

SMLUVNÍ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro zřízení a vedení uživatelského účtu a kreditového účtu

účinné od 21. 10. 2025

Článek 1: ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto smluvní obchodní podmínky (dále jen „SOP“) obchodní korporace ARRIVA vlaky s.r.o., se sídlem Křižíkova 148/34, Karlín, Praha 8, identifikační číslo: 28955196, daňové identifikační číslo: CZ699001947, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 155614, telefon +420 725 100 725, e-mail: info@arriva.cz (dále jen „ARRIVA“) upravují vzájemná práva a povinnosti mezi ARRIVOU a uživatelem ze smlouvy o zřízení a vedení uživatelského účtu a kreditového účtu.
- 1.2. Tyto SOP jsou vyhotoveny v českém jazyce.
- 1.3. ARRIVA jako provozovatel internetového obchodu na adrese shop.arriva.cz a v mobilní aplikaci (dále jen „e-shop ARRIVA“) umožňuje jeho uživatelům zřízení uživatelského účtu a kreditového účtu pro účely nakupování v e-shopu ARRIVA. Na e-shopu ARRIVA zprostředkovává ARRIVA prodej jízdních dokladů pro veřejnou osobní drážní a autobusovou dopravu a příp. souvisejících služeb.

Článek 2: ZŘÍZENÍ UŽIVATELSKÉHO ÚČTU A KREDITOVÉHO ÚČTU

- 2.1. E-shop ARRIVA nabízí možnost registrace a vytvoření osobního uživatelského účtu a kreditového účtu. Založení účtu a jeho vedení je bezúplatné.
- 2.2. 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.
- 2.3. ARRIVA nezajišťuje technické a softwarové vybavení na straně uživatele ani připojení k internetu a veškeré náklady s tím spojené nese uživatel.
- 2.4. Účet je oprávněna vytvořit si pouze osoba starší 15 let.
- 2.5. Při registraci jsou požadovány tyto povinné údaje: jméno a příjmení, přihlašovací e-mail, heslo. Nepovinně je možno zadat telefon, datum narození a město (bydliště).
- 2.6. Pro registraci je uživatel povinen vyplnit všechny povinné údaje, potvrdit seznámení a souhlas s těmito SOP a podmínkami ochrany osobních údajů (GDPR).
- 2.7. Před odesláním žádosti o registraci kliknutím na tlačítko „Vytvořit účet“ má uživatel možnost zkontrolovat a opravit zadané údaje.
- 2.8. V rámci zpracování registrace je uživateli na zadanou e-mailovou adresu zaslán odkaz pro aktivaci účtu.
- 2.9. Aktivací účtu kliknutím na tlačítko „Aktivovat účet“ dochází mezi registrovaným uživatelem a ARRIVA k uzavření Smlouvy o zřízení a vedení uživatelského účtu a kreditového účtu (dále jen „Smlouva“) a současně ke zpřístupnění účtu a jeho funkcí uživateli prostřednictvím on-line rozhraní (webové stránky e-shopu ARRIVA a mobilní aplikace). Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce.
- 2.10. Obsah Smlouvy je dán těmito SOP ve znění účinném ke dni aktivace účtu, popř. ve znění jejich pozdějších změn. SOP jsou dostupné na webových stránkách e-shopu ARRIVA.
- 2.11. Přístup k účtu je chráněn heslem.
- 2.12. Uživatel se přihlašuje k účtu zadáním přihlašovacích údajů: přihlašovací e-mail a heslo.
- 2.13. Uživatel bere na vědomí, že po zpřístupnění účtu nemá právo od Smlouvy odstoupit podle § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, Smlouvu však může vypovědět postupem dle článku 11 odst. 11.1.1. těchto SOP.

Článek 3: PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

- 3.1. Aktivací účtu získává uživatel po dobu trvání Smlouvy oprávnění využívat uživatelský a kreditový účet v rámci služeb poskytovaných ARRIVOU dle těchto SOP.
- 3.2. Uživatel je povinen uvést při registraci úplné a pravdivé údaje. V případě změny údajů je uživatel povinen bezodkladně aktualizovat údaje v záložce „Můj účet - změna údajů“. Po vytvoření účtu nelze měnit přihlašovací e-mail, ale v záložce „Můj účet - změna údajů“ je možno zadat kontaktní e-mail odlišný od přihlašovacího e-mailu.
- 3.3. Uživatel je povinen chránit své heslo jako přístupový údaj k účtu a nesdělovat je třetím osobám. Uživatel není oprávněn umožnit využití svého účtu jinou osobou.
- 3.4. Uživatel není oprávněn užívat účet k jinému účelu, než je účel uvedený v čl. 1 odst. 1.3 těchto SOP.
- 3.5. Uživatel nesmí při využívání účtu provádět nestandardní operace, zejména opakované nákupy a storna většího počtu jízdenek zároveň nebo operace, při jejichž provedení může docházet k dočasnému zablokování určité kapacity míst pro další prodej.
- 3.6. Zjistí-li ARRIVA porušení odst. 3.4 nebo 3.5. těchto SOP, zašle o tom uživateli na e-mailovou adresu oznámení s upozorněním na možnost výpovědi Smlouvy při opakovaném porušování povinností uživatele. ARRIVA si vyhrazuje právo účet zrušit postupem podle článku 11 bodu 11.2.1. těchto SOP a jeho e-mailovou adresu zneplatnit pro další registraci.

Článek 4: ODPOVĚDNOST ARRIVA

- 4.1. ARRIVA nenese odpovědnost za následky spojené s porušením povinností uživatele dle článku 3 odst. 3.2. nebo 3.3. těchto SOP.
- 4.2. ARRIVA neodpovídá za škody způsobené užíváním účtu v rozporu s těmito SOP.
- 4.3. ARRIVA neodpovídá za rychlost a kvalitu přenosu a stahování dat.

Článek 5: ZMĚNA HESLA A OBNOVA ZAPOMENUTÉHO HESLA

- 5.1. Heslo je možné měnit v záložce „Můj účet – změna hesla“.
- 5.2. Zapomenuté heslo lze obnovit postupem dle instrukcí, které budou uživateli zaslány v e-mailu po kliknutí na tlačítko „Zapomenuté heslo“ a zadání přihlašovacího e-mailu.
- 5.3. V případě, že uživatel již nedisponuje e-mailovou schránkou, jejíž adresa je zadána v uživatelském účtu uživatele, může podat písemnou žádost o změnu kontaktního e-mailu, a to korespondenčně na adresu Zákaznického centra ARRIVA: ARRIVA vlaky s.r.o., Pražská 59, 541 01 Trutnov – Horní Předměstí. Žádost musí být opatřena úředně ověřeným podpisem uživatele a obsahovat tyto údaje: jméno a příjmení, adresa bydliště a datum narození uživatele, přihlašovací e-mail a nová kontaktní e-mailová adresa pro doručování.

Článek 6: DORUČOVÁNÍ

- 6.1. Nežadá-li uživatel v záložce „Můj účet“ odlišný kontaktní e-mail, bude mu doručováno na přihlašovací e-mail uvedený při registraci.
- 6.2. ARRIVA neodpovídá za doručování na e-mail uživatele, jehož funkčnost je zcela v působnosti uživatele.

Článek 7: DOSTUPNOST

- 7.1. Účet je přístupný s výjimkou mimořádných odstávek a plánovaných přestávek na údržbu systému.
- 7.2. ARRIVA nezaručuje nepřetržitý přístup k on-line rozhraní.

Článek 8: KREDITOVÝ ÚČET

- 8.1. Uživatel může v rámci svého uživatelského účtu užívat kreditový účet. Využívání služby kreditového účtu není povinné.
- 8.2. Kreditový účet lze (i opakovaně) dobíjet bezhotovostním převodem finančních prostředků na účet ARRIVA nebo připsáním kreditů v hodnotě návratku z ceny jízdenky v případě vrácení nevyužitých jízdének za podmínek stanovených smluvními obchodními podmínkami e-shopu ARRIVA.
- 8.3. Aktuální stav kreditového účtu a historie transakcí se zobrazuje v záložce „Můj kredit“.
- 8.4. Nabíjení kreditového účtu
- 8.4.1. V záložce Můj kredit volbou tlačítka „Dobít kredit“ si uživatel může nabíjet kredity bezhotovostním převodem finančních prostředků na bankovní účet ARRIVA prostřednictvím platebního portálu PayU s úhradou platební kartou (kreditní, debetní, Google Pay, Apple Pay), anebo okamžitým bankovním převodem. Provedené nabití kreditového účtu nelze stornovat.
 - 8.4.2. Na kreditový účet budou připsovány kredity odpovídající hodnotě návratku při vrácení nevyužitých jízdének za podmínek stanovených dopravcem.
 - 8.4.3. Celková výše zůstatku na kreditovém účtu uživatele nesmí překročit hodnotu 200.000,- Kč. Tato výše může být překročena pouze připsáním kreditů při vrácení jízdenky.
- 8.5. Použití kreditů
- 8.5.1. Od okamžiku připsání kreditů na účet může uživatel prostřednictvím kreditů hradit své nákupy v e-shopu ARRIVA. Cena zakoupené jízdenky bude automaticky odečtena z kreditového účtu.
 - 8.5.2. Kredity na kreditovém účtu lze použít pouze k nákupům v e-shopu ARRIVA.
- 8.6. Vyplacení finančních prostředků z kreditového účtu
- 8.6.1. Vyplacení finančních prostředků v hodnotě odpovídající zůstatku platných nevyčerpaných kreditů je možné pouze bezhotovostním převodem na účet uživatele při současném zrušení uživatelského účtu postupem dle článku 11 odst. 11.1.1. těchto SOP. Výplata kreditů v hotovosti není možná.
- 8.7. Platnost kreditů
- 8.7.1. Kredity na kreditovém účtu mají platnost 3 roky ode dne poslední transakce na kreditovém účtu (dobití kreditů/připsání návratku po vrácení jízdenky/nákup jízdenky/vrácení jízdenky).
 - 8.7.2. Dnem následujícím po uplynutí doby platnosti budou nevyužitá kredity zrušeny bez náhrady, nebude-li ARRIVĚ nejpozději posledního dne doby platnosti kreditů doručena žádost uživatele o zrušení účtu a vypořádání zůstatku kreditového účtu dle článku 11 odst. 11.1.1. těchto SOP.

Článek 9: NÁKUP A VRÁCENÍ JÍZDENKY

- 9.1 Nákup a vrácení jízdének se řídí smluvními obchodními podmínkami e-shopu ARRIVA.
- 9.2. Vracet nevyužitá jízdenka lze za podmínek stanovených příslušnými smluvními přepravními podmínkami a tarifními podmínkami v záložce „Moje jízdy“ po označení jízdenky kliknutím na tlačítko „Storno“.

Článek 10: HISTORIE TRANSAKČÍ

- 10.1. Historie transakcí je dostupná v záložce Moje jízdy.

- 10.2. Na webových stránkách e-shopu ARRIVA v záložce Moje jízdy lze jízdenky stahovat ve formátu pdf do zařízení uživatele.
- 10.3. V mobilní aplikaci lze jízdenky pouze zobrazovat.

Článek 11: ZÁNIK SMLOUVY A VYPOŘÁDÁNÍ ZŮSTATKU KREDITOVÉHO ÚČTU

11.1. Zrušení uživatelského účtu a kreditového účtu na žádost uživatele

11.1.1. Uživatel může podat žádost o zrušení účtu formou:

a) elektronické zprávy odeslané z e-mailové adresy uživatele zaregistrované v profilu uživatele na e-mailovou adresu info@arriva.cz. Žádost musí obsahovat tyto údaje: označení - žádost o zrušení uživatelského a kreditového účtu, jméno a příjmení, adresa bydliště a datum narození uživatele, přihlašovací e-mail, číslo mobilního telefonu uživatele zadané do profilu uživatelského účtu (pro účely ověření totožnosti) a číslo bankovního účtu pro vyplacení finančních prostředků za účelem vypořádání v případě nenulového zůstatku na kreditovém účtu;

anebo

b) v listinné formě s úředně ověřeným podpisem uživatele korespondenčně na adresu: ARRIVA vlaky s.r.o., Pražská 59, 541 01 Trutnov – Horní Předměstí. Žádost musí obsahovat tyto údaje: označení - žádost o zrušení uživatelského a kreditového účtu, jméno a příjmení, adresa bydliště a datum narození uživatele, přihlašovací e-mail a číslo bankovního účtu pro vyplacení finančních prostředků za účelem vypořádání v případě nenulového zůstatku na kreditovém účtu.

11.1.2. Dnem následujícím po uplynutí výpovědní doby 30 dnů od doručení žádosti bude účet zrušen a finanční prostředky v hodnotě odpovídající zůstatku nevyčerpaných platných kreditů na kreditovém účtu budou poukázány bezhotovostním převodem na uživatelem uvedený bankovní účet.

11.1.3. Zrušením účtu bude účet znepřístupněn a Smlouva zaniká.

11.2. Zrušení uživatelského účtu a kreditového účtu ARRIVOU

11.2.1. ARRIVA může vypovědět Smlouvu, poruší-li uživatel článek 3 odst. 3.4. nebo 3.5. těchto SOP, a to po předchozím upozornění zaslaném na e-mail uživatele dle článku 3 odst. 3.6 těchto SOP nejméně 14 dnů před odesláním výpovědi. Účet bude zrušen dnem následujícím po uplynutí výpovědní doby 3 dnů ode dne odeslání výpovědi na e-mailovou adresu uživatele. Uživatel může do tří let od zrušení účtu požádat o vyplacení zůstatku na kreditovém účtu písemnou žádostí doručenou na adresu Zákaznického centra ARRIVA: ARRIVA vlaky s.r.o., Pražská 59, 541 01 Trutnov – Horní Předměstí. Žádost musí být opatřena úředně ověřeným podpisem uživatele a obsahovat tyto údaje: označení - žádost o vyplacení zůstatku kreditového účtu, jméno a příjmení, adresa bydliště a datum narození uživatele, přihlašovací e-mail a číslo bankovního účtu. Finanční prostředky v hodnotě odpovídající zůstatku nevyčerpaných platných kreditů na kreditovém účtu budou poukázány bezhotovostním převodem na uživatelem uvedený bankovní účet do 30 dnů od doručení žádosti.

11.2.2. Uživatelský a kreditový účet se automaticky ruší dnem následujícím po uplynutí 3 let ode dne poslední transakce (nákup/vrácení jízdenky/dobití kreditů/připsání návratku z vrácené jízdenky na kreditový účet).

11.2.3. Zrušením účtu bude účet znepřístupněn a Smlouva zaniká.

11.3. Zrušením účtu uživatele není dotčena platnost nevyužitých jízdenek. Nevyužité jízdenky zakoupené s přihlášením k účtu lze po zrušení účtu vracet postupem stanoveným smluvními obchodními podmínkami e-shopu ARRIVA pro vrácení jízdenek zakoupených bez přihlášení k uživatelskému účtu, s tím, že v případě vrácení jízdenky zakoupené z kreditů uživatel uvede rovněž číslo bankovního účtu pro vyplacení návratku z ceny jízdenky.

Článek 12: REKLAMACE A JINÉ PODNĚTY NEBO DOTAZY

12.1. V případě vady funkčnosti uživatelského účtu, neprovedení dobítí kreditového účtu apod., může uživatel uplatnit reklamaci prostřednictvím zákaznického centra ARRIVA telefonicky +420 725 100 725 nebo formou elektronické zprávy na e-mail: info@arriva.cz, a to s uvedením údajů o uživateli (jméno a příjmení, přihlašovací e-mail, kontaktní e-mailová adresa, popř. telefon) a důvodů reklamace. Reklamace musí být uplatněna bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy uživatel vadu zjistil nebo ji při dostatečné péči mohl zjistit. Reklamací dle těchto SOP nelze uplatňovat práva z přepravní smlouvy. Reklamace bude vyřízena v přiměřené době, v případě reklamace transakce na kreditovém účtu nejpozději do 30 dnů. V případě uznání reklamace bude vada odstraněna. O vyřízení bude uživatel vyrozuměn e-mailem.

12.2. V případě jiných podnětů nebo dotazů v souvislosti s uživatelským účtem a kreditovým účtem se uživatel může obrátit na zákaznické centrum ARRIVA telefonicky +420 725 100 725 nebo na e-mail: info@arriva.cz

Článek 13: ŘEŠENÍ SPORŮ SE SPOTŘEBITELEM

13.1. V případě, kdy dojde mezi ARRIVA a uživatelem ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s uživatelským účtem a kreditovým účtem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může uživatel 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 14: ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1. Tyto SOP jsou účinné ode dne 21. 10. 2025.

14.2. ARRIVA je oprávněna jednostranně měnit tyto SOP. O změně SOP bude uživatel informován na webových stránkách e-shopu ARRIVA shop.arriva.cz a ve svém uživatelském účtu. Změny nabývají účinnosti nejdříve 31. dnem po zveřejnění nového znění SOP na webových stránkách e-shopu ARRIVA shop.arriva.cz, není-li stanoveno pozdější datum účinnosti. Uživatel může změnu SOP odmítnout a Smlouvu vypovědět postupem pro zrušení účtu dle čl. 11 odst. 11.1.1. těchto SOP. Pokud uživatel nevypoví Smlouvu nejpozději v den předcházející stanovenému dni účinnosti nového znění SOP, má se za to, že se změnou souhlasí a nové znění SOP je pro něj závazné.