

// REGIOJET

| STUDENT | AGENCY |

Smluvní přepravní podmínky a jiné obchodní podmínky
společnosti RegioJet a.s.

Schválené dne 13. 12. 2019 představenstvem společnosti RegioJet a.s.

Vysvětlení pojmů pro účely těchto SPP

RJ	RegioJet a.s. (nebo také RegioJet Česká republika)
Dopravce	RJ nebo jiná osoba, jíž RJ pověřil výkonem práv a povinností ze smlouvy o přepravě uzavřené s cestujícím
SPP	Smluvní přepravní podmínky a jiné obchodní podmínky společnosti RegioJet a.s.
Tarif RegioJet	Tarif společnosti RegioJet a.s. pro železniční přepravu cestujících a zavazadel
Integrovaný dopravní systém	Zkratka IDS. Dopravní obsluha určitého území zajišťovaná několika dopravci na základě dohodnutých smluvních přepravních podmínek a integrovaného tarifu.
ODIS	Integrovaný dopravní systém Moravskoslezského kraje
DČJ ODIS	Dlouhodobé časové jízdenky ODIS, platné ve vlacích RJ 1004 a RJ 1006
IDSOK	Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje
IDS JMK	Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje
Vlak kategorie RJ	Vlak dopravní kategorie InterCity/EuroCity, umožňuje cestování v tarifech Low cost (2. cestovní třída), Standard (2. cestovní třída), Relax (2. cestovní třída) a Business (1. cestovní třída). Dopravce RJ provozuje vlaky kategorie RJ na komerčních linkách RJ.
Komerční linky RJ	Linky provozovány na komerční riziko dopravce RJ: Praha – Opava, Praha – Havířov, Praha – Bohumín, Praha – Návší, Praha – Košice, Praha – Brno, Praha – Bratislava – Žilina, Praha – Vídeň. Všechny vlaky na komerčních linkách RJ jsou provozovány v dopravní kategorii InterCity/EuroCity a pod označením kategorie vlaku RJ.
Vlak kategorie R	Vlak dopravní kategorie Rychlík – zkratka R, umožňuje cestování ve 2. cestovní třídě a 1. cestovní třídě s vyšším přepravním standardem. RJ provozuje vlaky kategorie R na lince R8.
Linka R8	Dálková železniční linka R8 Brno – Ostrava – Bohumín a zpět. Všechny vlaky na lince R8 jsou provozovány v kategorii Rychlík (R) a v závazku veřejné služby na objednávku Ministerstva dopravy České republiky.
Kreditová jízdenka / RegioJet Pay	Elektronický účet RegioJet.
Obsazená stanice	Stanice, ve které je otevřena výdejna jízdenek RJ, pokud není považována za neobsazenou stanici.
Neobsazená stanice	Stanice, ve které není zřízena výdejna jízdenek RJ nebo je u vyjmenovaného spoje uzavřena.
Osobní doklad	Platný doklad (např. občanský průkaz, cestovní pas, průkaz o povolení k pobytu pro cizince atd.) vydaný příslušným správním úřadem, který je opatřen fotografií držitele; samostatné potvrzení o občanském průkazu (náhradní doklad) osobní doklad nenahrazuje a nelze ho k prokázání osobních údajů použít.
Osobní údaje	Jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození a adresa, které se prokazují osobním dokladem.
Platný jízdní řád	Platný jízdní řád provozovatele dráhy, nebo aktuálně platný výlukový jízdní řád, který nahrazuje po dobu výluky platný jízdní řád provozovatele dráhy.
Pověřený zaměstnanec RJ	Zaměstnanec RJ pracující na pozici stevard-průvodčí, vlakvedoucí-teamleader, strojvedoucí, dispečer, vedoucí přepravy, revizor, kontrolor kvality, prodejce jízdenek, nebo zaměstnanec smluvního partnera RJ, vybavený zaměstnaneckým průkazem, oprávněný ke kontrole jízdních dokladů a oprávněný dávat cestujícím pokyny a příkazy.

Prostory RJ	Prostory ve správě nebo majetku RJ, přístupné pouze s platným jízdním dokladem RJ.
PŘ	Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů ČR o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu č. 175/2000 Sb. (zkráceně „Přepravní řád“)
Manipulační přírážka	Přírážka za porušení přepravních podmínek tím, že cestující nevyužil možnost zakoupení jízdenky, doplatku nebo příplatku v obsazené stanici, vyjadřující oprávněné vícenáklady RJ spojené s odbavením cestujícího.
Přírážka	Částka, která se vybírá dle Zákona o dráhách za porušení přepravních podmínek stanovených PŘ z hlediska bezpečnosti a ochrany zdraví cestujících nebo jiných osob, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy.
Místenka	Rezervace místa
Oddíl pro cestující s dětmi	Druh míst s přednostním určením pro cestující s dětmi do 10 let ve vlacích kategorie R.
Dětské kupé	Druh kupé ve vlacích kategorie RJ v tarifu Standard, určený pro cestující s dětmi do 6 let.
Linka	Počáteční a cílová stanice 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)

Článek I, Rozsah platnosti

1. Tyto smluvní přepravní podmínky a jiné obchodní podmínky (dále jen „SPP“) byly schváleny představenstvem společnosti dne 13. 12. 2019. 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 dopravě, § 36, písmene a) zákona č. 266/1994 Sb. o dráhách, v platném znění, dle vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu a dle určených podmínek, stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí ČR. 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.
2. 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.
3. 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.
4. SPP upravují práva, povinnosti a odpovědnost RJ a cestujících při přepravě osob a zavazadel.
5. Bližší způsob a postup při uplatňování maximálních cen a určených podmínek v osobní přepravě je uveden v Tarifu RegioJet.

6. Uvedená ustanovení se týkají přepravy osob a zavazadel ve všech vlacích provozovaných RJ, pokud není uvedeno u jednotlivých ustanovení jinak, včetně spojů provozovaných pod značkou RegioJet na základě licence smluvního partnera a s výjimkou vlaků RegioJet provozovaných na trase Bratislava – Komárno a zpět, a vlakových linek v Ústeckém kraji, u kterých platí zvláštní SPP.
7. RJ provozuje na lince Návší – Praha osobní dopravu v rámci ODIS v úseku Návší – Ostrava hl. n. ve vlacích RJ 1004 a RJ 1006. RJ akceptuje ve výše uvedených spojích DČJ ODIS.
8. RJ provozuje na lince RegioJet R8 osobní dopravu v rámci ODIS v úseku Suchdol nad Odrou – Bohumín, v rámci IDSOK v úseku Nezamyslice – Hranice na Moravě a v rámci IDS JMK v úseku Brno – Vyškov na Moravě – Nezamyslice.
9. Ochrana osobních údajů cestujících se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici na <https://www.regiojet.cz/privacy-policy.html>.
10. Smluvní přepravní podmínky jsou účinné od 13. 12. 2019.

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 RegioJet a závazek cestujícího dodržovat podmínky SPP a Tarifu RegioJet.
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 pověřeným zaměstnancem.
3. Pověřeným zaměstnancem RJ se rozumí následující zaměstnanci RJ nebo zaměstnanci smluvního partnera RJ, kteří se prokáží platným zaměstnaneckým průkazem RJ, jsou ve službě a vykonávají následující pracovní pozice: stevard-průvodčí, vlakvedoucí-teamleader, strojvedoucí, dispečer, vedoucí přepravy, revizor, kontrolor kvality, prodejce jízdenek.

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, asistence 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. Vyjma linky R8 Brno-Bohumín nevzniká nárok na výše uvedené služby cestujícím využívajícím spoje integrovaného dopravního systému Moravskoslezského kraje ODIS dle tarifu ODIS ve spojích kategorie RJ.

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. V tomto případě nárok na kompenzaci jízdného nevzniká cestujícím využívajícím jízdní doklady jednotlivých IDS, Eurail, Interrail a Časovou traťovou jízdenku RJ.
6. Cestujícímu vzniká nárok na kompenzaci v souladu s nařízením EU o právech a povinnostech cestujících a v souladu s vlastními předpisy upravenými v rámci obchodní politiky dopravce RegioJet pod obchodním názvem Garantie včasného příjezdu.
7. Dopravce má právo nepřijmout do přepravy cestujícího pod vlivem omamných látek (alkohol, drogy atd.).
8. Dopravce se zavazuje při rezervaci jízdenky uspokojit co nejlépe požadavek cestujícího v rámci disponibility volných míst ve vlacích kategorie R v rámci první a druhé cestovní třídy a ve vlacích kategorie RJ v rámci cestovních tříd Low cost, Standard, Relax a Business.
9. V případě jakékoliv platby ze strany cestujícího ve vlaku je dopravce povinen přijmout hotovost ve výši maximálně pětinásobku ceny zboží/služby.
10. Cestující bere na vědomí, že je vrácení peněz na bankovní účet umožněn pouze držitelům bankovních účtů v České republice, Slovenské republice, Rakouské republice, Spolkové republice Německo.
11. Cena za jízdenku dopravce zakoupenou přímo ve vlaku se řídí ceníkem dopravce. Dopravce má právo určit si cenu pro nákup jízdenky ve vlaku dle interních pravidel. Ceny za jízdenky na lince RegioJet R8 v rámci jednotlivých IDS se řídí platnými cenami těchto IDS, uvedenými v platném tarifu a přílohách příslušné IDS.
12. Cestující bere na vědomí, že ve vlacích kategorie RJ ve velkoprostorovém voze ASTRA v tarifu Standard je klidová zóna (nejedná se o tichý oddíl) a je zde poskytován omezený servis. Dále, že ve vlacích kategorie RJ v tarifu Low cost nejsou poskytovány bonusové palubní služby – včetně obsluhy stewarda a možnosti objednání občerstvení. Cestujícím s DČJ ODIS na lince vlaků kategorie RJ Návší-Praha, přepravovaných ve voze Low cost se voda ani denní tisk neposkytuje.
13. Cestující bere na vědomí, že bonusové a prodávané občerstvení může být cestujícím nabízeno pouze do vyčerpání zásob občerstvení na daném spoji.

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 RJ či se prokázat jízdním dokladem dle tarifu jednotlivých IDS, Eurail nebo Interrail.
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 RJ, QR kód RJ, vytištěný jízdní

doklad RJ, jízdní doklad RJ zobrazený na elektronickém zařízení, jízdenky Eurail, Interrail, jízdní doklad ODIS, IDSOK nebo IDS JMK.

3. Nákupem jízdenky / vkladem na konto / vkladem na Kreditovou jízdenku (RegioJet Pay) klient souhlasí se SPP a uděluje RJ 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 z vlastní viny 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 z důvodu na straně cestujícího, cestující pozbývá nároku na přepravu dalšími spoji v rámci jízdenky nebo vrácení nevyužitého jízdného. Toto ustanovení neplatí pro cestující s Časovou traťovou jízdenkou RJ, cestujícím s jízdenkou IDS JMK, IDSOK, ODIS, Eurail a Interrail.
6. Za nevyužitou nebo částečně využitou jízdenku se jízdné nevrací, pokud není dopravcem určeno jinak.
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. Toto ustanovení neplatí pro cestující s Časovou traťovou jízdenkou RJ, cestující s jízdenkou IDS, cestující s Interrail a Eurail.
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. na kompenzace v rozsahu stanoveném Evropskou chartou cestujícího dle legislativy EU
 - 9.5. při využití jízdného ODIS, IDSOK, IDS JMK, Eurail, Interrail, Časovou traťovou jízdenkou RJ 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-EUR 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 (RegioJet Pay), vzniklé stornem jízdenky/připsáním kompenzace/vkladem, mohou být vybrány v hotovosti na prodejních místech RegioJet/STUDENT AGENCY nebo použity k úhradě další jízdenky. Zůstatky na kontu vzniklé připsáním kompenzace,

kteře přesahují částku 500 Kč/20 EUR, jsou vyplaceny pouze po předložení platného průkazu totožnosti. Platí i pro případy vyplacení zůstatku z vícero kont, kde navíc u Jízdenek na pevné datum je pro vyplacení vyžadován originál jízdenky, u Otevřených a Elektronických jízdenek je vyžadována kontrola shody e-mailové adresy, která je na kontech uvedena. Zůstatek na jízdence beze jména (neidentifikovaná) může být vybrán do výše 1000 Kč/40 €. Při výběru vyšším jak 1000 Kč/40 € musí být jízdenka na jméno (identifikovaná) a musí být předložen doklad totožnosti. Pokud je jízdenka identifikovaná, musí být průkaz totožnosti předložen vždy. Zůstatky nelze zasílat na bankovní účet, zůstatky nemohou být použity na jiný účel než nákup jízdenky nebo určených palubních služeb. Zůstatky vzniklé vkladem online způsobem (platební kartou, PayU, atd.) na www.regiojet.cz nemohou být vyplaceny v hotovosti, budou vráceny zpět stejným způsobem. Navýšení zůstatku na kontu/Kreditové jízdence (RegioJet Pay) je možné pouze ve měně, ve které je jízdenka založena, maximální výše vkladu je 5000 Kč/ 200 €. Částky mimo toto rozmezí mohou být vloženy online způsobem (platební karta, PayU, atd.) na www.regiojet.cz

13. Cenu či část služeb STUDENT AGENCY k.s. a RegioJet a.s. lze uhradit tzv. dárkovými certifikáty vystavenými společností STUDENT AGENCY k.s. Certifikáty lze pro využití služeb dopravce RegioJet uplatnit pouze tím, že se jejich výše nahraje na konto jízdenky a dále využije jako kredit viz bod 14. Certifikát nelze směnit za hotovost, a to ani v případě storna. Certifikáty lze uplatnit na prodejních místech STUDENT AGENCY k.s. a RegioJet a.s. v době jejich platnosti. V případě ztráty či odcizení certifikátu nebo uplynutí doby platnosti nemá klient nárok na náhradu. Platnost je vždy na certifikátu uvedena.
14. Cestující je oprávněn nahrát hodnotu certifikátu dle bodu 13. na konto jízdenky a tento zůstatek ve formě kreditu založeném u společnosti STUDENT AGENCY k.s. použít na platbu za jízdenky dopravců, jež jsou dostupné v rezervačním systému dopravce. Jedná se dopravce 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
15. 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 zaměstnance dopravce při výkonu služby nebo na ostatní cestující. Cestujícímu není při přepravě zejména dovoleno:
 - 15.1. manipulovat za jízdy se vstupními dveřmi
 - 15.2. vyhazovat za jízdy z vlaku předměty nebo nechat vyčnívat předměty ven
 - 15.3. vystupovat nebo nastupovat za jízdy do vlaku nebo se z vlaku vyklánět
 - 15.4. bránit použití provozních zařízení, zabraňovat zaměstnancům nebo jiným cestujícím výstup, průchod nebo nástup do vlaku, bezdůvodně blokovat místa k sezení, na která nemá cestující zakoupenou rezervaci
 - 15.5. kouřit ve vlaku, a to ani elektronickou cigaretu nebo zařízení využívající technologii zahřívaného tabáku
 - 15.6. používat zákonem zakázané omamné či psychotropní látky
 - 15.7. požívat alkoholické nápoje v Dětském kupé / Oddílu pro cestující s dětmi
 - 15.8. ve vlaku požívat vlastní alkoholické nápoje

- 15.9. znečišťovat nebo poškozovat vlak
- 15.10. vstupovat do prostor určených výhradně pro palubní personál vlaku
- 15.11. zneužívat záchranné či evakuační prvky, umístěné ve vlaku (zařízení únikového východu, hasicí přístroje, záchranné brzdy, nouzové otevírání dveří apod.)
16. 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.
17. Zastaví-li vlak z provozních důvodů na místě, kde podle jízdního řádu nezastavuje, může cestující vystoupit jen se souhlasem pověřeného zaměstnance dopravce, případně jen na pokyn dalších oprávněných osob – například policie, záchranných složek apod.
18. Cestující je povinen při usazování respektovat pokyny pověřených zaměstnanců dopravce.
19. Jeden cestující má právo fyzicky obsadit více sedadel, pokud za každé z nich zaplatí cenu jízdenky v tarifu Dospělý.
20. Na rezervované místo ztrácí cestující nárok, pokud jej neobsadí do 15 minut po odjezdu vlaku ze stanice uvedené na jízdence, dle jízdního řádu případně navýšené o aktuální zpoždění. Dané ustanovení se nevztahuje k cestujícím dle čl. IV, bodu 19 těchto SPP.
21. Všechny spoje dopravce na komerčních linkách RJ jsou provozovány v kategorii RJ a jsou doporučeně místenkové. Tzn. cestující může do vlaku nastoupit bez platného jízdního dokladu nebo s jízdním dokladem bez rezervace. V případě, že není volné místo po celou dobu jízdy, určí cestujícímu místo na stání stevard, které musí cestující akceptovat. Toto neplatí pro cestující s DČJ ODIS na lince Návsí-Praha, pro které je ve voze Low cost vyhrazených prvních 20 sedadel s nejnižším očíslováním.
 - 21.1. Pouze vlakvedoucí-teamleader má právo rozhodnout, v případě plně obsazeného spoje vlaku kategorie RJ, o umožnění jízdy bez sedadla, tj. na stání. Cestujícímu bude určeno místo na stání, které musí cestující akceptovat. Přeprava cestujícího, kterému byla umožněná jízda na stání je možná pouze ve vozech tarifu Low cost a Standard. Dopravce má právo určit si cenu pro nákup jízdenky ve vlaku dle interních pravidel. Neplatí pro cestující s ZTP, ZTP/P.
 - 21.2. Pokud chce do vlaku kategorie RJ nastoupit cestující bez platného jízdního dokladu, musí před nástupem do vlaku kontaktovat pověřeného zaměstnance dopravce a informovat se o možnosti cestování daným spojem. Placení jízdného s manipulační přírážkou v takovém případě cestující provede u pověřeného zaměstnance dopravce bezprostředně po nástupu do vlaku.
22. Všechny spoje dopravce na lince RegioJet R8 jsou provozovány v kategorii R. Na spoje dopravce na lince RegioJet R8 cestující může do vlaku nastoupit bez platného jízdního dokladu. V případě, že není volné místo k sezení po celou dobu jízdy, určí cestujícímu místo stevard, které musí cestující akceptovat. Cestující, který nastoupí do vlaku bez platného jízdního dokladu, platí cenu jízdného a manipulační přírážku dle platného tarifu za vystavení jízdenky ve vlaku v obsazené stanici.
23. Přerušil-li cestující jízdu, stává se jízdenka neplatnou. Toto neplatí pro cestující s jízdenkou IDS, Časovou traťovou jízdenkou RJ nebo pro cestující s jízdenkami Eurail a Interrail.
24. 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 15; 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. nastoupí do vlaku zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky
 - 1.4. ohrožuje nebo může ohrozit bezpečnost a plynulost dopravy nebo veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení a odpor,
 - 1.5. znečišťuje vozidlo nebo prostory a zařízení pro cestující,
 - 1.6. má a požívá na spoji vlastní alkohol,
 - 1.7. chová se nevhodně nebo agresivně k zaměstnancům RJ nebo k ostatním cestujícím,
 - 1.8. ohrožuje bezpečnost svou, zaměstnanců RJ nebo ostatních cestujících,
 - 1.9. nedodržuje tyto SPP, pokyny a příkazy pověřeného zaměstnance 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, neboť cestující svým jednáním naplnil skutkovou podstatu přestupku dle právních předpisů platných v jednotlivých zemích. V případě České republiky se jedná o 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), platným příslušným průkazem na slevu a dokladem o zaplacení ceny.
 - 1.2. Platným jízdním dokladem se rozumí:
 - 1.2.1. Jízdenka RJ na pevné datum

- 1.2.2. Kreditová jízdenka - RegioJet Pay
- 1.2.3. Elektronická jízdenka
- 1.2.4. Otevřená jízdenka
- 1.2.5. Flexibilní jízdenka
- 1.2.6. Časová traťová jízdenka
- 1.2.7. Jízdenky IDS JMK, ODIS, IDSOK
- 1.3. Doklad o zaplacení ceny předkládá cestující ve vlacích kategorie R. Dokladem o zaplacení ceny se rozumí:
 - 1.3.1. doklad pro přepravu psa
 - 1.3.2. doklad pro přepravu jízdního kola
 - 1.3.3. místenka
- 1.4. Kontrolu jízdních dokladů a rezervačních kódů ve vozidlech dopravce provádí pověření zaměstnanci dopravce. Tyto osoby jsou oprávněny kontrolovat, zda cestující dodržuje SPP. Jízdenky a doklady o zaplacení ceny je cestující povinen předat pověřenému zaměstnanci RJ ke kontrole, umožnit kontrolu čitelně zobrazené jízdenky a dokladu o zaplacení ceny na vlastním elektronickém přenosném zařízení nebo sdělit rezervační kód jízdenky bezprostředně po každé výzvě po nástupu do vlaku nebo kdykoliv v době plnění přepravní smlouvy, a to i opakovaně.
- 1.5. Cestující je povinen zaplatit cenu za přepravu (dále jen „jízdné“) podle tarifu platného v den přepravy a pro daný spoj. Jízdné zahrnuje pouze samotnou přepravu – není-li dopravcem stanoveno jinak. 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.
- 1.6. Pro jakoukoliv manipulaci s jízdenkou/rezervací je vyžadován devíti/desetimístný kód jízdenky/konta/Kreditové jízdenky (RegioJet Pay), nebo QR kód.
- 1.7. Všechny spoje dopravce ve vlacích kategorie RJ jsou doporučeně místenkové viz. článek IV., bod 21 s výjimkou vlaků RJ 1004 a RJ 1006 na lince Návší-Praha, kde jsou pro cestující s DČJ ODIS, pro které je ve voze Low cost vyhrazených prvních 20 sedadel s nejnižším očíslováním.
 - 1.7.1. Jízdenka ve vlaku kategorie RJ s rezervací je zároveň místenkou.
- 1.8. Pokud cestující nastoupí do vlaku a nemá u sebe jízdenku a dostatečnou hotovost, nebo jízdenku nemůže uhradit bezhotovostně na spojích, kde jsou přijímány úhrady platební kartou, 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 a úhradu nezaplaceného jízdného bude dopravce vymáhat prostřednictvím právních kroků.
- 1.9. Jízdenka, doklad o zaplacení ceny nebo průkaz na slevu jsou neplatné, pokud:

- 1.9.1.cestující nedodržel podmínky stanovené pro jejich použití nebo předložení ke kontrole,
 - 1.9.2.předepsané údaje či části dokladu chybí nebo neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny,
 - 1.9.3.doklad je poškozen tak, že nejsou čitelné rozhodné údaje potřebné k ověření jeho platnosti a správnosti použití,
 - 1.9.4.na ně bylo uplatněno právo z přepravní smlouvy,
 - 1.9.5.uplynula doba platnosti dokladu,
 - 1.9.6 byl doklad ke kontrole předložen před začátkem jeho platnosti,
 - 1.9.7.se u dokladů Jízdenka na pevné datum RJ nejedná o originál,
 - 1.9.8.v případě Flexibilní jízdenky RJ byla předložena duplicitně dalším cestujícím či cestujícími; za platnou jízdenku je považována Flexibilní jízdenka RJ uplatněná prvním cestujícím.
 - 1.10. Neplatné doklady pověřený zaměstnanec RJ neuzná a cestující zaplatí (doplatí) jízdné, na které prokáže nárok a přírážku dle SPP. Pokud cestující nesdělí rezervační kód jízdenky/kód konta/kód Kreditové jízdenky (RegioJet Pay), na které je zapsána platná jízdenka, je povinen zakoupit si jízdenku novou. Částka vyplacená za novou jízdenku je nevratná.
 - 1.11. Ztracené, odcizené, poškozené, nečitelné, znečištěné nebo neoprávněně měněné a upravované jízdní doklady, doklady o zaplacení ceny, průkazy na slevu nejsou dopravcem nahrazovány ani propláceny.
 - 1.12. Speciální slevy a slevy poskytované v rámci propagačních akcí se řídí vždy podmínkami, které jsou k danému druhu slevy nebo propagační akci zveřejněny.
 - 1.13. 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.
 - 1.14. Rozhodným časem pro stanovení časových limitů pro storno podmínky všech druhů jízdenek je technologický čas rezervačního systému RegioJet.
 - 1.15. Podmínky konkrétní jízdenky jsou uvedeny na jízdence a jsou pro ni závazné.
 - 1.16. Jízdenku rezervovanou a zaplacenou online u smluvního partnera mimo rezervační systém dopravce je možné stornovat pouze u smluvního partnera. Veškeré transakce u jízdenek rezervovaných a placených mimo rezervační systém dopravce je nutné řešit výhradně u smluvního partnera.
2. Typy jízdenek; dopravce prodává a akceptuje tyto typy jízdenek:
- 2.1. Jízdenka na pevné datum s rezervací
 - 2.1.1.jedná se o jízdenku, vystavenou na konkrétní datum, spoj a trasu.
 - 2.1.2.Jízdenku na pevné datum je možné stornovat osobně na kterémkoliv prodejním místě nebo online na www.regiojet.cz.

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. Kreditová jízdenka - RegioJet Pay (dále jen KJ) včetně jízdenek na akční jízdné

2.2.1. jedná se o jízdenku, vydanou na jméno, sloužící k opakovaným jízdám.

2.2.2. Pro získání KJ je nutná předchozí registrace na www.regiojet.cz. Vyzvednutí KJ je možné na označených prodejních místech po prokázání totožnosti. Změna jména, příjmení a emailové adresy je možná pouze na prodejních místech po předložení dokladu totožnosti a prokázání nároku na změnu.

2.2.3. KJ je přenosná, počet rezervací je omezen pouze výší kreditu, prostřednictvím webových stránek je možné jízdenky rezervovat v jakémkoliv tarifu/cestovní třídě.

2.2.3.1. Na KJ lze nahrát časové traťové jízdné na spoje dopravce kategorie R. Časová traťová jízdenka je nepřenosná a opravňuje k použití pouze toho cestujícího, jehož identifikační údaje jsou uvedeny na jízdence. Cestující prokazuje totožnost platným průkazem totožnosti.

2.2.4. Rezervaci na KJ lze provést nejpozději 5 minut před odjezdem spoje z dané zastávky dle JŘ. Zrušení/změnu rezervace na KJ je možné bezplatně provádět prostřednictvím internetu na www.regiojet.cz nejpozději 15 minut před odjezdem spoje z dané zastávky dle JŘ. Na KJ není možné provádět rezervace ani je rušit prostřednictvím prodejních míst.

2.2.5. Vklad na KJ je možné provést v hotovosti na kterémkoliv prodejním místě RegioJet/STUDENT AGENCY nebo prostřednictvím platby platební kartou, nebo jinými aktuálně dostupnými online platebními metodami, převodem 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 (online platba platební kartou nebo jinými aktuálně dostupnými online platebními metodami) na www.regiojet.cz.

2.2.6. 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.

2.2.7. Ztráta KJ: KJ může být po identifikaci majitele zablokována telefonicky na +420 222 222 221 nebo osobně na kterémkoliv prodejním místě RegioJet/STUDENT AGENCY. Po prokázání totožnosti na prodejním místě může být KJ znovu vystavena s novým kódem KJ.

2.2.8. Zrušení (odstoupení) Kreditové jízdenky (RegioJet Pay)/konta jejím majitelem je možné písemně na adresu sídla společnosti nebo emailem na info@regiojet.cz. Zrušit lze Kreditovou jízdenku (RegioJet Pay)/konto, která/é neobsahuje neprojeté rezervace a zůstatek. Zůstatek lze vybrat dle čl. IV bodu 12.

2.3. Elektronická jízdenka:

2.3.1. jedná se o jízdenku zakoupenou online na www.regiojet.cz či přes mobilní aplikaci.

2.3.2. Jízdenka je vystavená na konkrétní trasu, datum a čas. Změnu/storno jízdenky je možné provést online, v mobilní aplikaci, či na prodejních místech dle podmínek pro storno a přerezervaci uvedených na jízdence.

2.4. Otevřená jízdenka (dále jen OJ) – platí pouze pro spoje kategorie RJ:

2.4.1. jedná se o jízdenku zakoupenou bez rezervace v určité hodnotě.

2.4.2. Jízdenku je nutné před jízdou rezervovat na konkrétní datum, čas a spoj. Rezervaci lze vytvořit, pokud je hodnota jízdenky stejná či vyšší než cena jízdného na konkrétní spoj.

2.4.2.1. Pokud je kredit na OJ 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.

2.4.3. Rezervaci i rušení rezervace na OJ je možné bezplatně provádět prostřednictvím internetu na www.regiojet.cz.

2.4.4. Rezervaci OJ lze provést nejpozději 5 minut před odjezdem spoje z dané zastávky dle JŘ. Vrácení jízdenky (storno), změnu rezervace či její zrušení na OJ lze provést bezplatně na online www.regiojet.cz nejpozději 15 minut před odjezdem spoje z dané zastávky dle JŘ. Storno (vrácení jízdenky) nezarezerované OJ je možné na prodejních místech dopravce bez poplatku kdykoliv.

2.5. Flexibilní jízdenka – bez rezervace, platí pro spoje kategorie R:

2.5.1. jedná se o jízdenku zakoupenou na konkrétní datum, která umožňuje držiteli cestovat na libovolném spoji RJ na trase RegioJet R8 a ve směru, uvedeném na jízdence.

2.5.2. Platnost Flexibilní jízdenky je uvedená na jízdence a platí vždy do 4:00 následujícího dne.

2.5.3. Flexibilní jízdenka je platná na jedno použití (na jednu jízdu).

2.5.4. Flexibilní jízdenka je k zakoupení online v prodejním systému dopravce a na prodejním místě dopravce.

2.5.5. Zrušení Flexibilní jízdenky lze provést bezplatně prostřednictvím internetu na www.regiojet.cz nejpozději 15 minut před začátkem platnosti.

2.5.6. Cestující s Flexibilní jízdenkou RJ nemá nárok na rezervaci místa zdarma.

2.5.7. V případě využití spojů RJ s Flexibilní jízdenkou (platnou pouze ve spojích kategorie R), zaplatí cestující přírážku nebo rezervaci pro nástup do spoje RJ bez platné rezervace.

2.6. Časová traťová jízdenka – platí pro spoje kategorie R:

2.6.1. jedná se o nepřenositelnou jízdenku, vázanou na Kreditovou jízdenku (RegioJet Pay) a opravňuje k použití pouze toho cestujícího, jehož identifikační údaje jsou uvedeny na jízdence. Cestující totožnost prokazuje platným průkazem totožnosti.

2.6.2. Časová traťová jízdenka držitele opravňuje k neomezenému počtu jízd vlaky RJ na lince RegioJet R8 po trase uvedené na jízdence v libovolném směru nebo úseku, a to po dobu její platnosti.

2.6.3. Časová traťová jízdenka je vystavená na konkrétní trasu a čas. Platnost jízdenky je vždy uvedena na jízdence. Časovou platnost traťové jízdenky nelze dodatečně měnit.

2.6.4. Traťovou jízdenku je možné zakoupit pro 1. a 2. cestovní třídu jako 24-hodinovou, 7-denní, 30-denní a 90-denní.

2.6.5.Časová traťová jízdenka je k zakoupení online v prodejním systému dopravce a na prodejním místě dopravce.

2.6.6.Zrušení Časové traťové jízdenky lze provést bezplatně prostřednictvím internetu na www.regiojet.cz nejpozději 15 minut před začátkem platnosti.

2.6.7.Cestující s časovou traťovou jízdenkou RJ nemá nárok na rezervaci místa zdarma.

2.7. V rámci IDS uznává RJ ve vlacích vyjmenované jízdní doklady platné v rámci daného IDS:

2.7.1.ve spojích kategorie RJ Návší-Praha dopravce uznává elektronické dlouhodobé časové jízdenky ODIS, nahrané na bezkontaktní čipové kartě ODIS. Pro cestující s DČJ ODIS na lince Návší-Praha je ve voze Low cost vyhrazených prvních 20 sedadel s nejnižším očíslováním,

2.7.2.ve spojích kategorie R mezi stanicemi Suchdol nad Odrou a Bohumín dopravce uznává všechny platné druhy jízdních dokladů ODIS,

2.7.3.ve spojích kategorie R mezi stanicemi Nezamyslice a Hranice na Moravě dopravce uznává všechny platné druhy jízdních dokladů IDSOK.

2.7.4.ve spojích kategorie R mezi stanicemi Brno Královo Pole a Nezamyslice dopravce uznává všechny platné druhy jízdních dokladů IDS JMK, kromě jízdenky IDS JMK na bankovní kartě.

2.7.5.Bližší informace jsou uvedeny v smluvních přepravních podmínkách a tarifech jednotlivých IDS: www.kodis.cz, www.idsok.cz, www.idsjmk.cz

2.7.6.Cestující s jízdenkou IDS ve vlacích kategorie R nemá nárok na rezervaci místa zdarma.

2.7.7.Jízdenka IDS platí pro cestu mezi všemi stanicemi uvedenými na jízdence IDS, ve kterých vlak zastavuje. Platnost jízdního dokladu IDS nemůže začínat / končit ve stanici, v níž vlak nezastavuje.

3. Průkaz na slevu z jízdného

3.1. Průkazem na slevu se rozumí průkaz opravňující držitele k zakoupení příslušného druhu jízdného.

3.2. Průkaz na slevu je cestující povinen předat ke kontrole pověřenému zaměstnanci RJ:

3.2.1.spolu s jízdenkou bezprostředně po každé výzvě po nástupu do vlaku nebo v době plnění přepravní smlouvy, a to i opakovaně,

3.2.2.teamleaderovi-průvodčímu při zakoupení jízdenky ve vlaku, pokud se nejedná o předprodej,

3.2.3.na výzvu pověřeného zaměstnance RJ na pokladně pobočky při zakoupení jízdenky

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

- 3.4. Pokud musí být průkaz na slevu opatřen fotografií, musí tato fotografie zobrazovat současnou podobu držitele průkazu.
- 3.5. Všichni cestující, uplatňující nárok na některou ze slev poskytovaných na konkrétní lince, jsou povinni prokázat svůj nárok na uplatňovanou slevu:
- 3.5.1. cestující 15-17 let jakýmkoliv platným identifikačním průkazem opatřeným jménem a příjmením, datem narození a fotografií,
- 3.5.2. studenti buď platným mezinárodním studentským průkazem ISIC (ve formě plastové karty, nebo v elektronické podobě – na mobilním zařízení), ISIC s funkcí platební karty nebo platným žákovským průkazem, vydaným některým z dopravců,
- 3.5.2.1. Platnost „DO“ je na studentském průkazu ISIC vyznačena, nebo je průkaz platný, pokud je prodloužen tzv. revalidační známkou (v podobě holografické samolepky), která vždy uvádí, do kdy je průkaz platný. Náležitosti Žákovského průkazu a ISIC průkazu upravuje Metodický pokyn pro poskytování zlevněného jízdného pro děti, mládež, studenty a senior,
- 3.5.3. senioři průkazem totožnosti, cestovním pasem nebo řidičským průkazem, který je opatřený fotografií a datem narození,
- 3.5.4. 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 vnitrostátním úseku v rámci ČR na bezplatnou přepravu ve formě hromadné jízdenky s tarifem ZTP/P,
- 3.5.5. bezplatně přepravovaní cestující platným příslušným průkazem opatřeným fotografií, jménem a datem narození, opravňujícím je k bezplatné přepravě.
4. Místenky na spojích kategorie R
- 4.1. Místenka je doklad o zaplacení rezervace místa na sezení v konkrétním spoji, voze a dnu.
- 4.2. Místenka platí jen v kombinaci s platným jízdním dokladem, a to na místo, ve vlaku a do stanice, které jsou na ní uvedené.
- 4.3. Cestující má právo na jednu místenku pro každý použitý spoj, pokud místenky nejsou vyprodány.
- 4.4. Ceny místenek jsou uvedeny v Tarifu RegioJet.

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 10 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. Jeden doprovázející cestující starší 10 let může cestovat s maximálně 2 dětmi do 6 let, přičemž má nárok na sedadlo pouze jedno z dětí.
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 tito cestující.
4. Přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, které nevyžadují žádnou asistenci 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: na prodejním místě RegioJet/STUDENT AGENCY nebo telefonicky na +420 222 222 221 nebo pomocí objednávkového formuláře v prodejním systému dopravce, a to s limitem:
 - 5.1. 24 hodin před časem odjezdu/příjezdu spoje 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, Opava–východ, Přerov, Studénka, Vyškov.
 - 5.2. 48 hodin před časem odjezdu/příjezdu spoje z/do stanice: Hranice na Moravě, Havířov, Brno hlavní nádraží, Česká Třebová, Svitavy, Bohumín, Suchdol nad Odrou, Brno Královo Pole, Ostrava hl. n.
 - 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 osob s omezenou schopností pohybu z nebo do stanic, které nejsou výše uvedeny, z důvodu na straně infrastruktury nezajišťujeme.
6. Ve vlacích kategorie RJ lze cestovat pouze s invalidním vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy. Celková hmotnost vozíku včetně cestujícího nesmí být vyšší než 300 kg a šířka nesmí přesáhnout 60 cm. Tato omezení se nevztahují k přepravě osob s omezenou schopností pohybu ve vlacích dopravce ve vlacích kategorie R – pokud dopravce například z důvodu mimořádnosti a nemožnosti nestanoví jinak.

Článek VIII, Přeprava zavazadel, jízdních kol a zvířat

1. Zavazadla
 - 1.1. Cestující s platnou jízdenkou 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.
 - 1.2. 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.
 - 1.3. Přeprava zavazadel může být omezena z technologických důvodů a je možná pouze do vyčerpání volné kapacity míst ve vlaku/vozu, který je pro jejich přepravu určený.

- 1.4. Cestující nesmí přepravovat zavazadlo, jehož obsahem jsou věci, které svými vlastnostmi mohou ohrozit bezpečnost železničního provozu, způsobit poškození vozu, újmu na životě a zdraví osob, na jejich majetku a nebezpečné věci. Těmi jsou zejména věci, které mohou způsobit nákazu, nabitě zbraně, věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé, nebo věci vzbuzující odpor.
- 1.5. Cestující je povinen během celé přepravy dohlížet na zavazadlo, zajišťovat bezpečnou manipulaci se zavazadlem a odpovídá za případnou škodu vzniklou z přepravy zavazadla. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení zavazadla.
- 1.6. Pro přepravu zavazadel se přepravní smlouva neuzavírá.
2. Dětské kočárky
 - 2.1. Ve vlacích kategorie RJ se dětské kočárky přepravují bezplatně, a to složené nad nebo pod místem cestujícího. Pokud není možné kočárek takto umístit, umísťuje se složený na představek vagónu 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. Cestující odpovídá během celé přepravy za dohled nad kočárkem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy kočárku. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení kočárku.
 - 2.2. Dětské kočárky se ve vlacích kategorie R přepravují bezplatně, a to na místě vyhrazeném pro přepravu kočárků. Pokud není možné kočárek takto umístit, umísťuje se dle instrukcí posádky. Přeprava kočárků může být omezena z technologických důvodů a je možná pouze do vyčerpání volné kapacity míst ve vlaku/vozu, který je pro jejich přepravu určený. Cestující odpovídá během celé přepravy za dohled nad kočárkem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy kočárku. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení kočárku.
3. Jízdní kola
 - 3.1. Ve vlacích kategorie RJ je možná přeprava jízdního kola s povinnou rezervací místa na kolo, 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 představek vagónu dle instrukcí posádky. Cestující je povinen během celé přepravy dohlížet na jízdní kolo/lyže, zajišťovat bezpečnou manipulaci se a odpovídá za případnou škodu vzniklou z přepravy jízdního kola/lyží. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení jízdního kola/lyží.
 - 3.2. Ve vlacích kategorie R je v každém vlaku vyhrazeno místo pro přepravu jízdních kol/lyží. Rezervace místa pro přepravu jízdního kola je ve vlacích kategorie R povinná. Cena za přepravu jízdního kola je uvedena v Tarifu RegioJet. Cestující je povinen během celé přepravy dohlížet na jízdní kolo/lyže, zajišťovat bezpečnou manipulaci se zavazadlem a odpovídá za případnou škodu vzniklou z přepravy jízdního kola/lyží. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození nebo zničení jízdního kola/lyží.
4. Zvířata

- 4.1. Cestující může vzít s sebou do vlaku drobná zvířata, pokud tomu nebrání zvláštní předpisy, není-li jejich přeprava ostatním cestujícím na obtíž a jsou-li uzavřena po celou dobu jízdy v uzavíratelné schráně s nepropustným dnem o rozměru spoluzavazadla. Rozměr schránky by neměl přesahovat 40 x 50 x 50 cm. Zvíře lze přepravovat jen v doprovodu cestujícího a pod jeho dohledem a je přepravováno zdarma.
 - 4.2. Mimo uzavřenou schránku lze ve vlacích kategorie R přepravovat pouze psa, který má nasazený náhubek od chvíle nástupu do vlaku a je držen na vodítku nakrátko. Pes může být přepravován pouze ve vozech 2. cestovní třídy a nesmí být přepravován na sedadle. Za takto přepravovaného psa zaplatí cestující přepravné dle Tarifu RegioJet. Přeprava psů a jiných zvířat mimo uzavřenou schránku je vyloučena ve všech vlacích kategorie RJ.
 - 4.3. V lůžkových a lehátkových vozech je přeprava zvířat zakázána s výjimkou vodících a asistenčních psů.
 - 4.4. Ve všech vlacích kategorie RJ a R 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.
5. Pro cestující s IDS se přeprava zavazadel a zvířat řídí Tarifem RegioJet a SPP RJ.

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. 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. S ohledem na provozní podmínky může být v rezervačním systému v prodeji 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, má cestující nárok na vrácení jízdného.
4. Cestující, kteří chtějí ve spacím voze výhradně použít celé 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 24:00 hodin do 05:00 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 cestující s jízdenkou IDS JMK, ODIS, IDSOK, Eurail, Interrail a cestující s časovou traťovou jízdenkou RJ.

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
 - 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.
 - 1.2. pokračováním nebo přesměrováním do cílové stanice při nejbližší příležitosti za srovnatelných podmínek přepravy, nebo
 - 1.3. pokračováním nebo přesměrováním do cílové stanice později podle přání cestujícího za srovnatelných podmínek přepravy.
2. Kompenzace při zpoždění zaviněným dopravcem RegioJet a.s.
 - 2.1. V případě technické závady na vlakové soupravě RegioJet, která bude příčinou zpoždění vlaku nebo zpoždění z provozních důvodů ze strany dopravce, má cestující nárok na kompenzaci dle vlakové linky:
 - 2.1.1. Linka A (Praha-Brno, Brno-Bohumín)
 - 2.1.1.1. při zpoždění 46 - 90 minut ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky,
 - 2.1.1.2. při zpoždění nad 91 minut ve výši 100 % zaplacené ceny jízdenky
 - 2.1.2. Linka B (Praha-Havířov/Návsí/Bratislava/Vídeň/Opava/Bohumín):
 - 2.1.2.1. při zpoždění 31 - 59 minut ve výši 10 % zaplacené ceny jízdenky,
 - 2.1.2.2. při zpoždění 60 - 119 minut ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky,
 - 2.1.2.3. při zpoždění nad 120 minut ve výši 100 % zaplacené ceny jízdenky
 - 2.1.3. Linka C (Praha-Košice, Praha-Žilina)
 - 2.1.3.1. při zpoždění 60 až 119 minut ve výši 25 % zaplacené ceny jízdenky,
 - 2.1.3.2. při zpoždění 120 až 180 minut ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky,
 - 2.1.3.3. při zpoždění nad 181 minut ve výši 100 % zaplacené ceny jízdenky
 - 2.2. Cestující nemá nárok na odškodnění, pokud požádá o vrácení jízdného, nebo je o zpoždění informován dříve, než koupí přepravní doklad.
3. Nárok na kompenzaci při zpoždění nezaviněném společností RegioJet a.s. upravuje článek XI. Garance včasného příjezdu. Do kategorie společností nezaviněným zpoždění patří:
 - 3.1. 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
 - 3.2. 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

4. Kompenzace při nefunkčním topení/klimatizaci

- 4.1. 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.
- 4.2. Tarif Standard/Low cost (spoje kategorie RJ) a 2. cestovní třída (spoje kategorie R): kompenzace až do výše 100 % ze zaplacené ceny jízdenky
- 4.3. Tarif Relax a Business (spoje kategorie RJ) a 1. cestovní třída (spoje kategorie R): kompenzace až do výše 100 % ze zaplacené ceny jízdenky

5. Kompenzace při nedodržení řazení vlaku

- 5.1. 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.

5.2. Kompenzace při změně vozu

- 5.2.1. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku ve spoji kategorie RJ v tarifu Business a bude přesazen na sedadla s tarifem Relax, náleží mu kompenzace ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky.
- 5.2.2. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku ve spoji kategorie RJ 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.
- 5.2.3. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku ve spoji kategorie RJ v tarifu Relax a bude přesazen na sedadla s typem tarifu Standard, náleží cestujícímu kompenzace ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky.
- 5.2.4. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku ve spoji kategorie RJ 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.
- 5.2.5. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku ve spoji kategorie RJ 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.
- 5.2.6. V případě, že si cestující zakoupil jízdenku ve spoji kategorie R do 1. cestovní třídy a bude přesazen na sedadla do 2. cestovní třídy, náleží cestujícímu kompenzace ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky.
- 5.2.7. V případě, že dojde ke změně vozu a je dodržen tarif/cestovní třída, kompenzace cestujícímu nenáleží.

5.3. Kompenzace lůžkových a lehátkových vozů

- 5.3.1. 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.
- 5.3.2. 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.
6. Cestující v mezinárodní přepravě má stejná práva jako cestující ve vnitrostátní přepravě dle odst. 1.
- 6.1. Minimální odškodnění v případě zpoždění činí
- 6.1.1. 25 % ceny přepravního dokladu v případě zpoždění o 60 až 119 minut;
- 6.1.2. 50 % ceny přepravního dokladu v případě zpoždění o 120 a více minut.
- 6.2. Cestující nemá nárok na odškodnění, pokud požádá o vrácení jízdného, nebo je o zpoždění informován dříve, než koupí přepravní doklad, nebo zůstane-li zpoždění vzhledem k pokračování jiným dopravním spojem nebo přesměrování menší než 60 minut.
7. Postup vyřízení kompenzace
- 7.1. Kreditové jízdenky (RegioJet Pay) a otevřené jízdenky: hodnota kompenzace je držiteli Kreditové jízdenky (RegioJet Pay) / otevřené jízdenky automaticky 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 6 měsíců od jejího přiznání a vyzvednout si ji v hotovosti na kterékoliv pobočce RegioJet/STUDENT AGENCY.
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 s jízdenkou IDS, Eurail a Interrail, těmto cestujícím se kompenzace neposkytuje.

Článek XI, Garance včasného příjezdu

1. Služba, která garantuje kompenzace zpoždění vlakových a autobusových spojů RegioJet a.s.
- 1.1. Cestující nemá nárok na odškodnění, pokud požádá o vrácení jízdného, nebo je o zpoždění informován dříve, než koupí přepravní doklad, nebo zůstane-li zpoždění vzhledem k pokračování jiným dopravním spojem nebo přesměrování menší než 60 minut.
2. Doba jízdy je časový údaj z jízdního řádu pro konkrétní spoj, kterým klient cestuje.
3. 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.
4. Výše kompenzace nezaviněného zpoždění je následující:
- 4.1.1. Linka A (Praha-Brno, Brno-Bohumín)

- 4.1.1.1. při zpoždění 60 až 119 minut ve výši 25 % zaplacené ceny jízdenky,
- 4.1.1.2. při zpoždění o 120 a více minut ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky.
- 4.1.2. Linka B (Praha-Havířov/Návsí/Bratislava/Vídeň/Opava/Bohumín):
 - 4.1.2.1. při zpoždění 60 až 119 minut ve výši 25 % zaplacené ceny jízdenky,
 - 4.1.2.2. při zpoždění o 120 až 180 minut ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky.
 - 4.1.2.3. při zpoždění o 181 a více minut ve výši 100 % zaplacené ceny jízdenky
- 4.1.3. Linka C (Praha-Košice, Praha-Žilina)
 - 4.1.3.1. při zpoždění 60 až 119 minut ve výši 25 % zaplacené ceny jízdenky,
 - 4.1.3.2. při zpoždění o 120 až 240 minut ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky.
 - 4.1.3.3. při zpoždění o 241 a více minut ve výši 100 % zaplacené ceny jízdenky
- 4.1.4. Linka D (Praha-Košice/Bratislava/Vídeň)
 - 4.1.4.1. při zpoždění 60 až 119 minut ve výši 25 % zaplacené ceny jízdenky,
 - 4.1.4.2. při zpoždění o 120 a více minut ve výši 50 % zaplacené ceny jízdenky.
- 5. Garance včasného příjezdu se nevztahuje na spoje provozované jiným dopravcem (Deutsche Bahn, SAD Prešov apod.), dále neplatí pro vlakovou linku Bratislava–Komárno.
- 6. Informaci o tom, zda zpoždění bylo zaviněné nebo nezaviněné dopravcem vždy podá vlakový personál – teamleader spoje.
- 7. Tabulku rozdělení kompenzací naleznete na www.regiojet.cz/garance a je také přílohou těchto SPP.
- 8. Garance včasného příjezdu neplatí pro cestující s jízdenkou ODIS, IDS JMK, IDSOK, Interrail, Eurail a Časovou traťovou jízdenkou RJ; těmto cestujícím se kompenzace neposkytuje.

Článek XII, Ztráty a nálezy

- 1. Pokud cestující ztratil nebo opustil věc ve vlaku RJ, může požádat o dohledání vlakvedoucího-teamleadera 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 cestujícímu po prokázání osobních údajů a popsání rozhodujících znaků ztracené věci, případně jejího obsahu, nebo je předána osobě zmocněné cestujícím po předání zmocnění k převzetí věci, popsání rozhodujících znaků ztracené věci, doby a místa ztráty a okolností, za nichž byla věc ztracena.
- 3. Převzetí věci potvrdí cestující nebo osoba zmocněná svým podpisem na příslušném tiskopisu.
- 4. Ztracené věci, které si cestující nevyzvedl, budou v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (§ 1051 a násl.) předány místně příslušnému obecnímu úřadu nebo městskému úřadu nebo magistrátu.

Článek XIII, Pokuty, penále

1. Pokud cestující poruší zákaz kouření, požívání vlastního alkoholu ve vlacích RJ, bude mu uložena pokuta ve výši 1000,-Kč.
2. Za způsobení zdržení vlaku nad 1 minutu bude cestujícímu uložena pokuta ve výši 1000,-Kč za každou následující minutu.
3. Za znečištění nebo poškození vlaku bude cestujícímu uložena pokuta ve výši 1000,-Kč.

Článek XIV, Reklamace z přepravy cestujících

1. Reklamace z přepravy cestujících a zavazadel lze podávat v německém, anglickém, slovenském a českém jazyce:
 - 1.1. emailově: reditel@regiojet.cz, riaditel@regiojet.sk, director@regiojet.com,
direktor@regiojet.de, direktor@regiojet.at, info@regiojet.cz, info@regiojet.com,
info@regiojet.de, info@regiojet.at, info@regiojet.sk
 - 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. Reklamace přijímáme pod evidenčním číslem, které máme v rámci interního systému. Znění reklamace, průběh řešení a komunikace s klientem je uloženo v interních systémech.
3. Reklamace zpracovává zákaznické centrum dopravy RegioJet (dále ZCD) v Brně na adrese společnosti Dům Pánů z Lipé, Náměstí Svobody 86/17, Brno. ZCD zpracovává reklamace v pracovní době 9:00-18:00 hodin, přijmout reklamaci může jakýkoliv zaměstnanec (prodejce, callcentrum), který reklamaci předává zákaznickému centru dopravy.
4. Řešení reklamace klient obdrží nejpozději do třiceti dnů telefonicky, emailem, dopisem. Snažíme se ale reklamaci vyřídit vůči klientovi co nejdříve.
5. Výsledek reklamace je v souladu se zněním SPP. Pokud se jedná o situaci, která v SPP není obsažena, pak se výsledek řeší individuálně vůči klientovi dle posouzení okolností reklamace odpovědnými pracovníky a vedením společnosti. Cílem reklamace je vyřešit reklamaci dle platných SPP a co nejlépe a korektně vůči klientovi.
6. Všechny telefonní 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 reklamace. 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 13. 12. 2019 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				B						C						D	
	1 hod 31 min - 3 hod				3 hod 1 min - 5 hod						nad 5 hod 1 min						mezinárodní jízdenky na mezinárodních vlcích	
druh zpoždění	zaviněné RJ		nezaviněné RJ		zaviněné RJ			nezaviněné RJ			zaviněné RJ			nezaviněné RJ			zaviněné i nezaviněné RJ	
zpoždění v min	46 - 90	91 a více	60 - 119	120 a více	31 - 59	60 - 119	120 a více	60 - 119	120 - 180	181 a více	60 - 119	120 - 180	181 a více	60 - 119	120 - 240	241 a více	60 - 119	120 a více
kompenzace v %	50%	100%	25%	100%	10%	50%	100%	25%	50%	100%	25%	50%	100%	25%	50%	100%	25%	50%
rozdělení linek	Praha - Brno Brno - Bohumín				Praha - Havířov Praha - Návší Praha - Bratislava Praha - Vídeň Praha - Bohumín Praha - Opava						Praha - Košice Praha - Žilina						Praha - Košice Praha - Bratislava Praha - Žilina Praha - Vídeň	