

Smluvní přepravní podmínky společnosti RegioJet a.s.

Schváleno dne 15.8.2016 představenstvem společnosti RegioJet a.s.

Článek I, Rozsah platnosti

1. Tyto smluvní přepravní podmínky (dále jen „SPP“) byly schváleny představenstvem společnosti dne 15.8.2016 . 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, písm a) zákona č. 266/1994 Sb. o drahách, 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 zz. o dopravě na drahách a zákonem 513/2009, zz. 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. Tyto smluvní přepravní podmínky byly schváleny představenstvem společnosti dne 15.8.2016.
7. Smluvní přepravní podmínky jsou účinné od 22.8.2016 .

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 prokážou 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 jízdních řádech, na použití náhradních typů železničních vozů, na změnu sedadla a na využití náhradní dopravy v případě mimořádné události na trati. V případě změny jízdního řádu náleží cestujícímu kompenzace jízdného či jeho části (v případě částečně využití jízdenky), pokud je mu znemožněno využít jízdenku v původním rozsahu.
6. Cestujícímu nevzniká právo na náhradu jízdného, pokud nebyl přepraven včas z důvodu, který nezavinil dopravce (např. nesjízdňá trať, nepravidelnosti řízení provozu, atd.) viz. článek X. těchto Smluvních přepravních podmínek. Pokud je zpoždění zaviněno dopravcem, vzniká cestujícímu nárok na kompenzaci jízdného, viz článek X.
7. Dopravce se zavazuje při rezervaci jízdenky uspokojit co nejlépe požadavek cestujícího v rámci dostupnosti volných míst.
8. V případě jakékoli platby ze strany cestujícího ve vlaku je dopravce povinen přijmout hotovost ve výši maximálně pětinásobku ceny zboží/služby.
9. Cena za jízdenku zakoupenou přímo ve vlaku se řídí ceníkem dopravce. Dopravce má právo určit si cenu pro nákup jízdenky 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 (řazený pod číslem 1) je klidová zóna a je tu poskytován omezený servis.

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 jízdním dokladem. Za platný jízdní doklad se považuje číslo rezervace nebo vytištěný jízdní doklad.
3. Nákupem jízdenky/vkladem na konto/vkladem na kreditovou jízdenku 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 jízdenky přesvědčit, zda mu byla vydána podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li jízdenka s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdenku odmítnout. Při pozdějším poukazu cestujícího na nesoulad údajů na jízdence se bude postupovat podle platných storno podmínek s tím, že se nejedná o reklamaci.
5. Pokud cestující zmešká odjezd spoje, nemá právo na vrácení jízdného. V případě jízdenky 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 jízdenky nebo vrácení nevyužitého jízdného.
6. Za nevyužitou nebo částečně využitou jízdenku se jízdné nevrací.
7. Cestující má právo na vrácení jízdného, 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 jízdného 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 spojením, má cestující právo na jednu z těchto variant:
 - 9.1. na přepravu nejbližším vhodným spojením dopravce do cílové stanice
 - 9.2. na přepravu nejbližším vhodným spojením 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 kompenzací 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/použít 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 bez 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 k 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. 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.

19. Přerušil-li cestující jízdu, stává se jízdenka neplatnou.

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
- nedodrží 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 přírážkou 50,-.

5. Všechny spoje dopravce jsou doporučeny 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 přepravovaní 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 vyznačená.

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

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

Pro vnitrostátní dopravu dopravce prodává tyto typy jízdenek:

1. Jízdenka na pevné datum.
2. Je vystavena na konkrétní datum, čas a trasu.
3. 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.

4. 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 (prodejní 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) zasláné 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 zasláné 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 €.
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 kl. 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.

Článek VII, Převaha 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. Převahu 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 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. Pardubice, Česká Třebová, Zábřeh, Ostrava Svinov, Ostrava Stodolní, Olomouc, Česká Těšín, Třinec, Třinec centrum, Bystrice, Návsí, Poprad a 48 hodin před odjezdem spoje pro stanice : Hranice na Moravě, Ostrava hl.n., Havířov, Čadca, Žilina. V případě stanic s objednaním mobilní plošiny 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 cestujícího. 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.
5. Ve vlacích dopravce lze cestovat pouze s vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy. Cestujícím s invalidními vozíky, jejichž šířka přesahuje 60 cm a nelze je složit, lze přepravovat pouze ve vozech k tomu určených. Tyto vozy jsou označeny piktogramem.

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 vagonu 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 nelze přepravovat kola s výjimkou kol, které slouží jako kompenzační pomůcka pro vybrané skupiny cestujících.
6. 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.
7. V lůžkových a lehátkových vozech je přeprava zvířat zakázána s výjimkou vodících a asistenčních psů.
8. 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 lůžkových a lehátkových vozů je zpravidla ukončen před odjezdem vlaku. Jízdenky lze zakoupit také ve vlaku.

3. Oddíly lůžkových a lehátkových vozů jsou zpravidla společné pro muže a ženy.
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

1. Kompenzace při zpoždění

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:

- 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 120 minut ve výši 100% zaplacené ceny jízdenky

1.2. Nárok na kompenzaci nevzniká, pokud:

- 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 : 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, náleží mu kompenzace ve výši 100% zaplacené ceny jízdenky.

4.2. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku v tarifu Relax a bude přesazen na sedadla s typem tarifu Standard, náleží cestujícímu kompenzace ve výši 100% zaplacené ceny jízdenky.

4.3. 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 přeměrováním do cílové stanice při nejbližší příležitosti za srovnatelných podmínek přepravy, nebo

c) pokračováním nebo přeměrováním 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 přeměrování 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 kompenzaci musí cestující uplatnit nejpozději 12 měsíců od jejího přiznání a vyzvednout si ji v hotovosti na kterékoliv pobočce RegioJet/STUDENT AGENCY.

Článek XI, Pokuty, penále

1. Pokud cestující poruší zákaz kouření 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 XII, Reklamace z přepravy cestujících

1. Reklamace z přepravy cestujících a zavazadel podávají:

– písemně na adresu sídla dopravce: RegioJet, a.s., nám.Svobody 17, 602 00 Brno

– telefonicky na čísle: +420 539 000 146

– faxem na číslo: +420 539 000 910

– e-mailem: reditel@regiojet.cz

2. Reklamaci lze podat do 1 roku po uskutečnění jízdy na kontaktech uvedených v bodě 1. článku XII.

Tyto SPP jsou platné ode dne 22.8 2016. a jsou účinné do okamžiku vydání a zveřejnění nových SPP.