze uplatnit na prodejních místech STUDENT AGENCY k.s. a RegioJet a.s. v době jejich platnosti, která je na nich specificky uvedena.
- 3.5.4. Klient je oprávněn nahrát hodnotu certifikátu na konto jízdenky a tento zůstatek ve formě kreditu použít na platbu za jízdenky dopravců, jež jsou dostupné v rezervačním systému YBus

Článek V. - KLIENTSKÁ KONTA

1. Každý prodaný jízdní doklad je spjat s vytvořením tzv. **konta**. Toto konto samotné se potom může chovat jako jízdní doklad.
2. Kontem vzniklým nákupem jízdního dokladu se myslí tzv. **otevřená jízdenka** (dále jen OJ).
3. Identifikátorem je 10místné číslo (starší konta mohou mít i nižší počet číslic). Toto číslo je použito k přihlášení a pokud se jedná o OJ, není potřeba heslo ani registrace. Přihlášení je možné na webu www.regiojet.cz či přes naši mobilní aplikaci.
4. Každý klient má možnost registrovat se na www.regiojet.cz a vytvořit si tzv. **kreditovou jízdenku** (dále jen KJ). Toto konto je registrované na jméno a pro přihlášení je nutné zadat heslo. Každá OJ může být změněna registračním procesem na KJ.
5. Registrace a získání KJ je zcela zdarma. Je možné se registrovat na webu www.regiojet.cz, tak i na pobočkách RegioJet/Student Agency, kde klientovi může být vydána i fyzická karta KJ. Vlastnit fyzickou KJ není povinné, konto existuje vždy v online prostředí.
6. Vyzvednutí fyzické KJ, či změna údajů jako je jméno, příjmení či e-mailová adresa je možná pouze na prodejních místech RegioJet/Student Agency, a to po prokázání totožnosti.
7. KJ je přenosná (vyjma nahrané časové traťové jízdenky popsané níže).
8. Celkový počet rezervací na KJ není omezen.
9. Pouze zaregistrovaná KJ umožňuje jejímu nositeli využívat následující výhody:
 - 9.1. Získat nižší ceny jízdních dokladů u vybraných cest.
 - 9.2. Možnost zakoupit si časové traťové jízdné na KJ a využít toto konto jako nosič
10. **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 dalšího jízdního dokladu.
11. Zaměstnancem 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 Jízdních dokladů 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.

12. 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.
13. Zůstatky vzniklé vkladem online způsobem (platební kartou, PayU, atd.) na 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
14. Zůstatky ve výši do 10 Kč/0,50 € včetně a jejich ekvivalent v různých měnách lze vybrat pouze v hotovosti na prodejních místech dopravce (způsoby a další podmínky jsou uvedeny v Obchodních podmínkách RegioJet a.s./použit k rezervaci další jízdenky, a to pouze do 3 měsíců od vzniku zůstatku.
15. Ztráta KJ může být nahlášena stejnými kanály jako jsou uvedeny v odstavci 16. tohoto článku.
16. Klient může požádat o zrušení konta (OJ, KJ) v souladu se zákonem, a to následujícími způsoby. Pokud je na kontě nějaký zůstatek, je tento zůstatek vrácen klientovi.
 - 16.1. podat žádost telefonicky na +420 222 222 221 (PO - NE 6:00 - 23:00)
 - 16.2. podat žádost elektronicky přes e-mail na info@regiojet.cz
 - 16.3. přijít s žádostí na pobočku RegioJet/Student agency

Článek VI. - TYPY SLUŽEB DOSTUPNÝCH PROSTŘEDNICTVÍM REZERVAČNÍHO SYSTÉMU YBUS

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. RegioJet a.s. prodává následující typy jízdních dokladů a doplňkových služeb zúčastněných dopravců:
 - 1.1.1. ***základní jízdní doklad***
 - 1.1.2. ***časová traťová jízdenka***
 - 1.1.3. ***flexibilní jízdenka***

- 1.1.4. ***místenka***
- 1.1.5. ***skupinová jízdenka***
- 1.1.6. ***doplňkové služby související s přepravou (přeprava psa/kola/zavazadla/dětského kočárku a dalších zmíněných příkladů v SPP, záruka odletu)***
- 1.1.7. ***ostatní doplňkové služby (kompenzace uhlíkové stopy, průvodce SmartGuide, vstupenka do Aquapalace, parkování)***
- 1.2. Všechny doklady mohou být tištěné či elektronické a v případě kontroly jsou si rovny. Doklad je vždy vystaven na konkrétní trasu, datum a čas, nebo jsou jeho speciální podmínky zmíněné níže.
- 1.3. Tištěný doklad je dostupný na prodejních místech Student Agency/Regiojet či prodejních automatech. Elektronickou jízdenku klient obdrží při nákupu online na www.regiojet.cz či přes mobilní aplikaci RegioJet.
- 1.4. Změna jízdního dokladu je možná pouze stornem a nákupem nového dokladu.
- 1.5. Storno podmínky jsou vždy uvedeny na konkrétním dokladu a případně se dá provést online po přihlášení do konta (OJ nebo KJ), v mobilní aplikaci či na prodejních místech Student Agency/Regiojet. Storno podmínky vám před nákupem také poskytnou pověření zaměstnanci.
- 1.6. Klient je povinen se při převzetí jízdenky na prodejních místech RegioJet/Student Agency 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.

2. **ZÁKLADNÍ JÍZDNÍ DOKLAD**

- 2.1. Jízdenka vystavená na konkrétní datum, spoj a čas, a to buď na prodejním místě, online na webu www.regiojet.cz, přes mobilní aplikaci nebo u personálu ve vlaku i autobusu.
- 2.2. Základní jízdní doklad Regiojet a.s. má již v sobě místenku zdarma.
- 2.3. Informace k jednotlivým tarifům vnitrostátních a mezinárodních autobusových a vlakových jízdních dokladů naleznete v příslušných smluvních přepravních podmínkách zde: <https://regiojet.cz/o-nas/dokumenty>. Pro jiné dopravce než RegioJet/Student Agency jsou dostupné jejich platné SPP na daných internetových stránkách, podle poskytovatele.
- 2.4. Storno podmínky jsou vždy uvedeny na konkrétním dokladu a samotné storno se dá provést online po přihlášení do konta (OJ nebo KJ), v mobilní aplikaci či na prodejních místech Student Agency/Regiojet.

3. ČASOVÁ TRAŤOVÁ JÍZDENKA

- 3.1. Jedná se o nepřenositelnou jízdenku, vázanou na Kreditovou jízdenku a opravňuje k použití pouze toho cestujícího, jehož identifikační údaje jsou uvedeny na jízdence. Cestující totožnost prokazuje platným průkazem totožnosti.
- 3.2. Časová traťová jízdenka držitele opravňuje k neomezenému počtu jízd vlaky RegioJet, a to po dobu její platnosti. Trasy jsou definovány v SPP dopravce. Cestující s časovou traťovou jízdenkou RJ nemá nárok na rezervaci místa zdarma.
- 3.3. Je vystavená na konkrétní trasu a čas. Platnost jízdenky je vždy uvedena na jízdence. Časovou platnost traťové jízdenky nelze dodatečně měnit.
- 3.4. Časová traťová jízdenka je k zakoupení online v prodejním systému YBus a na prodejním místě dopravce.
- 3.5. Časovou traťovou jízdenku lze stornovat pouze před začátkem platnosti a to na webu www.regiojet.cz po přihlášení do konta, přes e-mailovou žádost na e-mail: reditel@regiojet.cz nebo pomocí našeho zákaznického centra či na našich prodejních místech. Vracená částka může být vrácena jako kredit na číslo jízdenky (na konto) či přes formulář vratky popsáném v článku 3.1.5.

4. FLEXIBILNÍ JÍZDENKA

- 4.1. Je k zakoupení následujícími způsoby: www.regiojet.cz, pobočky RegioJet/Student Agency, ve vlaku s manipulačním poplatkem, v automatech smluvních dopravců (Arriva) a v prodejních automatech RegioJet
- 4.2. Jedná se o jízdenku zakoupenou na konkrétní datum, s platností vždy do 4:00 následujícího dne. Na které spoje lze využít řeší SPP dopravce.
- 4.3. Flexibilní jízdenka se dá pouze stornovat před začátkem její platnosti.

5. MÍSTENKA

- 5.1. Místenkou se myslí doklad o zaplacení rezervace místa na sezení na konkrétní datum v daném spoji.
- 5.2. Místenka je platná pouze s příslušným platným jízdním dokladem.
- 5.3. Ceník místenek je aktualizován vždy v příslušných Tarifech dopravce zveřejněných na našich webových stránkách.
- 5.4. Storno je možné podle informací uvedených na dokladu o zaplacení místenky a podmínky se mohou lišit u jednotlivých spojů.
- 5.5. Vracení peněz probíhá podle použitého druhu platby v článku IV. těchto OPR.
- 5.6. Cestující má právo na jednu místenku pro každý použitý spoj, pokud místenky nejsou vyprodány.

6. SKUPINOVÉ JÍZDNÉ

- 6.1. Jedná se o objednávku jízdenek pro 10 a více osob na spoje dostupné v rezervačním systému YBus.
- 6.2. Objednávka se uskutečňuje skrze formulář na webu: (<https://regiojet.cz/sluzby/skupiny>). Provozovatel si vyhrazuje právo objednávku odmítnout z kapacitních nebo i jiných důvodů.
- 6.3. Platba za objednávku je možná pomocí faktury, online platebními metodami či běžným bankovním převodem, nebo také hotově či kartou na prodejních místech RegioJet a.s./Student Agency k.s.
- 6.4. Změna před zaplacením objednávky je zdarma, nicméně, jakmile je objednávka zaplacená, zrušit a změnit jízdenky jde pouze s 10% storno poplatkem, není-li stanoveno jinak.
- 6.5. Storno je možné provést podle podmínek prodaného jízdního dokladu, a to u prodejce skupinových jízdenek, na pobočkách RegioJet a.s./Student Agency k.s. či online přes web a aplikaci. Po vypršení časového limitu pro danou trasu již storno nelze provést.
- 6.6. Storno podmínky se mohou lišit oproti jízdenkám zakoupeným online a tyto podmínky stanovuje dopravce a provozovatel.
- 6.7. Změna před zaplacením faktury je možná pouze kontaktováním prodejce skupinových jízdenek na e-mailu, ze kterého byla odeslána cenová nabídka.
- 6.8. Mimořádné zastavení vlaku je možno objednat pouze pro skupiny 25 a více osob, a to skrze objednávkový formulář či nejpozději 10 dní před plánovaným odjezdem na e-mailu skupiny@regiojet.cz. Mimořádné zastavení podléhá schválení dopravce a manažera infrastruktury a je zpoplatněno dle platného Tarifu dopravce. Poplatek je součástí platby za objednávku.

7. **DOPLŇKOVÉ SLUŽBY SOUVISEJÍCÍ S PŘEPRAVOU**

- 7.1. ***Přeprava psa/kola/zavazadla/dětského kočárku a dalších dle SPP dopravce***
 - 7.1.1. cena a podmínky přepravy se řídí SPP a tarifem dopravce
 - 7.1.2. čas, do kdy je možné službu stornovat se řídí podle podmínek jízdního dokladu
 - 7.1.3. služby jsou stornovatelné i samostatně prostřednictvím kontaktování zákaznického centra RegioJet nebo návštěvy smluvního prodejního místa RegioJet
 - 7.1.4. vrácení peněz probíhá stejně jako při stornu jízdenky
- 7.2. ***Záruka odletu***
 - 7.2.1. doplňková služba, kterou nabízí dopravce k jízdenkám na vybrané letiště a je nevratná

7.2.2. řídí se SPP a tarifem dopravce

8. OSTATNÍ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

8.1. *Kompenzace uhlíkové stopy*

- 8.1.1. Dobrovolný příspěvek klienta, který je vypočítán dle délky cesty a zvoleného dopravního prostředku a řídí se podmínkami popsány na webové stránce: <https://regiojet.cz/o-nas/cesty-za-stromy>
- 8.1.2. V případě storna jízdního dokladu, ke kterému kompenzace uhlíkové stopy byla zakoupena, je klientovi vrácena uhrazená kompenzace v plné výši.
- 8.1.3. Kompenzaci uhlíkové stopy lze stornovat pouze s jízdenkou, ke které byla zakoupena. Samostatné stornování není možné.

8.2. *Průvodce SmartGuide*

- 8.2.1. Pro vybrané destinace mohou klienti zdarma dostat přístup k této službě.
- 8.2.2. Podmínkou je zakoupení jízdního dokladu přes rezervační systém YBus do daných destinací a stáhnutí příslušné aplikace.
- 8.2.3. Dotazy a stížnosti řeší klient přímo s partnerem SmartGuide. Kontakt: <https://www.smartguide.app/cs>.

8.3. *Vstupenka do Aquapalace Praha*

- 8.3.1. Klient při nákupu jízdního dokladu do Prahy má možnost zakoupit zvýhodněnou celodenní vstupenku do Aquapalace Praha.
- 8.3.2. Vstupenka do Aquapalace Praha je platná týden od využití jízdenky do Prahy. Na pokladně Aquapalace Praha se klient prokáže vytištěnou jízdenkou a vstupenkou nebo jejich náhledy v mobilním telefonu.
- 8.3.3. Jakékoliv dotazy/změny/storno se řeší se zákaznickou podporou RegioJet. Kontakty a další informace jsou k dispozici zde: <https://regiojet.cz/kontakty>.

8.4. *Parkování*

- 8.4.1. Provozovatel nabízí cestujícím možnost využít bezplatné parkování u vybraných nádraží k zakoupené jízdence. Možnosti parkování jsou popsány na této stránce: <https://regiojet.cz/sluzby/parkovani>.
- 8.4.2. Během online rezervace (pokud je služba dostupná) můžete u vybraných spojů vybrat “Parkování v Zábřehu zdarma” či “Odstavné stání v Brně-Židenicích ZDARMA”. Spolu se zakoupenou jízdenkou obdržíte i potvrzení této služby.
- 8.4.3. Parkování lze využít pouze s platným jízdním dokladem, stornem jízdního dokladu zaniká i nárok na využití bezplatného parkování.

Článek VII. - Odstoupení od smlouvy a vrácení peněz

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Rozhodným časem pro stanovení časových limitů pro vyhodnocení podmínek stornování všech druhů jízdních dokladů a doplňkových služeb je technologický čas rezervačního systému RegioJet.
- 1.2. Klient je povinen se seznámit se storno podmínkami jízdních dokladů a doplňkových služeb před jejich zakoupením. Při nákupu online jsou podmínky zobrazeny přímo během procesu rezervace, při nákupu na prodejních místech je klientovi sdělí prodávající. Storno podmínky jsou také uvedeny přímo na jízdním dokladu či dokladu o zakoupení doplňkové služby.
- 1.3. Klient bere na vědomí, že při využití jízdního dokladu pro vstup do Regiojet Lounge již není možné jízdní doklad stornovat.
- 1.4. Provozovatel si vyhrazuje právo zamezit stornování jízdních dokladů a požadovat po cestujícím náhradu ušlého zisku v případě zjištění spekulativního či neseriózního jednání cestujícího způsobeného znemožněním prodeje jízdenek prostřednictvím rezervací většího počtu míst než 1 místo pro cestujícího na jednom spoji případně na více spojích se zjevným úmyslem takovou cestu nezrealizovat v zakoupeném rozsahu.
- 1.5. Místo či online rozhraní, kde může klient jízdní doklad nebo doplňkovou službu stornovat, se může lišit v závislosti na typu jízdního dokladu a podle místa nákupu.
- 1.6. Jízdní doklady a doplňkové služby zakoupené u online smluvního partnera je možné stornovat pouze u daného partnera a podle podmínek jím stanovených.

2. VRÁCENÍ PENĚZ

- 2.1. Vyplácení peněz či zůstatků na kontě se řídí podle původního způsobu platby, které náš systém YBus umožňuje.
- 2.2. Držitelé kreditové jízdenky/či jakékoliv OJ dostanou v případě storna jízdního dokladu příslušnou částku zpět ve formě kreditu na konto.
- 2.3. Klient musí zvolit stejný postup jako v 6.3.1. či 3.1.6., který platí pro jakýkoliv zůstatek či připsanou kompenzaci podle Smluvních přepravních podmínek pro vlakovou či autobusovou dopravu. Takto zaslaná platba na bankovní účet může trvat 3-5 pracovních dní. Toto neplatí pro zůstatky vytvořené online platbou kartou, kde zůstatek je odeslán na originální metodu platby.

- 2.4. V případě, že chcete uplatnit reklamaci procesu nákupu jízdenky (tj. platba byla provedena, ale produkt z článku VI. bod 1.1. nebyl doručen), prosím postupujte stejně jako v případě odstoupení od smlouvy a využijte kontakty z článku 4 bod 3.1.6.

Článek VII. - OBECNÁ PRAVIDLA SOUTĚŽÍ NA SOCIÁLNÍCH SÍTÍCH META SPOLEČNOSTI REGIOJET

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Soutěž pořádá společnost RegioJet a.s., se sídlem náměstí Svobody 86/17, Dům pánů z Lipé v Brně, IČO: 28333187, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 5816 (dále jen „organizátor“).
- 1.2. Organizátor vyhlašuje soutěže za účelem podpory návštěvnosti svých profilů na platformách provozovaných společnostmi Meta (např. Facebook a Instagram) a budování povědomí o značce RegioJet.
- 1.3. Účastníkem soutěže se stává každá fyzická osoba, která splní pravidla konkrétní soutěže, odpoví na soutěžní otázku či splní jiný soutěžní úkol (např. formou komentáře, fotografie apod.) a akceptuje tato pravidla. Účastí v soutěži se účastník zavazuje dodržovat její pravidla.
- 1.4. Soutěže se mohou zúčastnit pouze osoby starší 18 let s doručovací adresou v České republice. Ze soutěže jsou vyloučeni zaměstnanci organizátora a osoby jim blízké. V případě podezření na podvodné jednání má organizátor právo výhru nepředat.
- 1.5. Každý účastník se může do jedné soutěže zapojit pouze jednou z jednoho uživatelského profilu. Vícenásobné účasti budou považovány za porušení pravidel.
- 1.6. Organizátor si vyhrazuje právo vyloučit jakýkoli obsah, který je vulgární, hanlivý, urážlivý, rasistický nebo jinak nevhodný.
- 1.7. Organizátor rozhoduje o sporných případech s konečnou platností dle vlastního uvážení.
- 1.8. Soutěže nejsou provozovány, sponzorovány ani nijak spojeny se společností Meta Platforms, Inc. Meta nenese odpovědnost za jejich průběh a neposkytuje žádnou podporu či záruky. Informace poskytnuté v rámci soutěží nebudou Meta zpřístupněny.

- 1.9. Pravidla soutěže jsou zveřejněna na www.regiojet.cz/dokumenty a ve zkrácené podobě i na příslušné sociální síti. Organizátor si vyhrazuje právo soutěž upravit, zkrátit, prodloužit nebo zrušit.

2. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 2.1. Účastník poskytuje vložením komentáře nebo jiného soutěžního příspěvku souhlas se zpracováním svých osobních údajů (např. jméno, příjmení, uživatelské jméno, doručovací adresa) za účelem organizace soutěže a předání výhry.
- 2.2. Organizátor zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Účastník má právo na přístup k údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, vznesení námitky a další práva uvedená v GDPR. Souhlas ke zpracování údajů může být za podmínek zákona kdykoliv odvolán na adrese sídla Organizátora nebo na e-mailu info@regiojet.cz.
- 2.3. Údaje jsou uchovávány pouze po dobu nezbytně nutnou pro naplnění účelu, nejdéle však do odvolání souhlasu nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.
- 2.4. Účastníci výslovně souhlasí s tím, že organizátor může bezúplatně využít jejich jméno, případně obrazové nebo zvukové záznamy, v souvislosti s propagací soutěže a svých produktů po dobu 5 let od skončení soutěže.

3. MECHANISMUS SOUTĚŽE

- 3.1. Doba trvání a zadání soutěže budou vždy specifikovány v oznámení k dané soutěži.
- 3.2. Výherce bude vybrán losováním, hodnocením poroty nebo jiným způsobem určeným v oznámení soutěže.

4. VÝHRA A JEJÍ PŘEDÁNÍ

- 4.1. Počet a druh výher bude uveden v oznámení konkrétní soutěže.
- 4.2. Výherci budou informováni prostřednictvím soukromé zprávy nebo komentáře.
- 4.3. Účastník je povinen do 3 dnů od obdržení zprávy o výhře poskytnout své celé jméno a doručovací adresu v ČR. Výhra bude doručena do 30 dnů od poskytnutí údajů.
- 4.4. Pokud nebude možné výhru doručit ani na druhý pokus, výhra propadá organizátorovi.
- 4.5. Výhry nejsou směnitelné za hotovost. Nárok na výhru zaniká, pokud výherce nesplní podmínky pravidel. V případě, že hodnota výhry přesáhne zákonný limit pro osvobození od daně z příjmů, nese daňovou povinnost výherce.

- 4.6. Organizátor nenese odpovědnost za ztrátu či poškození výhry během přepravy ani za případné škody vzniklé účastníkům v souvislosti se soutěží.