SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY

pro přepravu cestujících a zavazadel

www.arriva.cz

ArrivaCZ

arriva

Článek 1: Rozsah platnosti

1. Společnost ARRIVA vlaky s.r.o., se sídlem Křižíkova 148/34, Karlín, Praha 8, identifikační číslo: 28955196, DIČ: CZ699001947, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 155614, e-mail: info@arriva.cz, tel. +420 725 100 725 (dále jen „ARRIVA“ nebo „dopravce“) vyhlašuje tyto Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou osobní železniční dopravu (dále jen „SPP ARRIVA“) v souladu s § 36 odst. 1 písm. a) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v účinném znění, v souladu s vyhláškou Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, v účinném znění, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě a dle určených podmínek stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí.

2. Tyto SPP ARRIVA upravují práva a povinnosti ARRIVA, jakož i práva a povinnosti cestujících při přepravě osob, jejich zavazadel a živých zvířat ve vnitrostátní veřejné osobní železniční dopravě. SPP ARRIVA rovněž stanovují podmínky vzniku a zániku přepravní smlouvy včetně uplatnění práva z přepravní smlouvy. Pro přepravu na území Slovenské republiky jsou tyto SPP ARRIVA v souladu se zákonem č. 513/2009 Z. z., o dráhach, zákonem č. 514/2009 Z. z., o dopravě na dráhach, a s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě.

Článek 2: Smlouva o přepravě osob

1. Smlouva o přepravě osob (dále jen „přepravní smlouva“) je uzavřena, jestliže cestující využije svéhopráva k přepravě z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vlaku nebo autobusu, ve kterém platí jízdnídoklady ARRIVA. Přepravní smlouva je též uzavřena, pokud cestující nastoupí do vlaku bez platného jízdního dokladu a jízdné zaplatí u pověřeného zaměstnance ARRIVA bezodkladně po nástupu do spoje ARRIVA. Uzavřením přepravní smlouvy vzniká mezi ARRIVA a cestujícím právní vztah, jehož obsahemje závazek ARRIVA přepravit cestujícího z nástupní do cílové stanice řádně a včas vlaky provozovanými ARRIVA za podmínek stanovených v SPP ARRIVA. Uzavřením přepravní smlouvy dává cestující souhlas s přepravními podmínkami vyhlášenými v těchto SPP ARRIVA, tarifními podmínkami vyhlášenýmiv platném tarifu ARRIVA nebo podmínkami vyhlášenými v obchodních nabídkách ARRIVA. Přepravní smlouva je splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy. Za splnění přepravní smlouvy se považuje rovněž provedení přepravy v jiném než smluveném rozsahu, pokud došlo k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy pověřenou osobou. Přepravnísmlouva je rovněž řádně provedena v případě, že cestující přeruší jízdu, aniž jsou splněny podmínky pro přerušení jízdy podle platného cenového výměru MF.

2. Pověřenou osobou se rozumí následující zaměstnanci ARRIVA, kteří se prokážou platným zaměstnaneckým průkazem ARRIVA, jsou ve službě a vykonávají následující pracovní pozice:

3. Průvodčí, vlakvedoucí, strojvedoucí, dispečer, vedoucí přepravy, revizor.

4. Cestující bere na vědomí, že případné poskytnutí inzerovaných nadstandardních služeb, zejména bezplatného poskytování občerstvení, připojení k wi-fi, denního tisku, a dalších marketingových bonusů, je zcela v dispozici dopravce a cestujícímu uzavřením přepravní smlouvy nevzniká nárok najejich poskytnutí. Dopravce si vyhrazuje v souladu s příslušnými právními předpisy právo na změny v jízdních řádech, na použití náhradních typů železničních vozů, na změnu sedadla a na využití náhradní dopravy v případě mimořádné události na trati.

Článek 3: Jízdní doklad

1. Jízdním dokladem cestující prokazuje uzavření přepravní smlouvy po celou dobu jejího plnění a právaz ní plynoucí.

2. Jízdním dokladem (dále jen „jízdenka“) se rozumí:

   a) jízdenka pro jednotlivou jízdu jednosměrná nebo zpáteční,

   b) jízdenka traťová,

   c) průkaz opravňující cestujícího k přepravě.

3. Jízdenku pro jednotlivou jízdu je možné zakoupit na pokladní přepážce ARRIVA, prostřednictvím on-line rozhraní provozovaného na webových stránkách shop.arriva.cz nebo v mobilní aplikaci („e-shopARRIVA“) nebo u smluvního prodejce dopravce. S jízdenkami jsou oprávněni obchodovat pouze smluvně pověření partneři dopravce.

4. Doklad o zaplacení ceny předkládá cestující ve vyhlášených spojích ARRIVA spolu s jízdenkou.

5. Dokladem o zaplacení ceny se rozumí doklady pro přepravu psů nebo zavazadel.

6. Jízdenky a doklady o zaplacení ceny mají formu:

   a) papírovou elektronicky tištěnou nebo psanou na tiskopisu ARRIVA,

   b) papírovou vytištěnou ze souboru pdf na bílý papír velikosti A4 (v původní nezmenšené velikosti za účelem zachování čitelnosti QR kódu), cestující odpovídá za dostatečnou kvalitu tisku dokladu; nebo

c) zobrazenou na monitoru/displeji přenosného elektronického zařízení cestujícího jako otevřený soubor pdf s QR kódem nebo jako QR kód, pdf soubor nebo QR kód musí být cestujícím elektronicky uložen tak, aby byl ihned zobrazitelný
a nebyl tak závislý na příjmu internetového signálu. Cestující odpovídá za funkčnost zařízení cestujícího. V případě nefunkčnosti zařízení cestujícího (např. z důvodu vybité baterie) je cestující povinen zaplatit jízdné dle tarifu, na který prokáže nárok.

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

8. Průkaz na slevu je cestující povinen předat ke kontrole pověřenému zaměstnanci ARRIVA spolu s jízdenkou v době plnění přepravní smlouvy.

9. Průkazem na slevu se rozumí průkaz, jehož držitel má nárok na slevu (např. žákovské průkazy; průkazy ZTP a ZTP/P).

10. Pokud musí být průkaz na slevu opatřen fotografií, musí tato zobrazovat současnou podobu držitele průkazu. Jízdní doklad nebo průkaz na slevu je neplatný, pokud:

a) nebyly cestujícím dodrženy vyhlášené podmínky pro jejich použití,

b) byl použit neoprávněnou osobou,

c) nebyl k jízdnímu dokladu se slevou předložen platný průkaz,

d) nejsou vyplněné předepsané údaje nebo jsou tyto poškozeny tak, že nejsou čitelné pro řádné provedení kontroly,

e) vyplněné údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny,

f) byla z dokladu neoprávněně oddělena jeho jakákoliv část,

g) je předložen bez předepsané fotografie nebo dalších náležitostí,

h) nenastala nebo uplynula doba jeho platnosti,

i) nejde o originál.

11. V případech, kdy je jízdní doklad nebo průkaz na slevu neplatný, považuje se cestující za cestujícího bez platného jízdního dokladu nebo průkazu. Cestující bez platného jízdního dokladu nebo průkazu je povinen uhradit nové jízdné nebo rozdíl do výše slevy jízdného, na kterou cestující prokáže svůj nárok.

12. Jízdní doklady ve vlaku jsou vytištěny na termocitlivém papíru. Cestující je povinen jízdní doklady uchovávat dle výrobcem stanovených podmínek tak, aby nedošlo ke snížení/ztrátě čitelnosti záznamu. Kvalitu záznamu může poškodit: teplota nad 40 °C, relativní vlhkost nad 60 %, alkohol, jiná rozpouštědla, skladování tiskem k sobě, samopropisovací papír, lepidla i změkčovadla v PVC i v kůži (desky z PVC, kožené kabelky, kožené peněženky, plastová okénka v peněženkách).

13. Za ztracené nebo poškozené jízdní doklady nebo průkazy na slevu se duplikáty nevystavují a cestující je povinen uhradit částku za nové vystavení příslušného dokladu v plné výši.

14. Cestující má povinnost pověřené osobě ARRIVA dopředu oznámit, s jakou slevou jízdní doklad požaduje. Jízdní doklad opravňuje cestujícího v době své platnosti k přepravě v rozsahu na něm uvedeném a ke vstupu do prostor přístupných pouze s platným jízdním dokladem. Jízdní doklad opravňuje cestujícího k jedné jízdě z nástupní do výstupní stanice po přepravní cestě na něm uvedené a pouze spoji ARRIVA. V případě traťových jízdenek ARRIVA jízdní doklad opravňuje cestujícího k neomezenému počtu cest v době platnosti traťové jízdenky a v úseku, pro který je traťová jízdenka vystavena.

15. Jízdní doklady se vydávají jako přenosné a nepřenosné. Přenosný jízdní doklad opravňuje k použití toho cestujícího, který jej předkládá ke kontrole v době plnění přepravní smlouvy jako první. Jízdní doklad vydaný jako nepřenosný opravňuje k použití pouze toho cestujícího, jehož identifikační údaje jsou uvedeny na jízdním dokladu.

16. Pro účely uplatnění některé slevy dle platného cenového výměru MF jsou cestující povinni nárok na slevu prokázat následujícím způsobem:

a) děti ve věku 15–18 let (do dne předcházejícího dni 18. narozenin) jakýmkoliv platným identifikačním osobním dokladem, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno a příjmení a datum narození. Nárok lze prokázat rovněž žákovským průkazem obsahujícím náležitosti podle dosavadních právních předpisů. Cestující ve věku 6–15 let nárok na zvláštní jízdné neprokazují,

b) žáci a studenti ve věku 18–26 let (do dne předcházejícího dni 26. narozenin) platným žákovským průkazem nebo průkazem ISIC,

c) senioři ve věku nad 65 let včetně průkazem občana Evropské unie nebo jakýmkoliv platným identifikačním osobním dokladem, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno a příjmení a datum narození, rovněž průkazem vydaným dopravcem nebo průkazem vydaným v rámci příslušného integrovaného dopravního systému včetně elektronických nosičů.

d) tělesně postižení platným průkazem ZTP nebo ZTP/P vydaným v České republice; průvodce ZTP/P seprokazuje průkazem osoby, s níž cestuje, přičemž má nárok na bezplatnou přepravu dle platného tarifu ARRIVA,

e) bezplatně přepravovaní cestující s platným průkazem, opatřeným fotografií a identifikačními údaji nebo jen identifikačními údaji, opravňujícím je k bezplatné přepravě. Manipulační přirážka 25 Kč se ve vlaku účtuje k jízdnému nebo doplatku po nástupu v obsazené stanici.

17. Obsazenou stanicí se rozumí vyhlášená stanice nebo zastávka, kde je umožněn prodej jízdních dokladů společnosti ARRIVA na pokladní přepážce nebo v zařízení pro prodej jízdních dokladů a v době odjezdu vlaku je toto prodejní místo umožňuje nákup jízdního dokladu cestujícím.

18. Manipulační přirážka se platí za vystavení každého dokladu jednou, bez ohledu na počet cestujících na něm uvedených.

19. Bez manipulační přirážky si lze ve vlaku zakoupit jízdenku nebo doplatek:

    a) po nástupu v neobsazené stanici. Neobsazenou stanicí se rozumí vyhlášená stanice nebo zastávka kde není umožněn prodej jízdních dokladů společnosti ARRIVA na pokladní přepážce nebo v zařízení pro prodej jízdních dokladů a/nebo toto a v době odjezdu vlaku toto prodejní místo neumožňuje nákup jízdního dokladu cestujícím.

    b) pro držitele průkazů ZTP a ZTP/P Ve vlacích je umožněna platba jízdného platební kartou, avšak není garantována (s ohledem na aktuální kvalitu mobilního připojení).

20. V případě jakékoliv platby ze strany cestujícího ve vlaku je dopravce povinen přijmout hotovost ve výši maximálně pětinásobku ceny zboží/služby.

Článek 4: Práva a povinnosti cestujícího

1. Uzavřením přepravní smlouvy se cestující zavazuje dodržovat Smluvní přepravní podmínky a zaplatit cenu za přepravu (dále jen „jízdné“) podle příslušného tarifu. Cestující je povinen se při převzetí jízdenky přesvědčit, zda mu byla vydána podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li jízdenka s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdenku odmítnout. Při pozdějším poukazu cestujícího na nesoulad údajů na jízdence se bude postupovat podle platných podmínek pro uplatnění práva z přepravní smlouvy ze zavinění cestujícího.

2. Vyhrazená místa, označená jako tichý oddíl, jsou určena pro cestující, kteří během pobytu v oddílu netelefonují, mají vypnuté vyzvánění mobilního telefonu, audiovizuální zařízení nesledují na hlasitý odposlech a zdržují se jakékoliv hlasité konverzace nebo jiných rušivých projevů.

3. Palubní personál ve spoji ARRIVA je oprávněn cestujícího, který poruší opatření platná pro tichý oddíl,a ani po předchozím upozornění nadále podmínky tichého oddílu nedodržuje, přesadit na jiné místove vlaku.

4. Cestující zakoupením jízdenky do tichého oddílu souhlasí s podmínkami využití takto označených sedadel. Cestující je při přepravě povinen dbát o vlastní bezpečnost a zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit bezpečnost přepravy, jeho vlastní bezpečnost nebo bezpečnost ostatních cestujících, pořádek a klid nebo působit rušivě na posádku při výkonu služby nebo na ostatní cestující.

5. Cestující je povinen dbát zvýšené opatrnosti přiměřené charakteru železniční dopravy a řídit se pokyny pověřené osoby ARRIVA včetně pokynů, které vyjadřují symboly nebo nápisy ve vozidle ARRIVA tak, aby byla zajištěna co nejvyšší míra bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní železniční dopravy, bezpečnosti ostatních osob, a aby byla zajištěna co nejvyšší míra kultury cestování, uposlechnout slovní nebo akustickou výzvu k ukončení výstupu a nástupu a dbát všech opatření vyhlášených pověřenou osobou ARRIVA směřujících k usměrnění jejich nástupu/ výstupu do/z vlaku nebo přístupu k vlaku.

6. Cestujícímu není při přepravě zejména dovoleno:

    a) otevírat za jízdy vnější dveře,

    b) vyhazovat za jízdy z vlaku předměty nebo nechat vyčnívat předměty ven,

    c) vystupovat nebo nastupovat za jízdy do vlaku nebo se z vlaku vyklánět,

    d) bránit použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vlaku,

    e) kouřit ve vlaku,

    f) používat zákonem zakázané omamné či psychotropní látky,

    g) znečišťovat nebo poškozovat vlak,

    h) vstupovat do prostor určených výhradně pro palubní personál vlaku,

    i) zneužívat záchranné či evakuační prvky umístěné ve vlaku (zařízení únikového východu, hasicí přístroje, záchranné brzdy, nouzové otevírání dveří apod.)

7. Cestující může nastoupit do vlaku nebo z něj vystoupit jen ve stanici, která je určena pro pravidelný nástup a výstup a je uvedena v jízdním řádu. Zastaví-li vlak z provozních důvodů na místě, kde podle jízdního řádu nezastavuje, může cestující vystoupit jen se souhlasem pověřené osoby dopravce. V případě, že cestující nemá pro místo k sezení, na kterém sedí, platnou místenku, je povinen toto místo k sezení uvolnit cestujícímu, který se prokáže platnou místenkou pro toto místo k sezení.

8. V případě, že cestující sedí na místě k sezení vyhrazeném pro přepravy specifických skupin osob (například osoby se sníženou schopností pohybu a orientace), je povinen v případě jejich požadavku takové místo k sezení pro tyto osoby uvolnit.

9. V případě, že cestující nastoupí do spoje ARRIVA bez platného jízdního dokladu, je povinen se bezprostředně po nástupu do spoje ARRIVA přihlásit vlakovému doprovodu ARRIVA se žádostí o zakoupení jízdního dokladu. Cestující odpovídá za:

   a) jím doprovázené děti,

   b) svůj včasný a bezpečný nástup do vozidla ARRIVA v nástupní stanici uvedené na příslušném jízdním dokladu, který chce cestující pro danou přepravu použít,

   c) svůj včasný a bezpečný výstup z vozidla ARRIVA ve výstupní stanici uvedené na jízdním dokladu,který cestující pro danou přepravu použil.

Článek 5: Vyloučení z přepravy

1. Porušením přepravních podmínek z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti a ochrany zdravíjiných osob, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní železniční dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy je zejména situace, kdy cestující:

   a) bez platného jízdního dokladu bezprostředně po nástupu do spoje ARRIVA nekontaktuje palubní personál ARRIVA se žádostí o zakoupení jízdního dokladu,

   b) neprokáže se platným jízdním dokladem nebo průkazem prokazujícím jeho oprávněnost přiznání příslušné slevy jízdného v okamžiku, kdy o to byl požádán pověřenou osobou ARRIVA, a pokud odmítá uhradit rozdíl jízdného nebo nové jízdné,

   c) odmítne na místě zaplatit jízdné, rozdíl jízdného nebo přirážku k jízdnému,

   d) nastupuje/vystupuje z/do vlaku, který mimořádně zastavil v železniční stanici, zastávce nebo jiném místě, a pověřená osoba ARRIVA nepovolila nástup/výstup,

   e) uvádí bezdůvodně v činnost záchrannou brzdu nebo zařízení sloužící pro přímé spojení pověřených osob ARRIVA se strojvedoucím, které je umístěné ve vozidle ARRIVA,

   f) kouří ve vozidle ARRIVA nebo v prostorách určených pro cestující, v nichž není kouření povoleno včetně případů, ve kterých cestující používá elektronickou cigaretu,

   g) poškozuje vozidlo nebo zařízení ARRIVA, jakož i prostory a zařízení pro cestující,

   h) vzal s sebou do vozidla jako ruční zavazadlo nebo spoluzavazadlo věc, která nesmí být obsahem zavazadla,

   i) zaviní zpoždění nebo zdržení vlaku (kromě případů, kdy se jednoznačně prokáže, že šlo o jednání vedoucí k odvrácení situace mající za následek ohrožení bezpečnosti nebo zdraví cestujících a jiných osob nebo bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní železniční dopravy),

   j) odmítá se řídit pokyny a příkazy pověřené osoby ARRIVA z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti a ochrany zdraví jiných osob, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní železniční dopravya z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy,

   k) znečisťuje vozidlo nebo ostatní cestující, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem nebo svým jednáním (vyložené nohy na sedačce, zvíře umístěné bez ochranné schránky nebo tašky s pevným dnem na sedačce apod.), brání v odjezdu vlaku blokováním centrálně zavíraných dveří,

   l) používá ve vozidle ARRIVA sportovní vybavení (kolečkové brusle, koloběžka apod.),

   m) odmítá uvolnit místo pro cestujícího s platnou místenkou na toto místo nebo odmítá uvolnit místo vyhrazené pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nebo pro cestujícího na ortopedickém vozíku,

   n) brání použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla ARRIVA,

   o) chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv, používá audiovizuální techniku příliš hlasitě nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním,

   p) pokouší se vstoupit/vstoupí do viditelně označeného prostoru určeného výhradně pro pověřené osoby ARRIVA,

   q) odmítá umístit malé zvíře přepravované ve vlaku do zcela uzavřené schránky nebo tašky s nepropustným dnem,

   r) narušuje klidový režim v tichém oddíle zvýšeně hlasitými projevy (včetně telefonátů).

2. Pokud cestující i po upozornění pověřenou osobou ARRIVA nenapraví své jednání, které lze považovatza jednání uvedené pod písmeny k) až r) v předchozím odstavci tohoto článku, je povinen zaplatit přirážku k jízdnému ve výši 500 Kč.

3. Pokud cestující jedná způsobem uvedeným pod písmeny a) až j) v prvním odstavci tohoto článku, je povinen zaplatit přirážku k jízdnému ve výši 1 000 Kč.

4. Pokud cestující neuhradí přirážku k jízdnému na místě v hotovosti nebo do 15 dnů ode dne vzniku povinnosti bezhotovostně na účet ARRIVA, může být přistoupeno k jejímu vymáhání.

5. V případech, kdy cestující porušuje ustanovení těchto SPP ARRIVA některým způsobem uvedeným v prvním odstavci tohoto článku, může mu být přirážka vystavena opakovaně, a to i několikrát během jedné přepravy. V některých případech je cestující podle charakteru porušení těchto SPP ARRIVA povinen zaplatit kromě přirážky k jízdnému ještě další náhrady a poplatky, a to zejména pokud jeho jednání lze považovat za jednání uvedené pod písmenem e) až l) v prvním odstavci tohoto článku.

6. Dopravce ARRIVA je povinen vystavit na každé porušení těchto SPP ARRIVA tzv. „Potvrzení o porušení SPP ARRIVA".

7. Cestující je povinen se za účelem sepsání „Potvrzení o porušení SPP ARRIVA" prokázat osobními údaji potřebnými k vymáhání jízdného, přirážky k jízdnému nebo jiných poplatků, kterými se rozumí jméno, příjmení, datum narození, místo narození a adresa pro doručování.

8. Cestující je zároveň povinen prokázat se průkazem totožnosti osobě oprávněné kontrolovat cestovní doklady, pokud se v průběhu přepravy nemůže prokázat platným cestovním dokladem a neuhradí cenu jízdného a přirážku k jízdnému na místě.

9. Cestující může být z přepravy vyloučen, pokud:

   a) porušuje ustanovení těchto SPP ARRIVA některým způsobem uvedeným v prvním odstavci tohoto článku tím, že nedbá upozornění pověřené osoby ARRIVA, a i přes vystavení a popř. i uhrazení přirážky nebo jiných poplatků a náhrad ve svém jednání i nadále pokračuje,

   b) je pod vlivem návykové nebo psychotropní látky a ohrožuje tak bezpečnost svou nebo jiných osoba také pokud ohrožuje bezpečnost a plynulost veřejné osobní železniční dopravy z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy,

   c) ohrožuje veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení a odpor nebo ohrožuje ostatní cestující a pověřené osoby ARRIVA,

   d) odmítne nebo nemůže na místě zaplatit jízdné, přirážku k jízdnému nebo další poplatky a náhrady za porušení SPP ARRIVA.

10. Pokud pověřená osoba ARRIVA zjistí ještě před nástupem cestujícího/cestujících do vozidla ARRIVA, že cestující jedná/jednají tak, že jeho/jejich jednání lze považovat za jednání uvedené v písmenu b) nebo c) odstavce 9, může cestujícího/cestující odmítnout přepravit. V opodstatněných případech bude po oznámení o vyloučení z přepravy, které cestujícímu sdělí pověřená osoba ARRIVA, vystaveno hlášení o důvodech vyloučení z přepravy.

11. Pokud pro potřeby tohoto hlášení nebude chtít cestující prokázat pověřené osobě ARRIVA své osobní údaje, bude se postupovat dle příslušných ustanovení SPP ARRIVA o pomoci Policie ČR. Na území České republiky platí, že odmítne-li cestující vyloučení z přepravy nebo odmítne-li prokázat své osobní údaje, bude o pomoc požádána Policie ČR.

12. Pokud cestující naplní skutkovou podstatu přestupku, může mu Policie ČR uložit pokutu ve výši stanovené příslušnými právními předpisy. Pokud cestující, který byl vyloučen z přepravy, opět nastoupí do vozidla ARRIVA, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu, i když má u sebe doklad prokazující plnění přepravní smlouvy na daném vlakovém spoji. Toto plnění přepravní smlouvy však bylo ukončeno okamžikem vyloučení cestujícího z přepravy. Vyloučení cestujícího z přepravy bude provedeno v železniční stanici nebo zastávce na místě určeném k nástupu nebo výstupu cestujících, a to i ve stanici, kde příslušný spoj pravidelně nezastavuje. Dopravce ARRIVA je oprávněn po cestujícím vyloučeném z přepravy vymáhat jakékoliv škody způsobené tímto cestujícím (například zpoždění spoje, poškození vozidla ARRIVA atd.)

13. Cestující, který zaviní svým přímým nebo nepřímým jednáním zpoždění vlaku, uhradí přirážku ve výši:

   a) za zpoždění osobního a spěšného vlaku 100 Kč za každou i pouze započatou minutu zdržení,

   b) za zpoždění rychlíku 200 Kč za každou i pouze započatou minutu zdržení.

14. Minimálně v takovém případě uhradí cestující 600 Kč.

Článek 6: Návratek z jízdného (uplatnění práva z přepravní smlouvy z důvodů na straně cestujícího)

1. Za nevyužitou nebo částečně využitou jízdenku se jízdné nevrací. Cestující, který byl oprávněněvyloučen 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 dle odstavce 5 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) 15 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.

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

3. Jízdenku lze vrátit pouze jako celek, tzn. včetně všech doplňkových služeb (přeprava zvířat, jízdních kol, zavazadel) a pro všechny cestující, jde-li o sdruženou jízdenku pro větší počet cestujících. Zpáteční jízdenku pro jízdu tam i zpět lze vrátit pouze jako celek ve stanovené lhůtě před nastoupením jízdy tam.

4. Podmínky vrácení jízdenky a způsob vyplacení návratku:

   a) jízdenky zakoupené na pokladní přepážce ARRIVA nebo jiného 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 stanice. Návratek z ceny jízdenky po odečtení srážky dle odstavce 5 bude cestujícímu vyplacen v hotovosti na dané pokladní přepážce, nebo bezhotovostním převodem podle možností prodejce.

   b) jízdenky zakoupené v e-shopu ARRIVA lze vrátit postupem stanoveným Smluvními obchodními podmínkami pro e-shop ARRIVA. Způsob výplaty návratku z ceny jízdenky se řídí smluvními obchodními podmínkami e-shopu ARRIVA.

   c) jízdenky zakoupené v e-shopu jiných smluvních partnerů dopravce lze vrátit pouze prostřednictvím e-shopu, ve kterém byly zakoupeny. Postup vrácení jízdenky a výplata návratku z ceny jízdenky seřídí smluvními obchodními podmínkami daného smluvního partnera dopravce. Výplatu návratku provádí smluvní partner dopravce, u kterého byl doklad zakoupen.

5. Při vrácení jízdních dokladů činí srážka:

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

   b) 0 % z ceny dokladu u jízdních dokladů zakoupených na pokladní přepážce ARRIVA nebo smluvního prodejce při současném nákupu jízdního dokladu ARRIVA v předprodeji na jiný spoj dopravce.

   Výše srážky ad a), b) bude uplatněna v případě uplatnění práva na návratek jízdného uplatněný do 15 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 zakoupeného 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.

   d) 20 % z ceny každého dokladu, minimálně však 20 Kč, při vrácení skupinového jízdního dokladu zakoupeného prostřednictvím zákaznického centra ARRIVA na základě individuální objednávky. V případě, že cena jízdného je nižší než 20 Kč, je výše srážky rovna ceně jízdního dokladu.

   e) 10 % z ceny dokladu v ostatních případech. V případě, že cena je nižší než 10 Kč, je výše srážky rovna ceně jízdního dokladu.

   Návratek u jízdních dokladů zakoupených z kreditového účtu cestujícího je možno vrátit pouze formou převodu kreditů na kreditový účet cestujícího.

   Další nakládání s kredity je uvedeno v obchodních podmínkách ARRIVA pro zřízení a vedení uživatelského účtu a kreditového účtu zveřejněných na webových stránkách e-shopu ARRIVA.

6. Nárok na návratek jízdného nevzniká:

   a) pokud je to v tarifu dopravce nebo u jednotlivých nabídek uvedeno přímo v podmínkách,

   b) z důvodu chybné obsluhy nebo chybně zadaných údajů cestujícím při nákupu jízdního dokladu,

   c) v případě, že bude ze strany dopravce zjištěno využití jízdního dokladu v průběhu jeho platnosti.

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 jízdním dokladu a tento cestující doloží tyto identifikační údaje předložením průkazu, který byl vydán nebo ověřen orgánem veřejné správy.

8. Vracení jízdenek SJT OneTicket je upraveno v čl. 15 těchto SOP.

Článek 7: Uplatnění práva z přepravní smlouvy z důvodu na straně dopravce

1. Cestujícímu nevzniká právo na náhradu jízdného, pokud nebyl přepraven včas, protože zpoždění, zmeškání přípoje nebo odřeknutí bylo způsobeno přímo nebo neoddělitelně spojeno s:

   a) mimořádnými okolnostmi, které nemají původ v železničním provozu, jako jsou mimořádné povětrnostní podmínky, závažné přírodní katastrofy nebo závažné krize v oblasti veřejného zdraví, jimž železniční podnik nemohl zabránit a nemohl odvrátit jejich následky přesto, že vynaložil péči odpovídající konkrétní situaci;

   b) zaviněním cestujícího; nebo

   c) chováním třetí osoby, kterému železniční podnik nemohl zabránit přesto, že vynaložil péči odpovídající situaci, a jehož následky nemohl odvrátit, jako jsou osoby na trati, krádež kabelů, mimořádné události ve vlaku, činnosti v oblasti vymáhání práva, sabotáže nebo terorismus.

2. Cestující nemá nárok na odškodnění, je-li o zpoždění informován před zakoupením přepravního dokladu nebo zůstane-li zpoždění vzhledem k pokračování jiným dopravním spojem nebo přesměrování menší než 60 minut.

3. Pokud je zpoždění zaviněno dopravcem, vzniká cestujícímu nárok na kompenzaci jízdného v souladu s těmito SPP ARRIVA.

4. Pokud nejsou důvody na straně cestujícího, má cestující právo na vyplacení návratku jízdného beze srážky. Cestující má právo na vrácení jízdného, pokud spoj, který hodlal pro přepravu použít, má z nástupní stanice cestujícího zpoždění třicet minut a více a cestující s platnou jízdenkou se proto vzdal jízdy.

5. Jestliže z příčin na straně dopravce dojde zpožděním spoje ke ztrátě přípoje v rámci jedné přepravní smlouvy nebo nebyla-li dokončena započatá přeprava spojem, má cestující právo na jednu z těchto variant:

   a) na přepravu nejbližším vhodným spojem dopravce do cílové stanice

   b) na přepravu nejbližším vhodným spojem dopravce do nástupní stanice a vrácení jízdného

   c) na vrácení jízdného za neprojetý úsek cesty

   Cestující však může vždy nárokovat pouze jednu z výše uvedených možností.

6. Pokud dostupné možnosti přesměrování nejsou cestujícímu sděleny do 100 minut od plánovaného času odjezdu zpožděného nebo odřeknutého spoje nebo zmeškaného přípoje, je cestující oprávněnuzavřít takovou smlouvu s jinými poskytovateli veřejné železniční, autokarové nebo autobusové dopravy. Železniční podnik uhradí nezbytné, odpovídající a přiměřené náklady, které cestujícímu vznikly. Cestující s platným jízdním dokladem má nárok na odškodnění při zpoždění vlaku.

   Toto odškodnění činí z ceny jízdního dokladu:

   a) 25 % z ceny jízdního dokladu při zpoždění spoje 60 až 119 minut,

   b) 50 % z ceny jízdního dokladu při zpoždění 120 a více minut.

   U zpátečních a traťových jízdenek se cena jízdního dokladu určí jako následující podíl z celkové ceny jízdního dokladu:

   a) U zpátečních jízdních dokladů pro jednotlivou cestu je cena jízdního dokladu pro výpočet odškodnění rovna 1/2 celkové ceny jízdního dokladu.

   b) U jednosměrných týdenních jízdenek je cena jízdního dokladu pro výpočet odškodnění rovna 1/5celkové ceny jízdního dokladu.

   c) U zpátečních týdenních jízdenek je cena jízdního dokladu pro výpočet odškodnění rovna 1/10celkové ceny jízdního dokladu.

   d) U jednosměrných měsíčních jízdenek je cena jízdního dokladu pro výpočet odškodnění rovna 1/20celkové ceny jízdního dokladu.

   e) U zpátečních měsíčních jízdenek je cena jízdního dokladu pro výpočet odškodnění rovna 1/40celkové ceny jízdního dokladu.

   V případě, že je výsledná cena odškodnění určená podle tohoto článku nižší než 25 Kč, odškodnění se neposkytne.

7. Cestující může uplatnit právo z přepravní smlouvy z důvodů na straně dopravce následujícím způsobem:

   a) prostřednictvím emailové komunikace 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“.

8. Za den uplatnění práva z přepravní smlouvy se považuje den doručení zásilky dopravci ARRIVA.

9. Cestující může uplatnit právo z přepravní smlouvy z důvodů na straně dopravce nejpozději do 6 měsíců ode dne nastoupení jízdy nebo ode dne, kdy jízda měla být nastoupena.

10. Odškodnění za cenu přepravního dokladu se vyplatí do jednoho měsíce od podání žádosti o odškodnění, pro kterou je stanoven formulář zveřejněný na www.arriva.cz (žádost však nebude zamítnuta jen proto, že nebyl použit formulář). Odškodnění lze uhradit prostřednictvím poukázek nebo jiných služeb, pokud jsou smluvní podmínky flexibilní, zejména ohledně období platnosti a cílovéstanice. Na žádost cestujícího se odškodnění poskytne v penězích.

11. Cestující nemá nárok na náhradu škody, jestliže nebyl přepraven včas.

12. 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 v souvislosti s přepravou ve vlacích ARRIVA nebo, lze uplatnit výše uvedenými způsoby (korespondenčně, e-mail).

Článek 8: Přeprava dětí a osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace

1. Děti do 6 let lze přepravovat jen s doprovodem osoby starší 10 let.

2. Cestující starší 10 let s platnou jízdenkou nebo průvodci osob těžce postižených na zdraví, držitelů průkazu ZTP/P mají nárok s sebou bezplatně přepravit děti do 6 let (tj. do dne, který předchází dni 6. narozenin). Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace a cestující s dětmi mají přednost při obsazení míst k sezení, která jsou určena pro přepravu těchto osob a označena odpovídajícími značkami. Ostatní cestující mohou taková místa obsadit pouze tehdy, nenárokují-li jejich obsazení cestující, jimž jsou přednostně určena. Přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace,které nevyžadují žádnou pomoc od zaměstnanců dopravce při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku, není nutné předem objednávat. Požadavek na přepravu cestujících na vozíku musí cestující ohlásit předem, a to

   a) objednáním přepravy emailem na info@arriva.cz

   b) telefonicky na +420 725 100 725

   c) nebo na webu oneticket.cz/assistence

3. Cestující je povinen sdělit požadavek na přepravu alespoň 24 hodin před odjezdem vlaku z nástupní stanice.

4. Ve vlacích dopravce lze cestovat pouze s vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy. Cestujícím s invalidními vozíky, jejichž šířka přesahuje 60 cm a nelze je složit, lze přepravovat pouze ve vozech k tomu určených.

Článek 9: Přeprava živých zvířat za doprovodu cestujícího

1. Živá zvířata lze přepravovat zdarma jako ruční zavazadlo, a to jen pod dohledem cestujícího a jsou-li splněny podmínky zajišťující, aby živá zvířata nepoškodila nebo neznečistila vozidlo nebo cestující, neohrozila bezpečnost a zdraví osob a nebyla ostatním cestujícím při přepravě na obtíž. Z živých zvířat může cestující vzít s sebou do vozidla jen drobná domácí a jiná malá zvířata, jsou-li zcela uzavřena ve snadno přenosných klecích, koších nebo jiných vhodných schránkách s nepropustným dnem, a pokud tomu nebrání zvláštní právní předpisy (např. pro Českou republiku zákon č. 166/1999 Sb., o veterinární péči, v účinném znění a pro Slovensko zákon č.39/2007 Z. z. o veterinárnej starostlivosti, v účinnémz nění).

2. Pro tuto přepravu platí přiměřeně ustanovení těchto SPP ARRIVA o přepravě ručních zavazadel, a to v závislosti na velikosti schránky.

3. Mimo zcela uzavřenou schránku lze z živých zvířat přepravovat ve vozidle ARRIVA pouze psa, pro kterého bylo uhrazeno přepravné a který má nasazen bezpečný náhubek a je držen na vodítku nakrátko a nesmí být přepravován na sedadle.

4. Dále lze přepravit vodícího psa, asistenčního psa nebo služebního psa policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, v účinném znění (pro Českou republiku) či zákona č. 171/1993. Z.z. o Policajnom zbore, ve znění pozdějších předpisů (pro Slovensko). Za přepravu těchto psů se přepravné neplatí. Vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu, asistenčního psa, jakož i služebního psa policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR (pro Českou republiku), a zákona č.171/1993 Z.z. o Policajnom zbore na území Slovenska (pro Slovensko), nelze z přepravy vyloučit ani jeho přepravu odmítnout.

Článek 10: Přeprava zavazadel

1. Zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve spoji ARRIVA a pod jeho dohledem jako ruční zavazadlanebo jako spoluzavazadla. Za dohled nad zavazadlem po celou dobu přepravy odpovídá cestující. Jako zavazadla může cestující s sebou k přepravě vzít věci, které lze vzhledem k jejich rozměru, délce nebo hmotnosti rychle a bez obtíží naložit a umístit ve vozidle ARRIVA v prostoru určeném pro zavazadla.

2. Z přepravy jsou vyloučené:

   a) věci neskladné (věci, které nelze umístit ve vozidle na místě určeném k umístění zavazadel nebo věc o hmotnosti vyšší než 50 kg a rozměrech větších než 1 100 x 800 x 500 mm),

b) nabité zbraně (pro přepravu na území České republiky neplatí pro policisty při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR) a pro přepravu na území Slovenska pro príslušníky policajného zboru při plnění úloh podle zákona zák. č. 171/1993 Z.z. o Policajnom Zbore),

c) věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé (tzv. nebezpečné věci), jakož i věci vzbuzující odpor,

d) věci, které mohou způsobit nákazu (dle příslušných ustanovení zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v účinném znění) a pro Slovensko v případech stanovených orgánem veřejného zdravotnictví Slovenské republiky při porušení zákona č. 355/2007 o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia ve znění pozdějších předpisů.

Pokud cestující vezme do vozidla ARRIVA věci vyjmenované v tomto odstavci, poruší tím příslušné ustanovení těchto SPP ARRIVA a ARRIVA je oprávněna postupovat v souladu s ustanoveními těchto SPP ARRIVA.

3. Pokud cestující nemůže zavazadlo umístit pod nebo nad místo cestujícího, je možné zavazadlo umístit v zavazadlovém prostoru nebo do uličky. V případě umístění zavazadla do uličky, nesmí toto zavazadlo bránit volnému průchodu ostatních cestujících a dalších osob, nesmí ohrozit bezpečnost cestujícího, bezpečnost a ochranu zdraví jiných osob a nesmí způsobit poškození vozidla ARRIVA.

4. Pokud nelze zavazadlo umístit dle ustanovení těchto SPP ARRIVA, může být přeprava zavazadel odmítnuta z technologických důvodů nebo z důvodu vyčerpání volné kapacity míst zavazadlových prostor ve vozidle ARRIVA. Rozhodnutí o umístění zavazadla ve vozidle ARRIVA, případně o odmítnutí přepravy zavazadla, přísluší výhradně pověřené osobě ARRIVA ve vlaku.

Článek 11: Bližší podmínky přepravy zavazadel

1. Jako ruční zavazadlo může cestující do vozidla ARRIVA vzít bezplatně věci snadno přenosné, které:

   a) lze umístit na klíně nebo nad a pod místem, které cestující obsadil,

   b) nepřekročí ani jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm.

2. Ze sportovního náčiní větších rozměrů je dovolená přeprava páru lyží s holemi, snowboardu a bobů.

3. Ukládání ručních zavazadel je zakázáno na sedadlech a v prostoru sociálních zařízení vozidla ARRIVA. Za dohled nad ručním zavazadlem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy ručního zavazadla odpovídá během celé přepravy cestující.

4. V případech, kdy cestující s sebou vezme do vlaku věc, která nemůže být přepravena jako ruční zavazadlo, a odmítne ji přepravit jako spoluzavazadlo, bude cestující z přepravy vyloučen v nejbližší železniční stanici a přepravní smlouva bude dle těchto SPP ARRIVA ukončena. Cestující v tomto případě nemá nárok na vrácení zaplaceného jízdného, a to v souladu s těmito SPP ARRIVA.

5. Jako spoluzavazadlo může cestující do vozidla ARRIVA vzít věci snadno přenosné, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo, a:

   a) které svým charakterem vyžadují umístění na zvlášť určeném místě ve vozidle ARRIVA v prostoru pro cestující,

   b) které překračují jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm stanovených pro ruční zavazadla,

   c) dětské kočárky.

   d) jízdní kola.

6. Přeprava jízdních kol je povolena ve spojích ARRIVA po zaplacení přepravného, pouze do vyčerpání kapacity spoje a výhradně na místech k tomu vyhrazených, označených piktogramem kola.

7. Za dohled nad spoluzavazadlem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy spoluzavazadla odpovídá během celé přepravy cestující. Pro přepravu dětských kočárků jeve vozidle ARRIVA vyhrazen omezený počet míst a v případě vyčerpání této kapacity může být přeprava dětského kočárku pověřenou osobou ARRIVA odmítnuta.

8. V případě využití náhradní autobusové dopravy, kdy je přeprava jízdních kol zajištěna doprovodnou dodávkou mimo dohled cestujícího, je nutné provést kontrolu bezprostředně po převzetí jízdního kola a případnou reklamaci uplatnit ihned u řidiče dodávky.

Článek 12: Stížnosti a podněty

1. Veškeré stížnosti, připomínky a podněty mohou cestující uplatnit v českém nebo slovenském jazyce prostřednictvím:

   a) zprávy či příspěvku na oficiálním facebookovém profilu dostupného na adresewww.facebook.com/ArrivaCZ

   b) e-mailu: info@arriva.cz,

   c) formuláře dostupného na internetové adrese: www.arriva.cz,

   d) písemně na adrese: ARRIVA vlaky s.r.o., Křižíkova 148/34, 186 00 Praha 8 Karlín

   e) zákaznické linky ARRIVA na tel. č. 725 100 725

2. Stížnostimusíbýtpodánydo tříměsíců od události,kterésestížnosttýká,přičemžzákaznickéoddělenínejpozději do jednoho měsíce od jejího obdržení, nebo v odůvodněných případech uvědomí cestujícího o tom, že odpověď obdrží ve lhůtě kratší než tři měsíce ode dne přijetí stížnosti.

3. Na připomínkya podnětybudezákaznickéoddělenírеagovatzaslánímpísemnéhovyjádřenínauvedenoue-mailovou nebo poštovní adresu navrhovatele pouze v opodstatněných případech. Lhůta pro zaslání vyrozumění není v tomto případě stanovena.

4. Subjektempříslušnýmprodohlednadplněnímpovinností,týkajícíchsedodržováníprávcestujícíchvželezniční přepravě podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782, o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, je Drážní úřad se sídlem Praha 2, Bělehradská 222/128. Každý cestující může k tomuto subjektu podávat stížnosti na tvrzené porušení tohoto nařízení.

Článek 13: Ztráty a nálezy

1. Cestující se v případech, kdy je přesvědčen o ztrátě jeho osobní věci ve vozidle ARRIVA nebo v prostorách přístupných pouze s platným jízdním dokladem, může obrátit na pověřenou osobu ARRIVA ve vlaku, prostřednictvím e-mailové komunikace na adresu info@arriva.cz, nebo prostřednictvím zákaznické linky ARRIVA a může požádat o vyhlášení pátrání po ztracené věci. Přivznesení požadavku na vyhlášení pátrání po ztracené věci je vhodné, z důvodu urychlení pátrání, aby cestující v požadavku uvedl:

   a) přesný popis pohřešované věci,

   b) okolnosti, za nichž mělo ke ztrátě věci dojít,

   c) označení spoje ARRIVA, ve kterém mělo ke ztrátě dojít nebo den, kdy se jízda uskutečnila,

   d) nástupní a výstupní železniční stanici,

   e) kontaktní údaje (jméno, příjmení, telefonní číslo nebo e-mail a popř. adresu bydliště) pomocí kterých bude cestující informován o případném nálezu ztracené věci.

2. Pokud se ztracená věc najde, bude cestujícímu vydána pouze na základě prokázání osobních údajů nebo předání zmocnění k převzetí věci, popsání rozhodujících znaků věci, doby a místa ztráty a okolností za nichž byla věc ztracena. Pokud se ztracená věc nenajde do 14 dnů od přijetí požadavku cestujícího, lze takovou věc považovat za ztracenou a pátrání po ztracené věci bude ukončeno. Pokudse ve vozidle ARRIVA najde po ukončení jízdy věc, po které žádný cestující nevyhlásil pátrání, bude tato věc uschována po dobu 30 dnů. Po uplynutí této lhůty bude věc darována na charitativní účely, a to pouze v případě, že je věc použitelná.

Článek 14: Platba v eurech

1. Ve vybraných mezistátních vlacích je možné na palubě vlaku provádět platby v eurech.

2. Ceny se přepočítávají dle kurzu zveřejněného dopravcem s účinností vždy k 1. dni aktuálního kalendářního měsíce, pokud není uvedeno jinak. Po přepočtení kurzem se ceny v EUR zaokrouhlují na 0,1 eura matematicky.

Článek 15: Přednost jiných přepravních podmínek před SPP ARRIVA

1. Namísto SPP ARRIVA se ve vyhlášených úsecích nebo vyhlášených vlacích uplatňují specifické podmínky:

   a) SPPO příslušných integrovaných dopravních systémů

   b) SPPO Systému jednotného tarifu, s tím, že nevyužitý elektronický jízdní doklad SJT OneTicket zakoupený prostřednictvím e-shopu ARRIVA lze vrátit v případě nenastoupení cesty z důvodu na straně cestujícího, přičemž před začátkem platnosti jízdního dokladu má cestující právo na vyplacení návratku jízdného dle článku 6 těchto SPP ARRIVA po odečtení srážky

   0 % z ceny dokladu v případě vyplacení formou připsání kreditů na kreditový účet cestujícího;

   10% z ceny dokladu v případě vyplacení bezhotovostním převodem na účet spojený s rozhraním platební brány (a je-li cena nižší než 10 Kč, je výše srážky rovna ceně jízdního dokladu); v případě vrácení jízdního dokladu po začátku platnosti činí výše srážky 100 % ceny jízdního dokladu.

2. Konkrétní postup vracení jízdenek zakoupených v e-shopu ARRIVA se liší u jízdenek zakoupených s přihlášením k uživatelskému účtu a jízdenek zakoupených bez přihlášení.

   a) Jízdenky OneTicket zakoupené bez přihlášení k uživatelskému účtu lze vrátit na prodejním místě ARRIVA s osobní obsluhou, jejichž seznam je dostupný na adresehttps://www.arriva.cz/cs/kontakt/prodejni-mista, postupem uvedeným ve Smluvních přepravních podmínkách SJT OneTicket. Návratek z ceny jízdenky bude vyplacen bezhotovostním převodem finančních prostředků zpět na účet spojený s rozhraním platební brány.

b) 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. Přivrácení jízdenky 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. Podmínky zřízení a vedení uživatelského účtu a kreditového účtu jsou zveřejněny na webových stránkách e-shopu ARRIVA.

Článek 16: Mimosoudní řešení sporů

1. V případě, že dojde mezi dopravcem a cestujícím ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o přepravě osob, 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 17: Účinnost SPP ARRIVA

1. Tyto SPP ARRIVA jsou účinné ode dne 5. 10. 2026

2. Znění SPP ARRIVA může ARRIVA rušit, měnit či doplňovat. Změny jsou účinné zveřejněním na www.arriva.cz.