

# **|| REGIOJET**

| STUDENT | AGENCY |

Zmluvné prepravné podmienky a iné obchodné podmienky  
spoločnosti RegioJet a.s.

Schválené dňa 1. 9. 2019 predstavenstvom spoločnosti RegioJet a.s.

## Článok I, Rozsah platnosti

1. Tieto zmluvné prepravné podmienky a iné obchodné podmienky (ďalej len „ZPP“) boli schválené predstavenstvom spoločnosti dňa 1. 9. 2019. Vyhlásil ich dopravca RegioJet a.s. (ďalej len „RJ“) v súlade so zákonom č. 266/1994 Zb. o dráhach, v znení neskorších predpisov, a vyhláškou Ministerstva dopravy ČR č. 175/2000 Zb. o prepravnom poriadku pre verejnú železničnú a cestnú dopravu, v znení neskorších predpisov a podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave, § 36, písmena a) zákona č. 266/1994 Zb. o dráhach, v platnom znení, podľa vyhlášky Ministerstva dopravy a spojov ČR č. 175/2000 Zb. o prepravnom poriadku pre verejnú železničnú a cestnú osobnú dopravu a podľa určených podmienok, stanovených platným cenovým výmerom Ministerstva financií ČR.
2. Na území SR sú ďalej tieto ZPP v súlade so zákonom č. 514/2009 o doprave na dráhach a zákonom 513/2009 z o dráhach.
3. Na území Rakúska sú práva cestujúcich upravené tiež legislatívne normou o Preprave osôb na železnici (EisbBFG) a právach cestujúcich a Zákonom o dráhach (EisbG) a Zákonom o prevádzke Železničných a motorových vozidiel v znení neskorších úprav.
4. Pre prípad alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu je vecne príslušným úradom podľa Zákona č. 634/1992 Zb. O ochrane spotrebiteľa Česlá obchodná inšpekcia, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2.
5. ZPP upravujú práva, povinnosti a zodpovednosť RJ a cestujúcich pri preprave osôb a batožiny.
6. Uvedené ustanovenia sa týkajú prepravy osôb a batožín vo všetkých vlakoch prevádzkovaných RJ, pokiaľ nie je uvedené pri jednotlivých ustanovení inak.
7. Bližší spôsob a postup pri uplatňovaní maximálnych cien a určených podmienok v osobnej preprave je uvedený v Tarife RJ pre vnútroštátnu a medzinárodnú prepravu cestujúcich a batožiny.
8. RJ prevádzkuje osobnú dopravu v rámci Integrovaného dopravného systému Moravskosliezského kraja ODIS na železničných tratiach 320 a 321, resp. v úseku Návsí–Ostrava hl. n. na linke R 60–RJ 1002, RJ 1004, RJ 1006. RJ akceptuje vo vyššie uvedených spojoch dlhodobé časové lístky ODIS (ďalej len DČJ ODIS).
9. Zmluvné prepravné podmienky sú účinné od 1. 9. 2019.

## Článok II, Vznik a plnenie prepravnej zmluvy

1. Uzatvorením prepravnej zmluvy o preprave osôb vzniká medzi RJ a cestujúcim právny vzťah, ktorého obsahom je záväzok RJ prepraviť cestujúceho z nástupnej do cieľovej stanice riadne a včas vlakmi uvedenými v platnom cestovnom poriadku za podmienok stanovených v ZPP a Tarife RJ a záväzok cestujúceho dodržiavať podmienky ZPP a Tarify

RJ.

2. Prepravná zmluva je splnená riadnym prevedením prepravy v zmluvnom rozsahu podľa uzatvorenej prepravnej zmluvy. Za splnenie zmluvy sa považuje rovnako prevedenie prepravy v inom ako zmluvnom rozsahu, pokiaľ došlo k oprávnenému vylúčeniu cestujúceho z prepravy poverenou osobou.
3. Poverenou osobou sa rozumejú zamestnanci RJ, ktorí sa preukážu platným zamestnaneckým preukazom RJ, sú v službe a vykonávajú nasledujúce pracovné pozície: stevard, vlakvedúci-teamleader, rušňovodič, dispečer, vedúci prepravy, revízor, kontrolór kvality.

## Článok III, Práva a povinnosti dopravcu

1. Uzatvorením prepravnej zmluvy sa dopravca zaväzuje prepraviť cestujúceho z nástupnej stanice do stanice cieľovej, ktoré sú uvedené na cestovnom doklade, riadne a včas.
2. Prepravná zmluva je uzatvorená, ak cestujúci využije svoje právo k preprave z cestovného dokladu tým, že nastúpi do vlaku s platným dokladom a požadovanú prepravu začne realizovať. Prepravná zmluva je tiež uzatvorená, pokiaľ RJ umožní cestujúcemu, aby nastúpil do vlaku bez cestovného lístka a cestovné zaplatil neodkladne po nástupe do vlaku.
3. Prepravná zmluva je splnená riadnym vykonaním prepravy v dohodnutom rozsahu podľa uzavretej prepravnej zmluvy. Za splnenie prepravnej zmluvy sa považuje tiež vykonanie prepravy v inom ako dohodnutom rozsahu, ak dôjde k oprávnenému vylúčeniu cestujúceho z prepravy povereným zamestnancom RJ.
4. Cestujúci berie na vedomie, že prípadné poskytnutie inzerovaných nadštandardných služieb, zvlášť teplých a studených nápojov, občerstvenia, pripojenia na wi-fi, pripojenie k zábavnému portálu, dennú tlač, doprovod stevardov a ďalších marketingových bonusov, je celkom v dispozícii dopravcu a cestujúcemu uzavretím prepravnej zmluvy nevzniká nárok na ich poskytnutie. V prípade nedostatočného časového priestoru pre obsluhu alebo pri vzniku nepriaznivých okolností, nie je tento servis ponúkaný. Nárok na vyššie uvedené služby nevzniká cestujúcim využívajúcim spoje integrované do Integrovaného dopravného systému Moravskosliezského kraja ODIS podľa tarifu ODIS.
5. Dopravca si vyhradzuje v súlade s príslušnými právnymi predpismi právo na zmeny v cestovných poriadkoch, na použitie náhradných typov železničných vozidiel a na zmenu sedadla. V prípade zmeny cestovného poriadku náleží cestujúcemu kompenzácia cestovného či jeho časti (v prípade čiastočne využitého cestovného lístka), pokiaľ je mu znemožnené využiť cestovný lístok v pôvodnom rozsahu.
6. Cestujúcemu vzniká právo na náhradu cestovného, pokiaľ nebol prepravený včas z dôvodu, ktorý nezavinil dopravca (napr. Nezjazdná trať, nepravidelnosti riadenie prevádzky atď.) Vid'. článok X. týchto Zmluvných prepravných podmienok. Ak je

oneskorenie zavinené dopravcom, vzniká cestujúcemu nárok na kompenzáciu cestovného, pozri článok X.

7. Cestujúcemu, ktorý je prepravovaný na platnú DČJ ODIS právo na kompenzáciu alebo náhradu cestovného nevzniká.
8. Dopravca sa zaväzuje pri rezervácii cestovného lístka uspokojiť čo najlepšie požiadavku cestujúceho v rámci disponibilít voľných miest.
9. V prípade akejkoľvek platby zo strany cestujúceho vo vlaku je dopravca povinný prijať najviac päťnásobok ceny produktu/služby.
10. Cena za lístok zakúpený priamo vo vlaku sa riadi cenníkom dopravcu. Dopravca má právo určiť si cenu pre nákup lístka vo vlaku podľa interných pravidiel.
11. Dopravca má právo neprijať do prepravy cestujúceho pod vplyvom omamných látok ako je alkohol, drogy atď.
12. Cestujúci berie na vedomie, že vo veľkopriestorovom voze ASTRA (radený obvykle pod číslom 2) je pokojová zóna a je tu poskytovaný obmedzený servis. Ďalej, že vo vozidle Low cost (radený obvykle pod číslom 0 alebo 1) nie je poskytovaný catering, k dispozícii je klientovi iba voda a denná tlač. Cestujúcim s DČJ ODIS prepravovaných vo vozidle Low cost sa voda ani dennú tlač neposkytuje.

## Článok IV, Práva a povinnosti cestujúceho

1. Uzatvorením prepravnej zmluvy sa cestujúci zaväzuje dodržiavať ZPP a zaplatiť cenu za prepravu (ďalej len „cestovné“) podľa príslušnej tarify či sa preukázať cestovným dokladom (DČJ) podľa tarify ODIS.
2. Cestujúci sa pre účely kontroly uzatvorenia prepravnej zmluvy po dobu jej plnenia preukazuje platným cestovným dokladom. Za platný cestovný doklad sa považuje číslo rezervácie, alebo vytlačený cestovný doklad alebo DČJ ODIS.
3. Nákupom cestovného lístka /vkladom na konto/vkladom na kreditový lístok klient súhlasí so ZPP a udeľuje dopravcovi súhlas so spracovaním osobných údajov. Nákupom /vkladom potvrdzuje svoj súhlas s týmito podmienkami.
4. Cestujúci je povinný sa pri prevzatí cestovného lístka presvedčiť, či mu bol vydaný podľa jeho požiadaviek. Pokiaľ nesúhlasí s požadovanými údajmi, je cestujúci oprávnený cestovný lístok odmietnuť. Pri neskoršom poukázaní na nesúlad údajov na cestovnom lístku sa bude postupovať podľa platných storno podmienok s tým, že nejde o reklamáciu.
5. Pokiaľ cestujúci zmešká odchod spoja, nemá právo na vrátenie cestovného. V prípade cestovného lístka zloženého z viacerých úsekov s nástupom do spoja sa rozumie nástup do prvého spoja z celej trasy. Nevyužitím akéhokoľvek úseku zo zloženej trasy je cestujúci zbavený nároku na prepravu ďalšími spojmi v rámci cestovného lístka alebo vrátenia nevyužitého cestovného.

6. Za nevyužitý alebo čiastočne využitý cestovný lístok sa cestovné nevracia.
7. Cestujúci má právo na vrátenie cestovného, pokiaľ spoj, ktorý plánoval využiť za účelom prepravy, má z nástupnej stanice cestujúceho meškanie 30 a viac minút a cestujúci s platným cestovným lístkom sa preto vzdal cesty.
8. Cestujúci má právo na vrátenie cestovného pri neprevedení prepravy z dôvodu na strane dopravcu.
9. Pokiaľ z príčin zo strany dopravcu dôjde k meškaniu spoja a tým pádom k strate prípoja v rámci jednej prepravnej zmluvy alebo keď nebola dokončená začatá preprava spojom, má cestujúci právo na jeden z týchto variantov:
  - 9.1. na prepravu najbližším vhodným spojom dopravcu do cieľovej stanice,
  - 9.2. na prepravu najbližším vhodným spojom dopravcu do nástupnej stanice a vráteniu cestovného,
  - 9.3. na vráteniu cestovného za neprejdený úsek cesty,
  - 9.4. pri využití DČJ ODIS nemá cestujúci právo na vrátenie cestovného.
10. Cestujúci nemá nárok na náhradu škody, pokiaľ nebol prepravený včas.
11. Prípadnú priznanú kompenzáciu musí cestujúci prevziať najneskôr 12 mesiacov od jej priznania. Ostatky vo výške do 10 Kč / 0,5 € vrátane je možné vybrať v hotovosti na predajných miestach dopravcu/použiť k rezervácii ďalšieho cestovného lístka len do 3 mesiacov po vzniku zostatku.
12. Zostatky na konte/kreditovom lístku vzniknuté stornom cestovného lístka/pripísaním kompenzácie/vkladom môžu byť vybrané v hotovosti na predajných miestach RJ/SA alebo použité k úhrade ďalšieho cestovného lístka. Zostatky na konte vzniknuté pripísaním kompenzácie, ktoré presahujú sumu 500 CZK / 20 EUR, sú vyplatené iba po predložení platného preukazu totožnosti. Platí aj pre prípady vyplatenie zostatku z viacerých kont, kde navyše u Cestovných lístkov na pevný dátum je pre vyplatenie vyžadovaný originál lístku, u Otvorených a Elektronických cestovných lístkov je vyžadovaná kontrola zhody e-mailovej adresy, ktorá je na kontách uvedená. Zostatok na cestovnom lístku bez mena (neidentifikovaný) môže byť vybraný do výšky 1000 CZK / 40 EUR. Pri výbere vyššom ako 1000 CZK / 40 EUR musí byť cestovný lístok na meno (identifikovaný) a musí byť predložený doklad totožnosti. Pokiaľ je cestovný lístok identifikovaný, musí byť preukaz totožnosti zakaždým predložený. Zostatky sa nemôžu posilať na bankový účet, nemôžu byť použité na iný účel ako nákup cestovného lístka. Zostatky vzniknuté vkladom platobnou kartou na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk) nemôžu byť vyplatené v hotovosti, budú vrátené späť iba na platobnú kartu. Navýšenie zostatkov na konte/kreditovom lístku je možné iba v mene, v ktorej je konto/kreditový lístok založený, maximálna výška vkladu je 5000 CZK / 200 EUR. Sumy mimo tohto rozmedzia môžu byť vložené online spôsobom na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk)
13. Cestujúci je oprávnený nahráť hodnotu certifikátu na konto lístka a tento zostatok vo forme

kreditu založenom u spoločnosti STUDENT AGENCY k.s. použiť na lístky dopravcov, ktoré sú dostupné v rezervačnom systéme dopravca. Jedná sa o dopravcov STUDENT AGENCY k.s., RegioJet a.s., ARRIVA Michalovce, a.s., BUS KARPATY spol. s r.o., SAD Prešov, a. s., SAD Humenné, a.s., VYDOS BUS a.s., Deutsche Bahn, CC 1080, MT – LINES, a. s., eurobus, a.s., Dopravní podnik hl. m. Prahy, a.s., ORBIX, s.r.o., Sanytour s.r.o., WESTbahn Management GmbH.

14. Cenu či časť služieb STUDENT AGENCY k.s. je možné uhradiť tzv. darčekomými certifikátmi vystavenými spoločnosťou STUDENT AGENCY k.s.. Certifikáty je možné uplatniť len tým, že sa ich výška nahrá na konto lístka a ďalej sa využije ako kredit viz bod 13. Certifikát nie je možné zameniť za hotovosť a to ani v prípade storna. Certifikáty je možné uplatniť na predajných miestach STUDENT AGENCY k.s. a RegioJet a.s.. V prípade straty alebo odcudzenia certifikátu nemá klient nárok na náhradu. Platnosť je vždy na certifikáte uvedená.
15. Cestujúci je pri preprave povinný dbať o vlastnú bezpečnosť a zdržať sa toho, čo by mohlo ohroziť bezpečnosť prepravy, jeho vlastnú bezpečnosť alebo bezpečnosť ostatných cestujúcich, na poriadok a pokoj alebo pôsobiť rušivo na posádku pri výkone služby alebo na ostatných cestujúcich. Cestujúcemu nie je pri preprave povolené:
  - 15.1. otvárať za jazdy vonkajšie dvere,
  - 15.2. vyhadzovať za jazdy z vlaku predmety alebo nechať vyčnievať predmety von,
  - 15.3. vystupovať alebo nastupovať za jazdy do vlaku alebo sa z vlaku vykláňať,
  - 15.4. brániť použitiu prevádzkových zariadení, výstupu, prechodu alebo nástupu do vlaku,
  - 15.5. fajčiť vo vlaku, a to ani elektronickú cigaretu,
  - 15.6. používať zákonom zakázané omamné či psychotropné látky,
  - 15.7. požívať alkoholické nápoje v Detskom kupé v tarife Standard
  - 15.8. znečisťovať alebo poškodzovať vlak,
  - 15.9. vstupovať do priestorov určených výhradne pre palubný personál vlaku,
  - 15.10. zneužívať záchranné či evakuačné prvky umiestnené vo vlaku (zariadenie únikového východu, hasiace prístroje, záchranné brzdy, núdzové otváranie dverí a pod.).
16. Cestujúci je povinný počúvať a dbať na pokyny a príkazy poverených osôb udelených k zaisteniu bezpečnej, pokojnej a plynulej prepravy. Cestujúci môže nastúpiť do vlaku alebo z neho vystúpiť len v stanici, ktorá je určená pre pravidelný nástup a výstup a je uvedená v cestovnom poriadku.
17. Pokiaľ vlak zastaví z prevádzkových dôvodov na mieste, kde podľa cestovného poriadku

nezastavuje, cestujúci môže vystúpiť len so súhlasom osoby poverenej dopravcom.

18. Pri usadzovaní sa je cestujúci povinný rešpektovať pokyny stevardov.
19. Jeden cestujúci má právo fyzický obsadiť viac sedadiel, ak za každej z nich zaplatí cenu lístka v tarife Dospelý.
20. Na rezervované miesto stráca cestujúci nárok, ak ho neobsadí do 15 minút po odchode vlaku zo stanice, uvedenej na cestovnom lístku. Dané ustanovenie sa nevzťahuje k cestujúcim podľa čl. IV, bodu 19 týchto ZPP.
21. Všetky spoje dopravcu sú doporučené miestenkové. Tzn. cestujúci môže do vlaku nastúpiť bez platného cestovného dokladu. V prípade, že nie je voľné miesto na sedenie pre celú dobu cesty, určí cestujúcemu miesto na státie zamestnanec dopravcu, ktoré musí rešpektovať. Toto neplatí pre cestujúcich s DČJ ODIS, pre ktoré sú vyhradené sedadlá č. 1–20 vo vozidle Low cost.
22. Iba vlakvedúci-teamleader má právo rozhodnúť, v prípade plne obsadeného spoje, o umožnenie jazdy bez sedadla, tj. miesta na státie. V tom prípade cestujúci, ktorému bola umožnená jazda bez sedadla (tj. na státie) platí cestovné v tarife Standard v najvyššej cenovej úrovni podľa platného cenníka pre predaj cestovných lístkov vo vlaku. Preprava cestujúceho, ktorému bola umožnená jazda bez sedadla (tj. na státie) je možná len vo vozoch tarifu Low cost a Standard.
23. Pokiaľ chce do vlaku nastúpiť cestujúci bez platného cestovného dokladu, musí pred nástupom do vlaku kontaktovať poverenú osobu dopravcu a informovať sa o možnosti cestovania daným vlakom. Platenie cestovného v takom prípade cestujúci vykoná u poverenej osoby dopravcu bezprostredne po nástupe do vlaku.
24. Ak cestujúci preruší cestu, cestovný lístok sa stáva neplatným. Toto neplatí pre cestujúcich s DČJ ODIS.
25. Klient/cestujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že všetky telefonické hovory medzi klientom/cestujúcim a spoločnosťou RegioJet/STUDENT AGENCY môžu byť monitorované.

## Článok V, Vylúčenie z prepravy

1. Cestujúci môže byť z prepravy vylúčený (aj v stanici, kde vlak nezastavuje), pokiaľ napriek upozorneniu:
  - 1.1. porušuje ustanovenie v článku IV bod 13, v článku IX. bod 6
  - 1.2. správa sa hlučne, hlučne reprodukuje hudbu, nahlas používa audiovizuálnu techniku alebo obťažuje ostatných cestujúcich iným nevhodným správaním sa, zápachom a podobne,
  - 1.3. znečisťuje ostatných cestujúcich alebo vozidlo, ako aj priestory a zariadenie pre cestujúcich,

- 1.4. má a požíva na spoji vlastný alkohol,
  - 1.5. chová sa nevhodne alebo agresívne k palubnému personálu, k ďalším zamestnancom RJ- nedodržiava tieto ZPP, pokyny a príkazy poverenej osoby dopravcu,
  - 1.6. chová sa nevhodne alebo agresívne k ostatným cestujúcim,
  - 1.7. nedodržiava tieto Zmluvné prepravné podmienky, pokyny a príkazy poverenej osoby dopravcu.
2. Cestujúci, ktorý bol vylúčený z prepravy, nemá nárok na vrátenie cestovného.
  3. Ak cestujúci odmietne vylúčenie z prepravy alebo odmietne preukázať svoje osobné údaje na území Českej republiky, bude o pomoc požiadaná Polície ČR, lebo cestujúci svojím konaním naplnil skutkovú podstatu priestupku podľa ustanovenia § 50 ods. 1 písm. c), e) alebo f) zákona č. 266/1994 Zb. o dráhach, v platnom znení. Ak cestujúci naplní skutkovú podstatu priestupku, môže mu Polícia ČR uložiť pokutu až do výšky: 10 000, -Kč u priestupku podľa písm. e), 1 000 000, -Kč u priestupku podľa písm. c) a 10 000 000, -Kč u priestupku podľa písm. f).
  4. Pokiaľ cestujúci, ktorý bol vylúčený z prepravy, opäť nastúpi do vlaku RegioJet, je považovaný za cestujúceho bez platného cestovného dokladu, aj pokiaľ u seba má doklad preukazujúci plnenie prepravnej zmluvy na danom vlakovom spoji. Toto plnenie prepravnej zmluvy však bolo ukončené okamihom vylúčenia cestujúceho z prepravy.
  5. Pokiaľ došlo k vylúčeniu cestujúceho z prepravy a spoločnosti RegioJet pri tom vznikla nejaká škoda (či už na majetku, alebo finančná – neoprávnené zastavenie v stanici, meškanie...) bude spoločnosť vymáhať túto škodu od cestujúceho.

## Článok VI, Cestovný doklad a jeho náležitosti

### 1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Cestujúci sa na účely kontroly riadneho uzatvorenia prepravnej zmluvy po dobu jej plnenia preukazuje platným cestovným dokladom (ďalej len lístok) a platným príslušným preukazom na zľavu. V prípade absencie cestovného dokladu sa môže cestujúci preukázať oznámením kódu cestovného lístku, ktorá je na tento konkrétny spoj zarezervovaný. Ak sa týmito údajmi nepreukáže, je povinný si zakúpiť cestovný lístok nový. Suma vyplatená za nový cestovný lístok je nevratná.
- 1.2. Kontrolu cestovných dokladov vo vozidlách dopravcu vykonávajú poverené osoby dopravcu. Tieto osoby sú oprávnené kontrolovať, či cestujúci dodržiava ZPP.
- 1.3. Cestujúci je povinný zaplatiť cenu za prepravu (ďalej len "cestovné") podľa tarify platného v deň prepravy. Cestovné zahŕňa iba samotnú prepravu. Prípadné ďalšie služby, ktoré cestujúci v priebehu jazdy dostáva zadarmo (noviny, časopisy, obsluha stevarda, teplé nápoje, Wi-Fi pripojenie atď. ...) sú cestujúcemu poskytované zo strany dopravcu ako služba navyše k cestovnom lístku bez možnosti kompenzácie

cestujúceho v prípade ich neposkytnutie.

- 1.4. Ak cestujúci nastúpi do vlaku a nemá pri sebe cestovný lístok a dostatočnú hotovosť, je mu vypísaná palubným personálom Hlášenka do nasledujúcej stanice. Hlášenku možno uhradiť na ktoromkoľvek predajnom mieste RJ do piatich dní od absolvovania cesty. Pokiaľ nie je hlášenka do piatich dní uhradená, je cestujúcemu zaslaný list s číslom účtu a administratívne prirážkou 50, -Kč.
- 1.5. Všetky spoje dopravcu sú doporučené miestenkové, vid'. článok IV bod 17 s výnimkou vlakov RJ 1002, RJ 1004 a RJ 1006 na linke R60, kde sú pre cestujúcich s DČJ ODIS vyhradené sedadlá č. 1–20 vo vozidle Low cost.
- 1.6. Lístok s rezerváciou je zároveň miestenkou.
- 1.7. Všetci cestujúci, uplatňujúci si nárok na niektorú zo zliav poskytovaných na konkrétnej linke, sú povinní preukázať svoj nárok na uplatňovanú zľavu a to takto:
  - 1.7.1. cestujúci 15-17 rokov akýmkoľvek preukazom opatreným dátumom narodenia.- žiaci platným žiackym preukazom, vydaným niektorým z dopravcov,
  - 1.7.2. študenti buď platným medzinárodným študentským preukazom ISIC (vo forme plastovej karty, alebo v elektronickej podobe - na mobilnom zariadení), ISIC s funkciou platobnej karty alebo žiackym preukazom, vydaným niektorým z dopravcov
    - 1.7.2.1. Platnosť študentského preukazu ISIC je uvedená na prednej strane preukazu a alebo je preukaz platný pokiaľ je predĺžený tzv. revalidační známku (v podobe holografické samolepky), ktorá vždy uvádza, do kedy je preukaz platný. Náležitosti žiackeho preukazu a ISIC preukazu upravuje Metodický pokyn pre poskytovanie zľavneného cestovného pre deti, mládež, študentov a seniorov.
  - 1.7.3. seniori preukazom totožnosti, cestovným pasom alebo vodičským preukazom, ktorý je opatrený fotografiou a dátumom narodenia
  - 1.7.4. telesne postihnutí platným preukazom ZTP alebo ZTP / P vydanom v Českej republike (aj vo forme Skarty); sprievodca ZTP / P sa preukazuje preukazom osoby, s ktorou cestuje, pričom má nárok na vnútroštátnych linkách na bezplatnú prepravu vo forme hromadnej lístky s tarifou ZTP / P
  - 1.7.5. bezplatne dopravovaní cestujúci platným príslušným preukazom obsahujúcim fotografiu, menom a dátumom narodenia, oprávňujúcu ich k bezplatnej preprave
- 1.8. V prípade nepreukázanie nároku na zľavu pri kontrole cestovných lístkov vo vlaku je cestujúci povinný doplatiť rozdiel v cene za vlakovú cenu.
- 1.9. Pre akúkoľvek manipuláciu s lístkom/reserváciou je požadovaný deväť/desaťmiestny kód lístka/konta/kreditového lístka

- 1.10. Špeciálne zľavy a zľavy poskytované v rámci propagačných akcií sa riadia vždy podmienkami, ktoré sú k danému druhu zľavy alebo propagačnej akcie zverejnené.
  - 1.11. V prípade zadania nepravdivých alebo neexistujúcich údajov pri online rezervácii má dopravca právo na zrušenie rezervácie pred uplynutím doby platnosti rezervácie a to bez nároku na akúkoľvek úhradu.
  - 1.12. Lístok je neplatný ak:
    - 1.12.1. je poškodený tak, že z neho nie sú čitateľné údaje potrebné na kontrolu správnosti jeho použitia,
    - 1.12.2. údaje, uvedené na lístku, nezodpovedajú skutočnosti alebo boli neoprávnene pozmenené.
  - 1.13. Zničené, stratené a odcudzené lístky nie sú dopravcom nahradzované ani preplácané. Pokiaľ cestujúci neoznámia rezervačný kód lístka/konta/kreditového lístka, je povinný zakúpiť si nový lístok. Čiastka vyplatená za nový lístok je nevratná.
2. Typy lístkov: dopravca predáva a akceptuje tieto typy cestovných lístkov:
- 2.1. Cestovný lístok na pevný dátum
    - 2.1.1. Je vystavený na konkrétny dátum, čas a trasu.
    - 2.1.2. Lístok na pevný dátum je možné stornovať osobne na ktoromkoľvek predajnom mieste. Storno lístka môže byť vykonané taktiež na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk) s tým, že so zostatkom môže byť naložené podľa článku IV bod 12.
    - 2.1.3. Lístok na pevný dátum je možné stornovať najneskôr 15 min podľa podmienok a za storno poplatok uvedený na lístku
  - 2.2. Otvorený lístok (ďalej len OL)
    - 2.2.1. Ide o lístok zakúpený bez rezervácie v určitej hodnote.
    - 2.2.2. Lístok je nutné rezervovať na konkrétny dátum, čas a spoj.
    - 2.2.3. Rezerváciu možno vytvoriť, ak
      - 2.2.3.1. Hodnota lístka je rovnaká alebo vyššia ako cena cestovného na konkrétny spoj.
      - 2.2.3.2. Ak je kredit na otvorenej cestovnom lístku nižšiu, než je cena rezervácie, môže cestujúci vložiť na OJ hotovosť (predajné miesta, [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk)) a cestovný lístok rezervovať na konkrétny dátum, čas a spoj.
      - 2.2.3.3. Rezerváciu aj rušenie rezervácie na OL je možné vykonávať prostredníctvom internetu na [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) či prostredníctvom SMS (v

určenom tvare) zaslanej na číslo +420 606 999 039. Rezervácia aj rušenie rezervácie prostredníctvom internetu a prostredníctvom SMS je bezplatné.

2.2.3.4. Rezerváciu OL je možné vykonať najneskôr 5 minút pred odchodom spoja z danej zastávky podľa RP.

2.2.4. Vrátenie lístky (storno), zmenu rezervácie či jej zrušenie na OL je možné vykonať bezplatne na online [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk) alebo správou SMS najneskôr 15 minút pred odchodom spoja z danej zastávky podľa RP.

2.2.5. Podmienky konkrétne lístky sú uvedené na cestovnom lístku a sú pre ňu záväzné.

2.2.6. Storno (vrátenie cestovného lístka) nezarezerovaného OJ je možné na predajných miestach dopravcu bez poplatku kedykoľvek.

2.2.7. Rozhodným časom pre stanovenie časových limitov pre storno podmienky je technologický čas rezervačného systému RegioJet.

### 2.3. Kreditový lístok (ďalej len KL), vrátane lístkov na akciové cestovné

2.3.1. Ide o lístok vydaný na meno, slúžiaci k opakovaným cestám.

2.3.2. Pre získanie KL je nutná predchádzajúca registrácia na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk). Vyzdvihnutie KL je možné na označených predajných miestach po preukázaní totožnosti.

2.3.3. KL je prenosný, počet rezervácií je obmedzený iba vo výške kreditu, prostredníctvom webových stránok je možné lístky rezervovať v akejkolvek tarife.

2.3.4. Zmena mena a priezviska je možná len na predajných miestach po predložení dokladu totožnosti a preukázanie nároku na zmenu.

2.3.5. Na KL nie je možné vykonávať rezervácie ani ich rušiť prostredníctvom predajných miest.

2.3.6. Rezervácie a rušenie rezervácie je možné prostredníctvom internetu na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk), prostredníctvom SMS zaslanej na číslo +420 736 333 999. Rezervácia aj jej rušenie prostredníctvom internetu a SMS je bezplatné.

2.3.7. Vklad na KL je možné vykonať v hotovosti na ktoromkoľvek predajnom mieste RegioJet/STUDENT AGENCY alebo prostredníctvom platby platobnou kartou, prostredníctvom Paysec, Supercash, alebo prevodom na účet na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk). Minimálna výška vkladu na predajných miestach je 300 Kč / 10 €, maximálna výška vkladu na predajnom mieste je 5000 Kč / 200 €. Čiastky mimo tohto rozsahu môžu byť na KL vložené online spôsobom (platobná karta, PayU, PaySec, atd.) na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk).

2.3.8. KJ možné uskutočniť výber len celej čiastky na ktoromkoľvek predajnom mieste

RegioJet / STUDENT AGENCY po preukázaní totožnosti, výber celej sumy je možný aj keď klient nechce KJ rušiť.

2.3.9. Rezerváciu KL je možné vykonať najneskôr 5 minút pred odchodom spoja z nástupnej stanice.

2.3.10. Zrušenie/zmena rezervácie KL sa dá vykonať bezplatne najneskôr 15 minút pred odchodom spoja z nástupnej stanice podľa CP.

2.3.11. Podmienky konkrétneho lístka sú uvedené na lístku a sú pre konkrétny lístok záväzné.

2.3.12. Strata KL: KL môže byť po identifikácii majiteľa zablokovaná telefonicky na +420 222 222 221, alebo osobne na ktoromkoľvek predajnom mieste RegioJet/STUDENT AGENCY. Po preukázaní totožnosti na predajnom mieste môže byť KL znovu vystavený s novým kódom KL.

2.3.13. Zrušenie (odstúpenie) KL/konta jej majiteľom je možné písomne na adresu sídla spoločnosti alebo e-mailom na [info@regiojet.sk](mailto:info@regiojet.sk). Zrušiť sa dá KL/konto, ktorý/é neobsahuje neprejazdené rezervácie a zostatok. Zostatok sa dá vybrať podľa článku IV bodu 12.

2.3.14. Rozhodným časom pre stanovenie časových limitov pre storno podmienky je technologický čas rezervačného systému RegioJet.

## 2.4. Elektronický lístok (ďalej len EL)

2.4.1. Ide o cestovný lístok zakúpený online na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk) či cez mobilnú aplikáciu.

2.4.2. Lístok je vystavená na konkrétnu trasu, dátum a čas. Zmenu / storno cestovného lístka je možné vykonať online, v mobilnej aplikácii, pomocou SMS či na predajných miestach podľa podmienok pre storno a prerezervaci uvedených na cestovnom lístku.

## 2.5. Cestovné ODIS

2.5.1. Ide o elektronické dlhodobé časové lístky ODIS, nahrané na bezkontaktné čipové karte ODISka.

2.5.2. Cestovné lístky sú vystavené na konkrétnu tarifnú zónu alebo ich kombinácie. Ceny DČJ ODIS je možné zakúpiť u všetkých dopravcov zapojených do ODIS mimo RJ. Bližšie informácie sú uvedené v dokumentoch Zmluvne prepravné podmienky ODIS a Tarif ODIS. Oba dokumenty sú k dispozícii k nahliadnutiu na internetových stránkach [www.kodis.cz](http://www.kodis.cz).

2.6. Lístok rezervovaný a zaplatený online u zmluvného partnera mimo rezervačný systém dopravcu na webe [regiojet.cz](http://regiojet.cz)/[regiojet.sk](http://regiojet.sk)/[regiojet.com](http://regiojet.com)/[regiojet.at](http://regiojet.at)/[regiojet.de](http://regiojet.de), je

možné stornovať len u zmluvného partnera. Všetky transakcie u cestovných lístkov rezervovaných a platených mimo rezervačný systém dopravcu je nutné riešiť výhradne u zmluvného partnera.

## Článok VII, Preprava detí a osôb s obmedzenou schopnosťou pohybu

1. Deti do 6 rokov (tj. Do dňa, ktorý predchádza dňu 6. narodenín), môžu prepravovať iba v sprievode osoby staršej ako 13 rokov a to len na vnútroštátnych vlakových spojoch; táto osoba je zodpovedná najmä za zamedzenie pohybu dieťaťa; vo vlaku mimo oddiel bez jej sprievodu a ďalej na nástupišti za zamedzenie pohybu detí v koľajisku a v blízkosti prichádzajúceho vlaku.
2. Cestujúci s dieťaťom, ktoré je podľa tarify prepravuje bezplatne, môžu spoločne zaujať len jedno miesto na sedenie, ak nie sú ostatné miesta voľná; ak možno podľa tarify bezplatne prepravovať dve deti, môžu tieto deti spoločne zaujať len jedno miesto na sedenie.
3. Na miestach vo vozidlách vyhradených a označených dopravcom na prepravu cestujúcich s deťmi do 10 rokov sa prepravujú prednostne títo cestujúci.
4. Prepravu osôb s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie, ktoré nevyžadujú žiadnu pomoc od zamestnancov dopravcu pri nástupe, výstupe a prestupu do vlaku, nie je nutné vopred objednávať.
5. Požiadavka na prepravu cestujúcich na invalidnom vozíku musí cestujúci ohlásiť vopred, a to na predajnom mieste RegioJet / STUDENT AGENCY alebo telefonicky na +420 222 222 221 s limitom:
  - 5.1. 24 hodín pred časom odchodu / príchodu spoja z / do stanice: Praha hl. n., Pardubice hl. n., Ústí nad Orlicí, Zábřeh na Moravě, Olomouc hl. n., Ostrava-Svinov, Ostrava-Stodolní, Český Těšín, Třinec centrum, Bystřice, Návsí, Žilina, Poprad-Tatry, Košice, Bratislava hl. st., Břeclav, Wien-Hauptbahnhof, Wien Simmering a Opava-východ.
  - 5.2. 48 hodín pred časom odchodu / príchodu spoja z / do stanice: Hranice na Morave, Havířov, Brno hl.n. Z / do staníc Česká Třebová a Svitavy je možno prepravu vozíčkarov objednať písomne na maile [vozickari@regiojet.cz](mailto:vozickari@regiojet.cz) (pre zaistenie jazdy daného vlaku k potrebnému bezbariérovému nástupišti).
  - 5.3. V prípade staníc s objednaním mobilné rampy RegioJet (objednanie najneskôr 24 hodín pred odchodom spoja) sa cestujúci po príchode vlaku nahlási palubnému personálu vozidla, do ktorého má cestovný lístok. Palubný personál je o preprave vopred informovaný a poskytne asistenciu pri nástupe aj výstupe cestujúceho.
  - 5.4. V prípade staníc, v ktorých RegioJet využíva externé plošinu (objednanie prepravy najneskôr 48 hodín pred odchodom spoja) sa klient musí dostaviť najneskôr 15 minút pred odchodom spoja na informačné prepážku ČD alebo do Informačného centra ČD v nástupnej stanici.
  - 5.5. Prepravu vozíčkarov z alebo do staníc, ktoré nie sú vyššie uvedené nezaisťujeme.

6. Vo vlakoch dopravcu možno cestovať len s invalidným vozíkom, ktorý je opatrený funkčný ručnou brzdou k jeho bezpečnému zabezpečenie počas prepravy. Celková hmotnosť nesmie byť vyššia ako 300 kg a šírka nesmie presiahnuť 60 cm.

## Článok VIII, Preprava batožiny a zvierat

1. Cestujúci môže so sebou vziať batožinu, ktorá sa vzhľadom k jej rozmeru, veľkosti alebo hmotnosti dá bez problémov naložiť a umiestniť vo vozidle alebo v priestore pre batožinu, a to za predpokladu, že neohrozuje bezpečnosť prepravy, nie je ostatným cestujúcim na obtiaž a nejde o veci vylúčené z prepravy.
2. Batožinu, ktorá sa nedá umiestniť nad a pod miesto cestujúceho, je možné uložiť vo vozidle tak, aby neprekážala ostatným cestujúcim podľa pokynov posádky. Ak nie je možné batožinu takým spôsobom uložiť, môže dopravca odmietnuť jej prepravu.
3. Ako batožina sa nesmú prepravovať nebezpečné predmety.
4. Detské kočiare sa prepravujú bezplatne, zložené nad alebo pod miestom cestujúceho. Pokiaľ nie je možné kočiar takto umiestniť, umiestňuje sa do vstupnej časti vozňa podľa inštrukcií posádky. Maximálny rozmer zloženého kočička je 60 (š) x 45 (h) x 120 (v) cm. Keď je kapacita naplnená, dopravca môže prepravu kočiarov odmietnuť a cestujúci má nárok na vrátenie cestovného v 100% výške. Dopravca neručí za kočiare umiestnené v inej časti vozňa.
5. Vo vlakoch RegioJet je možná preprava bicykla, väčšie kolobežky, lyží ako batožina len vo vlakoch označených v platnom cestovnom poriadku v hlavičke vlaku symbolom bicykla. Výnimkou sú kolesá, ktoré slúži ako kompenzačná pomôcka pre vybrané skupiny cestujúcich. Ak je z prevádzkových dôvodov mimoriadne automobil určený pre prepravu bicyklov nahradený iným vozidlom prebehne preprava bicyklov riadne objednaných na prepravu na predstavku vagóne podľa inštrukciu posádky.
6. Na prepravu batožiny sa prepravná zmluva neuzatvára.
7. Cestujúci je povinný počas celej prepravy dohliadať na batožinu, zaisťovať bezpečnú manipuláciu s batožinou a zodpovedá za prípadnú škodu vzniknutú z prepravy batožiny.
8. Cestujúci so sebou môže do vlaku vziať drobné domáce zvieratá a iné malé zvieratá, pokiaľ tomu nebránia zvláštne predpisy, pokiaľ ich preprava nie je na obtiaž ostatným cestujúcim a pokiaľ sú uzavreté v klietkach, košoch alebo iných vhodných schránkach s nepriepustným dnom. Rozmer schránky by nemal presahovať 40 x 50 x 50 cm. Zviera sa môže prepravovať len v sprievode cestujúceho a pod jeho dohľadom.
9. V lôžkových a lehátkových vozňoch je preprava zvierat zákazná a s výnimkou vodiacich a asistenčných psov.
10. Vo vlaku sa môžu prepravovať vodiace a asistenčné psy (náležite označené a s preukazom), sprevádzajúce osobu s preukazom ZTP, ZTP / P či cvičiteľa. Tieto psy sú prepravované bezplatne.

11. Pre cestujúcich s DČJ ODIS sa preprava batožiny a zvierat riadi tarifou a SPP spoločnosti RegioJet a.s.

## Článok IX, Lôžkové a ležadlové vozne

1. Lôžkový a ležadlový vŕeň je v predajnom systéme označený symbolom spací vozeň. Cestovný lístok do lôžkového alebo ležadlového vozňa je možné rezervovať, alebo zakúpiť rovnako ako každý iný cestovný lístok.
2. Predaj cestovných lístkov do lôžkových a ležadlových vozňov je spravidla ukončený pred odchodom vlaku. Storno lístky do lôžkového alebo lehátkového vozidla je možné vykonať najneskôr 6 hodín pred odchodom spoja.
3. Oddiely lôžkových a ležadlových vozňov sú spoločné pre mužov a ženy. Ak prevádzka dovoľí, môže byť v rezervačnom systéme vygenerovanej dámske kupé. Dámske kupé je v rezervačnom systéme označené piktogramom. Kupé je vyhradené len pre ženy alebo ženy, ktoré cestujú s dieťaťom do 12 rokov. V prípade, že si lístok do tohto vozidla kúpi muž, je presadený na iné voľné miesto v súprave. Ak voľné miesto nie je, vrátíme cestovné.
4. Cestujúci, ktorí chcú výhradne použiť spoločné kupé, musí obsadiť všetky miesta, prípadne voľné miesta doplatiť.
5. Miesta na ležanie sa v ležadlových vozňoch upravujú spravidla v 22:00 hodín, so súhlasom ostatných cestujúcich sa tak môže stať aj v inú dobu.
6. Cestujúci sú povinní dodržiavať nočný kľud od 22:00 do 6:00.

## Článok X, Kompenzácia cestovného

Kompenzáciu cestovného delíme do dvoch kategórií: kompenzácia zavinené dopravcom, článok X. a garancie včasného príchodu, tj. Kompenzácia meškanie nezavinených spoločnosťou RegioJet a.s., článok XI. Neplatí pre lístky InterRail / Eurail.

1. Kompenzácia pri oneskorení zavineným dopravcom RegioJet a.s.
  - 1.1. V prípade technickej závady na vlakovej súprave RegioJet, ktorá bude príčinou oneskorenia vlaku alebo meškanie z prevádzkových dôvodov zo strany RegioJetu, má cestujúci nárok na kompenzáciu podľa vlakové linky:
    - 1.1.1. Linka A (Praha-Havířov / Návší / Bratislava / Viedeň / Opava):
      - 1.1.1.1. pri oneskorení 31-60 minút vo výške 10% zaplatenej ceny lístka,
      - 1.1.1.2. pri oneskorení 61-120 minút vo výške 50% zaplatenej ceny lístka,
      - 1.1.1.3. pri oneskorení nad 121 minút vo výške 100% zaplatenej ceny lístka
    - 1.1.2. Linka B (Praha-Košice):

- 1.1.2.1. pri oneskorení 121 až 180 minút vo výške 50% zaplatenej ceny lístka,
    - 1.1.2.2. pri oneskorení nad 181 minút vo výške 100% zaplatenej ceny lístka
  - 1.1.3. Linka C (Praha-Brno)
    - 1.1.3.1. pri oneskorení 46 až 90 minút vo výške 50% zaplatenej ceny lístka,
    - 1.1.3.2. pri oneskorení nad 91 minút vo výške 100% zaplatenej ceny lístka
2. Nárok na kompenzáciu pri oneskorení nezavinenom spoločnosť RegioJet a.s. upravuje článok XI. Garancia včasného príchodu. Do kategórie spoločností nezavineným oneskorením patria:
  - 2.1. oneskorenie vzniklo pri dopravnom výkone, ktorý nie je súčasťou prepravnej zmluvy uzatvorenej so spoločnosťou RegioJet, alebo bolo spôsobené cestujúcim samotným či inými okolnosťami mimo železničnú dopravu, ktoré spoločnosť RegioJet nezavinila, resp. ktorému nemohla zabrániť
  - 2.2. meškanie bolo spôsobené treťou stranou (napr. samovraždy, nehody, štrajky), zásahom vyššej moci (napr. nepriaznivé poveternostné podmienky, záplavy, povodne, požiare, víchrice a pod.) alebo pri vopred zverejnenými stavebných prácach na železničnej dopravnej infraštruktúre
3. Kompenzácia pri nefunkčnom kúrení/klimatizácii
  - 3.1. V prípade nefunkčného kúrení/klimatizácii vzniká cestujúcim nárok na kompenzáciu, ak ich nebude možné presunúť do iného vozňa s funkčným kúrením / klimatizáciou a budú nútení cestovať vo vozidle s nefunkčným kúrením / klimatizáciou.
  - 3.2. Tarif Standard / Low cost: kompenzácia až do výšky 100% zo zaplatenej ceny lístka
  - 3.3. Tarifa Relax a Business: kompenzácia až do výšky 100% zo zaplatenej ceny lístka
4. Kompenzácia pri nedodržaní radení vlaku
  - 4.1. V prípade, že vo vlaku nebude radený voz, do ktorého si cestujúci zakúpil cestovný lístok, a cestujúceho nebude možné umiestniť v inom vozňu, bude takýto cestujúci prepravený zadarmo (cena lístka bude vrátená v plnej výške) a to buď ako stojaci v danom vlaku alebo ďalším spojom, kam mu bude v prípade voľného miesta prevedená rezervácia.
  - 4.2. Kompenzácia pri zmene vozňa
    - 4.2.1. V prípade, že si cestujúci zakúpil cestovný lístok v tarife Business a bude presadený na sedadlá s tarifou Relax, patrí mu kompenzácia vo výške 50% zaplatenej ceny lístka.
    - 4.2.2. V prípade, že si cestujúci zakúpil cestovný lístok v tarife Business a bude

presadený na sedadlo s tarifou Standard / Low cost, patrí mu kompenzácia vo výške 100% zaplatenej ceny lístka. V tarife Low cost dopravca servis neposkytuje z prevádzkových dôvodov.

4.2.3. V prípade, že si cestujúci zakúpil cestovný lístok v tarife Relax a bude presadený na sedadlá s typom tarifu Standard, náleží cestujúcemu kompenzácia vo výške 50% zaplatenej ceny lístka.

4.2.4. V prípade, že si cestujúci zakúpil cestovný lístok v tarife Relax a bude presadený na sedadlá s typom tarifu Low cost, náleží cestujúcemu kompenzácia vo výške 100% zaplatenej ceny cestovného. V tarife Low cost dopravca servis neposkytuje z prevádzkových dôvodov.

4.2.5. V prípade, že si cestujúci zakúpil cestovný lístok v tarife Standard a bude presadený na sedadlá s typom tarifu Low cost, náleží cestujúcemu kompenzácia vo výške 50% zaplatenej ceny lístka, zároveň stráca nárok na servis. V tarife Low cost dopravca servis neposkytuje z prevádzkových dôvodov.

4.2.6. V prípade, že dôjde k zmene vozňa a je dodržaný tarif, kompenzácia cestujúcemu nepatrí.

#### 4.3. Kompenzácia lôžkových a ležadlových vozňov

4.3.1. V prípade, že si cestujúci zakúpil lístok do lôžkového vozňa a bude mu zmenený typ auta na ležadlový, patrí cestujúcemu kompenzácia vo výške 50% zaplatenej ceny lístka.

4.3.2. V prípade, že si cestujúci zakúpil lístok do lôžkového alebo lehátkového vozidla a bude presadený na sedadlo, patrí cestujúcemu kompenzácia vo výške 100% zaplatenej ceny lístka.

#### 5. Kompenzácia v medzinárodnej preprave

5.1. V prípade, že sa odôvodnene očakáva, že meškanie príchodu do cieľovej stanice podľa prepravnej zmluvy bude viac ako 60 minút, má cestujúci bezodkladne možnosť výberu medzi

5.1.1. náhradou plnej ceny cestovného lístka za podmienok, za ktorých bol zakúpený, za časť alebo časti jeho cesty za časť alebo časti vykonanej cesty, ak nemá cesta už nespĺňa účel vo vzťahu k pôvodnému plánu cestujúceho, a spolu s prípadnou spätočnou prepravou do prvej východiskovej stanice pri najbližšej príležitosti.

5.1.2. pokračovaním alebo presmerovaním do cieľovej stanice pri najbližšej príležitosti za porovnateľných prepravných podmienok, alebo

5.1.3. pokračovaním alebo presmerovaním do cieľovej stanice neskôr podľa prania cestujúceho za porovnateľných podmienok prepravy.

## 5.1.4. Minimálna náhrada za meškanie je

5.1.4.1. 25% ceny cestovného lístka za meškanie 61 až 119 minút;

5.1.4.2. 50% ceny cestovného lístka za meškanie 120 a viac minút.

5.1.5. Cestujúci nemá nárok na odškodnenie, ak je o meškaní predtým, ako si kúpil prepravný doklad, alebo ak je meškanie z dôvodu pokračovania iným spojom alebo presmerovania kratšie ako 60 minút.

## 6. Postup vybavenia kompenzácie

6.1. Kreditového a otvorené lístky: hodnota kompenzácie je držiteľovi kreditového / otvorené lístky automaticky pripísaná na peňažné kredit do 5 pracovných dní.

6.2. Cestovné lístky na pevný dátum: hodnota kompenzácie je cestujúcemu automaticky pripísaná na konto lístky do 5 pracovných dní.

6.3. Priznanú kompenzáciu musí cestujúci uplatniť najneskôr 6 mesiacov od jej priznania a vyzdvihnúť si ju v hotovosti na ktorejkoľvek pobočke RegioJet / STUDENT AGENCY.

7. V prípade, že je oneskorenie vopred ohlásené ešte pred odchodom spoja, na ktorý má klient zakúpený lístok, nárok na kompenzáciu garancie včasného príchodu nevzniká.

8. Informáciu o tom, či oneskorenie bolo zavinené alebo nezavinené dopravcom vždy podá vlakový personál - teamleader spoje.

9. Tabuľku rozdelenie kompenzácií nájdete na [www.regiojet.cz/garance](http://www.regiojet.cz/garance) a je tiež prílohou týchto SPP. Uplatniť kompenzáciu podľa tejto tabuľky nemôžu cestujúci využívajúci DČJ ODIS, týmto cestujúcim sa podľa Tarifu ODIS kompenzácie neposkytuje.

## 10. Kompenzácia pri cestovaní podľa tarifu ODIS

10.1. Pri cestovaní s DČJ ODIS sa podľa Tarifu ODIS kompenzácie neposkytuje.

## Článok XI, Garancia včasného príchodu

1. Služba, ktorá garantuje kompenzácia niektorých meškanie nespôsobených spoločností Regiojet a.s.

2. V prípade, že je oneskorenie vopred ohlásené ešte pred odchodom spoja, na ktorý má klient zakúpený lístok, nárok na kompenzáciu garancie včasného príchodu nevzniká.

3. Doba jazdy je časový údaj z cestovného poriadku pre konkrétny spoj, ktorým klient cestuje.

4. V prípade kombinácie zavineného a neúmyselných meškanie má klient nárok na kompenzáciu podľa toho, ktoré oneskorenie bolo vyššie. Kompenzácia nie je možné sčítať. Maximálna výška úhrady je 100% cestovného.

5. Výška kompenzácie sa určuje podľa linky, na ktoré klient cestuje.
6. Garancia včasného príchodu sa nevzťahuje na spoje prevádzkované iným dopravcom (Deutsche Bahn, SAD Prešov a pod.), Ďalej neplatí pre vlakovú linku Bratislava-Komárno.
7. Informáciu o tom, či oneskorenie bolo zavinené alebo nezavinené dopravcom vždy podá vlakový personál - teamleader spoje.
8. Tabuľku rozdelenie kompenzácií nájdete na [www.regiojet.cz/garance](http://www.regiojet.cz/garance) a je tiež prílohou týchto SPP. Uplatniť kompenzáciu podľa tejto tabuľky nemôžu cestujúci využívajúci DČJ ODIS, týmto cestujúcim sa podľa Tarifu ODIS kompenzácie neposkytuje.
9. Neplatí pre lístky Interrail / Eurail.

## Článok XII, Straty a nálezy

1. Ak cestujúci stratil alebo opustil vec vo vlaku RJ, môže požiadať o dohľadanie vlakvedúceho-teamleadera spoje, kde ku strate došlo alebo na pobočke RJ v železničnej stanici alebo kontaktovať oddelenie strát a nálezov: [ztraty.vlaky@regiojet.cz](mailto:ztraty.vlaky@regiojet.cz), tel: +420 222 222 221 non-stop, kde je vedená evidencia všetkých nájdených vecí, ich prevzatie cestujúcim. Pátranie po veci bude ihneď vyhlásené.
2. Ak bude stratená vec nájdená, je odovzdaná cestujúcemu po preukázaní osobných údajov a popísanie rozhodujúcich znakov stratené veci, prípadne jej obsahu, alebo je odovzdaná osobe splnomocnenej preprave po odovzdaní splnomocnenia k prevzatiu veci, popísanie rozhodujúcich znakov stratené veci, času a miesta straty a okolností, za ktorých bola vec stratená.
3. Prevzatie veci potvrdí cestujúcich alebo osoba splnomocnená svojím podpisom na príslušnom tlačive.
4. Stratené veci, ktoré si cestujúci nevyzdvihol, budú v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka (§ 1051 a nasl.) odovzdané miestne príslušnému obecnému úradu alebo mestskému úradu alebo magistrátu.

## Článok XIII, Pokuty, penále

1. Ak cestujúci poruší zákaz fajčenia, požívania vlastného alkoholu vo vlakoch RegioJetu, bude mu uložená pokuta vo výške 1000 Kč.
2. Za spôsobenie zdržanie vlaku nad 1 minútu bude cestujúcemu uložená pokuta vo výške 1000 Kč za každú nasledujúcu minútu.
3. Za znečistenie alebo poškodenie vlaku bude cestujúcemu uložená pokuta vo výške 1000 Kč.

## Článok XIV, Reklamácie z prepravy cestujúcich

1. Reklamácie z prepravy cestujúcich a batožiny možno podávať v nemeckom, anglickom,

slovenskom a českom jazyku:

- 1.1. Emailové: [reditel@regiojet.cz](mailto:reditel@regiojet.cz), [riaditel@regiojet.sk](mailto:riaditel@regiojet.sk), [director@regiojet.com](mailto:director@regiojet.com),  
[direktor@regiojet.de](mailto:direktor@regiojet.de).
  - 1.2. telefonicky: +420 222 222 221
  - 1.3. písomne: STUDENT AGENCY, Dům pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno
  - 1.4. osobne: STUDENT AGENCY, Dům pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno  
alebo
  - 1.5. akákoľvek pobočka STUDENT AGENCY / RegioJet.
2. Reklamácie prijímame pod evidenčným číslom, ktoré máme v rámci interného systému. Znenie reklamácie, priebeh riešenia a komunikácie s klientom je uložené v interných systémoch.
  3. Reklamácie spracováva zákaznícke centrum dopravy RegioJet (ďalej ZCD) v Brne na adrese spoločnosti Dům pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno. ZCD spracováva reklamácie v pracovnej dobe 9:00 - 18:00 hodín, prijať reklamáciu môže akýkoľvek zamestnanec (predajca, callcentrum), ktorý reklamáciu odovzdáva zákazníkemu centre dopravy.
  4. Riešenie reklamácie klient obdrží najneskôr do tridsiatich pracovných dní telefonicky, emailom, listom. Snažíme sa ale reklamáciu vybaviť voči klientovi čo najskôr.
  5. Výsledok reklamácie je v súlade so znením ZPP. Pokiaľ sa jedná o situáciu, ktorá v ZPP nie je obsiahnutá, potom sa výsledok rieši individuálne voči klientovi podľa posúdenia okolností reklamácie zodpovednými pracovníkmi a vedením spoločnosti. Cieľom reklamácie je vyriešiť reklamáciu podľa platných ZPP a čo najlepšie a korektne voči klientovi.
  6. Všetky tel. hovory sú z dôvodu skvalitnenia služieb nahrávané.
  7. V Rakúsku sa cestujúci môžu obrátiť na zmierovací orgán Agentúry pre práva cestujúcich v železničnej doprave (Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Fachbereich Bahn), čoby nezávislého regulátora, a to v prípade nesúhlasu s postupom a rozhodnutím dopravcu pri vybavovaní reklamácie. Viac informácií tu:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, Fachbereich Bahn, z.H. Schlichtungsstelle

Linke Wienzeile 4/1/6

1060 Wien

[www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)

Tel.: +43 1 5050707 710

Fax: +43 1 5050707 180

**Tieto ZPP sú platné od 1. 9. 2019 a sú účinné do okamihu vydania a zverejnenia nových ZPP.**

## Príloha č.1.

Tabuľka garancie včasného príchodu (SPP článok XI.)

Tabuľka kompenzácií - vlakové linky															
dĺžka linky podľa CP	A 1 hod 31 min - 3 hod				B 3 hod 1 min - 5 hod					C nad 5 hod 1 min				D medzinárodné cestovné lístky na medzinárodných vlakoch	
druh meškanie	zavinené RJ		nezavinené RJ		zavinené RJ			nezavinené RJ		zavinené RJ		nezavinené RJ		zavinené i nezavinené RJ	
meškanie v min	46 - 90	91 a viac	61 - 120	121 a viac	31 - 60	61 - 120	121 a viac	91 - 180	181 a viac	121 - 180	181 a viac	121 - 240	241 a viac	61 - 119	120 a viac
kompenzácie v %	50%	100%	25%	100%	10%	50%	100%	25%	100%	50%	100%	25%	100%	25%	50%
rozdelenie liniek	Praha - Brno				Praha - Havířov Praha - Návší Praha - Bratislava Praha - Viedeň					Praha - Košice				Praha - Košice Praha - Bratislava Praha - Viedeň	

### Terminológia:

**Linka** - počiatočná a cieľová destinácia konkrétneho spoja

**Trasa** - konkrétnej úsek linky

**Vopred ohlásené meškanie** - klient si zakupuje lístok do už oneskoreného spoja; klient má zakúpený lístok do spoja, ktorý je oneskorený a je mu najneskôr v čase odchodu odovzdaná informácie o očakávanom meškaní (SMS, meškanie na informačnej tabuli alebo email), kedy má možnosť počkať na meškajúci spoj bez nároku na kompenzáciu či právo necestovať, pričom mu dopravca vráti 100% cestovného