

// REGIOJET

| STUDENT | AGENCY |

Smluvní přepravní podmínky společnosti RegioJet a.s.

Schválené dne 14. 12. 2018 představenstvem společnosti RegioJet a.s.

Článek I, Rozsah platnosti

1. Tyto smluvní přepravní podmínky (dále jen „SPP“) byly schváleny představenstvem společnosti dne 14. 12. 2018. 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 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 z. o dopravě na drahách a zákonem 513/2009, z. o drahách.
3. Na území Rakouska jsou práva cestujících upravena také legislativní normou o Přepravě osob na železnici (EisbBFG) a právech cestujících a Zákonem o drahách (EisbG) a Zákonem o provozu Železničních a motorových vozidel ve znění pozdějších úprav.
4. Pro případ mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je věcně příslušným úřadem dle Zákona č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2.
5. SPP upravují práva, povinnosti a odpovědnost RJ a cestujících při přepravě osob a zavazadel.
6. Uvedená ustanovení se týkají přepravy osob a zavazadel ve všech vlacích provozovaných RJ, pokud není uvedeno u jednotlivých ustanovení jinak.
7. 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.
8. RJ provozuje osobní dopravu v rámci Integrovaného dopravního systému Moravskoslezského kraje ODIS na železničních tratích 320 a 321, resp. V úseku Návší – Ostrava hl. n. na lince R 60 – RJ 1002, RJ 1004 RJ 1006. RJ akceptuje ve výše uvedených spojích dlouhodobé časové jízdenky ODIS (dále jen DČJ ODIS).
9. Smluvní přepravní podmínky jsou účinné od 14. 12. 2018.

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 nebo zaměstnanci partnerské firmy sjednané 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/stevardky a dalších marketingových bonusů, je zcela v dispozici dopravce a cestujícímu uzavřením přepravní smlouvy nevzniká nárok na jejich poskytnutí. V případě nedostatečného časového prostoru pro obsluhu nebo při vzniku nepříznivých okolností není tento servis nabízen. Nárok na výše uvedené služby nevzniká cestujícím využívajícím spoje integrované do Integrovaného dopravního systému Moravskoslezského kraje ODIS dle tarifu ODIS.
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 vzniká 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. Cestujícímu, který je přepravován na platnou DČJ ODIS právo na kompenzaci nebo náhradu jízdného nevzniká.
8. Dopravce se zavazuje při rezervaci jízdenky uspokojit co nejlépe požadavek cestujícího v rámci dostupnosti volných míst.
9. V případě jakékoliv platby ze strany cestujícího ve vlaku je dopravce povinen přijmout hotovost ve výši maximálně pětinásobku ceny zboží/služby.
10. 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.
11. Dopravce má právo nepřijmout do přepravy cestujícího pod vlivem omamných látek jako je alkohol, drogy atd.
12. 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 Low cost (řazený obvykle pod číslem 0 nebo 1) není poskytován catering, k dispozici je klientovi pouze voda a denní tisk. Cestujícím s DČJ ODIS přepravovaných ve voze Low cost se voda ani denní tisk neposkytuje.

Článek IV, Práva a povinnosti cestujících

1. Uzavřením přepravní smlouvy se cestující zavazuje dodržovat Smluvní přepravní podmínky a zaplatit cenu za přepravu (dále jen „jízdné“) podle příslušného tarifu či se prokázat jízdním dokladem (DČJ) dle tarifu ODIS.
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 nebo DČJ ODIS.
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 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
 - 9.4. při využití DČJ ODIS nemá cestující právo na vrácení jízdného
10. Cestující nemá nárok na náhradu škody, jestliže nebyl přepraven včas.
11. Případnou přiznanou kompenzací musí cestující převzít nejpozději 6 měsíců od jejího přiznání. Zůstatky ve výši do 10,-Kč/0,50-€ včetně a jejich ekvivalent v různých měnách lze vybrat v hotovosti na prodejních místech dopravce/použít k rezervaci další jízdenky pouze do 3 měsíců od vzniku zůstatku.
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 500,- Kč / 20 €. 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:
 - 13.1. otvírat za jízdy vnější dveře
 - 13.2. vyhazovat za jízdy z vlaku předměty nebo nechat vyčnívat předměty ven
 - 13.3. vystupovat nebo nastupovat za jízdy do vlaku nebo se z vlaku vyklánět
 - 13.4. bránit použití provozních zařízení, zabraňovat zaměstnancům nebo jiným cestujícím výstup, průchod nebo nástupu do vlaku
 - 13.5. kouřit ve vlaku, a to ani elektronickou cigaretu
 - 13.6. používat zákonem zakázané omamné či psychotropní látky
 - 13.7. znečišťovat nebo poškozovat vlak
 - 13.8. vstupovat do prostor určených výhradně pro palubní personál vlaku
 - 13.9. 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/stevardky.
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. Toto neplatí pro cestující s DČJ ODIS, pro které jsou vyhrazená sedadla č. 1 – 40 ve voze Low cost.
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. Toto neplatí pro cestující s DČJ ODIS.
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:
 - 1.1. porušuje ustanovení v článku IV. Bod 13; v článku IX. Bod 6
 - 1.2. chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu, používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním, zápachem apod.
 - 1.3. znečišťuje vozidlo nebo prostory a zařízení pro cestující
 - 1.4. má a požívá na spoji vlastní alkohol
 - 1.5. chová se nevhodně nebo agresivně k palubnímu personálu, k dalším zaměstnancům RJ
 - 1.6. chová se nevhodně nebo agresivně k ostatním cestujícím
 - 1.7. 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 na území České republiky, 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

1. Všeobecná ustanovení
 - 1.1. 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.

- 1.2. Kontrolu jízdních dokladů a rezervačních kódů ve vozidlech dopravce provádí pověřené osoby dopravce. Tyto osoby jsou oprávněny kontrolovat, zda cestující dodržuje Smluvní přepravní podmínky.
- 1.3. 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, Wi-Fi připojení atd. ...) jsou cestujícímu poskytovány ze strany dopravce jako služba navíc k jízdence bez možnosti kompenzace cestujícího v případě jejich neposkytnutí.
- 1.4. 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 pěti dní od absolvování cesty. Pokud není hlášenka do pěti dní uhrazena, je cestujícímu zaslán dopis s číslem účtu a administrativní přírážkou 50,- Kč.
- 1.5. Všechny spoje dopravce jsou doporučeně místenkové viz. článek IV., bod 17 s výjimkou vlaků RJ 1002, RJ 1004 a RJ 1006 na lince R60, kde jsou pro cestující s DČJ ODIS vyhrazena sedadla č. 1 – 40 ve voze Low cost.
- 1.6. Jízdenka s rezervací je zároveň místenkou.
- 1.7. Všichni cestující, uplatňující nárok na některou ze slev poskytovaných na konkrétní lince, jsou povinni prokázat svůj nárok na uplatňovanou slevu a to takto:
 - 1.7.1. cestující 15-17 let jakýmkoliv průkazem opatřeným datem narození.
 - 1.7.2. studenti buď platným mezinárodním studentským průkazem ISIC (ve formě plastové karty) nebo žákovským průkazem, vydaným některým z dopravců.
 - 1.7.2.1. Platnost studentského průkazu ISIC je uvedena na přední straně průkazu a nebo je průkaz platný pokud je prodloužen tzv. revalidační známkou (v podobě holografické samolepky), která vždy uvádí, do kdy je průkaz platný
 - 1.7.3. senioři průkazem totožnosti, cestovním pasem nebo řidičským průkazem, který je opatřený fotografií a datem narození
 - 1.7.4. tělesně postižení platným průkazem ZTP nebo ZTP/P vydaném v České republice (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
 - 1.7.5. bezplatně přepravovaní cestující platným příslušným průkazem opatřeným fotografií, jménem a datem narození, opravňujícím je k bezplatné přepravě
- 1.8. V případě neprokázání nároku na slevu při kontrole jízdních dokladů ve vlaku je cestující povinen doplatit rozdíl v ceně za vlakovou cenu.
- 1.9. Pro jakoukoliv manipulaci s jízdenkou/rezervací je vyžadován devíti/desetimístný kód jízdenky/konta/Kreditové jízdenky.
- 1.10. Speciální slevy a slevy poskytované v rámci propagačních akcí se řídí vždy podmínkami, které jsou k danému druhu slevy nebo propagační akci zveřejněny.

- 1.11. 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.
 - 1.12. Jízdenka je neplatná, jestliže:
 - 1.12.1. je poškozena tak, že z ní nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jejího použití
 - 1.12.2. údaje uvedené na jízdence neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny
 - 1.13. 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.
2. Typy jízdenek: dopravce prodává a akceptuje tyto typy jízdenek:
- 2.1. Jízdenka na pevné datum
 - 2.1.1. Je vystavena na konkrétní datum, čas a trasu.
 - 2.1.2. 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.
 - 2.1.3. Jízdenku na pevné datum je možné stornovat nejpozději 15 minut před odjezdem spoje dle JŘ dle podmínek a za storno poplatek uvedený na jízdence.
 - 2.2. Otevřená jízdenka (dále jen OJ)
 - 2.2.1. Jde o jízdenku zakoupenou bez rezervace v určité hodnotě.
 - 2.2.2. Jízdenku je nutné rezervovat na konkrétní datum, čas a spoj.
 - 2.2.3. Rezervaci lze vytvořit, pokud
 - 2.2.3.1. Hodnota jízdenky je stejná či vyšší než cena jízdného na konkrétní spoj.
 - 2.2.3.2. 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.
 - 2.2.3.3. Rezervaci i rušení rezervace na OJ je možné provádět prostřednictvím internetu na www.regiojet.cz či prostřednictvím SMS (v určeném tvaru) zaslané na číslo +420 606 999 039. Rezervace i rušení rezervace prostřednictvím internetu a prostřednictvím SMS je bezplatné.
 - 2.2.3.4. Rezervaci OJ lze provést nejpozději 5 minut před odjezdem spoje z dané zastávky dle JŘ.
 - 2.2.4. Vrácení jízdenky (storno), změnu rezervace či její zrušení na OJ lze provést bezplatně na online www.regiojet.cz nebo zprávou SMS nejpozději 15 minut před odjezdem spoje z dané zastávky dle JŘ.

- 2.2.5. Podmínky konkrétní jízdenky jsou uvedeny na jízdence a jsou pro ni závazné.
- 2.2.6. Storno (vrácení jízdenky) nezarezerované OJ je možné na prodejních místech dopravce bez poplatku kdykoliv.
- 2.2.7. Rozhodným časem pro stanovení časových limitů pro storno podmínky je technologický čas rezervačního systému RegioJet.
- 2.3. Kreditová jízdenka (dále jen KJ) včetně jízdének na akční jízdné
- 2.3.1. Jde o jízdenku vydanou na jméno, sloužící k opakovaným jízdám.
- 2.3.2. Pro získání KJ je nutná předchozí registrace na www.regiojet.cz. Vyzvednutí KJ je možné na označených prodejních místech po prokázání totožnosti.
- 2.3.3. KJ je přenosná, počet rezervací je omezen pouze výší kreditu, prostřednictvím webových stránek je možné jízdenky rezervovat v jakémkoliv tarifu.
- 2.3.4. Na KJ není možné provádět rezervace ani je rušit prostřednictvím prodejních míst.
- 2.3.5. 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.
- 2.3.6. 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.
- 2.3.7. 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.
- 2.3.8. Rezervaci na KJ lze provést nejpozději 5 minut před odjezdem spoje z nástupní stanice dle JŘ.
- 2.3.9. Zrušení/změnu rezervace na KJ lze provést bezplatně nejpozději 15 minut před odjezdem spoje z nástupní stanice dle JŘ.
- 2.3.10. Podmínky konkrétní jízdenky jsou uvedeny na jízdence a jsou pro konkrétní jízdenku závazné.
- 2.3.11. 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.
- 2.3.12. 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.

2.3.13. Rozhodným časem pro stanovení časových limitů pro storno podmínky je technologický čas rezervačního systému RegioJet.

2.4. Elektronická jízdenka

2.4.1. Jedná se o jízdenku zakoupenou online na www.regiojet.cz či přes mobilní aplikaci.

2.4.2. 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 přezervaci uvedených na jízdence.

2.5. Jízdné ODIS

2.5.1. Jedná se o elektronické dlouhodobé časové jízdenky ODIS, nahrané na bezkontaktní čipové kartě ODISka.

2.5.2. Jízdenky jsou vystaveny na konkrétní tarifní zónu nebo jejich kombinace. Ceny DČJ ODIS je možné zakoupit u všech dopravců zapojených do ODIS mimo RJ. Bližší informace jsou uvedeny v dokumentech Smluvně přepravní podmínky ODIS a Tarif ODIS. Oba dokumenty jsou k dispozici k nahlédnutí na internetových stránkách www.kodis.cz.

Článek VII, Přeprava dětí a osob s omezenou schopností pohybu

1. Děti do 6 let (tj. do dne, který předchází dni 6. narozenin), mohou být přepravovány pouze s doprovodem osoby starší 13 let a to pouze na vnitrostátních vlakových spojích; tato osoba je zejména zodpovědná za zamezení pohybu dítěte; ve vlaku mimo oddíl bez jejího doprovodu a dále na nástupišti za zamezení pohybu dětí v kolejišti a v blízkosti přijíždějícího vlaku.
2. Cestující s dítětem, které je podle tarifu přepravováno bezplatně, mohou společně zaujmout jen jedno místo k sezení, nejsou-li ostatní místa volná; lze-li podle tarifu bezplatně přepravovat dvě děti, mohou tyto děti společně zaujmout jen jedno místo k sezení.
3. Na místech ve vozidlech vyhrazených a označených dopravcem pro přepravu cestujících s dětmi do 10 let se přepravují přednostně tyto cestující.
4. 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.
5. Požadavek na přepravu cestujících na invalidním vozíku musí cestující ohlásit předem, a to: „objednáním plošiny“ po zarezervování jízdenky online na www.regiojet.cz (rezervační formulář), na prodejním místě RegioJet/STUDENT AGENCY nebo telefonicky na 841 101 101 s limitem:
 - 5.1. 24 hodin před časem odjezdu/příjezdu spoje z/do stanice: Praha hl. n., Praha – Libeň, 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 hodin před časem odjezdu/příjezdu spoje z/do stanice: Hranice na Moravě, Havířov, Brno hlavní nádraží. Z/do stanic Česká Třebová a Svitavy je možno přepravu vozíčkáře objednat písemně na mailu vozickari@regiojet.cz (pro zajištění jízdy daného vlaku k potřebnému bezbariérovému nástupišti).
 - 5.3. V případě stanic s objednáním 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 cestujícího.

5.4. 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.

5.5. Přepravu vozíčkářů z nebo do stanic, které nejsou výše uvedeny nezajišťujeme.

6. Ve vlacích dopravce lze cestovat pouze s invalidním vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy. Celková hmotnost nesmí být vyšší než 300 kg 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 složený na představek vagonu dle instrukcí posádky. Maximální rozměr složeného kočárku je 60 (š) x 45 (h) x 120 (v) cm. 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. Je-li z provozních důvodů mimořádně vůz určený pro přepravu kol nahrazen jiným vozem proběhne přeprava kol řádně objednaných k přepravě na představku vagonu dle instrukce posádky.
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 vydaném v České republice či cvičitele. Tito psi jsou přepravováni bezplatně.

11. Pro cestující s DČJ ODIS se přeprava zavazadel a zvířat řídí tarifem a SPP společnosti RegioJet a.s.

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 22:00 hodin, se souhlasem ostatních cestujících se tak může stát i v jinou dobu.
6. Cestující je povinen dodržovat noční klid od 22:00 hodin do 06:00 hodin.

Článek X, Kompenzace jízdného

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

Neplatí pro jízdenky interrail/eurail.

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:
 - 1.1.1. Linka A (Praha-Havířov/Návsí/Bratislava/Vídeň/Opava):
 - 1.1.1.1. při zpoždění 31-60 minut ve výši 10 % zaplacené ceny jízdenky,
 - 1.1.1.2. při zpoždění 61-120 minut ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky,
 - 1.1.1.3. při zpoždění nad 121 minut ve výši 100 % zaplacené ceny jízdenky
 - 1.1.2. Linka B (Praha-Košice)
 - 1.1.2.1. při zpoždění 121 až 180 minut ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky,
 - 1.1.2.2. při zpoždění nad 181 minut ve výši 100 % zaplacené ceny jízdenky
 - 1.1.3. Linka C (Praha-Brno)

- 1.1.3.1. při zpoždění 46 až 90 minut ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky,
 - 1.1.3.2. při zpoždění nad 91 minut ve výši 100 % zaplacené ceny jízdenky
2. Nárok na kompenzaci při zpoždění nezaviněném společností RegioJet a.s. upravuje článek XI. Garance včasného příjezdu. Do kategorie společností nezaviněným zpoždění patří:
 - 2.1. zpoždění vzniklo při dopravním výkonu, který není součástí přepravní smlouvy uzavřené se společností RegioJet, nebo bylo způsobeno cestujícím samotným či jinými okolnostmi mimo železniční dopravu, které společnost RegioJet nezavinila, resp. kterému nemohla zabránit
 - 2.2. 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
3. Kompenzace při nefunkčním topení/klimatizaci
 - 3.1. 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.
 - 3.2. Tarif Standard/Low cost: kompenzace až do výše 100 % ze zaplacené ceny jízdenky
 - 3.3. Tarif Relax a Business: kompenzace až do výše 100 % ze zaplacené ceny jízdenky
4. Kompenzace při nedodržení řazení vlaku
 - 4.1. 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.
 - 4.2. Kompenzace při změně vozu
 - 4.2.1. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku v tarifu Business a bude přesazen na sedadla s tarifem Relax, náleží mu kompenzace ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky.
 - 4.2.2. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku v tarifu Business a bude přesazen na sedadlo s tarifem Standard/Low cost, náleží mu kompenzace ve výši 100 % zaplacené ceny jízdenky. V tarifu Low cost dopravce servis neposkytuje z provozních důvodů.
 - 4.2.3. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku v tarifu Relax a bude přesazen na sedadla s typem tarifu Standard, náleží cestujícímu kompenzace ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky.
 - 4.2.4. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku v tarifu Relax a bude přesazen na sedadla s typem tarifu Low cost, náleží cestujícímu kompenzace ve výši 100 % zaplacené ceny jízdenky. V tarifu Low cost dopravce servis neposkytuje z provozních důvodů.
 - 4.2.5. 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 Low cost dopravce servis neposkytuje z provozních důvodů.
 - 4.2.6. V případě, že dojde ke změně vozu a je dodržen tarif, kompenzace cestujícímu nenáleží.

4.3. Kompenzace lůžkových a lehátkových vozů

4.3.1. 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.

4.3.2. 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.

5. Kompenzace v mezinárodní přepravě

5.1. 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

5.1.1. 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.

5.1.2. pokračováním nebo přesměrováním do cílové stanice při nejbližší příležitosti za srovnatelných podmínek přepravy, nebo

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

5.1.4. Minimální odškodnění v případě zpoždění činí

5.1.4.1. 25 % ceny přepravního dokladu v případě zpoždění o 61 až 119 minut;

5.1.4.2. 50 % ceny přepravního dokladu v případě zpoždění o 120 a více minut.

5.1.5. 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.

6. Postup vyřízení kompenzace

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

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

6.3. Přiznanou kompenzaci musí cestující uplatnit nejpozději 6 měsíců od jejího přiznání a vyzvednout si ji v hotovosti na kterékoliv pobočce RegioJet/STUDENT AGENCY.

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

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

9. Tabulku rozdělení kompenzací naleznete na www.regiojet.cz/garance a je také přílohou těchto SPP. Uplatnit kompenzaci dle této tabulky nemohou cestující využívající DČJ ODIS, těmto cestujícím se dle Tarifu ODIS kompenzace neposkytuje.

10. Kompenzace při cestování dle tarifu ODIS

10.1. Při cestování s DČJ ODIS se podle Tarifu ODIS kompenzace neposkytuje.

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 (Deutsche Bahn, 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. Uplatnit kompenzaci dle této tabulky nemohou cestující využívající DČJ ODIS, těmto cestujícím se dle Tarifu ODIS kompenzace neposkytuje.

8.1. Neplatí pro jízdenky Interail/Eurail

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: +420 222 222 221 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 cestujícím 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 cestujícím 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, Reklamacce z přepravy cestujících

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

1.1. emailově: reditel@regiojet.cz, riaditel@regiojet.sk, director@regiojet.com,
direktor@regiojet.de.

1.2. telefonicky: +420 222 222 221

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

1.4. osobně: STUDENT AGENCY, Dům pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, 602 00 Brno nebo

1.5. jakákoliv pobočka STUDENT AGENCY/RegioJet.

2. Reklamacce přijímáme pod evidenčním číslem, které máme v rámci interního systému. Znění reklamacce, průběh řešení a komunikace s klientem je uloženo v interních systémech.
3. Reklamacce zpracovává zákaznické centrum dopravy RegioJet (dále ZCD) v Brně na adrese společnosti Dům Pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, Brno. ZCD zpracovává reklamacce v pracovní době 9:00-18:00 hodin, přijmout reklamaci může jakýkoliv zaměstnanec (prodejce, callcentrum), který reklamaci předává zákaznickému centru dopravy.
4. Řešení reklamacce klient obdrží nejpozději do třiceti pracovních dnů telefonicky, emailem, dopisem. Snažíme se ale reklamaci vyřídit vůči klientovi co nejdříve.
5. Výsledek reklamacce 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 reklamacce odpovědnými pracovníky a vedením společnosti. Cílem reklamacce je vyřešit reklamaci dle platných SPP a co nejlépe a korektně vůči klientovi.
6. Všechny tel. hovory jsou z důvodu zkvalitnění služeb nahrávány.
7. V Rakousku se cestující mohou obrátit na smírčí orgán Agentury pro práva cestujících v železniční dopravě (Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Fachbereich Bahn), coby nezávislého regulátora, a to v případě nesouhlasu s postupem a rozhodnutím dopravce při vyřizování reklamacce. Více informací zde:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Fachbereich Bahn

z.H. Schlichtungsstelle

Linke Wienzeile 4/1/6

1060 Wien

www.apf.gv.at

Tel.: +43 1 5050707 710

Fax: +43 1 5050707 180

Tyto SPP jsou platné ode dne 14. 12. 2018 a jsou účinné do okamžiku vydání a zveřejnění nových SPP.

Příloha č.1.

Tabulka garance včasného dojezdu (SPP článek XI.)

Tabulka kompenzací - vlakové linky															
délka linky dle JŘ	A 1 hod 31 min - 3 hod				B 3 hod 1 min - 5 hod					C nad 5 hod 1 min				D mezinárodní jízdenky na mezinárodních vlcích	
	zaviněné RJ		nezaviněné RJ		zaviněné RJ			nezaviněné RJ		zaviněné RJ		nezaviněné RJ		zaviněné i nezaviněné RJ	
zpoždění v min	46 - 90	91 a více	61 - 120	121 a více	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 %	50%	100%	25%	100%	10%	50%	100%	25%	100%	50%	100%	25%	100%	25%	50%
rozdělení linek	Praha - Brno				Praha - Havířov Praha - Návší Praha - Bratislava Praha - Vídeň					Praha - Košice				Praha - Košice Praha - Bratislava Praha - Vídeň	

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