

Zmluvné prepravné podmienky
platné pre autobusové spoje spoločnosti RegioJet a.s.

RegioJet a.s. Obchodná 48, 811 06 Bratislava, IČO 47231271 vydáva v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 56/2012 o cestnej doprave a v súlade s Nariadením EP a Rady EÚ č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave tieto Zmluvné prepravné podmienky pre pravidelné diaľkové autobusové linky prevádzkované spoločnosťou RegioJet, a.s. Tieto Zmluvné prepravné podmienky sú platné od dátumu zverejnenia na webovom sídle Dopravcu a sú k nahliadnutiu na každom predajnom mieste a v každom vozidle týchto liniek. Znenie Zásady ochrany osobných údajov nájdete na www.regiojet.sk/privacy-policy.html

1 Vznik a splnenie prepravnej zmluvy o preprave osôb

Prepravná zmluva je uzatvorená, ak cestujúci využije svoje právo na prepravu z cestovného dokladu tým, že nastúpi do vozidla dopravcu. Prepravná zmluva medzi cestujúcim a dopravcom sa riadi týmito Zmluvnými prepravnými podmienkami a príslušnou tarifou.

1.1 Práva a povinnosti dopravcu

1.1.1 Uzatvorením prepravnej zmluvy sa dopravca zaväzuje prepraviť cestujúceho zo stanice nástupnej do stanice cieľovej, ktoré sú uvedené na cestovnom lístku, riadne a včas.

1.1.2 Cestujúci berie na vedomie, že poskytnutie inzerovaných nadštandardných služieb, najmä teplé nápoje, premietanie filmov, denná tlač, sprievod stevarda/ky, wi-fi internet, toaleta v autobuse je celkom v dispozícii dopravcu a cestujúcemu uzatvorením prepravnej zmluvy nevzniká nárok na ich poskytnutie. V prípade nedostatočného časového priestoru pre obsluhu nie je tento servis ponúkaný.

1.1.3 Dopravca si vyhradzuje v súlade s príslušnými právnymi predpismi právo na zmeny v cestovných poriadkoch, na použitie náhradných autobusov a na zmenu sedadla. V prípade zmeny cestovného poriadku náleží cestujúcemu kompenzácia cestovného či jeho časti (v prípade čiastočne využitého cestovného lístka), ak je mu znemožnené využiť cestovný lístok v pôvodnom rozsahu.

Pri použití náhradných autobusov nie je možné zaručiť inzerované nadštandardné služby. Náhradné autobusy nemusia byť vybavené bezpečnostnými pásmi. V prípade, že klient z tohto dôvodu nebude cestovať, má nárok na vrátenie plného cestovného.

1.1.4 V prípade posilových a ekonomy spojov nie sú poskytované inzerované nadštandardné služby.

1.1.5 Posilové a ekonomy spoje sú spoje, ktoré obsluhujú prevažne autobusy iných dopravcov a nie je v nich zaistený plný servis. Ekonomy je taktiež spoj dopravcu, v ktorom nie je zaistený sprievod stevarda/ky, a teda nie je poskytovaný plný servis.

1.1.6 Kompenzácia cestovného:

- dopravca garantuje cestujúcemu včasný príchod do stanice podľa oficiálneho cestovného poriadku. Ak cestujúci nie je prepravený včas, má právo na kompenzáciu, a to v závislosti na dĺžke linky podľa oficiálneho cestovného poriadku, výške a druhu meškania. Linky sú rozdelené do skupín a kompenzované nasledovne:

- Skupina liniek A: dĺžka linky podľa oficiálneho cestovného poriadku do 1 hodiny 30 minút

Druh meškania	Zavinené dopravcom		Nezavinené dopravcom	
Výška meškania (v min.)	31-60	61 a viac	31-90	91 a viac
Výška kompenzácie (v %)	50	100	25	100

- Skupina liniek B: dĺžka linky podľa oficiálneho cestovného poriadku od 1 hodiny 31 minút do 3 hodín

Druh meškania	Zavinené dopravcom		Nezavinené dopravcom	
Výška meškania (v min.)	46-90	91 a viac	61-120	121 a viac
Výška kompenzácie (v %)	50	100	25	100

- Skupina liniek C: dĺžka linky podľa oficiálneho cestovného poriadku od 3 hodín 1 minúty do 5 hodín

Druh meškania	Zavinené dopravcom		Nezavinené dopravcom	
Výška meškania (v min.)	61-120	121 a viac	91-180	181 a viac
Výška kompenzácie (v %)	50	100	25	100

- Skupina liniek D: dĺžka linky podľa oficiálneho cestovného poriadku od 5 hodín 1 minúty

Druh meškania	Zavinené dopravcom		Nezavinené dopravcom	
Výška meškania (v min.)	121-180	181 a viac	121-240	241 a viac
Výška kompenzácie (v %)	50	100	25	100

- nezavinené meškание je meškание, ktoré nezapríčinil dopravca (napr. dopravná nechoda, neprejazdná diaľnica, kalamita a iné nepredpovedateľné udalosti spôsobené vyššou mocou)

- zavinené meškание je meškание spôsobené vinou dopravcu (napr. technická porucha)

- v prípade kombinácie meškání zavineného a nezavineného dopravcom, cestujúcemu vzniká nárok na kompenzáciu podľa toho, ktoré z týchto meškání bolo vyššie. Kompenzácie nemožno sčítať, maximálna výška kompenzácie je 100%.

- garancia včasného príchodu sa nevzťahuje na spoje prevádzkované iným dopravcom (napr. Deutsche Bahn, SAD Prešov, Sanytour atď) a na spoje návazné s iným dopravcom

- bez ohľadu na dôvod vzniku meškania a ustanovenia vyššie, kompenzácia sa nevzťahuje na dopredu ohlásené meškание na výjazdoch zo zastávok (vyhlásené na stanici cez majiteľa zastávky, vyhlásené zamestnancom RegioJet / STUDENT AGENCY alebo oznámené prostredníctvom SMS, e-mailom alebo telefonicky).

1.1.7 V prípade meškania autobusu na linke Bratislava-Viedeň, zapríčineného chybou na strane dopravcu, znáša dopravca náklady spojené so zaistením náhradnej dopravy. V prípade, že cestujúci cestuje do zastávky Viedeň Swechat a z dôvodu uvedeného meškania autobusu nestihne svoj odlet, dopravca znáša náklady spojené so zaistením náhradného letu. Podmienkou pre uplatnenie týchto náhrad zo strany dopravcu je časová rezerva 2 hodiny medzi plánovaným príchodom autobusu do zastávky Viedeň Swechat

podľa platného cestovného poriadku a plánovaným odletom cestujúceho v rámci Európy a 3 hodiny pri mimoeurópskych letoch. Toto sa nevzťahuje na prípady meškania autobusu spôsobených objektívnymi príčinami ako je vplyv počasia, dopravná situácia na komunikáciách, dopravné nehody nezapríčené dopravcom, hraničné či iné kontroly a zásahy zo strany správnych orgánov.

1.1.8. Záruka odletu

- doplnková služba, ktorú ponúka dopravca k cestovnému lístku za poplatok 100Kč/4€ za osobu k zakúpeniu online i na predajných miestach RegioJet/STUDENT AGENCY. Služba je po zakúpení nevratná.

- táto služba sa dá prikúpiť iba k vybraným letiskovým destináciám, ktoré obsluhuje v rámci svojho rezervačného systému dopravca, a to najneskôr viac ako 24 hodín pred odchodom spoja

- ak zmešká cestujúci vinou oneskoreného spoja dopravcu svoj nadväzný let, dopravca garantuje úhradu nákladov za prepadnutú letenku cestujúceho, a to za podmienok dodržania minimálnej časovej rezervy medzi príchodom spoja dopravcu do cieľovej destinácie a časom odletu lietadla:

- lety do krajín Schengenského priestoru – požadovaná minimálna časová rezerva 2,5 hodiny

- lety mimo Schengenský priestor – požadovaná minimálna časová rezerva 3,5 hodiny

- pokiaľ sú splnené podmienky na uplatnenie náhrady zo zakúpenej doplnkovej služby, má cestujúci povinnosť do 30 dní zaslať dopravcovi potvrdenie od leteckej spoločnosti o zmeškanom odlete:

- v písomnej forme na adresu RegioJet, Zákaznícky servis, Dům Pánů z Lipé, nám. Svobody 17, 602 00 Brno, Česká republika. V potvrdení musí byť uvedená pečiatka leteckej spoločnosti.

- v elektronickej forme na mail riaditel@regiojet.sk. V potvrdení musí byť uvedený podpis leteckej spoločnosti.

1.1.9 Dopravca sa zaväzuje pri rezervácii cestovného lístka uspokojiť čo najlepšie požiadavku cestujúceho v rámci disponibility voľných miest.

1.1.10 V prípade akejkoľvek platby zo strany cestujúceho na palube autobusu je dopravca povinný prijať najviac päťnásobok ceny tovaru/služby, maximálne však do hodnoty 150 Eur

1.2 Práva a povinnosti cestujúceho

1.2.1 Uzatvorením prepravnej zmluvy sa cestujúci zaväzuje dodržiavať tieto Zmluvné prepravné podmienky a zaplatiť cenu za prepravu (ďalej len „cestovné“) podľa príslušnej tarify.

1.2.2 Cestujúci sa na účely kontroly uzatvorenia prepravnej zmluvy počas jej plnenia preukazuje platným cestovným lístkom. Údaje na cestovnom lístku musia súhlasiť s údajmi na príslušnom cestovnom doklade cestujúceho. V prípade, že cestujúci nemá platný cestovný doklad je dopravca povinný cestujúceho nepriať k preprave a cestujúci nemá nárok na vrátenie cestovného. Každý cestujúci je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových a colných predpisov krajín, do ktorých cestuje alebo cez ktoré prechádza a je povinný sa podrobiť prípadným colným či iným administratívnym predpisom, ktoré sa týkajú jeho alebo jeho batožiny. V prípade, že cestujúcemu colné alebo policajné orgány nedovolia pokračovať v ceste, nemá nárok na vrátenie cestovného a to ani jeho časti, či inú náhradu. Cestujúci je povinný uhradiť náklady, ktoré dopravcovi vznikli v dôsledku porušenia uvedených predpisov zo strany cestujúceho.

1.2.3 Nákupom cestovného lístka/vkladom na konto/Kreditového cestovného lístka klient súhlasí so Zmluvnými prepravnými podmienkami a udeľuje dopravcovi súhlas so spracovaním osobných údajov.

1.2.4 Cestujúci je povinný sa pri prevzatí cestovného lístka presvedčiť, či mu bol vydaný podľa jeho požiadaviek. Ak cestovný lístok nesúhlasí s požadovanými údajmi, je cestujúci oprávnený cestovný lístok odmietnuť. Pri neskoršom poukázaní cestujúceho na nesúlad údajov na cestovnom lístku sa bude postupovať podľa platných storno podmienok s tým, že nejde o reklamáciu.

1.2.5 Ak sa cestujúci nedostaví na odchod či odchod zmešká, nemá právo na vrátenie cestovného. V prípade cestovného lístka zloženého z viacerých úsekov sa nástupom do spoja rozumie nástup do prvého spoja z celej trasy. Nevyužitím akéhokoľvek úseku zo zloženej trasy cestujúci stráca nárok na prepravu ďalšími spojmi v rámci cestovného lístka alebo vrátenie nevyužitého cestovného.

1.2.6 Za nevyužitý alebo čiastočne využitý cestovný lístok sa cestovné nevracia.

1.2.7 Cestujúci má právo na vrátenie cestovného, ak spoj, ktorý hodlal na prepravu použiť a na ktorý mal zarezervovaný lístok, má z nástupnej stanice cestujúceho omeškanie tridsať (30) minút a viac a cestujúci s platným cestovným lístkom sa preto vzdal jazdy.

1.2.8 Cestujúci má právo na vrátenie cestovného pri neuskutočnení prepravy z dôvodu na strane dopravcu.

1.2.9 Ak z príčin na strane dopravcu dôjde omeškaním spoja k strate prípoja v rámci jednej prepravnej zmluvy alebo ak nebola dokončená začatá preprava spojom, má cestujúci právo na jeden z týchto variantov:

- na prepravu najbližším vhodným spojom dopravcu do cieľovej stanice;

- na vrátenie cestovného za neprejdenný úsek cesty

- na prepravu najbližším vhodným spojom dopravcu do nástupnej stanice a vrátenie cestovného.

1.2.10 V prípade meškania priletu lietadla môže cestujúci na trase Viedeň, letisko - Bratislava daný deň využiť nasledujúci spoj, v ktorom budú voľné kapacity. Ak cestujúci daný deň autobus nevyužije, cestovné prepadá bez nároku na náhradu.

1.2.11 Cestujúci nemá nárok na náhradu škody, ak nebol prepravený včas.

1.2.12 Prípadnú priznanú kompenzáciu musí cestujúci prevziať najneskôr 6 mesiacov od jej priznania.

1.2.13 Zostatky na konte/Kreditovom cestovnom lístku vzniknuté stornom cestovného lístka/pripísaním kompenzácie/vkladom môžu byť vybrané v hotovosti na predajných miestach STUDENT AGENCY k.s. či RegioJet a.s., alebo použité na úhradu ďalšieho cestovného lístka. Zostatky na konte vzniknuté pripísaním kompenzácie, ktoré presahujú čiastku 500 CZK/20 EUR, sú vyplácané po predložení platného preukazu totožnosti. Platí aj pre prípady vyplácania zostatku z viacerých kont, kde navyše pri Lístkoch na pevný dátum je pre vyplácanie vyžadovaný originál lístku, u Otvorených a Elektronických lístkoch je vyžadovaná kontrola zhody e-mailovej adresy, ktorá je na konte uvedená. Zostatok na cestovnom lístku bez mena (neidentifikovaný) môže byť vybraný do výšky 1000 Kč/40 €. Pri výbere vyššom ako 1000 CZK/40 € musí byť cestovný lístok na meno (identifikovaný) a musí byť predložený doklad totožnosti. Ak je cestovný lístok identifikovaný, musí byť preukaz totožnosti predložený vždy. Zostatky nie je možné zasielať na bankový účet, zostatky nemôžu byť použité na iný účel ako nákup cestovného lístka. Zostatky vzniknuté vkladom online spôsobom (platobnou kartou, PayU, atď.) na www.regiojet.sk nemôžu byť vyplatené v hotovosti, budú vrátené späť rovnakým spôsobom. Navýšenie zostatku na konto/kreditový autobusový lístok je možné len v mene, v ktorej je autobusový lístok založený, maximálna výška zústatku pri vklade na predajných miestach je 5000 CZK/200 €. Čiastky mimo toto rozmedzie môžu byť vložené online spôsobom (platobná karta, PayU, PaySec, atď.) na www.regiojet.sk

1.2.14 Cestujúci je povinný pri usadzovaní rešpektovať pokyny stevarda/ky či vodiča. Cestujúci môže byť z prepravy vylúčený, ak sa dostaví k autobusu pod vplyvom alkoholu, omamných alebo iných psychotropných látok, ďalej pokiaľ po upozornení:

- vo vozidle fajčí, nadmerne konzumuje alkohol alebo je pod vplyvom omamných či iných psychotropných látok;

- správa sa hlučne, reprodukuje hlučne hudbu, používa hlasito audiovizuálnu techniku alebo obťažuje ostatných cestujúcich iným nevhodným správaním, zápachom a pod.;

- znečisťuje ostatných cestujúcich alebo vozidlo, ako aj priestory a zariadenia pre cestujúcich svojim odevom alebo svojim konaním;

- poškodzuje vozidlo, ako aj priestory a zariadenia pre cestujúcich;

– nedodržiže prepravný poriadok, tieto Zmluvné prepravné podmienky, pokyny a príkazy poverenej osoby dopravcu.

1.2.15 Cestujúci, ktorý bol vylúčený z prepravy, nemá nárok na vrátenie cestovného a ceny miestenky.

1.2.16 Ak preruší cestujúci jazdu, stáva sa cestovný lístok neplatným.

1.2.17 V prípade akejkoľvek platby zo strany cestujúceho by cestujúci mal mať pripravenú primeranú hotovosť s ohľadom na cenu produktu alebo služby. V opačnom prípade je možné, že platby bankovkami vysokých nominálnych hodnôt nebudú môcť byť prijaté z dôvodu nedostatku drobných.

1.2.18 Cestujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že všetky telefonické rozhovory medzi cestujúcim a spoločnosťou RegioJet / STUDENT AGENCY sú monitorované.

2 Cestovný doklad a jeho náležitosti

2.1 Všeobecné ustanovenia:

2.1.1 Cestujúci sa na účely kontroly riadneho uzatvorenia prepravnej zmluvy počas jej plnenia preukazuje platným cestovným dokladom (ďalej len cestovný lístok). V prípade absencie cestovného lístku môže klient nastúpiť do spoja po oznámení čísla lístka, ktorý je na tento konkrétny spoj zarezervovaný. Ak sa týmito údajmi nepreukáže, je povinný si kúpiť nový cestovný lístok na pevný dátum. Suma vyplatená za nový cestovný lístok je nevratná. V prípade týždenného cestovného lístka je cestujúci pri nástupe do autobusu povinný preukázať sa originálom cestovného lístka a občianskym preukazom alebo cestovným pasom, ktorého číslo má na lístku uvedené.

2.1.2 Kontrolu cestovných lístkov vo vozidlách dopravcu robia dopravcom poverené osoby vybavené preukazom kontrolóra. Náležitosti preukazu kontrolóra sú: fotka kontrolóra, číslo preukazu, pečiatka a podpis vydávajúcej organizácie

2.1.3 Cestujúci je povinný zaplatiť cenu za prepravu (ďalej len „cestovné“) podľa tarify platnej v deň prepravy. Cestovné zahŕňa iba samotnú prepravu. Prípadné ďalšie služby (pozrite 1.1.2.) sú cestujúcemu poskytované zo strany dopravcu zdarma.

2.1.4 Obyčajné cestovné podľa cenníka je maximálna cena za prepravu osôb, ktoré si neuplatňujú nárok na zľavnené cestovné alebo bezplatnú prepravu.

2.1.5 Zľavnené cestovné na vnútroštátnych linkách je maximálna cena za prepravu

- a) detí do dovŕšenia 17. roku veku
- b) žiakov a študentov v dennej forme štúdia študenti vysokých škôl a fakúlt v dennej forme štúdia do získania vysokoškolského vzdelania druhého stupňa najneskôr do dovŕšenia 26. roku veku
- c) občanov SR nad 65 rokov veku
- d) držiteľov preukazov ŤZP a ŤZP-S,
- e) sprievodcu zdravotne ťažko postihnutej osoby, držiteľa preukazu ŤZP-S,
- f) rodičov na návštevu detí zdravotne postihnutých, ktoré sú umiestnené v školských, sociálnych alebo zdravotníckych zariadeniach na území Slovenskej republiky.

2.1.6 Na zľavnené cestovné na medzinárodných linkách majú nárok iba deti do dovŕšenia 15. roku veku.

2.1.7 Bezplatne sa prepravujú v rámci vnútroštátnej dopravy: Sudcovia Ústavného súdu SR (§ 5 odst. 1 a § 16 odst. 2 zákona č. 120/1993 Z.z.).

- a) vodiaci pes zrakovo postihnutého držiteľa preukazu ŤZP-S
- b) invalidný vozík pre invalida, ktorý je držiteľom preukazu ŤZP a ŤZP-S, detský kočiar pre deti, ktoré sú držiteľmi preukazov ŤZP a ŤZP-S.

2.1.8 Sadzby obyčajného cestovného a zľavneného cestovného sú stanovené cenníkmi pre jednotlivé linky a ich aktuálne znenie je zverejnené na predajných miestach a webových stránkach dopravcu www.regiojet.sk. Dopravca môže cenníky jednotlivých liniek upravovať zavedením akciových cien, ktoré zverejní na svojich predajných miestach a internetovej stránke www.regiojet.sk

2.1.9 Všetky spoje dopravcu sú povinne miestenkové.

2.1.10 Cestovný lístok s rezerváciou je zároveň miestenkou.

2.1.11 Všetci cestujúci uplatňujúci si nárok na niektorú zo zliav poskytovaných na konkrétnej linke sú povinní pri nástupe do autobusu preukázať svoj nárok na uplatňovanú zľavu, a to takto:

- deti od 0 do 17 rokov vrátane akýmkoľvek preukazom opatreným dátumom narodenia;
- študenti buď platným medzinárodným študentským preukazom ISIC, alebo preukazom vydaným niektorým z dopravcov alebo identifikačnými čipovými kartami študenta danej vysokej školy, ak je vizuálne kontrolovateľná (vyznačený mesiac a rok konca platnosti zľavy)
- seniori preukazom totožnosti opatreným fotografiou a dátumom narodenia;
- telesne postihnutí platným preukazom ŤZP alebo ŤZP-S; sprievodca ŤZP-S sa preukazuje preukazom osoby, s ktorou cestuje
- bezplatne prepravovaní cestujúci platným príslušným preukazom opatreným fotografiou, oprávňujúcim ich na bezplatnú prepravu.

2.1.12 V prípade nepreukázania nároku na zľavu pri nástupe do spoja je cestujúci povinný doplatiť rozdiel v cene a manipulačný poplatok 0,5 €.

2.1.13 V prípade, že je klient odbavený skorším spojom oproti zakúpenému cestovnému lístku a ak sa už lístok nedá stornovať, tak je vždy povinný pri nástupe do autobusu zaplatiť manipulačný poplatok v hodnote 0,5 €.

2.1.14 Pre akúkoľvek manipuláciu s cestovným lístkom/rezerváciou sa vyžaduje deväť/desiatmiestne číslo lístka/konta/Kreditového cestovného lístka.

2.1.15 Podmienky konkrétneho cestovného lístka sú uvedené na cestovnom lístku a sú pre konkrétny cestovný lístok záväzné.

2.1.16 Cestovný lístok rezervovaný a zaplatený online u zmluvného partnera mimo rezervačný systém dopravcu na webe regiojet.cz/com/at/de/sk, je možné stornovať iba u zmluvného partnera. Všetky transakcie pri cestovných lístkoch a platených mimo rezervačný systém dopravcu je nutné riešiť výhradne u zmluvného partnera.

2.1.17 Špeciálne zľavy a zľavy poskytované v rámci propagačných akcií sa riadia vždy podmienkami, ktoré sú k danému druhu zľavy alebo propagačnej akcii zverejnené.

2.1.18 Pri nákupe cestovného lístka v autobuse je možné kúpiť iba jednosmerný cestovný lístok na trasu zaisťovanú týmto spojom.

2.1.19 V prípade bezhotovostnej platby cestovného sa považuje cestovné za uhradené okamihom pripísania príslušnej sumy na určený bankový účet dopravcu. Ak nebude cestovné platené bezhotovostne uhradené pred nástupom cestujúceho do autobusu, je cestujúci povinný cestovné zaplatiť u stevarda/ky či u vodiča a následne dopravcu požiadať o vrátenie sumy, ktorá bola uhradená bezhotovostne.

2.1.20 Dopravca umožňuje klientom vytvárať rezervácie v oficiálnej mobilnej aplikácii s názvom „Lístky“ vydané spoločnosťou STUDENT AGENCY k.s. Dopravca negarantuje funkčnosť aplikácie pre správu rezervácií v mobilných telefónoch v prípade, že aplikácia nie je používaná v aktuálnej verzii.

2.1.21 Cestovný lístok je neplatný, ak:

- je poškodený tak, že z neho nie sú zrejmé údaje potrebné na kontrolu správnosti jeho použitia;

– údaje uvedené na cestovnom lístku nezodpovedajú skutočnosti alebo boli neoprávnené pozmenené.

2.1.22 Zničené, stratené a odcudzené cestovné lístky nie sú dopravcom nahradzované ani preplácané. Ak cestujúci neoznámia rezervačné číslo lístka/ číslo konta/ číslo Kreditového cestovného lístka, je povinný kúpiť si cestovný lístok nový. Suma vyplatená za nový cestovný lístok je nevratná.

2.2 Typy cestovných lístkov

- cestovný lístok na prvý dátum;
- otvorený cestovný lístok;
- Kreditový cestovný lístok;
- elektronický cestovný lístok.
- Týždenný cestovný lístok

2.2.1 Cestovný lístok na pevný dátum

- a) Je vystavený na konkrétny dátum, čas a trasu.
- b) Cestovný lístok na pevný dátum je možné stornovať osobne na ktoromkoľvek predajnom mieste dopravcu podľa podmienok a za storno poplatok uvedený na cestovnom lístku. Storno cestovného lístka môže byť vykonávané aj s tým, že so zostatkom môže byť naložené podľa bodu 1.2.13
- c) Cestovný lístok na pevný dátum je možné stornovať najneskôr 15 min. pred odjazdom spoja.

2.2.2 Otvorený cestovný lístok (ďalej len OCL)

- a) Ide o cestovný lístok kúpený bez rezervácie.
- b) Platnosť OCL je obmedzená platnosťou cenníka na príslušnej linke. Ak dôjde k navýšeniu cien, bude umožnené vrátenie plnej ceny cestovného lístka alebo je možné rozdiel v cene na cestovný lístok vložiť a potom ho rezervovať.
- c) Rezerváciu aj rušenie rezervácie na OCL je možné previesť prostredníctvom internetu na www.regiojet.sk či oficiálnej mobilnej aplikácie alebo prostredníctvom SMS zaslanej na telefónne číslo +421 902 020 433. Rezervácia aj rušenie rezervácie prostredníctvom internetu, mobilnej aplikácie či sms je bezplatné.
- d) Rezerváciu a rušenie rezervácie na OCL nie je možné previesť prostredníctvom predajných miest.
- e) Rezervovať OCL je možné najneskôr 3 min. pred odjazdom spoja.
- f) Zmenu rezervácie či jej zrušenie na OCL je možné previesť najneskôr 15 min. pred odjazdom spoja.
- g) Storno (vrátenie cestovného lístka) zarezervovaného aj nezarezervovaného OCL je možné na predajných miestach dopravcu bez poplatku. Pri zarezervovanom OCL je limit pre vrátenie 15 min.

2.2.3 Kreditový cestovný lístok (ďalej len KCL)

- a) Ide o cestovný lístok vydaný na meno, slúžiaci na opakované jazdy.
- b) Pre získanie KCL je nutná predchádzajúca registrácia na www.regiojet.sk. Vyzdvihnutie KCL je možné na označených predajných miestach po preukázaní totožnosti.
- c) KCL je prenosný, počet rezervácií je obmedzený iba výškou kreditu, prostredníctvom webových stránok je možné cestovný lístok rezervovať v akejkoľvek tarife.
- d) Na KCL nie je možné robiť rezerváciu ani ju rušiť prostredníctvom predajných miest.
- e) Rezervácia a rušenie rezervácie je možné prostredníctvom internetu na www.regiojet.sk či oficiálnej mobilnej aplikácie alebo prostredníctvom SMS zaslanej na telefónne číslo +421 902 020 433. Rezervácia aj jej rušenie prostredníctvom internetu, mobilnej aplikácie či sms je bezplatné.
- f) Vklad na KCL je možné vykonať v hotovosti na ktoromkoľvek predajnom mieste RegioJet alebo Student Agency, alebo prostredníctvom platby platobnou kartou či prevodom na účet na www.regiojet.sk. Minimálna výška vkladu na predajných miestach je 10 €.
- g) Výber celej čiastky z KCL je možný na ktoromkoľvek predajnom mieste RegioJet / STUDENT AGENCY, je nutné sa preukázať preukazom totožnosti, výber celej čiastky je možný i keď klient nechce KCL zrušiť.
- h) Rezerváciu na KCL je možné urobiť najneskôr 3 min. pred odjazdom spoja.
- i) Zmena a zrušenie rezervácie je možná najneskôr 15 min. pred odjazdom spoja.
- j) Strata KCL: KCL môže byť po identifikácii majiteľa zablokovaný telefonicky na + 421 2 20502020 alebo osobne na ktoromkoľvek predajnom mieste RegioJet alebo Student Agency. Po preukázaní totožnosti na predajnom mieste môže byť KCL znovu vystavený s novým kódom KCL.
- k) Zrušenie (odstúpenie) Kreditového lístka/konta jej majiteľom je možné podať písomnou formou na adresu sídla spoločnosti alebo e-mailom na info@regiojet.sk. Zrušiť sa dá Kreditový lístok/konto, ktorý/é neobsahuje neprejazdené rezervácie a zostatok. Zostatok je možné vybrať podľa bodu 1.2.13.

2.2.4 Elektronický cestovný lístok ECL

- a) Je vystavený na konkrétny dátum, čas a trasu a na konkrétne sedadlo v danom spoji.
- b) Elektronický cestovný lístok (ďalej len E-cestovný lístok) je možné kúpiť prostredníctvom stránok www.regiojet.sk pri platbe platobnou kartou a ďalšími platobnými metódami sprístupnenými v rezervačnom systéme. Rezerváciu a kúpu E-cestovného lístka je možné urobiť najneskôr 3 min. pred odjazdom spoja.
- c) Zmena a zrušenie rezervácie na E-cestovnom lístku sú možné najneskôr 15 min. pred odjazdom spoja.
- d) E-cestovný lístok, na ktorý bola zrušená rezervácia, je možné opäť rezervovať, a to prostredníctvom internetu na www.regiojet.sk či oficiálnej mobilnej aplikácie alebo zaslaním SMS na číslo +421 902 020 433. Nie je možná rezervácia na predajných miestach.
- e) Rezervácia E-cestovného lístka bez rezervácie je možná najneskôr 3 min. pred odjazdom spoja.
- f) Storno (vrátenie E-cestovného lístka) zarezervovaného aj nezarezervovaného lístka je možné na predajných miestach dopravcu bez poplatku. Pri zarezervovanom ECL je limit pre vrátenie 15 min.

2.2.5 Týždenný cestovný lístok

- a) Týždenný cestovný lístok umožňuje cestujúcemu absolvovať neobmedzený počet ciest na vybranej trase v rámci daného týždňa.
- b) Platnosť cestovného lístka je 7 kalendárnych dní (do 24. hodiny 7. dňa platnosti) odo dňa jeho zakupenia.
- c) Lístok je neprenosný, pri kúpe ako aj pri ceste je nutné sa preukázať občianskym preukazom alebo cestovným pasom (preukazuje sa tým istým dokladom ktorý bol použitý pri kúpe cestovného lístka).
- d) Lístok je možné kúpiť iba v autobuse na linke Bratislava-Viedeň alebo späť.
- e) Na tento typ lístka nejde uplatniť žiadnu zľavu.
- f) Nie je možné si zakúpiť miestenku vopred, ani garantovať sedadlo. Cestujúci je odbavený pri nástupe do autobusu v prípade voľnej kapacity.

- g) Lístok sa nedá stornovať, pri nevyužití cestujúci nemá nárok na vrátenie peňazí.
- h) Pri nástupe do autobusu sa cestujúci preukazuje originálom lístka, nie je možné vystaviť duplikát.

3 Preprava osôb a zvierat

3.1 Všeobecné ustanovenia:

- 3.1.1 Cestujúci je povinný byť počas jazdy pripútaný bezpečnostným pásmom, pokiaľ ním je jeho sedadlo vybavené. Pokiaľ cestujúci kedykoľvek počas jazdy opustí svoje sedadlo, koná tak na vlastné riziko s vedomím, že jeho povinnosťou je byť pripútaný po celú dobu jazdy autobusu.
- 3.1.2 Počas nástupu a výstupu z autobusu, ako aj v priebehu celej jazdy, je cestujúci povinný nasledovať bezpečnostných pokynov zamestnancov dopravcu. Zároveň je cestujúci povinný pri nástupe, výstupe a aj pri pohybe po autobuse, používať bezpečnostné madlá a ďalšie ochranné prvky, ktorými je autobus vybavený, a to tak, aby minimalizoval možné bezpečnostné riziká.
- 3.1.3 Dopravca odporúča cestujúcim, aby si pred cestou overili čas a miesto odjazdu.
- 3.1.4 Deti do 12 rokov vrátane nesmú cestovať na sedadlách za vodičom, teda na sedadlách č. 1, 2, 3 a 4, na sedadlách za zadným vchodom a na prostrednom sedadle v poslednom rade. Pri kúpe cestovného lístka je cestujúci povinný ohlásiť, že ide o miesto pre cestujúceho mladšieho ako 13 rokov.
- 3.1.5 Autosedačka na prepravu detí v autobuse nie je podľa cestného zákona povinná.
- 3.1.6 Nie je možné prepravovať cestujúcich bez miestenky.
- 3.1.7 Každý cestujúci má nárok iba na 1 sedadlo.
- 3.1.8 V autobuse je možné prepravovať vodiace a asistenčné psy (náležite označené a s preukazom), sprevádzajúce osobu s preukazom ŤZP-S či cvičiteľa zdarma. Cestujúci je povinný zaistiť, že zviera neznečistí alebo nepoškodí vozidlo či neohrozí ostatných cestujúcich.
- 3.1.9 Konzumácia doneseného alkoholu, rovnako ako omamných a psychotropných látok, je zakázaná. Predaj alkoholických nápojov jednotlivým cestujúcim môže byť obmedzený podľa uváženia posádky autobusu.
- 3.1.10 Ak nie je výber sedadla umožnený pri nákupe cestovného lístka, číslo sedadla prideluje stevard/ka pri nástupe do spoja.
- 3.1.11 Dopravca nezaistuje asistenčné služby pre cestujúcich s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie. Vozidlá dopravcu nie sú bezbariérové.
- 3.1.12 Cestujúci, ktorý neobsadí svoje miesto najneskôr 5 minút pred odjazdom autobusu, stráca nárok na miesto bez náhrady. Posádka autobusu mu ponúkne iné miesto, ak je v autobuse k dispozícii. Ak sa cestujúci k spoju nedostaví najneskôr v čas odjazdu stanoveného cestovným poriadkom, cestovný lístok prepadá bez nároku na náhradu.
- 3.1.13 Cestujúci s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie majú vo vozidle právo na miesto na sedenie na sedadlách pre nich vyhradených. Ak nie je u týchto osôb ich právo zreteľne viditeľné, preukazujú svoj nárok príslušným preukazom. Iný cestujúci, ktorý také miesto obsadil, je povinný cestujúcemu s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie miesto uvoľniť.

3.2 Preprava osôb a zvierat

- 3.2.1 Deti do 5 rokov vrátane je možné prepravovať iba v sprievode osôb starších ako 10 rokov.
- 3.2.2 Samostatne cestujúci deti do 15 let sú na medzinárodných linkách povinní pred nástupom do autobusu predložiť formulár Plnej moci vyplnený ich rodičmi alebo zákonnými zástupcami. Pre každú cestu musí byť predložený formulár zvlášť. Formulár plnej moci je k dispozícii na predajných miestach RegioJet alebo webových stránkach www.regiojet.sk.
- 3.2.3 Posádka autobusu samostatne cestujúci deti do 15 let na medzinárodných linkách odovzdá osobe uvedenej v plnej moci. V prípade neuvedení tejto osoby za cestujúceho po výstupe z autobusu preberá plnú zodpovednosť rodič/ zákonný zástupca dieťaťa a hradí náklady spojené s prípadnou cestou dieťaťa späť na Slovensko.
- 3.2.4 Zvieratá do 10 kg je možné prepravovať a to iba bezpečne umiestnené v prepravných skrinkách, klietkach či taškách s neprepustným dnom, ktoré sú na prepravu zvierat určené. Zodpovednosť za úplnosť a správnosť dokladov zvieratá sú plne v kompetencii cestujúceho. Takto prepravované zvieratá sú prepravované zdarma a cestujú na rukách či pod nohami majiteľa a musia zostať počas celej jazdy v prepravných skrinkách, klietkach či taškách.

4 Preprava batožiny, kočiarov a bicyklov

4.1 Všeobecné podmienky na prepravu batožiny:

- 4.1.1 Za príručnú batožinu sa považuje batožina, ktorá je ľahko prenosná, je možné ju umiestniť na miesto pod sedadlom alebo nad sedadlom cestujúceho, s rozmermi max. 15 × 25 × 35 cm. Príručná batožina nesmie poškodzovať zariadenie vozidla. Za príručnú batožinu v priebehu cesty zodpovedá cestujúci.
- 4.1.2 Každý cestujúci je povinný označiť svoju batožinu ukladanú do úložného priestoru na viditeľnom mieste menom, priezviskom a adresou cestujúceho a ďalej názvom stanice určenia.
- 4.1.3 Cestujúci je povinný upozorniť vodiča na batožinu, ktorú chce uložiť do batožinového priestoru.
- 4.1.4 V batožine, ktorá je uložená v batožinovom priestore, neodporúčame ponechávať krehké alebo cenné veci, doklady a elektroniku. Dopravca neručí a nezodpovedá za stratu či poškodenie týchto vecí, popr. obsahu batožiny.
- 4.1.5 Ak má cestujúci viac ako 2 batožiny v batožinovom priestore, bude ďalšia batožina prepravená len v prípade voľnej kapacity (maximálny počet batožiny prepravovanej pre jedného cestujúceho je 5 ks, pri väčšom počte batožiny dopravca garantuje prepravu batožiny iba na tej časti spoja, na ktorej bola prijatá).
- 4.1.6 Bicykle, lyže, snowboardy a kočiarov sú prepravované len v prípade, že nehrozia poškodenie ostatnej batožiny a na prepravu sú prijaté iba v prípade voľnej kapacity batožinového priestoru. Bicykle musia byť zložené a bezpečne zabalené do škatúl či prepravných vakov, lyže a snowboardy musia byť zabalené. Kočiarov či invalidné vozíky musia byť zložené.
- 4.1.7 Prípadnú reklamáciu neoprávnenosti poplatku za nadrozmernú batožinu je cestujúci povinný riešiť priamo s posádkou autobusu. Na spätné reklamácie neoprávnených poplatkov za nadrozmernú batožinu nebude braný ohľad.
- 4.1.8 V autobuse nie je možné prepravovať batožinu:
 - ktorá svojou povahou môže ohroziť bezpečnosť cestujúcich či poškodiť ostatnú batožinu;
 - ktorá presahuje rozmery 150 × 150 × 150 cm;
 - ktorej hmotnosť presahuje 50 kg.
- 4.1.9 Cestujúci nesmie odovzdať na prepravu v batožinovom priestore batožinu presahujúcu hodnotu 150 €.
- 4.1.10 Preprava nebezpečných látok a predmetov (nezabezpečené zbrane bez príslušných povolení, výbušniny, omamné a psychotropné látky a pod.) je zakázaná.

4.1.11 Dopravca neručí za veci zabudnuté vo vozidlách.

4.1.12 Preprava zásielok a nesprievádzanej batožiny nie je možná.

4.1.13 Bezplatne prepravujeme pro 1 cestujúceho na vnútroštátnych linkách:

- 2 príručné batožiny
- 2 batožiny v batožinovom priestore nepresahujúce rozmery 30 × 60 × 80 cm a hmotnosť 30 kg, zložený detský kočiar pre dieťa prepravované týmto spojom
- vozíky pre invalidov a tašky na kolieskach pre držiteľov preukazu ŤZP a ŤZP-S;
- za každú ďalšiu batožinu v batožinovom priestore / za nadrozmernú batožinu / za prepravu bicykla / lyží / snowboardov je cestujúci povinný uhradiť poplatok 1 €;
- cestujúci je povinný upozorniť vodiča na batožinu presahujúcu hodnotu 150 €;
- cestujúci má možnosť pripoistiť svoju batožinu za poplatok 1 €.

4.1.14 Bezplatne prepravujeme pre 1 cestujúceho na medzinárodných linkách :

- 2 príručné batožiny
- 1 batožinu v batožinovom priestore nepresahujúcu rozmery 30 x 60 x 80 cm a hmotnosť 30 kg, zložený detský kočiar pre dieťa prepravované týmto spojom, vozíky pre invalidov a tašky na kolieskach pre držiteľov preukazu ŤZP a ŤZP-S;
- vozíky pre invalidov a tašky na kolieskach pre držiteľov preukazu ŤZP a ŤZP-S;
- za každú ďalšiu batožinu v batožinovom priestore / za nadrozmernú batožinu / za prepravu bicykla / lyží / snowboardov je cestujúci povinný uhradiť poplatok 1 €;
- cestujúci je povinný upozorniť vodiča na batožinu presahujúcu hodnotu 150 €;
- cestujúci má možnosť pripoistiť svoju batožinu za poplatok 1 €.

4.2 Zodpovednosť dopravcu za cestovnú batožinu prijatú na prepravu a náhrada škody:

4.2.1 Zápis o strate, odcudzení či poškodení batožiny musí byť cestujúcim u stevarda/dky či vodiča spoja vyžadovaná ihneď po príchode do cieľovej stanice. Pracovník RegioJet a.s., je povinný cestujúcemu mieru poškodenia alebo stratu batožiny písomne v zápise potvrdiť.

4.2.2 Tento zápis spolu s kópiou cestovného lístka a kópiou dokladu o preprave batožiny v písomnej forme na adresu RegioJet, Zákaznícky servis, Dům Pánů z Lipé, nám. Svobody 17, 602 00 Brno, Česká republika.

4.2.3 Pri strate batožiny má cestujúci nárok na vrátenie prepravného za stratenú batožinu a na náhradu preukázanej ceny stratenej batožiny, maximálne však do výšky 120 €. V prípade poistenej batožiny má klient nárok na náhradu prepravného za stratenú batožinu a na náhradu preukázanej ceny stratenej batožiny, maximálne však do výšky 160 €.

4.2.4 Dopravca nezodpovedá za poškodenie prepravovanej cestovnej batožiny, ak:

- cestujúci nie je schopný preukázať oprávnenosť nároku platným dokladom o preprave batožiny;
- obal nezodpovedá povahe prepravovanej veci;
- cestujúci podal na prepravu batožinu vyššej hodnoty, ako je dovolené;
- nastali dopravcom neovplyviteľné okolnosti, ako živelné pohromy či konanie tretích osôb;
- k poškodeniu došlo konaním cestujúceho.