Smluvní přepravní podmínky RegioJet a.s.

(dále jen SPP)



SLOVNÍČEK POJMŮ

Pojmy

A. *Obsazená stanice* - stanice, ve které je zřízena výdejna jízdenek RJ.
B. *Neobsazená stanice* - stanice, ve které není zřízena výdejna jízdenek RJ. Stanice je považována za neobsazenou také, pokud je pobočka v danou chvíli uzavřená.
C. *Přirážka* - Částka, která se vybírá za porušení přepravních podmínek dle Zákona o drahách
D. *Manipulační přirážka* - přirážka k ceně jízdného
E. *Místenka* - rezervace místa (bez platného jízdního dokladu nelze samostatně využít)
F. *Pověřená osoba* - Průvodčí drážního vozidla, osoba, která řídí drážní vozidlo, nebo jiná osoba ve veřejné drážní osobní dopravě pověřená Dopravcem (stevard - team leader, průvodčí apod.) vybavená kontrolním odznakem nebo průkazem dopravce.
G. *Dopravce* - RegioJet a.s.

IDS - Integrovaný dopravní systém = je forma organizace veřejné dopravy na určitém území, která propojuje různé dopravce a druhy dopravy (vlaky, autobusy, MHD) do jednoho celku na základě jednotných smluvních přepravních podmínek a integrovaného tarifu.

Dopravce RegioJet a.s. je zapojen do následujících IDS:

A. DÚK - Doprava Ústeckého kraje
B. IDS JMK - Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje
C. IDSOK - Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje
D. ODIS - Integrovaný dopravní systém Moravskoslezského kraje
E. PID - Pražská integrovaná doprava

SJT - Systém jednotného tarifu známý pod obchodní značkou OneTicket/Jedna jízdenka, je státem zřízený tarif platný v České republice. Umožňuje cestujícím využít jeden jízdní doklad pro vlaky zapojených dopravců na území ČR

Článek I. - ROZSAH PLATNOSTI

1. Tyto smluvní přepravní podmínky (dále jen „SPP“) vyhlašuje dopravce RegioJet a.s. (dále jen „RJ“, IČO: 28333187, DIČ: CZ28333187) v souladu se zákonem č. 266/1994 Sb. o drahách, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou Ministerstva dopravy ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu, ve znění pozdějších předpisů a podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě.

2. Tyto smluvní přepravní podmínky jsou platné a účinné od **20.7.2026**.

3. SPP jsou v souladu s legislativními normami – Viz příloha č. 1 SPP.

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. SPP upravují práva, povinnosti a odpovědnost Dopravce a cestujících při přepravě osob, zavazadel, zvířat a dalšího ve vlacích provozovaných společností RegioJet. Tyto SPP se týkají výhradně spojů provozovaných dopravcem RegioJet a.s., vyjma spojů linek S49 a S61, které se řídí zvláštními smluvními podmínkami zveřejněnými na webu regiojet.cz.

6. Tyto SPP neplatí pro přepravu osob a zavazadel vlaky v Ústeckém kraji, které provozuje společnost RegioJet ÚK a.s. Další informace naleznete zde: https://www.kr-ustecky.cz/doprava-usteckeho-kraje.

7. Ochrana osobních údajů cestujících se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici na regiojet.cz/privacy-policy. Nákupem jízdního dokladu či vkladem na konto uživatele cestující vyjadřuje souhlas s těmito SPP a uděluje RJ souhlas se zpracováním osobních údajů.

8. V případě konfliktu či nesrovnalostí jazykových verzí SPP a výňatků na webových stránkách Dopravce pro konkrétní zemi má vždy právní a faktickou přednost tato česká verze SPP RegioJet a.s.

Článek II. - KATEGORIE SPOJŮ PROVOZOVANÝCH DOPRAVCEM REGIOJET

1. RegioJet provozuje následující spoje:

Kategorie spojů dopravce RegioJet a.s.

A. KATEGORIE RJ (=vlakové linky provozované na komerční riziko Dopravce, a to v kategorii Intercity/EuroCity)

a. Spoje RJ jsou povinně místenkové. Základní jízdní doklad v tarifu RegioJet automaticky obsahuje i místenku. Při využití jiného jízdního dokladu je nutné předložit také místenku na daný spoj, nebo si ji neprodleně po nástupu do vlaku zakoupit u palubního personálu.

b. Linky provozované v kategorii RJ:

i. Praha - Opava
ii. Praha - Havířov
iii. Praha - Bohumín
iv. Praha - Návsí
v. Praha - Košice

vi. Praha - Brno
vii. Praha - Bratislava - Žilina
viii. Praha - Vídeň
ix. Praha - Vídeň - Budapešť
x. Praha - Varšava

B. KATEGORIE R (=vlakové spoje provozované v závazku veřejné služby dopravní kategorie - Rychlík)

a. Spoje R nejsou povinně místenkové, ale každá jízdenka RegioJet obsahuje místenku zdarma.

b. Cestující s jízdenkou IDS nemá nárok na rezervaci místa zdarma, místa jsou vyhrazena a to ve voze určeném Dopravcem. V případě, že není volné místo k sezení po celou dobu jízdy, určí cestujícímu místo pověřená osoba, které musí cestující akceptovat. Cestující, který nastoupí do vlaku bez platného jízdního dokladu si ho musí neprodleně pořídit. Platí cenu jízdného a manipulační přirážku dle platného Tarifu za vystavení jízdenky ve vlaku v obsazené stanici.

c. Pro cestující v rámci Tarifu Eurail/Interrail a SJT One ticket doporučujeme, aby si místenku zakoupili a garantovali si tak místo k sezení.

<u>Linky provozované v kategorii R:</u>

d. R8 Brno - Bohumín
e. R23 Kolín - Ústí nad Labem

C. KATEGORIE Os (=vlakové spoje provozované v závazku veřejné služby dopravní kategorie - Osobní vlak)

Linky provozované v kategorii Os:

a. S49 Praha, Hostivař - Roztoky u Prahy
b. S61 Praha hl. n. - Úvaly

2. Na všech výše uvedených spojích Dopravce nabízí cestujícím možnost cestovat 1. cestovní třídou nebo 2. cestovní třídou. Nabídka jednotlivých nabízených tarifních tříd business, relax, standard a low-cost a dalších se liší podle kategorií vlaku a konkrétních linek. Více informací najdete zde: https://regiojet.cz/sluzby/servis-ve-vlaku.

3. Cestující bere na vědomí, že případné poskytnutí inzerovaných nadstandardních služeb, zejména teplých a studených nápojů, občerstvení, připojení k Wi-Fi, připojení k zábavnímu portálu, denního tisku, asistence stevarda/stevardky a dalších marketingových bonusů, je zcela v dispozici dopravce a cestujícímu uzavřením přepravní smlouvy nevzniká nárok na jejich poskytnutí. V případě nedostatečného časového prostoru pro obsluhu nebo při vzniku nepříznivých okolností, není tento servis nabízen.

4. Cestující bere na vědomí, že inzerované vybavení vozu (jako obrazovky, zásuvky a podobně) není součástí přepravní smlouvy a v případě nefunkčnosti nebo nedostupnosti tohoto vybavení cestujícímu nevzniká nárok na kompenzaci.

Článek III. - VZNIK A PLNĚNÍ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

1. Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob vzniká mezi RJ a cestujícím právní vztah, jehož obsahem je závazek RJ přepravit cestujícího z nástupní do cílové stanice řádně a včas, vlaky uvedenými v platném jízdním řádu za podmínek stanovených v SPP a Tarifu RegioJet (nebo případně jiného platného tarifu) a závazek cestujícího dodržovat SPP RegioJet.

2. Samostatnou přepravní smlouvou se rozumí jízdní doklad pro jednotlivou jízdu nebo časová jízdenka v rámci své platnosti a to i v případě současného nákupu několika jízdních dokladů. Zpáteční jízdenka je považována za dvě oddělené přepravní smlouvy.

3. Přepravní smlouva je uzavřena, jestliže cestující využije své právo k přepravě z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vlaku s platným jízdním dokladem a požadovanou přepravu začne realizovat. Přepravní smlouva je též uzavřena, umožní-li RJ cestujícímu, aby nastoupil do vlaku bez jízdenky a jízdné zaplatil bezodkladně po nástupu do vlaku.

4. Přepravní smlouva je splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy. Za splnění přepravní smlouvy se považuje rovněž provedení přepravy v jiném než smluveném rozsahu, pokud došlo k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy pověřenou osobou.

Článek IV. - PRÁVA A POVINNOSTI DOPRAVCE

1. Dopravce si vyhrazuje v souladu s příslušnými právními předpisy právo na změny v jízdních řádech, na použití náhradních typů železničních vozů, na změnu sedadla a na využití náhradní dopravy v případě mimořádné události na trati.

2. Dopravce má právo nepřijmout anebo vyloučit do/z přepravy nemocného cestujícího s příznaky obtěžujícími nebo ohrožujícími ostatní cestující či zaměstnance RJ.

3. Dopravce může z přepravy vyloučit cestujícího (i ve stanici, kde vlak pravidelně nezastavuje), pokud přes upozornění:

   3.1. chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu, používá hlasitě audiovizuální techniku

3.2. nastoupí do vlaku zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky

3.3. obtěžuje ostatní cestující nevhodným chováním, zápachem, způsobuje nepořádek ve vozidle apod.

3.4. ohrožuje nebo může ohrozit bezpečnost a plynulost dopravy nebo veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení a odpor,

3.5. chová se nevhodně nebo agresivně k zaměstnancům RJ nebo k ostatním cestujícím,

3.6. ohrožuje bezpečnost svou, zaměstnanců RJ nebo ostatních cestujících, nedodržuje tyto SPP, pokyny a příkazy pověřené osoby Dopravce.

3.7. porušuje jeden z dalších bodů uvedených v odst. 4 paragrafu 37 Zákona o Drahách

4. Pokud cestující odmítne vyloučení z přepravy nebo odmítne prokázat se, bude o pomoc požádána policie, neboť cestující svým jednáním naplnil skutkovou podstatu přestupku dle právních předpisů platných v jednotlivých zemích. V případě České republiky se jedná o ustanovení § 50 odst. 1 písm. c), e) nebo f) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění. Pokud cestující naplní skutkovou podstatu přestupku, může mu Policie ČR uložit pokutu až do výše: 10 000,-Kč u přestupku dle písm. e), 1 000 000,-Kč u přestupku dle písm. c) a 10 000 000,-Kč u přestupku dle písm. f).

5. Pokud cestující, který byl vyloučen z přepravy, opět nastoupí do vozidla společnosti RegioJet, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu, i když má u sebe doklad prokazující plnění přepravní smlouvy na daném vlakovém spoji. Toto plnění přepravní smlouvy však bylo ukončeno okamžikem vyloučení cestujícího z přepravy.

6. Pokud došlo k vyloučení cestujícího z přepravy a společnosti RegioJet při tom vznikla nějaká škoda (ať již na majetku, či finanční – neoprávněné zastavení ve stanici, zpoždění…), bude společnost tuto škodu po cestujícím vymáhat.

7. Dopravce je také oprávněn vyloučit cestujícího z přepravy a předat jej k ošetření lékařské službě (a to i bez jeho souhlasu), pokud by další cesta s ohledem na zdravotní stav cestujícího znamenala ohrožení jeho vlastního zdraví, zdraví zaměstnanců nebo ostatních cestujících. V tomto případě má cestující nárok na vrácení části jízdného za neprojetý úsek, případně vrácení celého zaplaceného jízdného v případě neuskutečnění přepravy z výchozí stanice.

Článek V. - PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÍCÍHO

1. Uzavřením přepravní smlouvy se cestující zavazuje dodržovat Smluvní přepravní podmínky a zaplatit cenu za přepravu (dále jen „jízdné“) podle příslušného Tarifu.

2. V případě zakoupení jízdenky ve vlaku nebo na prodejním místě je cestující povinen se při převzetí jízdenky přesvědčit, zda mu byla vydána podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li jízdenka s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdenku odmítnout. Při pozdějším poukazu cestujícího na nesoulad údajů na jízdence se bude postupovat podle platných storno podmínek s tím, že se nejedná o reklamaci.

3. Cestující je při přepravě povinen dbát na vlastní bezpečnost a zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit bezpečnost přepravy, jeho vlastní bezpečnost nebo bezpečnost ostatních cestujících, pořádek a klid nebo působit rušivě na zaměstnance dopravce při výkonu služby nebo na ostatní cestující. Cestujícímu není při přepravě zejména dovoleno:

   3.1. manipulovat za jízdy nebo během mimořádných zastavení se vstupními dveřmi

3.2. vyklánět se za jízdy z vlaku, vyhazovat předměty nebo nechat vyčnívat předměty ven

3.3. vystupovat nebo nastupovat do/z vlaku za jízdy nebo ve stanicích, které nejsou určeny pro nástup a výstup cestujících a nejsou uvedeny v jízdním řádu

3.4. bránit použití provozních zařízení, zabraňovat zaměstnancům nebo jiným cestujícím výstup, průchod nebo nástup do vlaku, bezdůvodně blokovat místa k sezení, na která nemá cestující zakoupenou rezervaci

3.5. kouřit ve vlaku, a to ani elektronickou cigaretu nebo zařízení využívající technologii zahřívaného tabáku

3.6. používat zákonem zakázané omamné či psychotropní látky

3.7. požívat vlastní alkoholické nápoje

3.8. požívat alkoholické nápoje v Dětském kupé / Oddílu pro cestující s dětmi

3.9. nadměrně znečišťovat nebo poškozovat vlak

3.10. vstupovat do prostor určených výhradně pro palubní personál vlaku

3.11. zneužívat záchranné či evakuační prvky, umístěné ve vlaku (zařízení únikového východu, hasicí přístroje, záchranné brzdy, nouzové otevírání dveří apod.)

4. Cestující je povinen uposlechnout pokynů a příkazů pověřených osob Dopravce. V případě neuposlechnutí může být udělena cestujícímu následující přirážka:

4.1. Pokud cestující poruší zákaz kouření, požívání vlastního alkoholu ve vlacích RJ, bude mu uložena přirážka ve výši 1000 Kč/ 40 €/ 16 000 HUF/ 200 PLN.

4.2. Za každou minutu zdržení vlaku bude cestujícímu, který zpoždění způsobil, uložena přirážka/náhrada škody ve výši 1000 Kč/ 40 €/ 16 000 HUF/ 200 PLN.

4.3. Za znečištění nebo poškození vlaku bude cestujícímu uložena přirážka ve výši 1000 Kč/ 40 €/ 16 000 HUF/ 200 PLN.

5. Pokud cestující nezaplatí přirážku na místě, je mu vypsána Hlášenka. Hlášenka odpovídá výši neuhrazené přirážky navýšené o manipulační přirážku dle platného tarifu a administrativní přirážku 500 Kč/ 20 €/ 8 000 HUF/ 100 PLN. Administrativní přirážka bude odečtena, pokud cestující zaplatí na místě nebo na kterémkoliv prodejním místě Student Agency či Regiojet do 5 dnů od absolvování cesty. Pokud není Hlášenka do 5 dnů uhrazena, bude přistoupeno k právnímu vymáhání pohledávky uvedené na Hlášence.

6. Zastaví-li vlak z provozních důvodů na místě, kde podle jízdního řádu nezastavuje, může cestující vystoupit jen se souhlasem pověřené osoby Dopravce, případně jen na pokyn dalších oprávněných osob – například policie, záchranných složek apod.

7. Cestující má právo na vrácení jízdného, pokud spoj, který hodlal pro přepravu použít, má z nástupní stanice cestujícího zpoždění 30 minut a více a cestující s platnou jízdenkou se právě proto vzdal jízdy. Toto ustanovení neplatí pro cestující s Časovou traťovou jízdenkou RJ, cestující s jízdenkou IDS, cestující s Interrail, Eurail, SJT One Ticket nebo Klimaticket.

8. Za nevyužitou nebo částečně využitou jízdenku se jízdné nevrací, pokud není Dopravcem určeno jinak. Pokud cestující z vlastní viny zmešká odjezd spoje, nemá právo na vrácení jízdného.

9. V případě přestupní jízdenky se nástupem do spoje rozumí nástup do prvního spoje z celé trasy. Nevyužitím jakéhokoliv úseku ze složené trasy, a to z důvodu na straně cestujícího, tento cestující pozbývá nároku na přepravu dalšími spoji v rámci jízdenky nebo vrácení nevyužitého jízdného.

10. Pokud na straně Dopravce dojde zpožděním spoje ke ztrátě přípoje v rámci jedné přepravní smlouvy nebo nebyla-li dokončena započatá přeprava spojem, má cestující právo na jednu z těchto variant:

10.1. na přepravu nejbližším vhodným spojem Dopravce do cílové stanice. Pokud Dopravce toto nezajistí a nesdělí cestujícímu dostupné alternativní možnosti přepravy do 100 minut od plánovaného odjezdu spoje, je cestující oprávněn využít pro přepravu do své cílové stanice jiné poskytovatele veřejné železniční nebo autobusové dopravy. Dopravce klientovi přiměřené a nezbytné náklady na alternativní přepravu uhradí na základě žádosti dle “Reklamace - článek X.”.

10.2. na přepravu nejbližším vhodným spojem Dopravce do nástupní stanice a vrácení jízdného

10.3. na vrácení jízdného za neprojetý úsek cesty

10.4. na kompenzace v rozsahu stanoveném v článku 20. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě

10.5. při využití jízdného ODIS, IDSOK, IDS JMK, DÚK, PID, Eurail, Interrail, Klimaticket, Časovou traťovou jízdenkou RJ nemá cestující právo na vrácení jízdného.

10.6. u cestujících s jízdními doklady SJT One Ticket se dopravce řídí tarifními podmínkami SJT One Ticket, které jsou zveřejněny jako zvláštní dokument vydaný společností Cendis s. p.

11. Cestující, který byl vyloučen z přepravy, nemá nárok na vrácení jízdného.

12. Cestující nemá nárok na náhradu škody, jestliže nebyl přepraven včas.

13. Případnou přiznanou kompenzaci musí cestující převzít nejpozději 6 měsíců od jejího přiznání. Kompenzace je připsaná na konto uživatele. Její vyplácení se řídí Obchodními podmínkami RegioJet a.s.

Článek VI. - JÍZDNÍ DOKLADY, PRŮKAZY NA SLEVU JÍZDNÉHO a jejich náležitosti

1. Platným jízdním dokladem se rozumí:

   1.1. Jízdné v tarifu RegioJet:

      1.1.1. Základní jízdní doklad
      1.1.2. Kreditová jízdenka
      1.1.3. Elektronická jízdenka
      1.1.4. Otevřená jízdenka
      1.1.5. Flexibilní jízdenka
      1.1.6. Časová traťová jízdenka

   1.2. Jízdenky Integrovaných dopravních systémů (IDS)
   1.3. Jízdenky SJT One Ticket
   1.4. Interrail/Eurail
   1.5. Klimaticket

2. Cestující se pro účely kontroly řádného uzavření přepravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem (dále jen jízdenka) a platným příslušným průkazem na slevu. Cena za přepravu se řídí platným Tarifem.

3. Kontrolu jízdních dokladů ve vozidlech Dopravce provádějí jeho pověřené osoby. Cestující je povinen na jejich vyžádání předložit jízdenku a doklad o zaplacení, případně umožnit jejich kontrolu zřetelným zobrazením na vlastním elektronickém zařízení nebo sdělit číslo jízdenky. Tuto povinnost musí splnit bezprostředně po nástupu do vlaku i kdykoliv během trvání přepravní smlouvy, a to i opakovaně, je-li k tomu vyzván.

4. Základní jízdní doklad dle tarifu RegioJet zahrnuje místenku zdarma.

5. Spoje kategorie RJ jsou povinně místenkové a cestující s jízdenkou v tarifu SJT, InterRail/Eurail se musí prokázat platnou jízdenkou i platnou místenkou. Pokud cestující místenku nemá, je povinen si ji zakoupit u pověřené osoby.

6. Cestující s rezervací místa (jízdní doklad RJ s rezervací nebo místenku) ztrácí nárok na své místo, pokud jej neobsadí do 15 minut po pravidelném odjezdu vlaku ze stanice uvedené na jízdním dokladu nebo místence, případně navýšeném o aktuální zpoždění.

7. Ve vlaku kategorie R je možné (ne nutné) přikoupení samostatné místenky k jízdenkám v tarifu SJT, IDS, InterRail/Eurail a k časovým jízdenkám RJ.

8. Pokud cestující nastoupí do vlaku bez platného jízdního dokladu, je mu nabídnut základní jízdní doklad dle platného Tarifu. Částka za nový jízdní doklad je nevratná.

9. Pokud cestující nastoupí do vlaku a neprokáže se platným jízdním dokladem a odmítne či nemůže si jízdní doklad ve vlaku zakoupit, je mu vypsána palubním personálem Hlášenka do následující stanice, kde bude vyloučen z přepravy. Hlášenka odpovídá hodnotě neuhrazeného jízdného navýšeného o manipulační přirážku dle platného Tarifu za vystavení jízdenky ve vlaku v obsazené stanici a administrativní přirážku 500 Kč/ 20 €/ 8000 HUF/ 100 PLN. Administrativní přirážka bude odečtena, pokud cestující zaplatí na místě nebo na kterémkoliv prodejním místě RJ nebo STUDENT AGENCY do pěti dnů od

absolvování cesty. Pokud není Hlášenka do pěti dnů uhrazena, bude přistoupeno k právnímu vymáhání pohledávky, uvedené na Hlášence.

10. Manipulační přirážka se ve vlacích kategorie R účtuje dle Tarifu RegioJet po nástupu v obsazené stanici, pokud se cestující o zaplacení sám přihlásí u pověřené osoby Dopravce nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení jízdních dokladů.

11. Bez manipulační přirážky si lze ve vlaku u pověřené osoby zakoupit jízdenku nebo doplatek, pokud se cestující o zaplacení sám přihlásí u pověřené osoby nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení jízdních dokladů:

    11.1. po nástupu v neobsazené stanici (tj. ve stanici, ve které není zřízena výdejna jízdenek RJ nebo je u vyjmenovaného spoje uzavřená),

    11.2. po nástupu v obsazené stanici při doplatku jízdného do tarifní třídy Business (1. tř.), při jízdě za původní cílovou stanici,

    11.3. při vystavení jízdného pro držitele průkazu ZTP a ZTP/P,

    11.4. při prvním odbavení po přestupu z vlaku pravidelného spoje všech železničních dopravců na základě předložení platného jízdního dokladu příslušného dopravce přípojného vlaku,

12. V případě neprokázání nároku na slevu ve vlaku je cestující povinen doplatit rozdíl do ceny jízdného v tarifu, na který nárok prokáže, a to podle aktuálně platné ceny pro prodej jízdenky ve vlaku.

13. Jízdenka, doklad o zaplacení ceny nebo průkaz na slevu jsou neplatné, pokud:

    13.1. cestující nedodržel podmínky stanovené pro jejich použití nebo jej nepředložil ke kontrole,

13.2. předepsané údaje či části dokladu chybí nebo neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny,

13.3. doklad je poškozen tak, že nejsou čitelné údaje potřebné k ověření jeho platnosti a správnosti použití,

13.4. na ně bylo uplatněno právo z přepravní smlouvy,

13.5. uplynula doba platnosti dokladu,

13.6. byl doklad ke kontrole předložen před začátkem jeho platnosti,

13.7. se nejedná o originál, nebo v případě flexibilní jízdenky RJ, jízdenky IDS a SJT, která byla předložena duplicitně dalším cestujícím (platný je jen pro prvního cestujícího)

14. Ztracené, odcizené, poškozené, nečitelné, znečištěné nebo neoprávněně měněné a upravované jízdní doklady, doklady o zaplacení ceny, průkazy na slevu nejsou dopravcem nahrazovány ani propláceny.

15. Cestující s platnou jízdenkou IDS jsou přepravováni v tarifní třídě Low cost (2. tř.). Podmínky přepravy se řídí SPP RJ a SPP dané IDS a jejím platným Tarifem.

16. Dopravce RegioJet uznává IDS jízdenky na následujících spojích kategorie R a RJ:

16.1. ve spojích RJ 1002 a RJ 1006 v úseku Návsí-Ostrava Dopravce uznává elektronické dlouhodobé časové jízdenky ODIS, nahrané na bezkontaktní čipové kartě ODISka/Zetka či v mobilní aplikaci ODISappka. Pro cestující s dlouhodobou časovou jízdenkou ODIS na těchto spojích je ve voze Low cost vyhrazených prvních 20 sedadel s nejnižším očíslováním,

16.2. ve spojích linky R8 mezi stanicemi Hranice na Moravě a Bohumín dopravce uznává všechny druhy jízdních dokladů ODIS v souladu se Smluvními přepravními podmínkami a Tarifem ODIS,

16.3. ve spojích linky R8 mezi stanicemi Nezamyslice a Hranice na Moravě Dopravce uznává všechny druhy jízdních dokladů IDSOK, a to v papírové formě nebo v elektronické formě v aplikaci MobilOK (jízdenky na platebních kartách a jiných nosičích se neuznávají) v souladu se Smluvními přepravními podmínkami a Tarifem IDSOK,

16.4. ve spojích linky R8 mezi stanicemi Brno Královo Pole a Nezamyslice Dopravce uznává všechny druhy jízdních dokladů IDS JMK v souladu se Smluvními přepravními podmínkami a Tarifem IDS JMK,

16.5. ve spojích kategorie RJ mezi stanicemi Brno – Břeclav Dopravce uznává elektronické jízdní doklady IDS JMK pro linku R50 vydané v mobilní aplikaci POSEIDON.

16.6. na lince R23 uznáváme všechny platné jízdní doklady PID, která jsou v souladu se Smluvními přepravními podmínkami a Tarifem PID, a to v úseku Kolín - Štětí

16.7. na lince R23 uznáváme všechny platné jízdní doklady DÚK, která jsou v souladu se Smluvními přepravními podmínkami a Tarifem DÚK, a to v úseku Mělník - Ústí nad Labem hl.n.

17. Jízdenka IDS platí pro cestu mezi všemi stanicemi uvedenými na jízdence IDS, ve kterých vlak zastavuje. Platnost jízdního dokladu IDS nemůže začínat / končit ve stanici, v níž vlak nezastavuje.

18. Na lince R8, R23 a na komerčních vnitrostátních linkách kategorie RJ uznává RJ všechny typy jízdních dokladů SJT One Ticket v souladu s tarifními podmínkami SJT.

18.1. Bližší informace jsou uvedeny v tarifních podmínkách SJT vydaných společností Cendis,s.p., které jsou zveřejněny ve zvláštním dokumentu a na stránkách www.oneticket.cz

18.2. Cestující s jízdenkou SJT ve vlacích kategorie R a RJ nemá nárok na rezervaci místa zdarma. Místenku si může zakoupit na prodejních místech RJ, na webu www.regiojet.cz, v mobilní aplikaci RegioJet, u palubního personálu nebo prostřednictvím prodejních kanálů SJT One Ticket. Ve vlacích kategorie RJ je rezervace místa povinná a cestující si ji koupí nejpozději po nástupu do vlaku u pověřené osoby.

18.3. Cestující s jízdenkou SJT One Ticket ve vlacích kategorie R má nárok na přepravu v takové cestovní třídě, pro jakou si zakoupili daný doklad. Dále platí následující pravidla:

18.3.1. Cestující s jízdenkou SJT 1. třídy jsou bez rezervace přepraveni ve vlacích kategorie R nebo s rezervací místa ve vlacích kategorie RJ ve třídě Business (1. tř.).

18.3.2. Cestující s jízdenkou SJT 2. třídy jsou bez rezervace přepraveni ve vlacích kategorie R ve třídě Low cost (2. tř.)

18.3.3. Cestující s jízdenkou SJT 2. třídy jsou přepraveni ve vlacích kategorie R ve třídě Standard (2. tř.), pokud si ke své jízdence zakoupí pro úsek cesty vlakem kategorie R dopravce RegioJet místenku do třídy Standard (2. tř.).

18.4. Prokázání nároku na slevu, doplatky, podmínky uznání dokladu a další se v rámci tarifu SJT řídí tarifními podmínkami SJT.

19. Cestující s platným Interail passem/Global passem může cestovat s platnou místenkou všemi spoji provozované Dopravcem, vyjma pražských linek S49 a S61.

20. Dopravce uznává na vybraných spojích jízdní doklad Klimaticket po území Rakouska až do prvních zastávek za hranicemi, jimiž jsou Břeclav a Hegyeshalom. Pro cestování vlaky RegioJet na jízdenku KlimaTicket je nutné mít místenku, pokud chcete mít jistotu, že budete přepraveni. Bez místenky je možné cestovat pouze v případě nenaplněné kapacity low-cost (bez nároku na servis).

21. Průkazem na slevu se rozumí průkaz opravňující držitele k uplatnění příslušného druhu jízdného. Cestující je povinen tento průkaz předat ke kontrole:

21.1. spolu s jízdenkou bezprostředně po nástupu do vlaku nebo kdykoliv v době plnění přepravní smlouvy, je-li k tomu vyzván, a to i opakovaně,

21.2. palubnímu personálu při zakoupení jízdenky ve vlaku.

22. Cestující uplatňující nárok na některou ze slev jsou povinni prokázat svůj nárok na tuto slevu. Náležitosti průkazu jsou popsány v Tarifu RJ (dostupné na webu regiojet.cz, dle kterého má cestující zakoupenou jízdenku.

Článek VII. - SPECIFICKÉ SLUŽBY NA SPOJÍCH PROVOZOVANÝCH DOPRAVCEM REGIOJET

1. PŘEPRAVA OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE

1.1. Přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, které nevyžadují žádnou asistenci od zaměstnanců dopravce při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku, není nutné předem objednávat.

1.2. Požadavek na přepravu cestujících na invalidním vozíku musí cestující hlásit předem, a to nejpozději 24 hodin před časem odjezdu spoje z nástupní stanice cestujícího. Požadavek lze podat následujícími kanály:

1.2.1. prodejní místo RegioJet/Student Agency

1.2.2. telefonicky na čísle +420 222 222 221

1.2.3. objednávkový formulář v prodejním systému Dopravce

1.2.4. emailem: vozickari@regiojet.cz

1.3. V případě stanic s objednáním vozové plošiny RegioJet se cestující po příjezdu vlaku nahlásí palubnímu personálu vozu, do kterého má jízdenku. Palubní personál je o přepravě předem informován a poskytne asistenci při nástupu i výstupu cestujícího. A to v těchto stanicích:

1.3.1. Linky kategorie R: Bohumín , Ostrava-Svinov, Ostrava hl. n., Studénka, Suchdol n. Odrou, Přerov, Vyškov na Moravě, Nymburk, Lysá Nad Labem, Litoměřice, Poděbrady

1.3.2. Linky kategorie RJ: vlastní vozové plošiny ve vlaku nejsou k dispozici

1.4. V případě stanic, ve kterých RegioJet využívá externí plošinu, se klient musí dostavit nejpozději 15 minut před odjezdem spoje na informační přepážku ČD nebo do Informačního centra ČD v nástupní stanici. A to v těchto stanicích:

1.4.1. Linky kategorie R: Hranice na Moravě, Brno hl. n.

1.4.2. Linky kategorie RJ: Bohumín, Brno hl. n., Břeclav, Česká Třebová, Český Těšín, Havířov, Hranice na Moravě, Olomouc hl. n., Opava východ, Ostrava hl. n., Ostrava-Svinov, Pardubice hl. n., Praha hl. n., Zábřeh na Moravě, Bratislava hl. n., Košice, Kysak, Nové Mesto nad Váhom, Piešťany, Poprad – Tatry, Považská Bystrica, Púchov, Trenčianská Teplá, Trenčín, Trnava, Žilina

1.5. Přepravu osob na invalidním vozíku z nebo do stanic, které nejsou výše v bodu 1.3 a 1.4 tohoto článku uvedeny, z důvodu na straně infrastruktury, není možné zajistit.

1.6. Cestující se primárně řídí při nákupu v rezervačním systému ikonkou vozíčkáře, která značí, že daný spoj je uzpůsoben pro přepravu vozíčkářů.

1.7. Specifika kategorie RJ

1.7.1. Tyto spoje nejsou uzpůsobené pro přepravu vozíčkářů. Lze cestovat pouze s invalidním vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy. Celková hmotnost vozíku včetně cestujícího nesmí být vyšší než 300 kg a šířka nesmí přesáhnout 60 cm.

1.7.2. Cestující berou na vědomí, že nelze přepravovat vozíky elektrické a spoje nejsou vybaveny bezbariérovým WC. Vždy se řídí pokyny pověřených osob RJ.

1.8. Specifika kategorie R

1.8.1. Tyto spoje jsou uzpůsobené pro přepravu vozíčkářů a jsou vybaveny bezbariérovým WC.

1.8.2. Přepravujeme zde všechny typy invalidních vozíků (mechanické a elektrické, které jsou v souladu s maximálními hodnotami (šířka) x 1200mm (délka) x 1375mm (výška)

2. PŘEPRAVA DĚTÍ (A DĚTSKÝCH KOČÁRKŮ)

2.1. **Děti do 6 let** (tj. do dne, který předchází dni 6. narozenin), mohou být přepravovány pouze v doprovodu osoby starší 10 let. Tato osoba zodpovídá za bezpečnost doprovázeného dítěte během přepravy na palubě vlaku i během nástupu a výstupu cestujících na nástupišti.

2.2. Na vybraných spojích Dopravce nabízí službu **Dětské kupé** nebo **Vyhrazený oddíl pro cestující s dětmi**. Tyto oddíly jsou vyznačeny v rezervačním systému a ve vozidlech a je v nich přísný zákaz konzumace alkoholu.

2.3. Dětské kočárky se přepravují bezplatně, a to složené nad nebo pod místem cestujícího či na místě vyhrazeném pro přepravu kočárků, pokud je v daném spoji k dispozici. Pokud není možné kočárek takto umístit, umisťuje se složený na představek vagónu na začátku nebo na konci soupravy dle instrukcí posádky. V případě nutnosti může palubní personál přepravu kočárku z prostorových a bezpečnostních důvodů odmítnout.

2.4. Cestující odpovídá během celé přepravy za dohled nad kočárkem, za zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy kočárku. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení kočárku.

3. PŘEPRAVA ZAVAZADEL

3.1. Cestující s platnou jízdenkou si může vzít s sebou k přepravě zavazadla, která lze vzhledem k jejich rozměru, délce nebo hmotnosti rychle a bez obtíží naložit a umístit ve vozidle nebo v prostoru pro zavazadla, a to za předpokladu, že neohrožují bezpečnost přepravy, nejsou ostatním cestujícím na obtíž a nejedná se o věci vyloučené z přepravy.

3.2. Do vlaků RJ jedoucí v úsecích Praha-Přemyšl a Praha-Čop si každý cestující si může vzít až 3 zavazadla, každé o velikosti 80x60x30cm a maximální váze 30 kg. Tzn. celková velikost všech zavazadel dohromady na osobu by neměl přesáhnout rozměr 80x60x90cm a váhu 90 kg.

3.3. Na lince Přemyšl–Lvov–Černovice lze přepravovat 2 velká zavazadla o rozměrech maximálně 80x120x120 cm a 1 příruční zavazadlo. Týká se autobusů smluvního dopravce.

3.4. Pokud zavazadlo nelze umístit pod nebo nad místo cestujícího, je možné ho uložit ve voze tak, aby nepřekáželo ostatním cestujícím podle pokynů pověřených osob tak, aby neblokovalo průchod či únikové cesty a neomezovalo práci zaměstnanců Dopravce nebo jiných pověřených osob. Pokud není možné zavazadlo takovým způsobem uložit, může Dopravce odmítnout jeho přepravu.

3.5. Cestující nesmí přepravovat zavazadla a nebezpečné předměty, které mohou ohrozit bezpečnost železničního provozu, způsobit poškození vozu, újmu na životě a zdraví osob, na jejich majetku jako jsou například zbraně, výbušniny, jedovaté, radioaktivní, těkavé nebo žíravé látky.

3.6. Cestující je povinen během celé přepravy dohlížet na zavazadlo a zajišťovat bezpečnou manipulaci se zavazadlem a odpovídá za případnou škodu vzniklou z přepravy zavazadla. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení zavazadla.

3.7. Pro přepravu zavazadel a dalších hmotných věcí v článku VII. se přepravní smlouva neuzavírá.

4. PŘEPRAVA JÍZDNÍCH KOL

4.1. Přeprava jízdních kol, elektrokol, koloběžek, elektrokoloběžek, lyží a snowboardů a dalších obdobných prostředků delších než 120 cm je možná pouze s platným jízdním dokladem pro jejich přepravu, a to pouze ve vlacích vybavených prostorem určeným k přepravě těchto prostředků. V rezervačním systému jsou tyto vozy označeny symbolem jízdního kola.

4.2. Přeprava kol, elektrokol, koloběžek, elektrokoloběžek, lyží a snowboardů dalších obdobných prostředků je zpoplatněna dle platného Tarifu RegioJet nebo tarifu příslušného integrovaného dopravního systému (IDS)..

4.3. Jízdní kola, elektrokola, koloběžky, elektrokoloběžky, lyže, snowboardy a další obdobné prostředky o délce nejvýše 120 cm lze přepravovat bezplatně jako zavazadlo, pokud jsou složené a řádně zabalené v obalu či tašce a uložené na místě pro zavazadla tak, aby neohrožovaly ani neomezovaly ostatní cestující.

4.4. Používání kol, elektrokol, koloběžek, elektrokoloběžek a kolečkových bruslí ve vlaku není povoleno.

4.5. Kompenzační pomůcky jsou přepravovány bezplatně. Jejich přeprava je podmíněna doložením nároku na kompenzační pomůcku, a to v podobě průkazu ZTP, ZTP/P nebo potvrzením o invaliditě 3. stupně.

4.6. Je-li z provozních důvodů vůz určený pro přepravu kol mimořádně nahrazen jiným vozem, přeprava předem objednaných jízdních kol a obdobných prostředků proběhne, je-li to z provozních důvodu možné, na představku vozu, dle instrukcí vlakového personálu, a to do naplnění přepravní kapacity.

4.7. Elektrokola a elektrokoloběžky lze přepravovat pouze zcela vypnutá, pokud jsou vybavena vypínačem zabraňujícím jejich náhodnému zapnutí. V případě, že tímto vypínačem vybavena nejsou, musí být baterie před přepravou vyjmuta a zabezpečena tak, aby nepředstavovala nebezpečí pro cestující ani dopravce. Elektrokolo nebo elektrokoloběžka, které nelze zabezpečit ani jedním z těchto prvků, není možné přepravovat. Nabíjení elektrokol a elektrokoloběžek během přepravy není povoleno

4.8. Cestující je povinen po celou dobu přepravy dohlížet na přepravované jízdní kolo, elektrokolo, koloběžku, elektrokoloběžku, lyže nebo snowboard. Cestující je rovněž povinen zajistit jejich bezpečnou manipulaci a odpovídá za případnou škodu způsobenou jejich přepravou dopravci nebo jinému cestujícímu.

4.9. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení přepravovaných jízdních kol, elektrokol, koloběžek, elektrokoloběžek, lyží, snowboardů a dalších obdobných prostředků. Dopravce rovněž nezaručuje zapojení vozů umožňující jejich přepravu.

4.10. Dopravce je oprávněn přepravu má právo jízdního kola nebo jiného obdobného prostředku odmítnout nebo jej z přepravy vyloučit.

4.10.1. nemá-li cestující platný jízdní doklad pro jeho přepravu

4.10.2. pokud by jeho přepravou mohli být ohroženi cestující, zaměstnanci nebo přepravce

4.10.3. je-li dopravní prostředek ve špatném technickém stavu nebo nadměrně znečištěn

4.10.4. není-li v přepravním prostoru dostatečná kapacita

4.11. Specifika spoje kategorie RJ:

4.11.1. Ve spojích kategorie RJ není přeprava jízdních kol elektrokol, koloběžek a elektrokoloběžek delších více než 120 cm povolena.

4.11.2. Jízdní kola, elektrokola, koloběžky a elektrokoloběžky o délce nejvýše 120 cm lze ve spojích kategorie RJ přepravovat pouze jako zavazadlo, pokud splňují podmínky uvedené v bodě 3 tohoto článku.

4.12. Specifika spoje kategorie R:

4.12.1. Ve vlacích kategorie R je vyhrazen prostor pro přepravu jízdních kol a dalších obdobných prostředků. Pro jejich přepravu j povinný platný jízdní doklad pro přepravu jízdního. Cestující s dokladem zakoupeným dle Tarifu RegioJet má z hlediska kapacity přednost před cestujícími, kteří mají přepravu kola uhrazenou dle tarifu IDS. Cena za přepravu jízdního kola je uvedena v Tarifu RegioJet pro linky kategorie R.

4.12.2. Ve vlacích kategorie R lze s možností přepravy jízdního kola využít jízdní doklady těchto integrovaných dopravních systému: IDS MSK, IDS JMK, IDSOK, PID a DÚK. Pokud se cestující prokáže platným dokladem příslušného IDS, nemusí doplácet dle tarifu RJ další jízdné. Přeprava jízdního kola je však možná pouze do naplnění přepravní kapacity.

5. PŘEPRAVA ZVÍŘAT

5.1. Cestující může vzít s sebou do vlaku drobná zvířata, pokud tomu nebrání zvláštní předpisy, není-li jejich přeprava ostatním cestujícím na obtíž, zvířata nejsou během cesty vystavena nepříznivým podmínkám a jsou-li uzavřena po celou dobu jízdy v uzavíratelné schráni s nepropustným dnem o rozměru spoluzavazadla. Rozměr schránky by neměl

přesahovat 40 x 50 x 50 cm. Zvíře lze přepravovat jen v doprovodu cestujícího a pod jeho dohledem a je přepravováno zdarma.

5.2. Ve všech vlacích provozované Dopravcem lze přepravovat vodící a asistenční psy (náležitě označené a s průkazem), doprovázející osobu s průkazem ZTP, ZTP/P vydaném v České republice či cvičitele. Tito psi jsou přepravováni bezplatně, mohou cestovat bez náhubku a musí být drženy na vodítku na krátko.

5.3. Cestující je přímo zodpovědný za odpovídající dokumentaci zvířete, která je vyžadována pro přeshraniční cestování. Může být po cestujícím opakovaně vyžádána ke kontrole pověřenými osobami.

5.4. Pro cestující s doklady IDS, SJT, KlimaTicket, Interrail/Eurail se přeprava zavazadel a zvířat řídí Tarifem RegioJet a těmito SPP.

5.5. Specifika spoje kategorie RJ:

5.5.1. Přeprava psů a jiných zvířat mimo uzavřenou schránku je vyloučena ve všech vlacích kategorie RJ vyjma vodících a asistenčních psů.

5.5.2. Přeprava zvířat v lůžkových vozech je zakázána vyjma vodících a asistenčních psů.

5.6. Specifika spoje kategorie R:

5.6.1. Mimo uzavřenou schránku lze ve vlacích přepravovat psa, který má nasazený náhubek od chvíle nástupu do vlaku a je držen na vodítku nakrátko. Pes může být přepravován pouze ve vozech tarifních tříd **Low cost (2. tř.)** a nesmí být přepravován na sedadle. Za takto přepravovaného psa zaplatí cestující cenu dle Tarifu RegioJet. Tato cena se netýká vodících a asistenčních psů.

6. LOUNGE

6.1. Dopravce umožní cestujícímu přístup do prostor Lounge na vybraných stanicích výhradně na základě platného jízdního dokladu RegioJet vystaveného na konkrétní spoj kategorie R nebo RJ. Vstup je možný nejdříve 60 minut před plánovaným odjezdem vlaku ze stanice, kde se Lounge nachází a je podmíněn tím, že tato stanice je výchozí stanicí cestujícího pro příslušný spoj. Okamžikem vstupu cestujícího do prostor Lounge zaniká možnost stornovat jízdenku. Jiné typy jízdních dokladů, které lze využít pro cestování s RegioJet a.s. vstup do Lounge neopravňují.

7. LŮŽKOVÉ VOZY

7.1. Dopravce nabízí na vybraných spojích kategorie RJ Lůžkové vozy, které jsou v prodejním systému označen symbolem spací vůz. Jízdenku do lůžkového vozu lze zakoupit stejně jako jakoukoli jinou jízdenku a stornovat se dá podle podmínek uvedených při nákupu.

7.2. Cestující má možnost rezervovat si jízdenku do Vlastního kupé. V takovémto případě v kupé může cestovat cestující sám nebo se spolucestujícími do maximální kapacity kupé (3 nebo 4 místa v kupé v závislosti na zvolené lince) za jednotnou cenu.

7.3. Oddíly lůžkových vozů jsou společné pro muže a ženy. S ohledem na provozní podmínky může být v rezervačním systému v prodeji Oddíl pro ženy a ženy s dětmi. Tento oddíl je v rezervačním systému označené piktogramem a je vyhrazen pouze pro ženy nebo ženy, které cestují s dítětem do 10 let. V případě, že si jízdenku do tohoto oddílu koupí muž, je přesazen na jiné volné místo v soupravě. Pokud volné místo není, může být cestující vyloučen z přepravy a v tomto případě má nárok na vrácení jízdného.

7.4. Cestující je povinen dodržovat noční klid v nočních spojích, a to zpravidla v následujících úsecích:

7.4.1. Noční režim na spoji RJ 1023 (Praha - Přemyšl) bude probíhat v úseku Olomouc - Krakow.

7.4.2. Noční režim na spoji RJ 1022 (Přemyšl - Praha) bude probíhat v úseku Krakow - Pardubice.

7.4.3. Noční režim na spoji RJ 1021 (Praha - Košice/Čop) bude probíhat v úseku Olomouc - Spišská Nová Ves.

7.4.4. Noční režim na spoji RJ 1020 (Čop/Košice - Praha) bude probíhat v úseku Žilina - Pardubice.

Výše uvedená informace se může změnit na základě hlášení palubního personálu. Během této doby je také omezen palubní servis.

Článek VIII. - KOMPENZACE JÍZDNÉHO

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Kompenzace je druh refundace, na kterou může cestujícímu vznikat nárok za podmínek uvedených níže v tomto článku.

1.2. Cestujícímu vzniká nárok na kompenzaci v souladu s nařízením EU o právech a povinnostech cestujícího a v souladu se SPP nebo dalšími předpisy Dopravce.

1.3. Kompenzace jsou přiznávány automaticky zpravidla do 5 pracovních dnů nejpozději však do 1 měsíce od absolvování cesty.

1.4. V případě, kdy kompenzace není cestujícímu přiznána automaticky, má právo žádat o přiznání kompenzace stejným způsobem jako při

uplatnění reklamace viz Článek X. Žádost o uplatnění práva z přepravní smlouvy, a tím i požadavku na kompenzaci, musí být cestujícím podána bez zbytečného odkladu, a to nejpozději ve lhůtě **6 měsíců** ode dne nastoupení jízdy nebo ode dne, kdy měla být jízda nastoupena. Není-li požadavek uplatněn v uvedené lhůtě, nárok na kompenzaci zaniká.

1.5. Kompenzace je majiteli konta nahrána na kreditovou či otevřenou jízdenku ve formě kreditu. Kredit na svém kontě může cestující využít k nákupu jízdenek/cateringu či si kompenzaci vyzvednout v hotovosti na kterékoliv pobočce RegioJet/Student Agency nebo se zůstatkem dále nakládat dle Obchodních podmínek RJ.

1.6. Případnou přiznanou kompenzaci musí cestující převzít nejpozději 6 měsíců od jejího přiznání. Zůstatky ve výši do 10 Kč/0,50 € včetně a jejich ekvivalent v různých měnách lze vybrat v hotovosti na prodejních místech dopravce/použít k rezervaci další jízdenky pouze do 3 měsíců od vzniku zůstatku.

1.7. Nárok na kompenzaci má cestující pouze s platným Základním jízdním dokladem dle tarifu RegioJet. Cestujícím s časovými jízdními doklady nárok na kompenzaci nevzniká. Podmínky přiznání kompenzací cestujících s jízdenkami dle jiných tarifů se řídí příslušnými Smluvními přepravními podmínkami.

1.8. Kompenzace se vztahují pouze na spoje provozované Dopravcem RegioJet a.s.

1.9. Kompenzace jízdného se nevztahuje na spoje provozované jiným dopravcem (SAD Humenné, MT lines, Ukrzaliznytsia UŽ, GrandBus, apod.).

1.10. Dopravce si vyhrazuje právo přiznat v mimořádných případech kompenzaci nad rámec pravidel dle článku 10. odstavce 1. Tuto kompenzaci dopravce nahraje klientovi na konto ve formě kreditu, který

lze využít pouze na nákup dalších jízdenek na webu RegioJet a.s. Takovou kompenzaci nelze přeměnit na hotovost, ani ji vyplatit zpět skrze vrácení na účet. Tyto podmínky si určuje Dopravce.

RegioJet přiznává následující druhy kompenzace:

2. KOMPENZACE Z DŮVODU ZPOŽDĚNÍ

2.1. Zpoždění je časový rozdíl mezi dobou plánovaného příjezdu vlaku podle zveřejněného jízdního řádu a dobou jeho skutečného nebo očekávaného příjezdu do stanice, která je cílovým místem cestujícího.

2.2. Podle délky zpoždění spoje může cestujícímu vzniknout nárok na kompenzaci, jejíž výše je stanovena v tabulkách níže.

2.3. Výše kompenzace se liší dle viníka na zpoždění zaviněné dopravcem nebo nezaviněné dopravcem. Informaci o tom, jaký je důvod zpoždění podá vlakový personál - teamleader spoje nebo si ho můžete vyžádat u zákaznického centra RegioJet.

2.4. V případě kombinace zaviněného a nezaviněného zpoždění má klient nárok na kompenzaci podle toho, které zpoždění bylo vyšší. Kompenzace nelze sčítat. Maximální výše kompenzace je 100 % jízdného.

2.5. Cestujícímu nevzniká nárok na kompenzaci kvůli zpoždění pokud:

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

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

2.5.2.1. mimořádnými okolnostmi, které nemají původ v železničním provozu, jako jsou mimořádné povětrnostní podmínky, závažné přírodní katastrofy nebo závažné krize v oblasti veřejného zdraví (např. pandemie), jimž železniční podnik nemohl zabránit a nemohl odvrátit jejich následky přesto, že vynaložil péči odpovídající konkrétní situaci;

2.5.2.2. zaviněním cestujícího; nebo

2.5.2.3. chováním třetí osoby, kterému železniční podnik nemohl zabránit přesto, že vynaložil péči odpovídající situaci, a jehož následky nemohl odvrátit, jako jsou osoby na trati, krádež kabelů, mimořádné události ve vlaku, činnosti v oblasti vymáhání práva, sabotáže nebo terorismus

2.5.2.4. jestliže zpoždění vzniklo mimo území EU

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

2.5.4. V případě, že zpoždění vzniklo v úseku Čop – Košice mimo hranice EU z níže uvedených mimořádných důvodů, cestujícímu nevzniká nárok na kompenzaci. I přesto pokud vlivem zpoždění budou připojeny vozy z Čopu k pozdějšímu vlaku RJ 1008, v takovém případě cestujícímu bude vyplacena kompenzace 25 % z ceny jízdného bez ohledu na důvod zpoždění.

2.6. <u>Kompenzace při zaviněném zpoždění:</u>

2.6.1. Nárok na tuto kompenzaci vzniká, jestliže se jedná o technickou závadu na vlakové soupravě RegioJet, která byla příčinou zpoždění vlaku, nebo zpoždění vzniklo z provozních důvodů na straně dopravce.

2.6.2. Výše kompenzace se liší dle vlakové linky a délky zpoždění:

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

2.7. <u>Kompenzace při nezaviněném zpoždění:</u>

2.7.1. Nezaviněné zpoždění je takové, které vzniklo při stavebních pracích, poruše na železniční dopravní struktuře nebo provozem jiného dopravce.

2.7.2. Výše kompenzace nezaviněného zpoždění je následující:

Linka	Trasa	Zpoždění v min.	kompenzace v % ze zaplacené ceny jízdenky
Kategorie R	**R8 Brno - Bohumín** **R23 Kolín - Ústí nad Labem**	60-119	**25 %**
		120 a více	**100 %**
Kategorie RJ *Vnitrostátní jízdenky*	**Praha - Havířov/Návsí** **Praha - Opava/Bohumín** **Praha – Vídeň** **Praha – Bratislava** **Praha - Varšava** **Praha - Brno**	60-119	**25 %**
		120-180	**50 %**
		181 a více	**100 %**
Kategorie RJ *Vnitrostátní jízdenky na mezinárodních spojích*	**Praha - Košice** **Praha - Žilina** **Praha - Budapešť**	60-119	**25 %**
		120-240	**50 %**
		241 a více	**100 %**
Kategorie RJ *Mezinárodní jízdenky*	**Praha - Košice** **Praha – Bratislava** **Praha – Vídeň** **Praha – Budapešť** **Vídeň - Budapešť** **Praha - Varšava**	60-119	**25 %**
		120 a více	**50 %**

3. KOMPENZACE PŘI NEFUNKČNÍM TOPENÍ ČI KLIMATIZACI

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

připsání kompenzace a přesazení rozhoduje palubní personál příslušného vlaku.

4. KOMPENZACE PŘI NEDODRŽENÍ ŘAZENÍ VLAKU

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

4.2. Pokud je cestující v důsledku nezařazení vozu (platí i v případě nahrazení vozu vozem jiného typu), do kterého měl zakoupenou jízdenku, přesazen do jiného vozu stejné či vyšší třídy nárok na kompenzaci mu nevzniká. Touto změnou může dojít ke změně inzerovaného vybavení vozu (obrazovky, zásuvky a podobně). Ani v tomto případě nárok na kompenzaci nevzniká.

4.3. Pokud je v důsledku změny usazen do vozu nižší třídy náleží mu kompenzace dle tabulky níže.

4.4. V případě, že klient s místenkou k jízdence SJT, IDS, časové jízdence RJ a nebo k Eurail/Interrail passu bude usazen na jiném sedadle, než má uvedeno na místence, bude mu vrácena celá částka za místenku.

4.5. Na kompenzaci za snížení standardu v důsledku nahrazení vlaku náhradní autobusovou dopravou klientovi nárok nevzniká.

4.6. KOMPENZACE PŘI ZMĚNĚ VOZU

Kategorie spoje	Zakoupená třída	Přidělená třída	kompenzace v % ze zaplacené ceny jízdenky

RJ **RJ**	Business (1.tř.)	Relax (2. tř.)	**50%**
		Standard/Low cost (2. tř.)	**100%**
	Relax (2.tř.)	Standard (2.tř.)	**50%**
		Low cost (2.tř.)	**100%**
	Standard (2.tř.)	Low cost (2.tř.)	**50%**
R	Business (1.tř.)	Standard (2.tř.) Relax (2. tř.)	**25%**
		Low cost (2.tř.)	**50%**
	Standard (2.tř.)	Low cost (2.tř.)	**25%**
	Relax (2. tř.)	Low cost (2.tř.)	
Lůžkové vozy	Lůžko	Sedadlo	**100%**
	Lůžko (linka Praha-Přemyšl a linka Praha - Čop)	Sedadlo	**50%**
	Lůžko (vlastní kupé) - linka Praha - Přemyšl	Lůžko	**50%**
	Lůžko (vlastní kupé) - linka Praha - Košice/Čop	Lůžko	**75%**

5. KOMPENZACE PŘI ZRUŠENÍ SPOJE ZE STRANY DOPRAVCE

5.1. V případě, že je spoj zrušen zaviněním Dopravce, je cestujícímu přiznána kompenzace ve výši 100% ceny jízdného a mohou využít přepravu zdarma nejbližším spojem Dopravce do stejné cílové stanice.

Článek IX. - ZTRÁTY A NÁLEZY

1. Cestující je plně zodpovědný za svá zavazadla a za zapomenuté či ztracené věci Dopravce nenese žádnou odpovědnost.

2. Pokud cestující ztratil nebo opustil věc ve vlaku RJ, může podniknout následující kroky:

   2.1. požádat o dohledání vlakvedoucího/teamleadera spoje, kde ke ztrátě došlo

   2.2. oznámit situaci na pobočce RegioJet/Student Agency, pověřená osoba vyplní s cestujícím formulář potřebný k dokumentaci

   2.3. kontaktovat oddělení ztrát a nálezů, a to následujícími způsoby:

      2.3.1. telefonicky +420 222 222 221 v čase 6:00 – 23:00 hod

      2.3.2. přes formulář na webu: https://regiojet.cz/o-nas/ztraty-a-nalezy

3. V případě nálezu bude cestující kontaktován zákaznickým centrem RegioJet, a to telefonicky nebo e-mailem. Cestující a pověřená osoba se domluví na místě předání dle provozních možností Dopravce.

4. Cestující má povinnost prokázat své osobní údaje a popsat rozhodující znaky, dobu a místo ztráty u věci, která byla nalezena a chystá se ji vyzvednout. Pokud to má vyzvednout osoba majiteli (cestujícímu) blízká, je nutné zplnomocnění.
5. Předání věci se zaznamená na příslušném tiskopisu a osoba vyzvedávající si věc musí toto potvrzení podepsat.

6. Ztracené věci, které si cestující nevyzvedl, budou v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (§ 1051 a násl.) předány místně příslušnému obecnímu/městskému úřadu nebo magistrátu po 3 měsících.

Článek X. - REKLAMACE SLUŽEB POSKYTNUTÝCH NA ZÁKLADĚ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

1. Reklamace z přepravy cestujících a zavazadel lze podávat v polském, německém, anglickém, slovenském a českém jazyce.

2. Reklamace lze podávat skrze následující kanály:

   2.1. **přes kontaktní formulář na webu www.regiojet.cz**

   2.2. **e-mail:** dyrektor@regiojet.pl, info@regiojet.pl, 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

   2.3. **telefon:** +420 222 222 221 v čase 6:00 – 23:00 hod (případně pro Polsko: +48 226 887 885, pro Slovensko +421 2 2050 2021, ve stejném časovém rozmezí), pro jiné státy prosím volejte linku CZ

   2.4. **osobně:** STUDENT AGENCY/REGIOJET, Dům pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno nebo jakákoliv pobočka STUDENT AGENCY/RegioJet

   2.5. **písemně:** STUDENT AGENCY/REGIOJET, Dům pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno

3. Pokud je reklamace zároveň žádostí o uplatnění práva z přepravní smlouvy mohou cestující využít také jednotný formulář EU.

4. Reklamace zpracovává Zákaznické centrum dopravy RegioJet v Brně.

5. Řešení reklamace klient obdrží nejpozději do 30 dnů, a to telefonicky, e-mailem, či dopisem. Snažíme se ale reklamaci vyřídit vůči klientovi co nejdříve.

6. Týká-li se reklamace jiných aspektů poskytnuté služby než pro které je definována kompenzace dle Článku VIII, rozhodují o výši či formě případné kompenzace nebo náhrady škody odpovědní pracovníci dopravce a vedení společnosti RegioJet a.s. s přihlédnutím k závažnosti situace a ke všem relevantním okolnostem.

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

Článek XI. - PRODEJ OBČERSTVENÍ VE VLACÍCH REGIOJET

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Prodejce (RegioJet a.s.) je provozovatelem železniční dopravy a na vybraných železničních linkách svým zákazníkům nabízí možnost koupě občerstvení (zboží) a to přímým prodejem, nebo prostřednictvím mobilní aplikace společnosti RegioJet, která je dostupná pro OS Android i iOS, dále jen "mobilní aplikace RegioJet".

1.2. Odesláním závazné objednávky (nákupu občerstvení ve vlaku RegioJet a.s.) přes mobilní aplikaci, případně přímým prodejem, zákazník potvrzuje, že se seznámil a projevil souhlas s kompletním zněním článku “Prodej občerstvení ve vlacích Regiojet” a všech jejích součástí platných pro prodej zboží Prodejcem ve vlacích RegioJet v okamžiku provedení objednávky. Současně akceptuje ceny, které jsou platné v okamžiku odeslání objednávky. Na tyto podmínky je zákazník dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit. V případě odchylných písemných ujednání platí ujednání těchto podmínek.

1.3. Prodejce se zavazuje na základě uzavření kupní smlouvy doručit zákazníkovi zakoupené zboží a zákazník se zavazuje prodejci zaplatit smluvní cenu. Zákazník uzavřením smlouvy prohlašuje, že jsou mu známy podmínky tohoto článku a že s nimi bezvýhradně souhlasí.

2. OBJEDNÁVKA OBČERSTVENÍ A REKLAMACE

2.1. Klient má možnost objednat občerstvení podle toho, do jaké tarifní třídy si zakoupil jízdní doklad. Více informací najdete zde: https://regiojet.cz/sluzby/servis-ve-vlaku. Obecně platí, že v závislosti na tarifní třídě má klient možnost objednat občerstvení skrze formulář v aplikaci či u pověřených osob ve vlaku.

2.2. Na vybraných linkách je dostupné RegioJet bistro, kde si klient může objednat občerstvení přímo u pověřené osoby. Podmínky pro objednání a ceny občerstvení v RegioJet bistru a pro osobní objednání u stevarda u sedadla cestujícího se mohou lišit.

2.3. Objednávka se stává závaznou jejím odesláním v mobilní aplikaci RegioJet nebo jejím přijetím ze strany pověřených osob RJ.

2.4. Online objednávka je možná pouze s platným základním jízdním dokladem RegioJet.

2.5. Za doručení objednávky se považuje okamžik převzetí klientem. Po zakoupení zboží lze provádět storno pouze právě při doručení objednávky. Pokud klient zjistí, že je něco v nepořádku s objednávkou, tak je nutné to oznámit pověřené osobě neprodleně po převzetí objednávky (nejpozději však do ukončení přepravy). Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Prodejce je povinen dodat zakoupené zboží po dobu jízdy Zákazníka ve vlaku Prodejce. Pokud se tak nestane, tak Zákazník má nárok na 100 % refundaci.

2.6. Po zaplacení bude Zákazníkovi vystaven a doručen řádný daňový doklad.

2.7. Platný ceník pro online objednávku je zveřejněn v mobilní aplikaci RegioJet, která je dostupná pro OS Android I iOS. Ceník pro osobní objednávku je dostupný pro jednotlivé tarifní třídy v průvodci palubním servisem přímo ve vozech a pro objednání v RegioJet bistru je ceník zveřejněn v prostorách RegioJet bistra. Všechny ceny jsou uvedeny včetně DPH.

Příloha 1: Seznam legislativních norem na území jednotlivých států:

Česká republika:

- zákon č. 266/1994 Sb. o drahách, ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláška Ministerstva dopravy ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu, ve znění pozdějších předpisů,
- 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, o § 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.
- Vyhláška ministra zahraničních věcí o Úmluvě o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) 8/1985 Sb. (včetně CIV - Jednotné právní předpisy pro smlouvu o mezinárodní železniční přepravě cestujících)

Slovenská republika:

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

Rakousko:

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

Polsko:

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

Příloha 2: Seznam příslušných úřadů jednotlivých států pro řešení mimosoudních sporů:

Česká republika:

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

Slovenská republika:

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

Rakousko:

- Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, Fachbereich Bahn, z.H.Schlichtungsstelle, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien, www.apf.gv.at, Tel.: +4315050707710, Fax: +4315050707180.

Polsko:

- 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,

Maďarsko:

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