



Umowne warunki przewozowe i inne warunki handlowe
spółki RegioJet a.s.

Zatwierdzone w dniu 20.03.2023 r. przez radę zarządzającą spółki RegioJet a.s.

Spis treści

Artykuł I: Zakres obowiązywania	5
Artykuł II: Zawarcie i wykonanie umowy przewozowej	6
Artykuł III: Prawa i obowiązki przewoźnika	6
Artykuł IV: Prawa i obowiązki pasażera	7
Artykuł V: Wyłączenia z przewozu	11
Artykuł VI: Dokument na przejazd i jego dane	12
Artykuł VII: Przewóz dzieci i osób o ograniczonej sprawności ruchowej	18
Artykuł VIII: Przewóz bagażu, wózków dziecięcych, rowerów i zwierząt	19
Artykuł IX: Wagony sypialne i kuszetki	21
Artykuł X: Rekompensata za bilet	22
Artykuł XI: Gwarancja terminowego przyjazdu	25
Artykuł XII: Rzeczy zgubione i znalezione	26
Artykuł XIII: Grzywny, kary	26
Artykuł XIV: Roszczenia z tytułu transportu pasażerskiego	27

Wyjaśnienie terminów używanych w Umownych warunkach przewozowych

Dane osobowe	Imię, nazwisko, osobisty numer identyfikacyjny lub data urodzenia oraz adres zamieszkania, potwierdzony dokumentem osobistym.
Dokument osobisty	Ważny dokument (np. dowód osobisty, paszport, zezwolenie na pobyt dla cudzoziemcy itp.) wydany przez właściwy organ administracyjny i opatrzony fotografią posiadacza; zaświadczenie o dowodzie osobistym (dokument zastępczy) nie zastępuje dokumentu osobistego i nie może służyć do potwierdzania danych osobowych.
Dopłata	Kwota pobierana na podstawie Ustawy o kolei za naruszenie warunków przewozowych określonych w Regulaminie przewozowym w zakresie bezpieczeństwa i ochrony zdrowia pasażerów lub innych osób, bezpieczeństwa i płynności publicznego transportu pasażerskiego oraz zapewnienia uporządkowanego, spokojnego i komfortowego przejazdu.
Dopłata manipulacyjna	Dopłata za naruszenie warunków przewozowych z powodu nieskorzystania przez pasażera możliwości zakupu biletu, opłaty lub dopłaty na stacji z kasą, odzwierciedlającej uzasadnione dodatkowe koszty RJ związane z odprawą pasażera.
Interrail/Eurail (pass)	Dokumenty na przejazd wydane przez spółkę Eurail B.V. Sprzedaż i przewóz poza Umownymi warunkami przewozowymi są regulowane przez taryfę i warunki spółki Eurail B.V. (Dostępne na stronie interrail.eu). Dokumenty na przejazd wydane na podstawie niniejszej taryfy są ważne w pociągach kategorii RJ, nie obowiązują na linii CZ–HR.
kl.	Klasa pasażerska.
Klimaticket	Dokumenty na przejazd wydane przez spółkę One Mobility Ticketing GmbH. Sprzedaż i przewóz poza umownymi warunkami przewozowym regulują również warunki taryfy KlimaTicket (dostępne na stronie https://www.klimaticket.at). Dokumenty na przejazd w taryfie KlimaTicket są ważne w pociągach kategorii RJ na odcinku Brześć-Wiedeń-Hegyeshalom.
Linia	Stacja początkowa i końcowa połączenia.
Linie komercyjne RJ	Linie obsługiwane na ryzyko komercyjne przewoźnika RJ: Praga- Opawa, Praga-Hawierzów, Praga-Bogumin, Praga-Návsí, Praga-Koszyce, Praga-Brno, Praga-Bratysława-Žylna, Praga-Wiedeń, Praga-Budapeszt oraz nadzwyczajna linia kolejowa Praga-Rijeka/Split. Wszystkie pociągi na komercyjnych liniach RJ są eksploatowane w kategorii przewozowej InterCity/EuroCity i pod oznaczeniem kategorii pociągu RJ.
Lokale RJ	Lokale zarządzane lub będące własnością RJ, dostępne tylko z ważnym dokumentem na przejazd RJ.
Miejscówka	Rezerwacja miejsca.

Obowiązujący rozkład jazdy	Obowiązujący rozkład jazdy przewoźnika kolejowego lub aktualnie obowiązujący rozkład jazdy wyłączeń, który zastępuje obowiązujący rozkład jazdy przewoźnika kolejowego w czasie wyłączeń.
Odjazd	Czas wskazany w rozkładzie jazdy dla danego połączenia.
OneTicket	Dokumenty na przejazd wydane przez administratora Systemu jednolitej taryfy. Sprzedaż i przewóz poza Umownymi warunkami przewozowymi RegioJet regulują również warunki taryfy OneTicket (dostępne na stronie https://oneticket.cz/rules). Dokumenty na przejazd w taryfie OneTicket obowiązują dla przejazdów krajowych na terenie Republiki Czeskiej.
Połączenie kategorii RJ	Połączenie kategorii przewozowej InterCity/EuroCity, umożliwiające podróż w taryfach Low cost (2 klasa), Standard (2 klasa), Relax (2 klasa) i Business (1 klasa). Przewoźnik RJ prowadzi pociągi kategorii RJ na trasach komercyjnych RJ.
Przedział dla dzieci	Wyznaczony przedział pasażerski w pociągach kategorii RJ w taryfie Standard, przeznaczony dla pasażerów z dziećmi do lat 6.
Przewoźnik	RJ lub inna osoba upoważniona przez RJ do wykonywania praw i obowiązków wynikających z umowy o przewozie zawartej z pasażerem.
RegioJet Pay	Konto elektroniczne RegioJet.
Regulamin przewozowy	Rozporządzenie Ministerstwa Transportu i Komunikacji Republiki Czeskiej nr 175 Dz.U. z 2000 r. w sprawie przepisów transportowych dla publicznego kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego (w skrócie „Regulamin przewozowy”).
RJ	RegioJet a.s. (lub również RegioJet Česká republika)
Stacja bez kasy	Stacja, na której nie ma kasy biletowej RJ lub jest ona nieczynna dla wymienionego połączenia.
Stacja z kasą	Stacja, na której czynna jest kasa biletowa RJ, chyba że zostanie uznana za stację bez kasy.
Taryfa RegioJet	Taryfa spółki RegioJet a.s. dla kolejowych przewozów pasażerskich i bagażowych.
Trasa	Konkretny odcinek linii.
Upoważniony pracownik RJ	Pracownik RJ zatrudniony jako steward-konduktor, kierownik pociągu (teamleader), maszynista, dyspozytor, kierownik przewozów, rewizor, kontroler jakości, sprzedawca biletów lub pracownik partnera umownego RJ, wyposażony w legitymację pracowniczą, upoważniony do kontroli dokumentów na przejazd oraz upoważniony do wydawania instrukcji i poleceń pasażerom.
UWP	Umowne warunki przewozowe i inne warunki handlowe spółki RegioJet a.s.
Zapowiedziane wcześniej opóźnienia	Klient kupuje bilet na już opóźnione połączenie; klient zakupił bilet na połączenie, które jest opóźnione i otrzymał informację o spodziewanym opóźnieniu najpóźniej w chwili odjazdu (SMS, opóźnienie na tablicy informacyjnej lub e-mail).

Artykuł I: Zakres obowiązywania

1. Niniejsze umowne warunki przewozowe i inne warunki handlowe (zwane dalej „UWP”) zostały zatwierdzone przez zarząd spółki w dniu 20.03.2023. Zostały one wydane przez przewoźnika RegioJet a.s. (zwane dalej „RJ”) zgodnie z Ustawą nr 266 Dz.U. Republiki Czeskiej z 1994 r. o kolei, z późn. zm., oraz Rozporządzeniem Ministerstwa Transportu Republiki Czeskiej nr 175 Dz.U. z 2000 r. o przepisach transportowych dla publicznego transportu kolejowego i drogowego, z późn. zm., oraz zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 o prawach i obowiązkach pasażerów w transporcie kolejowym, § 36 lit. a) Ustawy nr 266 Dz.U. z 1994 r. o kolei, z późn. zm., zgodnie z Rozporządzeniem Ministerstwa Transportu i Komunikacji Republiki Czeskiej nr 175 Dz.U. z 2000 r. o przepisach transportowych dla publicznego transportu kolejowego i drogowego oraz zgodnie z określonym obowiązującym wymiarem cenowym Ministerstwa Finansów Republiki Czeskiej.
2. Poza terytorium Republiki Czeskiej obowiązują regulacje prawne danego kraju, patrz załącznik nr 1.
3. W przypadku pozasądowego rozstrzygania sporu konsumenckiego właściwym rzeczowo urzędem zgodnie z Ustawą nr 634 Dz.U. Republiki Czeskiej z 1992 r. o ochronie konsumenta jest Czeska Inspekcja Handlowa, Štěpánská 567/15, 120 00 Praga 2.
4. Umowne warunki przewozowe regulują prawa, obowiązki i odpowiedzialność RJ i pasażerów podczas przewozu osób i bagażu.
5. Bardziej szczegółowy sposób i tryb stosowania cen maksymalnych i określonych warunków w przewozie osób określa Taryfa RegioJet.
6. Powyższe postanowienia mają zastosowanie do przewozu pasażerów i bagażu we wszystkich pociągach obsługiwanych przez RJ, o ile przepisy indywidualne nie stanowią inaczej, łącznie z połączeniami obsługiwanymi pod marką RegioJet na podstawie licencji partnera umownego i z wyjątkiem linii kolejowych obsługiwanych przez RegioJet ÚK a.s. w regionie Uście nad Łabą, dla których obowiązują specjalne UWP.
7. Ochronę danych osobowych pasażerów reguluje Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych znajduje się na stronie regiojet.cz/privacy-policy.
8. Powyższe warunki przewozowe mają zastosowanie wyłącznie do połączeń i tras obsługiwanych przez RegioJet. Połączenia, które są w pełni realizowane przez innych przewoźników kolejowych, podlegają warunkom danego operatora.
9. Umowne warunki przewozowe obowiązują od 20.03.2023 r.

Artykuł II: Zawarcie i wykonanie umowy przewozowej

1. Zawarcie umowy przewozowej o przewozie osób powoduje powstanie między RJ a pasażerem stosunku prawnego, którego treścią jest zobowiązanie RJ do należytego i terminowego przewozu pasażera ze stacji początkowej do stacji docelowej, pociągami określonymi w obowiązującym rozkładzie jazdy na warunkach określonych w UWP i Taryfie RegioJet (lub, jeśli dotyczy, w innej obowiązującej taryfie) oraz zobowiązanie pasażera do przestrzegania warunków UWP i obowiązującej Taryfy RegioJet.
2. Umowa przewozowa zostaje zawarta, jeżeli pasażer wykonuje swoje prawo do przewozu wynikające z dokumentu na przejazd poprzez wejście do pociągu z ważnym dokumentem na przejazd i rozpoczęcie żadanego przewozu. Umowa przewozowa zostaje zawarta również wtedy, gdy RJ zezwala pasażerowi na wejście do pociągu bez biletu, a pasażer uiścił należność za przejazd bezpośrednio po wejściu do pociągu.
3. Umowa przewozowa jest realizowana przez należyte wykonanie przewozu w uzgodnionym zakresie zgodnie z zawartą umową przewozową. Za wykonanie umowy przewozowej uważa się również wykonanie przewozu w innym niż umownym zakresie, gdy pasażer został prawomocnie wykluczony z przewozu przez upoważnionego pracownika.

Artykuł III: Prawa i obowiązki przewoźnika

1. Przez zawarcie umowy przewozowej przewoźnik zobowiązuje się do należytego i terminowego przewozu pasażera ze stacji początkowej do stacji docelowej wskazanej na bilecie.
2. Pasażer przyjmuje do wiadomości, że świadczenie reklamowanych usług ponadstandardowych, w szczególności gorących i zimnych napojów, przekąsek, połączenia Wi-Fi, połączenia z portalem rozrywkowym, codziennej prasy, pomocy stewarda/stewardessy oraz innych ewentualnych bonusów marketingowych, zależy wyłącznie od uznania przewoźnika i pasażer nie ma do nich prawa poprzez zawarcie umowy przewozowej. W przypadku niewystarczającego czasu na wykonanie usługi lub w przypadku wystąpienia niekorzystnych okoliczności, usługa ta nie jest oferowana.
3. Przewoźnik zastrzega sobie prawo, zgodnie z odpowiednimi przepisami, do wprowadzania zmian w rozkładach jazdy, stosowania zastępczych rodzajów wagonów kolejowych, zmiany miejsc siedzących oraz korzystania z transportu zastępczego w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnej na linii. W przypadku zmiany rozkładu jazdy pasażer ma prawo do rekompensaty za opłatę za przejazd lub część opłaty za przejazd (w przypadku częściowo wykorzystanego biletu), jeżeli uniemożliwiono mu wykorzystanie biletu w pierwotnym zakresie. W tym przypadku pasażerowie korzystający z indywidualnych dokumentów na przejazd IDS, Eurail, Interrail, Klimaticket oraz biletu okresowego RJ nie mają prawa do rekompensaty taryfowej.
4. Pasażerowi przysługuje rekompensata zgodnie z rozporządzeniem UE o prawach i obowiązkach pasażerów oraz zgodnie z własnymi przepisami RegioJet uregulowanymi w polityce handlowej przewoźnika pod nazwą handlową Gwarancja punktualnego przybycia.

5. Przewoźnik ma prawo nie przyjąć lub wykluczyć z przewozu pasażera chorego, z objawami uciążliwymi lub stanowiącymi zagrożenie dla innych klientów i pracowników RJ.
6. Przewoźnik ma prawo nie przyjąć lub wykluczyć z przewozu pasażera będącego pod wpływem substancji odurzających (alkohol, narkotyki itp.).
7. Przy rezerwacji biletu przewoźnik zobowiązuje się do jak najlepszego spełnienia wymogów pasażera w ramach dostępności wolnych miejsc w pociągach RJ w klasach taryfowych Low cost (2 klasa), Standard (2 klasa), Relax (2 klasa) i Business (1 klasa).
8. W przypadku jakiegokolwiek płatności przez pasażera w pociągu przewoźnik jest zobowiązany do przyjęcia gotówki w wysokości maksymalnie pięciokrotnej ceny towaru/usługi.
9. Pasażer przyjmuje do wiadomości, że zwrot pieniędzy na konto bankowe jest możliwy tylko dla posiadaczy kont bankowych w Czechach, Słowacji, Austrii, Niemczech oraz Polsce.
10. Cenę za bilet przewoźnika zakupiony bezpośrednio w pociągu reguluje cennik przewoźnika. Przewoźnik ma prawo ustalić cenę zakupu biletu w pociągu zgodnie ze swoimi wewnętrznymi przepisami.
11. Pasażer przyjmuje do wiadomości, że w pociągach kategorii RJ w wagonie wielkopowierzchniowym ASTRA w klasie taryfowej Standard (2 klasa) znajduje się strefa ciszy (nie jest to przedział cichy) i że zapewniona jest ograniczona obsługa.
12. Przewoźnik RegioJet a.s. zapewnia na swoich wybranych liniach kolejowych dodatkową usługę gastronomiczną (catering online), którą można zamówić i zakupić za pomocą aplikacji mobilnej RegioJet spółki STUDENT AGENCY k.s. Płatności można dokonać za pomocą dostępnych metod płatności online.
13. Pasażer przyjmuje do wiadomości, że bonusowe i sprzedawane przekąski mogą być oferowane pasażerom tylko do wyczerpania zapasów przekąsek na danym połączeniu.

Artykuł IV: Prawa i obowiązki pasażera

1. Zawierając umowę przewozową, pasażer zobowiązuje się do przestrzegania Umownych warunków przewozowych oraz do zapłaty ceny za przewóz (zwanej dalej „opłatą przewozową”) zgodnie z odpowiednią taryfą RJ lub do przedstawienia dokumentu na przejazd zgodnie z inną taryfą obowiązującą na danym połączeniu, np. Eurail, Interrail lub Klimaticket.
2. W celu sprawdzenia zawarcia umowy przewozowej pasażer przedstawia ważny dokument na przejazd na czas trwania umowy. Za ważny dokument na przejazd uznaje się numer rezerwacji RJ, kod QR RJ, wydrukowany dokument na przejazd RJ, dokument na przejazd RJ wyświetlany na urządzeniu elektronicznym, bilety Eurail, Interrail lub Klimaticket.
3. Dokonując zakupu biletu lub wpłaty na konto RegioJet Pay, klient wyraża zgodę na UWP oraz udziela RJ zgody na przetwarzanie danych osobowych. Dokonując zakupu/wpłaty, potwierdza akceptację tych warunków.
4. Po otrzymaniu biletu pasażer jest zobowiązany upewnić się, że bilet został wystawiony zgodnie z jego wymaganiami. Jeżeli bilet nie odpowiada wymaganym danym, pasażer ma prawo odmówić

przyjęcia biletu. Jeśli pasażer wskaże później, że informacje na bilecie się nie zgadzają, zostaną zastosowane obowiązujące warunki anulowania, z zastrzeżeniem, że nie jest to reklamacja.

5. Jeżeli pasażer z własnej winy spóźni się na odjazd połączenia, nie ma prawa do zwrotu opłaty za przejazd. W przypadku przejazdu składającego się z kilku odcinków, wejście do pociągu oznacza wejście na pokład pierwszego połączenia na całej trasie. Niewykorzystanie któregośkolwiek odcinka trasy złożonej z przyczyn leżących po stronie pasażera powoduje utratę prawa do przewozu na innych połączeniach w ramach biletu lub do zwrotu niewykorzystanej opłaty za przejazd. Postanowienie to nie dotyczy pasażerów posiadających bilet okresowy RJ, bilet Eurail, Interrail lub Klimaticket.
6. Niewykorzystane lub częściowo wykorzystane bilety nie podlegają zwrotowi, chyba że przewoźnik postanowi inaczej.
7. Pasażer ma prawo do zwrotu należności za przejazd, jeżeli połączenie, z którego zamierzał skorzystać, jest opóźnione w stosunku do stacji początkowej pasażera o trzydzieści minut lub więcej i w związku z tym pasażer posiadający ważny bilet zrezygnował z przejazdu. Postanowienie to nie dotyczy pasażerów z biletem okresowym na przejazd RJ, pasażerów z biletem IDS, pasażerów z biletem Interrail, Eurail lub Klimaticket.
8. Pasażer ma prawo do zwrotu należności za przewóz w przypadku niewykonania przewozu z przyczyn leżących po stronie przewoźnika.
9. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie przewoźnika opóźnienie połączenia powoduje utratę połączenia w ramach jednej umowy przewozowej lub jeżeli rozpoczęty przewóz na połączeniu nie zostanie zrealizowany, pasażer ma prawo do jednej z tych opcji:
 - 9.1. do przewozu najbliższym odpowiednim połączeniem przewoźnika do stacji przeznaczenia;
 - 9.2. do przewozu najbliższym odpowiednim połączeniem przewoźnika do miejsca wsiadania i zwrotu opłaty za przejazd;
 - 9.3. zwrot opłaty za nieprzejechany odcinek podróży;
 - 9.4. do rekompensaty w zakresie przewidzianym w Europejskiej Karcie Pasażera na podstawie przepisów UE;
 - 9.5. w przypadku korzystania z biletu Eurail, Interrail, Klimaticket i biletu okresowego RJ pasażerowi nie przysługuje zwrot należności za przejazd.
10. Pasażer nie ma prawa do rekompensaty szkód powstałych z powodu opóźnionego przyjazdu.
11. Ewentualnie przyznaną rekompensatę pasażer musi odebrać lub wykorzystać nie później niż 6 miesięcy po jej przyznaniu. Środki w wysokości do 10 CZK / 0,50 EUR włącznie i ich równowartość w innych walutach można wypłacić w gotówce w punktach sprzedaży przewoźnika w Republice Czeskiej lub wykorzystać do rezerwacji kolejnego biletu.
12. Środki na rachunku RegioJet Pay, powstałe w wyniku anulowania biletu, wyrównania lub wpłaty, można wypłacić w gotówce w punktach sprzedaży RegioJet / STUDENT AGENCY w Republice Czeskiej lub wykorzystać do zapłaty za kolejny bilet. Środki na koncie wynikające z dopisania rekompensaty przekraczającej 500 CZK / 20 EUR będą wypłacane tylko po okazaniu ważnego

dokumentu tożsamości. Dotyczy to również przypadków wypłacania środków z wielu kont, gdzie dodatkowo dla biletów na określoną datę wymagany jest do wypłaty oryginał biletu, a dla biletów otwartych i elektronicznych sprawdzenie zgodności adresu e-mail podanego na kontach. Środki na bilecie bez nazwiska (niezidentyfikowanym) można wypłacić do wysokości 1000 CZK / 40 EUR. Przy wypłacie powyżej 1000 CZK / 40 EUR bilet musi być imienny (zidentyfikowany) i należy przedstawić dowód tożsamości. Jeśli bilet jest imienny, zawsze należy okazać dowód tożsamości. Środki nie mogą być przesłane na konto bankowe oraz nie mogą być wykorzystane w innym celu niż zakup biletu lub wskazanych usług pokładowych. Środki, które trafiły na konto w wyniku wpłaty online (karta kredytowa, PayU itp.) na stronie www.regiojet.cz nie mogą być wypłacone w gotówce – zostaną zwrócone w ten sam sposób. Dodanie środków na konto RegioJet Pay jest możliwe tylko w walucie, w której wystawiony jest bilet, maksymalna kwota wpłaty to 5000 CZK / 200 EUR. Kwoty spoza tego zakresu można wpłacać online (karta kredytowa, PayU itp.) na stronie www.regiojet.cz.

13. Cena lub część usług STUDENT AGENCY k.s. i RegioJet a.s. może być opłacona bonami upominkowymi wydanymi przez spółkę STUDENT AGENCY k.s. Bony upominkowe mogą być wykorzystane wyłącznie do korzystania z usług przewoźnika RegioJet poprzez wpłatę ich kwoty na konto biletowe i dalsze wykorzystanie, patrz punkt 14. Bon upominkowy nie może być wymieniony na gotówkę, nawet w przypadku rezygnacji. Bony upominkowe można zrealizować w punktach sprzedaży STUDENT AGENCY k.s. i RegioJet a.s. w okresie ich ważności. W przypadku utraty lub kradzieży bonu lub upływu terminu ważności klientowi nie przysługuje zwrot pieniędzy. Data ważności jest zawsze podana na bonie.
14. Pasażer ma prawo wgrać wartość bonu upominkowego zgodnie z pkt 13 na konto biletowe RegioJet Pay i wykorzystać te środki do zapłaty za bilety przewoźników dostępnych w systemie rezerwacyjnym przewoźnika.
15. Pasażer jest zobowiązany do dbania o własne bezpieczeństwo w czasie przewozu oraz do powstrzymania się od wszystkiego, co mogłoby zagrażać bezpieczeństwu przewozu, bezpieczeństwu własnemu lub innych pasażerów, porządkowi i spokojowi albo przeszkadzać pracownikom przewoźnika pełniącym służbę lub innym pasażerom. W szczególności pasażerowi nie wolno:
 - 15.1. manipulować przy drzwiach wejściowych w czasie jazdy lub podczas postojów awaryjnych;
 - 15.2. wyrzucać przedmiotów z pociągu podczas jazdy lub wystawiać przedmiotów na zewnątrz pojazdu;
 - 15.3. wsiadać do pociągu lub wysiadać z niego podczas jazdy lub wychylać się z pociągu;
 - 15.4. utrudniać korzystania z urządzeń obsługi, uniemożliwiać personelowi lub innym pasażerom wyjścia, przejścia lub wejścia do pociągu, bezpodstawnie blokować miejsc, na które pasażer nie wykupił rezerwacji;
 - 15.5. palić w pociągu, w tym papierosa elektronicznego lub urządzenia wykorzystującego technologię podgrzewania tytoniu;
 - 15.6. używać substancji odurzających lub psychotropowych zabronionych przez prawo;

- 15.7. spożywać napojów alkoholowych w przedziale dla dzieci / przedziale dla pasażerów z dziećmi;
 - 15.8. spożywać własnych napojów alkoholowych w pociągu;
 - 15.9. zanieczyszczać lub uszkadzać pociąg;
 - 15.10. wchodzić do stref zarezerwowanych wyłącznie dla personelu pokładowego;
 - 15.11. niewłaściwie korzystać z urządzeń awaryjnych lub ewakuacyjnych znajdujących się w pociągu (urządzeń ewakuacyjnych, gaśnic, hamulców bezpieczeństwa, awaryjnych urządzeń do otwierania drzwi itp.).
16. Pasażerowie zobowiązani są do przestrzegania i stosowania się do wskazówek i poleceń wydawanych przez osoby upoważnione, co ma zapewnić bezpieczny, spokojny i bezproblemowy transport. Pasażerowie mogą wsiadać i wysiadać tylko na stacji wyznaczonej do regularnego wsiadania i wysiadania oraz wskazanej w rozkładzie jazdy.
 17. Jeżeli pociąg zatrzymuje się z przyczyn eksploatacyjnych w miejscu, w którym nie zatrzymuje się zgodnie z rozkładem jazdy, pasażer może wysiąść tylko za zgodą upoważnionego pracownika przewoźnika lub tylko na polecenie innych uprawnionych osób – np. policji, służb ratowniczych itp.
 18. Nadzwyczajne postoje pociągów można zamówić tylko dla grup liczących 25 i więcej pasażerów, co najmniej 10 dni przed planowanym odjazdem, wysyłając e-mail na adres skupiny@regiojet.cz. Jeżeli względy operacyjne i techniczne nie uniemożliwiają nadzwyczajnego postoju i postój ten zostanie zatwierdzony przez Zarządcę infrastruktury, zamawiający jest zobowiązany do uiszczenia opłaty z góry zgodnie z obowiązującą Taryfą spółki Regiojet.
 19. Podczas zajmowania miejsc pasażer jest zobowiązany do respektowania poleceń upoważnionego personelu przewoźnika.
 20. Jeden pasażer ma prawo fizycznie zajmować więcej niż jedno miejsce, pod warunkiem, że za każde z nich zapłaci cenę biletu w taryfie Dorosły.
 21. Pasażer traci prawo do zarezerwowanego miejsca, jeżeli nie zajmie go w ciągu 15 minut po odjeździe pociągu ze stacji wskazanej w dokumencie na przejazd lub innym dokumencie wydanym przez przewoźnika, zgodnie z rozkładem jazdy, ewentualnie powiększonym o bieżące opóźnienie. Przepis ten nie dotyczy pasażerów na podstawie art. IV pkt 20 niniejszych UWP.
 22. Wszystkie połączenia przewoźnika na komercyjnych liniach RJ są obsługiwane w kategorii RJ i mają obowiązkowe miejscówki. Pasażer nieposiadający dokumentu na przejazd jest zobowiązany nabyć bilet u osoby upoważnionej przez przewoźnika przy wsiadaniu do pociągu w przypadku wolnego miejsca. Pasażer jest zobowiązany do zaakceptowania przydzielonego mu miejsca. Pasażer posiadający dokument na przejazd bez rezerwacji zobowiązany jest do wcześniejszego zakupu miejscówki online na www.regiojet.cz lub w przypadku wolnego miejsca w danym pociągu u osoby upoważnionej przez przewoźnika. W przypadku braku wolnych miejsc na połączeniu na całą podróż, pasażerowi zostanie przydzielone miejsce stojące przez upoważnioną osobę przewoźnika, które pasażer jest zobowiązany zaakceptować.

- 22.1. W przypadku w pełni zajętego pociągu **kategorii RJ** tylko kierownik pociągu (teamleader) ma prawo podjąć decyzję o zezwoleniu na przejazd bez miejsca siedzącego, czyli na stojąco. Pasażerowi zostanie przydzielone miejsce stojące, które pasażer jest zobligowany zaakceptować. Pasażer, któremu przyznano przewóz na stojąco, może być przewożony wyłącznie w wagonach w klasach taryfowych Low cost (2 klasa) i Standard (2 klasa). Przewoźnik ma prawo ustalić cenę zakupu biletu w pociągu zgodnie ze swoimi wewnętrznymi przepisami. Nie dotyczy pasażerów z legitymacją osoby niepełnosprawnej (ZTP), z ciężką niepełnosprawnością (ZTP/P).
- 22.2. Jeżeli pasażer bez ważnego dokumentu na przejazd chce wsiąść do pociągu kategorii RJ, przed wejściem do pociągu musi skontaktować się z upoważnionym pracownikiem przewoźnika i zapytać o możliwość przejazdu na danym połączeniu. W takim przypadku pasażer uiszcza opłatę za przejazd z dopłatą manipulacyjną upoważnionemu pracownikowi przewoźnika niezwłocznie po wejściu do pociągu.
23. W przypadku przerwania podróży przez pasażera bilet staje się nieważny. Nie dotyczy to pasażerów posiadających bilet Eurail, Interrail lub Klimaticket.
24. Pasażerowie mogą korzystać z RegioJet Lounge tylko z ważnym biletem lub miejscówką najwcześniej 60 minut przed planowanym odjazdem pociągu. Pasażerowie z dokumentami na przejazd, Eurail, Interrail lub Klimaticket nie mają takiej możliwości, chyba że wykupili bilet z miejscem RJ. Pasażer przyjmuje do wiadomości, że nie ma możliwości anulowania biletu po wejściu do RegioJet Lounge.
25. Pasażer przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że wszystkie rozmowy telefoniczne pomiędzy pasażerem a spółką RegioJet są monitorowane.

Artykuł V: Wyłączenia z przewozu

1. Pasażer może zostać wykluczony z przewozu (nawet na stacji, na której pociąg nie zatrzymuje się regularnie), jeśli mimo ostrzeżenia:
 - 1.1. narusza przepisy zawarte w art. IV, pkt 15; w art. IX, pkt 6;
 - 1.2. zachowuje się hałaśliwie, odtwarza głośną muzykę, używa głośnego sprzętu audiowizualnego lub drażni innych pasażerów innym niewłaściwym zachowaniem, zapachem itp.;
 - 1.3. wsiada do pociągu najwyraźniej pod wpływem alkoholu lub innych substancji odurzających;
 - 1.4. zagraża lub może zagrażać bezpieczeństwu i ciągłości przewozu lub porządkowi publicznemu, albo wzbudza publiczne oburzenie i niesmak wśród innych pasażerów;
 - 1.5. zachowuje się niestosownie lub agresywnie wobec personelu RJ lub innych pasażerów;
 - 1.6. zagraża bezpieczeństwu własnemu, personelowi RJ lub innym pasażerom;
 - 1.7. nie stosuje się do niniejszych UWP, instrukcji i poleceń upoważnionego personelu przewoźnika.
2. Pasażerowi, który został wykluczony z przewozu, nie przysługuje zwrot należności za przejazd.

3. Jeżeli pasażer odmówi wyłączenia go z przewozu lub odmówi przedstawienia dowodu potwierdzającego jego dane osobowe, o pomoc zostanie poproszona policja i/lub Straż Ochrony Kolei (w Polsce), ponieważ zachowanie pasażera wyczerpuje znamiona wykroczenia zgodnie z przepisami obowiązującymi w poszczególnych krajach. W przypadku Republiki Czeskiej jest to postanowienie § 50 ust. 1 lit. c), e) lub f) ustawy nr 266 Dz.U. z 1994 r. o kolei, z późn. zm. Jeżeli czyn pasażera wyczerpie znamiona wykroczenia, Policja Republiki Czeskiej może nałożyć mandat w wysokości do: 10 000 CZK za wykroczenie zgodnie z lit. e), 1 000 000 CZK za wykroczenie zgodnie z lit. c) i 10 000 000 CZK za wykroczenie zgodnie z lit. f).
4. W przypadku ponownego wejścia do pojazdu spółki RegioJet pasażera, który został wykluczony z przewozu, uważa się go za pasażera bez ważnego dokumentu na przejazd, nawet jeśli posiada on dokument potwierdzający wykonanie umowy przewozowej w danym pociągu. Jednakże to wykonanie umowy przewozowej zostało zakończone w momencie wykluczenia pasażera z przewozu.
5. Jeśli pasażer został wykluczony z przewozu, a spółka RegioJet poniosła jakąkolwiek szkodę (szkodę majątkową, finansową – nieuprawniony postój na stacji, opóźnienie...), spółka będzie egzekwować tę szkodę od pasażera.
6. Przewoźnik jest również uprawniony do przerwania przewozu pasażera i przekazania go służbom medycznym w celu leczenia (nawet bez jego zgody), jeżeli ze względu na jego stan dalsza podróż zagrażałaby jego własnemu zdrowiu, zdrowiu pracowników lub innych pasażerów. W takim przypadku pasażerowi przysługuje zwrot części opłaty za przejazd za część nieprzejechaną lub pełny zwrot zapłaconej opłaty za przejazd w przypadku nieprzejechania ze stacji początkowej. Nie dotyczy to pasażerów posiadających bilet okresowy oraz pasażerów posiadających bilety Eurail, Interrail i Klimaticket.

Artykuł VI: Dokument na przejazd i jego dane

1. Postanowienia ogólne

1.1. W celu sprawdzenia prawidłowości zawarcia umowy przewozowej pasażer okazuje ważny dokument na przejazd (zwany dalej biletem), dowód uiszczenia opłaty za przejazd oraz ewentualny dokument uprawniający do ulgi.

1.2. Ważny dokument na przejazd oznacza:

1.2.1. bilet RJ na określony termin;

1.2.2. bilet w koncie RegioJet Pay;

1.2.3. bilet elektroniczny;

1.2.4. otwarty bilet.

1.3. Dowód uiszczenia opłaty za przejazd przedstawia pasażer w pociągach kategorii R. Dowód uiszczenia opłaty za przejazd oznacza:

1.3.1. bilet na przewóz psa;

- 1.3.2. bilet na przewóz roweru;
- 1.3.3. miejscówkę.
- 1.4. Kontrola dokumentów na przejazd i kodów rezerwacyjnych w pojazdach przewoźnika dokonywana jest przez upoważnionych pracowników przewoźnika. Osoby te są upoważnione do sprawdzenia, czy pasażer spełnia wymagania UWP. Pasażer zobowiązany jest do przekazania biletów i dowodów uiszczenia opłaty za przejazd upoważnionemu pracownikowi RJ do kontroli, umożliwienia sprawdzenia czytelnie okazanego biletu i dowodu uiszczenia opłaty za przejazd na własnym elektronicznym urządzeniu przenośnym lub podania kodu rezerwacji biletu bezpośrednio po każdorazowym zgłoszeniu zapotrzebowania po wejściu do pociągu lub w każdym czasie wykonywania umowy przewozowej, nawet wielokrotnie.
- 1.5. Pasażer zobowiązany jest do zapłaty ceny za przewóz (zwanej dalej „opłatą przewozową”) zgodnie z taryfą obowiązującą w dniu przewozu i dla danego połączenia. Opłata przewozowa obejmuje tylko sam przewóz – chyba że przewoźnik określi inaczej. Wszelkie usługi dodatkowe, które pasażer otrzymuje bezpłatnie w trakcie podróży (gazety, czasopisma, obsługa stewarda, gorące napoje, połączenie WiFi itp.) są świadczone przez przewoźnika na rzecz pasażera jako usługa dodatkowa do biletu bez możliwości rekompensaty dla pasażera w przypadku ich niewykonania.
- 1.6. Do jakiegokolwiek zmian w zakresie biletu/rezerwacji wymagany jest dziewięcio-/dziesięciocyfrowy kod biletu/ konta / biletu RegioJet Pay lub kod QR.
- 1.7. We wszystkich połączeniach przewoźnika w pociągach **kategorii RJ** obowiązują miejscówki, patrz artykuł IV.
- 1.7.1. Bilet w pociągu RJ z rezerwacją obejmuje bezpłatną rezerwację miejsca siedzącego. Pasażerowie z biletem w taryfie OneTicket w pociągach RJ muszą okazać zarówno ważny bilet, jak i ważną miejscówkę. Jeżeli pasażer nie posiada miejscówki, jest zobowiązany do jej zakupu.
- 1.7.2. Pasażerowie z biletem Klimaticket mogą podróżować bez biletu z miejscówką tylko po uzyskaniu zgody upoważnionego pracownika RJ. Pasażerowie ci nie są jednak uprawnieni do obsługi ani do gwarantowanych miejsc siedzących. Są oni zobowiązani do respektowania poleceń pracownika RJ.
- 1.8. Jeżeli pasażer wsiada do pociągu i nie ma przy sobie biletu ani wystarczającej ilości gotówki lub nie może zapłacić za bilet bezgotówkowo na połączeniach, na których akceptowane są płatności kartą płatniczą, otrzyma od personelu pokładowego rachunek do następnej stacji i zostanie wykluczony z przewozu na najbliższej stacji. Rachunek odpowiada wartości niezapłaconej opłaty za przejazd plus dopłata manipulacyjna według obowiązującej taryfy za wystawienie biletu w pociągu na stacji z kasą oraz dopłatą administracyjną w wysokości 500 CZK. Dopłata administracyjna zostanie potrącona, jeśli pasażer dokona płatności na miejscu lub w dowolnym punkcie sprzedaży RJ lub STUDENT AGENCY w ciągu pięciu dni od daty podróży. Jeśli opłata za rachunek nie zostanie uiszczona w ciągu pięciu dni, podjęte zostaną działania prawne w celu wyegzekwowania należności podanej na rachunku.

- 1.9. Bilet, dowód wpłaty (np. ręcznie wypisany bilet) lub dokument uprawniający do ulgi jest nieważny, jeżeli:
- 1.9.1. pasażer nie spełnił warunków określonych do ich wykorzystania lub przedstawienia do kontroli;
 - 1.9.2. brakuje wymaganych danych lub części dokumentu, nie odpowiadają one rzeczywistości lub zostały w niewłaściwy sposób zmienione lub zmodyfikowane;
 - 1.9.3. dokument jest uszkodzony w taki sposób, że odpowiednie dane niezbędne do weryfikacji jego ważności i prawdziwości użycia są nieczytelne;
 - 1.9.4. skorzystano już z prawa wynikającego z nich w umowie przewozowej;
 - 1.9.5. upłynął termin ważności dokumentu;
 - 1.9.6. dokument został przedstawiony do kontroli przed rozpoczęciem jego ważności;
 - 1.9.7. nie jest to oryginał w przypadku biletu RJ na określone połączenie;
 - 1.9.8. w przypadku biletu RJ innego niż na określone połączenie został on okazany wielokrotnie przez dwóch lub więcej pasażerów; bilet okazany przez pierwszego pasażera jest uznawany za ważny.
- 1.10. Nieważne dokumenty nie będą akceptowane przez upoważnionego pracownika RJ, a pasażer zapłaci (dopłaci) opłatę za przejazd według taryfy, na którą udowodni uprawnienia, oraz dopłatę zgodnie z UWP. Jeśli pasażer nie poda kodu opłaty za przejazd / kodu konta / kodu RegioJet Pay, na którym jest wpisany ważny bilet, zobowiązany jest do zakupu nowego biletu. Kwota zapłacona za nowy bilet nie podlega zwrotowi.
- 1.11. Zgubione, skradzione, uszkodzone, nieczytelne, zabrudzone lub bezprawnie zmienione lub zmodyfikowane dokumenty na przejazd, dowody zapłaty za przejazd, dokumenty uprawniające do ulgi nie podlegają wymianie ani zwrotowi przez przewoźnika.
- 1.12. Rabaty specjalne i rabaty promocyjne zawsze podlegają warunkom opublikowanym dla danego typu rabatu lub promocji.
- 1.13. W przypadku podania nieprawdziwych lub nieistniejących informacji w procesie rezerwacji online przewoźnik ma prawo do anulowania rezerwacji przed upływem terminu jej ważności bez zwrotu kosztów.
- 1.14. Czas technologiczny systemu rezerwacyjnego RegioJet jest czasem decydującym o określeniu limitów czasu anulowania dla wszystkich rodzajów biletów.
- 1.15. Warunki konkretnego biletu są wskazane na bilecie i są dla niego wiążące.
- 1.16. Bilet zarezerwowany i opłacony online u partnera umownego poza systemem rezerwacji przewoźnika można anulować tylko u tego partnera umownego. Wszystkie transakcje dotyczące biletów zarezerwowanych i opłaconych poza systemem rezerwacji przewoźnika muszą być obsługiwane wyłącznie przez partnera umowy.

2. Rodzaje biletów; przewoźnik sprzedaje i akceptuje poniższe rodzaje biletów.

2.1. Bilet na określoną datę z rezerwacją

2.1.1. To bilet wydawany w punkcie sprzedaży na określoną datę, połączenie i trasę.

2.1.2. Bilet na określoną datę można anulować osobiście w każdym punkcie sprzedaży lub online na stronie www.regiojet.cz.

2.1.3. Zmiana/anulowanie biletu może nastąpić zgodnie z warunkami anulowania i zmiany rezerwacji wskazanymi na bilecie.

2.2. Bilet RegioJet Pay, w tym bilety na taryfy specjalne

2.2.1. To bilet imienny, wykorzystywany przy powtarzających się przejazdach.

2.2.2. Aby otrzymać bilet RegioJet Pay, wymagana jest wcześniejsza rejestracja na stronie www.regiojet.cz. Bilet RegioJet Pay można odebrać w wyznaczonych punktach sprzedaży po okazaniu dowodu tożsamości. Zmiana imienia, nazwiska i adresu e-mail możliwa jest wyłącznie w punktach sprzedaży po okazaniu dowodu tożsamości i potwierdzenia uprawnienia do zmiany.

2.2.3. Bilet RegioJet Pay jest zbywalny, liczba rezerwacji jest ograniczona jedynie kwotą dostępnych na koncie środków, bilety można rezerwować w dowolnej taryfie/klasie za pośrednictwem strony internetowej.

2.2.4. Rezerwacji na bilet RegioJet Pay można dokonać do 5 minut przed odjazdem połączenia z danego przystanku wg rozkładu jazdy. Zmiana/anulowanie biletu może nastąpić zgodnie z warunkami anulowania i zmiany rezerwacji wskazanymi na bilecie. Nie ma możliwości dokonywania rezerwacji na bilet RegioJet Pay ani ich odwoływania za pośrednictwem punktów sprzedaży lub telefonicznie czy mailowo.

2.2.5. Wpłaty na bilet RegioJet Pay można dokonać gotówką w każdym punkcie sprzedaży RegioJet / STUDENT AGENCY lub poprzez płatność kartą kredytową lub innymi aktualnie dostępnymi metodami płatności online, przelewem na konto w serwisie www.regiojet.cz. Minimalna kwota wpłaty w punktach sprzedaży wynosi 300 CZK / 10 EUR. Maksymalna kwota wpłaty w punkcie sprzedaży wynosi 5000 CZK / 200 EUR. Kwoty spoza tego zakresu można wpłacać online (płatność online kartą kredytową lub innymi aktualnie dostępnymi metodami płatności online) na stronie www.regiojet.cz.

2.2.6. Z biletu RegioJet Pay w każdej placówce RegioJet / STUDENT AGENCY można dokonać wypłaty tylko pełnej kwoty po okazaniu dowodu tożsamości. Jeśli płatność została dokonana online kartą kredytową, zwrot środków może nastąpić tylko na konto, z którego dokonano transakcji. W takim przypadku prosimy o kontakt mailowy: info@regiojet.cz. Wypłata pełnej kwoty jest możliwa nawet, jeśli klient nie chce zrezygnować z biletu RegioJet Pay.

2.2.7. Utrata biletu RegioJet Pay: bilet RegioJet Pay można zablokować telefonicznie pod numerem +420 222 222 221 lub osobiście w dowolnym punkcie sprzedaży RegioJet / STUDENT AGENCY po zidentyfikowaniu właściciela. Po potwierdzeniu tożsamości w punkcie sprzedaży bilet RegioJet Pay może zostać ponownie wydany z nowym kodem.

2.2.8. Anulowanie (odstąpienie od) konta / biletu RegioJet Pay przez jego właściciela jest możliwe w formie pisemnej na adres siedziby spółki lub drogą elektroniczną pod adresem info@regiojet.cz. Konta / bilety RegioJet Pay które nie zawierają niewykorzystanych rezerwacji i środków, mogą zostać anulowane. Środki mogą zostać wypłacone zgodnie z art. IV pkt 12.

2.3. Bilet elektroniczny

2.3.1. To bilet zakupiony online na www.regiojet.cz lub przez aplikację mobilną.

2.3.2. Bilet wystawiany jest na konkretną trasę, datę i godzinę. Zmiana/anulowanie biletu może nastąpić online, w aplikacji mobilnej lub w miejscach sprzedaży zgodnie z warunkami anulowania i zmiany rezerwacji wskazanymi na bilecie.

2.4. Bilet otwarty (zwany dalej BO) – ważny tylko na połączenia kategorii RJ

2.4.1. To bilet kupowany bez rezerwacji o określonej wartości.

2.4.2. Bilet musi być zarezerwowany na konkretną datę, godzinę i połączenie przed podróżą. Rezerwacji można dokonać, jeżeli bilet ma wartość równą lub wyższą od taryfy na dane połączenie.

2.4.2.1. Jeśli kwota środków na BO jest niższa niż cena rezerwacji, pasażer może wpłacić gotówkę na BO (punkty sprzedaży, www.regiojet.cz) i zarezerwować bilet na konkretną datę, godzinę i połączenie.

2.4.3. Rezerwacji BO można dokonać co najmniej 5 minut przed odjazdem połączenia z danego przystanku wg rozkładu jazdy. Zwroty (anulowanie) biletów, zmiany w rezerwacji lub anulowanie na BO można dokonać bezpłatnie online www.regiojet.cz zgodnie z obowiązującymi warunkami anulowania co najmniej 15 minut przed odjazdem połączenia z danego przystanku zgodnie z rozkładem jazdy. Anulowanie (zwrot biletu) z niezarezerwowanego BO jest możliwe w punktach sprzedaży przewoźnika w każdym momencie bez opłat.

3. Dokument uprawniający do ulgi na bilet

3.1. Dokument uprawniający do ulgi to dokument uprawniający do zakupu odpowiedniego rodzaju biletu.

3.2. Pasażer zobowiązany jest do okazania dokumentu uprawniającego do ulgi do kontroli upoważnionemu pracownikowi RJ:

3.2.1. wraz z biletem bezpośrednio po każdym wezwaniu po wejściu do pociągu lub w czasie wykonywania umowy przewozowej, nawet wielokrotnie;

3.2.2. kierownikowi pociągu (teamleaderowi) przy zakupie biletu w pociągu, chyba że jest to przedsprzedaż;

3.2.3. na prośbę upoważnionego pracownika RJ w kasie oddziału przy zakupie biletu.

- 3.3. W przypadku braku wykazania uprawnień do ulgi podczas kontroli dokumentów na przejazd w pociągu, pasażer zobowiązany jest do zapłaty różnicy w cenie za przejazd pociągiem.
- 3.4. W przypadku konieczności dołączenia do dokumentu uprawniającego do ulgi fotografii, fotografia musi przedstawiać aktualny wizerunek posiadacza karty.
- 3.5. Wszyscy pasażerowie ubiegający się o którąkolwiek ze zniżek oferowanych na danej linii są zobowiązani do udowodnienia swojego uprawnienia do żądanej zniżki:
- 3.5.1. pasażerowie w wieku od 6 do 15 lat nie potwierdzają swoich uprawnień do taryfy ulgowej (specjalnej);
- 3.5.2. pasażerowie w wieku 15–17 lat: dowolnym ważnym dokumentem tożsamości, na którym widnieje ich imię i nazwisko, data urodzenia i zdjęcie;
- 3.5.3. studenci: ważną międzynarodową legitymacją studencką ISIC (w formie karty plastikowej lub w formie elektronicznej – na urządzeniu mobilnym), ISIC z funkcją karty płatniczej lub ważną legitymacją studencką wydaną przez jednego z przewoźników w Republice Czeskiej.
- 3.5.3.1. Ważność „DO” jest zaznaczona na legitymacji studenckiej ISIC lub legitymacja jest ważna, jeśli jest przedłużona „stemplem rewalidacyjnym” (w formie holograficznej naklejki), która zawsze wskazuje, do kiedy legitymacja jest ważna. Wymagania dotyczące Karty Studenta i Karty ISIC reguluje Instrukcja Metodyczna dotycząca udzielania ulgowych przejazdów dla dzieci, młodzieży, studentów i seniorów.
- 3.5.4. seniorzy: dowodem tożsamości, paszportem lub prawem jazdy opatrzonym zdjęciem i datą urodzenia;
- 3.5.5. osoby niepełnosprawne fizycznie: ważną legitymacją ZTP lub ZTP/P wydaną w Republice Czeskiej (również w formie Skarty); przewodnik ZTP/P okazuje legitymację osoby, z którą podróżuje i ma prawo do bezpłatnego przewozu na odcinku krajowym na terenie Republiki Czeskiej w formie biletu zbiorowego z taryfą ZTP/P;
- 3.5.6. pasażerowie z niepełnosprawnością 3. stopnia: za okazaniem „Zaświadczenia o zniżce dla osób z niepełnosprawnością 3. stopnia” wydanego przez Czeską Instytucję Zabezpieczenia Społecznego oraz dowodu tożsamości;
- 3.5.7. pasażerowie przewożeni bezpłatnie: na podstawie ważnego odpowiedniego dokumentu tożsamości ze zdjęciem, nazwiskiem i datą urodzenia, uprawniającego do bezpłatnego przewozu.

4. Miejscówki

- 4.1. Miejscówka jest dowodem zapłaty za rezerwację miejsca w konkretnym połączeniu, wagonie i dniu.
- 4.2. Miejscówka jest ważna tylko w połączeniu z ważnym dokumentem na przejazd, na miejsce, pociąg i do tej stacji, które są wskazane na bilecie.

- 4.3. Pasażerowi przysługuje jedna miejscówka na każde połączenie, chyba że miejscówki zostaną wyprzedane.
- 4.4. Ceny miejscówek określone są w Taryfie RegioJet.
5. Dopłatę manipulacyjną w pociągach kategorii R pobiera się zgodnie z Taryfą RegioJet po wejściu do pociągu na stacji z kasą, o ile pasażer sam zgłosi się po zapłatę do upoważnionego pracownika RJ nie później niż w chwili, gdy zostanie poproszony o okazanie dokumentów na przejazd.
- 5.1. Bez dopłaty manipulacyjnej bilet lub bilet dodatkowy można nabyć w pociągu u upoważnionego pracownika RJ, pod warunkiem, że pasażer sam zgłosi się po zapłatę do upoważnionego pracownika RJ nie później niż w chwili, gdy zostanie poproszony o okazanie dokumentów na przejazd:
- 5.1.1. po wejściu do pociągu na stacji bez kasy (tj. na stacji, na której nie ma kasy biletowej RJ lub jest nieczynna w czasie danego połączenia);
- 5.1.2. po wejściu do pociągu na stacji bez kasy przy uiszczaniu dopłaty do klasy taryfowej Business (1. klasa);
- 5.1.3. po wejściu do pociągu na stacji z kasą, gdy dopłata jest uiszczana dodatkowo za przejazd poza pierwotną stację docelową;
- 5.1.4. po wejściu do pociągu na stacji z kasą przy wydawaniu biletu dla posiadaczy kart ZTP i ZTP/P;
- 5.1.5. przy pierwszej odprawie po przesiadce z pociągu regularnego wszystkich przewoźników kolejowych za okazaniem ważnego dokumentu na przejazd odpowiedniego przewoźnika łączącego pociąg.

Artykuł VII: Przewóz dzieci i osób o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Dzieci do lat 6 (tj. do dnia poprzedzającego 6. urodziny) mogą być przewożone tylko pod opieką osoby starszej niż 10 lat i tylko w krajowych przewozach kolejowych; osoba ta jest w szczególności odpowiedzialna za uniemożliwienie przemieszczania się dziecka; w pociągach poza przedziałem bez jej opieki oraz na peronie za uniemożliwienie przemieszczania się dzieci po torach i w pobliżu nadjeżdżającego pociągu.
2. Pasażerowie ci są przewożeni w pierwszej kolejności na miejscach w pojazdach zarezerwowanych i oznaczonych przez przewoźnika do przewozu pasażerów z dziećmi do lat 10.
3. Nie jest konieczna wcześniejsza rezerwacja przewozu osób o ograniczonej sprawności ruchowej, które nie wymagają pomocy ze strony personelu przewoźnika przy wsiadaniu, wysiadaniu i przesiadaniu się.
4. Pasażerowie na wózkach inwalidzkich muszą wcześniej zgłosić zapotrzebowanie na transport: w punkcie sprzedaży RegioJet / STUDENT AGENCY lub telefonicznie pod numerem +420 222 222 221 lub za pomocą formularza zamówienia w systemie sprzedaży przewoźnika, z limitem minimalnie 24 godziny przed godziną odjazdu.

Lista stacji, w których możliwe jest użycie rampy, a zarazem wsiadanie i wysiadanie pasażerów na wózkach inwalidzkich, znajduje się na stronie <https://regiojet.cz/sluzby/imobilni-cestujici>.

- 4.1. W przypadku stacji z zamówieniem rampy mobilnej RegioJet (zamówienie nie później niż 24 godziny przed odjazdem pociągu) pasażer zgłasza się do obsługi pokładowej wagonu, na który posiada bilet po przyjeździe pociągu. Personel pokładowy jest z wyprzedzeniem informowany o przewozie i zapewnia pomoc podczas wsiadania i wysiadania pasażerów.
- 4.2. W przypadku stacji, na których RegioJet korzysta z platformy zewnętrznej (zamawianie transportu nie później niż 48 godzin przed odjazdem pociągu), klient musi stawić się na stanowisku ČD lub w Centrum Informacyjnym ČD na stacji wsiadania nie później niż 15 minut przed odjazdem pociągu.
- 4.3. Transport osób o ograniczonej mobilności z lub do stacji niewymienionych na stronie <https://regiojet.cz/sluzby/imobilni-cestujici> nie może być zorganizowany ze względów infrastrukturalnych.
5. Wymiary wózka inwalidzkiego muszą być zgodne z maksymalnymi wartościami określonymi w obowiązującym rozporządzeniu Unii Europejskiej TSI PRM, załącznik M. W pociągach kategorii RJ możliwe jest podróżowanie wyłącznie z wózkiem inwalidzkim wyposażonym w działający hamulec ręczny, który pozwala na bezpieczne zabezpieczenie go podczas transportu. Całkowita waga wózka inwalidzkiego wraz z pasażerem nie może przekroczyć 300 kg, a szerokość – 60 cm.

Artykuł VIII: Przewóz bagażu, wózków dziecięcych, rowerów i zwierząt

1. Bagaż

- 1.1. Pasażer posiadający ważny bilet może zabrać do przewozu bagaż, który ze względu na swoje wymiary, długość lub masę może być szybko i łatwo załadowany i umieszczony w pojeździe lub w luku bagażowym, pod warunkiem, że nie zagraża on bezpieczeństwu przewozu, nie jest uciążliwy dla innych pasażerów i nie jest przedmiotem wyłączonym z przewozu.
- 1.2. Bagaż, który nie może być umieszczony poniżej i powyżej miejsca pasażera, może być schowany w wagonie w taki sposób, aby nie przeszkadzał innym pasażerom zgodnie z poleceniem załogi – aby jednocześnie nie blokował przejścia lub dróg ewakuacyjnych oraz w żaden sposób nie utrudniał pracy pracownikom przewoźnika lub innym upoważnionym osobom. Jeśli bagaż nie może być w ten sposób schowany, przewoźnik może odmówić jego przewozu.
- 1.3. Pasażerowie nie mogą przewozić bagażu zawierającego towary niebezpieczne oraz przedmioty, które ze względu na swoje właściwości mogą zagrażać bezpieczeństwu ruchu kolejowego, powodować szkody w przewozie, szkody dla życia i zdrowia osób oraz ich mienia. Są to w szczególności rzeczy mogące wywołać zakażenie, załadowana broń, rzeczy wybuchowe, trujące, radioaktywne, lotne, żrące lub budzące wstręt.
- 1.4. Pasażer jest zobowiązany do nadzoru nad bagażem w czasie całego przewozu, do zapewnienia bezpiecznego obchodzenia się z bagażem oraz ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe w związku z przewozem bagażu. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu.

- 1.5. Pasażer posiadający ważny bilet może zabrać ze sobą na nadzwyczajną linię międzynarodową Praga-Rijeka/Split 1 bagaż podręczny i maksymalnie jedną sztukę bagażu, która spełnia warunki określone w art. VIII pkt 1.1.–1.3.
 - 1.6. Przewóz bagażu może być ograniczony ze względów technologicznych i jest możliwy tylko do wyczerpania wolnej pojemności miejsc w pociągu/wagonach przeznaczonych do jego przewozu.
 - 1.7. Nie zawiera się umowy przewozowej na przewóz bagażu.
2. Wózki dziecięce
- 2.1. Wózki dziecięce są przewożone bezpłatnie w pociągach kategorii RJ, złożone nad lub pod siedzeniem pasażera. Jeśli nie ma możliwości takiego ustawienia wózka, umieszcza się go złożonego na trzonie wagonu zgodnie ze wskazówkami załogi. Maksymalne wymiary złożonego wózka to 60 (szer.) × 45 (wys.) × 120 (dł.) cm. Jeżeli wagon jest zajęty, przewoźnik może odmówić przewozu wózka, a pasażer ma prawo do zwrotu 100% ceny biletu. Pasażer jest odpowiedzialny za nadzór nad wózkiem w czasie całego przewozu, zapewnienie jego bezpiecznej obsługi oraz za wszelkie szkody powstałe w związku z przewozem wózka. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie wózka.
3. Rowery/hulajnogi/narty/snowboardy
- 3.1. W pociągach kategorii RJ możliwe jest przewożenie roweru z obowiązkową rezerwacją miejsca na rower, większych hulajnóg, nart jako bagażu tylko w pociągach oznaczonych symbolem roweru w nagłówku pociągu w obowiązującym rozkładzie jazdy. Wyjątkiem są rowery, które służą jako pomoc kompensacyjna dla wybranych grup pasażerów. Jeżeli z przyczyn eksploatacyjnych wagon przeznaczony do przewozu rowerów zostanie zastąpiony innym wagonem, to należycie zamówione do przewozu rowery będą przewożone na ścianie czołowej wagonu zgodnie ze wskazówkami załogi. Pasażer jest zobowiązany do nadzoru nad rowerem/nartami w trakcie całego transportu, w celu zapewnienia bezpiecznej obsługi i odpowiada za wszelkie szkody powstałe w wyniku transportu roweru/nart. Ze względów bezpieczeństwa będziemy przewozić w pociągach rowery elektryczne i hulajnogi elektryczne tylko wtedy, gdy bateria zostanie wyjęta. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie tych urządzeń. Ze względów operacyjnych przewoźnik nie gwarantuje połączenia pociągów umożliwiających przewóz rowerów, większych hulajnóg i nart jako bagażu.
 - 3.1.1. W pociągach na nadzwyczajnej linii międzynarodowej Praga-Rijeka/Split możliwy jest przewóz roweru z obowiązkową rezerwacją miejsca na rower i po uiszczeniu ceny za przewóz roweru według cennika określonego w Taryfie RegioJet. Pasażer jest zobowiązany do nadzorowania roweru podczas całego transportu, zapewnienia bezpiecznej obsługi i odpowiada za wszelkie szkody powstałe w wyniku transportu roweru. Rowery elektryczne i skutery elektryczne przewieziemy w pociągach tylko wtedy, gdy bateria zostanie wyjęta. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie roweru.

4. Zwierzęta

- 4.1. Pasażerowie mogą zabierać do pociągu małe zwierzęta, pod warunkiem, że nie zabraniają tego przepisy szczególne, że ich przewóz nie jest uciążliwy dla innych pasażerów, że zwierzęta nie są narażone na niekorzystne warunki podczas podróży oraz że na czas podróży są zamknięte w zamykanym transporterze ze szczelnym dnem wielkości bagażu towarzyszącego. Wymiary transportera nie powinny przekraczać 40 × 50 × 50 cm. Zwierzę może być przewożone wyłącznie z osobą towarzyszącą i pod jej nadzorem oraz jest przewożone bezpłatnie.
- 4.2. Przewóz zwierząt jest zabroniony w wagonach sypialnych i kuszetkach, z wyjątkiem psów przewodników i psów pomocniczych.
- 4.3. Psy przewodnicy i psy pomocnicze (odpowiednio oznakowane i z licencją), towarzyszące osobie posiadającej legitymację ZTP lub ZTP/P wydaną w Republice Czeskiej lub treserowi, mogą być przewożone we wszystkich pociągach kategorii RJ i R. Psy te są przewożone bezpłatnie.
- 4.4. W nadzwyczajnych pociągach międzynarodowych Praga-Przemyśl, Praga-Rijeka obowiązuje zakaz przewozu zwierząt, z wyjątkiem psów przewodników i psów asystujących.

Artykuł IX: Wagony sypialne i z miejscami do leżenia

1. Wagon sypialny lub z miejscami do leżenia jest oznaczony w systemie sprzedaży symbolem wagonu sypialnego. Bilet sypialny lub z miejscem do leżenia można zarezerwować lub kupić w taki sam sposób, jak każdy inny bilet.
2. Sprzedaż biletów sypialnych i z miejscami do leżenia jest zazwyczaj zamykana przed odjazdem pociągu. Bilet taki można zawsze anulować na podstawie informacji podanej przy zakupie biletu, znajdujące się także na bilecie.
3. Przedziały sypialne i z miejscami do leżenia są wspólne dla mężczyzn i kobiet. Ze względu na warunki operacyjne w systemie rezerwacyjnym może być w sprzedaży przedział damski. Przedział dla kobiet jest oznaczony piktogramem w systemie rezerwacyjnym. Przedział zarezerwowany jest wyłącznie dla kobiet lub kobiet podróżujących z dzieckiem do lat 12. Jeśli bilet na ten wagon zakupi mężczyzna, zostaje przeniesiony na inne wolne miejsce w wagonie. W przypadku braku wolnego miejsca mężczyzna ma prawo do zwrotu opłaty za przejazd.
4. Pasażerowie, którzy chcą korzystać z całego przedziału w wagonie sypialnym, muszą zająć wszystkie miejsca lub zapłacić za dodatkowe miejsca.
5. Cisza nocna w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia zaczyna się zazwyczaj o godzinie 22:00, za zgodą innych pasażerów może nastąpić również o innej porze.
6. Pasażerowie zobowiązani są do przestrzegania okresów ciszy nocnej, które są określone odrębnie na każdej linii. Cisza nocna jest ogłaszana przez personel pokładowy przez radio pokładowe. W tym czasie ograniczony jest również serwis pokładowy i nie ma komunikatów informacyjnych przez radio pokładowe.

Artykuł X: Rekompensata za bilet

Rekompensaty za bilet dzielą się na dwie kategorie: rekompensata za opóźnienia spowodowane przez przewoźnika, artykuł X. oraz gwarancja przyjazdu bez opóźnienia, czyli rekompensata za opóźnienia niezawinione przez spółkę RegioJet a.s., artykuł XI.

Nie dotyczy to pasażerów z biletem Eurail, Interrail, Klimaticket oraz pasażerów z biletem okresowym na przejazd RJ.

1. W przypadku uzasadnionego oczekiwania, że opóźnienie w dotarciu do miejsca przeznaczenia zgodnie z umową przewozową będzie dłuższe niż 60 minut, pasażer ma wybór pomiędzy:
 - 1.1. zwrotem pełnej ceny biletu za przejazd na warunkach, na jakich został zakupiony, za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już odbytej podróży, jeżeli podróż nie jest już związana z pierwotnym planem podróży pasażera, wraz z podróżą powrotną do pierwszej stacji odjazdu w najwcześniejszym możliwym terminie;
 - 1.2. kontynuacją lub zmianą trasy do miejsca docelowego w najbliższym możliwym terminie w porównywalnych warunkach przewozu;
 - 1.3. kontynuacją lub zmianą trasy do stacji docelowej w późniejszym terminie, na życzenie pasażera, w porównywalnych warunkach przewozu.
2. Rekompensata za opóźnienia spowodowane przez przewoźnika RegioJet a.s.

W przypadku wystąpienia usterki technicznej w składzie pociągu RegioJet powodującej opóźnienie pociągu lub opóźnienie z przyczyn eksploatacyjnych leżących po stronie przewoźnika, pasażerowi przysługuje rekompensata zgodnie z linią kolejową:

Linia	Trasa	Opóźnienie w min.	rekompensata w % od zapłaconej ceny biletu
Linia B – kategoria RJ	Praga-Brno Praga-Hawierzów /Nawsie /Bratysława/ Wiedeń/Opawa/Bogumin	30–59	10%
		60–119	50%
		120 i więcej	100%
Linia C – Kategoria RJ (<i>Bilety krajowe w pociągach międzynarodowych</i>)	Praga-Koszyce Praga-Żylina Praga-Budapeszt	60–119	25%
		120–240	50%
		241 i więcej	100%

Linia D – Kategoria RJ (bilety międzynar odowe)	Praga-Koszyce/Bratysława/Wiedeń/Budapeszt	60–119	25%
		120 i więcej	50%

- 2.1. Pasażer nie ma prawa do rekompensaty, jeśli zażąda zwrotu opłaty za przejazd lub zostanie poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu.
3. Prawo do rekompensaty za opóźnienia niezawinione przez spółkę RegioJet a.s. jest uregulowane w artykule XI. Gwarancja terminowego przyjazdu. Do kategorii opóźnień niezawinionych przez spółkę należą poniższe sytuacje.
- 3.1. Opóźnienie nastąpiło w trakcie wykonywania przewozu, który nie jest objęty zawartą umową przewozu, lub zostało spowodowane przez samego pasażera lub przez inne okoliczności poza transportem kolejowym, których spółka RegioJet nie spowodowała lub nie mogła im zapobiec.
- 3.2. Opóźnienie zostało spowodowane przez stronę trzecią (np. samobójstwa, wypadki, strajki), siłę wyższą (np. niekorzystne warunki atmosferyczne, powodzie, pożary, wichury itp.) lub podczas wcześniej zapowiedzianych prac budowlanych na infrastrukturze kolejowej, z wyjątkiem opóźnień na liniach międzynarodowych oraz opóźnień spowodowanych kontrolą paszportową, zdrowotną lub inną.
4. Rekompensata za niedziałające ogrzewanie/klimatyzację
- 4.1. W przypadku niedziałającego ogrzewania/klimatyzacji pasażerowie mają prawo do rekompensaty w wysokości do 100% zapłaconej ceny biletu, jeśli nie mogą zostać przeniesieni do innego wagonu z działającym ogrzewaniem/klimatyzacją i są zmuszeni do podróży w wagonie z niedziałającym ogrzewaniem/klimatyzacją.
- 4.2. Na linii Praga-Przemyśl w zimie, w przypadku niedziałającego ogrzewania, należy się rekompensata w wysokości 25% zapłaconej ceny biletu.
5. Rekompensata za niedołączenie wagonu
- 5.1. Jeśli w pociągu nie ma wagonu, na który pasażer wykupił bilet lub rezerwację miejsca i nie ma możliwości umieszczenia pasażera w innym wagonie, pasażer taki zostanie przewieziony bezpłatnie (cena biletu zostanie zwrócona w całości) jako pasażer stojący w danym pociągu lub w następnym pociągu, do którego zostanie przeniesiona rezerwacja w przypadku zwolnienia się miejsca.

5.2. Rekompensata za zmianę klasy/taryfy

Kategoria połączenia	Klasa zmieniona	Przekazane w przypadku zmiany wagonu	rekompensata w % od zapłaconej ceny biletu
RJ	Business (1 klasa) Relax (2 klasa) Standard (2 klasa)	Relax (2 klasa)	50%
		Standard / Low cost (2 klasa)	100%
		Standard (2 klasa)	50%
		Low cost (2 klasa)	100%
		Low cost (2 klasa)	50%
Wagony sypialne i z miejscami do leżenia	Łóżko Łóżko lub miejsce do leżenia	Miejsce do leżenia	50%
		Miejsce do siedzenia	100%
		Miejsce do siedzenia	50%

5.3. Rekompensata za zastępczy transport autobusowy dla pasażerów posiadających bilet w klasie Business (1 klasa):

5.3.1. Prawo do rekompensaty powstaje, jeśli co najmniej 30% trasy wskazanej na bilecie klient pokona w zastępczej komunikacji autobusowej, w której nie mógł skorzystać z klasy Business.

5.3.2. Kwota tej rekompensaty będzie odpowiadać różnicy pomiędzy ceną w klasie taryfowej Business a ceną w klasie taryfowej 2 za odcinek, który został pokonany zastępczą komunikacją autobusową.

6. Pasażer w przewozie międzynarodowym ma takie same prawa jak pasażer w przewozie krajowym na podstawie ust. 1.

6.1. Minimalna rekompensata w przypadku opóźnienia wynosi:

6.1.1. 25% ceny biletu w przypadku opóźnienia od 60 do 119 minut;

6.1.2. 50% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 minut lub więcej.

6.2. Pasażer nie ma prawa do rekompensaty, jeśli zażąda zwrotu opłaty za przejazd lub zostanie poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu, lub jeśli opóźnienie pozostaje krótsze niż 60 minut z powodu kontynuacji innej usługi transportowej lub zmiany trasy.

7. Procedura rozpatrywania rekompensaty

7.1. Bilety RegioJet Pay i bilety otwarte: wartość rekompensaty jest automatycznie dopisywana do rachunku posiadacza biletu RegioJet Pay / biletu otwartego w ciągu 5 dni roboczych.

7.2. Bilety na określony termin: wartość rekompensaty jest automatycznie dopisywana do konta biletowego pasażera w ciągu 5 dni roboczych.

7.3. Pasażer może wykorzystać przyznaną rekompensatę w ciągu 6 miesięcy od daty przyznania i odebrać ją w gotówce lub wykorzystać ją na zakup nowego biletu w dowolnym oddziale RegioJet / STUDENT AGENCY.

8. Informacji o tym, czy opóźnienie powstało z winy przewoźnika, czy też nie, udziela zawsze obsługa pociągu – kierownik pociągu (teamleader) w danym połączeniu.

Tabela podziału rekompensat znajduje się na stronie regiojet.cz/garance. Pasażerowie posiadający bilety Eurail, Interrail, Klimaticket nie mogą ubiegać się o rekompensatę według tej tabeli.

Artykuł XI: Gwarancja terminowego przyjazdu

1. To dodatkowa usługa, która gwarantuje rekompensatę za opóźnienia w połączeniach kolejowych i autobusowych RegioJet a.s.

1.1. Pasażer nie ma prawa do rekompensaty, jeśli zażąda zwrotu opłaty za przejazd lub zostanie poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu, lub jeśli opóźnienie pozostaje krótsze niż 60 minut z powodu kontynuacji innej usługi transportowej lub zmiany trasy.

2. Czas przejazdu to czas podany w rozkładzie jazdy dla danego połączenia, którym podróżuje klient.

3. W przypadku kombinacji połączenia zawinionego i niezawinionego klient ma prawo do rekompensaty według tego, które opóźnienie było większe. Rekompensaty nie mogą być sumowane. Maksymalna kwota rekompensaty wynosi 100% ceny biletu.

4. Wysokość rekompensaty za niezawinione opóźnienia wynosi:

Linia	Trasa	Opóźnienie w min.	rekompensata w % od zapłaconej ceny biletu
Linia B – kategoria RJ	Praga-Brno	60–119	25%
	Praga-Hawierzów/ Nawsie/ Bratysława/ Wiedeń/ Opawa/Bogumin	120–180	50%
		181 i więcej	100%
Linia C – Kategoria RJ (Bilety krajowe w pociągach międzynarodowych)	Praga-Koszyce	60–119	25%
	Praga-Žylina	120–240	50%
	Praga-Budapeszt	241 i więcej	100%
Linia D – Kategoria RJ (bilety międzynarodowe)	Praga-Kosice/Bratysława/Wiedeń/Budapeszt	60–119	25%
		120 i więcej	50%

5. Gwarancja terminowego przyjazdu nie dotyczy połączeń obsługiwanych przez innego przewoźnika (SAD Humenné, MT lines, Ukrzaliznytsia UŽ itp.).
6. Informacji o tym, czy opóźnienie powstało z winy przewoźnika, czy też nie, udziela zawsze obsługa pociągu – kierownik pociągu (teamleader) w danym połączeniu.
7. Tabela podziału rekompensat znajduje się na stronie regiojet.cz/garance.
8. Gwarancja punktualnego przyjazdu nie dotyczy pasażerów posiadających bilety Interrail, Eurail, Klimaticket i bilet okresowy RJ; pasażerowie ci nie otrzymują rekompensaty.

Artykuł XII: Rzeczy zgubione i znalezione

1. Jeżeli pasażer zgubił lub porzucił rzecz w pociągu RJ, może zwrócić się o jej odnalezienie do kierownika pociągu (teamleadera), w którym nastąpiła strata lub do biura RJ na dworcu kolejowym lub skontaktować się z biurem rzeczy znalezionych: ztraty.vlaky@regiojet.cz, tel.: +420 222 222 221, które jest czynne non stop, gdzie prowadzony jest rejestr wszystkich znalezionych przedmiotów, ich odbiór przez pasażerów. Poszukiwania przedmiotu zostaną ogłoszone niezwłocznie.
2. W przypadku odnalezienia utraconej rzeczy zostanie ona przekazana pasażerowi po podaniu danych osobowych i opisu istotnych cech utraconej rzeczy lub jej zawartości lub zostanie przekazana osobie upoważnionej przez pasażera po podaniu upoważnienia do odbioru rzeczy, opisu istotnych cech utraconej rzeczy, czasu i miejsca utraty oraz okoliczności utraty rzeczy.
3. Odbiór rzeczy potwierdza pasażer lub osoba upoważniona swoim podpisem na odpowiednim formularzu.
4. Rzeczy zagubione, o które nie upomniał się pasażer, przekazuje się właściwemu miejscowo urzędowi gminy/miasta lub urzędowi miasta zgodnie z odpowiednimi przepisami Kodeksu cywilnego (§ 1051 i następne).

Artykuł XIII: Grzywny, kary

1. Jeśli pasażer naruszy zakaz palenia lub spożywania alkoholu w pociągach RJ, zostanie ukarany karą w wysokości 1000 CZK.
2. Za spowodowanie opóźnienia przekraczającego 1 minutę pasażer zostanie ukarany karą w wysokości 1000 CZK za każdą kolejną minutę.
3. Za zanieczyszczenie lub uszkodzenie pociągu pasażer zostanie ukarany karą w wysokości 1000 CZK.
4. Jeśli pasażer nie zapłaci kary na miejscu, zostanie mu wystawiony rachunek. Rachunek odpowiada kwocie kary plus dopłata administracyjna w wysokości 500 CZK. Dopłata administracyjna zostanie odliczona, jeżeli pasażer dokona płatności na miejscu lub w dowolnym punkcie sprzedaży Student Agency lub Regiojet w ciągu 5 dni od daty podróży. Jeżeli rachunek

nie zostanie uregulowany w ciągu 5 dni, podjęte zostaną działania prawne w celu wyegzekwowania długu podanego na rachunku.

Artykuł XIV: Roszczenia z tytułu transportu pasażerskiego

1. Reklamacje z tytułu przewozów pasażerów i bagażu można składać w języku niemieckim, angielskim, słowackim i czeskim:
 - 1.1. drogą mailową: reditel@regiojet.cz, riaditel@regiojet.sk, director@regiojet.com, direktor@regiojet.de, direktor@regiojet.at, info@regiojet.cz, info@regiojet.com, info@regiojet.de, info@regiojet.at, info@regiojet.sk;
 - 1.2. telefonicznie: +420 222 222 221;
 - 1.3. na piśmie: STUDENT AGENCY, Dům pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno, Republika Czeska;
 - 1.4. osobiście: STUDENT AGENCY, Dům pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno, Republika Czeska;
 - 1.5. poprzez formularz reklamacyjny na naszej stronie internetowej: www.regiojet.cz/services/your-complaints; <https://regiojet.pl/uslugi/wasze-sugestie>
 - 1.6. w dowolnym oddziale STUDENT AGENCY / RegioJet.
2. Reklamacje przyjmujemy pod numerem ewidencyjnym, który posiadamy w naszym wewnętrznym systemie. Tekst reklamacji, przebieg rozstrzygnięcia i komunikacji z klientem jest przechowywany w systemach wewnętrznych.
3. Reklamacje rozpatrywane są przez Centrum Obsługi Pasażera RegioJet (dalej COP) w Brnie pod adresem Dům Pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, Brno, Republika Czeska. COP rozpatruje reklamacje w godzinach pracy 9:00–16:30, każdy pracownik (sprzedawca, call center) może przyjąć reklamację i przekazać ją do COP.
4. Rozstrzygnięcie reklamacji klient otrzyma w ciągu trzydziestu dni telefonicznie, mailowo lub listownie. Staramy się jednak jak najszybciej rozstrzygnąć reklamację klienta.
5. Rozstrzygnięcie reklamacji jest zgodne z brzmieniem UWP. Jeśli sytuacja dotyczy sytuacji nieobjętej UWP, wówczas wynik zostanie rozstrzygnięty indywidualnie wobec klienta zgodnie z oceną okoliczności roszczenia przez odpowiedzialny personel i kierownictwo firmy. Celem reklamacji jest rozstrzygnięcie jej zgodnie z obowiązującymi UWP oraz w sposób najlepszy i najuczciwszy dla klienta.
6. Wszystkie rozmowy telefoniczne są nagrywane w celu zapewnienia jakości usług.
7. W przypadku sporów pozasądowych pasażerowie mogą zwrócić się także do organów właściwych do rozstrzygania sporów pozasądowych poszczególnych państw, patrz załącznik nr 2.

Niniejsze UWP obowiązują od 20.03.2023 r. i obowiązują do czasu wydania i opublikowania nowych UWP.

Załącznik nr 1

Wykaz norm prawnych na terytorium poszczególnych państw

Czechy:

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

Słowacja:

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

Austria:

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

Polska:

- Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe. (Dz.U. 1984 nr 53 poz. 272)
- Ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz.U. 2003 nr 86 poz. 789)
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym

Załącznik nr 2

Wykaz organów do rozstrzygania sporów pozasądowych w poszczególnych krajach

Czechy:

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

Słowacja:

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

Austria:

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

Polska:

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

Węgry:

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

Słowenia:

- 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,

Chorwacja:

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

OneTicket — CENDIS

Reklamacje dotyczące przewozu pasażerów i bagażu na podstawie zakupionego biletu OneTicket można składać za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta Cendis s.p. e-mailem na adres info@oneticket.cz lub telefonicznie pod numerem +420 222 266 755.