

SMLUVNÍ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO E-SHOP ARRIVA

účinné od 1. 1. 2026

Článek 1: ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto smluvní obchodní podmínky (dále jen „SOP“) obchodní korporace ARRIVA vlaky s.r.o., se sídlem Křížíkova 148/34, Karlín, Praha 8, identifikační číslo: 28955196, DIČ: CZ699001947, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 155614, email: info@arriva.cz, tel. +420 725 100 725 (dále jen „ARRIVA“) upravují pravidla nákupu jízdních dokladů pro veřejnou osobní drážní a autobusovou dopravu níže uvedených dopravců:

- ARRIVA CITY a.s., se sídlem Kladno - Kročehlavy, Železničářů 885, PSČ 27280, IČ: 27229131, DIČ: CZ699001947, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 9860, e-mail: info@arriva.cz, tel. +420 725 100 725,
- ARRIVA autobusy a.s., se sídlem Na Ostrově 177, Chrudim III, 537 01 Chrudim, IČ: 25945408, DIČ: CZ699001947, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2136, e-mail: info@arriva.cz, tel. +420 725 100 725,
- ARRIVA vlaky s.r.o., se sídlem Křížíkova 148/34, Karlín, Praha 8, IČ: 28955196, DIČ: CZ699001947, e-mail: info@arriva.cz, tel. +420 725 100 725

a

jízdních dokladů pro jednotlivou jízdu bez vazby na konkrétní spoj OneTicket Systému jednotného tarifu (dále jen „SJT“) vydávaných jménem správce SJT - Cendis s.p., nábřeží Ludvíka Svobody 1222/12, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 00311391, DIČ: CZ00311391, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl ALX, vložka 706, e-mail: info@oneticket.cz, tel. +420 222 266 755, uznávaných dopravci, účastníky SJT, jejichž seznam je dostupný na otkt.cz/list (dále jen „OneTicket“)

prostřednictvím internetového obchodu na internetové adrese shop.arriva.cz nebo prostřednictvím mobilní aplikace (dále jen „e-shop ARRIVA“).

2. ARRIVA je provozovatelem e-shopu ARRIVA.
3. Tyto SOP jsou vyhotoveny v českém jazyce.

Článek 2: POUŽITÍ JÍZDNÍCH DOKLADŮ ZAKOUPENÝCH V E-SHOPU ARRIVA

1. Jízdním dokladem dle těchto SOP se rozumí doklad zakoupený prostřednictvím e-shopu ARRIVA, kterým cestující prokazuje uzavření přepravní smlouvy s dopravcem uvedeným na jízdním dokladu a v případě jízdenek OneTicket uzavření přepravní smlouvy SJT s prvním dopravcem, do jehož vozidla cestující nastoupí v rámci své přepravy v rámci SJT dle Smluvních přepravních podmínek OneTicket SJT, a to po celou dobu jejího plnění, a práva z ní plynoucí (dále též jen „jízdenka“).
2. Jízdní doklad pořízený v e-shopu ARRIVA platí pouze na linkách provozovaných daným dopravcem uvedeným na jízdním dokladu a v případě jízdních dokladů OneTicket platí, že koupí jízdního dokladu uzavírá kupující se správcem SJT smlouvu o zajištění přepravy, na základě které má v rozsahu prostorové a časové platnosti jízdního dokladu zajištěné právo na přepravu v dopravní síti SJT prostřednictvím dopravních služeb zúčastněných dopravců.
3. Pro použití jízdních dokladů zakoupených prostřednictvím e-shopu ARRIVA se uplatní smluvní přepravní podmínky, přepravní řády a tarify jednotlivých dopravců, jejichž jízdní doklad je prostřednictvím ARRIVA cestujícím zakoupen, a v případě jízdních dokladů OneTicket se uplatní smluvní přepravní podmínky

OneTicket SJT, Tarifní podmínky SJT a smluvní přepravní podmínky a další pravidla SJT přepravních služeb zúčastněných dopravců (dále jen „smluvní přepravní podmínky“).

4. Jízdenka zakoupená prostřednictvím e-shopu ARRIVA může mít pro účely validace odbavovacím zařízením dopravce formu:
- a) papírovou vytištěnou ze souboru pdf na bílý papír o velikosti formátu A4 (za účelem zachování čitelnosti QR kódu), cestující odpovídá za dostatečnou kvalitu tisku dokladu; nebo
 - b) zobrazenou na monitoru/displeji přenosného elektronického zařízení cestujícího jako otevřený soubor pdf obsahující QR kód nebo jako QR kód; QR kód musí být cestujícím elektronicky uložen tak, aby byl ihned zobrazitelný pro kontrolu pověřeným zaměstnancem dopravce a nebyl tak závislý na příjmu internetového signálu. V případě nefunkčnosti zařízení cestujícího (např. z důvodu vybité baterie) je cestující povinen zaplatit ve vlaku nebo autobuse jízdné dle tarifu, na který prokáže nárok.

Jízdenka OneTicket zakoupená v e-shopu ARRIVA je nepřenositelná a platí jen spolu s identifikačním průkazem cestujícího, jehož jméno je uvedeno na jízdence. Požadovaný identifikační průkaz a možné způsoby ověření jízdenky OneTicket stanoví Smluvní přepravní podmínky OneTicket SJT.

Jízdní doklady za zvýhodněné jízdné jsou platné spolu s průkazem na slevu stanoveným v tarifních podmínkách, dle příslušného cenového výměru Ministerstva financí.

Článek 3: NÁKUP V E-SHOPU ARRIVA

1. Nakupovat v e-shopu ARRIVA je oprávněna pouze osoba starší 15 let.
2. Využívání e-shopu ARRIVA je možné prostřednictvím hardwarového a softwarového vybavení: běžný osobní počítač s operačním systémem Microsoft Windows (verze XP a novější), operačním systémem Linux nebo Mac OS X, případně jiná kompatibilní zařízení, nebo mobilní telefon s operačním systémem iOS, Android.
3. ARRIVA nezajišťuje technické a softwarové vybavení na straně uživatele ani připojení k internetu a veškeré náklady s tím spojené nese uživatel sám.
4. ARRIVA nezaručuje nepřetržitou dostupnost služeb e-shopu ARRIVA. E-shop ARRIVA je přístupný s výjimkou mimořádných odstávek nebo plánovaných přestávek na údržbu systému.
5. E-shop ARRIVA obsahuje informace o vybraných dopravních výkonech poskytovaných jednotlivými dopravci, a to včetně uvedení cen jednotlivých jízdních dokladů. Ceny jízdních dokladů jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty. Ceny jízdních dokladů zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány v e-shopu ARRIVA. Tímto ustanovením není omezena možnost dopravce prodávat jízdenky za individuálně sjednaných podmínek.
6. Výsledky vyhledávání dopravních výkonů jsou řazeny na základě objektivních kritérií, která odpovídají zadaným parametrům pro vyhledávání a filtrům. Hlavním parametrem určujícím pořadí nabídek je čas odjezdu.
7. V případě jízdenek OneTicket nabízených v e-shopu ARRIVA platí, že nejsou vázány na konkrétní spoj a vyhledané spojení je pouze doporučující.
8. Jízdenka může být zakoupena pro jednu osobu, nebo jako sdružený jízdní doklad pro více osob (i různých tarifních kategorií), které cestují spolu stejným spojem. Součástí jízdenky mohou být doplňkové služby jako je přeprava psa, jízdního kola nebo zavazadla. K jízdence OneTicket nelze v e-shopu ARRIVA zakoupit doplňkové služby.

9. Místenka je rezervační doklad související s jízdním dokladem pro rezervaci konkrétního místa ve vozidle. Pokud je místenka povinná dle podmínek dopravce, je součástí jízdenky. Každá místenka je identifikována kódem.
10. Uživatel může zřídit osobní uživatelský účet pro nákup a případné vracení jízdenek v e-shopu ARRIVA. V rámci uživatelského účtu cestujícího lze využívat kreditový účet. Kredity slouží pouze k nákupu v e-shopu ARRIVA. Podmínky využívání účtu jsou upraveny Smluvními obchodními podmínkami ARRIVA o zřízení a vedení uživatelského účtu a kreditového účtu.
11. Nákup v e-shopu ARRIVA je možný:
- bez přihlášení k uživatelskému účtu (tj. bez registrace), a to pouze na webových stránkách shop.arriva.cz; nebo
 - s přihlášením k uživatelskému účtu, a to na webových stránkách shop.arriva.cz nebo prostřednictvím mobilní aplikace.
12. Postup při nákupu v e-shopu ARRIVA:
- 12.1. Pro nákup jízdenky vyplní cestující v objednávkovém formuláři přepravní výkon, počet cestujících (max. počet je 5 v případě nákupu bez přihlášení a 8 v případě nákupu s přihlášením k uživatelskému účtu), tarif(y) a po výběru z vyhledaných nabídek může zvolit případné doplňkové služby. Následně po kliknutí na tlačítko „Dokončit nákup“ v kolonce „Kontaktní údaje“ vyplní e-mail pro zaslání jízdenky při nákupu bez přihlášení, anebo se může přihlásit k uživatelskému účtu pro nákup s přihlášením, popř. se zaregistrovat vytvořením uživatelského účtu cestujícího a po jeho aktivaci nakupovat s přihlášením k uživatelskému účtu.
 - 12.2. Jízdenky OneTicket jsou prodávány pouze v nepřenosné formě na jméno cestujícího.
 - 12.3. Před kliknutím na tlačítko „Zaplatit“ může cestující v čase stanoveném pro dokončení nákupu zkontrolovat a měnit zadané údaje. Za správnost údajů v odeslané objednávce odpovídá cestující.
 - 12.4. Po potvrzení souhlasu s obchodními podmínkami (těmito SOP a smluvními přepravními podmínkami) a vzetí na vědomí informací o zpracování osobních údajů kliknutím na tlačítko „Zaplatit“ bude vytvořena objednávka a cestující bude přesměrován na platební bránu. Po kliknutí na tlačítko „Zaplatit“ zvolí cestující způsob úhrady. Úhradou ceny jízdenky je objednávka odeslána.
 - 12.5. Po zaplacení se v okně prohlížeče zobrazí potvrzení o úspěšném provedení platby a tlačítko „uložit jízdenku“ ke stažení vygenerované jízdenky ve formátu pdf do zařízení cestujícího. V případě nákupu s přihlášením je jízdenka současně uložena v uživatelském účtu v záložce Moje jízdy a zaslána na kontaktní e-mailovou adresu zadanou v uživatelském účtu cestujícího. Při nákupu bez přihlášení je jízdenka zaslána na e-mail zadaný při objednávce.
 - 12.6. ARRIVA neodpovídá za případnou škodu vzniklou nepřevzetím jízdenky.
 - 12.7. ARRIVA neodpovídá za funkčnost datové komunikace, rychlost a kvalitu přenosu a stahování dat.
 - 12.8. ARRIVA neodpovídá za doručení na zadaný e-mail, jeho funkčnost je zcela v působnosti cestujícího.

Článek 4: PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena jízdenky je stanovena v korunách českých. Cestující má možnost výběru platby v korunách českých, případně dalších nabízených měnách s přepočtem dle měnového kurzu aktuálně platného v e-shopu ARRIVA. Částku k platbě je možné uhradit platební kartou (kreditní, debetní, Google Pay, Apple Pay) nebo okamžitým bankovním převodem.
2. Platební portál PayU umožňující úhradu platební kartou (kreditní, debetní, Google Pay, Apple Pay) a okamžitým bankovním převodem provozuje společnost PayU S.A. Údaje o platební kartě jsou zadávány

přímo v prostředí platebního portálu. ARRIVA nemá k dispozici číslo platební karty cestujícího ani jiné údaje zadávané cestujícím při platbě. Platba je u ARRIVA identifikována pouze číslem objednávky.

3. V případě nákupu s přihlášením k uživatelskému účtu lze částku uhradit prostřednictvím kreditů z kreditového účtu. Pro jednotlivou platbu nelze kombinovat úhradu prostřednictvím kreditů a přes platební portál.
4. Jízdenka zakoupená prostřednictvím e-shopu ARRIVA je elektronickým daňovým dokladem dle ustanovení § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Odsouhlasením těchto SOP cestující vyjadřuje souhlas s vystavením daňového dokladu v elektronické podobě.

Článek 5: VRACENÍ JÍZDENEK PŘI NENASTOUPENÍ CESTY Z DŮVODŮ NA STRANĚ CESTUJÍCÍHO

1. Nevyužitou (neprojetou) jízdenku zakoupenou v e-shopu ARRIVA lze vrátit z důvodů na straně cestujícího pouze za podmínek a ve lhůtách stanovených smluvními přepravními podmínkami příslušného dopravce a v případě jízdenky OneTicket za podmínek a ve lhůtách stanovených Smluvními přepravními podmínkami OneTicket SJT, Tarifními podmínkami SJT a Smluvními přepravními podmínkami ARRIVA vlaky s.r.o.
2. Jízdenku lze vrátit pouze jako celek včetně všech doplňkových služeb (přeprava zvířat, jízdních kol, zavazadel atd.) a pro všechny cestující.
3. Konkrétní postup vrácení jízdenek zakoupených v e-shopu ARRIVA se liší u jízdenek zakoupených s přihlášením k uživatelskému účtu a jízdenek zakoupených bez přihlášení, se zvláštním postupem v případě jízdenek OneTicket.

3.1. Vrácení jízdenky zakoupené bez přihlášení k uživatelskému účtu:

3.1.1. Jízdenky OneTicket zakoupené bez přihlášení k uživatelskému účtu lze vrátit na prodejním místě ARRIVA s osobní obsluhou, jejichž seznam je dostupný na adrese: <https://www.arriva.cz/cs/kontakt/prodejni-mista>, postupem uvedeným ve Smluvních přepravních podmínkách SJT OneTicket.

3.1.2. Ostatní jízdenky zakoupené bez přihlášení k uživatelskému účtu lze vrátit prostřednictvím Zákaznického centra ARRIVA, a to žádostí o storno jízdenky s uvedením kódu jízdenky zaslanou e-mailem na adresu: info@arriva.cz., anebo telefonicky na tel. +420 725 100 725. Sdružený jízdní doklad pro více než jednoho cestujícího lze vrátit pouze jako celek. Při vrácení sdruženého jízdního dokladu je třeba uvést kód objednávky a kterýkoli z kódů jízdenky uvedených na jízdním dokladu.

3.1.3. Návratek z ceny jízdenky bude vyplacen bezhotovostním převodem finančních prostředků zpět prostřednictvím platební brány PayU stejným způsobem, jakým byla uhrazena cena jízdenky.

3.2. Vrácení jízdenky zakoupené s přihlášením k uživatelskému účtu:

3.2.1. Jízdenky OneTicket zakoupené s přihlášením k uživatelskému účtu lze vrátit po přihlášení k účtu kliknutím na tlačítko „Storno“. Při vrácení jízdenky zaplacené z kreditového účtu bude návratek z ceny jízdenky vrácen formou připsání kreditů na kreditový účet, ze kterého byla jízdenka uhrazena. Při vrácení jízdenky OneTicket zaplacené prostřednictvím platební brány PayU bude návratek z ceny jízdenky vyplacen bezhotovostním převodem finančních prostředků zpět prostřednictvím platební brány PayU stejným způsobem, jakým byla uhrazena cena jízdenky.

3.2.2. Ostatní jízdenky zakoupené s přihlášením k uživatelskému účtu lze vrátit po přihlášení k účtu kliknutím na tlačítko „Storno“. Při vrácení jízdenky zaplacené prostřednictvím platební brány PayU může cestující zvolit způsob vyplacení návratku z ceny jízdenky ve formě připsání kreditů na jeho kreditový účet, anebo bezhotovostním převodem finančních prostředků prostřednictvím platební brány PayU stejným způsobem, jakým byla uhrazena cena jízdenky. Při vrácení jízdenky zaplacené

z kreditového účtu lze návratek z ceny jízdenky vrátit pouze formou připsání kreditů na kreditový účet, ze kterého byla jízdenka uhrazena.

4. Návratek z ceny jízdenky:

4.1. ARRIVA vyplatí cestujícímu jménem příslušného dopravce, resp. v případě jízdenek OneTicket jménem správce SJT, návratek z ceny jízdenky po odečtení srážky dle bodu 4.2 zaokrouhlené aritmeticky na celé koruny nahoru.

4.2. Výše srážky činí:

0% v případě úhrady návratku připsáním kreditů na kreditový účet cestujícího,

10% z ceny jízdenky (nejméně však 10,- Kč) v ostatních případech.

4.3. Při úhradě prostřednictvím platební brány PayU je platba odesílána zpravidla do 3 dnů ode dne vrácení jízdenky. K připsání kreditů při úhradě návratku na kreditový účet dochází zpravidla obratem.

Článek 6: STÍŽNOSTI A REKLAMACE

1. V případě, že platba úspěšně proběhne, ovšem jízdenka není vygenerována, případně se vyskytnou jiné potíže s nákupem, uživatel e-shopu ARRIVA se může obrátit na ARRIVA prostřednictvím zákaznického centra ARRIVA telefonicky +420 725 100 725 nebo e-mailem: info@arriva.cz, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od nákupu. Ve stížnosti musí uvést kontaktní údaje (jméno a příjmení, e-mailová adresa a telefon), důvod stížnosti, datum transakce a číselný identifikátor platby – ID objednávky uvedený u platební transakce. Stížnost bude vyřízena do 30 dnů.

2. V případě jiných problémů nebo podnětů souvisejících s využíváním e-shopu ARRIVA se cestující může obrátit na zákaznické centrum ARRIVA telefonicky +420 725 100 725 nebo e-mailem: info@arriva.cz.

3. U jízdních dokladů OneTicket zakoupených v e-shopu ARRIVA se odpovědnost za průběh přepravy a uplatnění práv z přepravní smlouvy, jakož i postup při vracení nevyužitých jízdenek OneTicket z důvodů na straně dopravce řídí Smluvními přepravními podmínkami OneTicket SJT a dalšímu pravidly SJT dostupnými na internetových stránkách <https://oneticket.cz> (dále jen „podmínky SJT“). Nestanoví-li podmínky SJT jinak, je k vyřízení uplatnění práva cestujícího z přepravní smlouvy příslušná ARRIVA vlaky s.r.o.

4. Pro ostatní jízdenky zakoupené v e-shopu ARRIVA platí, že práva a povinnosti z přepravní smlouvy uzavřené mezi cestujícím a dopravcem a jejich uplatňování se řídí smluvními přepravními podmínkami příslušného dopravce uvedeného na jízdence. Za průběh přepravy odpovídá dopravce. Cestující může uplatnit práva z přepravní smlouvy z důvodů na straně dopravce následujícím způsobem:

4.1. V případě jízdenek dopravce ARRIVA vlaky s.r.o.

a) e-mailem na adresu info@arriva.cz, nebo

b) korespondenčně na adresu dopravce ARRIVA vlaky s.r.o., Křižíkova 148/34, 186 00 Praha 8 – Karlín. Zásilka musí být zřetelně označena „UPPS ARRIVA vlaky“ nebo „Uplatnění práva z přepravní smlouvy ARRIVA vlaky“.

4.2. V případě jízdenek dopravce ARRIVA CITY a.s. nebo ARRIVA autobusy a.s. prostřednictvím zákaznického centra ARRIVA telefonicky +420 725 100 725 nebo e-mailem: info@arriva.cz.

5. S jinými dotazy nebo podněty ohledně plnění přepravní smlouvy se lze obrátit na zákaznické centrum ARRIVA telefonicky +420 725 100 725 nebo e-mailem: info@arriva.cz.

Článek 7: ŘEŠENÍ SPORŮ SE SPOTŘEBITELEM

1. Dojde-li ke spotřebitelskému sporu v souvislosti s využíváním e-shopu ARRIVA mezi cestujícím a ARRIVA, 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, web: adr.coi.gov.cz.

Článek 8: ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Znění těchto SOP může ARRIVA rušit, měnit či doplňovat. Změny SOP jsou účinné zveřejněním na webových stránkách e-shopu ARRIVA. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
2. Tyto smluvní podmínky jsou účinné ode dne 1. 1. 2026.