

Smluvní přepravní podmínky Českých drah

pro veřejnou drážní osobní dopravu



Změna č. 4

Účinnost od 15. 12. 2024



Pojed'te s námi.
www.cd.cz

 **České dráhy**
Národní doprava

OBSAH

OBSAH	1
ZÁZNAM O ZMĚNÁCH	4
SEZNAM POUŽITÝCH ZNAČEK A ZKRATEK	5
VYSVĚTLENÍ POJMŮ.....	6
ČÁST PRVNÍ ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	8
ČÁST DRUHÁ PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH	9
KAPITOLA I Převavní smlouva	9
KAPITOLA II Odbavení cestujících	9
A. DOKLADY.....	9
B. PLATBA.....	16
C. KONTROLA DOKLADŮ A ODBAVENÍ VE VLAKU.....	19
KAPITOLA III Obsazení míst ve vlaku.....	23
KAPITOLA IV Převrava osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace	28
KAPITOLA V Převrava živých zvířat	31
KAPITOLA VI Přerušování jízdy	32
KAPITOLA VII Mimořádné zastavení vlaku	33
KAPITOLA VIII Vzájemné vztahy mezi ČD a cestujícími.....	34
KAPITOLA IX Ztracené věci.....	41
ČÁST TŘETÍ PŘEPRAVA ZAVAZADEL.....	43
KAPITOLA I Obecné podmínky.....	43
KAPITOLA II Ruční zavazadlo	44
KAPITOLA III Spoluzavazadlo	44
KAPITOLA IV Úschova během přepravy	46
ČÁST ČTVRTÁ PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY.....	49
KAPITOLA I Uplatnění práva z přepravní smlouvy	49
KAPITOLA II Návratky z důvodů, které nejsou na straně cestujícího	51
KAPITOLA III Návratky z důvodů, které jsou na straně cestujícího	55

<u>KAPITOLA IV Odškodnění za zpoždění nebo odřeknutí vlaku</u>	<u>63</u>
<u>KAPITOLA V Odškodnění za neplnění vybraných standardů</u>	<u>67</u>
<u>KAPITOLA VI Přesměrování a pomoc při mimořádnostech</u>	<u>68</u>
<u>A. Náhrada jízdného</u>	<u>68</u>
<u>B. POKRAČOVÁNÍ DO CÍLOVÉ STANICE</u>	<u>69</u>
<u>C. PŘESMĚROVÁNÍ</u>	<u>70</u>
<u>D. Pomoc cestujícím</u>	<u>71</u>
<u>KAPITOLA VII Náhrada škody a újmy</u>	<u>72</u>
<u>KAPITOLA VIII Stížnosti, podněty a spotřebitelské spory</u>	<u>73</u>
<u>ČÁST PÁTÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ</u>	<u>75</u>

SEZNAM POUŽITÝCH ZNAČEK A ZKRATEK

Zkratka	
CZS	Centrální zákaznický servis ČD, telefonní číslo 221 111 122.
ČD	České dráhy, a. s.
DTPO	Dočasné tarifní a přepravní opatření zveřejněné na adrese www.cd.cz
EP	Elektronické předplatné, elektronické peníze.
EPIK	Elektronická peněženka v čipu In Karty.
e-shop ČD	Internetový prodej jízdních a souvisejících cestovních dokladů ČD na adrese www.cd.cz .
eTiket	Jízdní doklad nebo související cestovní doklad zakoupený v aplikaci Můj vlak nebo v e-shopu ČD včetně dokladů zakoupených s využitím služby TeleTiket nebo prostřednictvím smluvních partnerů v jejich internetovém obchodě.
EUR	Euro – společná měna zemí Evropské měnové unie.
IDS	Integrovaný dopravní systém, představující dopravní obsluhu určitého území zajišťovanou několika dopravci na základě dohodnutých smluvních přepravních podmínek.
ND	Náhradní doprava.
OPT	Odúčtovna přepravních tržeb Olomouc. Poštovní adresa: České dráhy, a.s. – OPT Olomouc, oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc.
Sb.	Sbírka zákonů ČR.
SJT	Systém jednotného tarifu (jízdenka OneTicket).
TeleTiket	Služba telefonického prodeje eTiket.
TPPM	Tarifní a přepravní podmínky Českých drah v mezinárodní přepravě.
ÚBP	Úschova během přepravy.
ZTP	Průkaz pro osobu zvlášť těžce postiženou na zdraví.
ZTP/P	Průkaz pro osobu zvlášť těžce postiženou na zdraví, jejíž stav vyžaduje doprovod.

VYSVĚTLENÍ POJMŮ

Pojem	
2D čárový kód	Dvojměrný čárový kód na dokladech ČD.
Aplikace ČD	Slevová aplikace dle tarifu ČD nahraná v In Kartě nebo kartě jiného subjektu.
Aplikace Můj vlak	Aplikace pro chytré mobilní telefony nebo tablety s operačním systémem ve verzích Android a iOS sloužící k zakoupení a správě jízdních a souvisejících cestovních dokladů a k zobrazení informací o spojení, vlacích a stanicích. K většině funkcí aplikace je potřeba funkční internetové připojení.
ČD Body	Platební prostředek věrnostního programu pro vybrané jízdní doklady získané jako odměna za nákupy v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak.
ČD Kredit	Předplacený účet pro platby v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak.
Doprovodce	Fyzická nebo právnická osoba, která provádí přepravu osob a věcí pro cizí potřebu.
In Karta	<ul style="list-style-type: none"> a) bezkontaktní čipová karta ČD sloužící jako nosič jízdních dokladů, slev, EPIK a dalších služeb, aplikací nebo bonusových programů ČD, b) obraz čipové In Karty zobrazené v mobilním telefonu, c) virtuální In Karta v mobilním telefonu sloužící jako nosič jízdních dokladů, slev a dalších služeb, aplikací nebo bonusových programů ČD.
Karta IDS	Čipová karta jiného subjektu, která byla aktivována/registrována na ČD a je nositelem zákaznických aplikací ČD, jízdních a souvisejících cestovních dokladů a v případě vyhlášení i EP, které lze použít k úhradám na ČD.
Náhradní doprava	Autobus nebo jiný dopravní prostředek, který z důvodu výluky i jen v části trasy nebo z důvodu mimořádné události na trati nahrazuje vlak. ND je vozem 2. vozové třídy. V ND se neposkytují místa se zvláštním určením, gastronomické služby, toaleta, WiFi, elektrické přípojky apod.
Neobsazená stanice	<ul style="list-style-type: none"> a) stanice, ve které není zřízena výdejna jízdenek nebo je u použitého vlaku uzavřena, b) stanice, ve které byl povolen nástup do vlaku bez jízdních a souvisejících cestovních dokladů, c) stanice bez funkční čtečky karet, pokud chtěl cestující platit EPIK.
Obsazená stanice	Stanice s funkční výdejnou jízdenek.
Osobní doklad	Platný doklad (např. občanský průkaz, cestovní pas, průkaz o povolení k pobytu pro cizince atd.) vydaný příslušným správním úřadem (i v elektronické podobě), který je opatřen fotografií držitele. Samostatné potvrzení o občanském průkazu (náhradní doklad) nebo fotografie průkazu 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	a) platný jízdní řád provozovatele dráhy,

	b) aktuálně platný výlukový jízdní řád, který nahrazuje po dobu výluky platný jízdní řád provozovatele dráhy.
Pokladní přepážka	Výdejna jízdenek ČD obsazená pokladníkem.
Pokladník	Pověřený zaměstnanec ČD oprávněný k odbavení cestujících a výkonu pokladní činnosti.
Pověřený zaměstnanec ČD	a) zaměstnanec ČD vybavený kontrolním odznakem a průkazem, oprávněný k odbavení cestujících a ke kontrole jízdních a souvisejících cestovních dokladů, b) průvodčí nebo zaměstnanec ČD pověřený jeho povinnostmi a pokladník nebo zaměstnanec ČD pověřený jeho povinnostmi, c) zaměstnanec ČD oprávněný dávat cestujícím pokyny a příkazy, d) pracovník smluvního partnera vykonávající povinnosti zaměstnance ČD.
Průkaz ISIC	Mezinárodně uznávaný doklad studenta střední, vyšší odborné nebo vysoké školy a vybraných jednoletých pomaturitních studijních oborů.
Průkaz ITIC	Mezinárodně uznávaný doklad učitelské profese.
Průvodčí	Pověřený zaměstnanec ČD oprávněný ke kontrole jízdních a souvisejících cestovních dokladů a k odbavení cestujících.
Stanice	Místo s výpravním oprávněním pro osobní přepravu (železniční stanice i zastávka nebo jiný tarifní bod).
Tarif ČD	Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel.
Vnitrokrajská relace	Relace, kdy nástupní a výstupní stanice leží ve stejném kraji a přepravní cesta nevede po území jiného kraje nebo státu. Za vnitrokrajskou relaci se nepovažuje relace do / ze státní hranice.
Vybraný jízdenkový automat	Jízdenkový automat ČD umožňující platbu v hotovosti mincemi i bankovkami, platební kartou a EP.
Výdejna jízdenek	Místo, kde lze zakoupit jízdní a související cestovní doklady (např. pokladní přepážka, pověřený zaměstnanec ČD s přenosnou pokladnou ve stanici mimo pokladní přepážku, jízdenkový automat ČD, smluvní prodejce apod.).
Vyhledávač spojení	Aplikace na internetové adrese www.cd.cz nebo v aplikaci Můj vlak umožňující vyhledání spojení vlaky ČD nebo jiných dopravců v závazku veřejné služby. Vyhledávač spojení je funkčně propojen s e-shopem ČD a aplikací Můj vlak. Na základě vyhledaného spojení probíhá nákup jízdenek a dalších služeb.
Výluka	Plánované nebo neplánované zastavení nebo omezení provozování některé části železniční infrastruktury.

ČÁST PRVNÍ ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Legislativa

- 1.1. ČD vyhláší tyto Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu (dále SPPO) v souladu s těmito zvláštními právními předpisy:
- nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782, o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě,
 - § 36 odst. 1 písm. a) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění,
 - vyhláška č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, v platném znění,
 - určené podmínky stanovené platným cenovým výměrem Ministerstva financí.
- 1.2. Oblast přepravního práva je upravena zvláštními právními předpisy vyjmenovanými v čl. 1. 1. SPPO, které mají přednost před obecnou právní úpravou.
- 1.3. Dohled nad plněním povinností, týkajících se dodržování práv cestujících v železniční dopravě podle přímo použitelného předpisu Evropského společenství, a vyřizování stížností při porušení těchto povinností zajišťuje v České republice Drážní úřad.
- 1.4. 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 www.cd.cz/pravasubjektu. Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů: dpo@cd.cz.
- 1.5. SPPO jsou platné pouze ve znění všech změn a dodatků k nim vydaných a zveřejněných na internetových stránkách ČD www.cd.cz.

2. Rozsah platnosti

- 2.1. SPPO platí ve vnitrostátní dopravě pro přepravu cestujících, zvířat a zavazadel s doklady zakoupenými dle tarifu ČD ve vlacích ČD a přiměřeně ve spojích ND podle podmínek vyhlášených k dané výluce.
- 2.2. SPPO platí ve vnitrostátní dopravě pro přepravu cestujících, zvířat a zavazadel ve vlacích ČD a spojích ND s doklady zakoupenými podle podmínek SJT nebo jednotlivých IDS přiměřeně pouze v případech, pokud danou problematiku neřeší přepravní podmínky daných systémů. Informace o přepravních a tarifních podmínkách SJT jsou k dispozici na www.oneticket.cz a o podmínkách IDS na internetových stránkách jednotlivých IDS.
- 2.3. SPPO platí v přeshraniční dopravě v případech vyjmenovaných v Jednotných právních předpisech pro smlouvu o mezinárodní železniční dopravě osob (CIV) nebo ve Všeobecných přepravních podmínkách pro železniční přepravu osob (GCC-CIV/PRR).

ČÁST DRUHÁ PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH

KAPITOLA I Přepravní smlouva

3. Přepravní smlouva

- 3.1. Přepravní smlouva je uzavřena nejpozději okamžikem nástupu cestujícího do vlaku/prostředku náhradní dopravy s předem zakoupeným dokladem nebo i bez dokladu s úmyslem jeho zakoupení u pověřeného zaměstnance ČD nebo v jízdenkovém automatu bezprostředně po nástupu.
- 3.2. Zaplacením jízdního nebo souvisejícího cestovního dokladu nebo uzavřením přepravní smlouvy vyjadřuje cestující souhlas s platnými přepravními i tarifními podmínkami.
- 3.3. Přepravní smlouvu smí s ČD samostatně uzavřít osoba starší 6 let a jejím uzavřením vzniká právní vztah mezi cestujícím a dopravcem. Tento právní vztah obsahuje:
 - I. závazek ČD přepravit cestujícího z nástupní do cílové stanice řádně a včas podle platného jízdního řádu,
 - II. závazek cestujícího dodržovat přepravní podmínky vyhlášené ve SPPO a zaplatit za přepravu cenu dle příslušného tarifu.
- 3.4. Přepravní smlouva je splněna, pokud byl cestující přepraven do cílové stanice ve smluveném nebo jiném než smluveném rozsahu nebo po výstupu cestujícího ve stanici, ve které byl oprávněně vyloučen z přepravy.
- 3.5. Práva cestujících plynoucí z neplnění přepravní smlouvy ze strany ČD jsou uvedena v Části čtvrté SPPO.

KAPITOLA II Odbavení cestujících

A. DOKLADY

4. Jízdenky

- 4.1. Platná jízdenka opravňuje cestujícího v době své platnosti k přepravě v rozsahu, který je na ní uveden. Podmínkou je dodržení případných omezujících faktorů dle tarifu ČD, např. pro vnitrokrajské relace vybraných krajů. Dále opravňuje cestujícího k případnému uplatnění práv plynoucích z této jízdenky.

- 4.2. Skončí-li platnost jízdenky a jízda nebude ukončena z důvodu na straně cestujícího, zaplatí cestující ze stanice, ve které vlak dle platného jízdního řádu naposledy zastavoval před ukončením platnosti dokladu, jízdné do své cílové stanice, na které prokáže nárok.
- 4.3. Předem zakoupené jízdenky stejného tarifu lze na sebe navázat i ve stanici, kde vlak dle platného jízdního řádu nestaví, pokud to nezakazují příslušné tarifní nebo přepravní podmínky.
- 4.4. Jízdenkou se rozumí:
- jízdenka pro jednotlivou jízdu,
 - jízdenka s globální cenou,
 - jízdenka časová v rámci své prostorové a časové platnosti,
 - průkaz opravňující cestujícího nebo jeho průvodce k přepravě bez zakoupení jízdenky.

Jízdenka pro jednotlivou jízdu, jízdenka s globální cenou nebo časová jízdenka v rámci své platnosti pro zamýšlenou nastoupenou jízdu představují samostatnou přepravní smlouvu.

4.5. Prodej jízdenek:

- jízdenku lze zakoupit v předprodeji až 180 dnů před prvním dnem platnosti, doba předprodeje může být prodloužena, zkrácena nebo vyloučena,
- jízdenky lze zakoupit v železniční stanici u pokladní přepážky nebo výjimečně i mimo pokladní přepážku, ve vlaku u pověřeného zaměstnance ČD, v jízdenkovém automatu, v e-shopu ČD, v aplikaci Můj vlak, prostřednictvím operátora CZS jako TeleTiket nebo u smluvních prodejců. Uvedená prodejní místa nemusí disponovat některými tarifními nabídkami,
- při zakupování jízdenky v e-shopu ČD, aplikaci Můj vlak a v jízdenkovém automatu cestující zodpovídá za správnou obsluhu zařízení a zadání správných údajů,
- před zakoupením jízdenky v e-shopu ČD a v aplikaci Můj vlak je cestující povinen vyslovit souhlas s Pravidly pro nákup v e-shopu ČD,
- před zakoupením jízdenky s využitím služby TeleTiket je cestující povinen vyslovit souhlas s přepravními a tarifními podmínkami, v rámci kterých je za každý nákup účtován poplatek dle tarifu ČD,
- při zakupování jízdenky cestující nahlásí, pokud během cesty použije vlak/y jiného dopravce,
- je-li jízdenka zakupována v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak v době mezi odjezdem vlaku dle platného jízdního řádu a jeho skutečným (zpožděným) odjezdem, posouvá se počátek platnosti dokladu o aktuální zpoždění vlaku v době nákupu dokladu,
- informace o otevírací době pokladních přepážek v železničních stanicích nebo vybavení železničních stanic jízdenkovými automaty a rozsah prodeje jsou zveřejněny na www.cd.cz a v aplikaci Můj vlak v záložce „Stanice“ a na vývěsce v dotčené železniční stanici.

4.6. Forma jízdenek:

- a) papírová, vytištěná z výdejních zařízení ČD,
- b) papírová (eTiket), vytištěná cestujícím na bílý papír velikosti A4 po zakoupení v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak,
- c) elektronická (eTiket) jako 2D čárový kód nebo otevřený pdf soubor zobrazený na monitoru/displeji přenosného zařízení cestujícího,
- d) alfanumerický kód transakce (eTiket),
- e) elektronická v podobě záznamu na kartě,
- f) elektronická v úložišti plně administrovaném a kontrolovaném ČD, přiřazená ke konkrétnímu identifikátoru (např. In Kartě),
- g) předtištěná (útržková, lepenková, psaná apod. jízdenka) pro historické, nostalgické, zvláštní a výletní vlaky.

4.7. Druhy jízdenek:

- a) Jednosměrná jízdenka opravňuje k jedné jízdě z nástupní do cílové stanice po přepravní cestě na ní uvedené nebo po jiné přepravní cestě, která je tarifně stejná nebo kratší; není-li přepravní cesta uvedena, jízdenka opravňuje k cestě nejkratším směrem a platí:
 - do 6:00 hod. dne následujícího po prvním dni její platnosti, pokud je vystavena do 50 tarifních kilometrů včetně,
 - do 24:00 hod. dne následujícího po prvním dni její platnosti, pokud je vystavena na 51 a více tarifních kilometrů.
- b) Jízdenka s globální cenou opravňuje k použití pouze konkrétního vlaku a služeb v rozsahu na ní uvedených.
- c) Časová jízdenka (traťová nebo síťová) opravňuje k neomezenému počtu jízd v libovolném směru všemi vlaky ČD po konkrétní trati, ve vyhlášeném obvodu nebo v rámci celé ČR do 24:00 hod. posledního dne platnosti, který je na ní uveden nebo se zobrazí při elektronickém načtení.
- d) Přenosná jízdenka opravňuje k použití toho cestujícího, který ji předkládá ke kontrole v době plnění přepravní smlouvy. Pokud cestující již začal uplatňovat své právo k přepravě z této jízdenky, jízdenka je nepostupitelná.
- e) Nepřenosná jízdenka opravňuje k použití pouze cestujícího:
 - jehož jméno a příjmení jsou na ní uvedeny, nárok lze prokázat osobním dokladem nebo průkazem vydaným ČD, jiným dopravcem, kartou IDS nebo průkazem na městskou hromadnou dopravu, pokud obsahují jméno, příjmení a fotografii, nebo průkazem ISIC nebo ITIC; děti do 15 let jméno a příjmení neprokazují,
 - který předkládá In Kartu s aplikací In Business, na které souhlasí název společnosti s názvem uvedeným na dokladu zakoupeném jako eTiket.

- f) Jízdenka s vazbou na konkrétní vlak opravňuje v souladu s tarifem ČD k použití ve stanoveném úseku povinného vlaku, který je na ní uveden.
- g) ETiket je nepřenositelná jízdenka. Pokud je vystaven jako společný doklad pro více spolucestujících, musí s takovou skupinou cestovat cestující, jehož jméno a příjmení jsou na eTiket uvedeny. Jako platný bude v případě duplikity uznán eTiket předložený cestujícím jako první. Jméno a příjmení lze bezplatně změnit pouze 1x, a to nejpozději 15 minut před začátkem platnosti dokladu v prostředí e-shopu ČD, aplikaci Můj vlak nebo u dokladů TeleTiket i prostřednictvím CZS. Po změně jména se nezmění druh jízdného. Nárok na případnou slevu musí doložit i nově uvedený cestující dle podmínek tarifu ČD.

4.8. Nástup a ukončení jízdy:

- a) s jízdenkou zakoupenou u pokladní přepážky, v jízdenkovém automatu, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku nebo u jízdenek zakoupených v e-shopu ČD nebo v aplikaci Můj vlak mimo vyhledávač spojení je možno nastoupit jízdu vlakem, který odjíždí dle platného jízdního řádu z nástupní stanice kdykoliv v první den její platnosti, pokud tarif ČD neurčí jinak,
- b) s jízdenkou zakoupenou v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak přes vyhledávač spojení je možno nastoupit jízdu nejdříve 15 minut před časem, uvedeným na jízdence jako počátek její platnosti nebo kdykoliv později v první den její platnosti,
- c) s jízdenkou, u níž je dle vyhlášených podmínek potřeba její aktivace / validace, je možno nastoupit jízdu vlakem až po její aktivaci / validaci,
- d) jízdu lze obecně nastoupit i ukončit kdekoliv na přepravní cestě v době platnosti jízdenky.

4.9. Kontrola jízdenek pověřeným zaměstnancem ČD:

- a) cestující prokazuje uzavření přepravní smlouvy po celou dobu jejího plnění, a to i opakovaně; cestující je povinen po každé výzvě před nástupem do vlaku i během plnění přepravní smlouvy předat jízdenku ke kontrole, umožnit vizuální kontrolu na vlastním elektronickém zařízení, sdělit alfanumerický kód transakce nebo umožnit jejich elektronickou kontrolu na čtecím zařízení ČD¹,
- b) oprávněnost použití jízdenek eTiket dokládá cestující na vyžádání, u časových jízdenek vždy,
- c) pokud je jízdenka v pouzdře, musí být zřetelně čitelné všechny údaje, na žádost je cestující povinen ji z pouzdra vyjmout.

5. Související cestovní doklady

- 5.1. Související cestovní doklad je doklad, kterým cestující prokazuje nárok na další služby související s přepravou, proto je platný pouze ve spojení s platnou jízdenkou. Jedná se o:

¹ Pokud cestující předkládá daný doklad, který je poškozený (např. pomačkaný 2D čárový kód na jízdence) nebo jej předkládá na zařízení, které je poškozené (např. prasklý displej) a čtecí zařízení ČD při kontrole tento doklad nenačte, je cestující považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.

- a) doplatek (doplatkový doklad),
- b) místenku (rezervační doklad),
- c) servisní poplatek,
- d) přepravní doklad pro psy,
- e) doklad pro přepravu zavazadla,
- f) doklad o uložení věci v úschově během přepravy.

5.2. Pro související cestovní doklady platí přiměřeně podmínky jako pro jízdenky dle čl. 4 SPPO.

5.3. K jízdenkám ČD lze vystavit jen související cestovní doklady dle tarifu ČD.

5.4. Místenka opravňuje cestujícího k obsazení rezervovaného místa na sezení v zakoupeném úseku, v konkrétním dnu, vlaku a voze a k případnému uplatnění práva z ní plynoucího.

5.5. Místenky lze zakoupit v mobilní aplikaci Můj vlak, v e-shopu ČD, ve vybraných jízdenkových automatech, u pokladní přepážky nebo u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku.

V souvislosti s výběrem místa z plánu vozu nejsou směr jízdy ani uspořádání vozu garantovány.

Místenky se zpravidla neprodávají do prostředků náhradní dopravy v rámci výluk a mimořádností.

5.6. V rámci uzavřené přepravní smlouvy má cestující právo na jednu místenku pro každý použitý vlak, pokud jsou místenky na daný vlak dostupné.

5.7. Pravidla použití místenek na místa s přednostním určením:

- a) místenku na místa vyhrazená pro cestující s dětmi do 10 let, cestující s dětským kočárkem a na místa označená jako rodinný oddíl mohou použít pouze cestující, kteří s dětmi skutečně cestují,
- b) místenku na místa vyhrazená pro cestující s jízdním kolem mohou použít pouze cestující, kteří skutečně cestují s jízdním kolem nebo koloběžkou,
- c) místenku na místa vyhrazená pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mohou použít cestující, kteří mohou nárok na takové místo prokázat,
- d) místenku na místa v oddílu pro samostatně cestující ženy (dámský oddíl) mohou použít pouze ženy a děti mladší 10 let,
- e) místenku na místa s přednostním určením dle písmen a) - c) tohoto článku mohou v povinně místenkových vlcích/oddílech po vyprodání všech ostatních míst bez restrikce použít i cestující, kteří nemohou nárok na tato místa prokázat.

6. Průkaz na slevu

6.1. Průkaz na slevu opravňuje držitele k zakoupení příslušného druhu jízdného, pokud se jedná o předběžné průkazy, je cestující povinen na výzvu pověřeného zaměstnance ČD prokázat oprávněnost jeho použití předložením osobního dokladu.

- 6.2. Pokud má průkaz na slevu obsahovat fotografii, musí tato zobrazovat současnou podobu držitele.
- 6.3. Průkaz na slevu je cestující povinen předat pověřenému zaměstnanci ČD ke kontrole, včetně elektronické kontroly na zařízení ČD:
- při kontrole dokladů během plnění přepravní smlouvy,
 - při zakoupení dokladu ve vlaku, pokud se nejedná o předprodej,
 - na výzvu při zakoupení dokladu u pokladní přepážky.
- 6.4. Cestující se zakrytým obličejem je povinen na výzvu pověřeného zaměstnance ČD zakrytí obličeje na dobu nezbytně nutnou sejmout, leda by obecně závazný právní předpis nebo opatření orgánu veřejné moci vydané na jeho základě takovou identifikaci neumožňovalo.

7. Daňové doklady

- 7.1. Doklady do částky 10 000 Kč včetně zakoupené u pokladní přepážky, u průvodčího ve vlaku, v e-shopu ČD, aplikaci Můj vlak, jako TeleTiket a v jízdenkovém automatu ČD mají dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění všechny náležitosti zjednodušeného daňového dokladu a nelze požádat o vystavení jiného typu daňového dokladu.
- 7.2. Doklady s částkou přesahující 10 000 Kč nejsou daňovými doklady, řádný daňový doklad získá cestující na základě sdělení DIČ, popřípadě IČ pokladníkovi, jejich zadáním v e-shopu ČD nebo u TeleTiketu operátorovi CZS. Nepodaří-li se údaje dle DIČ ani IČ ověřit ve veřejně dostupných registrech, obdrží cestující informaci s postupem, jak daňový doklad získat prostřednictvím OPT. V případě nákupu dokladu v aplikaci Můj vlak lze požádat při doložení scanu nebo kopie dokladu dokládajícího přidělení DIČ o vyhotovení řádného daňového dokladu na e-mailové adrese fakturace@opt.cd.cz.
- 7.3. Doklady placené fakturou nebo poukázkou na přepravu daňovými doklady nejsou a pro daňové účely slouží faktura – daňový doklad vyhotovený ČD na základě písemné objednávky nebo uzavřené smlouvy.

8. Převzetí dokladu

- 8.1. Při převzetí dokladu je cestující povinen se přesvědčit, zda mu byl vydán podle jeho požadavku, na pozdější uplatnění práva z přepravní smlouvy nebo reklamace nebude brán zřetel. Nesouhlasí-li vydaný doklad s požadovanými nebo objednanými údaji, je cestující oprávněn ho odmítnout a požadovat vydání správného dokladu.

9. Obchodování s doklady

- 9.1. Obchodování s jízdními a souvisejícími cestovními doklady, stejně tak jako s vouchery, odškodněními nebo věrnostními body ČD je bez předchozího zmocnění na základě smlouvy s ČD zakázáno.

10. Neplatné doklady

- 10.1. Jízdenka, související cestovní doklad nebo průkaz na slevu se nepovažují za platné, pokud:
- a) cestující nedodržel podmínky stanovené pro jejich použití a kontrolu,
 - b) uplynula nebo nezačala doba jejich platnosti (mimo vyjmenovaných případů nebo mimořádností),
 - c) nebyl předložen originál,
 - d) byl po načtení vyhodnocen jako neplatný, neznámý nebo duplicitně předložený nebo pokud elektronicky uložené údaje neodpovídají údajům na dokladu, který předkládá cestující,
 - e) pokud nesouhlasí podoba na fotografii na průkazu na slevu se skutečnou podobou předkladatele,
 - f) předepsané údaje nebo části dokladu chybí nebo neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny nebo upraveny,
 - g) doklad je poškozen tak, že nejsou čitelné rozhodné údaje potřebné k ověření jeho platnosti a správnosti použití,
 - h) z nich bylo uplatněno právo z přepravní smlouvy.
- 10.2. Neplatné doklady pověřený zaměstnanec ČD při kontrole neuzná a cestující je povinen zaplatit (doplatit) jízdné, na které prokáže nárok s přírážkou k jízdnému dle SPPO.
- 10.3. Neplatné doklady, které byly vydány nebo ověřeny ČD, a všechny neplatné žákovské a studentské průkazy je pověřený zaměstnanec ČD oprávněn odebrat. O odebrání dokladu vystaví pověřený zaměstnanec ČD cestujícímu potvrzení.
- 10.4. Neplatné doklady předložené před začátkem jejich platnosti a In Karty se neodebírají.
- 10.5. Za oprávněně odebrané doklady ČD neposkytují náhradu ani nevystavují jejich duplikáty.

11. Poškozené doklady

- 11.1. Za poškozené nebo hůře čitelné (vybledlé) papírové jízdní nebo související cestovní doklady vystavené dle tarifu ČD lze vystavit u pokladní přepážky duplikát. Musí se jednat o doklady, které byly zakoupeny u pokladní přepážky, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku nebo v jízdenkovém automatu, a zároveň jsou to doklady, kterým ještě nezačala nebo neskončila platnost.
- 11.2. Duplikát lze vystavit na základě odevzdání původního dokladu. Pokud nebude možné na zařízení ČD načíst původní doklad pomocí 2D čárového kódu, musí být na dokladu čitelné identifikační číslo pokladníka / přístroje, který doklad vystavil (vpravo nahoře), transakční číslo dokladu (vlevo nahoře) a datum výdeje. Pokud nebude být jen jeden údaj čitelný, duplikát nelze vystavit.

12. Ztracené a odcizené doklady

- 12.1. Za ztracené, odcizené, znečištěné nebo neoprávněně měněné a upravované papírové jízdní a související cestovní doklady a průkazy na slevu se náhrada neposkytuje. Duplikáty se za tyto doklady nevystavují.

12.2. Ztracené, odcizené a poškozené jízdní doklady nebo průkazy na slevu vystavené jako aplikace ČD na In Kartě lze zablokovat, odblokovat i vystavit jejich duplikát za podmínek uvedených v tarifu ČD, v případě aplikací ČD na Kartě IDS dle podmínek vydavatele.

B. PLATBA

13. Způsoby platby u jednotlivých prodejních kanálů

13.1. U pokladní přepážky lze platbu provést:

- v hotovosti v českých korunách nebo eurech,
- platební kartou²,
- elektronickou peněženkou na In Kartě (EPIK) nebo na kartě IDS smluvního partnera,
- voucherem a odškodněním³,
- fakturou na základě písemné objednávky, tiskopis objednávky lze vyzvednout u pokladní přepážky nebo stáhnout na www.cd.cz.

13.2. V e-shopu ČD lze platbu provést:

- platební kartou⁴,
- voucherem,
- věrnostními ČD Body,
- prostředky z účtu ČD Kredit,
- poukázkou na přepravu,
- fakturou,
- slevovým kódem.

13.3. V aplikaci Můj vlak lze platbu provést:

- platební kartou,
- voucherem ,
- věrnostními ČD Body,
- prostředky z účtu ČD Kredit,

² doporučený způsob úhrady, je-li služba u dané přepážky dostupná

³ nelze jím zaplatit nákup dárkových voucherů ČD

⁴ při využití služby TeleTiket je nutno nahlásit potřebné údaje o platební kartě operátorovi CZS

- slevovým kódem.

13.4. V jízdenkovém automatu lze platbu provést:

- mincemi v českých korunách,
- elektronickou peněženkou na In Kartě (EPIK) nebo na kartě IDS smluvního partnera,
- ve vybraných jízdenkových automatech i bankovkami nebo platební kartou

13.5. Ve vlaku lze u pověřeného zaměstnance ČD platbu provést:

- v hotovosti v českých korunách nebo eurech,
- platební kartou⁵,
- elektronickou peněženkou na In Kartě (EPIK) nebo na kartě IDS smluvního partnera,
- odškodněním.

13.6. Směnný kurz mezi Kč a EUR je vyhlášen OPT na jzk.cd.cz a cestujícím ho na požádání sdělí pověřený zaměstnanec ČD.

13.7. Ve vlaku a v jízdenkovém automatu nelze zakoupit doklady s cenou přesahující částku 10 000 Kč.

13.8. Před platbou u pokladní přepážky, v e-shopu ČD a v aplikaci Můj vlak lze na vyhlášené nabídky uplatnit slevové kódy ČD.

13.9. Při platbě fakturou je cestující povinen tuto skutečnost nahlásit předem.

13.10. Bezhotovostní úhrady nelze vzájemně kombinovat s platbami EPIK a elektronickými peněženkami IDS včetně elektronické peněženky na Kartách IDS.

14. Platba hotovostí

14.1. Při hotovostní platbě je cestující povinen zaplatit jízdné platnými mincemi nebo platnými bankovkami v přiměřené⁶ výši odpovídající ceně placených dokladů.

14.2. Pokud cestující použije bankovku (Kč nebo EUR), na kterou nebude mít pověřený zaměstnanec ČD hotovost na vrácení, může cestujícím nabídnout vydání poukazu k výplatě hotovosti na částku, kterou nemohl vyplatit, a to po předložení osobního dokladu cestujícího, nebo může přijetí takové platby odmítnout.

⁵ doporučený způsob úhrady, je-li služba dostupná

⁶ § 5 odst. 1 zákona č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí, ve znění pozdějších předpisů

Poukaz k výplatě hotovosti je platný 30 dní, v době jeho platnosti lze požádat u kterékoliv pokladní přepážky ČD o hotovostní výplatu uvedené částky po předložení osobního dokladu. Originál poukazu s propadlou dobou platnosti může cestující zaslat na adresu OPT s žádostí o převedení částky na jeho bankovní účet nebo zaslání poštovní poukázkou na jeho adresu po odečtení poštovního.

14.3. Cestující je povinen se při převzetí vrácené hotovosti přesvědčit, zda mu byl vrácen správný obnos. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

15. Platba platební kartou a EPIK⁷

15.1. U pokladních přepážek ČD lze platit EPIK s možností doplatku ceny v Kč, u označených pokladních přepážek lze platit i platebními kartami s možností doplatku ceny v Kč.

15.2. Pokud cestující nemohl provést platbu EPIK u pokladní přepážky z důvodu poruchy zařízení, bude odbaven ve vlaku bez manipulační přírážky.

15.3. Pokud cestující nemohl provést platbu ve vlaku, pověřený zaměstnanec ČD mu vystaví potvrzení s uvedením jízdného (rozdílu jízdného), na které sdělí nárok, včetně přírážky k jízdnému.

Ve lhůtě do 14 dnů ode dne předmětné jízdy má cestující povinnost se dostavit k pokladní přepážce, kde uhradí vypočtené jízdné, přičemž přírážka k jízdnému bude zrušena nebo změněna na manipulační přírážku dle SPPO.

Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna, státní svátky, ostatní svátky nebo dny pracovního klidu, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky, přistoupí ČD k jejímu vymáhání v plném rozsahu dle vystaveného potvrzení.

16. Platba vouchery a odškodněními ČD

16.1. V rámci jedné platby lze uplatnit neomezený počet platných voucherů a maximálně 5 kusů platných odškodnění za neplnění vybraných standardů.

16.2. Pokud je při platbě u pokladní přepážky hodnota předložených voucherů nebo odškodnění vyšší než platba, rozdíl cen se vyplatí vydáním přeplatkového voucheru, jehož platnost je odvozená od původního dokladu s nejdelší platností. Pokud je při platbě celková hodnota dokladů nižší, rozdíl cen cestující doplatí hotově v Kč nebo platební kartou.

⁷ Možnost dobíjení EPIK byla ukončena 14. 12. 2024, vložené prostředky lze využívat nadále.

16.3. Pokud je při platbě v e-shopu hodnota zadaných voucherů vyšší než platba, rozdíl cen se vyplatí vydáním přeplatkového voucheru, jehož platnost je odvozená od původního dokladu s nejdelší platností. Pokud je při platbě celková hodnota dokladů nižší, rozdíl cen cestující doplátí.

16.4. Pokud je při platbě odškodněním ve vlaku jeho hodnota vyšší než platba, rozdíl se nevrací. Pokud je při platbě odškodněním ve vlaku jeho hodnota nižší, rozdíl cen doplátí cestující v hotovosti v Kč.

17. Platba poukázkou na přepravu a věrnostními ČD body

17.1. Poukázkou na přepravu a věrnostními ČD body lze uhradit pouze jízdenku, u které se přepravní cesta neliší při jízdě oklikou o více než 30 % od cesty nejkratším směrem. U jízdného, jehož součástí je i protisměrná jízda, lze uhradit výše uvedenými způsoby jízdenku, kde kratší úsek tvoří více než 30 % úseku delšího.

C. KONTROLA DOKLADŮ A ODBAVENÍ VE VLAKU

18. Pokud cestující nepředloží při kontrole dokladů v průběhu plnění přepravní smlouvy platnou jízdenku nebo související cestovní doklad včetně souvisejících navazujících dokladů z příčin na jeho straně, zaplatí jízdné, na které prokáže nárok, z nástupní do cílové stanice. Nelze-li bezpečně zjistit nástupní stanici, je cestující povinen zaplatit jízdné z výchozí stanice vlaku, případně z pohraničního bodu. Pokud cestující nezaplatí na místě požadovanou částku, postupuje se podle čl. 50 SPPO.

19. Pokud se cestující neprokáže slevovou aplikací ČD nahranou v In Kartě nebo Kartě IDS, může nárok v době jízdy dodatečně prokázat u pokladní přepážky nejpozději 30. den od předemné jízdy.

Za ověření zaplatí smluvní poplatek dle tarifu ČD bez ohledu na počet současně předložených potvrzení, pro která je ověření prováděno. Tento poplatek cestující neplatí, pokud byla ověřována platnost z důvodu nefunkčního čipu na kartě nebo nefunkční čtečky průvodčího.

Po úspěšném ověření platnosti bude upuštěno od vymáhání pohledávky uvedené na potvrzení.

Pokud se cestující nedostaví ve stanoveném termínu k ověření platnosti aplikace, bude přistoupeno k právnímu vymáhání pohledávky uvedené na potvrzení a s tím spojených poplatků.


20. Odbavení ve vlaku bez manipulační přírážky

20.1. Bez manipulační přírážky vystaví pověřený zaměstnanec ČD ve vlaku jízdné nebo související cestovní doklad:

a) po nástupu v neobsazené stanici:

- při prvním odbavení dokladem, pokud se cestující o jeho vystavení přihlásí u pověřeného zaměstnance ČD nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení dokladů,
- předchozí bod platí ve vlacích s usměrněným nástupem cestujících pouze v označených vozech,

b) po nástupu v obsazené stanici:

- při doplatku jízdného do 1. vozové třídy, za jízdu oklikou, při jízdě za původní cílovou stanicí, při vystavení jízdného pro držitele průkazů ZTP a ZTP/P a jeho průvodce, pokud se cestující přihlásí u pověřeného zaměstnance ČD nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení dokladů,
- při odbavení cestujícího s omezenou schopností pohybu a orientace po nástupu ve stanici s funkčním jízdenkovým automatem, v němž si nemohl vzhledem ke svému zdravotnímu nebo fyzickému omezení zakoupit doklad, a zároveň uzavřenou pokladní přepážkou,
- při vystavení jízdenky pro děti -6 let,
- při úhradě dokladu za psa a dokladu pro přepravu zavazadla,
- při zakoupení místenky,
- při náhradním odbavení, pokud nemohla být jízdenka z důvodů na straně ČD vystavena do požadované cílové stanice nebo požadovaným druhem jízdného,
- při zakoupení jízdenky v jízdenkovém automatu ve vozidle⁸, je-li instalován, nejpozději v okamžiku nástupu,
- po předložení platného jízdního dokladu jiného dopravce po přestupu z přípojného vlaku,
- při prvním odbavení nebo doplatku jízdného po přestupu z náhradní dopravy nebo vlaku označeném v platném jízdním řádu symbolem  na základě předložení předchozí jízdenky,
- při prvním odbavení v osobních a spěšných vlacích na území Libereckého kraje na tratích⁹ č. 030, 035, 040, 041, 042, 046, 064, 070, 080, 087.

21. Odbavení ve vlaku s manipulační přírážkou

21.1. S manipulační přírážkou dle tarifu ČD vystaví pověřený zaměstnanec ČD ve vlaku jízdné nebo související cestovní doklad vyjma případů dle čl. 20.1. písm. b) SPPO:

- a) po nástupu v obsazené stanici, pokud se cestující o zaplacení přihlásí u pověřeného zaměstnance ČD nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení dokladů,
- b) při opakovaném odbavení po nástupu jízdy v neobsazené stanici, pokud se cestující o zaplacení přihlásí u pověřeného zaměstnance ČD nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení dokladů,
- c) z pohraničního bodu,
- d) při odbavení v jiném voze vlaku, než který byl určen pro nástup cestujících v neobsazené stanici při usměrněném nástupu cestujících.

⁸ v případě poruchy u pověřeného zaměstnance ČD

⁹ čísla tratí jsou zveřejněna v platném jízdním řádu

21.2. Manipulační přírážka se platí za vystavení každého dokladu pouze jednou bez ohledu na počet cestujících na něm uvedených.

22. Odbavení ve vlaku označeném symbolem ☉

22.1. Ve vlacích označených v platném jízdním řádu symbolem ☉, *samoobslužný způsob odbavování cestujících*, není přítomen průvodčí, a proto zde platí odlišný způsob odbavení cestujících. Ustanovení SPPO a tarifu ČD platí v těchto vlacích s odchylkami uvedenými dále v tomto článku.

22.2. Do vlaku označeného v platném jízdním řádu symbolem ☉ má cestující povinnost nastoupit s předem zakoupeným jízdním nebo souvisejícím cestovním dokladem (dále doklad).


22.3. Ve vlacích označených v platném jízdním řádu symbolem ☉ lze na území Jihomoravského kraje a na trati č. 250 v úseku Křižanov – Níhov zakoupit jen doklady SJT a IDS. Pro použití dokladů dle tarifu ČD na tomto území je nutné tyto doklady zakoupit před nástupem do vlaku v jiných distribučních kanálech (např. v aplikaci Můj vlak, u pokladní přepážky atp.). V těchto vlacích platí pro cestující bez předem zakoupeného dokladu smluvní přepravní a tarifní podmínky SJT nebo IDS. V případech, kdy je to možné, se přednostně použijí smluvní přepravní podmínky IDS.

22.4. Cestující bez dokladu má povinnost zakoupit si potřebné doklady bezprostředně po nástupu do vlaku v jízdenkovém automatu ve vozidle nebo u strojvedoucího (informace o způsobu odbavení je zveřejněna na vývěsce ve vozidle). Pokud lze v jízdenkovém automatu platit jen mincemi, a cestující má k zaplacení jen bankovky, požádá během stání ve stanici strojvedoucího o rozměnění. Povinnost zakoupení jízdenky nebo žádost o případné rozměnění se vztahuje i na cestující s omezenou schopností pohybu a orientace, pokud tomu nebrání jejich zdravotní nebo jiné omezení; je-li to možné, pomůže jim s nákupem dokladů strojvedoucí. Pokud cestující cestuje mimo obvod tratě se samoobslužným odbavením cestujících (☉), zakoupí si doklad minimálně do přestupní stanice (toto je povoleno jen pro doklady dle tarifu ČD). Při přestupu si cestující, který nemá pro další jízdu platný doklad, zakoupí doklad v přestupní stanici nebo požádá pověřeného zaměstnance ČD v návazném vlaku o jeho dokoupení. V obou případech bude doklad vystaven z původní nástupní do skutečné cílové stanice a původně zaplacená cena se od nového dokladu odečte, je-li to možné.

22.5. Strojvedoucí odbavuje cestující, vystavuje potvrzení nebo podává informace pouze v případě, že to dovolují jeho povinnosti související s obsluhou vlaku. Pokud nemůže tyto služby pro cestující uskutečnit, cestující se může telefonicky obrátit se svou žádostí na CZS.

22.6. V případě poruchy jízdenkového automatu ohlásí cestující tuto skutečnost strojvedoucímu (pouze během pobytu vlaku ve stanici). V tomto případě si cestující zakoupí doklady u strojvedoucího, je-li to možné, nebo si je může zakoupit v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak, kde si zvolí vhodnou následující stanici jako nástupní.

22.7. Cestující bez dokladu nastupující do vozu bez jízdenkového automatu a cestující nastupující do vozu bez označovače jízdenek / validátoru je povinen nastoupit dveřmi umístěnými nejbližše stanovišti strojvedoucího a v době pobytu vlaku ve stanici požádat strojvedoucího o vystavení potřebných dokladů.

- 22.8. Cestující mohou nastoupit do přívěsného vozu nebo do části vozu vybavené pouze označovačem jízdenek / validátorem jen v případě, že mají předem zakoupený platný doklad.
- 22.9. Doklady zakoupené v daném vlaku platí pouze v daném vlaku a dále v přípojných vlcích dle uzavřené přepravní smlouvy.
- 22.10. Cestující je povinen bezprostředně po nástupu do vlaku:
- označit doklad v označovači jízdenek (ve směru šipek, nebo na zadní stranu jízdenky, v případě, že šipky nejsou na jízdence vyznačeny), pokud je jím vůz vybaven. Zpáteční doklad vydaný dle jiného tarifu než tarifu ČD, označí cestující při cestě zpět na protilehlé straně, nebo
 - validovat doklad ve validátoru nebo ve vybraném jízdenkovém automatu přiložením 2D čárového kódu ke čtečce jízdenek.
- 22.11. V označovači jízdenek / validátoru / vybraném jízdenkovém automatu se neoznačují traťové jízdenky, síťové jízdenky, mezinárodní jízdenky, jízdenky zakoupené v daném vlaku, eTikety a některé jízdenky IDS (dle přepravních podmínek daného IDS).
- 22.12. Doklad předložený ve voze s funkčním označovačem jízdenek / validátorem / vybraným jízdenkovým automatem bez označení / validování, vyjma případů uvedených v čl. 22.10. SPPO, nebo doklad označený v označovači jízdenek opakovaně (vyjma zpátečního dokladu dle jiného tarifu než tarifu ČD) je v daném vlaku neplatný. Cestující, který takový doklad předloží nebo při kontrole jízdních dokladů nepředloží pověřenému zaměstnanci ČD potřebný platný doklad, zaplatí jízdné, na které prokáže nárok, a přirážku k jízdnému dle tarifu ČD.
- 22.13. Informace o přepravních podmínkách ve vlcích označených  jsou uvedeny na vývěskách v dotčených stanicích a vlcích.
- 23. Odbavení v náhradní dopravě**
- 23.1. Ve vyhlášených případech platí pro odbavení cestujících bez platného dokladu v prostředcích náhradní dopravy dále uvedené podmínky tohoto článku, které jsou odchylné od zbytku SPPO. O zahájení odbavování podle tohoto článku jsou cestující informováni při zavedení náhradní dopravy na www.cd.cz a na vývěskách v dotčených stanicích.
- 23.2. Pokud není prováděno odbavení a kontrola dokladů před nástupem do prostředku náhradní dopravy, nastupují cestující do prostředku náhradní dopravy vždy předními dveřmi. V takovém případě předkládají doklady ke kontrole řidiči.
- 23.3. Cestující bez platného dokladu odbaví řidič při nástupu jízdenkou ND platnou v daném spoji do vystoupení dle ceníku JÍZDNÉ ND tarifu ČD.
- 23.4. Jízdenka ND vydaná řidičem (i z jeho vlastního výdejního zařízení) splňuje náležitosti jízdního dokladu ČD a zjednodušeného daňového dokladu.

23.5. Při přestupu do návazného vlaku si cestující, který nemá pro další jízdu platný doklad, zakoupí doklad v přestupní stanici nebo požádá pověřeného zaměstnance ČD v návazném vlaku o jeho dokoupení. V obou případech bude doklad vystaven dle tarifu ČD z původní nástupní do skutečné cílové stanice a původně zaplacená cena se od nového dokladu odečte.

23.6. Jízdenky ND nelze zakoupit v předprodeji.

23.7. Ve vyhlášených případech, zveřejněných na www.cd.cz a na vývěskách v dotčených stanicích, mohou být v prostředcích ND prodávány pouze jízdní doklady příslušného IDS.

23.8. Pověření zaměstnanci ČD mohou odbavovat cestující i před nástupem do náhradní dopravy, během jízdy nebo při výstupu. Odbavení cestujících při výstupu z náhradní dopravy je možné pouze na základě potvrzení o nástupu, které cestující obdrží bezplatně ve své nástupní stanici od řidiče.

23.9. Pokud cestující nepředloží potvrzení o nástupu do náhradní dopravy, zaplatí při výstupu jízdné z výchozí stanice náhradní dopravy, na které prokáže nárok, a přírážku k jízdnému dle tarifu ČD.

24. Odbavení v historických, nostalgických, zvláštních a výletních vlacích

24.1. Pro historické, nostalgické, zvláštní a výletní vlaky mohou být vyhlášeny odchylné podmínky od těchto SPPO. Případné odchylné podmínky musí být vyhlášeny pro každou akci zvlášť v DTPO, na internetové adrese www.cd.cz nebo www.cdnostalgie.cz.

25. Přírážka k jízdnému

25.1. Pokud se cestující bez dokladu nepřihlásí po nástupu v obsazené nebo neobsazené stanici o jeho vystavení ve lhůtách uvedených v čl. 20.1. a 21.1. SPPO, zaplatí k jízdnému nebo souvisejícímu cestovnímu dokladu přírážku k jízdnému dle tarifu ČD. Postup při platbě přírážky k jízdnému je uveden v čl. 50 SPPO.

25.2. Přírážka k jízdnému se neúčtuje při vystavení jízdenky pro děti -6, při úhradě souvisejícího cestovního dokladu pro psa, pro přepravu zavazadla nebo při zakoupení místenky.

KAPITOLA III Obsazení míst ve vlaku

26. Společná ustanovení

- 26.1. Každý cestující, který uzavřel přepravní smlouvu, má právo obsadit ve voze jedno volné místo k sezení¹⁰.
- 26.2. Za obsazené se nadále považuje místo, které cestující krátkodobě opustí během jízdy vlaku (návštěva toalety, jídelního nebo bistro oddílu atd.), pokud je to jiným cestujícím prohlášeno nebo je obloženo součástí oblečení nebo je jiným vhodným způsobem označeno.
- 26.3. Pokud je vyčerpaná kapacita míst k sezení, může cestující zaujmout na základě vlastního rozhodnutí volné místo k stání na místě k tomu určeném. Stání není dovoleno na vyznačených místech ve voze, na chodbičce před únikovými dveřmi z kabiny strojvedoucího, v manipulačním prostoru zavazadlového nebo služebního oddílu a cestujícím s jízdním dokladem pro 2. vozovou třídu ve voze 1. vozové třídy.
- 26.4. Pokud jsou všechna místa ve vlaku obsazena (na sezení i stání), má pověřený zaměstnanec ČD právo z důvodu bezpečnosti odmítnout nástup dalších cestujících do vlaku a prohlásit vlak za přeplněný.
- 26.5. Pokud je pověřeným zaměstnancem ČD prohlášen vlak za přeplněný, cestující bez místenky pro daný spoj jsou povinni v dané stanici z vlaku vystoupit a pokračovat do cílové stanice dalším vhodným spojem, nebo v dané stanici uplatnit právo z přepravní smlouvy. Cestující, kteří nebyli z důvodu přeplněnosti vlaku přepraveni, mají nárok na vystavení příslušného vouchery na občerstvení dle SPPO. Ve vlaku smí zůstat, nebo do vlaku nastoupit, a dále v jízdě pokračovat (v tomto pořadí), pokud je to možné:
- I. cestující s místenkou pro daný spoj,
 - II. cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace se schváleným doprovodem nebo asistencí pro daný spoj,
 - III. nedoprovázené děti do 15 let.
- 26.6. Označení místenkových vlaků, vozů a míst:
- a) vlaky s možnou rezervací jsou v jízdním řádu označeny symbolem **R**, vlaky s povinnou rezervací symbolem **R**,
 - b) čísla místenkových vozů jsou uvedena na vnější straně vozu i uvnitř vozu,
 - c) čísla míst jsou uvedena ve voze u sedadel, pokud na ně byla prodána místenka, jsou zpravidla označena jako rezervovaná s vyznačením rezervovaného úseku,
 - d) místa označena jako expresní rezervace neobsahují konkrétní vyznačený rezervovaný úsek.
- Cestující bez platné místenky je povinen, vyjma případů uvedených dále, uvolnit rezervované místo cestujícímu, který se prokáže platnou místenkou na dané místo.

¹⁰ Tato podmínka neplatí v případě, kdy má cestující s mezinárodním dokladem označeným jako „Privatarteil“ nárok na všechna místa v daném oddíle.

26.7. V případě změny řazení vlaku může být cestujícímu přiděleno náhradní místo. Pokud mu bude přiděleno místo se stejnými nebo vyššími službami (elektrické přípojky, WiFi apod.), nemá nárok na odškodnění za nesplnění vybraných standardů.

27. Obsazení místa ve voze nebo oddílu 1. vozové třídy

27.1. Místo ve voze nebo oddílu 1. vozové třídy nebo v oddílu railjet Business může obsadit pouze cestující s jízdním dokladem platným pro 1. vozovou třídu, přičemž takový cestující má právo na přednostní obsazení nerezervovaného místa před cestujícím, který si chce 1. vozovou třídu zakoupit nebo doplatit až u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku.

27.2. Místo ve voze nebo oddílu 1. vozové třídy může obsadit cestující s jízdním dokladem pro 2. vozovou třídu pouze na základě souhlasu pověřeného zaměstnance ČD nebo pokud je mimořádně vůz nebo oddíl 1. vozové třídy zařazen do soupravy vlaku, který má být podle platného jízdního řádu řazen pouze z vozů 2. vozové třídy.

28. Obsazení místa s přednostním určením

28.1. Vyhrazené místo nebo místo v oddílu pro cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace, pro cestující s dětmi do 10 let, rodinném oddílu a dětském kině, pro cestující přepravující kolo jako spoluzavazadlo, pro samostatně cestující ženy (tzv. dámský oddíl) a další místa s přednostním určením mohou ostatní cestující obsadit pouze tehdy, nenárokují-li jejich obsazení cestující, jimž jsou přednostně určena.

28.2. Cestující s průkazem ZTP/P má právo na obsazení jednoho vyhrazeného místa pro sebe a jednoho pro svého průvodce, nárok je povinen cestující prokázat příslušným průkazem.

28.3. Ve vyhrazeném oddílu pro cestující s dětmi do 10 let, v rodinném oddílu a dětském kině mají právo na přednostní obsazení místa nejvýše 3 cestující starší 10 let na jedno doprovázené dítě mladší 10 let.

28.4. Pokud je místo v dámském oddílu obsazeno ženou, která si nepřeje cestovat s muži, smí další volná místa obsadit pouze jiné ženy nebo děti mladší 10 let.

29. Obsazení místa v tichém oddílu

29.1. Cestující, který obsadí místo v tichém oddílu je povinen zdržet se jakékoliv hlasité konverzace nebo jiných rušivých projevů jako je např. telefonování, vyzvánění mobilního telefonu nebo přehrávání zvuků z audiovizuálního zařízení.

30. Obsazení místa v jídelním a bistro voze nebo oddíle

30.1. Místa v jídelním a bistro voze nebo oddíle nebo místa označená jako bistro místo smí obsadit cestující s jízdním dokladem pro první nebo druhou vozovou třídu po dobu konzumace zde zakoupených nápojů/pokrmů. Po zaplacení účtu a ukončení konzumace je cestující povinen tento oddíl nebo místa opustit.

30.2. Je-li bistro oddíl umístěn ve voze první vozové třídy, pak místo v tomto oddíle může obsadit cestující s platným dokladem první vozové třídy i bez konzumace.

31. Obsazení místa v nepovinně místenkovém voze

31.1. Neobsazené místo v nepovinně místenkovém voze může cestující obsadit pouze tehdy, nenárokuje-li ho cestující s platnou místenkou nebo neprohlásí-li toto místo jiný cestující za obsazené.

31.2. Na rezervované místo v nepovinně místenkovém voze ztrácí cestující nárok, pokud jej neobsadí do 15 minut po odjezdu vlaku ze stanice uvedené na místence.

31.3. Prodaná místa s uvedením rezervovaného úseku jsou zpravidla označena. Pokud je místo označeno jako Expresní rezervace (prodej do odjezdu vlaku), cestující bez místenky bere na vědomí, že kdykoliv během jízdy si místo může nárokovat cestující s platnou místenkou.



31.4. Pokud si cestující zakoupí místenku na místo, na které nemůže prokázat nárok, je povinen uvolnit ho cestujícímu bez místenky, který na jeho přednostní obsazení nárok prokazuje. V takovém případě nemá cestující nárok na návratek zaplacené ceny místenky ani na odškodnění.

31.5. Vyhrazení míst do vlaků nebo vozů, které nejsou zařazeny v rezervačním systému, si mohou objednat pouze skupiny 20 a více cestujících prostřednictvím objednávkového systému skupinových přeprav (viz čl. 34. SPPO).

32. Obsazení místa s povinnou rezervací

32.1. Povinně místenkové vlaky/oddíly může cestující použít pouze s platnou místenkou, kterou musí mít i dítě do 6 let přepravované bezplatně na samostatném místě.

32.2. Pokud obsadí cestující bez místenky místo ve voze/oddíle s povinnou rezervací míst, musí si neprodleně místenku zakoupit u průvodčího. Pokud jsou místenky vyprodány, zaplatí přírážku za nepovolený nástup do povinně místenkového vlaku dle tarifu ČD a může obsadit ve vlaku volné místo, které mu určí pověřený zaměstnanec ČD. Po zaplacení přírážky však nemá nárok na čerpání služeb, které se váží k uhrazené místence. Pokud cestující nezaplatí místenku nebo přírážku za použití povinně místenkového vlaku bez místenky po vyprodání místenek, bude mu naúčtována přírážka za nedodržení SPPO dle tarifu ČD a z přepravy bude v nejbližší stanici vyloučen. Postup při následné úhradě přírážky je shodný jako v čl. 50 SPPO.

32.3. Předchozí bod se vztahuje i na přepravu jízdních kol ve vlacích označených v platném jízdním řádu v hlavičce vlaku symbolem  nebo , nebrání-li tomu technologické nebo bezpečnostní důvody.

32.4. Pokud cestující předkládá ve vlaku/oddílu s povinnou rezervací více místenek, než je skutečný počet cestujících, zaplatí přírážku za nedodržení SPPO za každé takto neoprávněně obsazené místo.

32.5. Pokud cestující předloží ve vlaku/oddílu s povinnou rezervací míst pro jízdní kolo místenku pro sebe a jízdní kolo, aniž by s kolem cestoval, a nebyly přitom v povinně místenkovém vlaku/oddílu vyprodány

místenky pro cestující bez jízdního kola, jedná se o porušení přepravních podmínek za neoprávněně obsazené místo.

32.6. Po vyprodání všech ostatních míst si mohou cestující zakoupit místenku i na místa s přednostním určením, na která nemohou prokázat nárok (vyjma míst do dámského oddílu).

33. Neoprávněně obsazené místo

33.1. Neoprávněně obsazené místo je cestující povinen neprodleně uvolnit cestujícímu, který má právo na jeho obsazení.

33.2. Poruší-li cestující přepravní podmínky tím, že uvolní až po výzvě pověřeného zaměstnance ČD neoprávněně obsazené místo cestujícímu, který má právo na jeho obsazení, a to i v případě, že si zakoupil místenku na místo s přednostním určením, aniž by mohl prokázat nárok¹¹ na obsazení takového místa, zaplatí za každé takto obsazené místo přírážku dle tarifu ČD. Postup při následné úhradě přírážky je shodný jako v čl. 50 SPPO. Cestující je povinen neoprávněně obsazené místo uvolnit i po zaplacení přírážky.

34. Objednávkový systém skupinových přeprav

34.1. Skupiny 20 až 99 cestujících (dále 20 a více cestujících) si mohou objednat přepravu včetně mimořádného zastavení vlaku (viz čl. 44 SPPO) prostřednictvím objednávkového formuláře na www.cd.cz/skupiny nebo u pokladní přepážky nebo na zákaznické lince CZS tel. 221 111 122 nejpozději **72 hodin** před odjezdem vlaku dle platného jízdního řádu z nástupní stanice cestujících. Podmínkou je dodržení minimálního počtu 20 cestujících, přičemž minimálně 2 cestujícím musí být jízdné vygenerováno objednávkovým systémem. Objednávkový systém na základě zadaných údajů o počtu a struktuře cestujících optimalizuje kombinace jízdného dle podmínek tarifu ČD pro tuto skupinu cestujících. Po schválení objednávky je nutno na základě přiděleného transakčního kódu zakoupit jízdenky v e-shopu ČD nebo u kterékoliv pokladní přepážky. Jízdenky lze zakoupit nejpozději **48 hodin** před odjezdem vlaku z nástupní stanice uvedené na jízdence nebo ve stanoveném termínu zaslaném v e-mailu, jinak objednávka propadá.

34.2. Jízdenky zakoupené prostřednictvím objednávkového systému skupinových přeprav jsou číselně provázané.

34.3. V případě mimořádného zastavení vlaku musí být vystupující cestující odbaveni do nejbližší následující a nastupující cestující z nejbližší předchozí stanice, kde požadovaný vlak dle platného jízdního řádu zastavuje. Za mimořádné zastavení vlaku zaplatí cestující „Poplatek za povolené zastavení nebo zdržení vlaku“ dle tarifu ČD.

¹¹ viz však výjimka pro vlaky/oddíly s povinnou rezervací

- 34.4. V rámci schvalování přepravy objednané skupiny může řešitel přepravy na základě dohody s cestujícím změnit původně plánovanou trasu přepravy nebo rozdělit skupinu do více spojů. V případě mimořádné události nebo výluky na trati nelze garantovat společné umístění skupiny ve stejném voze.
- 34.5. Skupiny 20 a více cestujících s jízdními koly obdrží v rámci své objednávky až do vyčerpání kapacity vlaku bezplatnou rezervaci nebo vyhrazení místa pro jízdní kolo do pravidelně řazených vozů. V případě zařazení posilového vozu pro přepravu kol je nutno uhradit poplatek za vyhrazení místa dle tarifu ČD.
- 34.6. Po schválení a zaplacení přepravy obdrží cestující k jízdnému pro sebe a své spolucestující v rámci své objednávky bezplatné místenky nebo bezplatné vyhrazení míst do zvolených vlaků, pokud je to technicky a technologicky možné, a případně bezplatné rezervace míst pro kolo.
- 34.7. Bezplatně nelze vystavit místenky a rezervace míst pro kolo do povinně místenkových oddílů/vlaků.
- 34.8. Místa se nevyhrazení ani se nevydávají bezplatné místenky při objednávce přepravy do 15 kilometrů nebo do jednotlivých vlaků na schválené trase při jízdách do 15 kilometrů, ani do náhradní dopravy.
- 34.9. ČD si vyhrazují právo objednávku odmítnout, pokud ji nelze z provozních důvodů zabezpečit.

35. Vyloučená vnitrostátní přeprava

- 35.1. Do vlaků nebo vozů s vyloučenou vnitrostátní přepravou a do lůžkových a lehátkových vozů je nástup cestujících ve vnitrostátní přepravě zakázán. Pokud cestující nastoupí do vlaku nebo vozu, ve kterém je vyloučena vnitrostátní přeprava bez jízdního dokladu pro mezinárodní přepravu, zaplatí přírážku za porušení přepravních podmínek dle tarifu ČD a z přepravy bude vyloučen v nejbližší stanici.

KAPITOLA IV

Přeprava osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace

36. Společná ustanovení

- 36.1. Osobami se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace se rozumí každá osoba s trvalým nebo dočasným fyzickým, mentálním, duševním nebo smyslovým postižením, jež jí ve spojení s různými překážkami může bránit, aby využívala železniční přepravu plně a efektivně na základě rovnosti s ostatními cestujícími, nebo jejíž pohyb je při využívání přepravy omezen v důsledku věku.
- 36.2. Přeprava osob se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby je možná pouze v doprovodu fyzicky i psychicky zralého a zdatného průvodce, který zvládne sám zajistit veškerou pomoc související s doprovodem po stanici nebo vlastní přepravou cestujícího, a který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy. Průvodcem nevidomého může být místo jiné osoby vodící pes. Za volbu průvodce je odpovědný cestující.

- 36.3. Informace jak a kde si lze zakoupit doklady nebo si dopředu objednat doprovod po stanici, asistenci při nástupu a výstupu nebo vlastní přepravu jsou dostupné na www.cd.cz, vývěskách nebo u pokladních prepážek v železničních stanicích nebo na zákaznické lince CZS tel. 221 111 122.
- 36.4. Přeprava cestujících se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace, kteří nevyžadují žádný doprovod nebo asistenci při nástupu a výstupu do vlaku, není třeba nijak dopředu hlásit.
- 36.5. Cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vlacích ČD právo na obsazení místa s přednostním určením dle čl. 28 SPPO a bezplatnou přepravu ortopedického vozíku dle tarifu ČD nebo zdravotnického prostředku¹², odpovídajících jejich postižení nebo nemoci (např. berle, chodítka atp.). Kompenzační pomůcky jako jízdní kolo, koloběžka, skútr apod. nejsou považovány za zdravotnické prostředky.
- 36.6. Pro zajištění přepravy vlaky jiných dopravců nebo při přepravě s více dopravci v rámci jedné cesty je nutno využít objednávkový systém SJT One Ticket Asistence dostupný na oneticket.cz/asistence nebo na tel. 222 266 755, případně e-mailu asistence@oneticket.cz.

37. Doprovod a asistence v železničních stanicích

- 37.1. Cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace si mohou objednat bezplatný doprovod po stanici nebo asistenci při nástupu a výstupu nejdříve 60 dní a nejpozději 24 hod. před odjezdem vlaku z nástupní stanice, a to i opakovaně pro příští jízdy na tentýž jízdní doklad. Pokud cestující v rámci objednávky doprovodu nebo asistence odmítne doprovod po stanici, plně zodpovídá za svou bezpečnost při pobytu a pohybu ve stanici a včasné dostavení se k vlaku.
- 37.2. V rámci schváleného doprovodu nebo asistence ČD neposkytují další služby, jako např. pomoc se zavazadly, hlídání dětí atp., pokud se však s cestujícím nedohodne jinak.

38. Cestující s ortopedickým vozíkem

- 38.1. Informace o stanicích, jejichž technická vybavenost a přístupnost umožňuje cestujícím na ortopedickém vozíku nástup, výstup a přestup do vlaku a informace o vlacích umožňujících přepravu cestujících na ortopedickém vozíku, jsou zveřejněny v elektronickém jízdním řádu, na www.cd.cz a v aplikaci Můj vlak. Na vyžádání je sdělí zaměstnanci ČD v železničních stanicích nebo na zákaznické lince CZS, tel. 221 111 122.
- 38.2. Objednávku asistence při nástupu a výstupu pro přepravu ve vlacích, kde je podle plánu pravidelně řazen vůz vhodný pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku, je nutno uplatnit nejpozději **24 hod.** před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího.

¹² Podle zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (příloha 3, oddíl C)

- 38.3. Objednávku asistence při nástupu a výstupu pro přepravu ve vlacích, do kterých je třeba mimořádně zařadit vůz vhodný pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku, je nutno uplatnit nejpozději **36 hod.** před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího.
- 38.4. Pokud ve vlaku není a ani nelze mimořádně zařadit vůz vhodný pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku, lze zcela mimořádně a s výslovným souhlasem cestujícího realizovat přepravu ve služebním oddílu, přestože služební oddíl nesplňuje standardy přepravy.
- 38.5. Nástup cestujícího do vlaku je realizován pomocí stacionární (ve voze) nebo mobilní (na nástupišti) zvedací plošiny. Její obsluhu při asistenci během nástupu a výstupu do/z vlaku zajišťují výhradně proškolení zaměstnanci ČD nebo zaměstnanci Správy železnic s. o. V objednávce je nutno uvést, zda cestující na svou zodpovědnost požaduje prostřednictvím plošiny zajistit nástup nebo výstup do vlaku i pro svého průvodce, včetně vodícího nebo asistenčního psa.
- 38.6. Ortopedický vozík musí být opatřen funkční brzdou, kterou bude zajištěn proti pohybu při asistenci nástupu nebo výstupu pomocí zvedací plošiny a v průběhu celé přepravy. Odpovědnost za správný technický stav ortopedického vozíku nese cestující, případně jeho průvodce.
- 38.7. U schválené asistence při nástupu a výstupu nebo doprovodu po stanici je cestující povinen ohlásit nejpozději 30 minut před odjezdem vlaku z nástupní stanice na sděleném kontaktním pracovišti, že je připraven k přepravě a s určeným zaměstnancem si domluvit další postup.
- 38.8. Pokud se cestující u objednané přepravy neohlásí v nástupní stanici k přepravě ve stanovené lhůtě a ani se nedostaví k nástupu do vlaku, veškeré další objednané služby, související s touto jeho přepravou (přestup, výstup, doprovod atd.) budou zrušeny.
- 38.9. Pokud se cestující na ortopedickém vozíku dostaví bez objednávky asistence k odjezdu vlaku, do kterého nelze nastoupit v rámci nízkopodlažního uspořádání vozu, je možno operativně přepravu zajistit pouze v případě, že nástup s využitím zdvihací plošiny nezpůsobí zpoždění generující sankce objednatele a přeprava je z technických i kapacitních důvodů možná, a to v nástupní, výstupní a případně přestupní stanici.

39. Objednávka doprovodu a asistence

- 39.1. Objednávku doprovodu po stanici nebo asistence při nástupu a výstupu lze uplatnit prostřednictvím vyplnění objednávkového formuláře na www.cd.cz/vozickari nebo nahlášení potřebných údajů u kterékoliv pokladní přepážky nebo na zákaznické lince CZS tel. 221 111 122. Za zajištění doprovodu nebo asistence se cestujícím neúčtují žádné poplatky.
- 39.2. Přijetím objednávky se ČD zavazují k jejímu posouzení, její podání však nezakládá automatické právo cestujícího na přepravu zvoleným spojem nebo doprovod ve zvolené stanici. O výsledku posouzení objednávky bude cestující zpraven do 5 pracovních dnů po jejím přijetí. V případě podání objednávky ve lhůtě do 5 pracovních dnů před plánovanou cestou bude cestující zpraven o výsledku neprodleně po posouzení objednávky.

39.3. Pokud objednávku nelze realizovat podle zadání cestujícího, bude mu ze strany ČD nabídnuto variantní řešení. Úplné zamítnutí přepravy je možné pouze v případech, kdy:

- a) nelze přepravu ve zvoleném vlaku nebo spoji technologicky realizovat a není technologicky možné do vlaku zařadit žádný vůz vhodný pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku,
- b) je v požadovaném spoji již vyčerpána kapacita míst pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku a kapacitu nelze dodatečně zvýšit,
- c) technická vybavenost a přístupnost zvolené nástupní, výstupní nebo přestupní stanice neumožňuje cestujícím na ortopedickém vozíku přístup na nástupiště nebo nástup, výstup a přestup mezi vlaky,
- d) rozměry ortopedického vozíku¹³ přesáhnou šířku 700 mm a délku 1200 mm,
- e) hmotnost ortopedického vozíku nebo součet hmotnosti cestujícího a použitého ortopedického vozíku je vyšší než nosnost zvedací plošiny a cestující odmítne oddělené naložení samotného vozíku a jeho samostatný nástup (pomocí zvedací plošiny).

39.4. Pokud chce cestující objednaný doprovod po stanici nebo asistenci při nástupu a výstupu zrušit nebo se z náhlých důvodů nemůže dostavit k nástupu do vlaku, je povinen neprodleně o této situaci informovat místo, kde uplatnil objednávku nebo místo, z kterého mu byla realizace objednávky potvrzena, případně zákaznickou linku CZS tel. 221 111 122, a to nejpozději 12 hodin před plánovanou jízdou. Nedostaví-li se cestující v nástupní stanici ve stanovené lhůtě na místo realizace doprovodu po stanici nebo k asistenci nástupu do vlaku, veškeré další služby související s touto objednávkou budou zrušeny.

KAPITOLA V Přeprava živých zvířat

40. Přeprava zvířat ve zcela uzavřené schráně

40.1. Menší zvířata lze ve vlaku přepravovat ve snadno přenosných a zcela uzavíratelných schránkách s nepropustným dnem určených nebo uzpůsobených pro jejich přepravu, pokud je zvíře během celé přepravy v takové schráně zcela uzavřeno.

40.2. Pro přepravu zvířat ve zcela uzavřené schráně platí v závislosti na velikosti schránky ustanovení o přepravě ručních zavazadel (bezplatně), případně spoluzavazadel (po zaplacení ceny za přepravu zavazadla).

¹³ Viz Nařízení komise (EU) č. 1300/2014 ze dne 18. listopadu 2014, o technických specifikacích pro interoperabilitu týkajících se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.

40.3. Neživá zvířata jsou považována za věc a přepravují se dle podmínek pro přepravu zavazadel, za předpokladu, že jsou hygienicky zabalena a nevzbuzují odpor a nemohou způsobit nákazu.

41. Přeprava zvířat mimo zcela uzavřenou schránu

41.1. Mimo zcela uzavřenou schránu lze ze zvířat přepravovat ve vozech 2. vozové třídy (viz však čl. 41. 3. SPPO) pouze psa, za kterého je cestující povinen zaplatit související cestovní doklad pro přepravu psa dle tarifu ČD.

41.2. Pes přepravovaný mimo schránu musí mít při nástupu do vlaku, během celé přepravy a výstupu z vlaku nasazen bezpečný náhubek tak, aby nedošlo k ohrožení ostatních cestujících nebo jiných osob, a musí být držen na vodítku nakrátko. Pes nesmí být na sedadle nebo stolku, a to ani na podložce.

41.3. Přeprava psů mimo schránu je vyloučena ve vozech 1. vozové třídy, v restauračních a bistro vozech a z vozů 2. vozové třídy v tichých oddílech, oddílech vyhrazených pro přepravu cestujících s dětmi do 10 let, rodinných oddílech a dětských kinech.

41.4. Cestující zodpovídá za to, že pes neznečistí ve vlaku ostatní cestující, jiné osoby nebo interiér vozu, nezpůsobí škodu na majetku cestujících ani majetku ČD, neohrozí bezpečnost a zdraví osob a nebude ostatním cestujícím při přepravě na obtíž.

41.5. Vodicí psi nevidomého, asistenční psi a služební psi příslušníků bezpečnostních nebo obdobných sborů při plnění úkolů podle obecně závazných právních předpisů, smějí být přepravováni ve vlaku bez nasazeného náhubku, a to i ve vozech 1. vozové třídy, v restauračních a bistro vozech, ve vozech (oddílech) vyhrazených pro přepravu cestujících s dětmi do 10 let včetně rodinných oddílů a v tichých oddílech. Přepravu těchto psů nelze odmítnout a nelze je ani z přepravy vyloučit.

KAPITOLA VI **Přerušeni jízdy**

42. Přerušeni jízdy

42.1. S jízdenkou bez vazby na konkrétní vlak lze jízdu přerušit kdykoliv a bez formalit. Pokračovat v jízdě lze kdykoliv v době platnosti jízdenky ze stanice, kde byla jízda přerušena, nebo ze stanice ležící dále na trase ve směru jízdy. Přerušeni jízdy se doba platnosti jízdenky neprodlužuje.

42.2. S jízdenkou s vazbou na konkrétní vlak není ve vyznačeném vlaku a úseku přerušeni jízdy povoleno.

42.3. Přerušeni jízdy není povoleno na trati č. 083 mezi stanicemi Dolní Žleb – Dolní Poustevna.

42.4. Za přerušeni jízdy se považuje, pokud cestující vystoupí z vlaku ve stanici na cestě a do cílové stanice pokračuje jiným vlakem. Přerušeni jízdy se doba platnosti jízdenky neprodlužuje.

42.5. Za přerušení jízdy se nepovažuje přestup na jiný vlak v přestupní stanici, přechod mezi stanicemi ve vyhlášeném tarifním uzlu nebo přechod mezi styčnými stanicemi, ležícími na jiných tratích.

KAPITOLA VII

Mimořádné zastavení vlaku

43. Mimořádné zastavení vlaku z provozních důvodů

43.1. Zastaví-li vlak mimořádně ve stanici, kde podle platného jízdního řádu projíždí, smí cestující vystupovat a nastupovat pouze pokud je tímto zastavením nahrazen jiný (odřeknutý, zpožděný) vlak a cestující byli o této skutečnosti informováni.

43.2. Zastaví-li vlak na širé trati mimo nástupiště, smí cestující vystupovat nebo nastupovat pouze na základě výzvy pověřeným zaměstnancem ČD. Cestující jsou povinni dodržovat veškeré pokyny dávané jim k zajištění jejich bezpečnosti.

44. Mimořádné zastavení vlaku na žádost cestujícího

44.1. U pokladní přepážky mohou cestující požádat o mimořádné zastavení vlaku nejdříve 60 dní a nejpozději 14 dnů před požadovaným dnem zastavení vlaku. Pokud tomu nebudou bránit provozní důvody, cestující bude o povolení mimořádného zastavení informován. Pokud cestující zaplatí poplatek za povolené zastavení a zdržení vlaku dle tarifu ČD do 10 dnů před nástupem jízdy, vlak bude v požadované stanici zastaven.

44.2. Skupiny 20 a více cestujících si mohou objednat mimořádné zastavení vlaku nejdříve 60 dní a nejpozději 14 dnů před požadovaným dnem zastavení vlaku pouze přes objednávkový systém pro přepravu skupin.

44.3. O mimořádné zastavení vlaku, ve kterém se cestující nachází, lze ve výjimečných případech požádat pověřeného zaměstnance ČD. Pokud tomu nebrání provozní důvody, vlak bude po operativním schválení dispečinkem v požadované stanici zastaven, pokud cestující na místě zaplatí poplatek za povolené zastavení nebo zdržení vlaku dle tarifu ČD.

44.4. Zaplacené poplatky za mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku se nevrací.

44.5. Od placení poplatku za mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku jsou osvobozeni držitelé průkazu ZTP/P na ortopedickém vozíku.

44.6. Žádost o mimořádné zastavení vlaku může být z provozních důvodů zamítnuta, v takovém případě bude žadatel o důvodech informován.

45. Mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku způsobené cestujícím

- 45.1. Pokud cestující poruší přepravní podmínky tím, že svým přímým nebo nepřímým jednáním způsobí mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku, které nebylo dopředu schválené dle čl. 44 SPPO, zaplatí každý, kdo zpoždění nebo odřeknutí způsobil nebo zavinil, přírážku za nepovolené zastavení nebo zdržení nebo odřeknutí vlaku dle tarifu ČD.
- 45.2. Za zpoždění nebo odřeknutí všech vlaků osobní přepravy, které byly v důsledku nepovoleného zastavení a zdržení vlaku zpožděny nebo odřeknuty, zaplatí společně a nerozdílně v souladu s ustanovením § 2915 až 2919 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, všichni zúčastnění, kteří se na události podíleli, kompenzaci dle tarifu ČD. Pro výpočet výše kompenzace za zpoždění nebo odřeknutí vlaků jsou rozhodující údaje zaznamenané v dispečerském systému, při zpoždění vlaků 60 a více minut bude účtována kompenzace jako za odřeknutí vlaku.
- 45.3. Při uplatňování nároku ČD na náhradu škody vůči osobám, které zavinily zdržení nebo odřeknutí vlaku a s ČD neměly uzavřenou přepravní smlouvu, se postupuje podle § 2894 až 2913 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. ČD budou po osobě, která škodu zavinila, vymáhat skutečnou škodu a ušlý zisk včetně náhrad vyplacených cestujícím za nedodržení přepravní smlouvy.

KAPITOLA VIII

Vzájemné vztahy mezi ČD a cestujícími

46. Podmínky vstupu do prostor ČD

- 46.1. Prostory ve správě nebo majetku ČD jsou pro veřejnost:
- přístupné bez omezení (např. odbavovací prostor před pokladními přepážkami, informační centra, toalety atd.) k zakoupení dokladů, získání informací o přepravě apod.,
 - přístupné pouze pro cestující s platným dokladem (čekárny),
 - nepřístupné (určené pro služební účely nebo ve vlastnictví jiného subjektu).
- 46.2. Prostory ve správě nebo majetku ČD mohou být monitorovány kamerovým systémem.
- 46.3. Prostory ve správě ČD přístupné veřejnosti a cestujícím jsou ve stanici řádně označeny s vyznačením otevírací doby. Na vývěsce jsou zveřejněny závazné pokyny a pro pobyt osob v těchto prostorech.
- 46.4. Do prostor ve správě ČD přístupných veřejnosti není povolen vstup osobám, a to ani cestujícím s platným dokladem, pokud:
- jsou zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky a mohou tak ohrozit bezpečnost a plynulost železniční dopravy, veřejný pořádek nebo mohou způsobit sobě nebo jiným škodu,
 - se v nich pohybují s využitím sportovního náčiní (kolečkové brusle, skateboard, jízdní kolo, koloběžka atd.),

- c) jednájí v rozporu s opatřením orgánu veřejné moci, přijatým za účelem zabránění šíření nakažlivé nemoci,
- d) vzbuzují veřejné pohoršení, odpor nebo žebrají,
- e) nabízejí nebo vykonávají činnosti, které nesouvisí s hromadnou osobní dopravou nebo poskytováním služeb spojených s přepravou veřejnosti (např. distribuce propagačních materiálů, žebvání, politická agitace atp.), aniž by na to měli s ČD uzavřenou smlouvu,
- f) mají při sobě psa mimo zcela uzavřenou schránku, který nemá nasazen bezpečný náhubek a není veden na vodítku nakrátko; tento zákaz neplatí pro vodící psy nevidomého, asistenční psy a služební psy příslušníků bezpečnostních nebo obdobných sborů při plnění úkolů podle obecně závazných právních předpisů.

46.5. Čekárny ČD jsou prostory přístupné pouze pro cestující ČD. Do čekárny si může cestující s sebou vzít ruční zavazadlo, dětský kočárek pro spolucestující dítě a živá zvířata, přepravovaná v jeho doprovodu.

46.6. Čekárny ČD Lounge jsou prostory ČD přístupné pouze pro cestující s platným dokladem pro vlaky ČD:

- a) do 1. vozové třídy nebo 2. vozové třídy s místenkou pro vlaky ČD kategorie rychlík nebo vlaky vyšší kvality,
- b) pro cestující s aplikací IN 100 (všechny varianty),
- c) pro cestující s dětmi do 10 let,
- d) pro cestující těhotné ženy,
- e) pro cestující s platným průkazem ZTP nebo ZTP/P.

Pravidla vstupu do jednotlivých čekáren ČD Lounge mohou být upravena dle místních podmínek, které jsou zveřejněny u vstupu do čekárny.

46.7. Pro přístup do čekárny ČD Lounge cestující předloží pověřenému zaměstnanci ČD jízdenku ve formě:

- a) papírové, vytištěné z výdejních zařízení,
- b) papírové (eTiket), vytištěné cestujícím na bílý papír velikosti A4 po zakoupení v e-shopu příslušného dopravce nebo aplikaci Můj vlak,
- c) elektronické (eTiket) jako otevřený pdf soubor zobrazený na monitoru/displeji přenosného zařízení cestujícího,
- d) alfanumerického kódu transakce (eTiket),
- e) elektronické v podobě záznamu na kartě,
- f) elektronické v úložišti plně administrovaném a kontrolovaném ČD, přiřazené ke konkrétnímu identifikátoru (např. In Kartě).

46.8. Do čekárny ČD Lounge si může cestující s sebou vzít ruční zavazadlo, dětský kočárek pro spolucestující dítě a živá zvířata pouze ve zcela uzavřené schráně. Omezení se netýká psů - průvodců

nevidomého, asistenčních psů a služebních psů bezpečnostních a obdobných sborů při plnění úkolů podle obecně závazných právních předpisů.

46.9. Ve všech prostorách ve správě nebo majetku ČD včetně nástupišť nebo zastřešené části přednádražního prostoru je zakázáno kouření a používání elektronických cigaret včetně zahřívaných tabákových výrobků. Pokud je zákaz porušován i po opakované výzvě, pověřený zaměstnanec ČD je povinen vyzvat obecní policii nebo Policii České republiky o provedení zákroku směřujícího k dodržení zákazu¹⁴.

47. Povinnosti Českých drah

47.1. V zájmu bezpečnosti přepravy a odpovídající kultury cestování ČD zajišťují:

- a) pořádek, čistotu a klid v prostorách ČD, ve vybraných stanicích s pomocí úklidových firem, civilních bezpečnostních agentur a kamerových systémů,
- b) pořádek, čistotu a klid ve vlaku, ve vybraných vlcích s pomocí civilních bezpečnostních agentur, kamerových systémů nebo také vyhlášením tichých oddílů (🔇), oddílů vyhrazených pro cestující s dětmi (D) nebo samostatně cestující ženy (👩), případně „zón bezpečí“ označených odpovídajícím symbolem nebo nápisem,
- c) nekuřácké prostředí v prostorách a vlcích ČD.

47.2. V zájmu péče o cestující ČD zajišťují:

- a) nepřetržitý provoz informační zákaznické linky CZS na tel. 221 111 122 a možnost elektronického podání dotazu na adrese www.cd.cz,
- b) zveřejnění aktuálního znění SPPO, tarifu ČD a dalších přepravních a tarifních informací na www.cd.cz,
- c) možnost zjištění ceny jízdného v neobsazených stanicích po zastavení vlaku u pověřeného zaměstnance ČD ještě před nástupem do vlaku,
- d) zveřejnění omezení a mimořádností v dopravě na www.cd.cz, v aplikaci Můj vlak,
- e) označení výdejen jízdenek v železničních stanicích, ve vybraných železničních stanicích zajištění usměrněného přístupu k pokladním přepážkám a vyznačení diskrétních zón,
- f) označení pověřených zaměstnanců ČD identifikačními štítky,
- g) zveřejnění poskytovaných služeb ve vlcích v platném jízdním řádu,
- h) toaletu ve vlaku, není-li v platném jízdním řádu uvedeno jinak,

¹⁴ Dle § 9 odst. 2 zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, ve znění pozdějších předpisů.

- i) informování o poloze vlaku na www.cd.cz a v aplikaci Můj vlak, pokud jsou tyto informace technicky dostupné,
- j) informování o změnách na trase nebo v rezervacích, a to nejdříve 60 dní před plánovaným odjezdem, poskytne-li cestující kontaktní e-mail nebo telefonní číslo začínající předvolbou +420,
- k) označení přímých vozů nebo skupin přímých vozů směrovými tabulemi, pokud se vlak skládá z více částí, a vozů s usměrněným nástupem (pokud je vyhlášen),
- l) ve vlaku označení rezervovaných míst, oznámení názvů stanic, informací o jízdě vlaku, mimořádnostech a zpoždění, o přestupech, přímých vozech, přípojích a podobně,
- m) bonusové a prémiové služby ve vybraných vlacích¹⁵ a čekárnách ČD Lounge,
- n) pomoc při mimořádnostech a vystavení potřebných potvrzení¹⁶,
- o) informace o jízdních řádech vlaků jiných železničních dopravců a jízdních řádech návazných autobusových spojů, pokud jsou tyto informace technicky dostupné.

48. Povinnosti cestujících

48.1. Cestující jsou povinni:

- a) dbát zvýšené opatrnosti, přiměřené charakteru železniční, silniční a jiné dopravy,
- b) řídit se ustanoveními těchto SPPO,
- c) řídit se pokyny dávanými orgány veřejné moci za účelem zabránění šíření nakažlivé nemoci,
- d) řídit se pokyny dávanými pověřeným zaměstnancem ČD, odpovídajícími symboly nebo nápisy nebo zaměstnancem civilní bezpečnosti agentury ve službě pro ČD v zájmu bezpečnosti a plynulosti osobní dopravy, bezpečnosti cestujících a zaměstnanců ČD a kultury cestování s ohledem na potřeby ostatních spolucestujících,
- e) z důvodu bezpečnosti dodržovat ve vlaku zákaz nabíjení elektrokol, elektrokoloběžek, elektrických vozíků apod.,
- f) dodržovat zákaz nástupu do ND s nápoji v otevřených nádobách¹⁷ a nezabalenými potravinami,
- g) vzít na vědomí, že ČD jsou povinny řídit se rozhodnutím provozovatele dopravní cesty a složek integrovaných záchranných systémů,
- h) uposlechnout slovní nebo akustickou výzvu k ukončení výstupu a nástupu, po které je povinen opustit dveřní prostor a do/z vlaku je zakázáno nastupovat/vystupovat,
- i) dbát všech opatření ve vztahu k usměrnění nástupu a výstupu do/z vlaku nebo přístupu k vlaku,
- j) během jízdy se při stání přidržovat zařízení vozidla k tomu určeného,

¹⁵ pro cestující s nárokem na místo k sezení

¹⁶ potvrzení o zpoždění se vydává při zpoždění vlaku o 10 a více minut

¹⁷ např. v kelímku bez víčka

- k) opustit kolejiště v železniční stanici bezprostředně po výstupu z vlaku, pokud se nejedná o ostrovní nástupiště.

48.2. Cestující zodpovídají za:

- a) zakoupení jízdních a souvisejících dokladů v dostatečném předstihu nebo bezprostředně po nástupu do vlaku,
- b) průběžné sledování informací o jízdě vlaku s ohledem na to, že případně ohlášená doba zpoždění se může měnit,
- c) včasný a bezpečný nástup do vlaku, nástup do správné části (přímého vozu nebo do určeného vozu v případě usměrněného nástupu) vlaku, přestup v přestupní stanici a výstup z vlaku v cílové stanici (nezastavuje-li tam vlak, tak ve stanici před ní) včas, na stanovených místech a na správné straně,
- d) dostatečně včasné zaujmutí takového místa na nástupišti, aby byl viděn strojvedoucím, pokud ve stanici vlak zastavuje dle platného jízdního řádu pouze na znamení,
- e) dostatečně včasné vyrozumění pověřeného zaměstnance ČD (osobně nebo signalizačním zařízením) o tom, že chce vystoupit z vlaku zastavujícího dle platného jízdního řádu v jeho výstupní stanici pouze na znamení,
- f) bezpečnost spolucestujících dětí do 6 let (tj. do dne, který předchází dni 6. narozenin), které mohou být přepravovány pouze s doprovodem osoby starší 10 let, zejména zamezení volného pohybu dětí ve vlaku mimo oddíl bez dohledu,
- g) dodržování zákazu kouření tabákových a jiných výrobků, elektronických cigaret a zahřívaných tabákových a jiných výrobků; za porušení zákazu zaplatí přírážku za porušení přepravních podmínek dle tarifu ČD, a to i vícekrát, pokud zákaz porušuje opakovaně. Zaměstnanec ČD je v případě porušení zákazu kouření oprávněn vyloučit takového cestujícího z přepravy i v případě, že přírážku za porušení přepravních podmínek na místě zaplatí, případně požádat obecní policii nebo Policii České republiky o zákrok směřující k dodržení zákazu¹⁸.

49. Ostatní porušení přepravních podmínek

49.1. Pokud cestující ve vlaku vykonává bez předchozího souhlasu ČD činnosti, které nesouvisí s hromadnou osobní dopravou a poskytováním souvisejících služeb (např. distribuce propagačních materiálů, žebrání, politická agitace atp.), zaplatí přírážku za porušení přepravních podmínek dle tarifu ČD a z přepravy bude vyloučen v nejbližší stanici.

¹⁸ Dle § 9 odst. 2 zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, ve znění pozdějších předpisů.

49.2. Pokud se cestující dopouští některého z dále uvedených jednání, po zaplacení přírážky za porušení přepravních podmínek dle tarifu ČD, smí pokračovat v jízdě, pokud se uvedeného jednání nedopouští opakovaně. Jedná se o případy, kdy cestující:

- a) neuposlechne pokyn daný mu pověřeným zaměstnancem ČD,
- b) nastupuje/vystupuje do/z vlaku na nesprávné straně vlaku (nástupiště) a otevírá za pobytu vlaku ve stanici dveře vozu na nesprávné straně vlaku (nástupiště),
- c) otevírá dveře vozu popř. nastupuje/vystupuje do/z vlaku, který mimořádně zastavil ve stanici nebo mimo stanici, přičemž nebyl povolen nástup/výstup,
- d) naskakuje nebo vyskakuje z vlaku, který je v pohybu,
- e) otevírá za jízdy dveře vlaku, odemyká zamčené dveře mezi vozy nebo odstraňuje zábrany proti vypadnutí (i při pobytu vlaku ve stanici),
- f) odemyká nebo zamyká dveře vozu, oddílu nebo jiná uzamykatelná místa vozu předmětem, který není součástí vozu,
- g) mluví za jízdy na osobu řídící vozidlo,
- h) brání v odjezdu vlaku nebo uvádí bezdůvodně do činnosti záchrannou brzdu,
- i) uschová v ÚBP věc nebo vezme s sebou do vozidla jako ruční zavazadlo nebo spoluzavazadlo věc, která nesmí být zavazadlem nebo obsahem zavazadla nebo odmítne zaplatit za zavazadlo,
- j) brání používání provozních a návěstních zařízení ve voze,
- k) porušuje podmínky pro přepravu živých zvířat,
- l) používá sportovní náčiní (kolečkové brusle, skateboard, jízdní kolo, koloběžku atd.) při nastupování do vlaku nebo pobytu ve vlaku nebo při vystupování z vlaku,
- m) brání cestujícím v plynulém nástupu, výstupu nebo průchodu soupravou vlaku,
- n) uvolní neoprávněně obsazené místo jinému cestujícímu až po výzvě oprávněného zaměstnance ČD,
- o) neoprávněně obsadí místo v jídelním nebo bistro voze nebo místo označené jako bistro místo,
- p) nastupuje do vozu, který není určen pro přepravu cestujících nebo do vozu, prohlášeného za obsazený nebo uzavřený, zdržuje se ve voze, který je označen jako „zvláštní vůz“ nebo v prostoru vozu, určeném výhradně pro pověřené zaměstnance ČD,
- q) znečišťuje ostatní cestující, zaměstnance ČD nebo znečišťuje nebo poškozuje zařízení ČD nebo ND,
- r) vyhazuje z vlaku předměty nebo je nechá vyčnívat z vozu,
- s) porušuje běžná společenská pravidla a dobré mravy tím, že je např. svlečen do půli těla nebo se chová hlučně, produkuje hlučně hudbu nebo zpěv, používá hlasitě audiovizuální techniku nebo je i přes upozornění ostatním spolucestujícím neúnosným způsobem na obtíž nebo porušuje podmínky pro pobyt v tichém oddílu dle čl. 29 SPPO.

49.3. V některých případech je cestující podle charakteru porušení přepravních podmínek povinen zaplatit kromě přírážky ještě další náhrady a poplatky, jako například za poškození, znečištění nebo zničení zařízení ČD, zpoždění dalších vlaků, vyplacených odškodnění atd. V případech stanovených orgány hygienické služby pak náhradu vzniklých nákladů a škod za povinnou desinfekci při porušení zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky č. 306/2012 Sb., o podmínkách předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění a o hygienických požadavcích na provoz zdravotnických zařízení a ústavů sociální péče.

50. Přírážka k jízděmu a přírážka za porušení přepravních podmínek

50.1. Přírážka k jízděmu a přírážka za porušení přepravních podmínek je účtována dle tarifu ČD a lze ji uhradit:

- na místě nebo u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti její úhrady, v takovém případě bude přírážka před platbou snížena,
- u pokladní přepážky ve lhůtě 15. až 60. den ode dne vzniku povinnosti její úhrady a to v plné výši, ovšem bez účtování dalších poplatků,
- poukázáním celé částky na účet uvedený na potvrzení, v závislosti na dnu podání příkazu k úhradě bude v případě dodržení 14 denního limitu vrácen na účet, z kterého byla platba provedena, rozdíl mezi účtovanou a sníženou výší přírážky.

Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna, státní svátky, ostatní svátky nebo dny pracovního klidu, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

50.2. Pokud cestující nemůže nebo odmítne zaplatit přírážku k jízděmu nebo přírážku za porušení přepravních podmínek na místě, je povinen se prokázat pověřenému zaměstnanci ČD osobními údaji k sepsání potvrzení o pohledávce ČD. Prokázání osobních údajů v tomto případě je v souladu s podmínkami a zásadami pro zpracování osobních údajů upravenými Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Pokud cestující odmítne, nebo nemůže své osobní údaje prokázat, bude o pomoc požádána osoba oprávněna zjistit osobní údaje cestujícího podle obecně závazného právního předpisu.

50.3. Pokud cestující neuhradí dlužnou částku ve stanovených termínech, bude pohledávka uvedená na potvrzení, včetně souvisejících poplatků, postoupena smluvnímu partnerovi. Smluvní partner oznámí cestujícímu, že mu byla pohledávka postoupena a před přistoupením k právnímu vymáhání pohledávky cestujícího ještě jednou vyzve k úhradě dlužné částky předžalobní výzvou.

51. Vyloučení cestujícího z přepravy

51.1. Pověřený zaměstnanec ČD vyloučí z přepravy v nejbližší vhodné stanici cestujícího, který:

- a) poruší přepravní podmínky podle čl. 49 SPPO a odmítne nebo nemůže na místě zaplatit jízdné nebo související cestovní doklad dle tarifu ČD, přírážku k jízdnému nebo přírážku za porušení přepravních podmínek podle čl. 50 SPPO,
- b) ohrožuje nebo může ohrozit bezpečnost a plynulost dopravy nebo veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení, odpor nebo ohrožuje cestující a zaměstnance ČD,
- c) vezme s sebou k přepravě věc, která neodpovídá charakteru ručního zavazadla, a v daném vlaku ji nelze přepravit jako spoluzavazadlo ani v úschově během přepravy nebo ji s použitím uvedených služeb cestující přepravit odmítne,
- d) je zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek a je ve stavu, v němž bezprostředně ohrožuje sebe nebo jiné osoby, veřejný pořádek nebo majetek¹⁹,
- e) přes upozornění nebo i po zaplacení přírážky za porušení přepravních podmínek opakovaně nedodrží ustanovení SPPO nebo oprávněné pokyny nebo příkazy dávané mu pověřeným zaměstnancem ČD nebo jedná v rozporu s opatřením orgánu veřejné moci, přijatým za účelem zabránit šíření nakažlivé nemoci.

51.2. Vyloučením cestujícího z přepravy nesmí být ohrožena jeho bezpečnost a zdraví a nesmí být ohrožena ani bezpečnost železniční dopravy, nedoprovázené dítě mladší 15 let lze vyloučit z přepravy pouze předáním přivolanému příslušníkovi obecní policie nebo Policie ČR.

51.3. Stanice, ve které byl cestující oprávněně vyloučen z přepravy, je považována za jeho cílovou stanici. Pokud cestující po odjezdu z této stanice ve vlaku nadále setrvává nebo do něj znovu nastoupí, je tato stanice považována za novou nástupní stanici.

KAPITOLA IX Ztracené věci

52. Pátrání po ztracené věci

52.1. Pokud cestující ztratil nebo opustil věc v prostorách ČD nebo ve vlaku ČD:

- a) požádá průvodčího ve vlaku nebo u pokladní přepážky o vyhlášení pátrání,
- b) požádá telefonicky o pátrání na zákaznické lince CZS, tel. 221 111 122,
- c) pátrá v „Národní databázi ztrát a nálezů“ na www.ezraty.cz, kde je vedena evidence všech nalezených věcí včetně jejich vydání majiteli nebo předání místně příslušnému obecnímu nebo městskému úřadu nebo magistrátu.

¹⁹ Viz § 18 zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, ve znění pozdějších předpisů

53. Předání nalezené věci

- 53.1. Nalezenou věc může předat průvodčí ve vlaku cestujícímu, pokud ji má ještě u sebe, po prokázání osobních údajů a popsání rozhodujících znaků ztracené věci, případně jejího obsahu. Převzetí věci potvrdí cestující svým podpisem na potvrzení vystaveném průvodčím.
- 53.2. Nalezená věc, uložená v prostorách ČD, bude cestujícímu předána v dohodnuté stanici po prokázání osobních údajů, popsání rozhodujících znaků ztracené věci, doby a místa ztráty a okolností, za nichž byla věc ztracena. Převzetí věci potvrdí cestující podpisem na příslušném tiskopisu.
- 53.3. Pokud oprávněný pověří k převzetí nalezené věci třetí osobu, odevzdá tato zmocněná osoba úředně ověřenou plnou moc vystavenou oprávněným a prokáže se osobním dokladem.
- 53.4. Za vydání ztracené věci cestující zaplatí v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (§ 1052) poplatek za vydání ztracené věci oprávněnému dle tarifu ČD.
- 53.5. 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.

ČÁST TŘETÍ PŘEPRAVA ZAVAZADEL

KAPITOLA I Obecné podmínky

54. Společná ustanovení

- 54.1. Ve vlacích ČD lze přepravovat věci do hmotnosti 50 kg včetně jako ruční zavazadlo, spoluzavazadlo nebo jako zavazadlo uložené do úschovy během přepravy. Zavazadlo musí jít snadno a bezpečně naložit/vyložit a uložit na vyhrazené místo. Způsob přepravy zavazadla ve vlaku, který umožňuje využít více druhů přeprav zavazadel, je plně v kompetenci cestujících.
- 54.2. Pro přepravu zavazadel se přepravní smlouva neuzavírá.
- 54.3. Rozhodnutí o umístění zavazadla ve vlaku nebo ve voze, případně odmítnutí přepravy zavazadla z důvodu vyčerpání kapacity nebo z technologických důvodů, přísluší výhradně pověřenému zaměstnanci ČD ve vlaku.
- 54.4. Přeprava zavazadel může být omezena nebo vyloučena z technologických důvodů a je možná pouze do vyčerpání volné kapacity míst ve vlaku, vozu nebo prostředku náhradní přepravy, které jsou pro jejich přepravu určené.

55. Obsah zavazadla

- 55.1. Cestující nesmí přepravovat zavazadlo, jehož obsahem jsou věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozu, újmu na životě a zdraví osob, na jejich majetku nebo mohou vzbudit podezření, že se jedná o nástražný výbušný systém a dále věci neskladné. Nelze přepravovat zejména věci, které mohou způsobit nákazu nebo věc, kterou nelze umístit ve vozidle na místě určeném k umístění zavazadel nebo věc o hmotnosti vyšší než 50 kg, není-li dále stanoveno jinak, nabitě zbraně, věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těžké a žíravé, jakož i věci vzbuzující odpor. Porušení zákazu je považováno za porušení přepravních podmínek podle čl. 49 SPPO.
- 55.2. Cestující smí ve vlacích ČD přepravovat zavazadlo, jehož součástí je přenosná ocelová láhev s kapalným topným plynem pro domácnost o celkové hmotnosti obsahu nejvýše 10 kg, bezpečně uzavřená nádoba s topnou naftou o celkovém objemu nejvýše 20 l, zcela vyprázdněná nádrž na pohonné hmoty pro motorová vozidla a akumulátor naplněný elektrolytem zajištěný proti zkratu a se zajištěnými odplynovacími otvory.
- 55.3. Cestující ani jiná osoba nesmí opustit své zavazadlo. Opuštěné zavazadlo může být neprodleně odstraněno, pokud bude vzbuzovat podezření, že se jedná o nástražný výbušný systém nebo municí nebo nebezpečnou látku, nebo jejich součást nebo příslušenství.

KAPITOLA II Ruční zavazadlo


56. Definice ručního zavazadla

56.1. Ruční zavazadlo je snadno přenosná věc:

- a) kterou lze umístit na klíně nebo nad a pod místem, které cestující obsadil nebo na k tomu určených odkládacích místech ve voze,
- b) která nepřekročí ani jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm,
- c) za ruční zavazadlo je považována i koloběžka, elektrokoloběžka, jízdní kolo nebo elektrokolo s kolem o maximálním průměru 12 palců (30,48 cm), obal na sportovní výbavu, snowboard, boby, sáně nebo pár lyží s holemi.

57. Podmínky pro přepravu ručního zavazadla

57.1. Ruční zavazadlo je přepravováno zdarma, cestující zodpovídá po celou dobu přepravy za jeho správné uložení, zajištění bezpečné manipulace s ním, dohled nad ním a za případnou škodu, vzniklou z jeho přepravy.

57.2. Ruční zavazadlo nesmí být přepravováno na sedadle, v prostoru sociálních zařízení vozu a v prostorech označených .

57.3. Pokud cestující s sebou vezme do vlaku věc, která nemůže být přepravena jako ruční zavazadlo a odmítne ji přepravit jako spoluzavazadlo nebo v úschově během přepravy, nebo pokud nelze takové možnosti v daném vlaku vůbec využít, bude cestující z přepravy vyloučen v nejbližší stanici.

KAPITOLA III Spoluzavazadlo

58. Definice spoluzavazadla

58.1. Spoluzavazadlo je snadno přenosná věc, která nesplňuje podmínky ručního zavazadla, kterou si cestující sám naloží a vyloží.

58.2. Za spoluzavazadlo je považován i dětský kočárek nebo dětský vozík (typu CROOZER), a s koly většími než 12 palců (30,48 cm) jízdní (elektro)kolo, jednokolka (unicykl), (elektro)tříkolka, lehotříkolka a (elektro)koloběžka.


58.3. Jako spoluzavazadlo nelze přepravovat tandemová, vícemístná, cargo (nákladní) kola apod.

59. Podmínky pro přepravu spoluzavazadla




59.1. Za přepravu spoluzavazadla zaplatí cestující související cestovní doklad za přepravu zavazadla dle tarifu ČD, který platí nejdále do stanice uvedené na dokladu jako stanice cílová.

59.2. Cestující si spoluzavazadlo sám do vlaku nakládá a vykládá, po celou dobu přepravy zodpovídá za jeho uložení na určeném místě ve voze, dohled nad ním, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu, vzniklou z jeho přepravy.


59.3. Jeden cestující může s sebou přepravit jako spoluzavazadlo pouze jednu věc s výjimkou povolené kombinace jízdního kola s dětským vozíkem, který ale musí být během přepravy od kola oddělen.

59.4. Přeprava dětských kočárků pro spolucestující dítě je při současném nástupu upřednostněna před přepravou ostatních spoluzavazadel, pokud je ve voze místo označeno piktogramem , kočárek se přednostně umístí na toto místo.



59.5. Přeprava jízdního kola a větší koloběžky jako spoluzavazadlo je možná:

- a) ve vlacích označených v platném jízdním řádu v hlavičce vlaku symboly ,  nebo  a ve všech vozech označených těmito symboly, aniž by služba byla zveřejněna v platném jízdním řádu. Kapacita v takto označených vlacích a vozech je minimálně 2 jízdní kola,
- b) v osobních vlacích, spěšných vlacích a rychlících, které nemají zveřejněnou přepravu spoluzavazadel ani službu úschova během přepravy, a to na prvním nebo posledním představku soupravy, kde mohou být umístěna vždy max. dvě jízdní kola, nebo na jiném vhodném místě, není-li to z technologických důvodů nebo z důvodu bezpečnosti vyloučeno.



Místa určená pro přepravu jízdních kol mají různá konstrukční provedení a na některých místech nejsou vhodné prostorové podmínky pro přepravu některých typů jízdních kol.

59.6. Jízdní kolo, tříkolku, lehotříkolku apod. nelze jako spoluzavazadlo ve vlaku přepravit, pokud je ve sloupci vlaku v platném jízdním řádu symbol .


60. Rezervace místa pro jízdní kolo

60.1. Do vlaků označených v platném jízdním řádu příslušným symbolem si cestující může  nebo musí  zakoupit rezervaci pro jízdní kolo přepravované jako spoluzavazadlo, a to buď jako samotnou rezervaci místa pro jízdní kolo nebo jako místenku s rezervací místa pro jízdní kolo.

60.2. Prodej rezervací míst pro jízdní kolo je ukončen:

- a)  - zpravidla dvě hodiny před odjezdem vlaku z výchozí stanice,
- b)  - v čase odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího.


60.3. Cestující umístí jízdní kolo na rezervovaném místě dle údajů uvedených na rezervačním dokladu (číslo vlaku, datum, odkud kam je místo rezervováno, číslo vozu a číslo místa).

60.4. Pokud rezervované místo pro jízdní kolo obsadil ve vlaku s nepovinnou rezervací míst  cestující bez platné místenky, je povinen ho uvolnit cestujícímu s platnou rezervací místa a v přepravě může pokračovat pouze tehdy, pokud lze jízdní kolo přepravit na jiném volném místě ve vlaku nebo s využitím služby úschova během přepravy (viz dále).

60.5. Skupina 20 a více cestujících si může rezervovat místa pro jízdní kola prostřednictvím objednávkového systému skupinových přeprav (viz čl. 34. SPPO).

61. Vyhrazení místa pro jízdní kolo

61.1. Vyhrazení míst pro jízdní kola do vlaků nebo vozů, které nejsou zařazeny v rezervačním systému, si mohou objednat pouze skupiny 20 a více cestujících prostřednictvím objednávkového systému skupinových přeprav (viz čl. 34. SPPO).

61.2. Do vlaků, ve kterých jsou jízdní kola přepravována jako spoluzavazadlo bez rezervace místa , lze vyhradit místa pro jízdní kolo pouze v případě, pokud to umožňují provozní podmínky.

62. Zvláštní podmínky pro přepravu jízdních kol




62.1. Ve vyhlášených vlacích nebo traťových úsecích se cestující místo zaplacení souvisejícího cestovního dokladu pro zavazadlo mohou prokázat k bezplatné přepravě kola nájemní smlouvou z půjčovny jízdních kol ČD nebo jiným dokladem vyhlášeným v rámci obchodních nabídek zveřejněných v tarifu ČD, v TPPM nebo na adrese www.cd.cz.

62.2. Za podmínek pro přepravu spoluzavazadel jsou ve vyhlášených vlacích nebo úsecích bez ohledu na zveřejněné služby vždy a bezplatně přepravována služební kola příslušníků obecní policie a Policie ČR.

KAPITOLA IV Úschova během přepravy

63. Definice služby ÚBP

63.1. Úschova během přepravy je služba, při které zaměstnanec ČD přebírá přímo u vlaku zavazadlo cestujícího do úschovy ve vyhrazeném a označeném voze během jeho přepravy tím samým vlakem.

63.2. Vlaky, ve kterých je služba provozována, jsou v platném jízdním řádu označeny symbolem , pokud je možná rezervace místa v ÚBP symbolem  nebo v případě povinné rezervace místa symbolem . Kapacita v takto označených vlacích a vozech je minimálně 2 jízdní kola.

63.3. Pro právní vztahy mezi cestujícím a ČD platí při použití služby ÚBP obecná ustanovení občanského zákoníku.

64. Podmínky pro přepravu zavazadla v ÚBP

64.1. Do ÚBP může cestující uložit do vyčerpání její kapacity snadno přenosnou věc (včetně vícemístných, tandemových nebo cargo (nákladních) kol a lodí), jejíž hmotnost je maximálně 50 kg. Kromě souvisejícího cestovního dokladu za přepravu zavazadla dle čl. 59. 1. SPPO nebo prokázáním se dle zvláštních podmínek dle čl. 62. 1. SPPO zaplatí cestující jednorázové úschovné dle tarifu ČD.

64.2. Do ÚBP cestující nesmí uložit zavazadlo, které:

- a) obsahuje zakázané věci dle čl. 55.1. SPPO, drahé kovy, mince a výrobky z drahých kovů, drahé kameny, klenoty, předměty umělecké, historické nebo sběratelské ceny, peněžní hotovosti, ceniny, vkladní knížky, cenné papíry a listiny, sbírky, osobní a cestovní doklady, předměty vojenské výzbroje (vojenské zbraně, munice všeho druhu, prostředky protichemické ochrany apod.) nebo živá zvířata, a to ani ve zcela uzavřené schráně,
- b) je nedostatečně zabalené nebo tvořené více předměty navzájem k sobě svázanými tak, že by se mohly oddělit.

Pověřený zaměstnanec ČD obsah uložených zavazadel nezkoumá, odpovědnost za případnou škodu vzniklou porušením tohoto ustanovení nese cestující.



64.3. Před předáním zavazadla do ÚBP odejme cestující všechny snadno odnímatelné součásti, které může přepravit jako ruční zavazadlo nebo spoluzavazadlo. ČD neodpovídají za jejich ztrátu nebo poškození.

64.4. Cestující je povinen zajistit výpomoc při nakládce a vykládce předmětu podle pokynů pověřeného zaměstnance ČD. Pokud výpomoc odmítne provést, zavazadlo nebude přijato k přepravě nebo nebude z úschovy vydáno.



64.5. Vydání dokladu o převzetí zavazadla do ÚBP se považuje za uzavřenou smlouvu o úschově.

64.6. Po převzetí zavazadla do ÚBP nesmí cestující se zavazadlem jakkoliv manipulovat nebo odebírat některé jeho části.

65. Rezervace a vyhrazení místa pro jízdní kolo v ÚBP

65.1. Do vlaků označených v platném jízdním řádu příslušným symbolem si cestující může  nebo musí  zakoupit rezervaci místa pro jízdní kolo, tříkolku, lehotříkolku apod. v ÚBP.

65.2. Prodej rezervací míst pro jízdní kolo v ÚBP je ukončen:

- a)  - zpravidla dvě hodiny před odjezdem vlaku z výchozí stanice,
- b)  - v čase pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího.

65.3. Rezervace opravňuje ukladatele k uložení jízdního kola v ÚBP dle údajů uvedených na dokladu (datum, číslo vlaku, místa a údaj odkud kam je místo rezervováno).

65.4. Ve vlacích, do kterých nelze rezervovat místa pro kola v ÚBP, lze provést vyhrazení místa dle čl. 61 SPPO.

66. Výdej zavazadla z ÚBP

66.1. Uschované zavazadlo vydá pověřený zaměstnanec ČD cestujícímu ve stanici uvedené na dokladu o převzetí zavazadla do ÚBP po jeho předložení.

66.2. Pokud si cestující nevyzvedne zavazadlo z ÚBP nejpozději v cílové stanici vlaku, bude považováno za opuštěnou věc a pověřený zaměstnanec ČD s ním naloží jako s nálezem dle čl. 52 a 53 SPPO.

66.3. Pokud cestující nemůže předložit při vyzvednutí zavazadla z ÚBP doklad o převzetí zavazadla do ÚBP nebo předkládá doklad znečištěný nebo poškozený tak, že z něj nejsou čitelné údaje, bude zavazadlo převezeno do nejbližší vhodné stanice, kde bude uloženo do úschovy. Kde si může své zavazadlo vyzvednout, mu sdělí pověřený zaměstnanec ČD nebo na zákaznické lince CZS. V této stanici mu bude zavazadlo vydáno po prokázání osobních údajů, podepsání žádosti o vydání zavazadla a zaplacení poplatku dle tarifu ČD, případně úschovného dle podmínek zveřejněných pro danou úschovnu zavazadel.

67. Odpovědnost z přepravy zavazadla v ÚBP

67.1. ČD odpovídají za ztrátu, poškození nebo zničení zavazadla převzatého do ÚBP, pokud neprokáží, že škodu nezavinily. Prokázanou škodu hradí ČD nejvýše do částky 30 000 Kč za jedno zavazadlo.

67.2. Pokud cestující zjistí poškození nebo zničení svého zavazadla během přepravy v ÚBP, ještě před jeho převzetím požádá pověřeného zaměstnance ČD o sepsání potvrzení, které je podkladem pro následné uplatnění reklamace. Na požadavek uplatněný po převzetí zavazadla nebude brán zřetel.

67.3. Pokud dojde během přepravy v ÚBP ke ztrátě uschovaného zavazadla, pověřený zaměstnanec o tom vystaví cestujícímu potvrzení, které je podkladem pro následné uplatnění reklamace. Na později uplatněný požadavek nebude brán zřetel.

67.4. ČD neodpovídají za:

- a) ztrátu, poškození nebo zničení věcí, které nesmějí být do ÚBP ukládány dle čl. 64. 2. SPPO,
- b) ztrátu snadno odnímatelných součástí uschovaného předmětu, které měl ukladatel odejmout dle čl. 64. 3. SPPO,
- c) poškození nebo zničení věci, způsobené obsahem, který rychle podléhá zkáze,
- d) ztrátu věci, kterou odebrala neoprávněná osoba, pokud ukladatel doklad o úschově ztratil nebo mu byl odcizen.

ČÁST ČTVRTÁ PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

KAPITOLA I

Uplatnění práva z přepravní smlouvy

68. Lhůty pro uplatnění práva z přepravní smlouvy

68.1. Právo z přepravní smlouvy je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do šesti měsíců od prvního dne platnosti jízdního dokladu, souvisejícího cestovního dokladu, nebo u nahraných aplikací nebo průkazu na slevu do konce jejich platnosti.

68.2. Pokud cestující nemůže nebo neuplatní právo z přepravní smlouvy v místě ukončení jízdy, u pověřeného zaměstnance ČD si neprodleně vyžádá potvrzení k předloženým jízdním a souvisejícím cestovním dokladům, které bude podkladem při pozdějším uplatnění práva.


69. Lhůty pro vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy

69.1. Uplatněné právo z přepravní smlouvy jsou ČD povinny vyřídit a zpravit cestujícího o uznání nebo zamítnutí jeho požadavku do 3 měsíců²⁰ ode dne podání nebo doručení žádosti.

70. Podmínky pro vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy

70.1. Právo z přepravní smlouvy bude vyřízeno podle podmínek platných v den uzavření přepravní smlouvy.

70.2. Právo z přepravní smlouvy bude vyřízeno pouze tehdy, pokud ho u předmětného dokladu, který zní na jméno držitele, uplatní osoba na něm uvedená nebo její zákonný zástupce, případně osoba úředně zmocněná.

70.3. Pro vyřízení práva z přepravní smlouvy se za přípoj nepovažují vlaky, u kterých je v platném jízdním řádu poznámka .

70.4. Pro vyřízení práva z přepravní smlouvy se pod pojmem vlak rozumí i prostředek náhradní dopravy a autobusy smluvních dopravců, ve kterých platí doklady ČD.

²⁰ Dle § 37 odst. 1 a odst. 2 písm. k) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, dle § 2553 a 2569 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a dle § 39 vyhlášky č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu je stanovena lhůta pro vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy odlišně od lhůt k vyřízení reklamací podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

- 70.5. Vzájemně provázané jízdenky, doplatky svázané s původním dokladem apod. se považují za jednu přepravní smlouvu.
- 70.6. Právo z přepravní smlouvy u dokladu pro více cestujících, s výjimkou slevy pro skupinu (dle tarifu ČD), se vyřizuje za každého cestujícího zvlášť.
- 70.7. Byl-li doklad zakoupen v době mezi odjezdem vlaku dle platného jízdního řádu a jeho skutečným (zpožděným) odjezdem, je na zpožděný vlak pro účely uplatnění práva z přepravní smlouvy nahlíženo jako na vlak jedoucí včas v době nákupu.
- 70.8. Neposkytnutí marketingových bonusů (například prémiových nebo bonusových služeb), které nejsou součástí přepravní smlouvy, nezakládá nárok na uplatnění práva z přepravní smlouvy na vrácení jízdného nebo aplikace ČD nebo místenky, a to ani části zaplacené ceny.

71. Doklady zakoupené u pokladní přepážky ČD, u průvodčího ve vlaku nebo v jízdenkovém automatu

- 71.1. Právo lze uplatnit u kterékoliv pokladní přepážky ČD po předložení originálů předmětných dokladů.
- 71.2. Pokud nemůže být uznaná částka z jakýchkoliv důvodů vyplacena u pokladní přepážky nebo doklady byly hrazeny poukázkou na přepravu nebo na základě faktury, žádost o uplatnění práva postoupí pověřený zaměstnanec ČD s potřebnými údaji a originály předmětných dokladů k vyřízení na OPT. Pověřený zaměstnanec ČD cestujícímu vydá potvrzení o přijetí uplatněného práva.
- 71.3. Právo může cestující rovněž uplatnit dopisem zaslaným přímo na OPT. V podání je nutno uvést stručně a jasně pravdivé údaje pro uplatnění práva, kontakty, číslo bankovního účtu a přiložit originály předmětných dokladů nebo potvrzení. ČD odmítnou převzít k vyřízení takové podání, které bude sepsáno nesrozumitelně, v rozporu s platnými zákony nebo slušnými mravy.
- 71.4. Originál dokladu při jeho částečném nevyužití může být cestujícímu po vyřízení uplatněného práva na jeho žádost vrácen spolu s opravným daňovým dokladem.

72. Doklady zakoupené v e-shopu ČD (včetně TeleTiket)

- 72.1. Právo lze uplatnit na adrese www.cd.cz/eshop nebo u vybraných dokladů v aplikaci Můj vlak. V případě potřeby lze žádost doplnit připojením potřebných dokladů v elektronické podobě.
- 72.2. V rámci vyřízení práva z přepravní smlouvy u jízdenky eTiket dojde rovněž k případnému vypořádání věrnostních bodů získaných za nákup dokladu.
- 72.3. Právo u jízdenky eTiket zakoupené prostřednictvím služby TeleTiket může cestující uplatnit také telefonátem na zákaznickou linku CZS.

73. Doklady zakoupené v mobilní aplikaci ČD Můj vlak

- 73.1. Právo může cestující uplatnit na adrese www.cd.cz/eshop nebo u vybraných dokladů přímo v aplikaci Můj vlak. V případě potřeby lze žádost doplnit připojením potřebných dokladů v elektronické podobě.

73.2. V rámci vyřízení práva z přepravní smlouvy dojde rovněž k případnému vypořádání věrnostních bodů získaných za nákup dokladu.

74. Doklady ČD zakoupené u pokladní přepážky smluvního prodejce

74.1. Právo lze uplatnit za podmínek dle čl. 71 SPPO u pokladní přepážky smluvního prodejce nebo i u pokladní přepážky ČD.

75. Doklady ČD zakoupené v e-shopu smluvního prodejce (ČD API)

75.1. Právo lze uplatnit v e-shopu daného prodejce, v aplikaci Můj vlak nebo na www.cd.cz/eshop.

76. Výplata uznané částky

76.1. Výplata uznané částky z dokladů hrazených v hotovosti bude u pokladní přepážky zpravidla provedena v hotovosti.

76.2. Výplata uznané částky z dokladů postoupených k uplatnění práva na OPT bude provedena na účet uvedený cestujícím nebo poštovní poukázkou na cestujícím uvedenou adresu²¹, u dokladů hrazených bezhotovostně vždy ve prospěch plátce.

76.3. Výplata uznané částky při bezhotovostní platbě bude poukázána na účet, z kterého byla provedena.

76.4. Výplata uznané částky z dokladu hrazeného EPIK bude poukázána na účet EP, kterou byl uhrazen.

76.5. Výplata uznané částky z dokladů hrazených věrnostními body bude poukázána zpět na věrnostní účet, ze kterého byl doklad hrazen.

KAPITOLA II

Návratky z důvodů, které nejsou na straně cestujícího

77. Společná ustanovení

77.1. Pokud nejsou důvody k uplatnění práva z přepravní smlouvy na straně cestujícího, návratek bude vždy vyplacen beze srážky.

77.2. Skutečnosti zakládající nárok na uplatnění práva z přepravní smlouvy nemusí mít cestující zpravidla potvrzené, pokud není u konkrétních případů uvedeno jinak. Na žádost cestujícího vystaví pověřený zaměstnanec ČD potvrzení o vzniklé události vždy.

²¹ pouze ve výjimečných případech, pokud cestující nemá bankovní účet

77.3. Nárok na návratek jízdného ani jeho části nemá cestující, pokud i přes zpoždění vlaku využije doklad v plném rozsahu z nástupní do cílové stanice.

78. Návratek zcela nevyužitých dokladů

78.1. Cestující má nárok na vrácení ceny všech dokladů, vyjma ceny traťových a síťových jízdenek a časových doplatků do 1. vozové třídy, pokud vlak, kterým zamýšlel cestovat:

- a) je na odjezdu z jeho nástupní stanice opožděn tak, že lze předpokládat ztrátu přípoje v přestupní stanici nebo že příjezd do cílové stanice uvedené na dokladu bude o 60 a více minut později nebo pokud zpoždění vlaku na odjezdu dosáhne 30 a více minut oproti avizovanému času odjezdu (včetně případného zpoždění) v době nákupu dokladu,
- b) je odřeknut nebo pojede jen v části trasy,
- c) odjel z důvodu změny platného jízdního řádu dříve, než bylo plánováno v době nákupu dokladu,
- d) nemá oproti plánu zařazen vůz 1. vozové třídy nebo má vyčerpanou kapacitu míst pro přepravu spoluzavazadel nebo v úschově během přepravy, pokud má cestující předem zakoupené doklady pro tyto služby,
- e) má vyčerpanou kapacitu míst k sezení i stání a cestující nebyl z tohoto důvodu přepraven.

78.2. Návratek z jízdenek zakoupených u pokladní přepážky, průvodčího nebo z jízdenkového automatu může být vyplacen mimo pokladní přepážku v nástupní stanici pouze na základě potvrzení o nevyužití vystaveném pověřeným zaměstnancem ČD v nástupní nebo nácestné stanici.

78.3. Návratek z jízdenek eTiket bude vyplacen pouze v případě jejího vrácení před nástupem do zpožděného vlaku v nástupní stanici nebo před časem pravidelného odjezdu odřeknutého vlaku z nástupní stanice, při nedodržení této podmínky pouze na základě potvrzení vystaveného pověřeným zaměstnancem ČD v nástupní nebo nácestné stanici.

79. Návratek z částečně nevyužitých dokladů

79.1. Cestující má právo vzdát se další jízdy, pokud vlak mimořádně ukončí jízdu před cílovou stanicí, v přestupní stanici dojde ke ztrátě přípoje, návazný vlak má vyčerpanou kapacitu míst pro přepravu spoluzavazadel nebo v úschově během přepravy nebo kapacitu míst k sezení i stání nebo pokud z důvodu zpoždění vlaku nechce cestující v nastoupené jízdě dále pokračovat.

79.2. Ve stanici, kde se cestující vzdal další jízdy a nepožaduje návrat do své původní nástupní stanice dle čl. 107 SPPO, je přepravní smlouva považována ze strany ČD za splněnou.

79.3. Za neprojetou část původně zamýšlené cesty má cestující nárok na návratek jízdného a ceny za zcela nevyužitá místa. Své právo musí cestující v tomto případě uplatnit bezprostředně po vystoupení z vlaku u pokladní přepážky ve stanici, kde jízdu ukončil, nebo na základě potvrzení od pověřeného zaměstnance ČD ve stanovené lhůtě. Vypočtený návratek se před vyplacením vždy zaokrouhlí na celé koruny nahoru.

79.4. Cestující má nárok na návratek z ceny jízdného nebo ceny souvisejícího cestovního dokladu pro zavazadlo za neprojetou tarifní vzdálenost, pokud bude přepraven po kratší přepravní cestě, než pro jakou byly vystaveny doklady a nejednalo se o provozní odklonovou jízdu. Pro vyřízení uplatněného práva je třeba tuto skutečnost doložit potvrzením.

79.5. Částečný návratek jízdného u jízdenek Flexi zvýhodněná jízdenka a Vázaná jízdenka se vypočte podle vzorce $U = C - ((C / T) * P)$, kde znamená:

- U ... uznaná částka k vyplacení
- C ... původní cena jízdenky
- T ... tarifní kilometry uvedené na jízdence
- P ... projeté tarifní kilometry.

79.6. Částečný návratek jízdného nevzniká držitelům traťových a síťových jízdenek a časových doplatků do 1. vozové třídy, a to ani v případě, že se pro ztrátu přípoje vzdají další jízdy a vrátí se do původní nástupní stanice dle čl. 107 SPPO.

80. Návratek z dokladů pro 1. vozovou třídu

80.1. Cestující s jízdenkou pro 1. vozovou třídu má právo, kromě případů, kdy v úseku nejsou dle platného jízdního řádu vedeny vlaky s oddíly 1. vozové třídy, na vrácení rozdílu zaplaceného jízdného 1. vozové třídy a Flexi základního jízdného včetně příslušného druhu slevy 2. vozové třídy za úsek, ve kterém 1. vozovou třídu nemohl²² nebo odmítl²³ využít. Tuto skutečnost je cestující povinen doložit potvrzením od pověřeného zaměstnance ČD.

80.2. Nárok na návratek rozdílu jízdného nevznikne za úsek, ve kterém cestující využil 1. vozovou třídu i přes výhrady k technickému stavu vozu.

80.3. Nárok na návratek rozdílu jízdného nevzniká držitelům traťových a síťových jízdenek nebo časových doplatků do 1. vozové třídy.

81. Návratek z ceny rezervací

81.1. Cestující má nárok na návratek ceny zaplacené za místenku, místenku s rezervací pro jízdní kolo nebo poplatek za vyhrazení místa pro cestující nebo kola, pokud mu nebylo ve vlaku přiděleno místo na sezení uvedené na dokladu nebo místo pro umístění jízdního kola, nebo pokud ztratil přípoj na vlak, pro který měl doklad zakoupen.

²² např. nebylo ve voze volné místo, vůz nebyl řazen nebo v určitém úseku byl vlak nahrazen prostředkem náhradní dopravy

²³ např. z důvodu neodpovídajícího stavu vozu nebo oddílu 1. vozové třídy

81.2. Cestující má nárok na vyplacení částky ve výši pětinásobku ceny zaplacené za místenku, místenku s rezervací pro jízdní kolo nebo poplatku za vyhrazení místa pro cestující nebo kola, a to v případech, pokud nebylo jemu nebo pro jeho jízdní kolo do 15 minut od odjezdu z nástupní stanice uvedené na dokladu přiděleno žádné místo ve vlaku. Tuto skutečnost je cestující povinen doložit potvrzením od pověřeného zaměstnance ČD. V případě ceny místenky nebo poplatku za vyhrazení místa 0 Kč má cestující nárok na vyplacení částky ve výši pětinásobku ceny místenky zakoupené u pokladní přepážky. Místem příslušným k vyřízení žádosti o vyplacení částky ve výši pětinásobku ceny místenky je výhradně OPT.

81.3. Cestující má nárok na návratek ceny místenky vlaku *SuperCity* a místenky do oddílu Business vlaku *railjet*:

- a) při zpoždění vlaku *SuperCity* nebo *railjet* o 60 a více minut,
- b) při použití náhradní dopravy, byť jen v části trasy,
- c) pokud bude vlak *SuperCity* nebo *railjet* i jen v části trasy náhradně veden jinou soupravou vozů. Toto opatření neplatí, pokud bude vlak *SuperCity* veden jednotkou řady *railjet* nebo *ComfortJet*.

Na návratek dle písm. a) tohoto článku nevzniká nárok, jestliže bylo v době nákupu místenky zpoždění předmětného vlaku o 60 a více minut.

81.4. Cestující nemá nárok na vyplacení návratku ceny zaplacené za místenku, místenku s rezervací pro jízdní kolo nebo poplatku za vyhrazení místa pro cestující nebo kola, pokud byl v části trasy vlak nahrazen náhradní dopravou, v rámci které byla případně zajištěna i náhradní přeprava jízdních kol.

82. Návratek z ceny aplikací na kartě

82.1. Cestující má nárok na vyplacení částečného návratku z ceny zaplacené aplikace, pokud dojde v průběhu její platnosti ke změnám nebo úpravě jejich podmínek v tarifu ČD.

82.2. Návratek se vypočte jako poměrná část ceny na jeden den za období ode dne následujícího po dni, ve kterém cestující uplatnil právo z přepravní smlouvy, do posledního dne platnosti zaplacené zákaznické aplikace.

82.3. Nárok na návratek aplikace z důvodu, který není na straně cestujícího, nevzniká v případě změny cen v tarifu ČD ani v případě změny v rozsahu provozování drážní dopravy ČD nebo změny dopravce na konkrétní trati.

83. Návratek z ceny dokladu pro přepravu zavazadla a ÚBP

83.1. Cestující má právo na návratek ceny dokladu pro přepravu zavazadla v plné výši, pokud nemohl nastoupit jízdu z důvodu vyčerpané kapacity vlaku pro přepravu spoluzavazadel, pokud nebyl výjimečně řazen vůz umožňující takovou přepravu nebo pokud se cestující vzdal další jízdy dle čl. 79. 1. SPPO.

83.2. Cestující má právo na návratek ceny jednorázového úschovného v ÚBP pokud nemohl nastoupit jízdu z důvodu vyčerpané kapacity vozu se službou úschovy během přepravy, pokud nebyl výjimečně řazen vůz umožňující takovou přepravu nebo pokud se cestující vzdal další jízdy dle čl. 79. 1. SPPO.

84. Návratky při nedodržení nostalgických náležitostí (lokomotiva nebo vozy) historického / nostalgického / zvláštního / výletního vlaku

84.1. Pokud nebyly dodrženy avizované nostalgické náležitosti, má cestující právo na návratek:

- a) zaplacené místenky „Nostalgie“, byl-li odbaven jízdným dle tarifu ČD spolu s místenkou „Nostalgie, nebo
- b) předem stanovené fixní nebo % částky ze zaplacené globální ceny, není-li v DTPO dané akce vyhlášeno jinak.

85. Návratek ČD Bodů

85.1. ČD body, které cestující získal za nákup dokladů, budou z účtu cestujícího odečteny po vyplacení návratku v plné výši nebo částečně v poměrné výši v závislosti na vyřízení uplatněného práva.

85.2. Při úplném nebo částečném nevyužití dokladu hrazeného věrnostními body, budou body, kterým neskončila platnost, vráceny v plné nebo poměrné výši v závislosti na vyřízení uplatněného práva.

KAPITOLA III **Návratky z důvodů, které jsou na straně cestujícího**

86. Společná ustanovení

86.1. Pokud jsou důvody k uplatnění práva z přepravní smlouvy na straně cestujícího, od uznané částky bude před vyplacením návratku vždy odečtena srážka²⁴. Pokud je srážka vyšší než uznaná částka, odpovídá výše srážky uznané částce a návratek je 0 Kč. Na výši srážky obdrží cestující na vyžádání potvrzení.

86.2. Uznaná částka se vždy zaokrouhlí na celé koruny nahoru. U vzájemně provázaných jízdenek (např. doplatek svázaný číslem s původní jízdenkou, společné jízdní doklady atd.) se zaokrouhlí až ze součtu cen všech takto provázaných dokladů.

86.3. Skutečnosti zakládající nárok na uplatnění práva z přepravní smlouvy musí mít cestující ve stanovených případech potvrzené dle čl. 68.2. SPPO. Na žádost cestujícího vystaví pověřený zaměstnanec ČD potvrzení vždy.

86.4. U dokladů eTiket pro více osob nebo služeb může cestující dodatečně uplatnit své právo na některé položky na něm uvedené. Potvrzení cestující obdrží na vyžádání u pověřeného zaměstnance ČD v každém použitém vlaku zvlášť.

²⁴ Ve smyslu vyhlášky č. 175/2000 Sb. (viz § 41 odst. 3).

86.5. V případě uplatnění práva z přepravní smlouvy za zemřelého cestujícího je nutné doložit originál jeho úmrtního listu nebo jeho úředně ověřenou kopii. Místem příslušným k vyřízení žádosti o návratek je v tomto případě výhradně OPT.

86.6. Nárok na návratek při uplatnění práva z přepravní smlouvy nemůže být přiznán:

- a) pokud je to v DTPO u takto vyhlášené nabídky uvedeno,
- b) pokud o něj cestující požádá v cílové stanici uvedené na jízdence bez doložení příslušného potvrzení o nevyužití vystavené pověřeným zaměstnancem ČD,
- c) při úplném nebo částečném nevyužití dokladů placených poukázkou na přepravu, a to ani v případě výměny dokladu,
- d) z důvodu chybné obsluhy nebo chybně zadaných údajů cestujícím při nákupu jízdenek v e-shopu ČD, aplikaci Můj vlak a u jízdenkového automatu,
- e) u nevyužitých místenek po jejich obsazení jiným cestujícím, pokud nebyly obsazeny do 15 minut po odjezdu vlaku z nástupní stanice uvedené na dokladu,
- f) z poplatku za využití služeb TeleTiket a poplatku za ověření průkazu na zvýhodněné jízdné dle tarifu ČD,
- g) pokud byl cestující ve smyslu SPPO oprávněně vyloučen z přepravy pověřeným zaměstnancem ČD,
- h) z části ceny jízdního dokladu, na kterou byl uplatněn slevový kód.

87. Návratek jednosměrné jízdenky

87.1. Při úplném nevyužití jednosměrné jízdenky lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

87.2. Při částečném nevyužití jednosměrné jízdenky lze doklad vrátit neprodleně po skončení jízdy nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

87.3. Částečné nevyužití jednosměrné Vázané jízdenky a jednosměrných jízdenek eTiket v části trasy není možné.

87.4. Uzaná částka se při částečném nevyužití vypočte jako rozdíl mezi zaplaceným jízdným a jízdným za skutečně projetou trať. U Flexi zvýhodněné jízdenky pak podle vzorce $U = C - ((C / T) * P)$, kde znamená:

- U ... uznaná částka k vyplacení
- C ... původní cena jízdenky
- T ... tarifní kilometry uvedené na jízdence

- P ... projeté tarifní kilometry.

87.5. Výše srážky z uznané částky při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **0 %** při vrácení dokladu zakoupeného u pokladní přepážky do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
- c) **100 Kč** v ostatních případech.

87.6. Výše srážky z uznané částky při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
- b) **100 %** v ostatních případech.

88. Návratek z ceny jízdenky se slevou pro skupinu

88.1. Při úplném nevyužití jízdenky se slevou pro skupinu lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

88.2. Uzananá částka se při nevyužití jízdenky v části trasy se slevou pro skupinu vypočte jako rozdíl mezi zaplaceným jízdným a jízdným za skutečně projetou trať vyjma dokladů zakoupených v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak, které z tohoto důvodu vyplatit nelze.

88.3. Výše srážky z uznané částky při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **0 %** při vrácení dokladu zakoupeného u pokladní přepážky do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
- c) **100 Kč** v ostatních případech.

88.4. Výše srážky z uznané částky při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
- b) **100 %** v ostatních případech.

88.5. Při částečném nevyužití jízdenky nižším počtem osob se slevou pro skupinu lze doklad vrátit neprodleně po skončení jízdy nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

88.6. Uzaná částka se při částečném využití menším počtem cestujících vypočte z ceny jízdného za posledního cestujícího (součtu cen jízdného posledních cestujících) ve skupině. Výše srážky z uznané částky činí v takovém případě vždy **0 %**. Podmínkou pro vyplacení návratku je, aby ve skupině zůstaly minimálně 2 osoby.

89. Návratek z ceny jízdenky zakoupené prostřednictvím objednávkového systému skupinových přeprav pro 20 a více osob

89.1. Při úplném nevyužití všech jízdenek zakoupených přes objednávkový systém skupinových přeprav pro 20 a více osob lze doklady vrátit podle podmínek pro jednotlivé druhy dokladů.

89.2. Návratek při částečném využití jízdenky (jízdenek) zakoupené prostřednictvím objednávkového systému skupinových přeprav méně osobami, než pro kolik byla vydána, bude vyplacen pouze na základě potvrzení. Potvrzení vystaví pověřený zaměstnanec ČD v nástupní stanici (pro daný směr jízdy) nebo v použitém vlaku. Na potvrzení je uveden počet cestujících, kteří doklad nevyužili v celé trase z nástupní do cílové stanice uvedené na jízdence. Žádost o návratek lze podat po skončení jízdy.

89.3. Uzaná částka se při částečném využití menším počtem cestujících vypočte z ceny jízdného za posledního cestujícího (součtu cen jízdného posledních cestujících) ve skupině. Zároveň u jízdenky (jízdenek) zakoupených prostřednictvím objednávkového systému skupinových přeprav nesmí počet cestujících včetně spolucestujících za jiné jízdné klesnout pod 20 osob. Podmínkou pro vyplacení návratku je, aby ve skupině zůstalo minimálně 20 osob. Při žádosti o návratek musí cestující doložit ke kontrole všechny jízdenky, které s předmětnou jízdou souvisí. Po kontrole budou využité jízdenky, bude-li mít o ně cestující zájem, vráceny.

89.4. Výše srážky z uznané částky při částečném využití jízdenky (jízdenek) zakoupených prostřednictvím objednávkového systému skupinových přeprav menším počtem cestujících činí vždy **0 %**.

90. Návratek z ceny síťové jízdenky

90.1. Při úplném nevyužití síťové jízdenky lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

90.2. Výše srážky ze zaplacené ceny při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **0 %** při vrácení dokladu zakoupeného u pokladní přepážky do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
- c) **100 Kč** při vrácení dokladu do 8:00 hodin v první den platnosti,
- d) **100 %** v ostatních případech.

90.3. Výše srážky ze zaplacené ceny při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

- a) **mimo vyhledávač spojení 0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,

- b) **mimo vyhledávač spojení 100 Kč** nebo **50 ČD Bodů** při vrácení do 8:00 hodin prvního dne platnosti,
- c) **přes vyhledávač spojení 0 %** do 15 minut před začátkem platnosti dokladu (i po 8:00 hodin),
- d) **100 %** v ostatních případech.

90.4. Návratek při částečném nevyužití síťové jízdenky není možný.

91. Návratek z ceny traťové jízdenky

91.1. Při úplném nevyužití traťové jízdenky lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

91.2. Při částečném nevyužití traťové jízdenky lze doklad vrátit v době platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

91.3. Uzaná částka se při částečném nevyužití vypočte jako rozdíl zaplacené ceny traťové jízdenky a dvojnásobku ceny Flexi základní jízdenky (včetně příslušného druhu slevy) ve stejné relaci za uplynulé pracovní dny a nejvýše dva dny pracovního volna nebo pracovního klidu v době použití dokladu, včetně dne vrácení dokladu.

91.4. Výše srážky z uznané částky při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **0 %** při vrácení dokladu zakoupeného u pokladní přepážky do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
- c) **100 Kč** v ostatních případech.

91.5. Výše srážky z uznané částky při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

- a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **100 Kč** v ostatních případech.

92. Návratek z ceny traťové měsíční jízdenky – 10 dní

92.1. Při úplném nevyužití traťové měsíční jízdenky – 10 dní lze doklad vrátit nejpozději v poslední den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

92.2. Při částečném nevyužití traťové měsíční jízdenky – 10 dní lze doklad vrátit v době platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

92.3. Uzaná částka se při částečném nevyužití vypočte jako rozdíl zaplacené ceny traťové měsíční jízdenky – 10 dní a dvojnásobku ceny Flexi základní jízdenky (včetně příslušného druhu slevy) ve stejné relaci a s přiznáním stejného nároku na slevu za každý zaktivovaný den v době platnosti dokladu.

92.4. Výše srážky z uznané částky při nákupu v aplikaci Můj vlak činí:

- a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **100 Kč** v ostatních případech.

93. Návratek z ceny zákaznických aplikací na kartě

93.1. Při úplném nevyužití lze aplikace IN 25, IN 50, IN 50 1T, IN 100, Sdílená IN 100, Virtuální IN Business a časový doplatek do 1. vozové třídy vrátit nejpozději do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti. Srážka ze zaplacené ceny aplikace činí:

- a) **0 %** v případě aplikace nahrané do Virtuální In Karty,
- b) **0 %**, pokud není v okamžiku podání žádosti o návratek nová In Karta ještě v procesu výroby nebo vyrobena,
- c) **150 Kč** nebo **50 ČD Bodů** v případě jejího nákupu za ČD Body, pokud je v okamžiku podání žádosti o návratek nová In Karta již vyrobena nebo je již v procesu výroby.

93.2. Aplikaci Virtuální IN Business lze vrátit beze srážky i v době její platnosti, pokud na ní nebyl dosud aktivován žádný den.

93.3. Při úplném nevyužití lze zákaznickou aplikaci na přenosné plastové In Kartě (IN Business) vrátit včetně In Karty do 23:59 hodin prvního dne platnosti se srážkou **200 Kč**. In Kartou / aplikaci IN Business lze vrátit na obchodním oddělení generálního ředitelství ČD nebo na OPT. Návratek bude uznán pouze v případě, že právo uplatní kontaktní osoba společnosti, se kterou ČD uzavřely smlouvu.

93.4. Částečné nevyužití aplikace IN Business a Virtuální IN Business není možné.

93.5. Při částečném nevyužití lze aplikace IN 25, IN 50, IN 50 1T, IN 100, Sdílená IN 100 a časový doplatek do 1. vozové třídy na období měsíc, tři měsíce a rok vrátit kdykoliv v době platnosti.

93.6. Návratek se při částečném nevyužití aplikace vypočte jako poměrná část ceny na jeden den za období ode dne následujícího po dni, ve kterém cestující uplatnil právo z přepravní smlouvy, do posledního dne platnosti zaplacené zákaznické aplikace ČD. Vypočtený návratek se sníží o srážku:

- a) **100 Kč** nebo **50 ČD Bodů** u aplikace **IN 25**,
- b) **300 Kč** u **časového doplatku do 1. vozové třídy**,
- c) **300 Kč** u aplikace **IN 50**,
- d) **300 Kč** u aplikace **IN 50 1T**,
- e) **1 000 Kč** u aplikace **IN 100**,

- f) **1 000 Kč u aplikace Sdílená IN 100.**

93.7. Částečné nevyužití časového doplatku do 1. vozové třídy s platností na týden není možné.

93.8. In Kartu bez zákaznických aplikací (EPIK) lze vrátit se srážkou **100 %**.

94. **Návratky z jízdenek Vlak+**

94.1. Při úplném nevyužití aktivní i neaktivní jízdenky Vlak+ lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

94.2. Částečné nevyužití jízdenky v části trasy není možné.

94.3. Jízdenku pro cestu TAM nelze vrátit bez vrácení jízdenky pro cestu ZPĚT, jízdenku pro cestu ZPĚT lze vrátit samostatně.

94.4. Výše srážky z uznané částky při nákupu v aplikaci Můj vlak činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
- b) **100 %** v ostatních případech.

95. **Návratek z ceny místenek, místenek „Nostalgie, globálních cen historických / nostalgických / zvláštních / vyletních vlaků a výměna místenek**

95.1. Při úplném nevyužití lze místenku, místenku s rezervací pro jízdní kolo nebo poplatek za vyhrazení místa pro cestující nebo kola vrátit nejpozději v první den jejich platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

95.2. Výše srážky z ceny místenky při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut před pravidelným odjezdem vlaku z nástupní stanice uvedené na dokladu,
- b) **0 %** při vrácení dokladu zakoupeného u pokladní přepážky do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
- c) **100 %** v ostatních případech.

95.3. Výše srážky z ceny místenky při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
- b) **100 %** v ostatních případech.

95.4. Místenku, která byla zakoupena současně s jízdenkou v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak, lze vyměnit²⁵ v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak pouze jednou. Výměnu místenky lze provést na stejný nebo jiný vlak, a to do 15 minut před začátkem platnosti tohoto dokladu. Pokud byla místenka vydána k Vázané jízdence, lze výměnu provést pouze v rámci stejného vlaku.

95.5. Místenku s rezervací pro jízdní kolo přepravované jako spoluzavazadlo a samostatnou rezervaci místa pro jízdní kolo zakoupenou v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak nelze do odvolání vyměnit.

95.6. Výměna místenek u pokladní přepážky není z důvodu na straně cestujícího možná.

96. Návratek z ceny souvisejícího cestovního dokladu pro psa

96.1. Při úplném nevyužití dokladu pro psa lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

96.2. Při částečném nevyužití dokladu pro psa lze doklad vrátit neprodleně po skončení jízdy nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

96.3. Uzaná částka se při částečném nevyužití dokladu pro psa vypočte jako rozdíl mezi zaplaceným dokladem a dokladem za skutečně projetý úsek.

96.4. Výše srážky z uznané částky návratku dokladu za psa při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **0 %** při vrácení dokladu zakoupeného u pokladní přepážky do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
- c) **100 %** v ostatních případech.

96.5. Výše srážky z uznané částky návratku dokladu pro psa při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu přes vyhledávač spojení do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
- b) **100 %** v ostatních případech.

97. Návratek z ceny souvisejícího cestovního dokladu pro přepravu zavazadla a ÚBP

²⁵ Během procesu výměny může dojít ke změně ceny rezervace. Při zvýšení ceny cestující rozdíl cen doplatí, při snížení ceny bude cestujícímu rozdíl cen vyplacen.

- 97.1. Při úplném nevyužití dokladu pro přepravu zavazadla a dokladu o zaplacení úschovy během přepravy lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo ve stanovené lhůtě na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného nejpozději v první den platnosti dokladu.
- 97.2. Částečné nevyužití dokladu o zaplacení úschovy během přepravy není možné, a to ani v případě, kdy cestující zruší úschovu po přijetí předmětu do úschovy ještě před odjezdem vlaku.
- 97.3. Při částečném nevyužití dokladu pro přepravu zavazadla lze doklad vrátit neprodleně po skončení jízdy nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.
- 97.4. Uzaná částka se při částečném nevyužití dokladu pro přepravu zavazadla vypočte jako rozdíl mezi zaplacenou cenou dokladu a cenou dokladu za skutečně projetý úsek.
- 97.5. Výše srážky z uznané částky návratku dokladu pro přepravu zavazadla a dokladu o zaplacení úschovy během přepravy při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:
- a) **0 %** při vrácení dokladu do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
 - b) **0 %** v první den platnosti,
 - c) **100 %** v ostatních případech.
- 97.6. Výše srážky z uznané částky návratku dokladu pro přepravu zavazadla a dokladu o zaplacení úschovy během přepravy při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:
- a) **0 %** při vrácení dokladu přes vyhledávač spojení do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
 - b) **0 %** při doložení potvrzení o nevyužití dokladu v části trasy od pověřeného zaměstnance ČD,
 - c) **100 %** v ostatních případech.

98. Návratek ČD Bodů

- 98.1. ČD body, které cestující získal za nákup jízdních a souvisejících cestovních dokladů, budou z účtu cestujícího odečteny i v případě kladného vyřízení uplatněného práva a vyplacení návratku.
- 98.2. ČD Body, kterým neskončila platnost, budou cestujícímu na účet vráceny pouze v případě vrácení zcela nevyužitého jízdního nebo souvisejícího cestovního dokladu, nebo pokud bude zamítnuto uplatněné právo z přepravní smlouvy.

KAPITOLA IV Odškodnění za pozždění nebo odřeknutí vlaku

99. Společná ustanovení



99.1. Nárok na odškodnění je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvanácti měsíců po skončení platnosti jízdního a souvisejícího cestovního dokladu, na který neuplatnil žádost o návratek celého nebo části jízdného.

99.2. Odškodnění se poskytuje ze součtu cen jízdního a rezervačního dokladu, byl-li pro danou jízdu opatřen.

99.3. Odškodnění se neposkytuje ze samostatné ceny souvisejícího cestovního dokladu.

99.4. Byl-li doklad zakoupen v době mezi odjezdem vlaku dle platného jízdního řádu a jeho skutečným (zpožděným) odjezdem, doba zpoždění vlaku v době nákupu dokladu se pro účely výpočtu odškodnění odečte od skutečného příjezdu vlaku do cílové stanice cestujícího.

99.5. Cestující může své právo na odškodnění uplatnit po skončení platnosti jízdních nebo souvisejících cestovních dokladů zakoupených:

- I. u pokladní přepážky, jízdenkovém automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku:
 - a) elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na www.cd.cz v sekci „ŽÁDOST O ODŠKODNĚNÍ“
 - b) u kterékoliv pokladní přepážky ČD,
 - c) zasláním vyplněného formuláře z www.cd.cz na adresu OPT,
- II. v e-shopu ČD, aplikaci Můj vlak nebo v e-shopu smluvních prodejců:
 - a) elektronicky prostřednictvím aplikace Můj vlak,
 - b) elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na www.cd.cz v sekci „ŽÁDOST O ODŠKODNĚNÍ“,
 - c) u kterékoliv pokladní přepážky ČD.

V případě eTiketu zakoupeného v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak, který byl:

- zaplacen platební kartou nebo z účtu ČD Kredit,
- s jednosměrným jízdním dle tarifu ČD,
- s použitým spojením bez přestupu,
- kontrolován (načten) a uznán za platný pověřeným zaměstnancem ČD ve zpožděném vlaku,

bude Odškodnění vyřízeno po skončení platnosti dokladu automaticky, tedy bez nutnosti podání žádosti o Odškodnění. Odškodnění bude vyplaceno automaticky na účet, ze kterého byl eTiket zaplacen. Pokud do 30 dnů od skončení platnosti dokladu nebude platba na účet připsána, doporučuje se cestujícímu požádat o odškodnění dle výše uvedených způsobů.

V případě, že bude žádost o odškodnění uplatněna u pokladní přepážky, bude postoupena k vyřízení na OPT.

99.6. K žádosti o odškodnění u pokladní přepážky je cestující povinen doložit originály dokladů, fotokopii lícové strany karty s aplikací IN 100, eTiket vytištěný ze souboru PDF na bílý papír velikosti A4 (v původní nezměněné velikosti) nebo potvrzení vydané organizátorem IDS o vlastnictví jízdního dokladu IDS a dalších dokladů dokládajících nárok na odškodnění, při odeslání elektronické žádosti jejich scany. Žádost lze podat také písemně volnou formou.

99.7. Odškodnění se zpravidla provádí formou vouchery, který je přenosný, má platnost 3 roky a v době platnosti ho může předkladatel použít k platbě u pokladní přepážky nebo v e-shopu ČD pouze za vnitrostátní nebo mezinárodní jízdní doklady, lůžkové nebo lehátkové příplatky, místenky, aplikace ČD dle tarifu ČD a TPPM, nebo nabití účtu ČD Kredit.

99.8. Na žádost cestujícího může být odškodnění zasláno bankovním převodem na účet.

99.9. U dokladů hrazených věrnostními body se výše odškodnění vypočte z aktuálně platné ceny jízdného dle tarifu ČD.

99.10. Žádost o odškodnění vyřídí ČD do jednoho měsíce.

100. Odškodnění z jednosměrné jízdenky

100.1. Výše odškodnění v případě jednosměrného jízdního nebo souvisejícího cestovního dokladu činí:

- a) 25 % z jeho ceny při zpoždění 60 až 119 minut v cílové stanici cestujícího,
- b) 50 % z jeho ceny při zpoždění 120 a více minut v cílové stanici cestujícího.

100.2. Nárok na přiznání odškodnění je omezen a nevzniká, pokud:

- a) cestující byl před zakoupením dokladu o zpoždění nebo odřeknutí vlaku informován (hlášením staničního rozhlasu, vývěsky, informace na www.cd.cz, v aplikaci Můj vlak nebo osobně od zaměstnance ČD), a jeho zpoždění v cílové stanici se nezvýšilo minimálně o 60 minut oproti původně oznámenému zpoždění v době nákupu dokladu,
- b) je cena jízdenky a souvisejících cestovních dokladů na jednu osobu v každém směru menší než 360 Kč v případě nároku na odškodnění ve výši 25 %,
- c) je cena jízdenky a souvisejících cestovních dokladů na jednu osobu v každém směru menší než 180 Kč v případě nároku na odškodnění ve výši 50 %,
- d) je vypočtená výše nároku menší než 90 Kč,
- e) je uplatňováno z ceny souvisejícího cestovního dokladu pro psa nebo zavazadlo,
- f) cestující cestoval v historickém, nostalgickém, zvláštním nebo výletním vlaku,
- g) cestující přijel do cílové stanice opožděn v události, která netvoří součást přepravní smlouvy (např. přechod mezi železničními stanicemi),
- h) zpoždění vlaku vzniklo mimo území Evropské unie,
- i) bylo cestujícímu vráceno celé jízdné nebo část jízdného za neuskutečněnou část cesty,

- j) byly cestujícímu uhrazeny náklady dle čl. 18 odst. 1 písm. a) nebo odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782, o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě.

V případě eTiketu s jízdným dle tarifu ČD není omezena minimální cena dokladů dle písm. b), c) a d) tohoto článku.

101. Odškodnění z traťové jízdenky

101.1. Výše odškodnění v případě traťové jízdenky činí:

- a) 25 % z poloviny alikvotní denní části ceny traťové jízdenky při zpoždění 60 až 119 minut v cílové stanici cestujícího,
- b) 50 % z poloviny alikvotní denní části ceny traťové jízdenky při zpoždění 120 a více minut v cílové stanici cestujícího,

přičemž maximální výše vyplacené částky odškodnění je 25 % z ceny časového dokladu.

101.2. K traťové jízdence lze doložit maximálně 2 potvrzení pro konkrétní den (pro každý směr zvlášť).

102. Odškodnění ze síťové jízdenky

102.1. Výše odškodnění v případě síťové jízdenky činí:

- a) 25 % z poloviny alikvotní denní části ceny síťové jízdenky při zpoždění 60 až 119 minut v cílové stanici cestujícího,
- b) 50 % z poloviny alikvotní denní části ceny síťové jízdenky při zpoždění 120 a více minut v cílové stanici cestujícího,

přičemž maximální výše vyplacené částky odškodnění je 25 % z ceny časového dokladu.

102.2. K síťové jízdence lze doložit maximálně 2 potvrzení pro konkrétní den (pro různé vlaky).

102.3. U síťových jízdenech typu „+ MHD“ dle tarifu ČD se odškodnění počítá z ceny odpovídající příslušné varianty síťové jízdenky „bez MHD“ uvedené v tarifu ČD.

103. Pro přiznání nároku na odškodnění u traťové nebo síťové jízdenky je rozhodující doložení potvrzení o odřeknutí vlaku nebo výše zpoždění uvedené na potvrzení od průvodčího ze zpožděného vlaku nebo v cílové stanici cestujícího, vystavené k číslu konkrétní karty nebo jízdenky.

103.1. Nárok na přiznání odškodnění je omezen a nevzniká, pokud:

- a) cestující byl před zakoupením dokladu o zpoždění nebo odřeknutí vlaku informován (hlášením staničního rozhlasu, vývěsky, informace na www.cd.cz, v aplikaci Můj vlak nebo osobně od zaměstnance ČD),
- b) je odškodnění požadováno z ceny souvisejícího cestovního dokladu pro zavazadlo,

- c) zpoždění vzniklo při dopravním výkonu mimo území Evropské unie,
- d) byly cestujícímu uhrazeny náklady dle čl. 18 odst. 1 písm. a) nebo odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782, o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě.

KAPITOLA V

Odškodnění za neplnění vybraných standardů

104. Nárok na odškodnění

104.1. Nárok na odškodnění vzniká každému cestujícímu, pokud nebyl ve vlaku jakékoliv kategorie, a to i jen v části trasy, řazen vůz 1. vozové třídy, ačkoliv dle plánu řazení měl být v daném úseku zařazen, a cestující se prokazuje dokladem platným v 1. vozové třídě pro daný vlak a úsek dle jakéhokoliv tarifu.

104.2. Nárok na odškodnění vzniká každému cestujícímu s jízdním dokladem dle tarifu ČD, TPPM nebo DTPO, pokud nebyly ve vlaku kategorie rychlík, InterCity, EuroCity, SuperCity, *railjet*, EuroNight a nightjet dodrženy tyto standardy nebo komfort přepravy:

- a) nebyl dodržen plánovaný počet vozů (v soupravě vlaku bylo řazeno buď méně vozů, nebo vozy s menší kapacitou míst k sezení) a cestující s platným dokladem z tohoto důvodu stál, a to i jen v části trasy,
- b) ve voze řazeném dle plánu řazení s uvedeným piktogramem elektrické přípojky 230 V (⊕) chybí elektrické přípojky na 230 V a cestujícího s platnou místenkou do tohoto vozu nelze přemístit na místo stejné kategorie v jiném voze téhož vlaku s funkční elektrickou přípojkou 230 V,
- c) ve voze řazeném dle plánu řazení s uvedeným piktogramem WiFi (📶) není z důvodů na straně ČD funkční internetové připojení WiFi a cestujícího s platnou místenkou do tohoto vozu nelze přemístit na místo stejné kategorie v jiném voze téhož vlaku s funkčním internetovým připojením WiFi,
- d) ve voze nebyla dodržena teplotní pohoda z důvodu nefunkční klimatizace, nuceného větrání, topení nebo nemožnosti otevření okna a cestujícího nelze přemístit na místo stejné kategorie v jiném voze téhož vlaku s funkčním větráním nebo funkční klimatizací nebo topením nebo možností otevření okna.

Nárok na odškodnění dle písm. b) a c) nevzniká ve vlaku, ve kterém byla vystavena místenka u pověřeného zaměstnance ČD daného vlaku.

104.3. Cestujícímu může vzniknout z jedné přepravní smlouvy nárok na současné odškodnění za každé jednotlivé porušení standardu přepravy.

104.4. Neplnění vybraných standardů se neuvažuje za tu část trasy, kdy byla použita náhradní doprava.

105. Odškodnění

- 105.1. Žádost na odškodnění za neplnění vybraných standardů vyřizuje pověřený zaměstnanec ČD ve vlaku, ve kterém k události došlo.
- 105.2. Cestující obdrží po prokázání se předepsaným jízdním dokladem a místenkou, je-li k vydání odškodnění dle SPPO vyžadována, odškodnění v hodnotě **30 Kč**.
- 105.3. Odškodnění je přenosný doklad, má platnost 1 rok a v době platnosti jej může předkladatel použít k platbě:
- u pokladní přepážky za doklady dle tarifu ČD nebo TPPM, tj. vnitrostátní nebo mezinárodní jízdní doklady, lůžkové nebo lehátkové příplatky, místenky, aplikace ČD, účtu ČD Kredit,
 - ve vlaku u pověřeného zaměstnance ČD za doklady dle tarifu ČD, tj. vnitrostátní jízdní a související cestovní doklady,
 - kávy, čaje nebo perlivé/neperlivé vody bez doplatku popř. bez návratku nebo k částečné úhradě ceny jiného zboží z nabídky s doplatkem v jídelním, ubytovacím voze a minibaru se servisem společnosti JLV, a.s. i služby ČD Minibar ve vlaku, kde bylo vydán (tzn. v daný den, případně následující den, pokud se jedná o noční spoj).

KAPITOLA VI Přesměrování a pomoc při mimořádnostech

106. Náhrada jízdného, pokračování nebo přesměrování do cílové stanice

- 106.1. V případě, že je důvodné očekávat, buď při odjezdu, nebo v případě zmeškání přípoje nebo odřeknutí spoje, že při příjezdu do cílové stanice podle přepravní smlouvy, bude výsledné zpoždění 60 minut nebo více, má cestující nárok vybrat si za podmínek uvedených ve SPPO některou z těchto možností:
- návrat plné ceny přepravního dokladu s případnou zpáteční přepravou do výchozí stanice při nejbližší příležitosti,
 - pokračování do cílové stanice,
 - přesměrování do cílové stanice.

Obdobná práva má cestující s jízdním kolem, který nebyl přepraven z důvodů, které nejsou na jeho straně, vlakem, pro který měl místenku pro jízdní kolo. Ostatní nároky cestujících dle SPPO nejsou tímto článkem dotčeny.

A. NÁHRADA JÍZDNÉHO

107. Náhrada jízdného

- 107.1. Pokud nastane situace podle čl. 106 SPPO, má cestující právo na náhradu plné ceny přepravního dokladu za podmínek, za nichž byl zakoupen, za neuskutečněnou část nebo části jeho cesty a za část nebo části již uskutečněné cesty, nemá-li cesta již žádný význam vzhledem k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, spolu s případnou bezplatnou zpáteční přepravou do první výchozí stanice při nejbližší příležitosti.
- 107.2. Cestující má právo na bezplatný návrat do nástupní stanice ve stejné vozové třídě vlaky určenými v potvrzení o bezplatné přepravě, které mu vystaví pověřený zaměstnanec ČD ve vlaku nebo u pokladní přepážky ve stanici, kde k události došlo.
- 107.3. Bezplatný návrat nelze nárokovat ve vlacích s povinnou rezervací nebo vlacích s globální cenou, pokud pověřený zaměstnanec ČD s ohledem na kapacitní možnosti dotčeného spoje nerozhodne jinak.
- 107.4. Pro následné uplatnění práva z přepravní smlouvy platí ustanovení jako pro návratky v nástupní stanici do 23:59 hodin před prvním dnem platnosti, nebo u jízdenky eTiket 15 minut před začátkem jeho platnosti.

B. POKRAČOVÁNÍ DO CÍLOVÉ STANICE

108. Pokračování do cílové stanice

- 108.1. Pokud vlak mimořádně ukončí jízdu před cílovou stanicí nebo dojde vlivem zpoždění v přestupní stanici ke ztrátě přípoje, má cestující právo pokračovat za srovnatelných podmínek v další jízdě do cílové stanice nebo do stanice ležící blíže cílové stanici bez doplatku jízdného nejbližším vhodným, nebo dle přání cestujícího i pozdějším vlakem ČD s odjezdem téhož dne.
- 108.2. Pokud má na jízdence povinně určený vlak zpoždění 30 a více minut nebo lze z důvodu jeho zpoždění předpokládat příjezd do cílové stanice o 60 a více minut později, ruší se povinnost „povinný vlak“ použít. Dále se povinnost ruší, pokud je „povinný vlak“ odřeknut nebo došlo ke ztrátě přípoje na „povinný vlak“ z důvodů, které nejsou na straně cestujícího.
- 108.3. Pokračování přepravy nelze nárokovat ve vlacích s povinnou rezervací nebo vlacích s globální cenou, pokud pověřený zaměstnanec ČD s ohledem na kapacitní možnosti dotčeného spoje nerozhodne jinak.
- 108.4. Mimo případů uvedených v čl. 106 SPPO, může cestující využít práva na pokračování přepravy odchylně od uzavřené přepravní smlouvy pouze na základě ústní (telefonické), rozhlasové nebo písemné informace dané mu pověřeným zaměstnancem ČD nebo informace zveřejněné na www.cd.cz nebo v aplikaci Můj vlak.
- 108.5. Došlo-li ke ztrátě přípoje, na který měl cestující místenku nebo místenku do vlaku SuperCity, má cestující právo na vystavení bezplatné místenky do pozdějšího spoje, je-li to technicky možné.
- 108.6. Cestující má právo na prodloužení platnosti jízdenky tak, aby mohl využít svého práva na dokončení přepravy dle uzavřené přepravní smlouvy i po skončení platnosti na ní uvedené. Ukončením jízdy

v cílové stanici v prodloužené době došlo ze strany ČD ke splnění podmínek uzavřené přepravní smlouvy.

C. PŘESMĚROVÁNÍ

109. Přesměrování

109.1. Pokud vlak mimořádně ukončí jízdu před cílovou stanicí nebo dojde vlivem zpoždění v přestupní stanici ke ztrátě přípoje, má cestující právo pokračovat za srovnatelných podmínek v další jízdě do cílové stanice nebo do stanice ležící blíže cílové stanici bez doplatku jízdného nejbližším vhodným, nebo dle přání cestujícího i pozdějším vlakem ČD s odjezdem téhož dne za podmínek uvedených v čl. 106 SPPO. Pokračovat lze i po jiné přepravní trase, než je uvedeno na jeho jízdence, nebo vlakem kategorie, pro kterou jeho jízdenka neplatí, případně prostředkem náhradní dopravy ČD (tzv. alternativní přepravou), pokud tak cestující dosáhne cílové stanice dříve.

109.2. Na alternativní přepravu má cestující nárok ze stanice ležící co nejbliže cílové stanici, do které se lze dopravit vlakem ČD, pokud z ní do 120 minut včetně neodjíždí žádný vlak ČD nebo nelze zastavit projíždějící vlak, kterým by mohl cestující dokončit svou přepravu.

109.3. Alternativní přepravu lze zajistit do místa, ve kterém leží cílová stanice (uvedená na jízdním dokladu nebo sdělená držitelem časové jízdenky):

- a) operativní náhradní dopravou ČD (například autobusem nebo jiným dopravním prostředkem),
- b) veřejnou hromadnou dopravou provozovanou jiným dopravcem na základě přiděleného „čísla souhlasu“,
- c) smluvní taxislužbou zajištěnou ČD,
- d) taxislužbou na základě přiděleného „čísla souhlasu“.

109.4. Práva na alternativní přepravu může cestující využít pouze na základě ústního (telefonického), rozhlasového nebo písemného souhlasu daného mu pověřeným zaměstnancem ČD ve vlaku nebo v železniční stanici, kde k události došlo, v neobsazené stanici si cestující povolení sám vyžádá na zákaznické lince CZS, telefonní číslo 221 111 122.

109.5. Pro vyhodnocení oprávněnosti nároku na alternativní přepravu a její povolení / zajištění je cestující povinen pověřenému zaměstnanci ČD předat ke kontrole jízdní a související cestovní doklady nebo operátorovi CZS sdělit potřebné údaje o dokladech.

109.6. Je-li cestujícímu od ČD zajišťována smluvní taxislužba, musí cestující sdělit pověřenému zaměstnanci ČD telefonní číslo, na kterém bude po celou dobu zajišťování alternativní přepravy dostupný. V případě nemožnosti použití telefonního spojení, si cestující s pověřeným zaměstnancem ČD domluví jinou formu komunikace. Za přepravu do 1500 Kč/auto cestující neplatí. Na základě vlastního rozhodnutí může cestující využít smluvní taxislužbu i nad tento limit na vlastní náklady, u kterých již nevzniká nárok na proplacení.

- 109.7. Pokud nebyl cestující do 100 minut od plánovaného odjezdu zpožděného nebo odřeknutého vlaku nebo přípojného vlaku informován o dalším způsobu přepravy, má právo na základě vlastního rozhodnutí pokračovat v další cestě s jinými poskytovateli veřejné železniční, autokarové nebo autobusové dopravy.
- 109.8. Pokud lze využít veřejnou hromadnou dopravu, nemají cestující nárok na využití taxislužby.
- 109.9. Jízdenku za použití veřejné dopravy proplatí ČD v plné výši. Účtenku za použití taxislužby proplatí ČD do maximální výše 1500 Kč/auto (viz výjimka výše pro smluvní taxislužbu).
- 109.10. Cestující má právo na úhradu nezbytně nutných nákladů na alternativní přepravu. Pro proplacení je cestující povinen zaslat originály dokladů o zaplacení spolu s originály předmětných dokladů ČD nebo číslem karty, na jejímž čipu byly doklady nahrány, a uděleným číslem souhlasu, byl-li vydán, na adresu OPT, nebo je odevzdá proti potvrzení u pokladní přepážky ČD.
- 109.11. Pokud cestující dokončí svou jízdu v cílovém místě alternativní dopravou, došlo ze strany ČD ke splnění podmínek uzavřené přepravní smlouvy.

D. POMOC CESTUJÍCÍM

110. Ubytování

- 110.1. Pokud nelze v další cestě pokračovat ani s využitím alternativní dopravy, poskytne pověřený zaměstnanec ČD cestujícímu bezplatně ubytovací voucher na smluvní ubytovací zařízení, pokud je v daném místě k dispozici.
- 110.2. Pokud nelze cestujícímu poskytnout ubytovací voucher, má nárok na přiměřenou náhradu za ubytování a informování čekajících osob včetně nezbytného přesunu do místa ubytování. Práva na ubytování může cestující využít pouze na základě ústní (telefonické), rozhlasové nebo písemné informace dané mu pověřeným zaměstnancem ČD ve vlaku nebo v železniční stanici, kde k události došlo. V neobsazené stanici si cestující povolení sám vyžádá na zákaznické lince CZS, telefonní číslo 221 111 122. Povolení vydá zaměstnanec ČD přidělením „čísla souhlasu“, ubytování si zajišťuje ve spolupráci s ČD cestující sám.
- 110.3. Pro vyhodnocení oprávněnosti nároku na ubytování a jeho povolení / zajištění je cestující povinen pověřenému zaměstnanci ČD předat ke kontrole jízdní a související cestovní doklady nebo operátorovi CZS sdělit potřebné údaje o dokladech.
- 110.4. Cestující má právo na prodloužení platnosti jízdenky tak, aby mohl využít svého práva na dokončení přepravy dle uzavřené přepravní smlouvy, pokud následně svou jízdu dokončí do cílové stanice, došlo ze strany ČD ke splnění podmínek uzavřené přepravní smlouvy.

111. Občerstvení

- 111.1. V případě zpoždění při příjezdu nebo odjezdu vlaku o 60 a více minut poskytnou ČD cestujícím s platným jízdním dokladem pro vlaky ČD občerstvení v množství odpovídající čekací době, pokud je ve vlaku nebo ve stanici k dispozici nebo jestliže může být do místa události dodáno.
- 111.2. V případě vlaku, který byl pověřeným zaměstnancem ČD prohlášen za přeplněný, poskytnou ČD cestující s platným dokladem, kteří z daného vlaku dobrovolně vystoupili, voucher na občerstvení.
- 111.3. Pro vyhodnocení oprávněnosti nároku na občerstvení je cestující povinen pověřenému zaměstnanci ČD předat ke kontrole jízdní a související cestovní doklady.
- 111.4. Občerstvení se zpravidla poskytuje formou balené nebo kohoutkové vody, při delším zpoždění i trvanlivého pečiva nebo vydáním vouchery v hodnotě **50 Kč** při zpoždění 60 – 119 minut, při zpoždění 120 a více minut dvou vouchery. V případě cestujících, kteří dobrovolně vystoupili z vlaku, který byl prohlášen za přeplněný, se vystavuje voucher v hodnotě **100 Kč**. Vouchery lze získat v den události u pověřeného zaměstnance ČD ve stanici nebo ve vlaku a lze jej uplatnit až do 23:59 hod. následujícího dne u smluvních partnerů, kterými jsou aktuálně (může se měnit):
- ve vlacích: jídelní a ubytovací vozy a minibary se servisem JLV, a.s., minibary provozované přímo ČD,
 - ve stanicích: obchody PONT (JPServis, a.s.), minipekárny Minit (Minit Bohemia s.r.o.) a obchody RELAY (Lagardere Travel Retail, a.s.).

KAPITOLA VII

Náhrada škody a újmy

113. Náhrada škody a újmy

- 112.1. Jestliže nebyl cestující ve veřejné osobní železniční přepravě přepraven včas nebo nebyl přepraven vůbec, nemá právo na náhradu škody vzniklé jako důsledek nedodržení podmínek přepravní smlouvy ze strany ČD.
- 112.2. Žádost o náhradu újmy a škody při zranění nebo úmrtí cestujících nebo poškození nebo zničení jejich osobních věcí, vybavení pro mobilitu, včetně ortopedických vozíků nebo ztrátu nebo zranění asistenčních psů, která mu byla z odpovědnosti dopravce ČD způsobena v souvislosti s přepravou ve vlacích ČD nebo při pobytu v prostorách ČD, přístupných pouze s platným jízdním dokladem, nebo žádost o náhradu škody vzniklé úplnou nebo částečnou ztrátou nebo poškozením předmětu při použití úschovy během přepravy, lze uplatnit na adrese České dráhy, a.s., Odbor právní, Nábřeží L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1.

Žádost musí obsahovat:

- originály jízdních a souvisejících cestovních dokladů,
- kopii potvrzení vystaveného pověřeným zaměstnancem ČD u vlaku,

- čeho se požadovaná náhrada škody týká,
- stručné zdůvodnění,
- požadované finanční plnění (zvláště pro každý požadavek),
- popř. zdravotnickou dokumentaci,
- originály dokladů o ceně nebo o opravě předmětu,
- soupis přiložených dokladů,
- přesnou poštovní nebo e-mailovou adresu, na kterou má být zasláno vyřízení,
- bankovní spojení,
- případně IČ, DIČ,
- datum a podpis oprávněného (obchodní firmu v případě právnické osoby).

KAPITOLA VIII

Stížnosti, podněty a spotřebitelské spory

113. Stížnosti

113.1. Případné stížnosti na přepravu cestujících, živých zvířat a zavazadel má cestující právo podat do 3 měsíců od události, a to elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na www.cd.cz nebo písemně na adrese: České dráhy, a. s., Odbor zákaznického servisu a zkoušek, nábr. L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1. Cestující má právo do jednoho měsíce na stejných místech podat odvolání proti původnímu rozhodnutí o stížnosti, aniž by to mělo vliv na běh lhůt pro podání stížností podle čl. 1.3. SPPO.

113.2. V případě pokusu podání stížnosti nebo odvolání jiným než výše uvedeným způsobem, bude cestující informován o správném postupu a formě uskutečnění podání.

113.3. Stížnosti mohou být podány v jazyce českém, slovenském, anglickém, německém a ruském.

113.4. Stížnosti nebo odvolání proti původnímu rozhodnutí vyřídí ČD do jednoho měsíce, v odůvodněných případech do tří měsíců, o výsledku šetření bude stěžovatel písemně informován zasláním vyrozumění na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu.

113.5. Stížnost nebo odvolání mohou ČD odmítnout vyřídit, pokud stěžovatel odmítne poskytnout požadovanou součinnost, odešle podání po výše uvedeném termínu, jedná-li se o nekonkrétní anonymní podání nebo o podání hanlivé a s vulgárními výrazy.

114. Podněty

114.1. Podněty lze uplatnit elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na www.cd.cz nebo písemně na adrese České dráhy, a. s., Odbor zákaznického servisu a zkoušek, nábr. L. Svobody 1222, 110 15

Praha 1, telefonicky pouze v neodkladných záležitostech na tel. 221 111 122. Telefonicky podané podněty nebudou přijaty, pokud cestující neuvede svůj e-mail nebo poštovní adresu.

114.2. Na podněty nejsou ČD povinny písemně reagovat.

115. **Spotřebitelské spory**

115.1. Podnět pro řešení spotřebitelských sporů lze v souladu s čl. 14 odst. 1 nařízení EP a Rady č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) podat na e-mailu info@cd.cz.

115.2. Pro případ mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je věcně příslušným úřadem²⁶ Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 (adr.coi.cz, adr@coi.cz).

115.3. Pro případ mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve vztahu k dokladům eTiket lze také využít platformu pro mimosoudní řešení sporů on-line dokladů na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

²⁶ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

ČÁST PÁTÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

116. Závěrečná ustanovení

116.1. Tyto SPPO schválil pod č. j. 56 859/2022-O14 člen představenstva ČD zodpovědný za úsek osobní dopavy. SPPO vstoupily v platnost s účinností od 1. srpna 2022 vyhlášením v Převpravním a tarifním věstníku Ministerstva dopravy ČR číslo 020/15/2022 a jsou platné ve znění změn uvedených v přehledu o změnách.

116.2. Nabytím účinnosti těchto SPPO pozbývají platnosti SPPO č. j. 58 501/2010 účinné ode dne 12. prosince 2010 ve znění všech změn k nim vydaných.

Tyto SPPO ve znění změny č. 4 nabývají účinnosti dnem 15. 12. 2024.