



Smluvní přepravní podmínky společnosti ARRIVA vlaky pro přepravu cestujících a zavazadel

Schváleno jednatelem Arriva vlaky dne 12. 2. 2016

Účinnost od 16. 2. 2016



Článek 1: Rozsah platnosti

Společnost ARRIVA vlaky s.r.o. (dále jen „ARRIVA“) vyhlašuje tyto Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou osobní železniční dopravu (dále jen „SPP ARRIVA“) v souladu s § 36 písm. a) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění, v souladu s vyhláškou Ministerstva dopravy ČR č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu, v platném znění, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě a dle určených podmínek stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí.

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 dráhách, v platném znění, zákonem č. 514/2009 Z.z., o dopravě na dráhách, v platném znění, a s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě.

Článek 2: Smlouva o přepravě osob

Smlouva o přepravě osob (dále jen „přepravní smlouva“) je uzavřena, jestliže cestující využije svého práva k přepravě z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vlaku nebo autobusu, ve kterém platí jízdní doklady 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 obsahem je 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 vyhlášenými v platném tarifu ARRIVA nebo podmínkami vyhlášenými v obchodních nabídkách ARRIVA. Nákupem jízdního dokladu s registrací do internetového rezervačního systému ARRIVA uděluje cestující souhlas ARRIVA se shromažďováním, uchováváním a zpracováním všech osobních a jiných údajů jím poskytnutých v databázi ARRIVA (dále jen „správce“) za účelem níže uvedeným. Při nakládání s osobními daty se správce řídí příslušnou legislativou týkající se ochrany osobních údajů.

Všechny údaje poskytnuté cestujícím jsou shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem zajištění cestovních služeb, k obchodním a marketingovým potřebám správce, včetně nabízení obchodu a služeb, jakož i zasílání 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).

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

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

a) požádat správce o vysvětlení,

b) požadovat, aby správce odstranil takto vzniklý stav.

Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. V případě pochybností o dodržování práv správcem nebo zpracovatelem se může kdokoliv na správce obrátit a případně se s podnětem může obrátit i přímo na příslušný Úřad pro ochranu osobních údajů.

Na území Slovenska se správce při nakládání s osobními daty řídí zákonem č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov ve znění pozdějších předpisů.

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. Přepravní smlouva je rovněž řádně provedena v případě, že cestující přerušil jízdu, aniž jsou splněny podmínky pro přerušení jízdy podle platného cenového výměru MF.

Pověřenou osobou se rozumí následující zaměstnanci ARRIVA, kteří se prokážou platným zaměstnaneckým průkazem ARRIVA, jsou ve službě a vykonávají následující pracovní pozice: stevard, vlakvedoucí, strojvedoucí, dispečer, vedoucí přepravy, revizor.

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 na jejich poskytnutí.

Doprovce 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.

Cestujícímu nevzniká právo na náhradu jízdného, pokud nebyl přepraven včas z důvodu, který nezavinil dopravce (např. nesjízdná trať, nepravidelnosti řízení provozu, atd.). Pokud je zpoždění zaviněno dopravcem, vzniká cestujícímu nárok na kompenzaci jízdného v souladu s těmito SPP ARRIVA.

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

Článek 3: Jízdní doklad

Jízdním dokladem cestující prokazuje uzavření přepravní smlouvy po celou dobu jejího plnění a práva z ní plynoucí. Jízdním dokladem (dále jen „jízdenka“) se rozumí:

- a) jízdenka pro jednotlivou jízdu jednosměrná nebo zpáteční,
- b) jízdenka traťová,
- c) průkaz opravňující cestujícího k přepravě.

Doklad o zaplacení ceny předkládá cestující ve vyhlášených spojích ARRIVA spolu s jízdenkou. Dokladem o zaplacení ceny se rozumí doklady pro přepravu psů nebo zavazadel.

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),
- c) zobrazenou na monitoru/displeji přenosného elektronického zařízení cestujícího jako otevřený soubor pdf nebo jako 2D čárový kód,
- d) zobrazenou na zařízení ARRIVA zadáním kódu transakce sděleného cestujícím.

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 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 ARRIVA 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:

- 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.

V případech, kdy je jízdní doklad nebo průkaz na slevu neplatným, 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.

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.

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.

Přenosný jízdní doklad opravňuje k použití toho cestujícího, který jej předkládá ke kontrole v době plnění přepravní smlouvy.

Nepřenosný jízdní doklad opravňuje k použití pouze toho cestujícího, jehož identifikační údaje jsou uvedeny na průkazu, kterým cestující prokazuje oprávněnost nároku na přiznání příslušné slevy. Číslo tohoto průkazu musí být na jízdním dokladu uvedeno.

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

- a) děti ve věku 10-14 let včetně jakýmkoliv platným průkazem opatřeným datem narození, děti ve věku do 9 let nemusejí nárok na slevu jakkoliv dokládat,
- b) žáci a studenti platným žákovským průkazem vydaným některým z dopravců v České republice
- c) tělesně postižení platným průkazem ZTP nebo ZTP/P vydaným v České republice; průvodce ZTP/P se prokazuje průkazem osoby, s níž cestuje, přičemž má nárok na bezplatnou přepravu dle platného tarifu ARRIVA,
- d) bezplatně přepravovaní cestující platným průkazem, opatřeným fotografií a identifikačními údaji nebo jen identifikačními údaji, opravňujícím je k bezplatné přepravě.

Článek 4: Práva a povinnosti cestujícího

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.

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. 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 místo ve vlaku. 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.

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,

Cestujícímu není k přepravě zejména dovoleno:

- a) otvírat 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.)

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.

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.

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

Porušením přepravních podmínek z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti a ochrany zdraví jiných 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 přírážku 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 záchranou 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) zavíní 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 dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy,
- k) znečišťuje 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).

Pokud cestující i po upozornění pověřenou osobou ARRIVA nezmění své jednání, které lze považovat za jednání uvedené pod písmeny k) až r) v předchozím odstavci tohoto článku, je povinen zaplatit přírážku k jízdnému ve výši 500,- Kč.

Pokud cestující jedná způsobem uvedeným pod písmeny a) až j) v odstavci (1) tohoto článku, je povinen zaplatit přírážku k jízdnému ve výši 1.000,- Kč.

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

V případech, kdy cestující porušuje ustanovení těchto ARRIVA některým způsobem uvedeným v odstavci 1 tohoto článku, může mu být přírážka vystavena opakovaně, a to i několikrát během jedné přepravy.

V některých případech je cestující podle charakteru porušení těchto SPP ARRIVA povinen zaplatit kromě přírážky k jízdnému ještě další náhrady a poplatky, a to zejména pokud jeho jednání lze považovat za jednání uvedené pod písmene e) až l) v odstavci (1) tohoto článku.

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

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

Cestující může být z přepravy vyloučen, pokud:

- a) porušuje ustanovení těchto SPP ARRIVA některým způsobem uvedeným v odstavci (1) tohoto článku tím, že nedbá upozornění pověřené osoby ARRIVA a i přes vystavení a popř. i uhrazení přírážky 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 osob a 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, přírážku k jízdnému nebo další poplatky a náhrady za porušení SPP ARRIVA. 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) tohoto odstavce, může cestujícího/cestujících 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. 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, neboť cestující svým jednáním naplnil skutkovou podstatu přestupku dle ustanovení zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění. 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.)

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

Za nevyužitou nebo částečně využitou jízdenku se jízdné nevrací.

Cestující, který byl oprávněně vyloučen z přepravy pověřenou osobou ARRIVA, 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 nejpozději do 24:00 prvního dne platnosti jízdního dokladu.

Při vrácení dokladů činí srážka:

- a) 0 % z ceny každého dokladu zvlášť u jízdních dokladů zakoupených přes internetový prodejní systém ARRIVA při vrácení v případě vrácení formou převodu kreditů na kreditový účet cestujícího. Tato výše srážky bude uplatněna v případě uplatnění práva na návratek jízdného uplatněný do 24:00 dne prvního dne platnosti jízdního dokladu. Návratek jízdného v hotovosti není při zakoupení jízdních dokladů přes internetový prodejní systém ARRIVA možný.
- b) 5 % z ceny každého dokladu zvlášť u jízdních dokladů zakoupených přes internetový prodejní systém ARRIVA při vrácení na bankovní účet vedený u bank, z něhož byla platba prokazatelně provedena. Tato výše srážky bude uplatněna v případě uplatnění práva na návratek jízdného uplatněný do 24:00 dne předcházejícího prvnímu dni platnosti jízdního dokladu. Návratek jízdného v hotovosti není při zakoupení jízdních dokladů přes internetový prodejní systém ARRIVA možný.
- c) 20 % z ceny každého dokladu zvlášť u jízdních dokladů zakoupených přes internetový prodejní systém ARRIVA při vrácení na bankovní účet vedený u bank, z něhož byla platba prokazatelně provedena. Tato výše srážky bude uplatněna v případě uplatnění práva na návratek jízdného uplatněný od 0:00 do do 24:00 dne prvního dne platnosti jízdního dokladu. Návratek jízdného v hotovosti není při zakoupení jízdních dokladů přes internetový prodejní systém ARRIVA možný.
- d) 10 % z ceny každého dokladu zvlášť u jízdních dokladů zakoupených na pokladně ARRIVA nebo smluvních prodejců. Tato výše srážky bude uplatněna v případě uplatnění práva na návratek jízdného uplatněný do 24:00 dne předcházejícího prvnímu dni platnosti jízdního dokladu.
- e) 50 % z ceny každého dokladu zvlášť u jízdních dokladů zakoupených na pokladně ARRIVA nebo smluvních prodejců. Tato výše srážky bude uplatněna v případě uplatnění práva na návratek jízdného uplatněný od 0:00 do 24:00 dne prvního dne platnosti jízdního dokladu.
- f) 20% z ceny týdenní traťové jízdenky, maximálně však 100%, za každý započatý kalendářní den platnosti traťové jízdenky, pokud bylo právo na návratek jízdného uplatněno v průběhu doby platnosti této jízdenky.
- g) 5% z ceny týdenní měsíční jízdenky, maximálně však 100%, za každý započatý kalendářní den platnosti traťové jízdenky, pokud bylo právo na návratek jízdného uplatněno v průběhu doby platnosti této jízdenky.

Nárok na návratek jízdného nebude uznán:

- a) pokud je to v tarifu ARRIVA nebo ve vyhlášce zveřejněné v PTV u jednotlivých nabídek uvedeno přímo v podmínkách,
- b) z důvodu chybné obsluhy nebo chybně zadaných údajů cestujícím při nákupu jízdenek s místenkou pomocí internetového prodejního systému ARRIVA.
- c) V případě, že bude ze strany ARRIVA 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. V případě uplatňování návratku jízdného na bankovní účet cestující sdělí číslo takového bankovního účtu nebo předloží na pokladně ARRIVA spolu s jízdním dokladem platební kartu, za pomoci níž byla úhrada jízdného provedena anebo jiným způsobem prokáže, že došlo k úhradě jízdního dokladu bankovním převodem (např. výpis z bankovního účtu). 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.

Požadavek na návratek jízdného může oprávněný cestující uplatňovat výhradně prostřednictvím emailu info@arriva-vlaky.cz (V předmětu e-mailu musí být uvedeno: storno) nebo zasláním jízdního dokladu na adresu sídla společnosti ARRIVA (Křižíkova 148/34, Praha 8 – Karlín, PSČ 186 00).

Uplatnění nároků z přepravní smlouvy, a tím i požadavku na návratek jízdného, musí být oprávněným cestujícím uplatněno bez zbytečného odkladu, a to nejpozději ve lhůtě šesti měsíců (neplatí pro návratky jízdného související s nenastoupením cestujícího k cestě z důvodů, které jsou na jeho straně) ode dne nastoupení jízdy nebo ode dne, kdy měla být jízda nastoupena, jde-li o vrácení jízdného. Není-li požadavek uplatněn v uvedené lhůtě, zaniká.

Požadavek na návratek jízdného vyřídí ARRIVA nejpozději do tří měsíců ode dne doručení podané žádosti.

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

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.

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:

- na přepravu nejbližším vhodným spojem dopravce do cílové stanice
- na přepravu nejbližším vhodným spojem dopravce do nástupní stanice a vrácení jízdného
- na vrácení jízdného za neprojetý úsek cesty

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

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

Cestující s platným jízdním dokladem má nárok na odškodnění při zpoždění vlaku. Toto odškodnění činí z ceny jízdního dokladu:

- 25 % z ceny jízdního dokladu při zpoždění spoje 60 až 119 minut,
- 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:

- U zpátečních jízdních dokladů pro jednotlivou cestu je cena jízdního dokladu pro výpočet odškodnění rovna 1/2 celkové ceny jízdního dokladu.
- U jednosměrných týdenních jízdenek je cena jízdního dokladu pro výpočet odškodnění rovna 1/5 celkové ceny jízdního dokladu.

- c) U zpátečních týdenních jízdenek je cena jízdního dokladu pro výpočet odškodnění rovna 1/10 celkové ceny jízdního dokladu.
- d) U jednosměrných měsíčních jízdenek je cena jízdního dokladu pro výpočet odškodnění rovna 1/20 celkové ceny jízdního dokladu.
- e) U zpátečních měsíčních jízdenek je cena jízdního dokladu pro výpočet odškodnění rovna 1/40 celkové ceny jízdního dokladu.

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

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

- a) u pověřené osoby ARRIVA ve vlaku,
- b) prostřednictvím emailové komunikace na adresu upps@arriva.cz, nebo
- c) korespondenčně na adresu dopravce ARRIVA vlaky s.r.o., Křížíkova 148/34, 186 00 Praha 8 – Karlín. Zásilka musí být zřetelně označena „UPPS ARRIVA vlaky“ nebo „Uplatnění práva z přepravní smlouvy ARRIVA vlaky“.

Cestující může uplatnit právo z přepravní smlouvy z důvodů na straně dopravce nejpozději do 90 dnů od vzniku tohoto práva.

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

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

Cestující má nárok s sebou bezplatně přepravit dvě děti do 6 let, další děti do 6 let nad stanovený počet budou přepraveny se slevou pro dítě ve věku 6 až 15 let.

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-vlaky.cz
- b) telefonicky na 251 012 001

Cestující je povinen sdělit požadavek na přepravu alespoň 48 hodin před odjezdem vlaku z nástupní stanice.

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

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 platném znění a pro Slovensko zákon č.39/2007 Z. z. o veterinárnej starostlivosti v platném znění).

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

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. Dále lze přepravit vodícího psa, asistenčního psa nebo služebního psa policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, v platném znění (pro Českou republiku) či zákona č. 171/1993 Z.z. o Policajnom zборе 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 zборе na území Slovenska (pro Slovensko), nelze z přepravy vyloučit ani jeho přepravu odmítnout.

Článek 10: Přeprava zavazadel

Zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve spoji ARRIVA a pod jeho dohledem jako ruční zavazadla nebo 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.

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 1100 x 800 x 500),
- b) nabitě 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 příslušníky 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 platném 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

- e) 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.
- f) 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

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

Ukládání ručních zavazadel je zakázáno na sedadlech a v prostoru sociálních zařízení vozidla ARRIVA.

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

Za dohled nad ručním zavazadlem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy ručního zavazadla odpovídá během celé přepravy cestující.

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

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.

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.

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 je ve vozidle ARRIVA vyhrazen omezený počet míst a v případě vyčerpání této kapacity může být přeprava dětského kočárku pověřenou osobou ARRIVA odmítnuta.

Článek 12: Stížnosti a podněty

Veškeré stížnosti, připomínky a podněty mohou cestující uplatnit prostřednictvím:

- a) zprávy či příspěvku na oficiálním facebookovém profilu dostupného na adrese www.facebook.com/ArrivaVlaky

- b) e-mailu: info@arriva-vlaky.cz,
- c) formuláře dostupného na internetové adrese: www.arriva-vlaky.cz,
- d) písemně na adrese: ARRIVA vlaky s.r.o., Křižíkova 148/34, 186 00 Praha 8-Karlín

Stížnosti vyřídí zákaznické oddělení nejpozději do 30 dnů od jejich obdržení a o výsledku šetření bude stěžovatel písemně informován zasláním vyrozumění na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu. V naléhavých případech si ARRIVA vyhrazuje právo na navýšení výše uvedené lhůty až na 60 dnů.

Na připomínky a podněty bude zákaznické oddělení reagovat zasláním písemného vyjádření na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu navrhovatele pouze v opodstatněných případech. Lhůta pro zaslání vyrozumění není v tomto případě stanovena

Článek 13: Ztráty a nálezy

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 emailové komunikace na adresu ztraty@arriva.cz, nebo prostřednictvím zákaznické linky ARRIVA a může požádat o vyhlášení pátrání po ztracené věci.

Při vznesení 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.

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.

Pokud se ve vozidle ARRIVA najde po ukončení jízdy věc, po které žádný cestující nevyhlásil pátrání, bude tato věc uschována po dobu 30ti 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

Na spojích linky Praha - Trenčín je možné na palubě vlaku provádět platby v eurech.

Ceny se přepočítávají dle kurzu zveřejněného dopravcem s platností vždy k 1. dni aktuálního kalendářního měsíce, pokud není uvedeno jinak.

Po přepočtení kurzem se ceny v EUR zaokrouhlují na 0,1 eura nahoru.

Článek 15: Mimosoudní řešení sporů

V případě, že dojde mezi dopravcem a cestujícím ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o přepravě osob v případě, že byl jízdní doklad zakoupen přes internetový prodejní systém 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

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Cestující může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Článek 16: Účinnost SPP ARRIVA

Tyto SPP ARRIVA jsou účinné ode dne 16. 2. 2016.