

Smluvní přepravní podmínky společnosti RegioJet a.s.

Schválené dne 15.9.2017 představenstvem společnosti RegioJet a.s.

Článek I, Rozsah platnosti

1. Tyto smluvní přepravní podmínky (dále jen „SPP“) byly schváleny představenstvem společnosti dne 15.9.2017 . Vyhlásil je dopravce RegioJet a.s. (dále jen „RJ“) 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. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, § 36, písmene a) zákona č. 266/1994 Sb. o dráhách, v platném znění, dle vyhlášky 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.
2. Na území Slovenské republiky jsou dále tyto SPP v souladu se zákonem č. 514/2009 z. o dopravě na drahách a zákonem 513/2009, z. o drahách.
3. SPP upravují práva, povinnosti a odpovědnost RJ a cestujících při přepravě osob a zavazadel.
4. Uvedená ustanovení se týkají přepravy osob a zavazadel ve všech vlacích provozovaných RJ, pokud není uvedeno u jednotlivých ustanovení jinak.
5. Bližší způsob a postup při uplatňování maximálních cen a určených podmínek v osobní přepravě je uveden v Tarifu RJ pro vnitrostátní a mezinárodní přepravu cestujících a zavazadel.
6. Smluvní přepravní podmínky jsou účinné od 15.9.2017.

Článek II, 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 RJ a závazek cestujícího dodržovat podmínky SPP a Tarifu RJ.
2. 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.
3. Pověřenou osobou se rozumí následující zaměstnanci RJ, kteří se prokáží platným zaměstnaneckým průkazem RJ, jsou ve službě a vykonávají následující pracovní pozice: stevard, vlakvedoucí, strojvedoucí, dispečer, vedoucí přepravy, revizor.

Článek III, Práva a povinnosti dopravce

1. Uzavřením přepravní smlouvy se dopravce zavazuje přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice cílové, jež jsou uvedeny na jízdním dokladu, řádně a včas.
2. 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.
3. 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 dojde k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy pověřeným zaměstnancem RJ.
4. 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, doprovodu stevarda/ky 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.

5. Dopravce si vyhrazuje v souladu s příslušnými právními předpisy právo na změny v jízdniích řádech, na použití náhradních typů železničních vozů, na změnu sedadla a na využití náhradní dopravy v případě mimořádné události na trati. V případě změny jízdniího řádu náleží cestujícímu kompenzace jízdniího či jeho části (v případě částečně využitě jízděnky), pokud je mu znemožněno využít jízděnku v původním rozsahu.

6. Cestujícímu nevzniká právo na náhradu jízdniího, pokud nebyl přepraven včas z důvodu, který nezavinil dopravce (např. nesjízdná trať, nepravidelnosti řízení provozu, atd.) viz. článek X. těchto Smluvních přepravních podmínek. Pokud je zpoždění zaviněno dopravcem, vzniká cestujícímu nárok na kompenzaci jízdniího, viz článek X.

7. Dopravce se zavazuje při rezervaci jízděnky uspokojit co nejlépe požadavek cestujícího v rámci disponibility volných míst.

8. V případě jakékoliv platby ze strany cestujícího ve vlaku je dopravce povinen přijmout hotovost ve výši maximálně pětinásobku ceny zboží/služby.

9. Cena za jízděnku zakoupenou přímo ve vlaku se řídí ceníkem dopravce. Dopravce má právo určit si cenu pro nákup jízděnky ve vlaku dle interních pravidel.

10. Dopravce má právo nepřijmout do přepravy cestujícího pod vlivem omamných látek jako je alkohol, drogy atd.

11. Cestující bere na vědomí, že ve velkoprostorovém voze ASTRA (řazený obvykle pod číslem 0 nebo 1) je klidová zóna a je tu poskytován omezený servis. Dále, že ve voze LowCost (řazený obvykle pod číslem 0 nebo 1) není poskytován catering, k dispozici je klientovi pouze voda a denní tisk.

Článek IV, 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. Cestující se pro účely kontroly uzavření přepravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdniím dokladem. Za platný jízdnií doklad se považuje číslo rezervace nebo vytištěný jízdnií doklad.

3. Nákupem jízděnky/vkladem na konto/vkladem na kreditovou jízděnku klient souhlasí se Smluvními přepravními podmínkami a uděluje dopravci souhlas se zpracováním osobních údajů. Nákupem/vkladem stvrzuje svůj souhlas s těmito podmínkami.

4. Cestující je povinen se při převzetí jízděnky přesvědčit, zda mu byla vydána podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li jízděnka s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízděnku odmítnout. Při pozdějším poukazu cestujícího na nesoulad údajů na jízdence se bude postupovat podle platných storno podmínek s tím, že se nejedná o reklamaci.

5. Pokud cestující zmešká odjezd spoje, nemá právo na vrácení jízdniího. V případě jízděnky složené z více úseků se nástupem do spoje rozumí nástup do prvního spoje z celé trasy. Nevyužitím jakéhokoliv úseku ze složené trasy cestující pozbývá nároku na přepravu dalšími spoji v rámci jízděnky nebo vrácení nevyužitěho jízdniího.

6. Za nevyužitou nebo částečně využitou jízděnku se jízdné nevrací.

7. Cestující má právo na vrácení jízdniího, pokud spoj, který hodlal pro přepravu použít, má z nástupní stanice cestujícího zpoždění třicet minut a více a cestující s platnou jízdenkou se proto vzdal jízdy.

8. Cestující má právo na vrácení jízdniího při neprovedení přepravy z důvodu na straně dopravce.

9. Jestliže z příčin 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:

- 9.1.na přepravu nejbližším vhodným spojem dopravce do cílové stanice
9.2.na přepravu nejbližším vhodným spojem dopravce do nástupní stanice a vrácení jízdného
9.3.na vrácení jízdného za neprojetý úsek cesty
10.Cestující nemá nárok na náhradu škody, jestliže nebyl přepraven včas.
11.Případnou přiznanou kompenzaci musí cestující převzít nejpozději 12 měsíců od jejího přiznání.
Zůstatky ve výši do 10 Kč/0,5 € včetně a jejich ekvivalent v různých měnách lze vybrat v hotovosti na prodejních místech dopravce/použit k rezervaci další jízdenky pouze do 3 měsíců od vzniku zůstatku.
12.Zůstatky na kontu/Kreditové jízdence, vzniklé stornem jízdenky/připsáním kompenzace/vkladem, mohou být vybrány v hotovosti na prodejních místech RegioJet/STUDENT AGENCY nebo použity k úhradě další jízdenky. Zůstatek na jízdence beze jména (neidentifikovaná) může být vybrán do výše 1000 Kč/40 €. Při výběru vyšším jak 1000 Kč/40 € musí být jízdenka na jméno (identifikovaná) a musí být předložen doklad totožnosti. Pokud je jízdenka identifikovaná, musí být průkaz totožnosti předložen vždy. Zůstatky nelze zasílat na bankovní účet, zůstatky nemohou být použity na jiný účel než na nákup jízdenky. Zůstatky, vzniklé vkladem platební kartou na www.regiojet.cz, nemohou být vyplaceny v hotovosti a budou zpět vráceny pouze na platební kartu. Navýšení zůstatku na kontu/Kreditové jízdence je možné pouze ve měně, ve které je jízdenka založena.
13.Cestující je při přepravě povinen dbát o 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 posádku při výkonu služby nebo na ostatní cestující. Cestujícímu není při přepravě zejména dovoleno:
- otvírat za jízdy vnější dveře
- vyhazovat za jízdy z vlaku předměty nebo nechat vyčnívat předměty ven
- vystupovat nebo nastupovat za jízdy do vlaku nebo se z vlaku vyklánět
- bránit použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vlaku
- kouřit ve vlaku a to ani elektronickou cigaretu
- používat zákonem zakázané omamné či psychotropní látky
- znečišťovat nebo poškozovat vlak
- vstupovat do prostor určených výhradně pro palubní personál vlaku
- zneužívat záchranné či evakuační prvky, umístěné ve vlaku (zařízení únikového východu, hasicí přístroje, záchranné brzdy, nouzové otevírání dveří apod.)
14.Cestující je povinen uposlechnout pokynů a příkazů Pověřených osob, udílených k zajištění bezpečné, klidné a plynulé přepravy a dbát jich. Cestující může nastoupit do vlaku nebo z něj vystoupit jen ve stanici, která je určena pro pravidelný nástup a výstup a je uvedena v jízdním řádu.
15.Zastaví-li vlak z provozních důvodů na místě, kde podle jízdního řádu nezastavuje, může cestující vystoupit jen se souhlasem pověřené osoby dopravce.
16.Cestující je povinen při usazování respektovat pokyny stevarda/ky.
17.Všechny spoje dopravce jsou doporučeně místenkové. Tzn. Cestující může do vlaku nastoupit bez platného jízdního dokladu. V případě, že není volné místo po celou dobu jízdy, určí cestujícímu místo stevard, které musí cestující akceptovat.
18. Pouze vlakvedoucí má právo rozhodnout, v případě plně obsazeného spoje, o umožnění jízdy bez sedadla, tj. místa na stání.
19.Pokud chce do vlaku nastoupit cestující bez platného jízdního dokladu, musí před nástupem do vlaku kontaktovat pověřenou osobu dopravce a informovat se o možnosti cestování daným vlakem. Placení jízdného v takovém případě cestující provede u pověřené osoby dopravce bezprostředně po nástupu do vlaku.
20.Přerušil-li cestující jízdu, stává se jízdenka neplatnou.

21. Cestující bere na vědomí a souhlasí s tím, že všechny telefonické hovory mezi cestujícím a společností RegioJet jsou monitorované.

Článek V, Vyloučení z přepravy

1. Cestující může být z přepravy vyloučen (i ve stanici, kde vlak pravidelně nezastavuje), pokud přes upozornění:

- porušuje ustanovení v článku IV. Bod 13; v článku IX. Bod 6
- chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu, používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním, zápachem apod.
- znečišťuje vozidlo nebo prostory a zařízení pro cestující
- má a požívá na spoji vlastní alkohol
- chová se nevhodně nebo agresivně k palubnímu personálu, k dalším zaměstnancům RJ
- chová se nevhodně nebo agresivně k ostatním cestujícím
- nedodržuje tyto Smluvní přepravní podmínky, pokyny a příkazy pověřené osoby dopravce

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

3. Pokud cestující odmítne vyloučení z přepravy nebo odmítne prokázat své osobní údaje, bude o pomoc požádána Policie ČR, neboť cestující svým jednáním naplnil skutkovou podstatu přestupku dle 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).

4. 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.

5. 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.

Článek VI, Jízdní doklad a jeho náležitosti

Všeobecná ustanovení

1. 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.

V případě absence jízdního dokladu se může cestující prokázat sdělením rezervačního kódu jízdenky, která je na tento konkrétní spoj zarezervovaná. Pokud se těmito údaji neprokáže, je povinen si zakoupit jízdenku novou. Částka vyplacená za novou jízdenku je nevratná.

2. Kontrolu jízdních dokladů a rezervačních kódů ve vozidlech dopravce provádí pověřené osoby dopravce. Tyto osoby jsou oprávněny kontrolovat, zda cestující dodržuje Smluvní přepravní podmínky.

3. Cestující je povinen zaplatit cenu za přepravu (dále jen „jízdné“) podle tarifu platného v den přepravy. Jízdné zahrnuje pouze samotnou přepravu. Případné další služby, které cestující v průběhu jízdy dostává zdarma (noviny, časopisy, obsluha stevarda, teplé nápoje, WiFi připojení atp..) jsou cestujícímu poskytovány ze strany dopravce jako služba navíc k jízdence bez možnosti kompenzace cestujícího v případě jejich neposkytnutí.

4. Pokud cestující nastoupí do vlaku a nemá u sebe jízdenku a dostatečnou hotovost, je mu vypsána palubním personálem Hlášenka do následující stanice. Hlášenku lze uhradit na

kterémkoliv prodejním místě RJ do 5ti dní od absolvování cesty. Pokud není hlášenka do 5ti dní uhrazena, je cestujícímu zaslán dopis s číslem účtu a administrativní přírůžkou 50,-.

5. Všechny spoje dopravce jsou doporučeně místenkové viz. článek IV bod 17.

6. Jízdenka s rezervací je zároveň místenkou.

7. Všichni cestující, uplatňující nárok na některou ze slev poskytovaných na konkrétní lince, jsou povinni prokázat svůj nárok na uplatňovanou slevu a to takto:

- děti 10-15 let (do dne předcházejícímu jejich patnáctým narozeninám) jakýmkoliv průkazem opatřeným datem narození

- žáci platným žákovským průkazem, vydaným některým z dopravců

- studenti buď platným mezinárodním studentským průkazem nebo žákovským průkazem, vydaným některým z dopravců dle tarifu, který uplatňují

- senioři průkazem totožnosti, cestovním pasem nebo řidičským průkazem, který je opatřený fotografií a datem narození

- tělesně postižení platným průkazem ZTP nebo ZTP/P (i ve formě Skarty); průvodce ZTP/P se prokazuje průkazem osoby, s níž cestuje, přičemž má nárok na vnitrostátních linkách na bezplatnou přepravu ve formě hromadné jízdenky s tarifem ZTP/P

- bezplatně přepravování cestující platným příslušným průkazem, opatřeným fotografií, jménem a datem narození, opravňujícím je k bezplatné přepravě

8. Žákovský průkaz lze uplatnit pouze pro trasu, která je na něm vyznačena.

9. V případě neprokázání nároku na slevu při kontrole jízdních dokladů ve vlaku je cestující povinen doplatit rozdíl v ceně za vlakovou cenu.

10. Pro jakoukoliv manipulaci s jízdenkou/rezervací je vyžadován devíti/desetimístný kód jízdenky/konta/Kreditové jízdenky.

11. Speciální slevy a slevy poskytované v rámci propagačních akcí se řídí vždy podmínkami, které jsou k danému druhu slevy nebo propagační akci zveřejněny.

12. V případě zadání nepravdivých nebo neexistujících údajů při online rezervaci má dopravce právo na zrušení rezervace před uplynutím doby platnosti rezervace a to bez nároku na jakoukoliv náhradu.

13. Jízdenka je neplatná, jestliže:

- je poškozena tak, že z ní nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jejího použití

- údaje uvedené na jízdence neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny

14. Zničené, ztracené a odcizené jízdenky nejsou dopravcem nahrazovány ani propláceny.

Pokud cestující nesdělí rezervační kód jízdenky/kód konta/kód Kreditové jízdenky, je povinen zakoupit si jízdenku novou. Částka, vyplacená za novou jízdenku je nevratná.

Typy jízdenek

Doprovce prodává tyto typy jízdenek:

Jízdenka na pevné datum.

1.. Je vystavena na konkrétní datum, čas a trasu.

2.. Jízdenku na pevné datum je možné stornovat osobně na kterémkoliv prodejním místě.

Storno jízdenky může být provedeno také na www.regiojet.cz s tím, že se zůstatkem může být naloženo dle článku IV, bodu 12.

3.. Jízdenku na pevné datum je možné stornovat nejpozději 30min. před odjezdem spoje dle JŘ dle podmínek a za stornoplatek uvedený na jízdence.

Otevřená jízdenka (dále jen OJ)

1. Jde o jízdenku zakoupenou bez rezervace v určité hodnotě.

2. Jízdenku je nutné rezervovat na konkrétní datum, čas a spoj. Rezervaci lze vytvořit, pokud hodnota jízdenky je stejná či vyšší než cena jízdného na konkrétní spoj. Pokud je kredit na otevřené jízdence nižší, než je cena rezervace, může cestující vložit na OJ hotovost (prodejně místa, www.regiojet.cz) a jízdenku rezervovat na konkrétní datum, čas a spoj.

3. Rezervaci i rušení rezervace na OJ je možné provádět prostřednictvím internetu na www.regiojet.cz či prostřednictvím SMS (v určeném tvaru) zaslané na číslo +420 736 333 999. Rezervace i rušení rezervace prostřednictvím internetu a prostřednictvím SMS je bezplatné.
4. Rezervaci OJ lze provést nejpozději 5 minut před odjezdem spoje z dané zastávky dle JŘ.
5. Vrácení jízdenky (storno), změnu rezervace či její zrušení na OJ lze provést bezplatně na online www.regiojet.cz nebo zprávou SMS nejpozději 15min před odjezdem spoje z dané zastávky dle JŘ.
6. Podmínky konkrétní jízdenky jsou uvedeny na jízdence a jsou pro ni závazné.
7. Storno (vrácení jízdenky) nezarezerované OJ je možné na prodejních místech dopravce bez poplatku kdykoliv.
8. Rozhodným časem pro stanovení časových limitů pro storno podmínky je technologický čas rezervačního systému RegioJet.

Kreditová jízdenka (dále jen KJ) včetně jízdének na akční jízdné

1. Jde o jízdenku vydanou na jméno, sloužící k opakovaným jízdám.
2. Pro získání KJ je nutná předchozí registrace na www.regiojet.cz. Vyzvednutí KJ je možné na označených prodejních místech po prokázání totožnosti.
3. KJ je přenosná, počet rezervací je omezen pouze výší kreditu, prostřednictvím webových stránek je možné jízdenky rezervovat v jakémkoliv tarifu.
4. Na KJ není možné provádět rezervace ani je rušit prostřednictvím prodejních míst.
5. Rezervace a rušení rezervace je možné prostřednictvím internetu na www.regiojet.cz, prostřednictvím SMS zaslané na číslo +420 736 333 999. Rezervace i její rušení prostřednictvím internetu a SMS je bezplatné.
6. Vklad na KJ je možné provést v hotovosti na kterémkoliv prodejním místě RegioJet/STUDENT AGENCY nebo prostřednictvím platby platební kartou, Paysec, Supercash a převodu na účet na www.regiojet.cz. Minimální výše vkladu na prodejních místech je 300 Kč/10 €. Maximální výše vkladu na prodejním místě je 5 000 Kč/ 200 €. Částky mimo toto rozmezí mohou být vloženy online způsobem (platební karta, PayU, PaySec, atd.) na www.regiojet.cz
7. Z KJ lze uskutečnit výběr pouze celé částky na kterémkoliv prodejním místě RegioJet/STUDENT AGENCY po prokázání totožnosti, výběr celé částky je možný i když klient nechce KJ rušit
8. Rezervaci na KJ lze provést nejpozději 5 minut před odjezdem spoje z nástupní stanice dle JŘ.
9. Zrušení/změnu rezervace na KJ lze provést bezplatně nejpozději 15 min. před odjezdem spoje z nástupní stanice dle JŘ.
10. Podmínky konkrétní jízdenky jsou uvedeny na jízdence a jsou pro konkrétní jízdenku závazné.
11. Ztráta KJ: KJ může být po identifikaci majitele zablokována telefonicky na +841 101 101 nebo osobně na kterémkoliv prodejním místě RegioJet/STUDENT AGENCY. Po prokázání totožnosti na prodejním místě může být KJ znovu vystavena s novým kódem KJ.
12. Zrušení (odstoupení) Kreditové jízdenky/konta jejím majitelem je možné písemně na adresu sídla společnosti nebo emailem na info@regiojet.cz. Zrušit lze Kreditovou jízdenku/konto, která/é neobsahuje neprojeté rezervace a zůstatek. Zůstatek lze vybrat dle čl. IV bodu 12.
13. Rozhodným časem pro stanovení časových limitů pro storno podmínky je technologický čas rezervačního systému RegioJet.

Elektronická jízdenka

1. Jedná se o jízdenku zakoupenou online na www.regiojet.cz či přes mobilní aplikaci.
2. Jízdenka je vystavená na konkrétní trasu, datum a čas. Změnu/storno jízdenky je možné provést online, v mobilní aplikaci, pomocí SMS či na prodejních místech dle podmínek pro storno a přerezervaci uvedených na jízdence.

Článek VII, Přeprava dětí a osob s omezenou schopností pohybu

1. Děti do šesti let lze přepravovat jen s doprovodem osoby starší 10 let.
2. Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace a cestující s dětmi mají přednost při obsazení míst k sezení, která jsou určena pro přepravu těchto osob a označena odpovídajícími značkami.

Ostatní cestující mohou taková místa obsadit pouze tehdy, nenárokují-li jejich obsazení cestující, jimž jsou přednostně určena.

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

4. Požadavek na přepravu cestujících na invalidním vozíku musí cestující ohlásit předem, a to : objednaním přepravy při objednání jízdenky online na www.regiojet.cz (rezervační formulář), na prodejním místě RegioJet/STUDENT AGENCY nebo telefonicky na 841 101 101 s limitem : 24 hodin před časem odjezdu pro stanice : Praha hl.n. , Kolín, Pardubice, Ústí nad Orlicí, , Zábřeh na Moravě, Ostrava - Svinov, Ostrava - Stodolní, Olomouc hlavní nádraží, Přerov, Český Těšín, Třinec centrum, Bystřice, Návší, , Žilina, Poprad – Tatry, Košice, Bratislava Hlavná stanica, Bratislava Nové Mesto, Břeclav a 48 hodin před odjezdem spoje pro stanice : Hranice na Moravě, Havířov, Brno hlavní nádraží. Z/do stanic Hodonín, Zaječí, Moravský Písek, Otrokovice, Hulín, Česká Třebová a St.Město u Uherského Hradiště je možno přepravu vozíčkáře objednat jen po zajištění jízdy daného vlaku k potřebnému nástupišti. Zajištění jízdy k danému nástupišti můžete ověřit na mailu vozickari@regiojet.cz . Po ověření možnosti dostanete informaci zda je/není možno.

V případě stanic s objednaním mobilní rampy Regiojet (objednání nejpozději 24 hodin před odjezdem spoje) 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 cestujících.

V případě stanic, ve kterých RegioJet využívá externí plošinu (objednání přepravy nejpozději 48 hodin před odjezdem spoje) se klient musí dostavit nejpozději 15 minut před odjezdem spoje na informační přepážku ČD nebo do Informačního centra ČD v nástupní stanici.

Plošinou se rozumí nástupní plošina externího provozovatele, nástup/výstup vozíčkáře v označených stanicích objednávejte nejméně 48h předem

Rampou se rozumí nástupní rampa Regiojet umístěná v označených vozech, objednávejte nejméně 24 hodin předem

5. Ve vlacích dopravce lze cestovat pouze s invalidním vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy. Celková nosnost nesmí být vyšší než 300kg a šířka nesmí přesáhnout 60 cm.

Článek VIII, Přeprava zavazadel a zvířat

1. Cestující 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.

2. Zavazadlo, které nelze umístit pod a nad místo cestujícího, je možné uložit ve voze tak, aby nepřekáželo ostatním cestujícím podle pokynů posádky. Pokud není možné zavazadlo takovým způsobem uložit, může dopravce odmítnout jeho přepravu.
3. Jako zavazadlo nelze přepravovat nebezpečné věci.
4. Dětské kočárky se přepravují bezplatně a to složené nad nebo pod místem cestujícího. Pokud není možné kočárek takto umístit, umísťuje se na představek vagónu dle instrukcí posádky. Je-li kapacita představek naplněna, může dopravce přepravu kočárku odmítnout a cestující má nárok na vrácení jízdného ve 100% výši. Dopravce neručí za kočárky umístěné na představku.
5. Ve vlacích RegioJet je možná přeprava jízdního kola, větší koloběžky, lyží jako zavazadla pouze ve vlacích označených v platném jízdním řádu v hlavičce vlaku symbolem kola. Výjimkou jsou kola, která slouží jako kompenzační pomůcka pro vybrané skupiny cestujících.
6. Pro přepravu zavazadel se přepravní smlouva neuzavírá.
7. Cestující je povinen během celé přepravy dohlížet na zavazadlo, zajišťovat bezpečnou manipulaci se zavazadlem a odpovídá za případnou škodu vzniklou z přepravy zavazadla.
8. Cestující může vzít s sebou do vozidla drobná domácí a jiná malá zvířata pokud tomu nebrání zvláštní předpisy, není-li jejich přeprava ostatním cestujícím na obtíž a jsou-li uzavřena v klecích, koších nebo jiných vhodných schránkách s nepropustným dnem po celou dobu jízdy. Zvíře lze přepravovat jen v doprovodu cestujícího a pod jeho dohledem.
- 9.. V lůžkových a lehátkových vozech je přeprava zvířat zakázána s výjimkou vodících a asistenčních psů.
10. Ve vlaku lze přepravovat vodící a asistenční psy (náležitě označené a s průkazem), doprovázející osobu s průkazem ZTP, ZTP/P či cvičitele. Tito psi jsou přepravováni bezplatně.

Článek IX, Lůžkové a lehátkové vozy

1. Lůžkový nebo lehátkový vůz je v prodejním systému označen symbolem spací vůz. Jízdenku do lůžkového nebo lehátkového vozu si lze rezervovat nebo zakoupit stejně jako jakoukoli jinou jízdenku.
2. Prodej jízdenek do lůžkových a lehátkových vozů je zpravidla ukončen před odjezdem vlaku. Jízdenky lze zakoupit také ve vlaku. Storno jízdenky do lůžkového nebo lehátkového vozu je možné provést nejpozději 6 hodin před odjezdem spoje.
3. Oddíly lůžkových a lehátkových vozů jsou společné pro muže a ženy. Pokud provoz dovolí, může být v rezervačním systému vygenerované dámské kupé. Dámské kupé je v rezervačním systému označeno piktogramem. Kupé je vyhrazeno pouze pro ženy nebo ženy, které cestují s dítětem do 12 let. V případě, že si jízdenku do tohoto vozu koupí muž, je přesazen na jiné volné místo v soupravě. Pokud volné místo není, vrátíme jízdné.
4. Cestující, kteří chtějí výhradně použít společné kupé, musí obsadit všechna místa, případně volná místa doplatit.
5. Místa na ležení se v lehátkových vozech upravují zpravidla v 22 hodin, se souhlasem ostatních cestujících se tak může stát i v jinou dobu.
6. Cestující je povinen dodržovat noční klid od 22.00 hod do 06.00 hod.

Článek X, Kompenzace jízdného

Kompenzaci jízdného dělíme do dvou kategorií: kompenzace zaviněné dopravcem, článek X. a článek XI. Garance včasného příjezdu, tj. kompenzace zpoždění nezaviněných společností RegioJet, a.s.

1. Kompenzace při zpoždění zaviněným dopravcem RegioJet, a.s.

1.1. V případě technické závady na vlakové soupravě RegioJet, která bude příčinou zpoždění vlaku nebo zpoždění z provozních důvodů ze strany RegioJetu, má cestující nárok na kompenzaci dle vlakové linky:

Linka A (Praha-Havířov/Návsí/Staré Město/Bratislava):

- při zpoždění 31 až 60 minut ve výši 10% zaplacené ceny jízdenky,
- při zpoždění 61-120 minut ve výši 50% zaplacené ceny jízdenky,
- při zpoždění nad 121 minut ve výši 100% zaplacené ceny jízdenky

Linka B (Praha-Košice)

- při zpoždění 121 až 180 minut ve výši 50% zaplacené ceny jízdenky,
- při zpoždění nad 181 minut ve výši 100% zaplacené ceny jízdenky

1.2. Nárok na kompenzaci při zpoždění nezaviněným společností RegioJet a.s. upravuje článek XI. Garance včasného příjezdu. Do kategorie společností nezaviněným zpoždění patří:

- zpoždění vzniklo při dopravním výkonu, který není součástí přepravní smlouvy uzavřené se spol. RegioJet, nebo bylo způsobeno cestujícím samotným či jinými okolnostmi mimo železniční dopravu, které spol. RegioJet nezavinila, resp. kterému nemohla zabránit
- zpoždění bylo způsobeno třetí stranou (např. sebevraždy, nehody, stávky), zásahem vyšší moci (např. nepříznivé povětrnostní podmínky, záplavy, povodně, požáry, vichřice apod.) nebo při předem ohlášených stavebních pracích na železniční dopravní infrastrukturu

2. Kompenzace při nefunkčním topení/klimatizaci

2.1. V případě nefunkčního topení/klimatizace vzniká cestujícím nárok na kompenzaci, pokud je nebude možné přesunout do jiného vozu s funkčním topením/klimatizací a budou nuceni cestovat ve voze s nefunkčním topením/klimatizací.

2.2. Tarif Standard/Low-cost : kompenzace ve výši 50% zaplacené ceny jízdenky

2.3. Tarif Relax a Business : kompenzace ve výši 100% zaplacené ceny jízdenky

3. Kompenzace při nedodržení řazení vlaků

3.1. V případě, že ve vlaku nebude řazen vůz, do kterého si cestující zakoupil jízdenku, 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. Kompenzace při změně vozu

4.1. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku v tarifu Business a bude přesazen na sedadla s tarifem Relax, náleží mu rozdíl v ceně mezi tarify Business a Relax. V případě, že bude přesazen na sedadlo s tarifem Standard/Low-cost, náleží mu kompenzace ve výši 100% zaplacené ceny jízdenky. V tarifu LowCost dopravce servis neposkytuje z provozních důvodů-

4.2. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku v tarifu Relax a bude přesazen na sedadla s typem tarifu Standard/Low-cost, náleží cestujícímu kompenzace ve výši 100% zaplacené ceny jízdenky. V tarifu LowCost dopravce servis neposkytuje z provozních důvodů.

4.3. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku v tarifu Standard a bude přesazen na sedadla s typem tarifu Low-cost, náleží cestujícímu kompenzace ve výši 50% zaplacené ceny jízdenky, zároveň ztrácí nárok na servis. V tarifu LowCost dopravce servis neposkytuje z obchodních důvodů.

4.4. V případě, že dojde ke změně vozu a je dodržen tarif, kompenzace cestujícímu nenáleží.

5. Kompenzace lůžkových a lehátkových vozů

5.1. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku do lůžkového vozu a bude mu změněn typ vozu na lehátkový, náleží cestujícímu kompenzace ve výši 50% zaplacené ceny jízdenky.

5.2. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku do lůžkového nebo lehátkového vozu a bude přesazen na sedadlo, náleží cestujícímu kompenzace ve výši 100% zaplacené ceny jízdenky.

6. Kompenzace v mezinárodní přepravě

6.1. V případě, že je důvodné očekávat, že zpoždění příjezdu do cílového místa podle přepravní smlouvy bude delší než 60 minut, má cestující neprodleně možnost výběru mezi

a) náhradou plné ceny přepravního dokladu za podmínek, za nichž byl zakoupen, za neuskutečněnou část nebo části své cesty a za část nebo části již uskutečněné cesty, nemá-li cesta již žádný význam vzhledem k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, spolu s případnou zpáteční přepravou do první výchozí stanice při nejbližší příležitosti.

b) pokračováním nebo přesměrováním do cílové stanice při nejbližší příležitosti za srovnatelných podmínek přepravy, nebo

c) pokračováním nebo přesměrováním do cílové stanice později podle přání cestujícího za srovnatelných podmínek přepravy.

6.2. Minimální odškodnění v případě zpoždění činí

a) 25 % ceny přepravního dokladu v případě zpoždění o 61 až 119 minut;

b) 50 % ceny přepravního dokladu v případě zpoždění o 120 a více minut.

6.3. Cestující nemá nárok na odškodnění, je-li o zpoždění informován dříve, než koupí přepravní doklad, nebo zůstane-li zpoždění vzhledem k pokračování jiným dopravním spojem nebo přesměrování menší než 60 minut.

7. Postup vyřízení kompenzace

7.1. Kreditové a otevřené jízdenky: hodnota kompenzace je držiteli kreditové/otevřené automaticky jízdenky připsána na peněžní kredit do 5 pracovních dnů.

7.2. Jízdenky na pevné datum: hodnota kompenzace je cestujícímu automaticky připsána na konto jízdenky do 5 pracovních dnů.

7.3. Přiznanou kompenzací musí cestující uplatnit nejpozději 12 měsíců od jejího přiznání a vyzvednout si ji v hotovosti na kterékoliv pobočce RegioJet/STUDENT AGENCY.

Článek XI Garance včasného příjezdu

1. Služba, která garantuje kompenzace některých zpoždění nezpůsobených společnostmi Regiojet, a.s.

2. V případě, že je zpoždění předem ohlášeno ještě před odjezdem spoje, na který má klient zakoupenou jízdenku, nárok na kompenzaci garance včasného příjezdu nevzniká.

3. Doba jízdy je časový údaj z jízdního řádu pro konkrétní spoj, kterým klient cestuje.

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.

5. Výše kompenzace se určuje dle linky na které klient cestuje.

6. Garance včasného příjezdu se nevztahuje na spoje provozované jiným dopravcem (DeutscheBahn, SAD Prešov, apod.), dále neplatí pro vlakovou linku Bratislava–Komárno.

7. Informaci o tom, zda zpoždění bylo zaviněné nebo nezaviněné dopravcem vždy podá vlakový personál – teamleader spoje.

8. Tabulku rozdělení kompenzací naleznete na www.regiojet.cz/garance a je také přílohou těchto SPP.

Článek XII Ztráty a nálezy

1. Pokud cestující ztratil nebo opustil věc ve vlaku RJ, může požádat o dohledání vlakvedoucího spoje, kde ke ztrátě došlo nebo na pobočce RJ v železniční stanici nebo kontaktovat oddělení ztrát a nálezů: ztraty.vlaky@regiojet.cz, tel: +420 841 101 101 non stop, kde je vedena evidence všech nalezených věcí, jejich převzetí cestujícím. Pátrání po věci bude ihned vyhlášeno.

2. Jestliže bude ztracená věc nalezena, je předána cestujícímu po prokázání osobních údajů a popsání rozhodujících znaků ztracené věci, případně jejího obsahu, nebo je předána osobě zmocněné cestujícím po předání zmocnění k převzetí věci, popsání rozhodujících znaků ztracené věci, doby a místa ztráty a okolností, za nichž byla věc ztracena.

3. Převzetí věci potvrdí cestující nebo osoba zmocněná svým podpisem na příslušném tiskopisu.

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

Článek XIII, Pokuty, penále

1. Pokud cestující poruší zákaz kouření, požívání vlastního alkoholu ve vlacích RegioJetu, bude mu uložena pokuta ve výši 1000,- Kč.

2. Za způsobení zdržení vlaku nad 1 minutu bude cestujícímu uložena pokuta ve výši 1000,- Kč za každou následující minutu.

3. Za znečištění nebo poškození vlaku bude cestujícímu uložena pokuta ve výši 1000,- Kč.

Článek XIV, Reklamace z přepravy cestujících

1. Reklamace z přepravy cestujících a zavazadel lze podávat:

- emailově reditel@regiojet.cz
- telefonicky: 00420 539 000 146
- písemně: Student agency, Dům pánů z Lipé , Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno
- osobně: Student agency, Dům pánů z Lipé , Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno nebo jakákoliv pobočka student agency/regiojet.

- Reklamacie přijímáme pod evidenčním číslem, které máme v rámci interního systému. Znění reklamace, průběh řešení a komunikace s klientem je uloženo v interních systémech.

- reklamacie zpracovává zákaznické centrum dopravy Regiojet (dále ZCD). ZCD v Brně na adrese společnosti Dům Pánů z Lipé Náměstí Svobody 86/17 , Brno. ZCD zpracovává reklamacie v pracovní době 9-18 hod, přijmout reklamaci může jakýkoliv zaměstnanec (prodejce, callcentrum), který reklamaci předává zákaznickému centru dopravy.

- řešení reklamace klient obdrží nejpozději do 30-ti pracovních dnů telefonicky, emailem, dopisem. snažíme se ale reklamaci vyřídit vůči klientovi co nejdříve.

- výsledek reklamace je v souladu se zněním SPP. pokud se jedná o situaci, která v SPP není obsažena, pak se výsledek řeší individuálně vůči klientovi dle posouzení okolností reklamace odpovědnými pracovníky a vedením společnosti. Cílem reklamace je vyřešit reklamaci dle platných SPP a co nejlépe a korektně vůči klientovi.

- všechny tel. hovory jsou z důvodu zkvalitnění služeb nahrávány.

Tyto SPP jsou platné ode dne 15.9.2017 a jsou účinné do okamžiku vydání a zveřejnění nových SPP.

Příloha č.1.

Tabulka garance včasného dojezdu (SPP článek XI)

Tabulka kompenzací											
	Vlakové linky					Vlakové linky				Vlakové linky	
	A					B				C	
délka linky dle JŘ	3 hod 1 min – 5 hod					Nad 5 hod 1 min				Mez. jízdenky na mezinárodních vlacích	
druh zpoždění	zaviněné RJ			nezaviněné RJ		zaviněné		nezaviněné RJ		zaviněné i nezaviněné RJ	
zpoždění v min.	31-60	61 - 120	121 a více	91 - 180	181 a více	121 - 180	181 a více	121 - 240	241 a více	61 - 119	120 a více
kompenzace v %	10%	50%	100%	25%	100%	50%	100%	25%	100%	25%	50%
rozdělení linek	Praha - Havířov					Praha - Košice				Praha - Košice	
	Praha - Návsi									Praha - Bratislava	
	Praha - Staré Město [UH]										
	Praha - Bratislava										

Terminologie:

linka - počáteční a cílová destinace konkrétního spoje

trasa - konkrétní úsek linky

předem ohlášené zpoždění= klient si zakupuje jízdenku do již zpožděného spoje; klient má zakoupenou jízdenku do spoje, který je zpožděn a je mu nejpozději v čase odjezdu předána informace o očekávaném zpoždění

(sms, zpoždění na informační tabuli či email), kdy má možnost vyčkat na zpožděný spoj bez nároku na kompenzaci či právo necestovat, přičemž mu dopravce vrátí 100% jízdného