



**Smluvní obchodní podmínky
pro nákup jízdních dokladů
v předprodeji společnosti
ARRIVA TRANSPORT
ČESKÁ REPUBLIKA a.s.**

Článek 1: Úvodní ustanovení

Tyto smluvní podmínky (dále jen „**smluvní podmínky**“) obchodní korporace ARRIVA TRANSPORT ČESKÁ REPUBLIKA a.s., se sídlem Křížíkova 148/34, Karlín, Praha 8, identifikační číslo: 27368815, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 10113 (dále jen „**ARRIVA**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s nákupem jízdních dokladů dceřiných obchodních korporací ARRIVA (dále jen „**dopravce**“) v předprodeji prostřednictvím internetového obchodu ARRIVA nebo na pokladní přepážce ARRIVA nebo smluvního prodejce (dále jen „**předprodej ARRIVA**“). Internetový obchod ARRIVA provozuje na webové stránce umístěné na internetové adrese jzdenky.arriva.cz (dále jen „**e-shop ARRIVA**“).

Pro použití jízdních dokladů zakoupených prostřednictvím předprodeje ARRIVA platí Obchodní podmínky jednotlivých dopravců, jejichž jízdní doklad je prostřednictvím předprodeje ARRIVA cestujícím zakoupen (dále jen „**obchodní podmínky dopravce**“). Smluvní podmínky a obchodní podmínky dopravce jsou vyhotoveny v českém jazyce.

Jízdním dokladem dle těchto smluvních podmínek se rozumí doklad zakoupený prostřednictvím předprodeje ARRIVA, kterým cestující prokazuje uzavření přepravní smlouvy po celou dobu jejího plnění a práva z ní plynoucí (dále jen „**jízdenka**“). Jízdenka zakoupená prostřednictvím předprodeje ARRIVA může mít formu:

- a) papírovou vytištěnou ze souboru pdf na bílý papír velikosti A4 (v původní nezmenšené velikosti),
- b) zobrazenou na monitoru/displeji přenosného elektronického zařízení cestujícího jako otevřený soubor pdf nebo jako 2D čárový kód, pokud dopravce takovou možnost zobrazení jízdenky umožňuje,
- c) zobrazenou na zařízení dopravce zadáním kódu transakce sděleného cestujícím.

Jízdní doklad je neplatný, pokud neproběhla úspěšně validace kódu transakce.

Cestujícím je zakázáno obchodovat s jízdenkami pořízenými prostřednictvím předprodeje ARRIVA, vyjma smluvně pověřených partnerů ARRIVA nebo dopravce.

Článek 2: Ochrana osobních údajů

ARRIVA prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou považovány za důvěrné, budou použity pouze pro interní potřebu, nebudou zveřejněny, poskytnuty třetí osobě či jinak zneužity. Při nakládání s osobními údaji se správce i zpracovatel dat řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“).

Všechny údaje poskytnuté cestujícím jsou shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem zajištění cestovních služeb, k obchodním a marketingovým potřebám ARRIVA, popř. dopravce, včetně nabízení obchodu a služeb, jakož i zasilání obchodních sdělení mimo jiné prostřednictvím elektronických prostředků ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti (zejména formou e-mailu a SMS zpráv).

Zpracováním osobních údajů cestujícího může ARRIVA pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele.

Souhlas se poskytuje na dobu neurčitou, nejpozději do doby písemného odvolání souhlasu. Cestující bere na vědomí, že má práva dle zákona o ochraně osobních údajů, tj. zejména že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, že svůj souhlas může bezplatně a písemně kdykoliv na adrese ARRIVA, jakožto správce, odvolat a že má právo přístupu k osobním údajům.

Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že ARRIVA, jakožto správce, provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem o ochraně osobních údajů, může:

- a) požádat ARRIVA o vysvětlení,
- b) požadovat, aby ARRIVA odstranila takto vzniklý stav.

Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. V případě pochybností o dodržování práv ARRIVA nebo zpracovatelem se může kdokoli na ARRIVA,

jakožto správce, obrátit a případně se s podnětem může obrátit i přímo na příslušný Úřad pro ochranu osobních údajů.

Článek 3: Nákup jízdenek prostřednictvím e-shopu ARRIVA

Webová stránka internetového obchodu obsahuje informace o 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 ve webové stránce e-shopu ARRIVA. Tímto ustanovením není omezena možnost dopravce prodávat jízdenky za individuálně sjednaných podmínek.

Nákup jízdenek na e-shopu ARRIVA je možný vždy s výjimkou přestávky na údržbu systému. Cestující budou o přestávkách na údržbu nebo v případě mimořádných odstávek informováni na internetové stránce www.arriva.cz. Jízdenku lze nakoupit nejdříve 30 dnů a nejpozději 30 minut před plánovaným odjezdem příslušného spoje (vlaků nebo autobusů) z nástupní stanice cestujícího. Doklad, zakoupený později, bude vyhodnocen pověřeným zaměstnancem dopravce jako neplatný, pokud ve smluvních přepravních podmínkách příslušného dopravce není uvedeno jinak.

Jízdenka pořízená v e-shopu ARRIVA platí pouze na tratích, popř. linkách a ve vlacích, popř. autobusech provozovaných dopravcem.

Náklady vzniklé cestujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s nákupem jízdenky (náklady na internetové připojení) si hradí cestující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

E-shop ARRIVA nabízí možnost registrace. Při registraci jsou požadovány tyto údaje:

- a) jméno a příjmení (povinný údaj),
- b) elektronickou adresu/login (povinný údaj),
- c) heslo (povinný údaj).

Pro potvrzení registrace je třeba vyplnit všechny povinné údaje a dále je nutný souhlas s obchodními podmínkami dopravce a se zpracováním osobních údajů. V rámci zpracování registrace je cestujícímu na zadanou emailovou adresu zaslána informace o aktivaci účtu. Přihlášení cestujícího je možné nejdříve po provedení aktivace.

Pro nákup jízdenky vyplní cestující objednávkový formulář na webové stránce e-shopu ARRIVA. Objednávkový formulář obsahuje zejména tyto informace:

- a) přepravní výkon (požadovaný jízdní doklad „vloží“ cestující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní e-shopu ARRIVA),
- b) způsob úhrady ceny jízdenky,
- c) jméno a příjmení cestujícího,
- d) elektronická adresa, na kterou má být jízdenka zaslána,
- e) souhlas s obchodními podmínkami dopravce a se zpracováním osobních údajů (dále společně jen jako „objednávka“).

Před zasláním objednávky ARRIVA je cestujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky cestující vložil, a to i s ohledem na možnost cestujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle cestující ARRIVA potvrzením objednávky a úhradou ceny jízdenky. Údaje uvedené v odeslané objednávce jsou ARRIVA považovány za správné. Zrušit obsah nákupního košíku je možné až do okamžiku zaplacení. Při dlouhodobé nečinnosti je nákupní košík automaticky vymazán.

Po zaplacení je vygenerována jízdenka ve formátu pdf, která je zaslána na elektronickou adresu zadanou cestujícím při nákupu, případně při registraci. ARRIVA neručí za doručení na zadanou elektronickou adresu, její funkčnost je zcela v působnosti cestujícího.

Po zadání a odeslání údajů o platební kartě se doporučuje cestujícímu vyčkat na výsledek zpracování

transakce nejméně 5 minut. Po celou tuto dobu se nedoporučuje použití tlačítka „zpět“ webového prohlížeče, neboť jeho užití vede k přerušení datové komunikace mezi platební bránou a e-shopem ARRIVA. Pokud v uvedené lhůtě nedošlo k vygenerování požadované jízdenky, popř. systém zobrazil chybovou hlášku, lze mít za to, že platební transakce se neuskutečnila. Před započítáním opakovaného nákupu se doporučuje zjistit, zda jízdenka nebyla zaslána na zadanou elektronickou adresu.

Cestující odpovídá za dostatečnou kvalitu tisku dokladu. Případný předložený pdf soubor s jízdním dokladem musí být cestujícím elektronicky uložen tak, aby byl ihned zobrazitelný pro kontrolu pověřeného zaměstnance dopravce a nebyl tak závislý na příjmu internetového signálu. V případě nefunkčnosti zařízení (např. z důvodu vybité baterie) je cestující povinen zaplatit ve vlaku nebo autobuse jízdné, na které prokáže nárok.

Jízdenky a doklady o zaplacení ceny je cestující povinen předat pověřenému zaměstnanci dopravce ke kontrole, umožnit elektronickou kontrolu čtecím zařízením dopravce nebo umožnit kontrolu čitelně zobrazené jízdenky a dokladu o zaplacení ceny na vlastním elektronickém přenosném zařízení nebo sdělit kód transakce bezprostředně po každé výzvě kdykoliv v době plnění přepravní smlouvy, a to i opakovaně.

Průkaz na slevu je cestující povinen předat ke kontrole pověřenému zaměstnanci dopravce spolu s jízdenkou v době plnění přepravní smlouvy. Průkazem na slevu se rozumí průkaz, jehož držitel má nárok na slevu (např. žákovské průkazy; průkazy dle § 86 zákona č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, v platném znění). Pokud musí 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 jízdnímu dokladu se slevou předložen platný průkaz, nejsou vyplněné předepsané údaje nebo jsou tyto poškozeny tak, že nejsou čitelné 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.

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 4: Platební podmínky

Po souhlasu s těmito smluvními podmínkami cestující může uhradit cenu jízdenky zakoupenou prostřednictvím e-shopu ARRIVA platební kartou.

Cena jízdenky je stanovena v korunách českých. Cestující má možnost výběru metody platby v korunách českých, v eurech s přepočtem dle měnového kurzu aktuálně platného v e-shopu ARRIVA, nebo ve formě kreditů z kreditového účtu cestujícího.

Pro zajištění bezpečné platby po internetu je cestující přesměrován na platební portál zajišťující bezpečnost prostřednictvím technologie 3D Secure, který poskytuje Komerční banka, a.s., a který je provozován společností Global Payments Europe. Veškerá data o transakcích jsou uchována v bezpečném prostředí banky. ARRIVA ani dopravce se nedozví číslo karty cestujícího, ani žádné jiné údaje. Platba je u ARRIVA identifikována pouze číslem objednávky.

Jízdenka zakoupena prostřednictvím e-shopu ARRIVA je elektronickým daňovým dokladem dle ustanovení § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Odsouhlasením těchto smluvních podmínek cestující vyjadřuje souhlas s vystavením a zasláním daňového dokladu v elektronické podobě.

V případě, že platba úspěšně proběhne, ovšem jízdenka není doručena, případně se vyskytnou jiné potíže s nákupem, je cestující povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od data nákupu, kontaktovat zákaznický servis ARRIVA výhradně prostřednictvím emailu upps@arriva.cz.

Článek 5: Nákup jízdenek prostřednictvím pokladní přepážky ARRIVA nebo smluvního prodejce

ARRIVA umožňuje předprodej jízdních dokladů prostřednictvím pokladních přepážek ARRIVA nebo smluvních prodejců.

Seznam pokladních přepážek ARRIVA a jejích smluvních prodejců a jejich otevírací doby jsou uvedeny na internetových stránkách ARRIVA.

Na pokladní přepážce je při předprodeji jízdního dokladu umožněno uhradit cenu jízdního dokladu v hotovosti v korunách českých. V případě, že ARRIVA nebo smluvní prodejce takový způsob platby umožňuje, je možno uhradit jízdní doklad i v jiné měně (například EUR nebo PLN), popřípadě platební kartou.

Cena jízdenky je stanovena v korunách českých. Pokud má cestující možnost výběru metody platby v jiné měně, cena jízdenky je přepočtena dle měnového kurzu aktuálně platného v prodejním systému ARRIVA.

ARRIVA si vyhrazuje právo stanovit rozsah prodávaných jízdních dokladů na příslušné pokladní přepážce.

Článek 6: Podmínky uplatnění práva z přepravní smlouvy u jízdenek koupených prostřednictvím předprodeje ARRIVA (vrácení jízdních dokladů)

Za nevyužitou nebo částečně využitou jízdenku se jízdné nevrací.

Cestující, který byl oprávněně vyloučen z přepravy pověřenou osobou dopravce, nemá právo na vrácení zaplaceného jízdného ani ceny za objednané služby.

Nenastoupí-li cestující s platným jízdním dokladem pro jednotlivou jízdu cestu z důvodů na své straně, má právo na vyplacení návratku jízdného. Toto právo však lze uplatnit pouze v případě dodržení všech stanovených podmínek uvedených v tomto článku.

Nenastoupí-li cestující s platným jízdním dokladem pro jednotlivou jízdu cestu z důvodů na své straně, bude mu vyplacen návratek jízdného ve výši jízdného, od kterého se vždy odečte srážka zaokrouhlená aritmeticky na celé koruny. Právo na návratek jízdného může cestující uplatnit v e-shopu ARRIVA nebo v předprodeji na pokladní přepážce ARRIVA nebo smluvního prodejce. Právo na návratek jízdného lze uplatnit nejpozději:

- a) 30 minut před odjezdem spoje, na který byl jízdní doklad zakoupen, z nástupní stanice cestujícího,
- b) do 24:00 prvního dne platnosti jízdního dokladu, pokud není využití jízdního dokladu vázáno na konkrétní spoj.

Návratek jízdného v předprodeji na pokladní přepážce ARRIVA nebo u smluvního prodejce je možno uplatnit pouze v rámci otevírací doby předprodeje. Seznam pokladních přepážek ARRIVA a jejích smluvních prodejců a jejich otevírací doby jsou uvedeny na internetových stránkách ARRIVA.

Při vrácení dokladů činí srážka:

- a) 0 % z ceny každého dokladu zvlášť u jízdních dokladů zakoupených přes e-shop ARRIVA při vrácení v případě vrácení formou převodu kreditů na kreditový účet cestujícího.

- b) 0 % z ceny každého dokladu zvlášť při současném nákupu jízdního dokladu ARRIVA v předprodeji na jiný spoj dopravce. Tato výše srážky bude uplatněna v případě uplatnění práva na návratek jízdného uplatněný do 30 minut před odjezdem spoje, na který byl jízdní doklad zakoupen, případně do 24:00 dne předcházejícího prvnímu dni platnosti jízdního dokladu, pokud není využití jízdního dokladu vázáno na konkrétní spoj.
- c) 20 % z ceny každého dokladu, minimálně však 20 Kč, při vrácení ceny jízdního dokladu v hotovosti v předprodeji na pokladní přepážce ARRIVA nebo smluvního prodejce. V případě, že cena jízdného je nižší než 20 Kč, je výše srážky rovna ceně jízdního dokladu.

Kredity na kreditovém účtu cestujícího mají platnost 3 roky od okamžiku posledního pohybu (úbytku či přírůstku kreditů) na kreditovém účtu cestujícího. Po uplynutí této lhůty je ARRIVA oprávněna kreditový účet cestujícího zrušit bez náhrady.

Kredity nelze zpětně vyplatit cestujícímu v hotovosti, převodem na účet ani jiným způsobem.

Nárok na návratek jízdného nebude uznán:

- a) pokud je to v tarifu dopravce nebo ve vyhlášece zveřejněné v PTV u jednotlivých nabídek uvedeno přímo v podmínkách,
- b) z důvodu chybné obsluhy nebo chybně zadaných údajů cestujícím při nákupu jízdního dokladu pomocí e-shop ARRIVA nebo na pokladní přepážce ARRIVA nebo smluvního prodejce,
- c) v případě, že bude ze strany dopravce zjištěno využití jízdního dokladu v průběhu jeho platnosti.

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 7: Závěrečná ustanovení

Znění smluvních podmínek může ARRIVA nebo dopravce měnit či doplňovat.

Tyto smluvní podmínky jsou účinné ode dne 1. 9. 2016.