

**ČD**  
**SPPO**

# **Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu**

Změna číslo 17

## **Úroveň přístupu „A“**

Schváleno rozhodnutím člena představenstva ČD zodpovědného za úsek obchodu

dne: **27. 11. 2019**

pod č.j.: **58 221/2019 – O 14**

Účinnost od: **15. prosince 2019**



## OBSAH

|  |           |
|--|-----------|
| ZÁZNAM O ZMĚNÁCH .....   | 5         |
| SEZNAM POUŽITÝCH ZNAČEK A ZKRATEK .....  | 6         |
| VYSVĚTLENÍ POJMŮ .....   | 7         |
| <b>ČÁST PRVNÍ - ROZSAH PLATNOSTI.</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>ČÁST DRUHÁ - PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH.</b> .....  | <b>11</b> |
| Kapitola I - Vznik a plnění přepravní smlouvy o přepravě osob .....  | 11        |
| Kapitola II - Jízdní doklad, doklad o zaplacení ceny, průkaz na slevu .....                                    | 11        |
| A. JÍZDENKA.....   | 14        |
| B. PRŮKAZ OPRAVŇUJÍCÍ CESTUJÍCÍHO K PŘEPRAVĚ.....  | 17        |
| C. MÍSTENKY A VYHRAZENÍ MÍSTA K SEZENÍ .....   | 18        |
| Kapitola III - Placení jízdného, přepravného, příplatků a místenek.....  | 20        |
| Kapitola IV - Manipulační přírážka, přírážka k jízdnému a dodatečné prokázání<br>nároku na slevu .....         | 23        |
| Kapitola V - Přerušení jízdy .....   | 25        |
| Kapitola VI - Obsazení míst ve vlaku.....  | 26        |
| Kapitola VII - Mimořádné zastavení vlaku.....  | 28        |
| Kapitola VIII - Přeprava osob se zdravotním postižením a osob s omezenou<br>schopností pohybu a orientace..... | 29        |
| Kapitola IX - Přeprava zvířat v doprovodu cestujícího .....  | 32        |
| Kapitola X - Vzájemné vztahy mezi ČD a cestujícími .....   | 33        |
| Kapitola XI - Porušení přepravních podmínek a vyloučení cestujícího .....                                      | 35        |
| Kapitola XII - Podmínky pro vstup do prostor ČD .....  | 38        |
| Kapitola XIII - Kouření .....  | 41        |
| Kapitola XIV - Úschovny a ukládací skříňky .....   | 41        |
| Kapitola XV - Půjčovny jízdních kol ČD .....   | 41        |
| Kapitola XVI - Ztracené věci .....   | 42        |
| <b>ČÁST TŘETÍ - ZAVAZADLA</b> .....  | <b>43</b> |
| Kapitola I - Obecná ustanovení .....   | 43        |
| Kapitola II - Ruční zavazadla .....  | 44        |
| Kapitola III - Spoluzavazadla .....  | 45        |
| Kapitola IV - Úschova během přepravy .....   | 47        |
| <b>ČÁST ČTVRTÁ - STÍŽNOSTI A PODNĚTY</b> .....   | <b>50</b> |

|  |    |
|--|----|
| <b>ČÁST PÁTÁ - PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY</b> .....                           | 51 |
| Kapitola I – Návratky .....  | 51 |
| A. OBECNÉ PODMÍNKY .....   | 51 |
| B. NÁVRATKY Z DŮVODŮ A PŘEKÁŽEK, KTERÉ NEJSOU NA STRANĚ<br>CESTUJÍCÍHO ..... | 54 |
| C. NÁVRATKY A DALŠÍ NÁROKY Z DŮVODŮ NA STRANĚ<br>CESTUJÍCÍHO .....           | 58 |
| Kapitola II – Odškodnění cestujících .....                                   | 67 |
| A. ZPOŽDĚNÍ/ODŘEKnutí VLAKU .....  | 67 |
| B. NEPLNĚNÍ VYBRANÝCH STANDARDŮ.....   | 69 |
| Kapitola III – Pomoc cestujícím .....  | 70 |
| Kapitola IV – Náhrada škody .....  | 72 |
| <b>ČÁST ŠESTÁ - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ</b> .....                               | 74 |

## **PŘÍLOHY ke SPPO**

Příloha 1 – Samoobslužný způsob odbavování cestujících

Příloha 2 – Přehled dalších přepravních podmínek platných ve vlacích ČD

Příloha 3 – Neobsazeno

Příloha 4 – Zvláštní vozy a vlaky

Příloha 5 – Odbavení cestujících při náhradní dopravě

Příloha 6 – Kategorie vlaků

## ZÁZNAM O ZMĚNÁCH

| Poř. číslo | Číslo vyhlášky PTV | Číslo jednací | Obsah       | Účinnost od  | Provedl |
|------------|--------------------|---------------|-------------|--------------|---------|
| 1.         | 60/45-48/2010      | 58 501/2010   | Zavedení    | 12. 12. 2010 |         |
| 2.         | 17/9-10/2011       | 55 472/2011   | Změna č. 1  | 06. 03. 2011 |         |
| 3.         | 87/49-50/2011      | 58 552/2011   | Změna č. 2  | 11. 12. 2011 |         |
| 4.         | 37/23-24/2012      | 56 856/2012   | Změna č. 3  | 10. 06. 2012 |         |
| 5.         | 70/45-46/2012      | 58 645/2012   | Změna č. 4  | 09. 12. 2012 |         |
| 6.         | 64/45-46/2013      | 58 739/2013   | Změna č. 5  | 15. 12. 2013 |         |
| 7.         | 035/21/2014        | 58481/2014    | Změna č. 6  | 14. 12. 2014 |         |
| 8.         | 22/10/2015         | 56 772/2015   | Změna č. 7  | 14. 6. 2015  |         |
| 9.         | 056/23/2015        | 58 727/2015   | Změna č. 8  | 13. 12. 2015 |         |
| 10.        | 022/11/2016        | 56 882/2016   | Změna č. 9  | 12. 6. 2016  |         |
| 11.        | 045/24/2016        | 59 119/2016   | Změna č. 10 | 11. 12. 2016 |         |
| 12.        | 032/17/2017        | 57 324/2017   | Změna č. 11 | 15. 09. 2017 |         |
| 13.        | 046/24/2017        | 59 244/2017   | Změna č. 12 | 10. 12. 2017 |         |
| 14.        | 038/16/2018        | 57 126/2018   | Změna č. 13 | 01. 09. 2018 |         |
| 15.        | 062/24/2018        | 57 781/2018   | Změna č. 14 | 09. 12. 2018 |         |
| 16.        | 003/02/2019        | 55 132/2019   | Změna č. 15 | 01. 02. 2019 |         |
| 17.        | 024/10/2019        | 55 957/2019   | Změna č. 16 | 1. 6. 2019   |         |
| 18.        | 048/24/2019        | 58 221/2019   | Změna č. 17 | 15. 12. 2019 |         |
|            |                    |               |             |              |         |
|            |                    |               |             |              |         |
|            |                    |               |             |              |         |
|            |                    |               |             |              |         |
|            |                    |               |             |              |         |
|            |                    |               |             |              |         |
|            |                    |               |             |              |         |
|            |                    |               |             |              |         |

## SEZNAM POUŽITÝCH ZNAČEK A ZKRATEK

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>CZS</b>       | Centrální zákaznický servis ČD, telefonní číslo 221 111 122   |
| <b>čl.</b>       | článek  |
| <b>ČD</b>        | České dráhy, a. s.  |
| <b>ČR</b>        | Česká republika   |
| <b>EC</b>        | EuroCity, vlak vyšší kvality  |
| <b>EN</b>        | EuroNight, vlak vyšší kvality   |
| <b>EP</b>        | Elektronické předplatné, elektronické peníze  |
| <b>EPIK</b>      | Elektronická peněženka v čipu In Karty  |
| <b>e-shop ČD</b> | Internetový prodej jízdních dokladů ČD na adrese <a href="http://www.cd.cz">www.cd.cz</a> včetně mobilní aplikace Můj vlak  |
| <b>eTiket</b>    | Jízdní doklad či doklad o zaplacení ceny, zakoupený v e-shop ČD včetně dokladů zakoupených s využitím služby TeleTiket  |
| <b>EUR</b>       | Euro – společná měna zemí Evropské měnové unie  |
| <b>Ex</b>        | Expres, vlak vyšší kvality  |
| <b>GŘ ČD</b>     | Generální ředitelství ČD  |
| <b>IC</b>        | InterCity, vlak vyšší kvality   |
| <b>IDS</b>       | Integrovaný dopravní systém   |
| <b>Kč</b>        | Koruna česká  |
| <b>KMB</b>       | Kilometrická banka ČD   |
| <b>NJ</b>        | nightjet, vlak vyšší kvality  |
| <b>OIK</b>       | Obraz čipové In Karty zobrazené v mobilním telefonu   |
| <b>OPT</b>       | Odúčtovna přepravních tržeb Olomouc. Poštovní adresa: České dráhy, a.s. – OPT Olomouc, oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc |
| <b>Os</b>        | Osobní vlak   |
| <b>POP</b>       | Přenosná osobní pokladna (zpravidla u průvodčího)   |
| <b>PTV</b>       | Přepravní a tarifní věstník Ministerstva dopravy ČR   |
| <b>PŘ</b>        | Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů ČR o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu č. 175/2000 Sb. (zkráceně „Přepravní řád“)                   |
| <b>R</b>         | Rychlík   |
| <b>railjet</b>   | Vlak vyšší kvality  |
| <b>Sb.</b>       | Sbírka zákonů ČR  |
| <b>SC</b>        | SuperCity, vlak vyšší kvality   |
| <b>SJT</b>       | Systém jednotného tarifu  |
| <b>SMS</b>       | Short message service = krátká textová zpráva zaslaná prostřednictvím mobilních telefonů  |
| <b>Sp</b>        | Spěšný vlak   |
| <b>SPPO</b>      | Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu  |

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>TeleTiket</b> | Služba telefonického prodeje eTiket   |
| <b>TR 10</b>     | Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel              |
| <b>TR 14</b>     | Tarif Českých drah pro lanové dráhy   |
| <b>ÚBP</b>       | Úschova během přepravy  |
| <b>VIK</b>       | Virtuální In Karta v mobilním telefonu  |
| <b>ZTP</b>       | Průkaz pro osobu zvláště těžce postiženou na zdraví                               |
| <b>ZTP/P</b>     | Průkaz pro osobu zvláště těžce postiženou na zdraví, jejíž stav vyžaduje doprovod |

## VYSVĚTLENÍ POJMŮ

| <b>POJMY:</b>                      |  |
|------------------------------------|--|
| <b>2D čárový kód</b>               | Dvojměrný čárový kód na jízdních dokladech a eTiketech, který nese strojově čitelnou informaci dle mezinárodních standardů   |
| <b>Aplikace ČD</b>                 | Slevová aplikace dle tarifu TR 10 nahraná v In Kartě nebo kartě jiného subjektu  |
| <b>ČD API</b>                      | Komunikační rozhraní mezi odbavovacími systémy ČD a smluvních prodejců pro prodej eTiketů. Zápis ČD API na eTiketu znamená, že veškeré platební transakce probíhají u smluvního prodejce.  |
| <b>ČD Body</b>                     | Bonusový věrnostní program v e-shop ČD   |
| <b>ČD Kredit</b>                   | Předplacený účet pro platby v e-shop ČD  |
| <b>ČD Služby</b>                   | Služby poskytované ČD v souvislosti s přepravou cestujících a zavazadel  |
| <b>Dopravce</b>                    | Fyzická nebo právnická osoba, která provádí přepravu osob a věcí pro cizí potřebu  |
| <b>Expresní rezervace</b>          | Prodej místenek na vyhrazená místa do okamžiku skutečného odjezdu vlaku z nástupní stanice   |
| <b>Globální cena</b>               | Cena za přepravu cestujících zahrnující jízdné, rezervace a případně další doplňkové služby  |
| <b>Integrovaný dopravní systém</b> | Dopravní obsluha určitého území zajišťovaná několika dopravci na základě dohodnutých smluvních přepravních podmínek  |
| <b>In Karta</b>                    | a) bezkontaktní čipová karta ČD sloužící jako nosič jízdních dokladů, slev, EPIK a dalších služeb, aplikací nebo bonusových programů ČD,<br>b) obraz čipové In Karty (OIK) zobrazené v mobilním telefonu,<br>c) virtuální In Karta (VIK) v mobilním telefonu sloužící jako nosič jízdních dokladů, slev a dalších služeb, aplikací nebo bonusových programů ČD |
| <b>Karta ČD</b>                    | Čipová karta jiného subjektu, která byla aktivována/registrována na ČD a je nositelem zákaznických aplikací ČD, jízdních dokladů a v případě vyhlášení i EP, které lze použít k úhradám na ČD  |
| <b>Manipulační přírážka</b>        | Přírážka za porušení přepravních podmínek tím, že cestující nevyužil možnost zakoupení jízdenky, doplatku nebo příplatku v obsazené stanici, vyjadřující oprávněné vícenáklady ČD spojené s odbavením cestujícího  |

| <b>POJMY:</b>                  |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Náhradní doprava</b>        | Autobus či jiný dopravní prostředek, který z důvodu výluky i jen v části trasy nahrazuje vlak  |
| <b>Neobsazená stanice</b>      | a) stanice, ve které není zřízena výdejna jízdenek nebo je u použitého vlaku uzavřena<br>b) stanice, ve které byl povolen nástup do vlaku bez jízdních (přepravních) dokladů<br>c) stanice bez funkční čtečky karet, pokud chtěl cestující platit EPIK   |
| <b>Obsazená stanice</b>        | Stanice, ve které je otevřena výdejna jízdenek, pokud není považována za neobsazenou stanici   |
| <b>Osobní doklad</b>           | Platný doklad (např. občanský průkaz, cestovní pas, průkaz o povolení k pobytu pro cizince atd.) vydaný příslušným správním úřadem, který je opatřen fotografií držitele; samostatné potvrzení o občanském průkazu (náhradní doklad) osobní doklad nenahrazuje a nelze ho k prokázání osobních údajů použít  |
| <b>Osobní údaje</b>            | Jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození a adresa, které se prokazují osobním dokladem   |
| <b>Platný jízdní řád</b>       | a) platný jízdní řád provozovatele dráhy<br>b) aktuálně platný výlukový jízdní řád, který nahrazuje po dobu výluky platný jízdní řád provozovatele dráhy   |
| <b>Pohraniční bod</b>          | Virtuální tarifní bod, ve kterém dochází ke změně dopravce při provozování vlaků v přeshraniční osobní železniční dopravě  |
| <b>Pokladník</b>               | Pověřený zaměstnanec ČD oprávněný k odbavení cestujících a výkonu pokladní činnosti  |
| <b>Pokladní přepážka</b>       | Výdejna jízdenek ČD obsazená pokladníkem   |
| <b>Pověřený zaměstnanec ČD</b> | a) zaměstnanec ČD vybavený kontrolním odznakem a průkazem, oprávněný k odbavení cestujících a ke kontrole jízdních dokladů<br>b) průvodčí nebo zaměstnanec ČD pověřený jeho povinnostmi a pokladník nebo zaměstnanec ČD pověřený jeho povinnostmi<br>c) zaměstnanec ČD oprávněný dávat cestujícím pokyny a příkazy<br>d) pracovník smluvního partnera vykonávající povinnosti zaměstnance ČD |
| <b>Prostory ČD</b>             | Prostory, ve správě nebo majetku ČD, ve kterých ČD provozují služby (viz ČD Služby), řádně označené a přístupné pouze s platným jízdním dokladem ČD  |
| <b>Průkaz ISIC</b>             | Mezinárodně uznávaný doklad prokazující status studenta střední, vyšší odborné nebo vysoké školy a vybraných jednoletých pomaturitních studijních oborů. Průkaz vydává světová organizace ISIC Association   |
| <b>Průkaz ITIC</b>             | Mezinárodně uznávaný doklad učitelské profese  |
| <b>Průvodčí</b>                | Pověřený zaměstnanec ČD oprávněný ke kontrole jízdních dokladů a k odbavení cestujících  |
| <b>Přirážka</b>                | Částka, která se vybírá dle Zákona o dráhách za porušení přepravních podmínek stanovených PŘ z hlediska bezpečnosti a ochrany zdraví cestujících nebo jiných osob, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy  |
| <b>Přirážka k jízdnému</b>     | Částka, která se vybírá k jízdnému dle zákona č. 266/1994 Sb. o dráhách, neprokáže-li se cestující na výzvu pověřeného zaměstnance ČD platným jízdním dokladem.  |



| <b>POJMY:</b>                       |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Přepravné</b>                    | Cena za přepravu psa  |
| <b>Rodinný oddíl</b>                | Druh míst ve vlaku s přednostním určením. Pro rodinný oddíl platí stejná pravidla a stejné označení jako pro místa určená cestujícím s dětmi do 10 let  |
| <b>Servisní organizace</b>          | Organizace poskytující služby ve vlacích osobní dopravy (ubytovací, stravovací apod.)   |
| <b>Sleva</b>                        | Snížené jízdné poskytované při splnění vyhlášených podmínek   |
| <b>Stanice</b>                      | Místo s výpravním oprávněním pro osobní přepravu (železniční stanice i zastávka nebo jiný tarifní bod)  |
| <b>Usměrněný nástup cestujících</b> | Povinnost nástupu cestujícího bez jízdního dokladu do vlaku v neobsazené stanici do označeného vozu. Výjimky u usměrněného nástupu cestujících mohou stanovit přepravní podmínky daného IDS.  |
| <b>Výdejna jízdenek</b>             | Místo, kde lze zakoupit jízdní a přepravní doklady (např. pokladní přepážka, pověřený zaměstnanec ČD s POP ve stanici mimo pokladní přepážku, jízdenkový automat ČD, smluvní prodejce apod.)  |
| <b>Vyhledávač spojení</b>           | Aplikace na internetové adrese <a href="http://www.cd.cz">www.cd.cz</a> či v aplikaci Můj vlak umožňuje vyhledání spojení vlaky Českých drah či smluvních dopravců. Je funkčně propojena s e-shop ČD a na základě vyhledaného spojení probíhá nákup jízdenek a dalších služeb |
| <b>Vyloučení z přepravy</b>         | Pokyn pověřené osoby ČD k opuštění vlaku daný cestujícímu, který porušil přepravní podmínky dle SPPO  |
| <b>Výluka</b>                       | Plánované či neplánované zastavení nebo omezení provozování některého prvku železniční infrastruktury   |

## ČÁST PRVNÍ ROZSAH PLATNOSTI

1. České dráhy, a. s. (dále ČD) vyhláší tyto Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu (SPPO) podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007, o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, § 36 odst. 1 písm. a) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění, dle vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu (dále jen PŘ) a dle určených podmínek stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí ČR.

1. 1. Ve vnitrostátní drážní přepravě stanovují SPPO podmínky, za kterých dochází k uzavření přepravní smlouvy, povinnosti a odpovědnosti dopravce ČD i cestujících při přepravě osob, jejich zavazadel a živých zvířat.

1. 1. 1. SPPO platí přiměřeně i pro přepravu cestujících, živých zvířat a zavazadel na lanové dráze ČD Liberec-Horní Hanychov – Ještěd.

1. 1. 2. SPPO platí přiměřeně v autobusových spojích dle čl. 13 TR 10, ve spojích náhradní dopravy a ve vnitrostátních spojích ČD Bus.

1. 1. 3. Je-li cestující odbaven podle podmínek IDS nebo SJT, platí pro něho smluvní přepravní podmínky příslušného IDS nebo SJT. Pokud danou problematiku neřeší smluvní přepravní podmínky IDS nebo SJT, uplatní se přiměřeně SPPO.

1. 2. V mezinárodní přepravě platí SPPO v případech vyjmenovaných v Jednotných právních předpisech pro smlouvu o mezinárodní železniční přepravě osob (CIV) a ve Všeobecných přepravních podmínkách pro železniční přepravu osob (GCC-CIV/PRR).

1. 3. Drážní úřad, jako orgán státní správy, dohlíží nad plněním povinností týkajících se dodržování práv cestujících v železniční přepravě podle přímo použitelného předpisu Evropského společenství<sup>1</sup> a vyřizování stížností na porušování těchto povinností.

1. 4. Pro případ mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je věcně příslušným úřadem<sup>2</sup> Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 (www.coi.cz).

2. SPPO, jejich doplnění a změny vyhláší ČD v PTV zveřejněném na [www.mdcr.cz/Dokumenty/Ministerstvo/Prepravni-a-tarifni-vestnik](http://www.mdcr.cz/Dokumenty/Ministerstvo/Prepravni-a-tarifni-vestnik).

3. Ochrana osobních údajů cestujících se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici na [www.cd.cz/pravasubjektu](http://www.cd.cz/pravasubjektu). Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů: [dpo@cd.cz](mailto:dpo@cd.cz).

4. Neobsazeno.

<sup>1</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě

<sup>2</sup> Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

## **ČÁST DRUHÁ PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH**

### **Kapitola I**

#### **Vznik a plnění přepravní smlouvy o přepravě osob**

**5.** Přepravní smlouva o přepravě osob je uzavřena a dochází k jejímu plnění, pokud cestující využije své právo k přepravě z platného jízdního dokladu tím, že nastoupí do vlaku, lanovky, autobusu nebo prostředku náhradní dopravy, ve kterém platí jízdní doklady ČD.

**5. 1.** Přepravní smlouva je též uzavřena, pokud cestující nastoupí do vlaku, lanovky, autobusu nebo prostředku náhradní dopravy bez platného jízdního dokladu a jízdné zaplatí u pověřeného zaměstnance ČD bezodkladně dle SPPO.

**5. 2.** Uzavřením přepravní smlouvy nebo zaplacením jízdního dokladu nebo dokladu o zaplacení ceny vyjadřuje cestující souhlas s přepravními podmínkami vyhlášenými v SPPO, tarifními podmínkami vyhlášenými v tarifu TR 10, TR 14 nebo zveřejněnými ve vyhlášce PTV, nebo s pravidly pro nákup v e-shop ČD a TeleTiket.

**5. 3.** Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob vznikne mezi ČD a cestujícím závazkový právní vztah, jehož obsahem je:

- a) závazek ČD přepravit cestujícího z nástupní do cílové stanice řádně a včas vlaky, lanovkou, autobusy nebo prostředky náhradní dopravy zveřejněnými v platném jízdním řádu za podmínek vyhlášených v SPPO,
- b) závazek cestujícího zaplatit za přepravu cenu dle tarifu TR 10, TR 14 nebo cenu vyhlášenou ve vyhlášce PTV a dodržovat přepravní podmínky vyhlášené v SPPO.

**5. 4.** Přepravní smlouvu může samostatně uzavřít jen osoba ve věku 6 let a více.

**6.** Přepravní smlouva je ze strany ČD splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy nebo provedením přepravy v jiném než smluveném rozsahu nebo v případě oprávněného vyloučení cestujícího z přepravy pověřeným zaměstnancem ČD.

**6. 1.** Práva cestujících plynoucí z neplnění přepravní smlouvy ze strany ČD jsou uvedena v Části páté SPPO.

**7. - 9.** Neobsazeno.

### **Kapitola II**

#### **Jízdní doklad, doklad o zaplacení ceny, průkaz na slevu**

**10.** Jízdním dokladem cestující prokazuje uzavření přepravní smlouvy po celou dobu jejího plnění a práva z ní plynoucí.

**10. 1.** Jízdním dokladem (dále jen jízdenka) se rozumí:

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

**11.** Doklad o zaplacení ceny předkládá cestující ve vyhlášených vlacích ČD spolu s jízdenkou.

**11. 1.** Dokladem o zaplacení ceny se rozumí:

- a) místenka,
- b) servisní poplatek,
- c) doklady pro přepravu psů nebo zavazadel.

**12.** Jízdenky a doklady o zaplacení ceny mají formu:

- a) papírovou elektronicky tištěnou,
- 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 POP zadáním kódu transakce sděleného cestujícím,
- e) elektronického záznamu na In Kartě a Kartě ČD.

**12. 1.** Použití jízdenek předkládaných ve formě dle čl. 12 b) – e) SPPO může být omezeno v závislosti na technických podmínkách spolupracujících dopravců dle podmínek zveřejněných v tarifu TR 10 přímo u konkrétního druhu slevy.

**12. 2.** V autobusových spojích dle čl. 13 a) a b) tarifu TR 10 neplatí jízdní doklady ve formě zobrazení 2D čárového kódu, sdělení kódu transakce cestujícím a ve formě elektronického záznamu na In Kartě nebo Kartě ČD.

**12. 2. 1.** Cestující s aplikací IN 100 nebo IN Senior dle tarifu TR 10 prokazující se VIK nebo OIK předkládá ke kontrole platnost aplikace zobrazenou na vlastním elektronickém přenosném zařízení (sekce Uživatelský profil).

**13.** Jízdenky a doklady o zaplacení ceny je cestující povinen předat pověřenému zaměstnanci ČD ke kontrole, umožnit elektronickou kontrolu na čtecím zařízení ČD nebo umožnit kontrolu čitelně zobrazené jízdenky a dokladu o zaplacení ceny na vlastním elektronickém přenosném zařízení<sup>3</sup> nebo sdělit kód transakce bezprostředně po každé výzvě před nástupem do vozidla nebo kdykoliv v době plnění přepravní smlouvy, a to i opakovaně.

**14.** Průkaz na slevu je cestující povinen předat ke kontrole a umožnit případnou elektronickou kontrolu na čtecím zařízení ČD:

- pověřenému zaměstnanci ČD spolu s jízdenkou před nástupem do vozidla nebo v době plnění přepravní smlouvy,
- průvodčímu při zakoupení jízdenky ve vlaku, pokud se nejedná o předprodej,
- na výzvu pověřeného zaměstnance ČD u pokladní přepážky při zakoupení jízdenky nebo aplikace nebo při manipulaci s EPIK.

**14. 1.** Průkazem<sup>4</sup> na slevu se rozumí průkaz opravňující držitele k zakoupení příslušného druhu jízdného nebo In Karta nebo Karta ČD nesoucí elektronický záznam aplikace, případně předběžná In Karta, opravňující držitele k zakoupení příslušného druhu jízdného.

<sup>3</sup> Pokud cestující předkládá daný doklad na zařízení, které je poškozené (např. prasklý displej) a POP kvůli této závadě doklad nenačte, je cestující považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.

<sup>4</sup> Zákonný zástupce zodpovídá za správnost údajů na průkazu u cestujícího mladšího 15 let. Pokud je potřeba ověřit osobní údaje zákonného zástupce, musí zákonný zástupce být přítomen při vyřizování průkazu.

**14. 2.** Pokud je průkazem na slevu předběžná In Karta, je cestující povinen na výzvu pověřeného zaměstnance ČD prokázat oprávněnost jejího použití předložením osobního dokladu.

**14. 3.** Pokud musí být průkaz na slevu opatřen fotografií, musí tato fotografie zobrazovat současnou podobu držitele průkazu.

**15.** Je-li jízdenka, doklad o zaplacení ceny nebo průkaz na slevu v pouzdře, musí být zřetelně čitelné všechny údaje. Na žádost pověřené osoby je cestující povinen doklad z pouzdra vyjmout.

**16.** Jízdenka, doklad o zaplacení ceny nebo průkaz na slevu jsou neplatné, pokud:

- a) cestující nedodržel podmínky stanovené pro jejich použití nebo předložení ke kontrole,
- b) předepsané údaje či části dokladu chybí nebo neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny,
- c) doklad je poškozen tak, že nejsou čitelné rozhodné údaje potřebné k ověření jeho platnosti a správnosti použití,
- d) elektronicky nesené údaje neodpovídají údajům na dokladu,
- e) na ně bylo uplatněno právo z přepravní smlouvy,
- f) uplynula doba platnosti dokladu, vyjma případů uvedených v tarifu TR 10,
- g) byl doklad ke kontrole předložen před začátkem jeho platnosti,
- h) byla In Karta nebo Karta ČD vyhodnocena jako neplatná nebo neznámá,
- i) se u dokladů dle čl. 12, písm. a) SPPO nejedná o originál,
- j) v případě jízdenky eTiket byla předložena duplicitně dalším cestujícím či cestujícími; za platnou jízdenku je považován eTiket, předložený prvním cestujícím.

**16. 1.** Neplatné doklady pověřený zaměstnanec ČD neuzná a cestující zaplatí (doplatí) jízdné, na které prokáže nárok a přírážku dle SPPO.

**16. 2.** Pověřený zaměstnanec ČD odebere neplatné doklady, které byly vystavené nebo ověřené ČD, vyjma dokladů dle čl. 16. g) a h), a na základě metodického pokynu Ministerstva dopravy neplatné žákovské a studentské průkazy.

**16. 2. 1.** Pokud byl odebrán neplatný doklad dle čl. 16., písm. b), je cestující povinen doložit osobní údaje; v případě odmítnutí postupuje zaměstnanec ČD dle čl. 145. 1. SPPO.

**16. 2. 2.** O odebrání dokladu vystaví zaměstnanec cestujícímu ČD potvrzení.

**16. 3.** Za oprávněně odebrané doklady ČD neposkytují náhradu ani nevystavují jejich duplikáty.

**16. 4.** Za neplatný doklad není považována jízdenka s místenkou na jednom dokladu, použitá v jiném vlaku, než je uvedeno na místě.

**17.** Za ztracené, odcizené, poškozené, nečitelné (např. vybledlé), znečištěné nebo neoprávněně měněné a upravované jízdní doklady, doklady o zaplacení ceny, předběžné traťové jízdenky, předběžné a dočasné In karty a průkazy na slevu vystavené ve formě papírových dokladů ČD náhradu neposkytují ani nevystavují jejich duplikáty.

**18.** Ztracené, odcizené a poškozené jízdní doklady nebo průkazy na slevu vystavené jako aplikace ČD na In Kartě lze zablokovat **bezplatně**, za smluvní poplatek **100 Kč** je lze odblokovat nebo nechat vystavit jejich duplikát.

**18. 1.** Ztracené, odcizené a poškozené jízdní doklady nebo průkazy na slevu vystavené jako aplikace ČD na Kartě ČD lze zablokovat a požádat o duplikát výhradně u vydavatele karty dle daných podmínek vydavatele.

**19.** Neobsazeno.

## A. JÍZDENKA

**20.** Cestující má právo zakoupit jízdenku pro zamýšlenou jízdu v 1. nebo 2. vozové třídě, za kterou je povinen zaplatit jízdné podle tarifu TR 10 nebo podle podmínek vyhlášených v PTV nebo si vyzvednout bezplatnou jízdenku pro dítě do 6 let, případně zaplatit přepravné podle tarifu TR 10.

**20. 1.** Oddíly Business ve vlacích *railjet* jsou přepravní kategorií oddílů 1. vozové třídy s povinnou rezervací.

**21.** Jízdenka v době své platnosti opravňuje k přepravě v rozsahu na ní uvedeném.

**21. 1.** Jednosměrná jízdenka opravňuje k jedné jízdě z nástupní do cílové stanice po přepravní cestě na ní uvedené nebo po jiné přepravní cestě, která je tarifně stejná nebo kratší; není-li přepravní cesta uvedena, platí nejkratším směrem. Za nástupní stanici může být považována i stanice na cestě ležící blíže stanici cílové.

**21. 1. 1.** U jízdenky zakoupené u pokladní přepážky, z jízdenkového automatu, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku nebo u jízdenek, které e-shop ČD umožní zakoupit mimo vyhledávač spojení, lze jízdu nastoupit vlakem, který odjíždí dle platného jízdního řádu z nástupní stanice v první den její platnosti.

**21. 1. 2.** U jízdenky zakoupené v e-shop ČD přes vyhledávač spojení je možno nastoupit jízdu nejdříve v čase uvedeném na jízdence jako počátek její platnosti nebo kdykoliv později v první den platnosti jízdenky. V případě nepravdivosti v dopravě je možné použít i jiný spoj ČD, který odjíždí požadovaným směrem z nástupní stanice cestujícího nejvýše 15 minut před začátkem platnosti jízdenky.

**21. 1. 3.** Jednosměrná jízdenka platí:

- a) do 6:00 hod. dne následujícího po prvním dni její platnosti, pokud je vystavena do 50 tarifních kilometrů včetně,
- b) do 24:00 hod. dne následujícího po prvním dni její platnosti pokud je vystavena na 51 a více tarifních kilometrů.

**21. 2.** Zpáteční jízdenka<sup>5</sup> opravňuje k jedné jízdě „TAM“ a jedné jízdě „ZPĚT“ v tomto pořadí mezi stanicemi po přepravní cestě na ní uvedené nebo po jiné přepravní cestě, která je tarifně stejná nebo kratší; není-li přepravní cesta uvedena, platí nejkratším směrem. Za nástupní stanici může být považována i stanice na cestě ležící blíže stanici cílové.

**21. 2. 1.** Jízdu „TAM“ lze nastoupit vlakem, který odjíždí dle platného jízdního řádu z nástupní stanice v první den její platnosti, jízdu „ZPĚT“ lze při splnění podmínek uvedených v tarifu TR 10 nebo PTV nastoupit kdykoli v době platnosti jízdenky.

<sup>5</sup> např. jízdné Vlak+ dle tarifu TR 10, nikoliv však několik jízdenek na sdruženém dokladu

**21. 2. 2.** Zpáteční jízdenka platí do 24:00 hodin posledního dne na ní vyznačeném.

**21. 3. Časová jízdenka** opravňuje k neomezenému počtu jízd vlaky ČD po konkrétní trati (traťová) nebo ve vyhlášeném obvodu nebo v rámci celé ČR (síťová); jízdu lze nastoupit a ukončit v kterékoliv stanici v rámci obvodu platnosti.

**21. 3. 1.** U jízdenky zakoupené u pokladní přepážky, z jízdenkového automatu, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku nebo u jízdenek, které e-shop ČD umožní zakoupit mimo vyhledávač spojení, lze jízdu nastoupit kdykoli v době platnosti jízdenky.

**21. 3. 2.** U jízdenky zakoupené v e-shop ČD přes vyhledávač spojení je možno nastoupit jízdu nejdříve v čase uvedeném na jízdence jako počátek její platnosti nebo kdykoliv později v době platnosti jízdenky. V případě nepravidelnosti v dopravě je možné použít i jiný spoj ČD, který odjíždí požadovaným směrem z nástupní stanice cestujícího nejvýše 15 minut před začátkem platnosti jízdenky.

**21. 3. 3.** Časová jízdenka platí do 24:00 hodin posledního dne platnosti, který je na ní uveden, nebo který se zobrazí při elektronickém načtení aplikace na In kartě nebo Kartě ČD.

**21. 3. 3. 1.** Časová jízdenka jednodenní nebo jednodenní přepravní doklad platí vždy do půlnoci dne, který je vyznačen jako první den platnosti (např. od 10. 6. 2019 do 24:00 téhož dne).

**21. 3. 3. 2.** Časová jízdenka týdenní platí 7 dní od prvního dne platnosti (např. od 10. 6. 2019 do 16. 6. 2019).

**21. 3. 3. 3.** Časová jízdenka čtrnáctidenní platí 14 dní od prvního dne platnosti (např. od 10. 7. 2019 do 23. 7. 2019).

**21. 3. 3. 4.** Časová jízdenka měsíční platí 1 měsíc od prvního dne platnosti (např. od 10. 6. 2019 do 9. 7. 2019).

**21. 3. 3. 5.** Časová jízdenka čtvrtletní platí 3 měsíce od prvního dne platnosti (např. od 10. 6. 2019 do 9. 9. 2019).

**21. 3. 3. 6.** Časová jízdenka roční platí jeden rok od prvního dne platnosti (např. od 10. 6. 2019 do 9. 6. 2020).

**21. 4. Jízdenka s globální cenou** opravňuje k použití konkrétního vlaku s globální cenou v rozsahu na ní uvedeném.

**21. 5. Jízdní doklad** či doklad o zaplacení ceny, zakoupený jako eTiket je nepřenositelný a opravňuje k použití pouze cestujícího, který předloží průkaz se shodným jménem a příjmením nebo v případě aplikace In Business název společnosti, zadaným při nákupu; pokud je vystaven jako jeden doklad pro více spolucestujících, musí s takovou skupinou bezpodmínečně cestovat ten cestující, jehož jméno a příjmení jsou na dokladu uvedeny. Průkazem se rozumí osobní doklad cestujícího nebo jakýkoliv oficiální průkaz vydaný Českými drahami nebo jiným dopravcem nebo průkaz ISIC nebo průkaz ITIC, s fotografií držitele, jeho jménem, příjmením a číslem průkazu.

**21. 5. 1.** Jméno cestujícího lze na eTiket bezplatně změnit pouze 1x v době do 15 minut před začátkem platnosti dokladu výhradně v e-shop ČD nebo u

dokladů TeleTiket na CZS na telefonním čísle 221 111 122. Po změně jména se nezmění druh jízdného a nárok na případnou slevu musí i nově uvedený cestující doložit dle podmínek tarifu TR 10.

**21. 5. 1. 1.** Jméno cestujícího na eTiket u skupin zakoupených přes objednávkový systém pro přepravu skupin nelze do odvolání změnit.

**21. 6.** Přenosná jízdenka opravňuje k použití cestujícím, který ji předkládá ke kontrole v době plnění přepravní smlouvy.

**21. 7.** Nepřenosná jízdenka opravňuje k použití pouze cestujícím, jehož identifikační údaje jsou na ní uvedeny a skupinou dle čl. 21. 5. SPPO.

**21. 8.** Jízdenka s vazbou na konkrétní vlak opravňuje ve vyznačeném úseku k použití pouze vlaku, který je na ní uveden jako povinný. V případě zpoždění „povinného vlaku“ o 30 minut a více nebo jiné nepravdelnosti v dopravě, v jejíž důsledku lze předpokládat příjezd do cílové stanice uvedené na jízdním dokladu o 60 a více minut později, se ruší povinnost využít „povinného vlaku“.

**21. 9.** Jízdenka je nepostupitelná, pokud cestující začal uplatňovat své právo k přepravě z ní vyplývající.

**21. 10.** Pokud jízdenka zní do nebo ze stanice ležící v tarifním uzlu, platí v příslušném směru do nebo ze stanic do něj zahrnutých. Tarifní uzly ČD jsou vyhlášeny v tarifu TR 10.

**21. 11.** Pokud jízdenka zní do nebo ze stanice, kde vlak nestaví, je cestující povinen předložit navazující nebo předchozí jízdenku nebo doplatit jízdné nebo přepravné, na které prokáže nárok, minimálně do nebo z nejbližší stanice, kde použitý vlak dle platného jízdního řádu staví.

**21. 12.** Pokud skončí platnost jízdenky a jízda nebude ukončena, zaplatí cestující ze stanice, ve které vlak dle platného jízdního řádu naposledy zastavoval před ukončením platnosti jízdenky, jízdné na které prokáže nárok do své cílové stanice.

**21. 13.** Přesahuje-li platnost zlevněné jízdenky platnost průkazu, k němuž byla vydána, uzná se cestujícímu ve vlaku za platnou pouze do poslední stanice, ve které vlak dle platného jízdního řádu naposledy zastavil před 24:00 hodinou posledního dne platnosti průkazu, není-li v tarifu TR 10 nebo v PTV uvedeno jinak.

**21. 14.** Pověřený zaměstnanec ČD je oprávněn jízdenku odebrat pro kontrolní účely a v původním rozsahu platnosti vystavit cestujícímu náhradní doklad.

**22.** Jízdenka platí po celé sjednané přepravní cestě nebo ve vymezeném obvodu, přičemž přepravní smlouvu může plnit jeden či více železničních dopravců podle údajů na jízdence pokud je uzavřena smlouva o vzájemném odbavování.

**23.** Jízdenku z požadované nástupní do požadované cílové stanice nebo do pohraničního bodu, je-li to technicky možné, si cestující může zakoupit v předprodeji až 60 dnů před prvním dnem platnosti:

- a) ve stanici u pokladní přepážky, je-li otevřena,
- b) ve vlaku<sup>6</sup> u pověřeného zaměstnance ČD nebo z funkčního jízdenkového automatu, je-li ve vlaku instalován,

<sup>6</sup> u některého druhu jízdného může být vyloučeno zakoupení ve vlaku, toto omezení musí být vyhlášeno v tarifu TR 10 nebo vyhlášece PTV



- c) prostřednictvím e-shop ČD nejpozději v čase odjezdu použitého vlaku ze stanice, ze které jízdenka zní,
- d) prostřednictvím služby TeleTiket,
- e) u smluvních prodejců podle zveřejněného rozsahu odbavení.

**23. 1.** Při využití e-shop ČD a služby TeleTiket je cestující povinen předem vyslovit souhlas s pravidly pro nákup, použitím a uplatněním práva z přepravní smlouvy takto zakoupených dokladů.

**23. 2.** Využití služby TeleTiket je zpoplatněno poplatkem dle tarifu TR 10, který se platí pouze jednou i při objednání více dokladů v rámci jednoho nákupu.

**23. 3.** Zakoupené jízdenky eTiket nelze vyzvednout u pokladní přepážky ČD ani z jízdenkového automatu.

**23. 4.** Za předprodej se považuje zakoupení jízdenky před prvním dnem platnosti; u některého druhu jízdného může být předprodej dočasně či trvale zkrácen nebo vyloučen.

**23. 5.** Za předprodej se nepovažuje zakoupení jízdenky na následující den po 23.00 hodině.

**24.** Jízdenku nelze vystavit, pokud je nástupní a cílová stanice totožná.

**25.** Jízdenky platné ve vlacích jiných železničních dopravců, pokud s nimi ČD uzavřely smlouvu o vzájemném odbavování, lze zakoupit pouze u pokladních přepážek nebo ve vlaku, nelze je zakoupit jako eTiket.

**25. 1.** Cestující má povinnost při zakupování jízdenky u zaměstnance ČD předem nahlásit, zda použije vlak jiného železničního dopravce na trati, na které provozují vlaky současně i ČD.

**26.** V rámci IDS uznávají ČD ve vlacích vyjmenované jízdní doklady jiných subjektů (dopraců, organizátorů nebo koordinátorů IDS apod.), platné v rámci daného IDS. Přepravně - tarifní podmínky jednotlivých IDS včetně způsobu odbavení cestujících v rámci daného IDS jsou zveřejněny vyhláškami v PTV.

**26. 1.** Seznam IDS se zapojením ČD je uveden v příloze č. 2 k SPPO.

**27. - 29.** Neobsazeno.

## B. PRŮKAZ OPRAVNŮJÍCÍ CESTUJÍCÍHO K PŘEPRAVĚ

**30.** Průkaz opravňující cestujícího nebo jeho průvodce k přepravě je jízdní doklad, na základě jehož předložení může cestující uplatnit své právo k přepravě bez zakoupení jízdenky.

**30. 1.** Podmínky použití těchto průkazů jako jízdního dokladu jsou stanoveny tarifem TR 10.

**31. - 49.** Neobsazeno.

## C. MÍSTENKY<sup>7</sup> A VYHRAZENÍ MÍSTA K SEZENÍ

**50.** V rámci uzavřené přepravní smlouvy má cestující právo na jednu místenku pro každý použitý vlak, pokud místenky nejsou vyprodány. Ceny místenek jsou uvedeny v tarifu TR 10.

**51.** Místenka<sup>8</sup> je doklad o zaplacení rezervace místa na sezení v konkrétním dnu, vlaku a voze. Na úseky náhradní dopravy se rezervace místa nezajišťují.

**51. 1.** V platném jízdním řádu jsou symbolem **R** označeny vlaky s možnou rezervací míst a symbolem **R** vlaky s povinnou rezervací míst.

**51. 2.** Místenkové vozy jsou na vlaku označeny číslem místenkového vozu. Místa v místenkových vozech jsou označena číslem, a pokud na ně byla prodána místenka, mohou být označena jako rezervovaná s vyznačením rezervovaného úseku.

**51. 3.** Místa označena jako expresní rezervace jsou v prodeji do odjezdu vlaku z dané stanice a proto neobsahují konkrétní vyznačený rezervovaný úsek.

**52.** Místenka platí jen ve spojení s platným jízdním dokladem, a to na místo, ve vlaku a do stanice, které jsou na ní uvedené.

**52. 1.** V případě nezařazení plánovaného vozu může být cestujícímu s místenkou přiděleno místo v náhradním voze.

**52. 2.** Pro oddíly/vlaky s povinnou rezervací míst je každý cestující povinen zakoupit si místenku.

**52. 2. 1.** Pokud cestující předloží v oddílu/vlaku s povinnou rezervací míst místenky pro více cestujících, a tito cestující v tomto oddílu/vlaku skutečně necestují, je cestující povinen za takto neobsazená místa v rezervovaném úseku zaplatit nezlevněné Flexi základní jízdné příslušné vozové třídy včetně případné manipulační přírážky dle SPPO. Pokud cestující toto odmítne, zaplatí přírážku za porušení přepravních podmínek dle čl. 144 SPPO.

**53.** Místenku si lze zakoupit v předprodeji zpravidla 60 dnů<sup>9</sup> před plánovaným dnem odjezdu:

- a) u pokladní přepážky,
- b) prostřednictvím e-shop ČD a služby TeleTiket pro vybrané vlaky dle pravidel pro nákup v e-shop ČD,
- c) ve vlaku
  - ve vlcích/oddílech s povinnou rezervací míst – pro tento vlak/oddíl, nebo pro vlak jiný (předprodej),
  - v ostatních vlcích – pouze pro vlak jiný (předprodej).

**53. 1.** Doba předprodeje místenek může být zkrácena nebo vyloučena, zpravidla při výluce nebo při změně jízdních řádů.

<sup>7</sup> ve smyslu tarifu TR 10

<sup>8</sup> vydaná samostatně nebo na jednom dokladu s jízdenkou

<sup>9</sup> u vybraných mezinárodních vlaků až 180 dnů

- 53. 2.** Využití služby TeleTiket je zpoplatněno poplatkem dle tarifu TR 10, který se platí pouze jednou i při objednání více dokladů v rámci jednoho nákupu.
- 54.** Prodej místenek je ukončen v čase pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího, u vybraných vlaků je ukončen již dvě hodiny před odjezdem vlaku z jeho výchozí stanice.
- 55.** Místenku na místa vyhrazená pro cestující s dětmi do 10 let, cestující s dětským kočárkem a na místa označená jako rodinný oddíl si mohou zakoupit pouze cestující, kteří s dětmi skutečně cestují.
- 55. 1.** Cestující s platnou místenkou může přepravovat ve vlaku s povinnou rezervací nebo v místenkovém voze bez místenky pouze jedno dítě do 6 let přepravované bezplatně, pokud pro ně nepožaduje samostatné místo k sezení.
- 55. 2.** Jednu místenku do vlaku s povinnou rezervací nebo do místenkového vozu zaplatí cestující pro dítě do 6 let přepravované bezplatně na samostatném místě nebo pro dvě děti do 6 let přepravované bezplatně společně na jednom místě.
- 56.** Místenku na místa vyhrazená pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace si mohou zakoupit cestující dle čl. 108. 1. SPPO.
- 57.** Místenku na místa vyhrazená pro cestující s jízdním kolem si mohou zakoupit pouze cestující, kteří s jízdním kolem skutečně cestují.
- 58.** Do vlaku s povinnou rezervací si místenku na místa vyhrazená pro cestující s dětmi do 10 let, cestující s omezenou schopností pohybu a orientace, pro cestující s jízdním kolem a na další místa s přednostním určením mohou zakoupit po vyprodání všech ostatních míst i cestující, kteří nemohou nárok na tato místa prokázat (vyjma míst do dámského oddílu).
- 59.** Pokud si cestující zakoupí do vlaku s nepovinnou rezervací místa místenku na místo s přednostním určením, na které nemá nárok, je tento cestující povinen uvolnit místo cestujícímu s nárokem na toto místo. Cestující v tomto případě nemá nárok na návratek zaplacené ceny místenky ani na odškodnění.
- 60.** Ceny místenek SC a *railjet* Business jsou dynamické a odvíjí se v závislosti na požadované trase jízdy (odkud – kam), dnu jízdy, času odjezdu vlaku, volné kapacitě vlaku v okamžiku prodeje a prodejním (distribučním) kanálu, přičemž pro zvolený vlak nemusí být v některých cenových úrovních uvedených v tarifu TR 10 vůbec dostupné.
- 60. 1.** Cena se může změnit od okamžiku zjištění ceny do okamžiku prodeje, protože kontingent je v jednotlivých cenových úrovních proměnný. Výši kontingentů ČD nezveřejňují.
- 61.** Cestující je povinen předložit místenku nebo potvrzení o vyhrazení místa zaměstnanci ČD provádějícímu kontrolu jízdních dokladů kdykoliv v průběhu plnění přepravní smlouvy.
- 62.** Na rezervované místo ztrácí cestující nárok, pokud jej neobsadí do 15 minut po odjezdu vlaku ze stanice, uvedené na místence nebo potvrzení o vyhrazení místa.
- 62. 1.** Ustanovení čl. 62 SPPO se nevztahuje na cestující, kteří si objednali mimořádné zastavení vlaku dle čl. 100 SPPO.

**63. – 64.** Neobsazeno.

### **Kapitola III**

#### **Placení jízdného, přepravného, příplatků a místenek**

**65.** Možnosti způsobů plateb:

- a) U pokladní přepážky lze platbu provést v hotovosti v Kč nebo v EUR, vouchery ČD, dobropisy ČD, odškodněním nebo lze platbu provést z EPIK či elektronické peněženky IDS včetně EP na Kartě ČD partnera, u vybraných pokladních přepážek i prostřednictvím platební karty. Platba platební kartou není z technických důvodů garantována.
- b) U pokladní přepážky nebo ve vlaku lze za vyhlášených podmínek vyměnit platnou poukázku na přepravu za jízdenku na úvěr.
- c) V jízdenkovém automatu lze platbu provést v hotovosti mincemi v Kč, z EPIK, EP na Kartě ČD partnera nebo elektronickou peněženkou vybraných IDS.
- d) Ve vlaku lze platbu provést v hotovosti v Kč, jízdenky vydané ze zařízení POP lze platit v hotovosti i v EUR nebo z EPIK, elektronické peněženky IDS včetně EP na Kartě ČD partnera. Ve vlacích kategorie SC, *railjet*, EC, IC, Ex, EN, NJ, R a dalších vybraných vlacích také prostřednictvím platební karty. Platba platební kartou není z technických důvodů garantována.
- e) Na základě písemné objednávky lze jízdní doklady u pokladní přepážky odebrat a zaplatit na fakturu vystavenou OPT. Tiskopis objednávky lze vyzvednout u pokladní přepážky nebo stáhnout na [www.cd.cz](http://www.cd.cz).
- f) Platby dokladů eTiket se provádí platebními kartami<sup>10</sup> nebo z účtu ČD Kredit. Výše uvedené způsoby lze navíc kombinovat s platbou dobropisy ČD, dárkovými vouchery ČD, poukázkami na přepravu, slevovými kódy a věrnostními body v rámci programu ČD Body. Nákup dokladů eTiket se dále řídí Pravidly pro nákup v e-shop ČD. Nákup dokladů TeleTiket se řídí Pravidly pro nákup v e-shop ČD a Pravidly a podmínkami služby TeleTiket.
  - Pokud byl eTiket zakoupen u smluvního prodejce, je na něm uveden jako způsob platby „ČD API“. Veškeré platební nesrovnalosti s tímto eTiketem je cestující povinen řešit se smluvním prodejcem, u kterého byl doklad zakoupen.

**65. 1.** Ve vlaku a u jízdenkových automatů nelze zakoupit jízdní doklady s cenou přesahující částku 10 000 Kč.

**65. 2.** Cestující je povinen při hotovostní platbě u pokladní přepážky nebo u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku zaplatit jízdné platnými mincemi nebo platnými bankovkami v přiměřené výši<sup>11</sup> odpovídající ceně placených dokladů.

**65. 2. 1.** Pokud cestující použije bankovku v nominální hodnotě 1000 Kč a vyšší nebo 50 EUR a vyšší a zaměstnanec ČD nebude mít hotovost na vrácení, může zaměstnanec ČD cestujícímu nabídnout vydání poukazu k výplatě hotovosti na částku, kterou nemohl vyplatit, a to po předložení osobního dokladu cestujícího, nebo může platbu odmítnout.

<sup>10</sup> při využití služby TeleTiket je nutno nahlásit potřebné údaje o platební kartě operátorovi CZS

<sup>11</sup> § 5, odst. 1 zákona č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí, ve znění pozdějších předpisů

**65. 2. 2. 1.** Poukaz je platný 30 dní, v době jeho platnosti ho lze předložit u pokladní přepážky ČD s osobním dokladem k proplacení formou výplaty uvedené částky v hotovosti v Kč. Po uplynutí doby platnosti poukazu bude na základě žádosti cestujícího zaslané spolu s originálem poukazu částka převedena na jeho bankovní účet, případně odeslána poštovní poukázkou na jeho adresu po odečtení poštovného. Žádost s poukazem zašle cestující na adresu České dráhy, a.s. – OPT Olomouc, oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc.

**65. 3.** Počet uplatněných voucherů či dobropisů v rámci jedné platby není omezen. Počet uplatněných Odškodnění za neplnění vybraných standardů (čl. 301 SPPO) je omezen na maximálně 5 kusů.

**65. 3. 1.** Pokud je při platbě voucherem jeho hodnota vyšší než platba, rozdíl cen se vyplatí formou nového voucheru, jehož platnost je shodná s uplatněným voucherem. Pokud je při platbě hodnota voucheru nižší, rozdíl cen při platbě u pokladní přepážky doplatí cestující v hotovosti v Kč nebo při platbě v e-shopu ČD platební kartou, dobropisem nebo z účtu ČD Kredit.

**65. 3. 2.** Pokud je při platbě dobropisem jeho hodnota vyšší než platba, rozdíl se nevrací a ani jej nelze použít k další platbě. Pokud je při platbě dobropisem jeho hodnota nižší, rozdíl cen při platbě u pokladní přepážky doplatí cestující v hotovosti v Kč nebo při platbě v e-shopu ČD platební kartou, voucherem nebo z účtu ČD Kredit.

**65. 3. 3.** Pokud je při platbě odškodněním jeho hodnota vyšší než platba, rozdíl se nevrací a ani jej nelze použít k další platbě. Pokud je při platbě odškodněním jeho hodnota nižší, rozdíl cen doplatí cestující v hotovosti v Kč.

**65. 3. 4.** Bezhotovostní úhrady nelze vzájemně kombinovat.

**65. 4.** Poukázkou na přepravu nebo věrnostními body lze uhradit pouze jízdenku, u které se přepravní cesta neliší při jízdě oklikou o více než 30 % od cesty nejkratším směrem. U jízdného, jehož součástí je i protisměrná jízda, lze uhradit výše uvedenými způsoby jízdenku, kde kratší úsek netvoří více než 30 % úseku delšího.

**65. 5.** K platbě nebude přijat voucher, dobropis, odškodnění, úvěrová poukázka nebo poukázka na přepravu s uplynulou dobou platnosti nebo jakkoliv upravované, měněné nebo přepisované.

**65. 6.** Způsob platby je na jízdním dokladu uveden slovy.

**65. 7.** Každou jinou než hotovostní platbu v Kč je cestující povinen nahlásit předem.

**65. 8.** Směnný kurz i jednotný železniční kurz mezi Kč a EUR jsou zveřejněny vyhláškou v PTV.

**66.** Pověřený zaměstnanec ČD je oprávněn vyžadovat po cestujícím, který se neprokázal v době plnění přepravní smlouvy platným jízdním dokladem z příčin na jeho straně, zaplacení jízdného, na které prokáže nárok, z nástupní stanice do cílové stanice a přírážky k jízdnému. Pokud cestující nezaplatí požadovanou částku na místě, je povinen prokázat se pověřenému zaměstnanci ČD osobními údaji potřebnými k případnému vymáhání dlužné částky.

- 66. 1.** Nelze-li bezpečně zjistit nástupní stanici, je cestující povinen zaplatit jízdné z výchozí stanice vlaku, případně z pohraničního bodu nebo stanice na styčném bodu několika dopravců.
- 67.** Při převzetí zaplacené jízdenky nebo dokladu o zaplacení je cestující povinen se přesvědčit, zda mu byl vydán podle jeho požadavku a zda mu byl vrácen správný finanční obnos; na pozdější uplatnění práva z přepravní smlouvy či reklamace nebude brán zřetel.
- 67. 1.** Nesouhlasí-li vydaný doklad s požadovanými nebo objednanými údaji, je cestující oprávněn ho odmítnout a požadovat vydání správného dokladu.
- 68.** Při zakoupení eTiket a odbavení v jízdenkovém automatu cestující sám zodpovídá za správnou obsluhu zařízení a zadání správných údajů, za nesprávně zadané údaje ČD neodpovídají.
- 69.** Pokud nemohl cestující provést pro poruchu zařízení u pokladní přepážky ani ve vlaku platbu prostřednictvím EPIK nebo ve vlaku platební kartou dle čl. 65 d) SPPO, vystaví mu pověřený zaměstnanec ČD potvrzení s uvedením jízdného (rozdílem jízdného), na které sdělí nárok, včetně přírážky k jízdnému ve výši 1000 Kč; cestující jízdné, nebo rozdíl jízdného, na místě neplatí. Ve lhůtě do 14 dnů ode dne předmětné jízdy má cestující povinnost se dostavit k pokladní přepážce, kde uhradí vypočtené jízdné, přičemž přírážka k jízdnému bude zrušena nebo změněna na manipulační přírážku dle SPPO.
- 69. 1.** Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna, státní svátky, ostatní svátky nebo dny pracovního klidu, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.
- 69. 2.** Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky, přistoupí ČD k jejímu vymáhání v plném rozsahu dle vystaveného potvrzení.
- 70.** Dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění, mají doklady do částky 10 000 Kč včetně zakoupené u pokladní přepážky, u průvodčího ve vlaku, v e-shop ČD a v jízdenkovém automatu ČD všechny náležitosti zjednodušeného daňového dokladu a vyjma případů uvedených v čl. 70.2. nelze požádat o vystavení jiného typu daňového dokladu.
- 70. 1.** U dokladů s cenou přesahující částku 10 000 Kč vyhotoví na požádání daňový doklad (řádný) pokladník po sdělení DIČ popř. IČ osoby povinné k dani, pro kterou se daňový doklad vyhotovuje. Nepodaří-li se údaje dle DIČ ani IČ ověřit ve veřejně dostupných registrech, obdrží cestující doklad s informacemi a podmínkami nutnými pro vystavení daňového dokladu. Stejně tak umožňuje vyhotovení daňového dokladu (řádného) e-shop ČD.
- 70. 2.** Jízdní doklady placené fakturou nebo jízdní doklady vystavené na úvěr daňovými doklady nejsou (pro daňové účely slouží faktura – daňový doklad vyhotovený ČD na základě písemné objednávky nebo uzavřené smlouvy).
- 71.** Obchodování s jízdními doklady, vouchery, odškodněními či dobropisy ČD je bez předchozího zmocnění na základě smlouvy s ČD zakázáno.
- 72. - 74.** Neobsazeno.

## Kapitola IV

### Manipulační přírážka, přírážka k jízdnému a dodatečné prokázání nároku na slevu

**75.** Manipulační přírážka **40 Kč** se ve vlaku účtuje k jízdnému nebo doplatku:

- a) po nástupu v obsazené stanici, vyjma případů dle čl. 76. písm. b) a c) SPPO,
- b) z pohraničního bodu, vyjma případů dle čl. 76. 1. a při vystavení jízdného pro držitele průkazů ZTP a ZTP/P,
- c) při opakovaném odbavení po nástupu jízdy v neobsazené stanici, pokud se cestující o zaplacení přihlásí u pověřeného zaměstnance ČD nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení jízdních dokladů,
- d) při odbavení v jiném voze vlaku, než který byl určen pro nástup cestujících v neobsazené stanici dle čl. 76, písm. a) SPPO.

**75. 1.** Manipulační přírážka se platí za vystavení každého dokladu jednou bez ohledu na počet cestujících na něm uvedených.

**76.** Bez manipulační přírážky nebo přírážky k jízdnému si lze ve vlaku zakoupit jízdenku nebo doplatek:

- a) po nástupu v **neobsazené stanici**
  - v určených označených vozech s usměrněným nástupem<sup>12</sup> cestujících (pokud nejsou určeny, tak ve všech vozech vlaku) při prvním odbavení a při prvním doplatku k platnému předem zakoupenému jízdnému dokladu nebo místence SC / místence *railjet* Business, pokud se cestující o zaplacení sám přihlásí u pověřeného zaměstnance ČD nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení jízdních dokladů,
- b) po nástupu v **obsazené stanici**
  - u jízdenkového automatu instalovaného ve vozidle<sup>13</sup> na tratích nebo ve vlcích se samoobslužným způsobem odbavení cestujících (v platném jízdním řádu uveden symbol ☉) nejpozději v okamžiku nástupu, nebo
  - u pověřeného zaměstnance ČD při doplatku jízdného do 1. vozové třídy, za jízdu oklikou, při jízdě za původní cílovou stanici, při vystavení jízdného pro držitele průkazů ZTP a ZTP/P a při náhradním odbavení, pokud nemohl být cestující odbaven do požadované cílové stanice nebo požadovaným druhem jízdného, pokud se cestující o zaplacení sám přihlásí nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení jízdních dokladů,
- c) **vždy**
  - na základě předložení platného jízdního dokladu příslušného dopravce přípojného vlaku,
  - při prvním odbavení po přestupu z vlaku se samoobslužným způsobem odbavení na základě předložení jízdenky, vystavené do přestupní stanice,

<sup>12</sup> informace o usměrněném nástupu cestujících bude uvedena ode dne zveřejnění v elektronické verzi platného jízdního řádu

<sup>13</sup> v případě poruchy nebo absence i u pověřeného zaměstnance ČD

- při prvním odbavení v Os nebo Sp na území Libereckého kraje na tratích<sup>14</sup> č. 030, 035, 040, 041, 042, 046, 064, 070, 080, 086, 087,
- při prvním odbavení po přestupu z náhradní dopravy.

**76. 1.** Manipulační přírážku ani přírážku k jízdnému neplatí ve vlaku cestující při vystavení jízdenky pro děti -6, při úhradě přepravného za psa, při úhradě dokladu o zaplacení ceny pro zavazadlo nebo při zakoupení místenky.

**77.** Přírážku k jízdnému **1 000 Kč** zaplatí každý cestující k jízdnému nebo doplatku, pokud se nepřihlásí o jejich vystavení ve lhůtách dle čl. 75 a 76 SPPO.

**77. 1.** Přírážka k jízdnému bude snížena na **400 Kč**, pokud ji cestující s účtovaným jízdným nebo doplatkem zaplatí na místě nebo u pokladní přepážky ve lhůtě do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku.

**77. 1. 1.** Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna, státní svátky, ostatní svátky nebo dny pracovního klidu, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

**77. 2.** Přírážku k jízdnému v plné výši, včetně účtovaného jízdného nebo doplatku jízdného, lze zaplatit bez dalších poplatků u pokladní přepážky ve lhůtě 15. až 60. den ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku nebo poukázat na číslo účtu uvedené na potvrzení spolu s variabilním symbolem, přičemž rozhodný je v tomto případě den podání příkazu k úhradě.

**77. 2. 1.** Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna, státní svátky, ostatní svátky nebo dny pracovního klidu, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

**77. 2. 2.** V případě, že cestující uhradí dlužnou částku v plné výši poukazáním na číslo účtu ve lhůtě do 14. dne ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku včetně, bude mu do 14 dnů od provedení platby zpět poukázán rozdíl mezi účtovanou a sníženou výší přírážky k jízdnému na číslo účtu, z kterého byla platba provedena.

**77. 3.** Pokud cestující neuhradí dlužnou částku podle čl. 77. 1. a 77. 2. SPPO, bude přistoupeno k právnímu vymáhání pohledávky, uvedené na potvrzení, a s tím spojených poplatků. ČD před přistoupením k právnímu vymáhání pohledávky cestujícího nevyzývají k úhradě dlužné částky.

**78.** Informace o rozsahu odbavení cestujících ve stanicích je zveřejněna na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) v části „Stanice“ a na vývěškách ve stanicích.

**79.** Dodatečně může oprávněný držitel nebo jím zmocněný zástupce prokázat platnost aplikace<sup>15</sup> na In Kartě nebo Kartě ČD do 30 dnů ode dne předmětné jízdy u kterékoliv pokladní přepážky. Po úspěšném ověření platnosti bude upuštěno od vymáhání pohledávky uvedené na potvrzení.

**79. 1.** Za ověření platnosti aplikace zaplatí cestující poplatek **50 Kč** pouze jednou, bez ohledu na počet potvrzení, kterých se toto ověření týká. V případě dodatečného ověřování platnosti aplikace z důvodu nefunkčního čipu na In Kartě nebo Kartě ČD nebo nefunkční čtečky cestující tento poplatek neplatí.

<sup>14</sup> čísla tratí jsou zveřejněna v platném jízdním řádu

<sup>15</sup> aplikace IN 25, IN 50, IN 50 1T, IN 100, IN Senior, traťová jízdenka, časový doplatek a žákovský nebo studentský průkaz



**79. 2.** K ověření platnosti aplikace je cestující povinen předložit originál In Karty nebo Karty ČD pokladníkovi nebo v případě ztráty či odcizení nejprve požádat o vystavení duplikátu.

**79. 3.** Pokud se cestující nedostaví ve stanoveném termínu k ověření platnosti aplikace, bude přistoupeno k právnímu vymáhání pohledávky uvedené na potvrzení a s tím spojených poplatků.

**80.** Dodatečně nelze prokázat nárok na slevu v případě držitelů předběžné In Karty a pro uživatele zvláštního jízdného, vyjma žákovského nebo studentského průkazu, nahraného na In Kartě nebo Kartě ČD.

**81. - 84.** Neobsazeno.

## **Kapitola V Přerušování jízdy**

**85.** Za přerušování jízdy se považuje skutečnost, kdy cestující na základě vlastního rozhodnutí:

- a) vystoupí z vlaku, ke kterému se váže jeho jízdenka, dříve než v přestupní nebo cílové stanici,
- b) vystoupí z vlaku ve stanici na cestě a pokračuje v jízdě v době platnosti jízdenky jiným vlakem z téže stanice nebo ze stanice, která leží na téže přepravní cestě, blíže stanici cílové, nejedná-li se o přestup,
- c) pokračuje z přestupní stanice jiným než nejbližším vhodným nebo u eTiketu zvoleným přípojným vlakem, odpovídajícím uzavřené přepravní smlouvě,
- d) vystoupí z vlaku při jízdě po trati č. 083 mezi stanicemi Dolní Žleb – Dolní Poustevna.

**86.** Za přerušování jízdy se nepovažuje:

- a) přestup na nejbližší vhodný vlak odpovídající uzavřené přepravní smlouvě nebo u eTiketu na zvolený přípojný vlak,
- b) přechod mezi stanicemi ve vyhlášeném tarifním uzlu,
- c) přechod mezi styčnými stanicemi, ležícími na jiných tratích
- d) při dodržení podmínky dle čl. 85 písm. d) SPPO výstup z vlaku s časovou jízdenkou v kterékoliv stanici na přepravní cestě.

**87.** S jízdenkou vydanou na tarifní vzdálenost do 100 km včetně není možno přerušit jízdu. Přerušování jízdy v takovém případě ztrácí jízdenka nebo k ní vydaný doklad o zaplacení ceny svoji platnost, pokud není u konkrétní nabídky v tarifu TR 10 uvedeno jinak.

**88.** Při dodržení podmínky dle čl. 85 písm. d) SPPO s jízdenkou vydanou na tarifní vzdálenost 101 km a více je možno po ujetí této vzdálenosti kdykoliv a bez formalit přerušit jízdu a pokračovat v ní kdykoliv v době platnosti jízdenky. Doba platnosti jízdenky se přerušování jízdy neprodlužuje.

**89.** Neobsazeno.

## **Kapitola VI Obsazení míst ve vlaku**

**90.** Jeden cestující má právo obsadit ve vlaku jedno volné místo k sezení.

**90. 1.** Za obsazené se pokládá místo, na kterém cestující sedí a všechna další místa, která verbálně či neverbálně (například položením zavazadla nebo částí oděvu nebo uzamčením oddílu atd.) brání před obsazením jinými cestujícími nebo místo, na které byla prodána místenka a cestující neztratil nárok na jeho obsazení ve smyslu čl. 62 SPPO.

**90. 1. 1.** Neoprávněně obsazené místo je cestující povinen neprodleně uvolnit cestujícímu, který má právo na jeho obsazení.

**90. 2.** Místo ve voze 1. vozové třídy nebo v oddílech *railjet* Business má právo obsadit pouze cestující s jízdním dokladem platným pro 1. vozovou třídu nebo cestující, který si takový doklad zakoupí či doplatí u pověřeného zaměstnance ČD.

**90. 2. 1.** Cestující s předem zakoupeným jízdním dokladem do 1. vozové třídy má přednostní právo na obsazení nerezervovaného místa ve voze 1. vozové třídy před cestujícím, který si takový doklad hodlá zakoupit nebo doplatit přímo ve vlaku.

**90. 3.** Ve voze 1. vozové třídy, zařazeném mimořádně do vlaku, který má být dle platného jízdního řádu sestaven pouze z vozů 2. vozové třídy, může obsadit volné místo cestující s jízdním dokladem 2. vozové třídy bez doplatku jízdného.

**90. 4.** Pokud je vyčerpaná kapacita míst k sezení a nejedná se o vlak s povinnou rezervací míst<sup>16</sup>, může cestující zaujmout na základě vlastního rozhodnutí volné místo k stání na místě k tomu určeném.

**90. 4. 1.** Cestujícím s jízdním dokladem pro 2. vozovou třídu není povoleno stání na chodbičce vozu 1. vozové třídy.

**91.** Vozy s rezervací nebo vyhrazená místa nebo vyhrazené oddíly s přednostním určením musí být označena odpovídajícím symbolem nebo nápisem.

**91. 1.** Volné místo v místenkovém voze může cestující obsadit pouze tehdy, nenárokuje-li ho cestující s platnou místenkou. Prodaná místa mohou být ve vybraných vlacích označena.

**91. 2.** Vyhrazené místo nebo místo v oddílu pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace, pro cestující s dětmi do 10 let a rodinném oddílu, pro cestující přepravující kolo jako spoluzavazadlo, pro samostatně cestující ženy (tzv. dámský oddíl) a další místa s přednostním určením mohou ostatní cestující obsadit pouze tehdy, nenárokují-li jejich obsazení cestující, jimž jsou přednostně určena.

**91. 2. 1.** Ve vyhrazeném oddílu pro cestující s dětmi do 10 let a v rodinném oddílu mají právo na přednostní obsazení místa nejvýše 3 cestující starší 10 let na jedno doprovázené dítě mladší 10 let.

---

<sup>16</sup> vyjma případu dle čl. 94. SPPO

- 91. 2. 2.** Pokud je místo v dámském oddílu obsazeno ženou, která si nepřeje cestovat s muži, smí další volná místa obsadit pouze jiné ženy nebo děti mladší 10 let.
- 91. 2. 3.** Cestující s průkazem ZTP/P má právo na obsazení jednoho vyhrazeného místa i svým průvodcem.
- 91. 3.** 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.
- 91. 4.** Místa v jídelním a bistro oddíle nebo místa označená jako bistro místo smí obsadit cestující po dobu konzumace zde zakoupených nápojů/pokrmů. Po zaplacení účtu a ukončení konzumace je cestující povinen tento oddíl nebo místa opustit.
- 92.** V některých vlacích nebo označených vozech může být vyloučena vnitrostátní přeprava cestujících. Do takových vlaků nebo vozů není povolen nástup cestujícím ve vnitrostátní přepravě.
- 92. 1.** V lůžkových a lehátkových vozech je vnitrostátní přeprava cestujících vyloučena.
- 93.** Pověřený zaměstnanec ČD je oprávněn omezit nebo vyloučit pobyt cestujících v manipulačním prostoru zavazadlového / služebního oddílu.
- 94.** Poruší-li cestující přepravní podmínky tím, že nepředloží ve vlaku s povinnou rezervací míst platnou místenku pro daný vlak, je povinen si zakoupit místenku u průvodčího. Pokud jsou místenky vyprodány, zaplatí cestující přírážku **1 000 Kč** dle tarifu TR 10 a z přepravy bude v nejbližší stanici vyloučen. Pokud cestující uhradí přírážku na místě, bude přírážka snížena na **250 Kč**.
- 94. 1.** Zakoupená místenka opravňuje cestujícího k obsazení místa na ní uvedeného, včetně čerpání dalších služeb.
- 94. 2.** Po zaplacení přírážky smí cestující obsadit ve vlaku volné místo, nemá však nárok na čerpání dalších služeb. V případě, že následně stejné místo nárokuje cestující s platnou místenkou, je povinen jej uvolnit.
- 94. 3.** Přírážka bude snížena na **400 Kč**, pokud ji cestující po vyloučení z přepravy zaplatí u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku. Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky ani dle čl. 77. 2. SPPO, bude přistoupeno dle čl. 77. 3. SPPO k právnímu vymáhání.
- 95.** Poruší-li cestující přepravní podmínky tím, že nastoupí do vlaku nebo vozu, ve kterém je povolena pouze mezinárodní přeprava, bez jízdního dokladu pro mezinárodní přepravu, zaplatí přírážku **1 000 Kč** dle tarifu TR 10 a z přepravy bude vyloučen v nejbližší stanici.
- 95. 1.** Přírážka bude snížena na **400 Kč**, pokud ji cestující zaplatí na místě nebo u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku. Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky ani dle čl. 77. 2. SPPO, bude přistoupeno dle čl. 77. 3. SPPO k právnímu vymáhání.
- 96.** Poruší-li cestující přepravní podmínky tím, že uvolní neoprávněně obsazené místo cestujícímu, který má právo na jeho obsazení, až po výzvě pověřeného

zaměstnance ČD nebo tím, že si zakoupí v e-shop ČD místenku na místo s přednostním určením, na které nemůže prokázat nárok<sup>17</sup>, zaplatí za každé takto obsazené místo přírážku **1 000 Kč** dle tarifu TR 10.

**96. 1.** Přírážka bude snížena na **400 Kč**, pokud ji cestující zaplatí na místě nebo u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku. Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky ani dle čl. 77. 2. SPPO, bude přistoupeno dle čl. 77. 3. SPPO k právnímu vymáhání.

**97. - 99.** Neobsazeno.

## **Kapitola VII**

### **Mimořádné zastavení vlaku**

#### **Povolené zastavení nebo zdržení vlaku**

**100.** Mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku je možno objednat u pokladní přepážky nejdříve 60 dní před požadovaným dnem zastavení vlaku. Skupiny 20 a více cestujících si mohou objednat mimořádné zastavení vlaku pouze přes objednávkový systém pro přepravu skupin dle podmínek tarifu TR 10. Pokud provozní důvody nebrání mimořádnému zastavení nebo zdržení vlaku a mimořádné zastavení je odsouhlaseno, je objednatel povinen dopředu zaplatit poplatek za povolené zastavení nebo zdržení vlaku dle tarifu TR 10. Od placení tohoto poplatku jsou osvobozeni cestující na ortopedickém vozíku (dále jen vozíku).

**100. 1.** V případě, že žádosti nelze z provozních důvodů vyhovět, bude o tom objednatel zpraven.

**101.** Ve zcela výjimečných případech může cestující požádat ve vlaku pověřeného zaměstnance ČD o mimořádné zastavení ve stanici, kde tento vlak dle platného jízdního řádu projíždí. Pokud provozní důvody nebrání mimořádnému zastavení vlaku, je cestující povinen dopředu zaplatit u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku poplatek za povolené zastavení nebo zdržení vlaku dle tarifu TR 10.

#### **Zastavení vlaku z provozních důvodů**

**102.** Zastaví-li vlak mimořádně ve stanici, kde podle platného jízdního řádu nezastavuje, smí cestující vystupovat a nastupovat pouze pokud je tímto zastavením nahrazen jiný (odřeknutý, zpožděný) vlak. V ostatních případech a při zastavení mimo stanici smí cestující vystupovat a nastupovat pouze se souhlasem pověřeného zaměstnance ČD, přičemž jsou povinni dbát pokynů k zajištění jejich bezpečnosti a plynulosti dopravy.

#### **Nepovolené zastavení nebo zdržení vlaku**

**103.** Při porušení přepravních podmínek tím, že cestující způsobí mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku, které nebylo ČD předem povoleno, zaplatí každý, kdo zpoždění způsobil nebo zavinil, **přírážku 1 000 Kč** dle tarifu TR 10.

**103. 1.** Za zpoždění všech vlaků osobní přepravy, které byly v důsledku nepovoleného zastavení nebo zdržení vlaku zpožděny, zaplatí společně a nerozdílně v souladu s ustanovením §§ 2915 až 2919 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, všichni zúčastnění, kteří se na události podíleli, náhradu.

---

<sup>17</sup> viz však výjimka pro vlaky s povinnou rezervací, uvedená v čl. 58 SPPO

Potvrzení o zaplacení přírážky obdrží cestující na společném dokladu. Výše náhrad jsou uvedeny v tarifu TR 10.

**103. 1. 1.** Pro výpočet náhrady za zpoždění jsou rozhodující údaje z doby, kdy k události došlo, a to dle údajů dispečera ČD.

**104.** Při uplatňování nároku ČD na náhradu škody vůči osobám, které zavinily zdržení vlaku a s ČD neměly uzavřenou přepravní smlouvu, se postupuje podle §§ 2894 až 2913 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. ČD budou po osobě, která škodu zavinila, vymáhat skutečnou škodu a ušlý zisk včetně náhrad vyplacených cestujícím za nedodržení přepravní smlouvy.

**105. - 107.** Neobsazeno.

## Kapitola VIII

### Přeprava osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace

**108.** Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají právo využívat služeb ČD způsobem srovnatelným s ostatními občany za podmínek uvedených v SPPO.

**108. 1.** Těmito osobami se rozumí každá osoba s trvalým či dočasným fyzickým, mentálním, duševním či smyslovým postižením, jež jí ve spojení s různými překážkami může bránit, aby přepravu využívala plně a efektivně na základě rovnosti s ostatními cestujícími, nebo jejíž pohyb při využívání přepravy je omezen v důsledku věku. Do této kategorie nepatří osoby, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.

**108. 2.** Přeprava osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby, je možná pouze v doprovodu fyzicky i psychicky zralého a zdatného průvodce, který zvládne sám zajistit veškerou pomoc související s přepravou cestujícího, a který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy. Za volbu průvodce je zcela odpovědný cestující.

**109.** Přeprava osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, které nevyžadují žádnou asistenci od zaměstnanců ČD při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku, se neobjednává.

**110.** Pokud jsou ve vozech ČD vyhrazena a označena místa pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, mají takoví cestující přednostní právo na obsazení těchto míst. V případě potřeby je nutno nárok na jejich obsazení prokázat příslušným průkazem.

**111.** Bližší informace o stanicích, jejichž technická vybavenost a přístupnost umožňuje cestujícím na vozíku nástup, výstup a přestup do vlaku a o vlcích, umožňujících přepravu cestujících na vozíku, jsou zveřejněny v elektronickém jízdním řádu, na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) a v aplikaci Můj vlak pro chytré telefony.

Na vyžádání je sdělí zaměstnanci ČD v železničních stanicích nebo na CZS, tel. 221 111 122.

**112.** V neobsazených stanicích jsou cestující informováni na vývěskách, jakým způsobem si mohou objednat přepravu nebo požádat o asistenci při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku. Tyto informace jsou dostupné i na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) a CZS, tel. 221 111 122.

### **Objednávka asistence**

**113.** České dráhy zajišťují cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace v rámci asistence pomoc pověřeným a proškoleným zaměstnancem ČD při odbavení, doprovodu v obvodu stanice, nástupu/výstupu do/z vlaku, lanovky, autobusu nebo prostředku náhradní dopravy.

**113. 1.** Požadavek na asistenci je cestující povinen uplatnit nejpozději 24 hodin před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího prostřednictvím formuláře na [www.cd.cz](http://www.cd.cz), na CZS, tel. 221 111 122, nebo u kterékoliv pokladní přepážky.

**113. 2.** Lhůta pro uplatnění požadavku se vztahuje i na asistenci s použitím mobilní zvedací plošiny ve stanicích a vozidlové zvedací plošiny ve voze, pravidelně řazeném ve vlaku.

**113. 2. 1.** Ve zcela výjimečném případě může být pomocí plošiny zajištěna nakládka a vykládka vodícího nebo asistenčního psa za doprovodu další osoby. Tento úkon je realizován na základě požadavku cestujícího prostřednictvím formuláře v „Upřesnění objednávky“ a na zodpovědnost cestujícího.

**113. 3.** V rámci schválené asistenční služby nelze požadovat poskytnutí dodatečných služeb, např. pomoc se zavazadly, hlídání dětí atp. ČD tyto služby nad rámec asistence negarantují. Pokud však aktuální situace adekvátní pomoc dovoluje, může být tato ze strany ČD v přiměřeném rozsahu poskytnuta.

### **Cestující na vozíku<sup>18</sup>**

**114.** K přepravě je cestující povinen dostavit se pouze s vozíkem, který je opatřen funkční brzdou. Brzdou musí být vozík bezpečně zajištěn i při pohybu zvedací plošiny a během vlastní přepravy.

**114. 1.** Odpovědnost za používání vozíků zcela nese cestující případně jeho průvodce.

**115.** Cestující na vozíku mohou k přepravě ve vlacích ČD využít vozy:

- a) přizpůsobené přepravě cestujících na vozíku,
- b) umožňující bezpečný nástup, výstup a přepravu,
- c) služební (nesplňující standardy přepravy).

### **Objednávka přepravy bez požadavku na zařazení vozu**

**116.** Požadavek na použití vozidlové zvedací plošiny ve vlacích, ve kterých je pravidelně zařazen vůz s touto plošinou, je cestující povinen uplatnit prostřednictvím formuláře na [www.cd.cz](http://www.cd.cz), na CZS, tel. 221 111 122, nebo u kterékoliv pokladní přepážky nejpozději 24 hodin před pravidelným odjezdem vlaku z výchozí stanice nebo pohraniční přechodové stanice. Obsluhu vozidlové zvedací plošiny při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku zajišťují výhradně zaměstnanci ČD.

---

<sup>18</sup> Rozměry vozíku musí být v souladu s maximálními hodnotami uvedenými v závazném předpisu Evropské unie TSI PRM, příloha M

**117.** Informace o vlacích, ve kterých jsou zařazeny vozy s vozidlovou zvedací plošinou, jsou zveřejněny v platném železničním jízdním řádu včetně elektronického jízdního řádu, na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) a v aplikaci Můj vlak pro chytré telefony. Na vyžádání je sdělí zaměstnanci ČD v železničních stanicích nebo na CZS, tel. 221 111 122.

### **Objednávka přepravy s požadavkem na zařazení vozu**

**118.** Objednávku zařazení vozu se zvedací plošinou, příp. vozu vhodného pro přepravu cestujících na vozíku do vlaku ČD, ve kterém tento vůz není pravidelně řazen, nebo požadavek na jeho výměnu za vůz se zvedací plošinou lze uplatnit prostřednictvím formuláře na [www.cd.cz](http://www.cd.cz), na CZS, tel. 221 111 122, nebo u kterékoliv pokladní přepážky, a to ve lhůtě dva měsíce až nejpozději 48 hodin před odjezdem plánovaného vlaku z jeho výchozí stanice, nebo z pohraničního bodu.

### **Objednávka přepravy ve voze, nesplňujícím standardy přepravy**

**119.** Objednávku přepravy cestujícího na vozíku ve vlaku, ve kterém je řazen vůz nesplňující standardy přepravy cestujících na vozíku (služební vůz) může cestující uplatnit prostřednictvím formuláře na [www.cd.cz](http://www.cd.cz), na CZS nebo u kterékoliv pokladní přepážky.

**119. 1.** Přepravu lze uskutečnit pouze po výslovném souhlasu cestujícího se skutečností, že vůz nesplňuje standardy přepravy cestujícího na vozíku.

**119. 2.** Lhůta pro objednávku závisí na tom, zda je potřeba zařadit vůz nebo ne (čl. 116 nebo 118 SPPO).

### **Náležitosti objednávek**

**120.** V objednávce je nutno uvést: *jméno, příjmení a adresu cestujícího, datum odjezdu a číslo vlaku (eventuálně náhradní termín), způsob vyrozumění o vyřízení objednávky (telefon či jiné spojení), případně telefonní spojení po dobu vlastní přepravy a u přepravy cestujícího na vozíku typ vozíku.*

**121.** Přijetím objednávky se ČD zavazují k jejímu posouzení, přijetí objednávky nezakládá právo cestujícího na přepravu ve zvoleném vlaku. Umožnění přepravy nebo variantní způsob přepravy (např. jiným spojem), případně zamítnutí přepravy, sdělí ČD žadateli do 5 dnů po přijetí objednávky nebo nejpozději 2 dny před plánovanou přepravou.

**122.** Cestující je povinen se ohlásit nejpozději 30 minut před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího na pracovišti nebo u zaměstnance ČD podle pokynů, které mu byly sděleny s rozhodnutím o povolení přepravy.

**123.** Pokud cestující nebude moci nastoupit již objednanou jízdu, je povinen neprodleně o zrušení přepravy informovat místo, kde uplatnil objednávku nebo místo, z kterého mu byla realizace objednávky potvrzena.

**124.** Za zajištění přepravy a asistence při nástupu, výstupu a přestupu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace neúčtují ČD žádné poplatky.

**125.** ČD mohou přepravu cestujícího na vozíku nebo požadovanou asistenční službu odmítnout (v tomto případě se rozumí též vystavení jízdních a rezervačních dokladů) pouze pokud:

- a) nelze tuto službu ve zvoleném vlaku nebo spoji realizovat a není technologicky možné do takového vlaku nebo spoje zařadit vůz, umožňující přepravu cestujících na vozíku,
- b) je v požadovaném spoji již vyčerpána kapacita míst pro přepravu cestujících na vozíku a kapacitu nelze dodatečně zvýšit,
- c) technická vybavenost a přístupnost zvolené nástupní, výstupní nebo přestupní stanice neumožňuje cestujícím na vozíku přístup na nástupiště nebo nástup, výstup a přestup mezi vlaky,
- d) součet hmotností cestujícího a použitého vozíku je vyšší než nosnost zvedací plošiny a cestující odmítne oddělené naložení sebe a vozíku,
- e) cestující na vozíku nedodržel předepsané lhůty pro nahlášení své přepravy a její zajištění, které nemůže být dopředu řádně připraveno, by způsobilo zpoždění vlaku nebo se neohlásí ve lhůtě dle čl. 122 SPPO,
- f) dojde k výjimečné operativní změně zaměstnance, který není proškolený a způsobilý nakládky/vykládky i přesto, že byla objednávka schválena. V takovém případě však ČD nabídnou alternativní řešení,
- g) cestující uplatní svůj požadavek ve více variantách, aniž by upřesnil jejich prioritu.

**125. 1.** ČD jsou povinny na požádání písemně informovat cestujícího na vozíku nebo žadatele o asistenční službu o důvodech odmítnutí přepravy do 5 pracovních dnů od odmítnutí přepravy a cestujícímu navrhnout alternativní řešení.

**125. 2.** Pokud cestující nedodrží lhůty pro objednání přepravy a dostaví se k odjezdu vlaku, případně pokud se u schválené přepravy nedostaví ve stanovené lhůtě nebo nenahlásí svou přepravu vůbec, zajistí ČD jeho přepravu operativně pouze v případě, že nakládka do požadovaného vlaku nezpůsobí zpoždění s vlivem na vznik sankcí a je s ohledem na technické a kapacitní důvody možná. V opačném případě bude cestujícímu doporučen jiný vhodný následný spoj, u kterého lze přepravu realizovat.

**126.** Neobsazeno.

## **Kapitola IX**

### **Přeprava zvířat v doprovodu cestujícího**

**127.** Cestující je zodpovědný za to, že s ním přepravovaná živá zvířata neznečistí ve vlaku ostatní cestující a zaměstnance ČD, nezpůsobí škodu na majetku cestujících a majetku ČD, neohrozí bezpečnost a zdraví osob a nebudou ostatním cestujícím při přepravě na obtíž.

**127. 1.** Neživá zvířata jsou považována za věc a přepravují se dle podmínek pro přepravu zavazadel, za předpokladu, že jsou hygienicky zabalena a nevzbuzují odpor a nemohou způsobit nákazu.

**128.** Malá živá zvířata lze přepravovat ve vlaku ve snadno přenosných a zcela uzavíratelných schránkách s nepropustným dnem, určených nebo uzpůsobených pro přepravu živých zvířat, pokud je zvíře během celé přepravy v takové schráně zcela uzavřeno.



**128. 1.** Pro tuto přepravu platí ustanovení o přepravě ručních zavazadel, případně spoluzavazadel v závislosti na velikosti schránky.

**129.** Mimo zcela uzavřenou schránku lze ze živých zvířat přepravovat ve voze pouze psa, který má nasazen bezpečný náhubek a je držen na vodítku nakrátko. Bezpečný náhubek musí mít pes nasazen už při nástupu do vlaku. Za takto přepravovaného psa zaplatí cestující přepravné dle tarifu TR 10.

**129. 1.** Pes může být přepravován pouze ve vozech 2. vozové třídy a nesmí být přepravován na sedadle nebo na stolku, a to ani s podložkou.

**129. 2.** Přeprava psů mimo uzavřenou schránku je vyloučena ve vozech 1. vozové třídy, v restauračních a bistro vozech, ve vozech (oddílech) vyhrazených pro přepravu cestujících s dětmi do 10 let včetně rodinných oddílů a v označených tichých oddílech.

**129. 3.** Vodící psi nevidomého, asistenční psi a služební psi policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů, smějí být přepravováni ve vlaku bez nasazeného náhubku, ve vozech 1. vozové třídy, v restauračních a bistro vozech, ve vozech (oddílech) vyhrazených pro přepravu cestujících s dětmi do 10 let včetně rodinných oddílů a v označených tichých oddílech. Přepravu těchto psů nelze odmítnout a nelze je ani z přepravy vyloučit.

## **Kapitola X Vzájemné vztahy mezi ČD a cestujícími**

**130.** V zájmu kultury cestování a prevence bezpečnosti zajišťují ČD:

- a) pořádek, čistotu a klid ve vlaku, ve vybraných vlcích s pomocí civilních bezpečnostních agentur, kamerových systémů nebo vyhlášením tichých oddílů (P), oddílů vyhrazených pro cestující s dětmi (D) nebo samostatně cestující ženy (L), případně „zón bezpečí“ označených odpovídajícím symbolem či nápisem,
- b) pořádek, čistotu a klid v prostorách ČD, ve vybraných stanicích případně i s pomocí civilních bezpečnostních agentur a kamerových systémů,
- c) bonusové a prémiové služby (např. drobné občerstvení, nápoj, noviny, apod.) ve vybraných vlcích a čekárnách ČD Lounge určené výhradně pro cestující se zaplaceným jízdním nebo doplatkem jízdného nebo místenkou dle tarifu TR 10.

**131.** V zájmu informování cestujících zajišťují ČD zveřejnění:

- a) poskytovaných služeb ve vlcích v platném jízdním řádu,
- b) aktuálního znění SPPO, tarifu TR 10 a tarifu TR 14 na [www.cd.cz](http://www.cd.cz),
- c) zákazy a omezení přepravy zavazadel na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) a na vývěskách v železničních stanicích,
- d) přepravních a tarifních informací na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) a prostřednictvím CZS, tel. 221 111 122; v neobsazených stanicích je možno zjistit cenu jízdného po zastavení vlaku u pověřeného zaměstnance ČD ještě před nástupem do vlaku,
- e) mimořádností v dopravě a výluk na železniční dopravní cestě na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) a na vývěskách v železničních stanicích.

**132.** V zájmu péče o cestující ČD informují o:

- a) poloze vybraných vlaků na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) nebo pomocí krátké textové zprávy prostřednictvím mobilních operátorů,
- b) názvu stanice, jízdě vlaku, přestupech, přímých vozech, přípojích a podobně s využitím audiovizuálního zařízení nebo osobního informování zaměstnancem ČD<sup>19</sup>, případně ve vybraných vlcích pomocí informačních letáčků,
- c) možnosti zakoupení jízdních a přepravních dokladů, místenek a příplatků u nejbližší otevřené pokladní přepážky, na internetu (eTiket), po telefonu (TeleTiket) nebo u nejbližšího smluvního prodejce ve stanici bez otevřené pokladní přepážky ČD,
- d) možnosti objednání přepravy cestujících na vozíku nebo pomoci při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku,
- e) jízdních řádech vlaků jiných železničních dopravců a jízdních řádech návazných autobusových spojů, pokud jsou tyto informace technicky dostupné.

**133.** Při narušení pravidelnosti osobní železniční dopravy má cestující právo na:

- a) oznámení zpoždění vlaku většího než 5 minut nebo vynechání vlaku na vizuálním informačním zařízení, pokud je v železniční stanici nainstalováno<sup>20</sup>,
- b) hlášení o zpoždění vlaku 10 a více minut nebo vynechání vlaku staničním rozhlasem, pokud je v železniční stanici nainstalován, případně oznámení jiným způsobem<sup>21</sup>,
- c) oznámení důvodu zpoždění nebo vynechání vlaku (s výjimkou případů, kdy by mohlo vyvolat znepokojení nebo paniku)<sup>22</sup>,
- d) podávání informací o všech mimořádnostech a nepravidelnostech souvisejících s přepravou a návrhy řešení vzniklé situace,
- e) vystavení potvrzení o zpoždění nebo vynechání vlaku.

**133. 1.** Ohlášená doba zpoždění vlaku se může změnit, cestujícím se doporučuje setrvat v prostoru stanice a vyčkat dalších informací.

**134.** V zájmu snazší orientace cestujících a jejich odbavení zajišťují ČD:

- a) označení výdejen jízdenek,
- b) vyznačení usměrněného přístupu k jednotlivým pokladním přepážkám a diskretních zón ve vybraných železničních stanicích,
- c) označení pověřených zaměstnanců ČD identifikačními štítky,
- d) ve vybraných vlcích označení rezervovaných míst,
- e) označení přímých vozů nebo skupin přímých vozů směrovými tabulemi, pokud se vlak skládá z více částí,
- f) hlášení staničním<sup>23</sup> a vlakovým rozhlasem, které mohou být použity i k bezplatnému odvysílání naléhavé soukromé zprávy nebo ke zpoplatněnému komerčnímu hlášení na základě uzavřené smlouvy mezi ČD a druhou smluvní stranou, je-li to technicky možné,
- g) usměrněný nástup do vlaku ve vyhlášených případech.

**135.** Cestující ve veřejné osobní železniční dopravě jsou povinni:

---

<sup>19</sup> u mezinárodních vlaků kromě českého jazyka též v anglickém jazyce, u vlaků jedoucích z/do německy mluvících zemí může být doplněn německý jazyk

<sup>20</sup> zajišťuje provozovatel dopravní cesty

<sup>21</sup> zajišťuje provozovatel dopravní cesty

<sup>22</sup> zajišťuje provozovatel dopravní cesty

<sup>23</sup> zajišťuje provozovatel dopravní cesty

- a) dbát zvýšené opatrnosti, přiměřené charakteru železniční, silniční a jiné dopravy a provozu lanové dráhy,
- b) přidržovat se za jízdy zařízení vozidla k tomu určeným,
- c) řídit se v zájmu bezpečnosti a plynulosti osobní dopravy, bezpečnosti cestujících nebo zaměstnanců ČD a kultury cestování s ohledem na ostatní spolucestující pokyny, dávanými pověřeným zaměstnancem ČD, odpovídajícími symboly či nápisy nebo zaměstnancem civilní bezpečnosti agentury ve službě pro ČD,
- d) uposlechnout slovní nebo akustickou výzvu k ukončení výstupu a nástupu danou průvodčím nebo strojvedoucím daného vlaku slovně, hlášením informačního systému ve vozidle, píšťalkou nebo lokomotivní píšťalkou – po vydání výzvy je zakázáno do/z vlaku nastupovat/vystupovat,
- e) dbát všech opatření vyhlášených ČD směřujících k usměrnění jejich nástupu a výstupu do/z vlaku nebo přístupu k vlaku,
- f) bezprostředně po výstupu z vlaku opustit kolejiště v železničních stanicích bez ostrovního nástupiště.

**136.** Cestující ve veřejné osobní železniční dopravě odpovídají za:

- a) bezpečnost spolucestujících dětí do 6 let (tj. do dne, který předchází dni 6. narozenin), které mohou být přepravovány pouze s doprovodem osoby starší 10 let; tato osoba je zejména zodpovědná za zamezení pohybu dětí ve vlaku mimo oddíl bez jejího doprovodu,
- b) příchod k odbavení tak včas, aby mohly být vystaveny všechny potřebné doklady do odjezdu vlaku, a to i s přihlédnutím na případnou zvýšenou frekvenci cestujících,
- c) včasný a bezpečný nástup v nástupní stanici do správného vlaku železničního dopravce, na jehož spoj má platný jízdní doklad, nástup do správné části (přímého vozu nebo do určeného vozu v případě usměrněného nástupu) vlaku, přestup v přestupní stanici a výstup z vlaku v cílové stanici (nezastavuje-li tam vlak, ve stanici před ní) včas, na stanovených místech a na správné straně. Ke snazší orientaci může cestující využít možností, které ČD nabízejí,
- d) podání včasného a viditelného znamení k zastavení vlaku (např. zvednutím ruky) pokud chce nastoupit do vlaku zastavujícího dle platného jízdního řádu v jeho nástupní stanici pouze na znamení,
- e) včasné vyrozumění pověřeného zaměstnance ČD o tom, že chtějí vystoupit z vlaku zastavujícího dle platného jízdního řádu v jejich výstupní stanici pouze na znamení. Vyrozumění provedou osobně po dotazu zaměstnance ČD na zastavení nebo obsluhou signalizačního zařízení po výzvě k jeho obsluze - signalizační zařízení následně potvrdí zastavení vlaku.

**137. - 139.** Neobsazeno.

## Kapitola XI

### Porušení přepravních podmínek a vyloučení cestujících

**140.** Za porušení přepravních podmínek se považuje, pokud cestující:

- a) nemá zakoupenou jízdenku po nástupu do vlaku v obsazené stanici,
- b) nemůže nebo odmítne v době plnění přepravní smlouvy předložit platnou jízdenku nebo průkaz na slevu a odmítne nebo nemůže na místě zaplatit jízdné, doplatek jízdného nebo přírážku.

**140. 1.** V těchto případech zaplatí přírážku podle čl. 75. nebo 77. SPPO.

**141.** Za porušení přepravních podmínek se považuje, pokud cestující nastoupí do vlaku nebo vozu, ve kterém je vyloučena vnitrostátní přeprava bez jízdního dokladu pro mezinárodní přepravu.

**141. 1.** V takovém případě zaplatí přírážku podle čl. 95. SPPO.

**142.** Za porušení přepravních podmínek se považuje, pokud cestující nastoupí do povinně místňkového vlaku nebo oddílu bez místenky.

**142. 1.** Cestující je povinen si zakoupit místenku u pověřeného zaměstnance ČD, nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení jízdních dokladů, pokud nejsou místenky vyprodány.

**142. 2.** V případě vyprodání místenek zaplatí přírážku podle čl. 94. SPPO.

**143.** Za porušení přepravních podmínek se považuje, pokud cestující zavíní nepovolené zpoždění nebo zdržení vlaku.

**143. 1.** V takovém případě zaplatí přírážku a náhradu za zpoždění podle čl. 103. SPPO.

**144.** Za porušení přepravních podmínek se považuje, pokud cestující:

- a) mluví za jízdy na osobu řídící vozidlo,
- b) otevírá za jízdy vlaku boční dveře vozu, první a poslední čelní dveře vlaku, zamčené dveře mezi vozy nebo odstraňuje zábrany proti vypadnutí (i při pobytu vlaku ve stanici) nebo se z vozu vyklání,
- c) vystupuje nebo nastupuje za jízdy,
- d) odemyká nebo zamyká dveře vozu, oddílu nebo jiná uzamykatelná místa vozu předmětem, který není součástí vozu,
- e) brání v odjezdu vlaku blokováním centrálně zavíraných dveří,
- f) brání v použití provozních zařízení ČD, plynulému výstupu, průchodu nebo nástupu do vozu,
- g) uvádí bezdůvodně do činnosti záchranou brzdu nebo návěsní zařízení ve voze,
- h) nastupuje do vozu, který není určen pro přepravu cestujících nebo do vozu, prohlášeného za obsazený nebo uzavřený,
- i) nastupuje/vystupuje na nesprávné straně vlaku (nástupiště), otevírá za pobytu vlaku ve stanici dveře vozu na nesprávné straně vlaku (nástupiště),
- j) nastupuje/vystupuje do/z vlaku, který mimořádně zastavil ve stanici nebo mimo stanici a ČD nepovolily nástup/výstup,
- k) vyhazuje z vlaku předměty nebo je nechá vyčnívat z vozu,
- l) zdržuje se ve voze, který je označen jako "zvláštní vůz",
- m) zdržuje se ve vlaku v prostoru určeném výhradně pro pověřené zaměstnance ČD,
- n) přepravuje spoluzavazadlo nebo psa ve vlaku se samoobslužným způsobem odbavení cestujících (☉) a pro tyto nepředloží platný jízdní doklad,
- o) používá sportovní náčiní (kolečkové brusle, skateboard, jízdní kolo, koloběžku atd.) při nastupování do vlaku nebo pobytu ve vlaku nebo při vystupování z vlaku nebo při pohybu v prostorách ČD,
- p) porušuje zákaz kouření v prostorách ČD nebo ve vlaku,
- q) odmítá umístit malé zvíře přepravované ve vlaku do zcela uzavřené schránky nebo odmítá nebo nemůže zaplatit přepravné za psa, který není přepravován ve zcela uzavřené schráně,

- r) nezajistí, aby při pobytu v prostorách ČD nebo ve vlaku, měl pes, který není ve zcela uzavřené schráně, nasazen bezpečný náhubek a byl držen na vodítku nakrátko,
- s) uschová v ÚBP věc nebo vezme s sebou do vozidla jako ruční zavazadlo nebo spoluzavazadlo věc, která nesmí být zavazadlem nebo obsahem zavazadla nebo odmítne zaplatit za zavazadlo,
- t) nastoupí s jízdním kolem do vlaku s povinnou rezervací místa pro jízdní kolo bez platné rezervace místa pro jízdní kolo,
- u) uvolní neoprávněně obsazené místo jinému cestujícímu až po výzvě oprávněného zaměstnance ČD,
- v) obsadí místo v jídelním nebo bistro voze nebo místo označené jako bistro místo bez nápoje/pokrmu zakoupeném v jídelním nebo bistro voze,
- w) předkládá v oddílu/vlaku s povinnou rezervací více místenek než je skutečný počet cestujících,
- x) porušuje běžná společenská pravidla a dobré mravy tím, že se chová hlučně, produkuje hlučně hudbu nebo zpěv, používá hlasitě audiovizuální techniku nebo je i přes upozornění ostatním spolucestujícím neúnosným způsobem na obtíž nebo porušuje podmínky pro pobyt v tichém oddílu dle čl. 91. 3. SPPO,
- y) znečišťuje ostatní cestující, zaměstnance ČD nebo znečišťuje či poškozuje zařízení ČD,

**144. 1.** V uvedených případech zaplatí přírážku **1 000 Kč**, která bude snížena na **400 Kč**, pokud ji zaplatí na místě nebo u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku. Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky ani dle čl. 77. 2. SPPO, bude přistoupeno dle čl. 77. 3. SPPO k právnímu vymáhání.

**144. 2.** V některých případech je cestující podle charakteru porušení přepravních podmínek povinen zaplatit kromě přírážky ještě další náhrady a poplatky, jako například za poškození či zničení zařízení ČD, zpoždění dalších vlaků, vyplacených odškodnění atd.

**144. 3.** V případech stanovených orgány hygienické služby mají ČD právo požadovat náhradu vzniklých nákladů a škod za povinnou desinfekci při porušení zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky 306/2012 Sb., o podmínkách předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění a o hygienických požadavcích na provoz zdravotnických zařízení a ústavů sociální péče, ze strany cestujícího.

**145.** Na každou vybranou přírážku nebo jiný poplatek zaplacený cestujícím vystaví pověřený zaměstnanec ČD doklad o zaplacení.

**145. 1.** Pokud cestující nemůže nebo odmítne zaplatit přírážku za porušení přepravních podmínek na místě, je povinen se prokázat pověřenému zaměstnanci ČD osobními údaji k sepsání potvrzení o pohledávce ČD vůči cestujícímu.

**146.** Pověřený zaměstnanec ČD vyloučí z přepravy v nejbližší stanici cestujícího, který:

- a) poruší přepravní podmínky podle čl. 140. - 144. SPPO a odmítne nebo nemůže na místě zaplatit jízdné, doplatek k jízdnému, přírážku k jízdnému nebo přírážku za porušení přepravních podmínek,

- b) vezme s sebou k přepravě věc, která neodpovídá charakteru ručního zavazadla, a v daném vlaku ji nelze přepravit jako spoluzavazadlo ani v úschově během přepravy nebo ji s použitím uvedených služeb cestující přepravit odmítne,
- c) přes upozornění nebo i předchozí zaplacení přírážky za porušení přepravních podmínek opakovaně nedodrží ustanovení SPPO nebo oprávněné pokyny či příkazy dávané mu pověřeným zaměstnancem ČD v souladu se SPPO,
- d) nastoupil do vlaku zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek a je ve stavu, v němž bezprostředně ohrožuje sebe nebo jiné osoby, veřejný pořádek nebo majetek<sup>24</sup>,
- e) ohrožuje nebo může ohrozit bezpečnost a plynulost dopravy nebo veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení a odpor nebo ohrožuje cestující a zaměstnance ČD.

**146. 1.** Při oznámení vyloučení z přepravy je cestující povinen prokázat pověřenému zaměstnanci ČD své osobní údaje potřebné pro vymáhání jízdného a přírážek za porušení přepravních podmínek a vymáhání případných škod.

**146. 1. 1.** Pokud cestující odmítne, nebo nemůže své osobní údaje prokázat, bude o pomoc požádána Policie ČR<sup>25</sup>, neboť jednání cestujícího může naplňovat skutkovou podstatu přestupku<sup>26</sup>.

**146. 2.** Vyloučením cestujícího z přepravy nesmí být ohrožena jeho bezpečnost a zdraví a nesmí být ohrožena ani bezpečnost železniční dopravy.

**146. 2. 1.** Nedoprovázené dítě mladší 15 let lze vyloučit z přepravy pouze předáním přivolanému příslušníkovi Policie ČR, případně pověřenému zaměstnanci ČD v nejbližší obsazené stanici.

**146. 3.** Stanice, ve které byl cestující oprávněně vyloučen z přepravy, je považována za jeho cílovou stanici. Pokud cestující po odjezdu z této stanice ve vlaku nadále setrvává nebo do něj znovu nastoupí, je tato stanice považována za novou nástupní stanici.

**147.** Prokázání osobních údajů v případech uvedených v SPPO je prováděno v souladu s podmínkami a zásadami pro zpracování osobních údajů upravenými Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

**148. – 149.** Neobsazeno.

## **Kapitola XII**

### **Podmínky pro vstup do prostor ČD**

**150.** Prostory ČD<sup>27</sup> jsou veřejnosti nepřístupné s výjimkou prostor určených pro veřejnost, kterými jsou:

<sup>24</sup> viz § 18 zákona č. 65/2017 Sb. o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, ve znění pozdějších předpisů

<sup>25</sup> viz § 37 odst. 5, písm. d) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách

<sup>26</sup> viz § 37 odst. 8 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách

- a) prostory přístupné bez omezení (např. odbavovací prostor před pokladními přepážkami, informační centra atd.) k zakoupení dokladů, získání informací o přepravě apod.,
- b) prostory přístupné pouze s platným jízdním dokladem<sup>28</sup>.

**150. 1.** Prostory ČD určené pro veřejnost musí být ve stanici řádně označeny a cestující i další osoby jsou povinny se v nich řídit určenými podmínkami zveřejněnými na vývěsce "Závazný pokyn".

**150. 2.** Do prostor ČD určených pro veřejnost není povolen vstup osobám nebo cestujícím, a to ani s platnou jízdenkou ČD:

- a) zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky,
- b) pokud mohou ohrozit bezpečnost a plynulost železniční dopravy, veřejný pořádek nebo mohou způsobit sobě či jiným škodu,
- c) vzbuzujícím veřejné pohoršení a odpor nebo pro nemoc ohrožujícím ostatní osoby, cestující a zaměstnance ČD,
- d) žebrajícím,
- e) za účelem nabízení obchodu či služeb, pokud nemají s ČD uzavřenou smlouvu nebo povolení.

**150. 3.** Pokud se v prostorách ČD určených pro veřejnost pohybuje osoba nebo cestující se psem, musí mít pes nasazen bezpečný náhubek a musí být veden na vodítku nakrátko nebo musí být umístěn ve zcela uzavřené schráně. Toto ustanovení neplatí pro vodící psy nevidomého, asistenční psy a služební psy policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů.

**150. 4.** Cestující ani jiná osoba nesmí opustit své zavazadlo; opuštěné zavazadlo může být neprodleně odstraněno, pokud bude vzbuzovat podezření, že se jedná o nástražný výbušný systém nebo munici nebo nebezpečnou látku, či jejich součást nebo příslušenství.

**150. 5.** Prostory ČD určené pro veřejnost mohou být ve stanici uzavřeny v době, kdy z ní neodjíždějí nebo do ní nepřijíždějí žádné vlaky ČD, případně musí být zajištěn bezpečný přístup k vlakům, které přijíždějí nebo odjíždějí v době, kdy jsou tyto prostory uzavřeny.

**150. 5. 1.** Osoby nebo cestující jsou povinni před jejich uzavřením opustit tyto prostory i v případě, že jsou držiteli platné jízdenky ČD.

**150. 5. 1. 1.** Pokud po výzvě tyto prostory neopustí, zaplatí přírážku **1 000 Kč** a jsou povinni je poté ihned opustit. Přírážka bude snížena na **400 Kč** při platbě na místě nebo u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku. Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky ani dle čl. 77. 2. SPPO, bude přistoupeno dle čl. 77. 3. SPPO k právnímu vymáhání.

**150. 6.** Prostory ČD mohou být monitorovány kamerovým systémem.

**151.** Prostorami ČD určenými pro veřejnost, přístupnými pouze s platným jízdním dokladem pro spoje ČD, nejdříve však 2 hodiny před začátkem platnosti tohoto

---

<sup>27</sup> viz *Vysvětlení pojmů*

<sup>28</sup> *jízdenka opravňuje ke vstupu do těchto prostor pouze ve stanicích ležících na přepravní cestě*

jízdního dokladu, po dobu nezbytně nutnou na přestup a 1 hodinu po příjezdu do cílové stanice, jsou:

- čekárny ČD,
- čekárny ČD Lounge,
- popřípadě další prostory, kde jsou poskytovány ČD Služby.

**151. 1.** Do čekáren ČD si může cestující s sebou vzít ruční zavazadlo, dětský kočárek pro spolucestující dítě a živá zvířata, přepravovaná v doprovodu cestujícího.

**151. 2.** Do čekárny ČD Lounge mají přístup cestující s platným jízdním dokladem: 1. vozové třídy, dále s platným jízdním dokladem 2. vozové třídy a místenkou pro R nebo vlak vyšší kvality, cestující s aplikací IN 100<sup>29</sup>, cestující s dětmi do 10 let, cestující těhotné ženy a cestující s platným průkazem ZTP nebo ZTP/P.

**151. 3.** Do čekáren ČD Lounge si může cestující s platným dokladem dle čl. 151. 2. SPPO s sebou vzít ruční zavazadlo, dětský kočárek pro spolucestující dítě a živá zvířata, přepravovaná v doprovodu cestujícího pouze ve zcela uzavřené schráně. Omezení se netýká psů - průvodců nevidomého, asistenčních psů a služebních psů policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů.

**151. 4.** Osoba, která se nemůže ve výše uvedených prostorách ČD určených pro veřejnost, přístupných pouze s platným jízdním dokladem, prokázat při kontrole platnou jízdenkou, je povinna si u pověřeného zaměstnance ČD zakoupit jízdenku pro zvažovanou jízdu.

**151. 4. 1.** V případě, že si jízdenku nezakoupí, zaplatí za porušení přepravních podmínek přírážku **1 000 Kč** a prostor je povinna okamžitě opustit. Přírážka bude snížena na **400 Kč** při platbě na místě nebo u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku. Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky ani dle čl. 77. 2. SPPO, bude přistoupeno dle čl. 77. 3. SPPO k právnímu vymáhání.

**152.** V případě uzamčeného WC provozovaného ČD, si může osoba nebo cestující zapůjčit klíč po zaplacení poplatku nebo bezplatně dle tarifu TR 10 u pokladní přepážky.

**153.** V prostorách ČD určených pro veřejnost a ve vlacích ČD je bez předchozího písemného povolení ČD zakázáno vykonávat činnosti, které nesouvisí s hromadnou osobní dopravou a poskytováním služeb spojených s přepravou veřejnosti, a to ani s platným jízdním dokladem. Zejména je zakázáno podnikat nebo vstupovat do uvedených prostor za tímto účelem, provádět politickou agitaci, umísťovat nebo rozdávat letáky nebo pořádat demonstrace.

**153. 1.** Za porušení zákazu bude osoba nebo cestující vykázán z prostor ČD nebo vyloučen z přepravy v nejbližší stanici vlaku. Při opakování porušení zákazu bude požádána o asistenci Policie ČR.

**154. - 164.** Neobsazeno.

---

<sup>29</sup> Cestující s aplikací IN 100 na VIK nebo OIK předkládá na vlastním elektronickém přenosném zařízení platnost aplikace (sekce Uživatelský profil)



## Kapitola XIII Kouření

**165.** Kouření a používání elektronických cigaret včetně zahříváných tabákových výrobků je zakázáno:

- a) ve vnitřních prostorách ČD, jako jsou odbavovací haly, čekárny, a podobně,
- b) na nástupištích ČD, nebo v krytých čekárnách ČD,
- c) pod zastřešením v přednádražním prostoru ČD,
- d) ve všech vlacích, prostředcích náhradní dopravy, autobusech a lanovkách ČD.

**166.** Porušení zákazu kouření se považuje za porušení přepravních podmínek dle čl. 144 SPPO.

**166. 1.** Pokud cestující zákaz porušuje opakovaně, je pověřený zaměstnanec ČD oprávněn vybrat od něho přírážku opakovaně a vykázat ho z prostor, kde je kouření zakázáno nebo ho vyloučit z přepravy, pokud zákaz kouření porušuje ve vlaku ČD.

**167.** Pokud cestující zákaz porušuje i po opakované výzvě pověřeného zaměstnance ČD nebo pokud zákaz kouření poruší osoba, která nemá uzavřenou přepravní smlouvu, ČD jsou oprávněny požádat obecní policii nebo Policii České republiky o zákrok směřující k dodržení zákazu<sup>30</sup>.

**168. - 169.** Neobsazeno.

## Kapitola XIV Úschovny a ukládací skříňky

**170.** Ve vybraných stanicích zřizují ČD úschovny zavazadel či ukládací skříňky.

**170. 1.** Podmínky, za kterých provádějí úschovu zavazadel nebo nájem ukládacích skříňek a ceník úschovného a poplatků za nájem ukládacích skříňek zveřejňují na vývěskách v místě, kde se služba poskytuje.

**171. - 174.** Neobsazeno.

## Kapitola XV Půjčovny jízdních kol ČD

**175.** Ve vybraných stanicích zřizují ČD půjčovny jízdních kol. Nájemní smlouva se uzavírá po ověření osobních údajů podle osobního dokladu nájemce a složení kauce za zapůjčené jízdní kolo.

**175. 1.** Bližší podmínky a výše půjčovného nebo kauce jsou zveřejněny v železničních stanicích, kde se služba poskytuje, a na [www.cd.cz/cdbike](http://www.cd.cz/cdbike). Půjčovné zahrnuje i případnou přepravu jízdního kola jako spoluzavazadlo nebo v úschově během přepravy ve vyhlášených vlacích ČD a traťových úsecích.

**176. - 178.** Neobsazeno.

<sup>30</sup> dle § 9, odst. 2 zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek ve znění pozdějších předpisů.

## **Kapitola XVI Ztracené věci**

**179.** Za ztracené a odložené věci ČD neručí a neodpovídají.

**180.** Pokud cestující ztratil nebo opustil věc v prostorách ČD nebo ve vlaku ČD, může po této věci sám pátrat v „Národní databázi ztrát a nálezů“ na [www.eztraty.cz](http://www.eztraty.cz), kde je vedena evidence všech nalezených věcí, jejich převzetí cestujícím nebo předání místně příslušnému obecnímu nebo městskému úřadu nebo magistrátu. Také může požádat o vyhlášení pátrání po této věci u průvodčího vlaku, kde ke ztrátě došlo, u pokladní přepážky v železniční stanici nebo telefonicky na CZS, tel. 221 111 122.

**181.** Průvodčí vlaku, kde k nahlášené ztrátě došlo, předá cestujícímu nalezenou věc po prokázání osobních údajů a popsání rozhodujících znaků ztracené věci, případně jejího obsahu.

**181. 1.** Převzetí věci potvrdí cestující svým podpisem na příslušném tiskopisu.

**182.** Pokud cestující požádá u pokladní přepážky v železniční stanici, nebo telefonicky na CZS, tel. 221 111 122, bude pátrání po ztracené věci ihned vyhlášeno.

**182. 1.** Pokud bude ztracená věc nalezena, bude cestujícímu vydána pouze po prokázání osobních údajů nebo předání zmocnění k převzetí věci, popsání rozhodujících znaků ztracené věci, doby a místa ztráty a okolností, za nichž byla věc ztracena a po zaplacení poplatku za vydání ztracené věci oprávněnému dle tarifu TR 10.

**182. 1. 1.** Pokud oprávněný pověří k převzetí nalezené věci třetí osobu, odevzdá tato zmocněná osoba úředně ověřenou plnou moc vystavenou oprávněným a prokáže se osobním dokladem.

**182. 2.** Převzetí věci potvrdí cestující (zmocněnec) podpisem na příslušném tiskopisu v dohodnuté stanici nebo na žádost vlastníka nalezené věci mu bude zaslána na jím udanou adresu na dobírku poštou.

**183.** Ztracené věci, které si cestující nevyzvedl, budou v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (§ 1051 a násl.) předány místně příslušnému obecnímu úřadu nebo městskému úřadu nebo magistrátu.

**184.** Neobsazeno.

## ČÁST TŘETÍ ZAVAZADLA

### Kapitola I Obecná ustanovení

**185.** Zavazadla lze ve vlacích ČD přepravovat jako ruční zavazadla, spoluzavazadla nebo s využitím služby úschova během přepravy, přičemž forma přepravy ve vlaku, který umožňuje využít více druhů přepravy zavazadla je plně v kompetenci cestujícího. Přeprava cestovních zavazadel není ve vlacích ČD realizována.

**186.** Cestující nesmí přepravovat zavazadlo, jehož obsahem jsou věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozu, újmu na životě a zdraví osob, na jejich majetku nebo mohou vzbudit podezření, že se jedná o nástražný výbušný systém a dále věci neskladné. Těmi jsou zejména věci, které mohou způsobit nákazu nebo věc, kterou nelze umístit ve vozidle na místě určeném k umístění zavazadel nebo věc o hmotnosti vyšší než 50 kg, není-li dále stanoveno jinak, nabitě zbraně, věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé, jakož i věci vzbuzující odpor.

**186. 1.** Porušení zákazu se považuje za porušení přepravních podmínek dle čl. 144 SPPO.

**187.** Cestující smí ve vlacích ČD přepravovat zavazadlo, jehož součástí je přenosná ocelová láhev s kapalným topným plynem pro domácnost o celkové hmotnosti obsahu nejvýše 10 kg, bezpečně uzavřená nádoba s topnou naftou o celkovém obsahu nejvýše 20 l, zcela vyprázdňená nádrž na pohonné hmoty pro motorová vozidla a akumulátor naplněný elektrolytem zajištěný proti zkratu a se zajištěnými odplynovacími otvory.

**188.** Přeprava zavazadel může být omezena z technologických důvodů a je možná pouze do vyčerpání volné kapacity míst ve vlaku, vozu nebo prostředku náhradní přepravy, které jsou pro jejich přepravu určené.

**188. 1.** Rozhodnutí o umístění zavazadla ve vlaku nebo ve voze, případně odmítnutí přepravy zavazadla z důvodu vyčerpání kapacity nebo z technologických důvodů, přísluší výhradně pověřenému zaměstnanci ČD ve vlaku.

**189.** Pokud ČD omezí nebo zastaví přepravu zavazadel z důvodu omezení nebo zastavení drážní dopravy v konkrétním úseku nebo do vyjmenovaných stanic, oznámí tuto skutečnost cestujícím na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) a na vývěskách v železničních stanicích.

**190.** Doklady o zaplacení ceny za zavazadla platí pouze ve vlacích ČD.

**191.** Skupinám 20 cestujících a více, dle podmínek uvedených v Tarifu TR 10, je možno garantovat místa pro jízdní kolo pouze za předpokladu objednání přepravy prostřednictvím formuláře na [www.cd.cz/skupiny](http://www.cd.cz/skupiny) nebo u pokladní přepážky či na CZS na tel. číslo 221 111 122 nejdříve 60 dní a nejpozději 72 hodin před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujících. Po schválení objednávky je nutno na základě přiděleného transakčního kódu zaplatit cenu za přepravu cestujících a zavazadel u kterékoliv pokladní přepážky nebo v e-shop ČD ve stanoveném termínu, nebo nejpozději 48 hodin před odjezdem vlaku, z nástupní stanice cestujících. Jinak objednávka propadá.

**191. 1.** Skupiny 20 cestujících a více obdrží v rámci své objednávky až do vyčerpání kapacity vlaku bezplatnou rezervaci místa pro jízdní kolo do pravidelně řazených vozů. V případě zařazení posilového vozu pro přepravu kol je nutno uhradit poplatek za vyhrazení místa dle TR 10.

**192.** Do vlaků, nebo vozů, které nejsou zařazeny v rezervačním systému, si mohou skupiny 20 a více cestujících objednat vyhrazení míst pro jízdní kola pouze přes objednávkový systém pro přepravu skupin dle podmínek tarifu TR 10. ČD si vyhrazují právo objednávku míst odmítnout, pokud ji nelze z provozních důvodů zabezpečit.

**192. 1.** Za zajištění objednaných míst zaplatí cestující poplatek za vyhrazení místa dle tarifu TR 10, počet vyhrazených míst se musí rovnat skutečnému počtu jízdních kol.


**193. - 194.** Neobsazeno.

## **Kapitola II Ruční zavazadla**

**195.** Cestující s platnou jízdenkou může vzít s sebou do vozu bezplatně jako ruční zavazadlo věci snadno přenosné:

- a) které lze umístit na klíně nebo nad a pod místem, které obsadil,
- b) které nepřekročí ani jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm<sup>31</sup>,
- c) malou koloběžku<sup>32</sup>, obal na sportovní výbavu<sup>33</sup>, snowboard, boby, sáně, pár lyží s holemi.

**195. 1.** Pokud nelze ruční zavazadlo umístit nad a pod místem, které cestující obsadil, uloží ho po dohodě s ostatními spolucestujícími tak, aby jim nepřekáželo, nebo v některých typech vozů na k tomu určené odkládací prostory.

**195. 1. 1.** Ukládání ručních zavazadel je zakázáno na sedadlech, v prostoru sociálních zařízení vozu a v prostorech označených .

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

**197.** Pokud cestující s sebou vezme do vlaku věc, která nemůže být přepravena jako ruční zavazadlo a odmítne ji přepravit jako spoluzavazadlo nebo v úschově během přepravy, nebo pokud nelze takové možnosti v daném vlaku vůbec využít, bude cestující z přepravy vyloučen v nejbližší stanici.

**198. - 199.** Neobsazeno.

<sup>31</sup> V rámci IDS platí v ostatních prostředcích integrovaných dopravců rozměry v souladu s cenovým výměrem Ministerstva financí ČR.

<sup>32</sup> včetně elektrokoloběžky, skládací nebo dětská koloběžka s koly menšími, než jsou u jízdního kola, nejvýše 12 palců


<sup>33</sup> například golfový bag, florbalový toolbag, apod.

## Kapitola III Spoluzavazadla

**200.** Cestující s platnou jízdenkou může vzít s sebou do vozu jako spoluzavazadlo věci snadno přenosné, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo, a:




- a) které svým charakterem umožňují umístění na zvlášť určeném místě ve vozu v prostoru pro cestující,
- b) které překračují jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm,
- c) dětské kočárky a vozíky (např. typu CROOZER), jízdní kola<sup>34</sup>, tříkolky a větší koloběžky<sup>35</sup>, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo.


**200. 1.** Jeden cestující může přepravit jako spoluzavazadlo pouze jednu z výše uvedených věcí s výjimkou kombinace jízdního kola a vozíku.

**200. 2.** Přeprava spoluzavazadel, vyjma jízdních kol a větších koloběžek, je povolena ve všech vlacích osobní dopravy, přeprava dětských kočárků pro spoucestující dítě je při současném nástupu upřednostněna před přepravou ostatních spoluzavazadel. Pokud je místo označeno piktogramem , kočárek se přednostně umístí na toto místo.

**200. 3.** Dětský vozík je přepravován jako dětský kočárek a pokud je připevněn za jízdní kolo, musí být během přepravy od něho oddělen.

**200. 4.** Přeprava jízdního kola a větší koloběžky jako spoluzavazadlo je možná:

- a) ve všech vlacích osobní dopravy označených v platném jízdním řádu v hlavičce vlaku symbolem ; další symboly vyjadřují, zda je v daném vlaku možná  nebo povinná  rezervace místa pro jízdní kolo přepravované jako spoluzavazadlo,
- b) v osobních vlacích, spěšných vlacích, rychlících a expresech, které nemají zveřejněnou přepravu spoluzavazadel ani službu úschova během přepravy, a to na prvním nebo posledním představku soupravy, kde mohou být umístěna vždy max. dvě jízdní kola, není-li to z technologických důvodů nebo z důvodu bezpečnosti vyloučeno,
- c) ve vozech označených příslušným symbolem pro přepravu spoluzavazadel, zařazených do vlaku, u kterého není tato služba zveřejněna v platném jízdním řádu.

**200. 5.** Jízdní kolo nelze přepravit, pokud je to zakázáno symbolem  ve sloupci vlaku v platném jízdním řádu.

**201.** Pro přepravu spoluzavazadel se přepravní smlouva neuzavírá. Cestující za přepravu spoluzavazadla zaplatí cenu za přepravu zavazadel dle tarifu TR 10<sup>36</sup> nebo se ve vyhlášených vlacích ČD a traťových úsecích prokáže nájemní smlouvou z půjčovny jízdních kol ČD nebo jiným dokladem vyhlášeným v rámci obchodních nabídek zveřejněných v tarifu TR 10, v PTV nebo ve Zvláštním ujednání ČD pro mezinárodní přepravu.

<sup>34</sup> týká se také elektrokol, jednokolek (unicyklů) a lehotříkolek, netýká se vícemístných a tandemových jízdních kol

<sup>35</sup> koloběžka i elektrokoloběžka, která má jedno / obě kola velikosti jako u jízdního kola (větší než 12 palců)



<sup>36</sup> vyjma dětského kočárku pro spoucestující dítě nebo vozíku (např. typu CROOZER)

**201. 1.** Za podmínek pro přepravu spoluzavazadel jsou ve vyhlášených vlacích nebo úsecích bez ohledu na zveřejněné služby vždy a bezplatně přepravována služební kola příslušníků Policie ČR.


**201. 2.** Doklad o zaplacení ceny pro zavazadlo lze zakoupit u pokladní přepážky ČD, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku bez manipulační přirážky, z jízdenkového automatu a jako eTiket.

**201. 2. 1.** Doklad o zaplacení ceny pro zavazadlo platí nejdále do stanice na dokladu uvedené jako cílová.


**202.** Cestující je povinen během celé přepravy dohlížet nad spoluzavazadlem, zajišťovat bezpečnou manipulaci se spoluzavazadlem a odpovídá za případnou škodu vzniklou z přepravy spoluzavazadla.

**203.** Do vlaků, označených v platném jízdním řádu příslušným symbolem, si cestující může  nebo musí  zakoupit rezervaci pro jízdní kolo přepravované jako spoluzavazadlo, a to buď jako samotnou rezervaci místa pro jízdní kolo nebo jako místenku/místenku SC s rezervací místa pro jízdní kolo. Tyto rezervace lze zakoupit pouze do vozů, ve kterých jsou vyhrazená místa pro přepravu jízdních kol jako spoluzavazadlo a forma rezervace podle tohoto článku je stanovena dopravcem s ohledem na interiérové uspořádání vozů; cestující se nemůže domáhat takového druhu rezervace míst, který není v daném vlaku umožněn.

**203. 1.** Místenka opravňuje cestujícího umístit jízdní kolo na rezervovaném místě dle údajů uvedených na dokladu (číslo vlaku, datum, odkud kam je místo rezervováno, číslo vozu a číslo místa).

**203. 2.** Do vlaků s povinnou rezervací místa pro jízdní kolo  přepravované jako spoluzavazadlo není povolen nástup cestujícím s jízdním kolem bez předem zakoupené rezervace.


**203. 2. 1.** Porušení zákazu se považuje za porušení přepravních podmínek dle čl. 144 SPPO a v nejbližší stanici vlaku bude cestující z přepravy i s kolem vyloučen.

**203. 3.** Pokud rezervované místo pro jízdní kolo obsadil ve vlaku s nepovinnou rezervací  cestující bez platné místenky, je povinen ho uvolnit cestujícímu s platnou místenkou (vztahuje se i na případnou rezervaci místa k sezení), a v přepravě může pokračovat pouze tehdy, pokud lze jízdní kolo přepravit na jiném místě ve vlaku nebo s využitím služby úschova během přepravy.

**203. 4.** Prodej místenek je ukončen:

 - v čase pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího,


 - dvě hodiny před odjezdem vlaku z výchozí stanice<sup>37</sup>.



**203. 5.** Do vlaků, ve kterých jsou jízdní kola přepravována jako spoluzavazadlo bez rezervace místa , lze vyhradit místa pro jízdní kolo pouze v případě, pokud to umožňují provozní podmínky.

**204.** Neobsazeno.

<sup>37</sup> za výchozí stanici se u přímých vozů přecházejících mezi vlaky považuje výchozí stanice prvního vlaku

## Kapitola IV Úschova během přepravy

**205.** Cestující s platnou jízdenkou (dále "ukladatel") může využít ve vlacích ČD, v jejichž hlavičce ve sloupci vlaku v platném jízdním řádu je symbol , službu úschova během přepravy.

**205. 1.** Ve vybraných vlacích je umožněna přeprava jízdních kol s možností rezervace místa  nebo na základě povinné rezervace místa  pro jízdní kolo v ÚBP.

**206.** Do ÚBP může ukladatel uložit:

- a) jízdní kola vč. elektrokol, jednokolek (unicyklů), tandemů a vícemístných kol,
- b) dětské kočárky a vozíky (např. typu CROOZER), tříkolky (včetně lehotříkolky), koloběžky včetně elektrokoloběžek,
- c) snadno přenosné lodě a další snadno přenosné předměty,

u nichž nesmí hmotnost jednoho kusu přesáhnout 50 kg.

**206. 1.** Ukladatel předává ukládaný předmět do ÚBP přímo zaměstnanci ČD do označeného vozu ve vlaku.

**206. 2.** Před předáním ukládaného předmětu do ÚBP odejme ukladatel všechny snadno odnímatelné součásti ukládaného předmětu, ČD neodpovídají za jejich ztrátu nebo poškození.

**206. 2. 1.** Předává-li ukladatel k úschově předmět s připevněnými zavazadly, zaplatí za připevněná zavazadla samostatné úschovné.

**206. 3.** Ukladatel je povinen zajistit výpomoc při nakládce a vykládce předmětu. Za tímto účelem smí po výzvě zaměstnance ČD vstoupit nástupním prostorem pro cestující do služebního oddílu vozu na dobu nezbytně nutnou. Pokud ukladatel odmítne výpomoc provést, vybere od něj zaměstnanec ČD poplatek za neprovedenou výpomoc dle tarifu TR 10.

**207.** Pro přepravu v ÚBP se přepravní smlouva neuzavírá. Cestující za přepravu zavazadla zaplatí cenu za přepravu zavazadel a jednorázové úschovné v ÚBP dle tarifu TR 10<sup>38</sup> nebo se ve vyhlášených vlacích ČD nebo traťových úsecích prokáže nájemní smlouvou z půjčovny jízdních kol ČD nebo jiným dokladem vyhlášeným v rámci obchodních nabídek v tarifu TR 10 nebo v PTV.

**207. 1.** Jednorázové úschovné v ÚBP se platí za každý vlak zvlášť a zakoupit lze u zaměstnance ČD ve vlaku nebo společně s rezervací místa i u pokladní přepážky a v e-shop ČD. Neplatí se při uložení dětského kočárku pro spouštějící dítě.

**207. 2.** Doklad o zaplacení ceny pro zavazadlo, doklad o zaplacení jednorázového úschovného nebo doklad o bezplatné úschově označený samolepkou s názvem stanice výdeje se považuje za uzavřenou smlouvu o úschově, druhým dílem samolepky s uvedenou stanicí výdeje je označen uschovaný předmět.



**208.** Do úschovy nesmí ukladatel uložit:

---


<sup>38</sup> vyjma dětského kočárku pro spouštějící dítě nebo vozíku (např. typu CROOZER)


- a) drahé kovy, mince a výrobky z drahých kovů, drahé kameny, klenoty, předměty umělecké, historické nebo sběratelské ceny, peněžní hotovosti, ceniny, vkladní knížky, cenné papíry a listiny, sbírky, osobní a cestovní doklady,
- b) věci dle čl. 186 SPPO a předměty nedostatečně balené nebo předměty navzájem k sobě svázané tak, že by se mohly oddělit,
- c) předměty vojenské výzbroje (vojenské zbraně, munice všeho druhu, prostředky protichemické ochrany apod.),
- d) předměty s hodnotou převyšující 30 000 Kč,
- e) živá zvířata, a to ani ve schránkách.

**208. 1.** ČD nejsou povinny zkoumat obsah uložených věcí a odpovědnost za škodu vzniklou porušením čl. 208 SPPO nese cestující.

**209.** Do vlaků, označených v platném jízdním řádu příslušným symbolem, si ukladatel může  nebo musí  předem zakoupit rezervaci místa pro jízdní kolo v ÚBP (dále v tomto článku "rezervace").

**209. 1.** Rezervace opravňuje ukladatele k uložení jízdního kola v ÚBP dle údajů uvedených na dokladu (datum, číslo vlaku, místa a údaj odkud kam je místo rezervováno).

**209. 2.** Do vlaků označených  nebude přijato k úschově jízdní kolo bez předem zakoupené rezervace. Prodej rezervací pro tyto vlaky je ukončen v době pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího.

**209. 3.** Do vlaků označených  může cestující bez rezervace uložit kolo pouze v případě volného místa v požadované trase přepravy. Prodej rezervací pro tyto vlaky je ukončen 2 hodiny před odjezdem vlaku z výchozí stanice<sup>39</sup>.

**209. 4.** Ve vlcích, které nemají rezervaci míst pro jízdní kola v ÚBP, lze provést vyhrazení míst pro jízdní kola pouze prostřednictvím objednávky přepravy pro skupinu dle tarifu TR 10 a dle čl. 191 a 192 SPPO.

**210.** Ukladatel nesmí během přepravy odebírat uschované předměty po částech nebo z nich vyjmout část obsahu, případně ho doplnit.

**211.** Zaměstnanec ČD vydá uschované předměty ve stanici výdeje po předložení dokladu o zaplacení ceny za ÚBP označeného samolepkou (popřípadě samotné samolepky) ukladateli nebo osobě, která předkládá doklad, aniž by zkoumal, zda je oprávněna k jejich odebrání.

**212.** Nemůže-li ukladatel předložit doklad o zaplacení ceny za ÚBP označený samolepkou (popřípadě samotnou samolepku) nebo předkládá-li tento doklad poškozený nebo znečištěný tak, že údaje v něm nejsou čitelné, zaměstnanec ČD předmět nevydá a převezve jej do nejbližší vhodné železniční stanice na přepravní cestě vlaku, kde bude uložen v úschově ČD ve stanici dle zveřejněných podmínek.

**212. 1.** Pokud ukladatel původní doklad nemá, je povinen předložit osobní údaje a vyplnit a podepsat „Žádost o vydání zavazadla“ a zaplatit poplatek za ztrátu dokladu dle tarifu TR 10.

**213.** Neodebrané předměty budou převezeny do cílové stanice vlaku nebo do pohraniční přechodové stanice a předány k další úschově v úschově ČD ve stanici

<sup>39</sup> za výchozí stanici se u přímých vozů přecházejících mezi vlaky považuje výchozí stanice prvního vlaku



dle zveřejněných podmínek, případně mohou být vydány po dohodě s cestujícím v některé z nácestných stanic.

**214.** ČD odpovídají ukladateli za ztrátu, poškození nebo zničení předmětu převzatého do úschovy, pokud neprokáží, že škodu nezavinily. Prokázanou škodu hradí ČD nejvýše do částky 30 000 Kč na jeden doklad.

**215.** ČD neodpovídají:

- a) za ztrátu, poškození nebo zničení věcí, které nesmějí být do úschovny ukládány dle čl. 208 SPPO,
- b) za poškození nebo zničení věci, způsobené obsahem, který rychle podléhá zkáze,
- c) za ztrátu věci, kterou odebrala neoprávněná osoba, pokud ukladatel doklad o úschově ztratil nebo mu byl odcizen,
- d) za ztrátu snadno odnímatelné součástí uschovaného předmětu, které měl ukladatel odejmout dle čl. 206. 2. SPPO.

**216.** Při zjištění poškození, zničení nebo při ztrátě uschovaného předmětu je ukladatel povinen tuto skutečnost ihned ohlásit pověřenému zaměstnanci ČD ve vlaku, který sepíše nutné údaje, jež jsou podkladem pro uplatnění případné reklamace. Na později uplatněný požadavek nebude brán zřetel.

**217.** V případě výluky může být služba ÚBP ukončena v železniční stanici, kde výluka začíná nebo v nevhodnější železniční stanici před touto stanicí, případně může být po dobu výluky zrušena nebo zajištěna náhradním způsobem. Tato skutečnost musí být zveřejněna vývěskami v dotčených stanicích na trase vlaku a ukladatelé musí být informováni pověřeným zaměstnancem ČD nejpozději při uložení předmětu.

**218.** Pokud není stanoveno jinak, platí pro právní vztahy mezi cestujícím a ČD při použití služby ÚBP obecná ustanovení občanského zákoníku.

**219. – 239.** Neobsazeno.

## **ČÁST ČTVRTÁ STÍŽNOSTI A PODNĚTY**

**240.** Případné stížnosti na přepravu cestujících, živých zvířat a zavazadel má cestující právo podat elektronicky prostřednictvím formuláře na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) a písemně na adrese: České dráhy, a. s., GŘ KON - stížnosti, nábr. L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1.

**240. 1.** Stížnosti mohou být podány v jazyce českém, slovenském, anglickém, německém a ruském.

**240. 2.** Stížnosti vyřídí ČD do jednoho měsíce, v odůvodněných případech do tří měsíců, o výsledku šetření bude stěžovatel písemně informován zasláním vyrozumění na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu.

**241.** Podněty týkající se osobní přepravy ČD lze uplatnit elektronicky prostřednictvím formuláře na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) nebo písemně na adrese České dráhy, a. s., GŘ KON - stížnosti, nábr. L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1, telefonicky pouze v neodkladných záležitostech. Telefonicky podané podněty nebudou přijaty, pokud cestující neuvede svůj e-mail nebo poštovní adresu. Na podněty nejsou ČD povinny písemně reagovat.

**242. - 244.** Neobsazeno.

## ČÁST PÁTÁ PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

### Kapitola I

### Návratky

#### A. OBECNÉ PODMÍNKY

**245.** Oblast přepravního práva je upravena zvláštními právními předpisy uvedenými v čl. 1 SPPO, které mají přednost před obecnou právní úpravou.

**245. 1.** Právo z přepravní smlouvy pro lanovou dráhu ČD je uvedeno v tarifu TR 14.

**246.** Právo z přepravní smlouvy je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do šesti měsíců od prvního dne platnosti jízdního dokladu, dokladu o zaplacení ceny, nahraných aplikací nebo průkazů na slevu, přepravného za psa, dokladu o zaplacení ceny za spoluzavazadlo, dokladu o zaplacení úschovy během přepravy (dále jen „doklady“ nebo „jízdenky“). Pokud cestující neuplatní právo z přepravní smlouvy bez zbytečného odkladu, pak je povinen si nechat potvrdit<sup>40</sup> bez zbytečného odkladu nejpozději v místě ukončení jízdy rozhodné údaje na jízdním dokladu od pověřeného zaměstnance ČD dokládající nárok cestujícího na pozdější uplatnění práva, vyjma případů dále uvedených.

**246. 1.** Pro uplatnění práva z přepravní smlouvy se za přípoj nepovažují vlaky opačného směru téže trati<sup>41</sup> a vlaky, u kterých je v platném jízdním řádu poznámka ☹.

**246. 2.** Pro uplatnění práva z přepravní smlouvy se pojmem vlak rozumí i prostředek náhradní dopravy a autobusy smluvních dopravců, ve kterých platí jízdní doklady ČD.

**246. 3.** Vzájemně svázané jízdenky, doplatky svázané s původní jízdenkou apod. se považují za jednu přepravní smlouvu.

**246. 4.** Právo z přepravní smlouvy z jízdního dokladu nebo průkazu, který zní na jméno držitele, může uplatnit pouze držitel nebo jeho zákonný zástupce, případně osoba úředně zmocněná, u dokladů eTiket pouze osoba, která doklad zakoupila.

**246. 5.** Právo z přepravní smlouvy u dokladu pro více cestujících, s výjimkou slevy pro skupinu (dle tarifu TR 10), se vyřizuje za každého cestujícího zvlášť.

**247.** Žádost o uplatnění práva z přepravní smlouvy jsou ČD povinny vyřídit a zpravit cestujícího o uznání nebo zamítnutí jeho požadavku do 3 měsíců<sup>42</sup> ode dne podání nebo doručení žádosti.

<sup>40</sup> cílová stanice uvedená na jízdním dokladu nevydává v první den platnosti a později potvrzení o úplném či částečném nevyužití dokladu

<sup>41</sup> rozhodné je číslo traťové tabulky v platném jízdním řádu

<sup>42</sup> dle § 37 odst. 1 a odst. 2 písm. k) zákona č. 266/1994 Sb. o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, dle §§ 2553 a 2569 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a dle § 39 PŘ je stanovena lhůta pro vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy odlišně od lhůt k vyřízení reklamací podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

**247. 1.** Právo z přepravní smlouvy bude vyřízeno podle podmínek platných v den uplatnění práva. Požaduje-li cestující vyřídit uplatněné právo z přepravní smlouvy dle podmínek, které platily v době nákupu dokladu, místem příslušným k vyřízení uplatněného práva je výhradně OPT.

**248.** Právo z přepravní smlouvy u dokladů vydaných smluvním prodejcem (např. cestovní kancelář atd.), může cestující uplatnit u prodejce, u kterého doklad zakoupil nebo u ČD dle ustanovení této kapitoly.

**249.** Právo z přepravní smlouvy u jízdních dokladů zakoupených u pokladní přepážky, u průvodčího a z jízdenkového automatu může cestující uplatnit u pokladní přepážky nebo na své náklady písemným podáním na adrese: České dráhy, a.s. – OPT Olomouc, oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc.

**249. 1.** Při uplatnění práva u pokladní přepážky je cestující povinen:

- nahlásit pověřenému zaměstnanci ČD veškeré požadované údaje nezbytné pro vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy,
- odevzdat proti potvrzení pověřenému zaměstnanci ČD originály předmětných dokladů.

**249. 2.** Při uplatnění práva na OPT je cestující povinen:

- uvést v písemném podání důvod uplatnění práva z přepravní smlouvy, výši požadované náhrady, poštovní adresu a pokud možno číslo bankovního účtu vč. kódu banky, kontaktní telefonní číslo a e-mailovou adresu,
- přiložit k podání originály předmětných dokladů a potvrzení o nevyužití, jsou-li požadována.

**249. 3.** Pokud nemůže být uznaná částka vyplacena u pokladní přepážky, u které cestující uplatnil své právo z přepravní smlouvy, postoupí pověřený zaměstnanec ČD veškeré podklady k vyřízení na OPT.

**249. 4.** Originál jízdního dokladu při jeho částečném nevyužití může být cestujícím po vyřízení uplatněného práva na jeho žádost vrácen spolu s opravným daňovým dokladem.

**249. 5.** U pokladní přepážky ani na OPT nelze uplatnit právo z přepravní smlouvy u jízdních dokladů eTiket.

**250.** Právo z přepravní smlouvy u jízdenek eTiket může cestující uplatnit výhradně elektronicky v e-shop ČD odesláním podání prostřednictvím záložky „Vrácení a výměna jízdenky“ nebo u registrovaných uživatelů po přihlášení přímo v sekci „Moje nákupy“ volbou „Zvolte akci“ u příslušného dokladu. Dle § 1840 písm. h) zákona 89/2012 Sb., Nového občanského zákoníku, nemá cestující právo odstoupit do 14 dnů od uzavřené přepravní smlouvy. Případný uznaný návratek bude poukázán zpět na účet, ze kterého byl eTiket zaplacen.

**250. 1.** Pro vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy u eTiket mohou být stanoveny podmínky odlišné od obecných ustanovení SPPO a tyto musí být zveřejněny na webových stránkách ČD [www.cd.cz](http://www.cd.cz) nebo sděleny verbálně nejpozději před objednáním jízdenky při využití služby TeleTiket.

**250. 2.** Pokud zasláný soubor obsahuje více jízdenek nebo se jedná o sdružený doklad obsahující různé typy jízdních dokladů nebo služeb, je cestující povinen

přesně definovat, u které z jízdenek v souboru nebo na sdruženém dokladu uplatňuje právo z přepravní smlouvy (například pořadí).

**250. 3.** Potvrzení o nevyužití jízdenky eTiket zakoupené prostřednictvím služby TeleTiket může být nahrazeno telefonátem na CZS.

**250. 4.** Z důvodů na straně cestujícího není u jízdenek eTiket částečný návratek z důvodu nevyužití v části trasy možný. U jízdenek se slevou pro skupinu je umožněn návratek v případě nižšího počtu cestujících, kteří necestovali v celé trase z nástupní do cílové stanice uvedené na jízdence.

**250. 5.** V případě uplatnění práva z přepravní smlouvy u jízdenky eTiket (čl. 250 SPPO) dojde v rámci vyřízení rovněž k vypořádání věrnostních bodů, získaných nákupem dokladu v souladu s tarifem TR 10.

**250. 5. 1.** Práva na vypořádání peněžního plnění nejsou vypořádáním bodů nijak dotčena.

**251.** Právo z přepravní smlouvy u jízdních dokladů hrazených v hotovosti lze vyřídit u kterékoliv pokladní přepážky.

**252.** Právo z přepravní smlouvy u jízdních dokladů hrazených platební kartou lze uplatnit u kterékoliv pokladní přepážky, přičemž tato žádost bude vyřízena pouze u pokladní přepážky vybavené funkčním terminálem pro příjem platebních karet po předložení platební karty, kterou byl předmětný doklad uhrazen.

**252. 1.** Návratek z jízdních dokladů hrazených platební kartou bude poukázán na účet vázaný k platební kartě, kterou byl doklad zaplacen.

**252. 2.** U platebních karet ve formě bezkontaktní nálepky nebo bezkontaktní platební karty, integrované do mobilního telefonu, nelze na pokladní přepážce návratek poukázat na účet vázaný k platební kartě, pokladník žádost postoupí na OPT.

**253.** Právo z přepravní smlouvy u jízdních dokladů hrazených EPIK lze vyřídit u kterékoliv pokladní přepážky.

**253. 1.** Návratek z jízdních dokladů hrazených EPIK bude poukázán na účet elektronické peněženky (účet EP), kterou byl doklad uhrazen.

**254.** Pokud je stanice příslušná k vyplacení návratku nebo k vydání potvrzení zakládající nárok na uplatnění práva z přepravní smlouvy stanicí neobsazenou, cestující se se svou žádostí obrátí na nejbližší obsazenou stanicí nebo telefonicky na CZS, tel. 221 111 122, které požadavek cestujícího zaznamená. Cestující při uplatnění práva z přepravní smlouvy uvede telefonní číslo (z kterého telefonoval), den a hodinu hovoru na CZS.

**255.** Univerzálním místem k vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy, vyjma jízdenek eTiket, a k vyplacení návratku je OPT. Pokladník žádost pouze přijme a postoupí.

**255. 1.** Mimo uvedené případy v této kapitole budou na OPT k vyřízení postoupena uplatněná práva z přepravní smlouvy v těchto případech:

- a) pokladní přepážka není oprávněná k vyřízení uplatněného práva, nebo nemá dostatek hotovosti k vyplacení uznané částky,
- b) nesprávný výpočet jízdného,

c) doklady byly hrazené úvěrem, vzájemkou, voucherem, dobropisem, odškodněním, poukázkou na přepravu ČD nebo na základě faktury.

**255. 2.** Návratek poukáže OPT na číslo účtu, které cestující uvedl při podání žádosti, při platbě platební kartou automaticky na účet vázaný k dané platební kartě, účet elektronické peněženky (účet EP) a případně u dokladů hrazených v hotovosti zasláním částky poštovní poukázkou na adresu<sup>43</sup>, kterou cestující uvedl při podání žádosti.

**255. 3.** Návratek z dokladů eTiket hrazených platební kartou bude poukázán na číslo účtu, z něhož byl doklad zaplacen nebo na účet ČD Kredit cestujícího, který doklad zakoupil.

**255. 4.** Návratek z dokladů hrazených z účtu ČD Kredit bude poukázán na účet ČD Kredit, ze kterého byl doklad zaplacen.

**255. 5.** Návratek z dokladů hrazených věrnostními body bude poukázán zpět na věrnostní účet, ze kterého byl doklad hrazen.

**255. 6.** Návratek z dokladů hrazených úvěrem, fakturou a vzájemkou poukáže OPT ve prospěch plátce.

**256.** Při uplatnění práva z přepravní smlouvy na základě jízdních dokladů vydaných ČD pro vlak jiného železničního dopravce platí v plném rozsahu ustanovení těchto SPPO pouze v případě, že důvod k uplatnění práva je na straně ČD.

**257.** Pokud uplatní cestující právo z přepravní smlouvy z jízdního dokladu vydaného jiným železničním dopravcem pro vlak ČD, zaměstnanec ČD potvrdí všechny rozhodné údaje. Právo z přepravní smlouvy uplatní cestující u železničního dopravce, který jízdní doklad vydal.

**258.** Při sepisování písemného podání cestující stručně, jasně a podle pravdy popíše důvody pro uplatnění práva z přepravní smlouvy. Pokud tak neučiní, nebo důvody budou nesrozumitelné, protizákonné či popsané hanlivým způsobem, žádost o vyřízení uplatněného práva mohou ČD odmítnout převzít.

**259.** Neobsazeno.

## B. NÁVRATKY Z DŮVODŮ A PŘEKÁŽEK, KTERÉ NEJSOU NA STRANĚ CESTUJÍCÍHO

**260.** Pokud nejsou důvody k uplatnění práva z přepravní smlouvy na straně cestujícího<sup>44</sup>, návrtek bude vždy vyplacen beze srážky.

**260. 1.** Skutečnosti zakládající nárok na uplatnění práva z přepravní smlouvy nemusí mít cestující potvrzené, pokud není u konkrétních případů uvedeno jinak. Na žádost cestujícího vystaví pověřený zaměstnanec ČD potvrzení o vzniklé události vždy.

**261.** Cestující s jednosměrnou nebo zpáteční jízdenkou, místenkou nebo místenkou SC / místenkou *railjet* Business má právo na zrušení přepravní smlouvy a na vrácení

<sup>43</sup> pouze ve výjimečných případech, pokud cestující nemá bankovní účet

<sup>44</sup> týká se i případů, kdy nemohou ČD splnit podmínky pro přepravu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace

zaplacené ceny, cestující s KMB má právo na zrušení zápisu v KMB (s navrácením kilometrů a kontrolních kuponů) v případě, že vlak, kterým zamýšlel cestovat:

- a) má z jeho nástupní stanice zpoždění na odjezdu, v jehož důsledku lze předpokládat příjezd do cílové stanice uvedené na jízdním dokladu o 60 a více minut později, nebo vždy, když zpoždění vlaku v nástupní stanici dosáhne 30 a více minut,
- b) pojedí jen po části trasy, je úplně odřeknut, nemá oproti plánu řazení vůz 1. vozové třídy nebo má vyčerpanou kapacitu míst pro přepravu spoluzavazadel nebo v úschově během přepravy.

**261. 1.** Nárok na návratek jízdného nevzniká držitelům traťových jízdenek a síťových jízdenek a časových doplatků do 1. vozové třídy.

**261. 2.** Nárok lze uplatnit a návratek vyplatit u pokladní přepážky v nástupní stanici. V jiné stanici nebo na OPT lze nárok uplatnit a návratek vyplatit v době dle čl. 246 SPPO pouze na základě potvrzení o nevyužití vystaveným pověřeným zaměstnancem ČD.

**261. 3.** Nárok u eTiketu lze uplatnit v e-shopu ČD před nástupem do zpožděného vlaku v nástupní stanici. Později lze nárok uplatnit a návratek vyplatit v e-shopu ČD na základě přiloženého potvrzení o nevyužití vystaveným pověřeným zaměstnancem ČD v nástupní či nácestné stanici.

**262.** Pokud vlak mimořádně ukončí jízdu před cílovou stanicí, v přestupní stanici<sup>45</sup> dojde ke ztrátě přípoje nebo pověřený zaměstnanec ČD zjistí, že pro zpoždění vlaku dojde v přestupní stanici ke ztrátě přípoje, návazný vlak má vyčerpanou kapacitu míst pro přepravu spoluzavazadel nebo v úschově během přepravy nebo pokud z důvodu zpoždění vlaku nechce cestující v nastoupené jízdě dále pokračovat, má právo vzdát se další jízdy.

**262. 1.** Přepravní smlouva je ze strany ČD splněna ve stanici, kde se cestující vzdal další jízdy, pokud nepožaduje návrat do své původní nástupní stanice dle čl. 305 písm. a) SPPO.

**262. 1. 2.** Cestující má nárok na návratek jízdného za neprojetý úsek nebo na úpravu zápisu v KMB (s navrácením neprojetých kilometrů a kontrolních kuponů) a případně vrácení ceny za zcela nevyužití místenky nebo místenky SC / místenky *railjet* Business a to pouze pokud své právo uplatní u pokladní přepážky ve stanici, kde jízdu ukončil, bezprostředně po ukončení jízdy, nebo na základě potvrzení od pověřeného zaměstnance ČD.

**262. 1. 2. 1.** Návratek jízdného u jízdenek Flexi zvýhodněná jízdenka a Vázaná jízdenka dle tarifu TR 10 se určí dle vzorce  $C - (C / T * P) = U$ , kde znamená:

- C ... původní cena jízdenky
- T ... tarifní kilometry uvedené na jízdence
- P ... projeté tarifní kilometry
- U ... uznaná částka k vyplacení

Vypočtený návratek se zaokrouhlí na celé koruny nahoru.

<sup>45</sup> u zpožděného přípoje platí pro přestupní stanici stejné časové lhůty jako pro nástupní stanici dle čl. 261 a)

**262. 1. 2. 2.** Návratek jízdného u zpáteční jízdenky se určí dle vzorce **C - (C / T \* P) = U**, kde znamená:

- C ... původní cena jízdenky
- T ... součet tarifních kilometrů pro cestu TAM i ZPĚT
- P ... projeté tarifní kilometry
- U ... uznaná částka k vyplacení

Vypočtený návratek se zaokrouhlí na celé koruny nahoru.

**262. 2.** Nárok na návratek jízdného ani na bezplatný návrat do nástupní stanice nevzniká držitelům traťových a síťových jízdenek a časových doplatků do 1. vozové třídy.

**263.** Nárok na návratek jízdného ani jeho části nemá cestující, pokud i přes zpoždění vlaku využije jízdní doklad v plném rozsahu z nástupní do cílové stanice.

**264.** Cestující má právo na návratek jízdného za neprojetou tarifní vzdálenost, pokud bude přepraven po kratší přepravní cestě, než pro jakou byla vystavena jízdenka a nejednalo se o provozní odklonovou jízdu. Pro vyřízení uplatněného práva třeba doložit tuto skutečnost potvrzením.

**264. 1.** Nárok na návratek jízdného nevzniká cestujícím se zpáteční jízdenkou a držitelům časových jízdenek a časových doplatků do 1. vozové třídy.

**265.** Cestující s jízdenkou pro 1. vozovou třídu má, kromě případů, kdy v úseku nejsou dle platného jízdního řádu vedeny vlaky s oddíly 1. vozové třídy, právo na vrácení rozdílu zaplaceného jízdného 1. vozové třídy a Flexi základního jízdného včetně příslušného druhu slevy 2. vozové třídy nebo opravu zápisu v KMB (s navrácením kilometrů a kontrolních kuponů) za úsek, ve kterém 1. vozovou třídu nemohl<sup>46</sup> nebo odmítl<sup>47</sup> využít; tuto skutečnost je cestující povinen doložit potvrzením od pověřeného zaměstnance ČD.

**265. 1.** Nárok na návratek rozdílu jízdného nevznikne za úsek, ve kterém cestující využil 1. vozovou třídu i přes výhrady k technickému stavu vozu.

**265. 2.** Nárok na návratek rozdílu jízdného nevzniká držitelům traťových a síťových jízdenek nebo časových doplatků do 1. vozové třídy.

**266.** Cestující má nárok na vrácení ceny zaplacené místenky, místenky SC / místenky *railjet* Business, místenky s rezervací pro jízdní kolo nebo poplatku za vyhrazení místa<sup>48</sup>, pokud mu nebylo ve vlaku přiděleno místo uvedené na dokladu nebo místo pro umístění jízdního kola, nebo pokud ztratil přípoj na vlak, pro který měl doklad zakoupen.

**266. 1.** Nárok na návratek místenky nevzniká v případě, pokud byl v části trasy vlak nahrazen náhradní dopravou a případně byla zajištěna i náhradní přeprava jízdních kol. Toto ustanovení neplatí pro místenky SC / místenky *railjet* Business, u kterých se postupuje dle čl. 268 SPPO.

<sup>46</sup> např. nebylo ve voze volné místo, vůz nebyl řazen nebo v určitém úseku byl vlak nahrazen prostředkem náhradní dopravy

<sup>47</sup> např. z důvodu neodpovídajícího stavu vozu nebo oddílu 1. vozové třídy

<sup>48</sup> pro cestující nebo kola



**267.** Cestující má nárok na vyplacení částky ve výši pětinásobku ceny zaplacené místenky, místenky SC / místenky *railjet* Business, místenky s rezervací pro jízdní kolo nebo poplatku za vyhrazení místa, pokud nebylo jemu nebo pro jeho jízdní kolo do 15 minut od odjezdu z nástupní stanice uvedené na dokladu přiděleno místo ve vlaku; tuto skutečnost je cestující povinen doložit potvrzením od pověřeného zaměstnance ČD. V případě ceny místenky 0 Kč, má cestující nárok na vyplacení pětinásobku ceny místenky ve výši 35 Kč.

**267. 1.** Místem příslušným k vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy a vyplacení částky ve výši pětinásobku ceny místenky je výhradně OPT.

**268.** Cestující má nárok na uplatnění práva a vyplacení návratku ceny zaplacené za místenku SC / místenku *railjet* Business v kterékoliv obsazené stanici:

- a) při zpoždění vlaku vyšší kvality SC / *railjet* o 60 a více minut nebo při použití náhradní dopravy místo vlaku vyšší kvality SC / *railjet*, byť jen v části trasy,
- b) pokud bude vlak SC / *railjet* i jen v části trasy náhradně veden jinou soupravou vozů<sup>49</sup>.

**269.** Držitel zákaznické aplikace ČD nahané v čipu In Karty nebo Karty ČD má nárok na návratek ceny zaplacené aplikace v případě, pokud dojde v průběhu její platnosti ke změnám nebo úpravě jejich podmínek.

**269. 1.** Návratek tvoří poměrná část ceny na jeden den za období ode dne následujícího po dni, ve kterém cestující uplatnil právo z přepravní smlouvy, do posledního dne platnosti zaplacené zákaznické aplikace.

**269. 2.** Nárok na návratek nevzniká v případě změn cen vyhlášených v tarifu TR 10 nebo ve vyhlášce zveřejněné v PTV ani v případě změny v rozsahu provozování drážní dopravy ČD.

**270.** Cestující má právo na návratek ceny nevyužitého dokladu pro přepravu zavazadla v plné výši, pokud nemohl nastoupit jízdu z důvodu vyčerpané kapacity vlaku pro přepravu spoluzavazadel nebo pokud nebyl výjimečně řazen vůz umožňující takovou přepravu.

**270. 1.** Cestující má právo na úplný návratek ceny dokladu za přepravu zavazadla a ceny nevyužitých dokladů na jednorázové úschovné během přepravy, pokud nemohl nastoupit jízdu z důvodu vyčerpané kapacity vozu se službou úschovy během přepravy nebo pokud nebyl výjimečně řazen vůz umožňující takovou přepravu.

**270. 2.** Cestující má právo na částečný návratek za nevyužitý úsek beze srážky, pokud se vzdal jízdy dle čl. 262 SPPO.

### **Návratky v rámci programu ČD Body**

**271.** V případě uplatnění práva z přepravní smlouvy z důvodu, který není na straně cestujícího, budou odečteny všechny body, získané za zakoupený jízdní doklad. Po kladném vyřízení uplatněného práva zůstanou body odečteny, v případě částečného nevyužití budou vráceny body za projetou trať, v případě zamítnutí budou body vráceny zpět na věrnostní účet cestujícího.

<sup>49</sup> *toto opatření neplatí v případě, pokud bude vlak SC veden jednotkou railjet nebo vlak railjet jednotkou řady 680.*

**272.** Při úplném nevyužití jízdního dokladu hrazeného věrnostními body, budou body vráceny v plné výši.

**273.** Při částečném nevyužití jízdního dokladu, bude cestujícímu vrácena poměrná část bodů za neprojetou trať.

**273. 1.** Cestující s jízdenkou pro 1. vozovou třídu má, kromě případů, kdy v úseku nejsou dle platného jízdního řádu vedeny vlaky s oddíly 1. vozové třídy, právo na návratek rozdílů věrnostních bodů mezi 1. a 2. vozovou třídou v případě, že nemohl<sup>50</sup> 1. vozovou třídu v celé trase nebo části trasy využít. Tuto skutečnost je cestující povinen doložit potvrzením od pověřeného zaměstnance ČD.

### Doplňující ustanovení

**274.** Neposkytnutí marketingových bonusů (například prémiových nebo bonusových služeb dle čl. 130 SPPO) které nejsou součástí přepravní smlouvy, nezakládá nárok na vrácení jízdného nebo aplikace ČD nebo místenky nebo místenky SC / místenky *railjet* Business, a to ani části zaplacené ceny.

## C. NÁVRATKY A DALŠÍ NÁROKY Z DŮVODŮ NA STRANĚ CESTUJÍCÍHO

**275.** Právo z přepravní smlouvy cestující uplatní ve lhůtách a na místech uvedených v této kapitole, u eTiket v e-shop ČD dle čl. 250 SPPO, nebo si ve stejných lhůtách a místech cestující vyžádá od pověřeného zaměstnance ČD potvrzení o nevyužití dokladu pro následné uplatnění práva. V případě splnění podmínek pro uplatnění práva z přepravní smlouvy se před vyplacením návratku z uznané částky vždy odečte srážka<sup>51</sup>.

**275. 1.** Pokud je srážka vyšší než uznaná částka, odpovídá výše srážky uznané částce a návratek je 0 Kč. Na výši srážky obdrží cestující na vyžádání potvrzení.

**275. 2.** U doplatku jízdného svázaného číslem s původní jízdenkou a ze vzájemně provázaných jízdenek (např. společný jízdní doklad u některých obchodních nabídek dle tarifu TR 10 nebo akvizičních nabídek vyhlášených v PTV atd.) se vypočte součet cen všech jízdenek (jako z jednoho dokladu) a od výsledné částky se odečte srážka.

**275. 3.** U dokladů **eTiket, eTiket pro více osob či služeb** (např. cestující s různým druhem jízdného) nebo sdružených dokladů, jízdenek pro cestu tam a zpět nebo různých typů služeb uplatní cestující právo z přepravní smlouvy vždy na konkrétně zvolenou položku z dokladu nebo za celý doklad. Částečné nevyužití dokladu, vyjma nižšího počtu přepravených osob se slevou pro skupinu dle tarifu TR 10 a doplňkových služeb, není možné. Cestující v těchto případech doloží částečné nevyužití v celé trase z nástupní do cílové stanice, uvedené na jízdence, potvrzením vystaveným pověřeným zaměstnancem ČD. Potvrzení cestující obdrží na vyžádání u průvodčího v každém použitém vlaku

<sup>50</sup> např. *nebylo ve voze volné místo nebo nebyl vůz zařazen*

<sup>51</sup> *Ve smyslu PR vyjadřuje srážka oprávněnou výši nákladů, které nese dopravce při uplatnění práva z přepravní smlouvy (viz § 41, odst. 3 PR).*

zvláště (ve vlaku se samoobslužným způsobem odbavování cestujících (☉) u strojvedoucího).

**276.** Při úplném nevyužití **jednosměrné jízdenky** lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD v době dle čl. 246 SPPO.

Při částečném nevyužití lze doklad vrátit v době platnosti nebo v době dle čl. 246 SPPO, pokud cestující doloží potvrzení o částečném nevyužití dokladu. Při částečném nevyužití jednosměrné jízdenky se vypočte uznaná částka jako rozdíl mezi zaplaceným jízdným a jízdným za skutečně projetou trať, pokud není u konkrétní nabídky dále uvedeno jinak.

**276. 1.** Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí srážka:

I. **při nákupu u pokladní přepážky, z jízdenkového automatu, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku:**

- a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
- c) **100 Kč** v ostatních případech;

II. **při nákupu v e-shop ČD:**

- a) **přes vyhledávač spojení 0 %** do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
- b) **100 %** v ostatních případech.

**277.** Při úplném nevyužití **Flexi zvýhodněné jízdenky** dle tarifu TR 10 lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD v době dle čl. 246 SPPO.

Při částečném nevyužití lze doklad vrátit v době platnosti nebo v době dle čl. 246 SPPO, pokud cestující doloží potvrzení o částečném nevyužití dokladu. Při částečném nevyužití Flexi zvýhodněné jízdenky se vypočte uznaná částka jako rozdíl mezi zaplaceným jízdným a jízdným za skutečně projetou trať podle vzorce  **$C - (C / T * P) = U$** , kde znamená:

- C ... původní cena jízdenky
- T ... tarifní kilometry uvedené na jízdence
- P ... projeté tarifní kilometry
- U ... uznaná částka

Vypočtená uznaná částka se zaokrouhlí na celé koruny nahoru.

**277. 1.** Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí srážka:

I. **při nákupu u pokladní přepážky, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku<sup>52</sup>:**

- a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,

<sup>52</sup> ve vlaku lze zakoupit ode dne vyhlášení

- b) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
  - c) **100 Kč** v ostatních případech;
- II. **při nákupu v e-shop ČD:**
- a) **přes vyhledávač spojení 0 %** do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
  - b) **100 %** v ostatních případech.

**278.** Při úplném nevyužití **Vázané jízdenky** dle tarifu TR 10 lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD v době dle čl. 246 SPPO.

Částečné nevyužití jen v části trasy není možné.

**278. 1.** Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí srážka:

- I. **při nákupu u pokladní přepážky:**
  - a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
  - b) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
  - c) **100 Kč** v ostatních případech;
- II. **při nákupu v e-shop ČD:**
  - a) **přes vyhledávač spojení 0 %** do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
  - b) **100 %** v ostatních případech.

**279.** Při úplném nevyužití **zpáteční jízdenky** lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD v době dle čl. 246 SPPO.

Částečné nevyužití není možné.

**279. 1.** Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí srážka:

- I. **při nákupu u pokladní přepážky, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku:**
  - a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
  - b) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
  - c) **100 Kč** v ostatních případech;
- II. **při nákupu v e-shop ČD:**
  - a) **přes vyhledávač spojení 0 %** do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
  - b) **100 %** v ostatních případech.

**280.** Při úplném nevyužití **jízdenky se slevou pro skupinu (2 – 19 osob)** lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD v době dle čl. 246 SPPO.

Při částečném nevyužití všemi cestujícími společně v části trasy lze doklad vrátit v době platnosti nebo v době dle čl. 246 SPPO, pokud cestující doloží potvrzení o částečném nevyužití dokladu. Při částečném nevyužití jízdenky se slevou pro skupinu v části trasy se vypočte uznaná částka jako rozdíl mezi zaplaceným jízdným a jízdným za skutečně projetou trať.

**280. 1.** Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí srážka:

- I. **při nákupu u pokladní přepážky, z jízdenkového automatu, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku:**
  - a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
  - b) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
  - c) **100 Kč** v ostatních případech;
- II. **při nákupu v e-shop ČD:**
  - a) **přes vyhledávač spojení 0 %** do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
  - b) **100 %** v ostatních případech.

**281.** Při úplném nevyužití **jízdenky se slevou pro skupinu zakoupenou přes objednávkový systém pro přepravu skupin (20 a více osob)** lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD v době dle čl. 246 SPPO.

Částečné nevyužití jen v části trasy není možné.

**281. 1.** Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí srážka:

- I. **při zaplacení u pokladní přepážky:**
  - a) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
  - b) **0 %** do 48 hodin před prvním dnem platnosti dokladu (např. doklad na neděli lze vrátit nejpozději v 23:59 čtvrtek),
  - c) **100 Kč** za každých 5 započatých osob v době od 48 hodin před prvním dnem platnosti až do prvního dne platnosti dokladu (např. doklad na neděli lze vrátit od pátku 0:00 do neděle 23:59),
  - d) **100 %** v ostatních případech.
- II. **při zaplacení v e-shop ČD:**
  - a) **0 %** do 48 hodin před prvním dnem platnosti dokladu (např. doklad na neděli v 15:00 lze vrátit nejpozději v 23:59 čtvrtek),
  - b) **100 Kč** za každých 5 započatých osob v době od 48 hodin před prvním dnem platnosti až do 15 minut před začátkem platnosti dokladu (např. doklad na neděli v 15:00 lze vrátit od pátku 0:00 do neděle v 14:45),
  - c) **100 %** v ostatních případech.

**282.** Při částečném využití **jízdenky se slevou pro skupinu** (dle čl. 280 a 281 SPPO) **méně osobami**, než pro které byla vydána, lze jízdenku zaplacenou u

pokladní přepážky vrátit a návratek vyplatit u kterékoliv pokladní přepážky nebo lze jízdenku zaplacenou v e-shopu ČD vrátit přes e-shop ČD.

Návratek lze vyplatit pouze s vystaveným potvrzením v nástupní stanici pro daný směr jízdy nebo průvodčím v použitém vlaku o počtu cestujících, kteří doklad nevyužili v celé trase z nástupní do cílové stanice uvedené na jízdence.

**282. 1.** U dokladů eTiket se slevou pro skupinu cestujících doloží částečné nevyužití nižším počtem cestujících, kteří necestovali v celé trase z nástupní do cílové stanice uvedené na jízdence. Potvrzení o počtu cestujících, kteří jízdenku nevyužili, si cestující aktivně vyžádají u průvodčího v každém použitém vlaku (ve vlaku se samoobslužným způsobem odbavování cestujících (☉) u strojvedoucího).

**282. 2.** Při částečném využití jízdenky se slevou pro skupinu menším počtem platících cestujících se vypočte návratek z ceny jízdného za posledního cestujícího (součtu cen jízdného posledních cestujících) ve skupině, přičemž u jízdenky se slevou pro skupinu zakoupenou přes objednávkový systém pro přepravu skupin nesmí počet cestujících včetně spolucestujících<sup>53</sup> za jiné jízdné klesnout pod 20 osob. Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí **srážka 0 %**. Bez doložení potvrzení není návratek možný.

**283.** Při úplném nevyužití **síťové jízdenky** lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD v době dle čl. 246 SPPO.

Částečné nevyužití není možné.

**283. 1.** Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí srážka:

- I. **při nákupu u pokladní přepážky, z jízdenkového automatu, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku:**
  - a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
  - b) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
  - c) **100 Kč** při vrácení dokladu do 8:00 hodin v první den platnosti,
  - d) **100 %** v ostatních případech;
- II. **při nákupu v e-shop ČD:**
  - a) **mimo vyhledávač spojení 0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
  - b) **mimo vyhledávač spojení 100 Kč** nebo **50 ČD Bodů** při vrácení do 8:00 hodin prvního dne platnosti,
  - c) **přes vyhledávač spojení 0 %** do 15 minut před začátkem platnosti dokladu (i po 8:00 hodin),
  - d) **100 %** v ostatních případech.

<sup>53</sup> Uplatnění práva z přepravní smlouvy u spolucestujících za jiné jízdné je řešeno standardně dle typu zakoupených dokladů, nikoliv dle čl. 280, 281 a 282 SPPO. Podmínka min. 20 cestujících musí být ovšem splněna.

**284.** Při úplném nevyužití **traťové jízdenky** lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD v době dle čl. 246 SPPO.

Při částečném nevyužití lze doklad vrátit v době platnosti nebo v době dle čl. 246 SPPO, pokud cestující doloží potvrzení o částečném nevyužití dokladu. Při částečném nevyužití traťové jízdenky se vypočte uznaná částka jako rozdíl zaplacené ceny traťové jízdenky a dvojnásobku ceny Flexi základní jízdenky včetně příslušného druhu slevy ve stejné relaci a s přiznáním stejného nároku na slevu za uplynulé pracovní dny a nejvýše dva dny pracovního volna nebo pracovního klidu v době použití dokladu, včetně dne vrácení dokladu.

**284. 1.** Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí srážka:

I. **při nákupu u pokladní přepážky, z jízdenkového automatu, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku:**

- a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
- c) **100 Kč** v ostatních případech;

II. **při nákupu v e-shop ČD:**

- a) **mimo vyhledávač spojení 0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **100 Kč** v ostatních případech.

**285.** Právo z přepravní smlouvy u **In Karty, Karty ČD** nebo **aplikací ČD**.

**285. 1.** Při úplném nevyužití:

- a) zákaznické aplikace na nepřenositelné In Kartě nebo Kartě ČD (IN 25, IN 50, IN 50 1T, IN 100 a časového doplatku do 1. vozové třídy) lze vrátit při úplném nevyužití nejpozději v první den platnosti aplikace u kterékoliv pokladní přepážky, v případě nákupu aplikace v e-shopu ČD lze aplikaci vrátit opět v e-shopu ČD za shodných podmínek.
- b) zákaznické aplikace na přenosné In Kartě (IN Business) může vrátit včetně In Karty pouze kontaktní osoba společnosti, se kterou ČD uzavřely smlouvu o výdeji přenosných In Karet, a to nejpozději v první den platnosti na obchodním oddělení GŘ ČD, případně na adrese České dráhy, a.s. – OPT Olomouc, oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc.
- c) In Karty bez zákaznických aplikací (jen EPIK) lze vrátit In Kartu nejpozději v první den platnosti In Karty u kterékoliv pokladní přepážky.

**285. 1. 1.** Při vrácení dokladů dle čl. 285. 1. SPPO činí srážka 10 % z ceny zákaznické aplikace, minimálně 35 Kč nebo 10 % uplatněných ČD Bodů. V případě žádosti o In Kartu s aplikací nebo bez aplikace (nová i duplikát) činí srážka 10 % pořizovací ceny, minimálně 100 Kč nebo minimálně 50 ČD Bodů, pokud je v okamžiku podání žádosti o návratek In Karta již ve výrobě, nebo je již vyrobena.

**285. 2.** Při částečném nevyužití

zákaznické **aplikace ČD** (IN 25, IN 50, IN 50 1T, IN Senior, IN 100 a časový doplatek do 1. vozové třídy na 1 měsíc, 3 měsíce a 1 rok) lze vrátit v době platnosti u kterékoliv pokladní přepážky, v případě nákupu zákaznické aplikace v e-shopu ČD lze tuto aplikaci vrátit opět v e-shopu ČD za shodných podmínek.

Návratek se vypočte jako poměrná část ceny na jeden den za období ode dne následujícího po dni, ve kterém cestující uplatnil právo z přepravní smlouvy, do posledního dne platnosti zaplacené zákaznické aplikace ČD. Vypočtený návratek se sníží o srážku 100 Kč nebo 50 ČD Bodů v případě nákupu aplikace za ČD Body.

**285. 2. 1.** Částečné nevyužití časového doplatku do 1. vozové třídy s platností 1 týden není možné.

**286.** Při úplném nevyužití **sešitku KMB** lze doklad vrátit kdykoliv v době jeho platnosti.

Částečné nevyužití není možné.

**286. 1.** Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí srážka:

- a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
- c) **100 Kč** v ostatních případech.

**287.** Při úplném nevyužití nebo výměně<sup>54</sup> **místenek, místenek SC, místenek railjet business a místenek s rezervací pro jízdní kolo** lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD v době dle čl. 246 SPPO.

**287. 1.** Místenku, místenku SC a místenku *railjet* business zakoupenou současně s jízdenkou v e-shop ČD lze vyměnit v e-shop ČD pouze jednou, a to do 15 minut před začátkem platnosti tohoto dokladu. Místenku, místenku SC a místenku *railjet* business zakoupenou současně v e-shop ČD s Vázanou jízdenkou dle tarifu TR 10 lze vyměnit v e-shop ČD pouze jednou a pouze v rámci stejného vlaku, a to do 15 minut před začátkem platnosti tohoto dokladu. Rezervaci místa pro jízdní kolo přepravované jako spoluzavazadlo a samostatnou rezervaci místa pro jízdní kolo zakoupenou v e-shop ČD nelze do odvolání vyměnit. Výměna u pokladní přepážky není možná.

**287. 2.** Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí srážka:

- I. **při nákupu u pokladní přepážky, z jízdenkového automatu, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku:**
  - a) **0 %** do 15 minut před pravidelným odjezdem vlaku z nástupní stanice uvedené na dokladu,
  - b) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
  - c) **100 %** v ostatních případech;

<sup>54</sup> Během procesu výměny může dojít ke změně ceny rezervace. Při zvýšení ceny cestující rozdíl cen doplatí, při snížení ceny bude cestujícímu rozdíl cen vyplacen.



**II. při nákupu v e-shop ČD:**

- a) **0 %** do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
- b) **100 %** v ostatních případech.

**288.** Při úplném nevyužití **přepravného za psa** lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD v době dle čl. 246 SPPO.

Při částečném nevyužití lze doklad vrátit v době platnosti nebo v době dle čl. 246 SPPO, pokud cestující doloží potvrzení o částečném nevyužití dokladu za neprojetý úsek. Při částečném nevyužití přepravného za psa se vypočte uznaná částka jako rozdíl mezi zaplaceným přepravným a přepravným za skutečně projetý úsek.

**288. 1.** Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí srážka:

**I. při nákupu u pokladní přepážky, z jízdenkového automatu, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku:**

- a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
- c) **100 Kč** v ostatních případech.

**II. při nákupu v e-shop ČD:**

- a) **přes vyhledávač spojení 0 %** do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
- b) **100 %** v ostatních případech.

**289.** Při úplném nevyužití **dokladu ceny pro přepravu zavazadla a dokladu ceny na jednorázové úschovné během přepravy**<sup>55</sup> lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD v době dle čl. 246 SPPO.

Při částečném nevyužití lze doklad vrátit v době platnosti nebo v době dle čl. 246 SPPO, pokud cestující doloží potvrzení o částečném nevyužití dokladu za neprojetý úsek. Při částečném nevyužití dokladu ceny pro přepravu zavazadla (u dokladu ceny na jednorázové úschovné během přepravy není částečné nevyužití možné) se vypočte uznaná částka jako rozdíl mezi zaplacenou cenou dokladu a cenou dokladu za skutečně projetý úsek.

**289. 1.** Při vrácení dokladů dle tohoto článku činí srážka:

**I. při nákupu u pokladní přepážky, z jízdenkového automatu, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku:**

- a) **0 %** do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **0 %** v první den platnosti dokladu,
- c) **100 %** v ostatních případech.

**II. při nákupu v e-shop ČD:**

<sup>55</sup> Pokud cestující zruší úschovu bezprostředně po přijetí předmětu do úschovy ještě před odjezdem vlaku, zaplacené jednorázové úschovné se nevrací.

- a) **přes vyhledávač spojení 0 %** do 15 minut před začátkem platnosti dokladu,
- b) **0 %** při doložení potvrzení o nevyužití dokladu od pověřeného zaměstnance ČD,
- c) **100 %** v ostatních případech.

### **Návratky v rámci programu ČD Body**

**290.** V případě uplatnění práva z přepravní smlouvy z důvodu na straně cestujícího budou odečteny z věrnostního účtu všechny body, získané za zakoupený jízdní doklad. Po kladném vyřízení uplatněného práva zůstanou body odečteny. V případě zamítnutí budou body vráceny zpět na věrnostní účet cestujícího.

**290. 1.** Body se vrací při vrácení zcela nevyužitého dokladu.

### **Doplňující ustanovení**

**291.** Nárok na návratek při uplatnění práva z přepravní smlouvy nevzniká:

- a) pokud je to v tarifu TR 10 nebo ve vyhlášce zveřejněné v PTV u jednotlivých nabídek uvedeno přímo v podmínkách,
- b) při úplném nebo částečném nevyužití dokladů placených vzájemkou nebo označených textem „úvěr“, a to ani v případě výměny dokladu,
- c) ve výši vouchery, kterým byl zcela nebo částečně uhrazen jízdní doklad, vyjma eTiketů, pokud tento voucher nebyl zakoupen u pokladní přepážky ČD nebo v e-shop ČD (pro část ceny uhrazené v hotovosti, platební kartou nebo ČD Kreditem platí ustanovení čl. 275 – 289 SPPO),
- d) ve výši dobropisu, nebo odškodnění, kterým byl zcela nebo částečně uhrazen jízdní doklad (pro část ceny uhrazené v hotovosti platí ustanovení čl. 275 - 289 SPPO),
- e) při částečném nevyužití síťových jízdenek, vyplněné kolonky v sešitku KMB a jízdenek eTiket,
- f) z důvodu chybné obsluhy nebo chybně zadaných údajů cestujícím při nákupu jízdenek eTiket, a jízdenek z jízdenkového automatu,
- g) za nevyužití služeb vázaných na In Kartě nebo Kartě ČD, pokud se cestující vzdal práva tyto doklady využívat a požádal o výmaz svých osobních údajů z evidence,
- h) u nevyužitých místenek po jejich obsazení jiným cestujícím, pokud nebyly obsazeny do 15 minut po odjezdu vlaku z nástupní stanice uvedené na dokladu,
- i) u poplatku za využití služeb TeleTiket,
- j) z poplatku za ověření průkazu na zvláštní jízdné dle tarifu TR 10,
- k) pokud byl cestující oprávněně ve smyslu SPPO vyloučen z přepravy pověřeným zaměstnancem ČD,
- l) na částku poskytnuté slevy při nákupu jízdenky s uplatněním slevového kódu, náhradní slevový kód se nevydává,
- m) v cílové stanici uvedené na jízdence bez doložení příslušného potvrzení<sup>56</sup> o nevyužití.

<sup>56</sup> u zpátečních jízdenek pro daný směr jízdy

292. – 294. Neobsazeno.

## Kapitola II

### Odškodnění cestujících

#### A. ZPOŽDĚNÍ/ODŘEKNUTÍ VLAKU

**295.** Tento oddíl upravuje právo cestujícího na odškodnění za odřeknutí vlaku nebo za zpožděný či opakovaný zpožděný příjezd cestujícího do cílové stanice dle uzavřené přepravní smlouvy<sup>57</sup>.

**295. 1.** Nárok na odškodnění je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří měsíců po skončení platnosti jízdního dokladu.

**296.** Odškodnění se provádí po skončení platnosti jízdního a případně i rezervačního dokladu formou dobropisu nebo na žádost cestujícího bankovním převodem na účet cestujícího. Nárok na odškodnění mají při splnění dále uvedených podmínek cestující, kteří se prokáží jízdním dokladem platným ve vlacích ČD, na který v případě požadavku na odškodnění za zpoždění vlaku neuplatnili právo z přepravní smlouvy.

**296. 1.** Vydaný dobropis je přenosný, má platnost 1 rok a v době platnosti ho může předkladatel použít k platbě u pokladní přepážky nebo v e-shopu ČD pouze za vnitrostátní nebo mezinárodní jízdní doklady, lůžkové nebo lehátkové příplatky, místenky, místenky SC / místenky *railjet* Business, aplikace ČD dle tarifu TR 10 a Zvláštního ujednání ČD pro mezinárodní přepravu.

**297.** Výše odškodnění z ceny jednosměrného nebo zpátečního jízdního a případně i rezervačního dokladu<sup>58</sup> činí:

- a) 25 % při zpoždění 60 až 119 minut,
- b) 50 % při zpoždění 120 a více minut.

**297. 1.** Nárok na odškodnění je omezen minimální cenou zaplaceného jízdného nebo minimálním odpisem kilometrů v KMB v jednom směru na jednu osobu, které činí 360 Kč nebo 328 kilometrů v případě nároku na odškodnění ve výši 25 % a 180 Kč nebo 164 kilometrů v případě nároku na odškodnění ve výši 50 %. U jízdenek eTiket hrazených věrnostními body se výpočet provede z tarifní ceny.

**297. 2.** Pro přiznání nároku na odškodnění je rozhodující výše zpoždění v cílové stanici uvedené na jízdním dokladu cestujícího.

**297. 3.** Nárok na odškodnění nevzniká, pokud:

- a) je vypočtená výše nároku menší než 90 Kč nebo 82 kilometrů odpisu v KMB,
- b) cestující předkládá jízdenku placenou úvěrem nebo vzájemkou,
- c) zpoždění vzniklo při dopravním výkonu mimo území Evropské Unie,

<sup>57</sup> viz čl. 17 Nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě

<sup>58</sup> případně přepočtené na jednu osobu a jednu jízdu v jednom směru

- d) zpoždění vzniklo při výkonu, který netvoří součást přepravní smlouvy (např. přesun mezi železničními stanicemi),
- e) byl cestující před zakoupením jízdního dokladu o zpoždění nebo odřeknutí vlaku informován (hlášením staničního rozhlasu, vývěsky, informace na [www.cd.cz](http://www.cd.cz), v aplikaci Můj vlak nebo osobně od zaměstnance ČD).

**298.** Odškodnění pro držitele časové jízdenky, kteří zažívají opakovaná zpoždění vlaků nad 60 minut nebo jejich odřeknutí, činí 10 Kč za každý zpožděný nebo odřeknutý vlak při doložení minimálně:

- a) 3 různých potvrzení o zpoždění nebo odřeknutí vlaků v době časové a územní platnosti jízdenky u jízdenek s časovou splatností do 7 dnů (včetně),
- b) 10 různých potvrzení o zpoždění nebo odřeknutí vlaků v době časové a územní platnosti jízdenky u jízdenek s časovou splatností do 8 – 31 dní (včetně),
- c) 25 různých potvrzení o zpoždění nebo odřeknutí vlaků v době časové a územní platnosti jízdenky u jízdenek s časovou splatností do 32 – 92 dní (včetně),
- d) 50 různých potvrzení o zpoždění nebo odřeknutí vlaků v době časové a územní platnosti jízdenky u jízdenek s časovou splatností 93 a více dní.

**298. 1.** Maximální výše vyplacené částky odškodnění je 25 % z ceny časového dokladu. U jízdenek eTiket hrazených věrnostními body se výpočet provede z tarifní ceny.

**298. 2.** Pro přiznání nároku na odškodnění je rozhodující doložení potvrzení o odřeknutí vlaku nebo výše zpoždění uvedené na potvrzení od průvodčího ze zpožděného vlaku nebo v cílové stanici cestujícího, vystavené k číslu konkrétní karty nebo jízdenky.

**298. 3.** Nárok na odškodnění nevzniká, pokud:

- a) je vypočtená výše nároku menší než 30 Kč,
- b) cestující předkládá jízdenku placenou úvěrem nebo vzájemkou,
- c) zpoždění vzniklo při dopravním výkonu mimo území Evropské Unie,
- d) byl cestující před zakoupením jízdního dokladu o zpoždění nebo odřeknutí vlaku informován (hlášením staničního rozhlasu, vývěsky, informace na [www.cd.cz](http://www.cd.cz), v aplikaci Můj vlak nebo osobně od zaměstnance ČD).

**299.** Žádost o odškodnění může cestující po skončení platnosti jízdních dokladů uplatnit u kterékoliv pokladní přepážky ČD nebo sám zaslat vyplněný formulář žádosti získaný na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) na adresu České dráhy, a.s. – OPT Olomouc, oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc. U jízdních dokladů eTiket lze žádost uplatnit elektronicky prostřednictvím Kontaktního formuláře na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) v sekci "odškodnění". Při uplatnění u pokladní přepážky musí být k Žádosti přiložen eTiket vytištěný ze souboru PDF na bílý papír velikosti A4 (v původní nezměněné velikosti).

**299. 1.** Místem příslušným k vyřízení odškodnění je výhradně OPT.

**299. 2.** K žádosti je cestující povinen doložit originály jízdních dokladů a dalších dokladů, dokládajících nárok na odškodnění.

Držitelé platné aplikace IN 100 dokládají kopii lícové strany karty s nahranou aplikací IN 100 a další doklady, dokládající nárok na odškodnění.

Držitelé elektronických jízdních dokladů IDS dokládají organizátorem IDS potvrzené vlastnictví dokladu IDS a další doklady, dokládající nárok na odškodnění.

**299. 3.** Žádost o odškodnění vyřídí ČD do jednoho měsíce ode dne jejího podání zasláním dobropisu na adresu cestujícího nebo bankovním převodem na účet cestujícího nebo zamítnutím žádosti s řádným vysvětlením a zdůvodněním. Lhůta na vyřízení může být v odůvodněných případech prodloužena až na tři měsíce.

## B. NEPLNĚNÍ VYBRANÝCH STANDARDŮ

**300.** Tento oddíl upravuje právo cestujícího na odškodnění při neplnění vybraných standardů přepravy v použitém vlaku ze strany ČD.

**301.** Odškodnění se provádí výhradně formou dobropisu a nárok na vystavení mají cestující, kteří se prokáží jízdním dokladem ČD dle tarifu TR 10 nebo vyhlášek PTV.

**301. 1.** Doklad Odškodnění je přenosný, má platnost 1 rok a v době platnosti ho může předkladatel použít k platbě (max. 5 kusů na jeden nákup) u pokladní přepážky pouze za vnitrostátní nebo mezinárodní jízdní doklady, lůžkové nebo lehátkové příplatky, místenky, místenky SC / místenky railjet Business, aplikace ČD dle tarifu TR 10 a Zvláštního ujednání ČD pro mezinárodní přepravu.

**301. 2.** Odškodnění za neplnění vybraných standardů podle čl. 303 písm. e) SPPO lze rovněž použít (max. 5 kusů na jeden nákup) v jídelním nebo bistro voze, kde je služba zajišťována společností JLV, a.s., případně u ČD Minibarů, provozovaných společností ČD, a. s. (ode dne vyhlášení), a to pouze v tom vlaku, ve kterém byl vystaven (tzn. v daný den, případně následující den, pokud se jedná o noční spoj):

- a) k vyzvednutí kávy nebo čaje nebo balené vody (bez doplatku),
- b) k částečné úhradě ceny jiného zboží z nabídky občerstvení (s doplatkem).

**302.** Cestujícímu může vzniknout z jedné přepravní smlouvy nárok na současné odškodnění za každé jednotlivé porušení podmínek přepravy.

**303.** Pokud nebyly ve vlaku ČD kategorie rychlík, expres, InterCity, EuroCity, SuperCity, *railjet*, EuroNight a nightjet dodrženy tyto standardy nebo komfort přepravy:

- a) nebyl, a to i jen v části trasy, řazen vůz 1. vozové třídy, ačkoliv dle plánu řazení měl být zařazen, a cestující se prokazuje jízdním dokladem platným v 1. vozové třídě,
- b) nebyl dodržen plánovaný počet vozů (v soupravě vlaku bylo řazeno buď méně vozů, nebo vozy s menší kapacitou míst k sezení) a cestující s platným jízdním dokladem z tohoto důvodu stál, a to i jen v části trasy,
- c) ve voze řazeném dle plánu řazení s uvedeným piktogramem elektrické přípojky 230 V (☺) chybí elektrické přípojky na 230 V a cestujícího s platnou místenkou do tohoto vozu nelze přemístit na místo stejné kategorie v jiném voze téhož vlaku s funkční elektrickou přípojkou 230 V,

- d) ve voze řazeném dle plánu řazení s uvedeným piktogramem ČDWiFi (☎) není z důvodů na straně ČD funkční internetové připojení ČDWiFi a cestujícího s platnou místenkou do tohoto vozu nelze přemístit na místo stejné kategorie v jiném voze téhož vlaku s funkčním internetovým připojením ČDWiFi,
- e) ve voze řazeném dle plánu řazení nebyla dodržena teplotní pohoda z důvodu nefunkční klimatizace, nuceného větrání, topení nebo nemožnosti otevření okna a cestujícího nelze přemístit na místo stejné kategorie v jiném voze téhož vlaku s funkčním větráním nebo funkční klimatizací či topením nebo možností otevření okna,

může cestující uplatnit právo na jednorázové odškodnění ve výši 30 Kč.

**303. 1.** Vznikl-li cestujícímu nárok na odškodnění za neplnění vybraných standardů, je cestující povinen žádost uplatnit bez zbytečného odkladu u pověřeného zaměstnance ČD přímo na palubě daného vlaku. Žádost cestujícího vyřizuje na místě průvodčí daného vlaku vydáním odškodnění ze zařízení POP.

**303. 2.** Výdej odškodnění je podmíněn předložením platného jízdního dokladu, jehož číslo se na odškodnění uvede. Při následném uplatnění odškodnění není třeba jízdní doklad předkládat.

**304.** Neobsazeno.

## Kapitola III

### Pomoc cestujícím

**305.** Pokud vlak mimořádně ukončí jízdu před cílovou stanicí nebo dojde v přestupní stanici ke ztrátě přípoje, má cestující právo:

- a) požadovat bezplatný návrat do nástupní stanice, uvedené na jízdním dokladu. Jízdu zpět může uskutečnit ve vozové třídě, pro kterou zněla původní jízdenka, a to pouze vlaky, které určí a na „Potvrzení o bezplatné přepravě“ pro jízdu zpět uvede pověřený zaměstnanec ČD ve zpožděném vlaku nebo u pokladní přepážky ve stanici, kde k události došlo.

Cestující může následně uplatnit právo na vrácení zaplaceného jízdného nebo úpravu zápisu v KMB (s navrácením neprojetých kilometrů a kontrolních kuponů), vrácení zaplacené ceny místenky nebo místenky SC / místenky *railjet* Business a poplatku za využití služby TeleTiket.

Nárok na návratek jízdného ani na bezplatný návrat do nástupní stanice nevzniká držitelům traťových a síťových jízdenek a časových doplatků do 1. vozové třídy.

- b) dokončit přepravu dle uzavřené přepravní smlouvy.

**305. 1.** V další přepravě do cílové stanice nebo do stanice ležící blíže cílové stanici má cestující právo pokračovat bez doplatku jízdného nejbližším vhodným (i mimořádně zastaveným) vlakem ČD i po jiné přepravní trase, než je uvedeno

na jeho jízdence, nebo vlakem kategorie, pro kterou jeho jízdenka neplatí, případně prostředkem náhradní dopravy<sup>59</sup>.

**305. 1. 1.** Práva na pokračování přepravy může cestující využít pouze na základě ústní (telefonické), rozhlasové nebo písemné informace dané mu pověřeným zaměstnancem ČD.

**305. 1. 2.** Došlo-li v obsazené stanici ke ztrátě přípoje, na který měl cestující zakoupenou místenku nebo místenku SC, má cestující v této stanici u pokladní přepážky právo na vyzvednutí bezplatné místenky do pozdějšího spoje, je-li to technicky možné.

**305. 1. 3.** Pokračování přepravy nelze nárokovat ve vlacích s povinnou rezervací nebo vlacích s globální cenou.

**305. 2.** Není-li možné dokončit přepravu dle čl. 305. 1. SPPO, má cestující právo na alternativní přepravu do místa, ve kterém leží cílová stanice (uvedená na jízdním dokladu nebo sdělená držitelem časové jízdenky). Na alternativní přepravu má cestující nárok, pokud v přestupní stanici ztratí poslední přípoj, kterým by dokončil jízdu, nebo pokud byl zrušen či odřeknut poslední vlak, kterým by dokončil jízdu, a do 120 minut včetně od doby příjezdu cestujícího do stanice, kde ztratil přípoj, neodjíždí vlak, kterým by bylo možno v jízdě pokračovat směrem co nejbližší cílové stanici, nebo pokud nelze v tomto intervalu zajistit zastavení projíždějícího vlaku.

**305. 2. 1.** Práva na alternativní přepravu může cestující využít pouze na základě ústní (telefonické), rozhlasové nebo písemné informace dané mu pověřeným zaměstnancem ČD ve vlaku nebo v železniční stanici, kde k události došlo. V neobsazené stanici se cestující sám obrátí na CZS na telefonním čísle 221 111 122.

**305. 2. 2.** Alternativní přeprava může být zajištěna operativní náhradní přepravou ČD (například autobus nebo jiný dopravní prostředek) nebo povolením k použití veřejné dopravy provozované jiným dopravcem nebo povolením k použití taxislužby. Povolení vydá zaměstnanec ČD dle čl. 305. 2. 1. SPPO přidělením „čísla souhlasu“.

**305. 2. 2. 1.** Pokud lze využít veřejnou dopravu provozovanou jiným dopravcem, nemají cestující nárok na využití taxislužby.

**305. 2. 2. 2.** Objednání povolené taxislužby si zajišťují cestující sami.

**305. 2. 2. 3.** Jízdenku za použití veřejné dopravy provozované jiným dopravcem proplatí ČD v plné výši a účtenku za použití taxislužby do maximální výše 1500 Kč/auto, pokud cestující zašle originály těchto dokladů spolu s originálem předmětného jízdního dokladu ČD nebo číslem In Karty nebo Karty ČD, na jejímž čipu byl jízdní doklad nahrán, a uděleným číslem souhlasu na adresu České dráhy, a.s. – OPT Olomouc, oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc, nebo ji odevzdá proti potvrzení u pokladní přepážky ČD. Jízdné za použití schválené alternativní přepravy proplácí OPT.

<sup>59</sup> provozované přechodně za omezenou nebo zastavenou drážní dopravu

**305. 3.** Není-li možné dokončit přepravu dle čl. 305. 2. SPPO a je-li to za daných okolností uskutečnitelné, poskytne pověřený zaměstnanec ČD cestujícímu bezplatně ubytovací voucher na smluvní ubytovací zařízení.

**305. 4.** Není-li možné cestujícímu poskytnout ubytovací voucher dle čl. 305. 3. SPPO, cestující má nárok na přiměřenou náhradu za ubytování a informování čekajících osob včetně nezbytného přesunu do místa ubytování.

**305. 4. 1.** Práva na ubytování může cestující využít pouze na základě ústní (telefonické), rozhlasové nebo písemné informace dané mu pověřeným zaměstnancem ČD ve vlaku nebo v železniční stanici, kde k události došlo. V neobsazené stanici se cestující sám obrátí na CZS na telefonním čísle 221 111 122. Povolení vydá zaměstnanec ČD přidělením „čísla souhlasu“. Ubytování si zajišťuje ve spolupráci s ČD cestující sám.

**305. 5.** Cestující má právo na prodloužení platnosti jízdenky tak, aby mohl využít svého práva na dokončení přepravy dle uzavřené přepravní smlouvy.

**305. 6.** Pokud cestující využije svůj nárok na pokračování přepravy do cílové stanice nebo na alternativní přepravu do místa, ve kterém leží cílová stanice, nebo na ubytování a přepravu dokončí týž/následující den, došlo ze strany ČD ke splnění podmínek uzavřené přepravní smlouvy.

**306.** V případě zpoždění při příjezdu nebo odjezdu vlaku o více než 1 hodinu poskytnou ČD cestujícím s platným jízdním dokladem občerstvení v množství odpovídající čekací době, pokud je ve vlaku nebo ve stanici k dispozici nebo jestliže může být za přiměřených okolností dodáno. Občerstvení se zpravidla poskytuje formou vouchery, který lze uplatnit do 23:59 hod. následujícího dne u smluvních partnerů.

**307. – 309.** Neobsazeno.

## Kapitola IV

### Náhrada škody

**310.** Jestliže nebyl cestující ve veřejné osobní železniční dopravě přepraven včas nebo nebyl přepraven vůbec, nemá právo na náhradu škody vzniklé jako důsledek porušení podmínek přepravní smlouvy.

**311.** Jestliže cestující uplatní svůj nárok na náhradu škody vzniklou úplnou či částečnou ztrátou nebo poškozením předmětu při použití úschovy během přepravy, bude žádost postoupena k vyřízení na Odbor cenotvorby a produktové komunikace GŘ ČD (O 14).

**311. 1.** Žádost musí obsahovat:

- čeho se požadovaná náhrada škody týká,
- stručné zdůvodnění,
- požadovanou částku (zvláště pro každý požadavek),
- originály dokladů o ceně nebo o opravě předmětu,
- soupis příložených dokladů,



- přesnou poštovní adresu, na kterou má být zasláno vyřízení,
- bankovní spojení,
- případně IČ, DIČ,
- datum a podpis oprávněného (obchodní firmu v případě právnické osoby).

**312.** Jestliže došlo ke zranění cestujících nebo poškození či zničení jejich osobních věcí v souvislosti s přepravou ve vozech ČD nebo při pobytu v prostorách ČD, přístupných pouze s platným jízdním dokladem, náhradu takto vzniklé škody poškozený uplatní u České dráhy, a.s., odbor právní, Nábřeží L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1.

**313. – 314.** Neobsazeno.

## **ČÁST ŠESTÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

**315.** Tyto SPPO nabyly účinnosti 12. 12. 2010 vyhlášením v PTV číslo 47-48/2010 a jsou platné ve znění změn uvedených v přehledu o změnách.

**316.** Nabytím platnosti a účinnosti těchto SPPO pozbývají platnosti a účinnosti SPPO č. j. 57837/2000 ze dne 1. 7. 2000.