

**SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY  
SPOLEČNOSTI ARRIVA AUTOBUSY a.s.**  
v pravidelné přepravě osob autobusy  
na lince 721341 Brno – Prostějov – Olomouc

účinné od 21. 10. 2025

[www.arriva.cz](http://www.arriva.cz)



Tyto Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou linkovou osobní dopravu (dále jen „SPP“) vyhlásil dopravce ARRIVA autobusy a.s., se sídlem Na Ostrově 177, Chrudim III, 537 01 Chrudim, IČ: 25945408, DIČ: CZ699001947, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2136, e-mail: info@arriva.cz, tel. +420 725 100 725, (dále jen „doprovce“) podle § 18 zákona č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s vyhláškou Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu (dále jen „Přepravní řád“).

## Článek 1: VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Smluvní přepravní podmínky stanoví podmínky pro přepravu osob, zavazadel, živých zvířat, přepravní smlouvu, práva a povinnosti cestujících a dopravce na lince Arriva Express 721341 Brno – Prostějov – Olomouc.

## Článek 2: ZÁKLADNÍ POJMY

1. Veřejná silniční linková osobní doprava je činnost dopravce spočívající v pravidelné přepravě osob, zavazadel, věcí a živých zvířat vozidly veřejné linkové dopravy.
2. Přepravní smlouva je závazkový právní vztah mezi dopravcem a cestujícím, jehož obsahem je zejména závazek dopravce přepravit cestujícího ze zastávky nástupní do zastávky cílové spoji uvedenými v jízdním řádu řádně a včas a závazek cestujícího zaplatit cenu za přepravu (jízdné) podle Tarifu ARRIVA autobusy a.s. pro přepravu cestujících a zavazadel ve veřejné vnitrostátní silniční linkové osobní dopravě na lince Arriva Express 721341 Brno – Prostějov – Olomouc (dále také jako „Tarif“) a dodržovat SPP.
3. Zavazadlo je snadno přenosná věc, kterou vzhledem k rozměrům a hmotnosti lze snadno umístit ve vozidle nebo bez obtíží naložit do zavazadlového prostoru vozidla a nemůže-li tato věc svou povahou poškodit nebo znečistit cestující nebo vozidlo.
4. Pravidelná přeprava osob je přeprava podle předem zveřejněného jízdního řádu, Tarifu a SPP.
5. Pověřená osoba je řidič nebo osoba dopravce s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti a plynulosti dopravy a bezpečnosti ostatních cestujících.
6. Jízdné je cena za přepravu sjednaná dle Tarifu.
7. Jízdním dokladem je jízdenka s místenkou opravňující k jízdě z nástupní do cílové zastávky uvedené na jízdence (dále jen „jízdenka“).

## Článek 3: VZNIK A SPLNĚNÍ PŘEPRVNÍ SMLOUVY O PŘEPRAVĚ OSOB

1. Přepravní smlouva je uzavřena, jestliže:
  - a) cestující využije své právo k přepravě vyplývající z jízdenky tím, že nastoupí do vozidla,
  - b) dopravce umožní cestujícímu nastoupení bez jízdenky do vozidla, ve kterém je zajištěn prodej jízdenek, a cestující zaplatí jízdné bezodkladně po nástupu do vozidla, nebo
  - c) cestující zakoupí jízdenku.
2. Cestující se uzavřením přepravní smlouvy zavazuje dodržovat podmínky Přepravního řádu, SPP a Tarifu.
3. Dokladem o plnění smlouvy je po celou dobu přepravy, včetně okamžiku vystoupení z vozidla, pro cestujícího platná jízdenka, kterou se cestující na vyzvání pověřené osoby prokazuje.
4. Přepravní smlouva je dopravcem splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy nebo i tehdy, došlo-li v průběhu cesty k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy pověřenou osobou.

## Článek 4: JÍZDENKY A JEJICH POUŽITÍ

1. Jízdenka opravňuje k jízdě z nástupní do cílové zastávky uvedené na jízdence.
2. Při nákupu jízdenky v autobuse zaplatí cestující za jízdenku jízdné podle Tarifu bezprostředně po nástupu do vozidla u řidiče. Cestující má možnost zaplatit jízdné hotově, nebo bezhotovostně elektronickými prostředky umožňujícími okamžitou platbu. Ihned po zaplacení jízdného vydá řidič cestujícímu jízdenku s údaji dle SPP. Pokud cestující požaduje jízdenku zlevněnou, při nákupu jízdenky bez vyzvání předloží doklad, který ho k nákupu zlevněné jízdenky opravňuje (např. občanský průkaz, průkaz ZTP, ZTP/P, žákovský průkaz). Cestující se při převzetí jízdenky ihned přesvědčí, zda mu byla vydána podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li jízdenka s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdenku odmítnout. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
3. Jízdenku je možné zakoupit před nástupem do vozidla, a to na pokladní přepážce dopravce, prostřednictvím on-line rozhraní provozovaného na webových stránkách shop.arriva.cz a v mobilní aplikaci („e-shop ARRIVA“), nebo u jiného smluvního prodejce dopravce. Cestující je povinen dostavit se k odbavení ve vozidle nejpozději v čase odjezdu spoje dle

jízdního řádu. V opačném případě ztrácí cestující právo na přepravu a právo na rezervované místo ve vozidle bez náhrady. Jízdenku cestující prokazuje při nástupu do vozidla. Za nevyužitou nebo částečně nevyužitou jízdenku se jízdné nevrací, pokud tyto SPP nestanoví jinak (v článku 10 těchto SPP).

4. S jízdenkami jsou oprávněni obchodovat pouze smluvně pověřeni partneri dopravce.
5. On-line prodej jízdních dokladů na platformě smluvních partnerů podléhá smluvním obchodním podmínkám partnera dopravce. Reklamacce platby lze uplatnit u partnera, kde byl doklad zakoupen.
6. Náležitosti jízdenky:
  - a) obchodní jméno dopravce,
  - b) druh jízdenky,
  - c) výše jízdného, příp. výše slevy,
  - d) datum a čas prodeje,
  - e) údaj o platnosti,
  - f) číslo linky a spoje,
  - g) nástupní a cílová zastávka,
  - h) číslo sedadla,
  - i) číselný kód v případě jízdenek zakoupených přes e-shop nebo v předprodejní kanceláři.
7. Jízdenka má formu:
  - a) papírovou elektronicky tištěnou nebo psanou na tiskopisu ARRIVA,
  - b) papírovou vytištěnou ze souboru pdf na bílý papír o velikosti formátu A4 (v původní nezmenšené velikosti za účelem zachování čitelnosti QR kódu), cestující odpovídá za dostatečnou kvalitu tisku dokladu; nebo
  - c) čitelně zobrazenou na monitoru/displeji přenosného elektronického zařízení cestujícího jako QR kód nebo jako otevřený soubor pdf obsahující QR kód; QR kód musí být cestujícím elektronicky uložen tak, aby byl ihned zobrazitelný při nástupu do vozidla a kdykoli po dobu přepravy a nebyl tak závislý na příjmu internetového signálu. Cestující odpovídá za funkčnost zařízení. V případě nefunkčnosti zařízení cestujícího (např. z důvodu vybité baterie) je cestující povinen zaplatit jízdné dle tarifu, na který prokáže nárok, v ceně platné pro nákup jízdenky v autobuse.
8. Cestující je povinen kdykoliv v době plnění přepravní smlouvy, a to i opakovaně umožnit pověřenému zaměstnanci dopravce kontrolu jízdenky elektronickým čtecím zařízením dopravce.
9. Spolu s jízdenkou je cestující povinen předat ke kontrole pověřenému zaměstnanci dopravce průkaz na slevu, a to při nástupu do vozidla a kdykoli v době plnění přepravní smlouvy. Průkazem na slevu se rozumí průkaz, jehož držitel má nárok na slevu (např. žakovské průkazy; průkazy dle zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením). Pokud má být průkaz na slevu opatřen fotografií, musí tato zobrazovat současnou podobu držitele průkazu. Jízdní doklad nebo průkaz na slevu je neplatný, pokud nebyly cestujícím dodrženy vyhlášené podmínky pro jejich použití, byl použit neoprávněnou osobou, nebyl k Arriva jízdnímu dokladu se slevou předložen platný průkaz, nejsou vyplněné předepsané údaje nebo jsou údaje nečitelné pro řádné provedení kontroly, vyplněné údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny, byla z dokladu neoprávněně oddělena jeho jakákoliv část, je předložen bez předepsané fotografie nebo dalších náležitostí.
10. Jízdenka je neplatná, jestliže:
  - a) cestující nedodržel podmínky pro její použití stanovené Tarifem nebo těmito SPP,
  - b) nejsou vyplněné předepsané údaje, případně nejsou čitelné,
  - c) je v ní škrtnuto, přepisováno a mazáno,
  - d) nejde o originál,
  - e) je používána bez platného průkazu opravňující cestujícího ke slevě,
  - f) je poškozena tak, že z ní nejsou patrné údaje potřebné pro její kontrolu,
  - g) údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny,
  - h) je použita neoprávněnou osobou,
  - i) neproběhla validace jízdenky odbavovacím zařízením,
  - j) cestující přerušil jízdu.

11. Neplatnou jízdenku je pověřená osoba oprávněna odebrat a potvrdit písemně cestujícímu odebrání této jízdenky.
12. V případech, kdy je jízdenka nebo průkaz na slevu neplatným, považuje se cestující za cestujícího bez platné jízdenky nebo průkazu. Cestující bez platné jízdenky nebo průkazu je povinen uhradit nové jízdné nebo rozdíl do výše slevy jízdného, na kterou cestující prokáže svůj nárok, pokud to dopravce umožní. Na reklamaci chybného nákupu nebude dopravce brát zřetel.

## Článek 5: PODMÍNKY NÁSTUPU DO VOZIDEL, PŘEPRAVY A VÝSTUPU Z VOZIDEL

1. Cestující je povinen nastoupit v nástupní zastávce uvedené na jízdence.
2. Nástup do vozidla, pokud není vozidlo plně obsazeno (o obsazenosti rozhoduje pověřená osoba), je povolen pouze předními dveřmi.
3. Z důvodu obsazenosti vozidla může pověřená osoba rozhodnout o přednostním odbavení držitelů jízdenek zakoupených před nástupem do vozidla, resp. prostřednictvím rezervačního systému.
4. Organizovaná skupina osob nemusí být z důvodu obsazenosti vozidla přepravena najednou požadovaným spojem. Zbývající členové skupiny, pro které již nebude volné místo, budou pověřenou osobou odkázáni na další spoj.
5. Děti do 6 let lze přepravovat pouze s doprovodem osoby starší 10 let. Cestující je povinen zajistit bezpečnost dětí.
6. Cestující s platnou jízdenkou může ve vozidle obsadit jen jedno volné místo k sezení. V případě, že cestující bude chtít obsadit další volné místo k sezení, je povinen si zakoupit pro toto další volné místo k sezení jízdenku za plné (obyčejné) jízdné, přičemž tuto jízdenku je rovněž povinen předložit řidiči při nástupu do vozidla a je povinen upozornit řidiče, že dané místo již nemá obsazovat.
7. Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají přednostní právo při obsazení míst k sezení, která jsou ve vozidle vyhrazena a označena pro přepravu těchto osob. Svůj nárok prokazují průkazem (TP, ZTP, ZTP/P). Jiný cestující, který takové místo neoprávněně obsadil, je povinen toto místo uvolnit.
8. Cestujícího na invalidním vozíku lze přepravit, jestliže to technické provedení vozidla, obsazenost vozidla a bezpečnost přepravy dovolují a cestující si zajistí pomoc při nástupu a výstupu z vozidla. Invalidní vozík se přepravuje odděleně v zavazadlovém prostoru vozidla.
9. Cestující je povinen vystoupit v cílové zastávce uvedené na jízdence.

## Článek 6: PŘEPRAVA ZAVAZADEL A ŽIVÝCH ZVÍŘAT

1. Zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve vozidle a pod jeho dohledem jako ruční zavazadlo nebo jako spoluzavazadlo anebo se přepravují odděleně od cestujícího jako cestovní zavazadlo:
  - a) ruční zavazadla jsou snadno přenosné věci, které má cestující u sebe a lze je případně umístit ve vozidle na místo pod sedadlem nebo nad sedadlem cestujícího. Zajišťování bezpečné manipulace s těmito zavazadly a dohled na ně přísluší cestujícímu. Jedná se o zavazadla o rozměrech nepřesahujících 30x40x60 cm, nebo zavazadla tvaru válce nepřesahující délku 150 cm a průměr 10 cm, nebo zavazadla tvaru desky nepřesahující rozměr 80x100 cm nebo jejichž hmotnost nepřesahuje 25 kg. Cenné předměty jako jsou zejména peníze, šperky, drahé kovy, klíče, brýle (sluneční nebo dioptrické), elektronická zařízení (notebooky, tablety, mobilní telefony, fotoaparáty atd.), kontaktní čočky, důležité doklady (diplomy, osvědčení, certifikáty, pasy, řidičské průkazy, cenné papíry atd.) a křehké předměty musí být přepravovány v příručním zavazadle, nikoliv v cestovním zavazadle nebo spoluzavazadle, a musí zůstat pod dohledem cestujících. Pokud se cestující rozhodnou umístit cenné předměty do cestovního zavazadla nebo spoluzavazadla, činí tak pouze na svou vlastní odpovědnost bez jakýchkoliv nároků vůči dopravci. Výjimkou výše uvedeného jsou případy úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti ze strany dopravce;
  - b) spoluzavazadla jsou zavazadla, která svými rozměry přesahují rozměry ručního zavazadla a vyžadují umístění na zvlášť určeném místě dopravcem ve vozidle v prostoru pro cestující. Zajišťování bezpečné manipulace s tímto zavazadlem a dohled na ně přísluší cestujícímu;
  - c) cestovním zavazadlem je zavazadlo cestujícího, které je přepravováno v odděleném zavazadlovém prostoru vozidla (včetně dětského kočárku a sportovního vybavení). Cestující může vzít s sebou do vozidla nejvýše 2 zavazadla do celkové hmotnosti 30 kg. Cestující jsou povinni si cestovní zavazadlo, které je ukládáno do zavazadlového prostoru autobusu, označit jménem a adresou za účelem zamezení možnosti záměny. Za naložení a vyložení cestovních zavazadel jsou odpovědní cestující. Jsou přitom povinni dodržovat pokyny řidiče. Případná pomoc ze strany řidiče bude poskytnuta pouze na žádost cestujícího s omezenou schopností pohybu a orientace. Cestující jsou povinni při naložení a vykládání cestovních zavazadel zachovávat opatrnost, aby nedošlo k poškození zavazadel ostatních cestujících. Do zavazadlového prostoru je povoleno naložat pouze zavazadla v cestovních obalech (kufry, tašky, batohy, krosny, cestovní vaky apod.), která nemohou poškodit ostatní zavazadla. Výjimku tvoří složené dětské kočárky a kompenzační pomůcky handicapovaných cestujících. Povinnost uložení v přepravních obalech se vztahuje i na sportovní vybavení a dětské dopravní prostředky uvedené v bodě 6.3. Pokud cestující nedodrží pravidla pro přepravu cestovních zavazadel a způsobí tak škodu na zavazadlech jiného cestujícího, pak je za toto poškození odpovědný a škoda na něm bude vymáhána. Pokud cestující nedodrží pravidla pro přepravu cestovních zavazadel a způsobí si škodu na vlastním zavazadle, nenesse dopravce za toto poškození odpovědnost. Cestující nesmí přepravovat v zavazadlovém prostoru autobusu zavazadla, jejichž obsah včetně vlastního zavazadla přesahuje

hodnotu 3.000 Kč. Za poškození zavazadel a jejich obsahu, případně ztrátu zavazadel nebo jejich obsahu nad tuto hodnotu nenese dopravce odpovědnost. Cestující je povinen při nástupu do autobusu oznámit řidiči naložení zavazadel do zavazadlového prostoru autobusu.

- d) spoluzavazadla a cestovní zavazadla jsou k přepravě přijímána pouze do vyčerpání kapacity vyčleněných zavazadlových prostor;
  - e) dovozní za přepravu ručních zavazadel, spoluzavazadel a cestovních zavazadel je stanoveno Tarifem společnosti ARRIVA autobusy a.s. pro přepravu cestujících a zavazadel ve veřejné vnitrostátní silniční linkové osobní dopravě na lince Arriva Express 721341 Brno – Prostějov – Olomouc.
2. Cestujícímu není dovoleno brát s sebou do vozidla ani do přepravního prostoru:
- a) předměty, jejichž přeprava je zakázána všeobecně závaznými předpisy,
  - b) nebezpečné látky a předměty, které mohou způsobit výbuch, požár, poškození vozidla, úraz, otravu, popálení a onemocnění lidí a zvířat,
  - c) věci nevhodně nebo nedokonale zabalené, které mohou poškodit, popřípadě znečistit cestující nebo vozidlo,
  - d) věci, které by svým zápachem, případně jinými vlastnostmi mohly být cestujícím na obtíž,
  - e) nabitě střelné zbraně (nevztahuje se na střelné zbraně příslušníků armády a policie, pro jejichž přepravu platí zvláštní předpisy),
  - f) stavební materiál, bytové zařízení nebo nábytek, autodíly,
  - g) předměty, jejichž rozměry přesahují 50x60x80 cm nebo předměty tvaru válce delší než 250 cm nebo o průměru větším než 25 cm a předměty deskového tvaru, jsou-li větší než 100x150 cm, i když přesahují jen jeden z uvedených rozměrů. Výjimku tvoří dětské kočárky a kompenzační pomůcky handicapovaných cestujících. Objemné předměty lze vzít do vozidla jako zavazadlo jen s ohledem na okamžité obsazení vozidla. Konečné rozhodnutí o přepravě náleží pověřené osobě.
3. Přeprava sportovního vybavení a individuálních dopravních prostředků:
- a) V zavazadlovém prostoru je dovoleno přepravovat, a to pouze v přepravním obalu, sportovní vybavení (snowboard, saně, lyže s holemi, skateboard).
  - b) V zavazadlovém prostoru je dovoleno přepravovat, a to pouze v přepravním obalu, dětská odrážedla, tříkolky, koloběžky nebo dětská jízdní kola ve složeném stavu.
  - c) V zavazadlovém prostoru není dovoleno přepravovat elektrokoloběžky, elektrokola, elektrické jednokolky a dvoukolky, tříkolky pro dospělé, skútry, segwaye a elektrické invalidní vozíky.
  - d) V zavazadlovém prostoru není dovoleno přepravovat jízdní kola, pokud pověřená osoba dopravce na základě obsazenosti spoje a bezpečnosti cestujících nerozhodne jinak.
4. Přeprava živých zvířat:
- Živá zvířata se na lince Arriva Express 721341 Brno – Prostějov – Olomouc nepřevážejí. Výjimku tvoří vodící pes doprovázející nevidomou osobu, asistenční pes doprovázející zdravotně nebo tělesně postiženou osobu a služební pes bezpečnostních sborů, ozbrojených sil a vojenského zpravodajství, obecní policie při plnění jejich služebních povinností. Uvedené psy nelze z přepravy vyloučit ani jejich přepravu odmítnout.
5. Přeprava dětských kočárků:
- Dětský kočárek se s ohledem na konstrukci vozidla přepravuje pouze prázdný a pouze ve složeném stavu v zavazadlovém prostoru vozidla. Cestující je povinen zajistit bezpečnost dítěte. Ve vozidlech nejsou k dispozici dětské autosedačky.

## Článek 7: VZTAHY MEZI DOPRAVCEM A CESTUJÍCÍM

1. Dopravce je zejména povinen:
  - a) zajistit přepravu podle jízdního řádu,
  - b) podávat informace o jízdních řádech, SPP a Tarifu, a to na místech určených pro styk s cestujícími a v prodejních místech. Při podávání informací budou využity všechny dostupné formy podle rozsahu zajišťovaného provozu – ústní, tištěná, elektronická, případně formou veřejných sdělovacích prostředků, konkrétně jsou SPP, Tarif, ceník jízdného a platné jízdní řády pro linku Arriva Express 721341 Brno – Prostějov – Olomouc na požádání k nahlédnutí u řidiče v každém vozidle dopravce ARRIVA autobusy a.s., které provoz těchto linek zajišťuje, v informačních střediscích dopravce a v sídle dopravce na dispečinku s nepřetržitou službou. Dále jsou zveřejněny na webové stránce dopravce,
  - c) zajistit ve vozidle pořádek, čistotu, bezpečnost a přiměřenou teplotu v zimním období.

2. Pověřená osoba je oprávněna:
  - a) dávat cestujícím pokyny a příkazy k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti a plynulosti dopravy a bezpečnosti ostatních cestujících,
  - b) nepřipustit k přepravě nebo vyloučit z přepravy zavazadlo cestujícího nebo zvíře s ním přepravované, pokud jsou překážkou bezpečné a pohodlné přepravy cestujících nebo ohrožují jejich zdraví nebo pokud jejich přepravu neumožňují přepravní podmínky, zejména obsazenost vozidla,
  - c) nepřipustit k přepravě děti mladší 6 let bez doprovodu osoby starší 10 let.
3. Pověřená osoba je oprávněna vyloučit z přepravy:
  - a) cestujícího, který se na výzvu pověřené osoby neprokáže platnou jízdenkou a nesplní povinnost zaplatit jízdné,
  - b) cestujícího pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek a cestujícího, který pro mimořádné znečištění oděvu nebo obuvi nebo z jiných důvodů (např. výtržnictví, poškozování zařízení vozidla) může být spolucestujícím na obtíž,
  - c) vyloučením z přepravy nesmí být ohrožena bezpečnost a zdraví cestujícího.
4. Cestující je zejména povinen:
  - a) dodržovat Přepravní řád, SPP a Tarif,
  - b) dbát pokynů a příkazů pověřené osoby, které směřují k zajištění bezpečnosti cestujících a bezpečnosti a plynulosti dopravy,
  - c) nastupovat do vozidla s platnou jízdenkou, případně si ji zakoupit ihned po nástupu ve vozidle,
  - d) na vyzvání pověřené osoby se prokázat ve vozidle platnou jízdenkou,
  - e) zaujmout ve vozidle sedadlo přiřazené místenkou,
  - f) být za jízdy připoután na sedadle bezpečnostním pásem, je-li jím sedadlo vybaveno,
  - g) nastupovat nebo vystupovat z vozidla jen ve stanici nebo na zastávce a není-li vozidlo v pohybu,
  - h) zastaví-li vozidlo z provozních důvodů mimo zastávku nebo v zastávce, kde podle jízdního řádu nezastavuje, smí cestující vystoupit, případně i nastoupit, jen se souhlasem pověřené osoby,
  - i) nastupovat do vozidla jen předními dveřmi,
  - j) používat při platbě přednostně platidla v hodnotě přiměřené placenému jízdnému, řidič má právo odmítnout bankovku v hodnotě vyšší než 500 Kč,
  - k) zkontrolovat správnost údajů na zakoupené nebo označené jízdence, závady ihned po převzetí reklamovat u pověřené osoby, na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
5. Cestujícímu je zakázáno:
  - a) mluvit za jízdy na řidiče,
  - b) cestovat ve stoje,
  - c) pohybovat se za jízdy po vozidle,
  - d) otevírat za jízdy dveře vozidla, poškozovat vozidlo,
  - e) vyhazovat z vozidla předměty nebo je nechat vyčnívat z vozidla, vyklánět se z vozidla,
  - f) nastupovat do vozidla prohlášeného pověřenou osobou za obsazené,
  - g) bránit výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla,
  - h) kouřit ve vozidle nebo v prostorách určených pro cestující, v nichž není kouření povoleno,
  - i) chovat se hlučně, používat hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžovat ostatní cestující jiným nevhodným chováním,
  - j) znečišťovat ostatní cestující nebo vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem nebo svým jednáním,
  - k) nastoupit a přepravovat se ve vozidle na kolečkových bruslích, koloběžce, skateboardu apod.,
  - l) pohybovat se ve vozidle s batohem nebo jiným zavazadlem na zádech,
  - m) stát, klečat, ležet na sedadle, případně na nich přepravovat živá zvířata,
  - n) vstupovat do vozidla s potravinami a nápoji, které by mohly znečistit oděv ostatních cestujících nebo vozidlo (např. se zmrzlinou).

## Článek 8: PRÁVA A POVINNOSTI VYPLÝVAJÍCÍ Z PLNĚNÍ SMLOUVY

1. Nestanoví-li tyto SPP jinak, práva cestujících z přepravní smlouvy musí být uplatněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 6 měsíců ode dne nastoupení jízdy, nebo ode dne, kdy jízda měla být nastoupena.
2. Práva z přepravní smlouvy uplatní ten, kdo předloží originál jízdenky a potvrzení dopravce o skutečnosti, která může zakládat uplatnění tohoto práva.
3. Práva z přepravní smlouvy dle tohoto článku SPP může cestující uplatnit prostřednictvím zákaznického centra ARRIVA telefonicky +420 725 100 725 nebo e-mailem: info@arriva.cz.
4. Cestující, který byl pověřenou osobou oprávněně vyloučen z přepravy, nemá právo na vrácení jízdného.
5. Cestující, který znečistil nebo poškodil vozidlo, je povinen zaplatit náklady spojené s odstraněním způsobených následků.
6. Cestující, který nebyl přepraven včas, nemá právo na náhradu škody.
7. Při ztrátě zavazadla má cestující nárok na náhradu prokázané ceny ztraceného zavazadla, maximálně však do výše 3.000 Kč. Odpovědnost je vyloučena v případech ztráty zavazadel, která není spojena s nehodou autobusu, stejně jako v případě záměny nebo krádeže zavazadel, s výjimkou případů úmyslu a hrubé nedbalosti dopravce. Při poškození cestovního zavazadla má oprávněný právo na náhradu škody, která odpovídá škodě vzniklé na cestovním zavazadle, nejvýše však do výše náhrady stanovené při ztrátě cestovního zavazadla.
8. Dopravce neodpovídá za poškození přepravovaného cestovního zavazadla, jestliže:
  - a) cestující není schopen prokázat oprávněnost nároku platným dokladem o přepravě zavazadla,
  - b) obal neodpovídá povaze přepravované věci,
  - c) cestující podal k přepravě zavazadlo vyšší hodnoty, než je povoleno,
  - d) nastaly dopravcem neovlivnitelné okolnosti jako živelní pohromy či jednání třetích osob.

## Článek 9: VRÁCENÍ JÍZDNÉHO Z DŮVODŮ NA STRANĚ DOPRAVCE

1. Cestující ve veřejné silniční osobní dopravě má právo při neprovedení přepravy z důvodu na straně dopravce na vrácení jízdného.
2. Cestující ve veřejné silniční osobní dopravě má právo, jestliže z důvodu na straně dopravce dojde zpožděním spoje, který cestující použil pro přepravu, ke ztrátě přípoje v rámci jedné přepravní smlouvy nebo nebyla-li dokončena započatá přeprava cestujících spojem, jímž jízdu nastoupil, na:
  - a) další přepravu do cílové stanice nejbližším vhodným spojem příslušného dopravce, nebo
  - b) bezplatnou přepravu do nástupní stanice nejbližším vhodným spojem příslušného dopravce; cestující s jízdenkou pro jednotlivou jízdu má v tomto případě také právo na vrácení zaplaceného jízdného, nebo
  - c) vrácení jízdného za neprojetý úsek cesty, vzdal-li se cestující s jízdenkou pro jednotlivou jízdu další jízdy a dopravce tuto skutečnost potvrdil.
3. Cestující ve veřejné drážní a silniční osobní dopravě má právo v případě, že spoj, který hodlal pro přepravu použít, má z nástupní stanice cestujících zpoždění 60 minut a více a cestující s platnou jízdenkou pro jednotlivou jízdu se proto vzdal jízdy, na vrácení jízdného.
4. Právo na vrácení jízdného dle tohoto článku SPP může cestující uplatnit prostřednictvím zákaznického centra ARRIVA telefonicky +420 725 100 725 nebo e-mailem: info@arriva.cz.

## Článek 10: VRÁCENÍ JÍZDNÉHO Z DŮVODU NA STRANĚ CESTUJÍCÍHO

1. Nenastoupí-li cestující s platným jízdním dokladem pro jednotlivou jízdu cestu z důvodu na své straně, může nevyužitou jízdenku vrátit nejpozději 15 minut před časem odjezdu spoje dle jízdního řádu z nástupní stanice cestujících a uplatnit právo na návratek z ceny jízdenky po odečtení srážky dle odstavce 5 tohoto článku zaokrouhlené aritmeticky na celé koruny nahoru. Jízdenky zakoupené na pokladní přepážce je možno vrátit pouze v rámci otevírací doby příslušné pokladní přepážky.
2. Jízdenku lze vrátit pouze jako celek, tzn. včetně všech doplňkových služeb (přeprava zvířat, jízdních kol, zavazadel) a pro všechny cestující.
3. Jízdenky zakoupené na pokladní přepážce dopravce nebo na pokladní přepážce smluvního partnera dopravce lze vrátit pouze na pokladní přepážce, ve které byly zakoupeny. Jízdenky zakoupené v železniční stanici na pokladní přepážce ARRIVA lze vrátit na pokladní přepážce ARRIVA kterékoli železniční stanici. Seznam pokladních přepážek a jejich otevírací doby jsou uvedeny na internetových stránkách arriva.cz. Návratek z ceny jízdenky po odečtení srážky dle odstavce 5 bude cestujícímu vyplacen na dané pokladní přepážce v hotovosti, nebo bezhotovostním převodem podle možností prodeje.

4. Jízdenky zakoupené on-line u smluvních partnerů dopravce lze vrátit pouze u smluvního partnera dopravce, u kterého byly zakoupeny. Postup vrácení jízdenky a výplata návratku z ceny jízdenky se řídí smluvními obchodními podmínkami daného smluvního partnera dopravce. Výplatu návratku provádí smluvní partner dopravce, u kterého byl doklad zakoupen.
5. Výše srážky činí:
  - a) 0 % z ceny jízdenky zakoupené v e-shopu ARRIVA v případě návratku formou připsání kreditů na kreditový účet cestujícího v e-shopu ARRIVA,
  - b) 0 % z ceny jízdenky zakoupené na pokladní přepážce dopravce nebo jeho smluvního prodejce při současném nákupu jízdního dokladu v předprodeji na jiný spoj dopravce,
  - c) 10 % z ceny jízdenky, minimálně však 10 Kč, v ostatních případech. V případě, že cena jízdenky je nižší než 10 Kč, je výše srážky rovna ceně jízdenky.
6. Nárok na návratek jízdného vůči dopravci nevzniká, je-li to uvedeno v nabídce při nákupu jízdenky nebo na jízdence.
7. K uplatňování práv plynoucích z přepravní smlouvy a tím i vyplacení návratku jízdného je oprávněn pouze ten cestující, který předloží originál jízdního dokladu nebo jinak prokáže oprávněnost tohoto nároku. Pokud se jedná o jízdní doklad nepřenosný, je oprávněným cestujícím pouze ten cestující, jehož identifikační údaje jsou uvedeny na průkazu, kterým cestující prokazuje oprávněnost nároku na přiznání příslušné slevy a číslo tohoto průkazu je na jízdním dokladu uvedeno.

## Článek 11: MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

1. V případě, že dojde mezi dopravcem a cestujícím, který je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu z přepravní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může cestující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.gov.cz](mailto:adr@coi.gov.cz), web: [adr.coi.gov.cz](http://adr.coi.gov.cz).

## Článek 12: ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Pokud těmito SPP nejsou specifikována některá ustanovení Přepravního řádu, pak platí ustanovení Vyhlášky č. 175/2000 Sb. Ministerstva dopravy a spojů o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu.
2. Znění SPP může dopravce rušit, měnit či doplňovat. Změny jsou účinné zveřejněním na [www.arriva.cz](http://www.arriva.cz).
3. Tyto SPP nabývají účinnosti dnem 21. 10. 2025.

[www.arriva.cz](http://www.arriva.cz)

 +420 725 100 725

     ArrivaCZ

