

# Smluvní přepravní podmínky Českých drah

pro veřejnou drážní osobní dopravu



Účinnost od 1. 8. 2022



Pojed'te s námi.  
[www.cd.cz](http://www.cd.cz)

 **České dráhy**  
Národní doprava

## OBSAH

<b>ZÁZNAM O ZMĚNÁCH</b> .....	<b>4</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZNAČEK A ZKRATEK</b> .....	<b>5</b>
<b>VYSVĚTLENÍ POJMŮ</b> .....	<b>6</b>
<b>ČÁST PRVNÍ ÚVODNÍ USTANOVENÍ</b> .....	<b>8</b>
<b>ČÁST DRUHÁ PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH</b> .....	<b>9</b>
KAPITOLA I Převážní smlouva .....	9
KAPITOLA II Odbavení cestujících .....	9
A. DOKLADY.....	9
B. PLATBA .....	15
C. KONTROLA DOKLADŮ A ODBAVENÍ VE VLAKU .....	18
KAPITOLA III Obsazení míst ve vlaku .....	22
KAPITOLA IV Přeprava osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace .....	26
KAPITOLA V Přeprava živých zvířat .....	28
KAPITOLA VI Přerušování jízdy .....	29
KAPITOLA VII Mimořádné zastavení vlaku .....	30
KAPITOLA VIII Vzájemné vztahy mezi ČD a cestujícími.....	31
KAPITOLA IX Ztracené věci.....	37
<b>ČÁST TŘETÍ PŘEPRAVA ZAVAZADEL</b> .....	<b>39</b>
KAPITOLA I Obecné podmínky .....	39
KAPITOLA II Ruční zavazadlo .....	40
KAPITOLA III Spoluzavazadlo .....	40
KAPITOLA IV Úschova během přepravy .....	43
<b>ČÁST ČTVRTÁ PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY</b> .....	<b>46</b>
KAPITOLA I Uplatnění práva z přepravní smlouvy .....	46
KAPITOLA II Návraty z důvodů, které nejsou na straně cestujícího .....	48
KAPITOLA III Návraty z důvodů, které jsou na straně cestujícího .....	52
KAPITOLA IV Odškodnění za zpoždění nebo odřeknutí vlaku .....	61
KAPITOLA V Odškodnění za neplnění vybraných standardů.....	63

---

KAPITOLA VI Pomoc při mimořádnostech .....	65
KAPITOLA VII Náhrada škody .....	67
KAPITOLA VIII Stížnosti, podněty a spotřebitelské spory .....	68
<b>ČÁST PÁTÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....</b>	<b>70</b>

**ZÁZNAM O ZMĚNÁCH****Změna**

Poř. číslo	Číslo jednací	Číslo PTV	Účinnost od



## SEZNAM POUŽITÝCH ZNAČEK A ZKRATEK

Zkratka	
Aplikace Můj vlak	Aplikace pro chytré mobilní telefony nebo tablety ve verzích Android a iOS sloužící k zakoupení a správě jízdních a souvisejících cestovních dokladů a k zobrazení informací o spojení, vlacích a stanicích. K většině funkcí aplikace je potřeba funkční internetové připojení.
CZS	Centrální zákaznický servis ČD, telefonní číslo 221 111 122.
ČD	České dráhy, a. s.
EP	Elektronické předplatné, elektronické peníze.
EPIK	Elektronická peněženka v čipu In Karty.
e-shop ČD	Internetový prodej jízdních a souvisejících cestovních dokladů ČD na adrese <a href="http://www.cd.cz">www.cd.cz</a> .
eTiket	Jízdní doklad nebo související cestovní doklad zakoupený v aplikaci Můj vlak nebo v e-shopu ČD včetně dokladů zakoupených s využitím služby TeleTiket nebo prostřednictvím smluvních partnerů v jejich internetovém obchodě.
EUR	Euro – společná měna zemí Evropské měnové unie.
IDS	Integrovaný dopravní systém, představující dopravní obsluhu určitého území zajišťovanou několika dopravci na základě dohodnutých smluvních přepravních podmínek.
KMB	Kilometrická banka ČD.
OPT	Odúčtovna přepravních tržeb Olomouc. Poštovní adresa: České dráhy, a.s. – OPT Olomouc, oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc.
PTV	Přepravní a tarifní věstník Ministerstva dopravy ČR.
Sb.	Sbírka zákonů ČR.
SJT	Systém jednotného tarifu (jízdenka OneTicket).
TeleTiket	Služba telefonického prodeje eTiket.
TR 10	Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel.
ÚBP	Úschova během přepravy.
ZTP	Průkaz pro osobu zvlášť těžce postiženou na zdraví.
ZTP/P	Průkaz pro osobu zvlášť těžce postiženou na zdraví, jejíž stav vyžaduje doprovod.

## VYSVĚTLENÍ POJMŮ

Pojem	
2D čárový kód	Dvojměrný čárový kód na dokladech ČD.
Aplikace ČD	Slevová aplikace dle tarifu nahraná v In Kartě nebo kartě jiného subjektu.
ČD Body	Platební prostředek věrnostního programu pro vybrané jízdní doklady získané jako odměna za nákupy v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak.
ČD Kredit	Předplacený účet pro platby v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak.
Doprovodce	Fyzická nebo právnická osoba, která provádí přepravu osob a věcí pro cizí potřebu.
In Karta	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) bezkontaktní čipová karta ČD sloužící jako nosič jízdních dokladů, slev, EPIK a dalších služeb, aplikací nebo bonusových programů ČD,</li> <li>b) obraz čipové In Karty zobrazené v mobilním telefonu,</li> <li>c) virtuální In Karta v mobilním telefonu sloužící jako nosič jízdních dokladů, slev a dalších služeb, aplikací nebo bonusových programů ČD.</li> </ul>
Karta IDS	Čipová karta jiného subjektu, která byla aktivována/registrována na ČD a je nositelem zákaznických aplikací ČD, jízdních a souvisejících cestovních dokladů a v případě vyhlášení i EP, které lze použít k úhradám na ČD.
Náhradní doprava	Autobus nebo jiný dopravní prostředek, který z důvodu výluky i jen v části trasy nahrazuje vlak.
Neobsazená stanice	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) stanice, ve které není zřízena výdejna jízdenek nebo je u použitého vlaku uzavřena,</li> <li>b) stanice, ve které byl povolen nástup do vlaku bez jízdních a souvisejících cestovních dokladů,</li> <li>c) stanice bez funkční čtečky karet, pokud chtěl cestující platit EPIK.</li> </ul>
Obsazená stanice	Stanice s funkční výdejnou jízdenek.
Osobní doklad	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.
Osobní údaje	Jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození a adresa, které se prokazují osobním dokladem.
Platný jízdní řád	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) platný jízdní řád provozovatele dráhy,</li> <li>b) aktuálně platný výlukový jízdní řád, který nahrazuje po dobu výluky platný jízdní řád provozovatele dráhy.</li> </ul>
Pokladní přepážka	Výdejna jízdenek ČD obsazená pokladníkem.
Pokladník	Pověřený zaměstnanec ČD oprávněný k odbavení cestujících a výkonu pokladní činnosti.

Pověřený zaměstnanec ČD	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) zaměstnanec ČD vybavený kontrolním odznakem a průkazem, oprávněný k odbavení cestujících a ke kontrole jízdních a souvisejících cestovních dokladů,</li> <li>b) průvodčí nebo zaměstnanec ČD pověřený jeho povinnostmi a pokladník nebo zaměstnanec ČD pověřený jeho povinnostmi,</li> <li>c) zaměstnanec ČD oprávněný dávat cestujícím pokyny a příkazy,</li> <li>d) pracovník smluvního partnera vykonávající povinnosti zaměstnance ČD.</li> </ul>
Průkaz ISIC	Mezinárodně uznávaný doklad studenta střední, vyšší odborné nebo vysoké školy a vybraných jednoletých pomaturitních studijních oborů.
Průkaz ITIC	Mezinárodně uznávaný doklad učitelské profese.
Průvodčí	Pověřený zaměstnanec ČD oprávněný ke kontrole jízdních a souvisejících cestovních dokladů a k odbavení cestujících.
Stanice	Místo s výpravním oprávněním pro osobní přepravu (železniční stanice i zastávka nebo jiný tarifní bod).
Tarif	Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel (tarif TR 10).
Výdejna jízdenek	Místo, kde lze zakoupit jízdní a související cestovní doklady (např. pokladní přepážka, pověřený zaměstnanec ČD s přenosnou pokladnou ve stanici mimo pokladní přepážku, jízdenkový automat ČD, smluvní prodejce apod.).
Vyhledávač spojení	Aplikace na internetové adrese <a href="http://www.cd.cz">www.cd.cz</a> nebo v aplikaci Můj vlak umožňující vyhledání spojení vlaky ČD nebo jiných dopravců v závazku veřejné služby. Vyhledávač spojení je funkčně propojen s e-shopem ČD a aplikací Můj vlak. Na základě vyhledaného spojení probíhá nákup jízdenek a dalších služeb.
Výluka	Plánované nebo neplánované zastavení nebo omezení provozování některého prvku železniční infrastruktury.

## ČÁST PRVNÍ ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### 1. Legislativa

- 1.1. ČD vyhláší tyto Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu (dále SPPO) v souladu s Nařízením 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 a dle určených podmínek stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí ČR.
- 1.2. Oblast přepravního práva je upravena zvláštními právními předpisy vyjmenovanými v čl. 1. 1. SPPO, které mají přednost před obecnou právní úpravou.
- 1.3. Dohled nad plněním povinností, týkajících se dodržování práv cestujících v železniční přepravě podle přímo použitelného předpisu Evropského společenství, a vyřizování stížností při porušení těchto povinností zajišťuje v České republice Drážní úřad.
- 1.4. 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).
- 1.5. SPPO, jejich dodatky a změny, vyhláší ČD v PTV zveřejněném na <http://www.mdcz.cz/Dokumenty/Ministerstvo/Prepravni-a-tarifni-vestnik>.

### 2. Rozsah platnosti

- 2.1. SPPO platí ve vnitrostátní přepravě pro přepravu cestujících, zvířat a zavazadel s doklady zakoupenými dle tarifu pro vlaky a ve spojích náhradní dopravy.
- 2.2. SPPO platí pro přepravu cestujících, zvířat a zavazadel ve vlacích ČD s doklady zakoupenými podle podmínek SJT nebo jednotlivých IDS přiměřeně pouze v případech, pokud danou problematiku neřeší přepravní podmínky daných systémů. Informace o přepravních a tarifních podmínkách SJT jsou k dispozici na [www.oneticket.cz](http://www.oneticket.cz) a o podmínkách IDS na internetových stránkách jednotlivých IDS.
- 2.3. SPPO platí v přeshraniční přepravě v případech vyjmenovaných v Jednotných právních předpisech pro smlouvu o mezinárodní železniční přepravě osob (CIV) nebo ve Všeobecných přepravních podmínkách pro železniční přepravu osob (GCC-CIV/PRR).



## ČÁST DRUHÁ PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH

### KAPITOLA I Přepravní smlouva

#### 3. Přepravní smlouva

- 3.1. Přepravní smlouva je uzavřena okamžikem nástupu cestujícího do vlaku/prostředku náhradní dopavy s předem zakoupeným dokladem nebo i bez dokladu s úmyslem jeho zakoupení u pověřeného zaměstnance ČD bezprostředně po nástupu.
- 3.2. Uzavřením přepravní smlouvy vyjadřuje cestující souhlas s platnými přepravními i tarifními podmínkami.
- 3.3. Přepravní smlouvu smí s ČD samostatně uzavřít osoba starší 6 let a jejím uzavřením vzniká právní vztah mezi cestujícím a dopravcem. Tento právní vztah obsahuje:
  - a) závazek ČD přepravit cestujícího z nástupní do cílové stanice řádně a včas podle platného jízdního řádu,
  - b) závazek cestujícího dodržovat přepravní podmínky vyhlášené ve SPPO a zaplatit za přepravu cenu dle tarifu.
- 3.4. Přepravní smlouva je splněna, pokud byl cestující přepraven do cílové stanice ve smluveném nebo jiném než smluveném rozsahu nebo po výstupu cestujícího ve stanici, ve které byl oprávněně vyloučen z přepravy.
- 3.5. Práva cestujících plynoucí z neplnění přepravní smlouvy ze strany ČD jsou uvedena v Části čtvrté SPPO.

### KAPITOLA II Odbavení cestujících

#### A. DOKLADY

#### 4. Jízdenky

- 4.1. Platná jízdenka opravňuje cestujícího v době své platnosti k přepravě v rozsahu, který je na ní uveden. Dále opravňuje cestujícího k případnému uplatnění práv plynoucích z této jízdenky.
- 4.2. Jízdenkou se rozumí:

- a) jízdenka pro jednotlivou jízdu jednosměrná nebo zpáteční,
- b) jízdenka s globální cenou,
- c) jízdenka časová v rámci své prostorové a časové platnosti,
- d) průkaz opravňující cestujícího nebo jeho průvodce k přepravě bez zakoupení jízdenky.

#### 4.3. Prodej jízdenek:

- a) jízdenku lze zpravidla zakoupit v předprodeji 60 dnů před prvním dnem platnosti, doba předprodeje může být prodloužena, zkrácena nebo vyloučena,
- b) jízdenky lze zakoupit v železniční stanici u pokladní přepážky nebo výjimečně i mimo pokladní přepážku, ve vlaku u pověřeného zaměstnance ČD, v jízdenkovém automatu, v e-shopu ČD, v aplikaci Můj vlak, prostřednictvím operátora CZS jako TeleTiket nebo u smluvních prodejců. Uvedená prodejní místa nemusí disponovat některými tarifními nabídkami,
- c) při zakupování jízdenky v e-shopu ČD, aplikaci Můj vlak a v jízdenkovém automatu cestující zodpovídá za správnou obsluhu zařízení a zadání správných údajů,
- d) před zakoupením jízdenky v e-shopu ČD a v aplikaci Můj vlak je cestující povinen vyslovit souhlas s Pravidly pro nákup v e-shopu ČD,
- e) před zakoupením jízdenky s využitím služby TeleTiket je cestující povinen vyslovit souhlas s přepravními a tarifními podmínkami, v rámci kterých je za každý nákup účtován poplatek dle tarifu,
- f) při zakupování jízdenky cestující nahlásí, pokud během cesty použije vlak/y jiného dopravce,
- g) informace o otevírací době pokladních přepážek v železničních stanicích nebo vybavení železničních stanic jízdenkovými automaty a rozsah prodeje jsou zveřejněny na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) a v aplikaci Můj vlak v záložce „Stanice“ a na vývěsce v dotčené železniční stanici.

#### 4.4. Forma jízdenek:

- a) papírová, vytištěná z výdejních zařízení ČD,
- b) papírová (eTiket), vytištěná cestujícím na bílý papír velikosti A4 po zakoupení v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak,
- c) elektronická (eTiket) jako 2D čárový kód nebo otevřený pdf soubor zobrazený na monitoru/displeji přenosného zařízení cestujícího,
- d) alfanumerický kód transakce (eTiket),
- e) elektronická v podobě záznamu na kartě,
- f) elektronická v úložišti plně administrovaném a kontrolovaném ČD, přiřazená ke konkrétnímu identifikátoru (např. In Kartě).

#### 4.5. Druhy jízdenek:

- a) 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, jízdenka opravňuje k cestě nejkratším směrem a platí:
- do 6:00 hod. dne následujícího po prvním dni její platnosti, pokud je vystavena do 50 tarifních kilometrů včetně,
  - do 24:00 hod. dne následujícího po prvním dni její platnosti pokud je vystavena na 51 a více tarifních kilometrů.
- b) Zpáteční jízdenka 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, směrem nejkratším a platí do 24:00 hod. posledního dne platnosti, který je na ní uveden nebo se zobrazí při elektronickém načtení.
- c) Jízdenka s globální cenou opravňuje k použití pouze konkrétního vlaku a služeb v rozsahu na ní uvedených.
- d) Časová jízdenka (traťová nebo síťová) opravňuje k neomezenému počtu jízd v libovolném směru všemi vlaky ČD po konkrétní trati, ve vyhlášeném obvodu nebo v rámci celé ČR do 24:00 hod. posledního dne platnosti, který je na ní uveden nebo se zobrazí při elektronickém načtení.
- e) Přenosná jízdenka opravňuje k použití toho cestujícího, který ji předkládá ke kontrole v době plnění přepravní smlouvy. Pokud cestující již začal uplatňovat své právo k přepravě z této jízdenky, jízdenka je nepostupitelná.
- f) Nepřenosná jízdenka opravňuje k použití pouze cestujícího:
- jehož jméno a příjmení jsou na ní uvedeny, nárok lze prokázat osobním dokladem nebo průkazem vydaným ČD, jiným dopravcem, kartou IDS nebo průkazem na městskou hromadnou dopravu, pokud obsahují jméno, příjmení a fotografii, nebo průkazem ISIC nebo ITIC,
  - který předkládá In Kartu s aplikací In Business, na které souhlasí název společnosti s názvem uvedeným na dokladu zakoupeném jako eTiket.
- g) Jízdenka s vazbou na konkrétní vlak opravňuje v souladu s tarifem k použití ve stanoveném úseku povinného vlaku, který je na ní uveden.
- h) eTiket je nepřenosná jízdenka. Pokud je vystaven jako společný doklad pro více spolucestujících, musí s takovou skupinou cestovat cestující, jehož jméno a příjmení jsou na eTiketu uvedeny. Jako platný bude v případě duplicity uznán eTiket předložený cestujícím jako první. Jméno a příjmení lze bezplatně změnit pouze 1x, a to nejpozději 15 minut před začátkem platnosti dokladu v prostředí e-shopu ČD, aplikaci Můj vlak nebo u dokladů TeleTiket i prostřednictvím CZS. Po změně jména se nezmění druh jízdového. Nárok na případnou slevu musí doložit i nově uvedený cestující dle podmínek tarifu.

U eTiketu zakoupeného přes objednávkový formulář lze u objednané skupiny, která byla rozdělena na více částí, změnit jméno pouze u ostatních částí skupiny, které cestují odděleně.

4.6. Nástup a ukončení jízdy:

- a) s jízdenkou zakoupenou u pokladní přepážky, v jízdenkovém automatu, u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku nebo u jízdenek zakoupených v e-shopu ČD nebo v aplikaci Můj vlak mimo vyhledávač spojení je možno nastoupit jízdu vlakem, který odjíždí dle platného jízdního řádu z nástupní stanice kdykoliv v první den její platnosti, pokud tarif neurčí jinak,
- b) s jízdenkou zakoupenou v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak přes vyhledávač spojení je možno nastoupit jízdu nejdříve 15 minut před časem, uvedeným na jízdence jako počátek její platnosti nebo kdykoliv později v první den její platnosti,
- c) jízdu ZPĚT u zpáteční jízdenky je možno nastoupit kdykoli v době platnosti zpáteční jízdenky,
- d) jízdu lze obecně nastoupit i ukončit kdekoliv na přepravní cestě v době platnosti jízdenky.

4.7. Kontrola jízdenek pověřeným zaměstnancem ČD:

- a) cestující prokazuje uzavření přepravní smlouvy po celou dobu jejího plnění, a to i opakovaně; cestující je povinen po každé výzvě před nástupem do vlaku i během plnění přepravní smlouvy předložit jízdenku ke kontrole, umožnit vizuální kontrolu na vlastním elektronickém zařízení<sup>1</sup>, sdělit alfanumerický kód transakce nebo umožnit jejich elektronickou kontrolu na čtecím zařízení ČD,
- b) oprávněnost použití jízdenek eTiket dokládá cestující na vyžádání, u časových jízdenek vždy,
- c) pokud je jízdenka v pouzdře, musí být zřetelně čitelné všechny údaje, na žádost je cestující povinen ji z pouzdra vyjmout.

## 5. Související cestovní doklady

5.1. Související cestovní doklad je doklad, kterým cestující prokazuje nárok na další služby související s přepravou, proto je platný pouze ve spojení s platnou jízdenkou. Jedná se o:

- a) doplatek (doplatkový doklad),
- b) místenku (rezervační doklad),
- c) servisní poplatek,
- d) přepravní doklad pro psy,
- e) doklad pro přepravu zavazadla,
- f) doklad o uložení věci v úschově během přepravy.

5.2. Pro související cestovní doklady platí přiměřeně podmínky jako pro jízdenky dle čl. 4 SPPO.

---

<sup>1</sup> Pokud cestující předkládá daný doklad na zařízení, které je poškozené (např. prasklý displej) a přenosná pokladna při kontrole tento doklad nenačte, je cestující považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.

- 5.3. Místenka opravňuje cestujícího k obsazení rezervovaného místa na sezení v zakoupeném úseku, v konkrétním dnu, vlaku a voze a k případnému uplatnění práva z ní plynoucího.
- 5.4. Prodej místenek:
- místenky lze zakoupit do odjezdu vlaku z nástupní stanice,
  - místenky lze také zakoupit v rámci doprodeje volných míst v povinně místenkovém vlaku/oddílu,
  - místenky lze také zakoupit u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku pro jiný vlak, než ve kterém cestující cestuje,
  - v souvislosti s výběrem místa z plánu vozu nejsou směr jízdy ani uspořádání vozu garantovány,
  - místenky se zpravidla neprodávají do prostředků náhradní dopravy v rámci výluk a mimořádností.
- 5.5. V rámci uzavřené přepravní smlouvy má cestující právo na jednu místenku pro každý použitý vlak, pokud jsou místenky na daný vlak dostupné.
- 5.6. Pravidla použití místenek na místa s přednostním určením:
- místenku na místa vyhrazená pro cestující s dětmi do 10 let, cestující s dětským kočárkem a na místa označená jako rodinný oddíl mohou použít pouze cestující, kteří s dětmi skutečně cestují,
  - místenku na místa vyhrazená pro cestující s jízdním kolem mohou použít pouze cestující, kteří skutečně cestují s jízdním kolem nebo koloběžkou,
  - místenku na místa vyhrazená pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mohou použít cestující, kteří mohou nárok na takové místo prokázat,
  - místenku na místa v oddílu pro samostatně cestující ženy (dámský oddíl) mohou použít pouze ženy a děti mladší 10 let,
  - místenku na místa s přednostním určením dle písmen a) - c) tohoto článku mohou v povinně místenkových vlacích/oddílech po vyprodání všech ostatních míst bez restrikce použít i cestující, kteří nemohou nárok na tato místa prokázat.

## 6. Průkaz na slevu

- 6.1. Průkaz na slevu opravňuje držitele k zakoupení příslušného druhu jízdného, pokud se jedná o předběžné průkazy, je cestující povinen na výzvu pověřeného zaměstnance ČD prokázat oprávněnost jeho použití předložením osobního dokladu.
- 6.2. Pokud má průkaz na slevu obsahovat fotografii, musí tato zobrazovat současnou podobu držitele.
- 6.3. Průkaz na slevu je cestující povinen předat pověřenému zaměstnanci ČD ke kontrole, včetně elektronické kontroly na zařízení ČD:
- při kontrole dokladů během plnění přepravní smlouvy,
  - při zakoupení dokladu ve vlaku, pokud se nejedná o předprodej,

- na výzvu při zakoupení dokladu u pokladní přepážky.

6.4. Cestující se zakrytým obličejem je povinen na výzvu pověřeného zaměstnance ČD zakrytí obličejem na dobu nezbytně nutnou sejmout, leda by obecně závazný právní předpis nebo opatření orgánu veřejné moci vydané na jeho základě takovou identifikaci neumožňovalo.

## 7. Daňové doklady

7.1. Doklady do částky 10 000 Kč včetně zakoupené u pokladní přepážky, u průvodčího ve vlaku, v e-shopu ČD, aplikaci Můj vlak a v jízdenkovém automatu ČD mají dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění všechny náležitosti zjednodušeného daňového dokladu a nelze požádat o vystavení jiného typu daňového dokladu.

7.2. Doklady s částkou přesahující 10 000 Kč nejsou daňovými doklady, řádný daňový doklad získá cestující na základě sdělení DIČ, popřípadě IČ pokladníkovi nebo jejich zadáním v e-shopu ČD. Nepodaří-li se údaje dle DIČ ani IČ ověřit ve veřejně dostupných registrech, obdrží cestující informaci s postupem, jak daňový doklad získat prostřednictvím OPT. V případě nákupu dokladu v aplikaci Můj vlak lze požádat o vyhotovení řádného daňového dokladu na e-mailové adrese fakturace@opt.cd.cz.

7.3. Doklady placené fakturou nebo poukázkou na přepravu daňovými doklady nejsou a pro daňové účely slouží faktura – daňový doklad vyhotovený ČD na základě písemné objednávky nebo uzavřené smlouvy.

## 8. Převzetí dokladu

8.1. Při převzetí dokladu je cestující povinen se přesvědčit, zda mu byl vydán podle jeho požadavku, na pozdější uplatnění práva z přepravní smlouvy nebo reklamace nebude brán zřetel. Nesouhlasí-li vydaný doklad s požadovanými nebo objednanými údaji, je cestující oprávněn ho odmítnout a požadovat vydání správného dokladu.

## 9. Obchodování s doklady

9.1. Obchodování s jízdními a souvisejícími cestovními doklady, stejně tak jako s vouchery, odškodněními, dobropisy nebo věrnostními body ČD je bez předchozího zmocnění na základě smlouvy s ČD zakázáno.

## 10. Neplatné doklady

10.1. Jízdenka, související cestovní doklad nebo průkaz na slevu se nepovažují za platné, pokud:

- cestující nedodržel podmínky stanovené pro jejich použití a kontrolu,
- uplynula nebo nezačala doba jejich platnosti (mimo vyjmenovaných případů nebo mimořádností),
- nebyl předložen originál,

- d) byl po načtení vyhodnocen jako neplatný, neznámý nebo duplicitně předložený nebo pokud elektronicky uložené údaje neodpovídají údajům na dokladu, který předkládá cestující,
  - e) pokud nesouhlasí podoba na fotografii na průkazu na slevu se skutečnou podobou předkladatele,
  - f) předepsané údaje nebo části dokladu chybí nebo neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny nebo upraveny,
  - g) doklad je poškozen tak, že nejsou čitelné rozhodné údaje potřebné k ověření jeho platnosti a správnosti použití,
  - h) z nich bylo uplatněno právo z přepravní smlouvy.
- 10.2. Neplatné doklady pověřený zaměstnanec ČD při kontrole neuzná a cestující je povinen zaplatit (doplatit) jízdné, na které prokáže nárok s přírážkou k jízdnému dle SPPO.
- 10.3. Neplatné doklady, které byly vydány nebo ověřeny ČD, a všechny neplatné žákovské a studentské průkazy je pověřený zaměstnanec ČD oprávněn odebrat. O odebrání dokladu vystaví pověřený zaměstnanec ČD cestujícímu potvrzení.
- 10.4. Neplatné doklady předložené před začátkem jejich platnosti a In Karty se neodebírají.
- 10.5. Za oprávněně odebrané doklady ČD neposkytují náhradu ani nevystavují jejich duplikáty.

## 11. Ztracené, odcizené a poškozené doklady

- 11.1. Za ztracené, odcizené, poškozené, nečitelné (např. vybledlé), znečištěné nebo neoprávněně měněné a upravované papírové jízdenky, související cestovní doklady a průkazy na slevu se náhrada neposkytuje a nevystavují se jejich duplikáty.
- 11.2. Ztracené, odcizené a poškozené jízdní doklady nebo průkazy na slevu vystavené jako aplikace ČD na In Kartě lze zablokovat, odblokovat i vystavit jejich duplikát za podmínek uvedených v tarifu, v případě aplikací ČD na Kartě IDS dle podmínek vydavatele.

## B. PLATBA

### 12. Způsoby platby u jednotlivých prodejních kanálů

12.1. U pokladní přepážky lze platbu provést:

- v hotovosti v českých korunách nebo eurech,
- platební kartou<sup>2</sup>,
- elektronickou peněženkou na In Kartě (EPIK) nebo na kartě IDS smluvního partnera,

---

<sup>2</sup> je-li služba u dané přepážky dostupná

- voucherem, dobropisem a odškodněním ČD<sup>3</sup>,
- poukázkou na přepravu Charita Česká republika,
- fakturou na základě písemné objednávky, tiskopis objednávky lze vyzvednout u pokladní přepážky nebo stáhnout na [www.cd.cz](http://www.cd.cz).

12.2. V e-shopu ČD lze platbu provést:

- platební kartou<sup>4</sup>,
- voucherem a dobropisem ČD<sup>5</sup>,
- věrnostními ČD Body,
- prostředky z účtu ČD Kredit,
- poukázkou na přepravu.

12.3. V aplikaci Můj vlak lze platbu provést:

- platební kartou,
- věrnostními ČD Body,
- prostředky z účtu ČD Kredit.

12.4. V jízdenkovém automatu lze platbu provést:

- mincemi v českých korunách,
- elektronickou peněženkou na In Kartě (EPIK) nebo na kartě IDS smluvního partnera.

12.5. Ve vlaku lze u pověřeného zaměstnance ČD platbu provést:

- v hotovosti v českých korunách nebo eurech,
- platební kartou<sup>6</sup>,
- elektronickou peněženkou na In Kartě (EPIK) nebo na kartě IDS smluvního partnera,
- odškodněním ČD.

13. Směnný kurz mezi Kč a EUR je vyhlášován OPT na [http://jzk.cd.cz/osobni/prep\\_kurz.htm](http://jzk.cd.cz/osobni/prep_kurz.htm) a cestujícím ho na požádání sdělí pověřený zaměstnanec ČD.

<sup>3</sup> nelze jimi zaplatit nákup dárkových voucherů ČD

<sup>4</sup> při využití služby TeleTiket je nutno nahlásit potřebné údaje o platební kartě operátorovi CZS

<sup>5</sup> nelze jimi zaplatit nákup dárkových voucherů ČD

<sup>6</sup> je-li služba dostupná



14. Ve vlaku a v jízdenkovém automatu nelze zakoupit doklady s cenou přesahující částku 10 000 Kč.
15. Před platbou u pokladní přepážky, v e-shopu ČD a v aplikaci Můj vlak<sup>7</sup> lze na vyhlášené nabídky uplatnit slevové kódy ČD.
16. Při platbě fakturou nebo poukázkou na přepravu Charita Česká republika je cestující povinen tuto skutečnost nahlásit předem.
17. Bezhotovostní úhrady nelze vzájemně kombinovat s platbami EPIK a elektronickými peněženkami IDS včetně elektronické peněženky na Kartách IDS.

### 18. Platba hotovostí

- 18.1. Při hotovostní platbě je cestující povinen zaplatit jízdné platnými mincemi nebo platnými bankovkami v přiměřené<sup>8</sup> výši odpovídající ceně placených dokladů.
- 18.2. Pokud cestující použije bankovku v nominální hodnotě 1000 Kč a vyšší nebo 50 EUR a vyšší a pověřený zaměstnanec ČD nebude mít hotovost na vrácení, může cestujícímu nabídnout vydání poukazu k výplatě hotovosti na částku, kterou nemohl vyplatit, a to po předložení osobního dokladu cestujícího, nebo může přijetí takové platby odmítnout.

Poukaz k výplatě hotovosti je platný 30 dní, v době jeho platnosti lze požádat u kterékoliv pokladní přepážky ČD o hotovostní výplatu uvedené částky po předložení osobního dokladu. Originál poukazu s propadlou dobou platnosti může cestující zaslat na adresu OPT s žádostí o převedení částky na jeho bankovní účet nebo zaslání poštovní poukázkou na jeho adresu po odečtení poštovného.

- 18.3. Cestující je povinen se při převzetí vrácené hotovosti přesvědčit, zda mu byl vrácen správný obnos. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

### 19. Platba platební kartou a EPIK

- 19.1. U pokladních přepážek ČD lze platit EPIK s možností doplatku ceny v Kč, u označených pokladních přepážek lze platit i platebními kartami s možností doplatku ceny v Kč.
- 19.2. Pokud cestující nemohl provést platbu EPIK u pokladní přepážky z důvodu poruchy zařízení, bude odbaven ve vlaku bez manipulační přírážky.
- 19.3. Pokud cestující nemohl provést platbu ve vlaku, pověřený zaměstnanec ČD mu vystaví potvrzení s uvedením jízdného (rozdílu jízdného), na které sdělí nárok, včetně přírážky k jízdnému ve výši 1000 Kč.

<sup>7</sup> ode dne vyhlášení, které bude zveřejněno na [www.cd.cz](http://www.cd.cz)

<sup>8</sup> § 5, odst. 1 zákona č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí, ve znění pozdějších předpisů

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.

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.

Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky, přistoupí ČD k jejímu vymáhání v plném rozsahu dle vystaveného potvrzení.

## 20. Platba voucherů, dobropisů a odškodněními ČD

20.1. V rámci jedné platby lze uplatnit neomezený počet platných voucherů a dobropisů ČD a maximálně 5 kusů platných odškodnění za neplnění vybraných standardů.

20.2. Pokud je při platbě u pokladní přepážky hodnota předložených voucherů, dobropisů nebo odškodnění vyšší než platba, rozdíl cen se vyplatí vydáním přeplatkového voucheru, jehož platnost je odvozená od původního dokladu s nejdelší platností. Pokud je při platbě celková hodnota dokladů nižší, rozdíl cen cestující doplatí hotově v Kč nebo platební kartou.

20.3. Pokud je při platbě v e-shopu hodnota zadaných voucherů nebo dobropisů vyšší než platba, rozdíl cen se vyplatí vydáním přeplatkového voucheru, jehož platnost je odvozená od původního dokladu s nejdelší platností. Pokud je při platbě celková hodnota dokladů nižší, rozdíl cen cestující doplatí.

20.4. Pokud je při platbě odškodněním ve vlaku jeho hodnota vyšší než platba, rozdíl se nevrací. Pokud je při platbě odškodněním ve vlaku jeho hodnota nižší, rozdíl cen doplatí cestující v hotovosti v Kč.

## 21. Platba poukázkou na přepravu a věrnostní body ČD

21.1. Poukázkou na přepravu a věrnostními body ČD 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.

## C. KONTROLA DOKLADŮ A ODBAVENÍ VE VLAKU

22. Pokud cestující nepředloží při kontrole dokladů v průběhu plnění přepravní smlouvy platnou jízdenku nebo související cestovní doklad včetně souvisejících navazujících dokladů z příčin na jeho straně, zaplatí jízdné, na které prokáže nárok, z nástupní do cílové stanice. Nelze-li bezpečně zjistit nástupní stanici, je cestující povinen zaplatit jízdné z výchozí stanice vlaku, případně z pohraničního bodu. Pokud cestující nezaplatí na místě požadovanou částku, postupuje se podle čl. 52 SPPO.

23. Pokud se cestující neprokáže slevovou aplikací ČD nahranou v In Kartě nebo Kartě IDS, může nárok v době jízdy dodatečně prokázat u pokladní přepážky nejpozději 30. den od předmětné jízdy.

Za ověření zaplatí smluvní poplatek dle tarifu bez ohledu na počet současně předložených potvrzení, pro které je ověření prováděno. Tento poplatek cestující neplatí, pokud byla ověřována platnost z důvodu nefunkčního čipu na kartě nebo nefunkční čtečky průvodčího.

Po úspěšném ověření platnosti bude upuštěno od vymáhání pohledávky uvedené na potvrzení.

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.

## 24. Odbavení ve vlaku bez manipulační přírážky

24.1. Bez manipulační přírážky vystaví pověřený zaměstnanec ČD ve vlaku jízdné nebo související cestovní doklad:

a) po nástupu v neobsazené stanici:

- při prvním odbavení dokladem, pokud se cestující o jeho vystavení přihlásí u pověřeného zaměstnance ČD nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení dokladů,
- předchozí bod platí ve vlacích s usměrněným nástupem cestujících pouze v označených vozech,

b) po nástupu v obsazené stanici:

- při doplatku jízdného do 1. vozové třídy, za jízdu oklikou, při jízdě za původní cílovou stanicí, při vystavení jízdného pro držitele průkazů ZTP a ZTP/P, pokud se cestující přihlásí u pověřeného zaměstnance ČD nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení dokladů,
- při vystavení bezplatné jízdenky pro děti -6,
- při úhradě dokladu za psa a dokladu pro přepravu zavazadla,
- při zakoupení místenky,
- při náhradním odbavení, pokud nemohla být jízdenka z důvodů na straně ČD vystavena do požadované cílové stanice nebo požadovaným druhem jízdného,
- při zakoupení jízdenky v jízdenkovém automatu ve vozidle<sup>9</sup>, je-li instalován, nejpozději v okamžiku nástupu,
- po předložení platného jízdního dokladu jiného dopravce po přestupu z přípojného vlaku,
- při prvním odbavení nebo doplatku jízdného po přestupu z náhradní dopravy nebo vlaku označeném v platném jízdním řádu symbolem ☉ na základě předložení předchozí jízdenky,

---

<sup>9</sup> v případě poruchy u pověřeného zaměstnance ČD

- při prvním odbavení v osobních a spěšných vlacích na území Libereckého kraje na tratích<sup>10</sup> č. 035, 040, 041, 042, 046, 064, 070, 086, 087.

## 25. Odbavení ve vlaku s manipulační přírážkou

25.1. S manipulační přírážkou dle tarifu vystaví pověřený zaměstnanec ČD ve vlaku jízdné nebo související cestovní doklad vyjma případů dle čl. 24. 1. písm. b) SPPO:

- a) po nástupu v obsazené stanici, pokud se cestující o zaplacení přihlásí u pověřeného zaměstnance ČD nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení dokladů,
- b) 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 dokladů,
- c) z pohraničního bodu,
- d) při odbavení v jiném voze vlaku, než který byl určen pro nástup cestujících v neobsazené stanici při usměrněném nástupu cestujících.

25.2. Manipulační přírážka se platí za vystavení každého dokladu pouze jednou bez ohledu na počet cestujících na něm uvedených.

## 26. Odbavení ve vlaku označeném symbolem ☉

26.1. Ve vlacích označených v platném jízdním řádu symbolem ☉, *samoobslužný způsob odbavování cestujících*, není přítomen průvodčí, a proto zde platí odlišný způsob odbavení cestujících. Ustanovení SPPO a tarifu platí v těchto vlacích s odchylkami uvedenými dále v tomto článku.

26.2. Do vlaku označeného v platném jízdním řádu symbolem ☉ má cestující povinnost nastoupit s předem zakoupeným jízdním nebo souvisejícím cestovním dokladem (dále doklad).

26.3. Cestující bez dokladu má povinnost zakoupit si potřebné doklady v jízdenkovém automatu ve vozidle nebo u strojvedoucího (informace o způsobu odbavení je zveřejněna na vývěsce ve vozidle). Pokud cestuje mimo obvod tratě se samoobslužným odbavením cestujících (☉), zakoupí si doklad minimálně do přestupní stanice (toto je povoleno jen pro doklady dle tarifu). Při přestupu si cestující, který nemá pro další jízdu platný doklad, zakoupí doklad v přestupní stanici nebo požádá pověřeného zaměstnance ČD v návazném vlaku o jeho dokoupení. V obou případech bude doklad vystaven z původní nástupní do skutečné cílové stanice a původně zaplacená cena se od nového dokladu odečte.

26.4. V jízdenkovém automatu lze platit pouze hotově mincemi v Kč nebo EPIK.

26.5. V případě poruchy jízdenkového automatu ohlásí cestující tuto skutečnost strojvedoucímu (pouze během stání vlaku ve stanici). V tomto případě si cestující zakoupí doklady u strojvedoucího, je-li to

---

<sup>10</sup> čísla tratí jsou zveřejněna v platném jízdním řádu

možné, nebo si je může zakoupit v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak, kde si zvolí vhodnou následující stanici jako nástupní.

- 26.6. Cestující bez dokladu nastupující do vozu bez jízdenkového automatu a cestující nastupující do vozu bez označovače jízdenek je povinen nastoupit dveřmi umístěnými nejbližše stanovišti strojvedoucího a v době stání vlaku ve stanici požádat strojvedoucího o vystavení potřebných dokladů.
- 26.7. Cestující mohou nastoupit do přívěsného vozu nebo do části vozu vybavené pouze označovačem jízdenek jen v případě, že mají předem zakoupený platný doklad.
- 26.8. Doklady zakoupené v daném vlaku platí pouze v daném vlaku a dále v přípojných vlcích dle uzavřené přepravní smlouvy.
- 26.9. Cestující je povinen bezprostředně po nástupu do vlaku označit doklad v označovači jízdenek (ve směru šipek, nebo na zadní stranu jízdenky, v případě, že šipky nejsou na jízdence vyznačeny), pokud je jím vůz vybaven. Zpáteční doklad vydaný dle jiného tarifu než tarifu TR 10, označí cestující při cestě zpět na protilehlé straně.
- 26.10. V označovači jízdenek se neoznačují sešitky KMB, traťové jízdenky, síťové jízdenky, mezinárodní jízdenky, jízdenky zakoupené v daném vlaku, eTikety a některé jízdenky IDS (dle přepravních podmínek daného IDS).
- 26.11. Doklad předložený ve voze s funkčním označovačem jízdenek bez označení, vyjma případů uvedených v čl. 26. 10. SPPO, nebo doklad označený v označovači jízdenek opakovaně (vyjma zpáteční jízdenky) je v daném vlaku neplatný. Cestující, který takový doklad předloží nebo při kontrole jízdních dokladů nepředloží pověřenému zaměstnanci ČD potřebný platný doklad, zaplatí jízdné, na které prokáže nárok, a přírážku k jízdnému dle tarifu.
- 26.12. Informace o přepravních podmínkách ve vlcích označených © jsou uvedeny na vývěskách v dotčených stanicích a vlcích.

## 27. Odbavení v náhradní dopravě

- 27.1. Ve vyhlášených případech platí pro odbavení cestujících bez platného dokladu v prostředcích náhradní dopravy dále uvedené podmínky tohoto článku, které jsou odchýlné od zbytku SPPO. O zahájení odbavování podle tohoto článku jsou cestující informováni při zavedení náhradní dopravy na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) a na vývěskách v dotčených stanicích.
- 27.2. Pokud není prováděno odbavení a kontrola dokladů před nástupem do prostředku náhradní dopravy, nastupují cestující do prostředku náhradní dopravy vždy předními dveřmi. V takovém případě předkládají doklady ke kontrole řidiči.
- 27.3. Cestující bez platného dokladu odbaví řidič při nástupu jízdenkou ND platnou v daném spoji do vystoupení dle ceníku JÍZDNÉ ND tarifu.

- 27.4. Jízdenka ND vydaná řidičem (i z jeho vlastního výdejního zařízení) splňuje náležitosti jízdního dokladu ČD a zjednodušeného daňového dokladu.
- 27.5. Při přestupu do návazného vlaku si cestující, který nemá pro další jízdu platný doklad, zakoupí doklad v přestupní stanici nebo požádá pověřeného zaměstnance ČD v návazném vlaku o jeho dokoupení. V obou případech bude doklad vystaven dle tarifu z původní nástupní do skutečné cílové stanice a původně zaplacená cena se od nového dokladu odečte.
- 27.6. Jízdenky ND nelze zakoupit v předprodeji.
- 27.7. Pověření zaměstnanci ČD mohou odbavovat cestující i před nástupem do náhradní dopravy, během jízdy nebo při výstupu. Odbavení cestujících při výstupu z náhradní dopravy je možné pouze na základě potvrzení o nástupu, které cestující obdrží bezplatně ve své nástupní stanici od řidiče.
- 27.8. Pokud cestující nepředloží potvrzení o nástupu do náhradní dopravy, zaplatí při výstupu jízdné z výchozí stanice náhradní dopravy, na které prokáže nárok, a přírážku k jízdnému dle tarifu.

## 28. Přírážka k jízdnému

- 28.1. Pokud se cestující bez dokladu nepřihlásí po nástupu v obsazené nebo neobsazené stanici o jeho vystavení ve lhůtách uvedených v čl. 24. 1. a 25. 1. SPPO zaplatí k jízdnému nebo souvisejícímu cestovnímu dokladu přírážku k jízdnému dle tarifu. Postup při platbě přírážky k jízdnému je uveden v čl. 52 SPPO.
- 28.2. Přírážka k jízdnému se neúčtuje při vystavení bezplatné jízdenky pro děti -6, při úhradě dokladu pro psa, pro přepravu zavazadla nebo při zakoupení místenky.

## KAPITOLA III Obsazení míst ve vlaku

### 29. Společná ustanovení

- 29.1. Každý cestující, který uzavřel přepravní smlouvu, má právo obsadit ve voze jedno volné místo k sezení.
- 29.2. Za obsazené se nadále považuje místo, které cestující krátkodobě opustí během jízdy vlaku (návštěva toalety, jídelního nebo bistro oddílu atd.), pokud je to jiným cestujícím prohlášeno nebo je obloženo součástí oblečení nebo je jiným vhodným způsobem označeno.
- 29.3. Pokud je vyčerpána kapacita míst k sezení, může cestující zaujmout na základě vlastního rozhodnutí volné místo k stání na místě k tomu určeném. Stání není dovoleno na chodbičce před únikovými dveřmi z kabiny strojvedoucího, v manipulačním prostoru zavazadlového nebo služebního oddílu a cestujícím s jízdním dokladem pro 2. vozovou třídu na chodbičce vozu 1. vozové třídy.
- 29.4. Označení místenkových vlaků, vozů a míst:

- a) vlaky s možnou rezervací jsou v jízdním řádu označeny symbolem **R**, vlaky s povinnou rezervací symbolem **R**,
- b) čísla místenkových vozů jsou uvedena na vnější straně vozu i uvnitř vozu,
- c) čísla míst jsou uvedena ve voze u sedadel, pokud na ně byla prodána místenka, jsou zpravidla označena jako rezervovaná s vyznačením rezervovaného úseku,
- d) místa označena jako expresní rezervace neobsahují konkrétní vyznačený rezervovaný úsek.

Cestující bez platné místenky je povinen, vyjma případů uvedených dále, uvolnit rezervované místo cestujícímu, který se prokáže platnou místenkou na dané místo.

### 30. Obsazení místa ve voze nebo oddílu 1. vozové třídy

30.1. Místo ve voze nebo oddílu 1. vozové třídy nebo v oddílu railjet Business může obsadit pouze cestující s jízdním dokladem platným pro 1. vozovou třídu, přičemž takový cestující má právo na přednostní obsazení nerezervovaného místa před cestujícím, který si chce 1. vozovou třídu zakoupit nebo doplatit až u pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku.

30.2. Místo ve voze nebo oddílu 1. vozové třídy může obsadit cestující s jízdním dokladem pro 2. vozovou třídu pouze na základě souhlasu pověřeného zaměstnance ČD nebo pokud je mimořádně vůz nebo oddíl 1. vozové třídy zařazen do soupravy vlaku, který má být podle platného jízdního řádu řazen pouze z vozů 2. vozové třídy.

### 31. Obsazení místa s přednostním určením

31.1. Vyhrazené místo nebo místo v oddílu pro cestující se zdravotním postižením nebo 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.

31.2. Cestující s průkazem ZTP/P má právo na obsazení jednoho vyhrazeného místa pro sebe a jednoho pro svého průvodce, nárok je povinen cestující prokázat příslušným průkazem.

31.3. 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.

31.4. 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.

### 32. Obsazení místa v tichém oddílu

32.1. Cestující, který obsadí místo v tichém oddílu je povinen zdržet se jakékoliv hlasité konverzace nebo jiných rušivých projevů jako je např. telefonování, vyzvánění mobilního telefonu nebo hlasitý poslech audiovizuálního zařízení.

### 33. Obsazení místa v jídelním a bistro oddíle

- 33.1. Místa v jídelním a bistro oddíle nebo místa označená jako bistro místo smí obsadit cestující s jízdním dokladem pro první nebo druhou vozovou třídu po dobu konzumace zde zakoupených nápojů/pokrmů. Po zaplacení účtu a ukončení konzumace je cestující povinen tento oddíl nebo místa opustit.
- 33.2. Je-li bistro oddíl umístěn ve voze první vozové třídy, pak místo v tomto oddíle může obsadit cestující s platným dokladem první vozové třídy i bez konzumace.

### 34. Obsazení místa v nepovinně místenkovém voze

- 34.1. Neobsazené místo v nepovinně místenkovém voze může cestující obsadit pouze tehdy, nenárokuje-li ho cestující s platnou místénkou nebo neprohlásí-li toto místo jiný cestující za obsazené.
- 34.2. Na rezervované místo v nepovinně místenkovém voze ztrácí cestující nárok, pokud jej neobsadí do 15 minut po odjezdu vlaku ze stanice uvedené na místénce.
- 34.3. Na rezervované místo v nepovinně místenkovém voze neztrácí cestující nárok, pokud ho krátkodobě opustí během jízdy vlaku (návštěva toalety, jídelního nebo bistro oddílu atd.).
- 34.4. Prodaná místa s uvedením rezervovaného úseku jsou zpravidla označena. Pokud je místo označeno jako Expresní rezervace (prodej do odjezdu vlaku), cestující bez místénky bere na vědomí, že kdykoliv během jízdy si místo může nárokovat cestující s platnou místénkou.
- 34.5. Pokud si cestující zakoupí místénku na místo, na které nemůže prokázat nárok, je povinen uvolnit ho cestujícímu bez místénky, který na jeho přednostní obsazení nárok prokazuje. V takovém případě nemá cestující nárok na návratek zaplacené ceny místénky ani na odškodnění.
- 34.6. Vyhrazení míst do vlaků nebo vozů, které nejsou zařazeny v rezervačním systému, si mohou objednat pouze skupiny 20 a více cestujících prostřednictvím objednávkového formuláře na [www.cd.cz/skupiny](http://www.cd.cz/skupiny) nebo u kterékoliv pokladní přepážky nebo na zákaznické lince CZS tel. 221 111 122 nejpozději **72 hod.** před odjezdem vlaku z nástupní stanice. Po schválení objednávky je nutno na základě přiděleného transakčního kódu zaplatit cenu za přepravu cestujících a poplatek za vyhrazení místa dle tarifu u kterékoliv pokladní přepážky nebo v e-shopu ČD (nelze v aplikaci Můj vlak) ve stanoveném termínu nebo nejpozději **48 hod.** před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujících, jinak objednávka propadá.

### 35. Obsazení místa s povinnou rezervací

- 35.1. Povinně místenkové vlaky/oddíly může cestující použít pouze s platnou místénkou, kterou musí mít i dítě do 6 let přepravované bezplatně na samostatném místě.
- 35.2. Pokud obsadí cestující bez místénky místo ve voze s povinnou rezervací míst, musí si neprodleně místénku zakoupit u průvodčího. Pokud jsou místénky vyprodány, zaplatí přírážku za nepovolený nástup do povinně místenkového vlaku dle tarifu a může obsadit ve vlaku volné místo, které mu určí pověřený zaměstnanec ČD. Po zaplacení přírážky však nemá nárok na čerpání služeb, které se váží k uhrazené místénce. Pokud cestující nezaplatí místénku nebo přírážku za použití povinně



místenkového vlaku bez místenky po vyprodání místenek, bude mu naúčtována přírážka za nedodržení SPPO dle tarifu a z přepravy bude v nejbližší stanici vyloučen. Postup při následné úhradě přírážky je shodný jako v čl. 52 SPPO.

- 35.3. Pokud cestující předkládá ve vlaku/oddílu s povinnou rezervací více místenek, než je skutečný počet cestujících, zaplatí přírážku za nedodržení SPPO za každé takto neoprávněně obsazené místo.
- 35.4. Pokud cestující předloží ve vlaku/oddílu s povinnou rezervací míst pro jízdní kolo místenku pro sebe a jízdní kolo, aniž by s kolem cestoval, a nebyly přitom v povinně místenkovém vlaku/oddílu vyprodány místenky pro cestující bez jízdního kola, jedná se o porušení přepravních podmínek za neoprávněně obsazené místo.
- 35.5. Po vyprodání všech ostatních míst si mohou cestující zakoupit místenku i na místa s přednostním určením, na která nemohou prokázat nárok (vyjma míst do dámského oddílu).

### 36. Neoprávněně obsazené místo

- 36.1. Neoprávněně obsazené místo je cestující povinen neprodleně uvolnit cestujícímu, který má právo na jeho obsazení.
- 36.2. Poruší-li cestující přepravní podmínky tím, že uvolní až po výzvě pověřeného zaměstnance ČD neoprávněně obsazené místo cestujícímu, který má právo na jeho obsazení, a to i v případě, že si zakoupil místenku na místo s přednostním určením, aniž by mohl prokázat nárok<sup>11</sup> na obsazení takového místa, zaplatí za každé takto obsazené místo přírážku dle tarifu. Postup při následné úhradě přírážky je shodný jako v čl. 52 SPPO. Cestující je povinen neoprávněně obsazené místo uvolnit i po zaplacení přírážky.

### 37. Vyloučená vnitrostátní přeprava

- 37.1. Do vlaků nebo vozů s vyloučenou vnitrostátní přepravou a do lůžkových a lehátkových vozů je nástup cestujících ve vnitrostátní přepravě zakázán. Pokud cestující nastoupí do vlaku nebo vozu, ve kterém je vyloučena vnitrostátní přeprava bez jízdního dokladu pro mezinárodní přepravu, zaplatí přírážku za porušení přepravních podmínek dle tarifu a z přepravy bude vyloučen v nejbližší stanici.

---

<sup>11</sup> viz však výjimka pro vlaky/oddíly s povinnou rezervací

## KAPITOLA IV

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

#### 38. Společná ustanovení

- 38.1. Osobami se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace se rozumí každá osoba s trvalým nebo dočasným fyzickým, mentálním, duševním nebo smyslovým postižením, jež jí ve spojení s různými překážkami může bránit, aby využívala železniční přepravu plně a efektivně na základě rovnosti s ostatními cestujícími, nebo jejíž pohyb je při využívání přepravy omezen v důsledku věku.
- 38.2. Přeprava osob se zdravotním postižením nebo 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 odpovědný cestující.
- 38.3. Informace jak a kde si lze zakoupit doklady nebo si dopředu objednat asistenci nebo přepravu jsou dostupné na [www.cd.cz](http://www.cd.cz), vývěskách nebo u pokladních přepážek v železničních stanicích nebo na zákaznické lince CZS tel. 221 111 122.
- 38.4. Přeprava cestujících se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace, kteří nevyžadují žádnou asistenci nebo pomoc při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku, není třeba nijak dopředu hlásit.
- 38.5. Cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vlacích ČD právo na obsazení místa s přednostním určením dle čl. 31 SPPO a bezplatnou přepravu kompenzačních pomůcek, odpovídajících jejich postižení nebo nemoci. Jízdní kolo, skútr apod. se za kompenzační pomůcku nepovažuje.
- 38.6. Pro zajištění přepravy vlaky jiných dopravců nebo při přepravě s více dopravci v rámci jedné cesty je nutno využít objednávkový systém SJT One Ticket Asistence dostupný na <https://oneticket.cz/asistence> nebo na tel. 222 266 755, případně e-mailu [asistence@oneticket.cz](mailto:asistence@oneticket.cz).

#### 39. Asistence v železničních stanicích

- 39.1. Cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace si mohou objednat bezplatnou asistenci nejpozději 24 hod. před odjezdem vlaku z nástupní stanice.
- 39.2. V rámci schválené asistence ČD neposkytují další služby, jako např. pomoc se zavazadly, hlídání dětí atp., pokud se však s cestujícím nedohodne jinak.

#### 40. Cestující s ortopedickým vozíkem

- 40.1. Informace o stanicích, jejichž technická vybavenost a přístupnost umožňuje cestujícím na ortopedickém vozíku nástup, výstup a přestup do vlaku a informace o vlacích umožňujících přepravu cestujících na

ortopedickém vozíku, jsou zveřejněny v elektronickém jízdním řádu, na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) a v aplikaci Můj vlak. Na vyžádání je sdělí zaměstnanci ČD v železničních stanicích nebo na zákaznické lince CZS, tel. 221 111 122.

- 40.2. Objednávku pro přepravu ve vlacích, kde je podle plánu pravidelně řazen vůz vhodný pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku, je nutno uplatnit nejpozději **24 hod.** před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího.
- 40.3. Objednávku pro přepravu ve vlacích, do kterých je třeba mimořádně zařadit vůz vhodný pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku, je nutno uplatnit nejpozději **48 hod.** před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího.
- 40.4. Pokud na vlaku není a ani nelze mimořádně zařadit vůz vhodný pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku, lze zcela mimořádně a s výslovným souhlasem cestujícího realizovat přepravu ve služebním oddílu, přestože služební oddíl nesplňuje standardy přepravy.
- 40.5. Nástup cestujícího do vlaku je realizován pomocí stacionární (ve voze) nebo mobilní (na nástupišti) zvedací plošiny. Její obsluhu při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku zajišťují výhradně proškolení zaměstnanci ČD nebo zaměstnanci Správy železnic s. o. V objednávce přepravy je nutno uvést, zda cestující na svou zodpovědnost požaduje prostřednictvím plošiny zajistit nástup nebo výstup do vlaku i pro svého průvodce, včetně vodícího nebo asistenčního psa.
- 40.6. Ortopedický vozík musí být opatřen funkční brzdou, kterou bude zajištěn proti pohybu při nástupu nebo výstupu pomocí zvedací plošiny a v průběhu celé přepravy. Odpovědnost za správný technický stav ortopedického vozíku nese cestující, případně jeho průvodce.
- 40.7. U objednané přepravy je cestující povinen ohlásit nejpozději 30 minut před odjezdem vlaku z nástupní stanice na sděleném kontaktním pracovišti, že je připraven k přepravě a s určeným zaměstnancem si domluvit další postup.
- 40.8. Pokud se cestující u objednané přepravy neohlásí v nástupní stanici k přepravě ve stanovené lhůtě a ani se nedostaví k nástupu do vlaku, veškeré další objednané služby, související s touto jeho přepravou (přestup, výstup, asistence) budou zrušeny.
- 40.9. Pokud se cestující na ortopedickém vozíku dostaví bez objednávky přepravy k odjezdu vlaku, do kterého nelze nastoupit v rámci nízkopodlažního uspořádání jednotky, je možno operativně přepravu zajistit pouze v případě, že nástup s využitím zdvihací plošiny nezpůsobí zpoždění generující sankce objednatele a přeprava je z technických i kapacitních důvodů možná.

#### 41. Objednávka přepravy a asistence

- 41.1. Objednávku přepravy nebo asistence lze uplatnit prostřednictvím vyplnění objednávkového formuláře na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) nebo nahlášení potřebných údajů u kterékoliv pokladní přepážky nebo na zákaznické lince CZS tel. 221 111 122. Za zajištění přepravy nebo asistence se cestujícím neúčtují žádné poplatky.

- 41.2. Přijetím objednávky se ČD zavazují k jejímu posouzení, její podání však nezakládá automatické právo cestujícího na přepravu zvoleným spojem nebo asistenci ve zvolené stanici. O výsledku posouzení objednávky bude cestující zpraven do 5 dnů po jejím přijetí. V případě podání objednávky ve lhůtě do 5 dnů před plánovanou cestou bude cestující zpraven o výsledku neprodleně po posouzení objednávky.
- 41.3. Pokud objednávku nelze realizovat podle zadání cestujícího, bude mu ze strany ČD nabídnuto variantní řešení. Úplné zamítnutí přepravy je možné pouze v případech, kdy:
- nelze přepravu ve zvoleném vlaku nebo spoji realizovat a není technologicky možné do vlaku zařadit žádný vůz vhodný pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku,
  - je v požadovaném spoji již vyčerpána kapacita míst pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku a kapacitu nelze dodatečně zvýšit,
  - technická vybavenost a přístupnost zvolené nástupní, výstupní nebo přestupní stanice neumožňuje cestujícím na ortopedickém vozíku přístup na nástupiště nebo nástup, výstup a přestup mezi vlaky,
  - hmotnost ortopedického vozíku nebo součet hmotnosti cestujícího a použitého ortopedického vozíku je vyšší než nosnost zvedací plošiny a cestující odmítne oddělené naložení samotného vozíku a jeho samostatný nástup (pomocí zvedací plošiny),
  - nebyly při objednání dodrženy lhůty pro objednání přepravy.
- 41.4. Pokud chce cestující objednanou přepravu zrušit nebo se z náhlých důvodů nemůže dostavit k nástupu do vlaku, je povinen neprodleně o této situaci informovat místo, kde uplatnil objednávku nebo místo, z kterého mu byla realizace objednávky potvrzena.

## KAPITOLA V

### Přeprava živých zvířat

#### 42. Přeprava zvířat ve zcela uzavřené schráně

- 42.1. Menší zvířata lze ve vlaku přepravovat ve snadno přenosných a zcela uzavíratelných schránkách s nepropustným dnem určených nebo uzpůsobených pro jejich přepravu, pokud je zvíře během celé přepravy v takové schráně zcela uzavřeno.
- 42.2. Pro přepravu zvířat ve zcela uzavřené schráně platí v závislosti na velikosti schránky ustanovení o přepravě ručních zavazadel (bezplatně), případně spoluzavazadel (po zaplacení ceny za přepravu zavazadla).
- 42.3. 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.

#### 43. Přeprava zvířat mimo schránu

- 43.1. Mimo zcela uzavřenou schránu lze ze zvířat přepravovat ve vozech 2. vozové třídy (viz však čl. 43. 3. SPPO) pouze psa, za kterého je cestující povinen zaplatit související cestovní doklad pro přepravu psa dle tarifu.
- 43.2. Pes přepravovaný mimo schránu musí mít již při nástupu do vlaku a během celé přepravy nasazen bezpečný náhubek a musí být držen na vodítku nakrátko, nesmí být na sedadle nebo stolku, a to ani na podložce.
- 43.3. Přeprava psů mimo schránu je vyloučena ve vozech 1. vozové třídy, v restauračních a bistro vozech a z vozů 2. vozové třídy v tichých oddílech, oddílech vyhrazených pro přepravu cestujících s dětmi do 10 let a rodinných oddílech.
- 43.4. Cestující zodpovídá za to, že pes přepravovaný mimo schránu neznečistí ve vlaku ostatní cestující, zaměstnance ČD nebo interiér vozu, nezpůsobí škodu na majetku cestujících ani majetku ČD, neohrozí bezpečnost a zdraví osob a nebude ostatním cestujícím při přepravě na obtíž.
- 43.5. Vodící psi nevidomého, asistenční psi a služební psi příslušníků bezpečnostních nebo obdobných sborů při plnění úkolů podle obecně závazných právních předpisů, smějí být přepravováni ve vlaku bez nasazeného náhubku, a to i 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 tichých oddílech. Přepravu těchto psů nelze odmítnout a nelze je ani z přepravy vyloučit.

## KAPITOLA VI Přerušeni jízdy

#### 44. Přerušeni jízdy

- 44.1. S jízdenkou vydanou na tarifní vzdálenost do 100 km včetně není možno přerušit jízdu, jinak ztrácí jízdenka nebo k ní vydaný související cestovní doklad svoji platnost, pokud není u daného jízdného stanoveno jinak. Po ujetí 101 a více kilometrů lze jízdu přerušit bez formalit kdykoliv a pokračovat v ní v době platnosti jízdenky.
- 44.2. Přerušeni jízdy není povoleno na trati č. 083 mezi stanicemi Dolní Žleb – Dolní Poustevna, a to ani po ujetí 101 a více kilometrů.
- 44.3. Za přerušeni jízdy se považuje, pokud cestující vystoupí z vlaku ve stanici na cestě a do cílové stanice pokračuje jiným vlakem. Přerušeni jízdy se doba platnosti jízdenky neprodlužuje.
- 44.4. Za přerušeni jízdy se nepovažuje přestup na jiný vlak v přestupní stanici, přechod mezi stanicemi ve vyhlášeném tarifním uzlu nebo přechod mezi styčnými stanicemi, ležícími na jiných tratích.

## KAPITOLA VII Mimořádné zastavení vlaku

### 45. Mimořádné zastavení vlaku z provozních důvodů

- 45.1. Zastaví-li vlak mimořádně ve stanici, kde podle platného jízdního řádu projíždí, smí cestující vystupovat a nastupovat pouze pokud je tímto zastavením nahrazen jiný (odřeknutý, zpožděný) vlak a cestující byli o této skutečnosti informováni.
- 45.2. Zastaví-li vlak na širé trati mimo nástupiště, smí cestující vystupovat nebo nastupovat pouze na základě výzvy pověřeným zaměstnancem ČD. Cestující jsou povinni dodržovat veškeré pokyny dávané jim k zajištění jejich bezpečnosti.

### 46. Mimořádné zastavení vlaku na žádost cestujícího

- 46.1. U pokladní přepážky mohou cestující požádat o mimořádné zastavení vlaku nejdříve 60 dní a nejpozději 2 dny před požadovaným dnem zastavení vlaku. Pokud tomu nebudou bránit provozní důvody, cestující bude o povolení mimořádného zastavení informován. Pokud cestující zaplatí poplatek za povolené zastavení a zdržení vlaku dle tarifu ještě před nástupem jízdy, vlak bude v požadované stanici zastaven.
- 46.2. Skupiny 20 a více cestujících si mohou objednat mimořádné zastavení vlaku pouze přes objednávkový systém pro přepravu skupin.
- 46.3. O mimořádné zastavení vlaku, ve kterém se cestující nachází, lze ve výjimečných případech požádat pověřeného zaměstnance ČD. Pokud tomu nebrání provozní důvody, vlak bude po operativním schválení dispečinkem v požadované stanici zastaven, pokud cestující na místě zaplatí poplatek za povolené zastavení nebo zdržení vlaku dle tarifu.
- 46.4. Od placení poplatku za mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku jsou osvobozeni držitelé průkazu ZTP/P na ortopedickém vozíku.
- 46.5. Žádost o mimořádné zastavení vlaku může být z provozních důvodů zamítnuta, v takovém případě bude žadatel o důvodech informován.

### 47. Mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku způsobené cestujícím

- 47.1. Pokud cestující poruší přepravní podmínky tím, že svým přímým nebo nepřímým jednáním způsobí mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku, které nebylo dopředu schválené dle čl. 46 SPPO, zaplatí každý, kdo zpoždění nebo odřeknutí způsobil nebo zavinil, přírážku dle tarifu.
- 47.2. Za zpoždění nebo odřeknutí všech vlaků osobní přepravy, které byly v důsledku nepovoleného zastavení a zdržení vlaku zpožděny nebo odřeknuty, 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 dle tarifu. Pro výpočet výše náhrady za zpoždění nebo odřeknutí vlaků

jsou rozhodující údaje zaznamenané v dispečerském systému, při zpoždění vlaků 60 a více minut bude účtována náhrada jako za odřeknutí vlaku.

47.3. 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.

## KAPITOLA VIII Vzájemné vztahy mezi ČD a cestujícími

### 48. Podmínky vstupu do prostor ČD

48.1. Prostory ve správě nebo majetku ČD jsou pro veřejnost:

- a) přístupné bez omezení (např. odbavovací prostor před pokladními přepážkami, informační centra, toalety atd.) k zakoupení dokladů, získání informací o přepravě apod.,
- b) přístupné pouze pro cestující s platným dokladem (čekárny),
- c) nepřístupné (určené pro služební účely nebo ve vlastnictví jiného subjektu).

48.2. Prostory ve správě nebo majetku ČD mohou být monitorovány kamerovým systémem.

48.3. Prostory ve správě ČD přístupné veřejnosti a cestujícím jsou ve stanici řádně označeny s vyznačením otevírací doby. Na vývěsce jsou zveřejněny závazné pokyny a pro pobyt osob v těchto prostorech.

48.4. Do prostor ve správě ČD přístupných veřejnosti není povolen vstup osobám, a to ani cestujícím s platným dokladem, pokud:

- a) jsou zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky a mohou tak ohrozit bezpečnost a plynulost železniční dopravy, veřejný pořádek nebo mohou způsobit sobě nebo jiným škodu,
- b) se v nich pohybují s využitím sportovního náčiní (kolečkové brusle, skateboard, jízdní kolo, koloběžka atd.),
- c) jednájí v rozporu s opatřením orgánu veřejné moci, přijatým za účelem zabránění šíření nakažlivé nemoci,
- d) vzbuzují veřejné pohoršení, odpor nebo žebrají,
- e) nabízejí nebo vykonávají činnosti, které nesouvisí s hromadnou osobní dopravou nebo poskytováním služeb spojených s přepravou veřejnosti (např. distribuce propagačních materiálů, žebvání, politická agitace atp.), aniž by na to měli s ČD uzavřenou smlouvu,
- f) mají při sobě psa mimo uzavřenou schránku, který nemá nasazen bezpečný náhubek a není veden na vodítku nakrátko; tento zákaz neplatí pro vodící psy nevidomého, asistenční psy a služební

psy příslušníků bezpečnostních nebo obdobných sborů při plnění úkolů podle obecně závazných právních předpisů.

48.5. Čekárny ČD jsou prostory přístupné pouze pro cestující ČD. Do čekárny si může cestující s sebou vzít ruční zavazadlo, dětský kočárek pro spolucestující dítě a živá zvířata, přepravovaná v jeho doprovodu.

48.6. Čekárny ČD Lounge jsou prostory ČD přístupné pouze pro cestující s dokladem platným ve vlacích ČD:

- a) do 1. vozové třídy nebo 2. vozové třídy s místenkou pro vlaky ČD kategorie rychlík nebo vlaky vyšší kvality,
- b) pro cestující s aplikací IN 100,
- c) pro cestující s dětmi do 10 let,
- d) pro cestující těhotné ženy,
- e) pro cestující s platným průkazem ZTP nebo ZTP/P.

Do čekárny ČD Lounge si může cestující s sebou vzít ruční zavazadlo, dětský kočárek pro spolucestující dítě a živá zvířata pouze ve zcela uzavřené schráně. Omezení se netýká psů - průvodců nevidomého, asistenčních psů a služebních psů bezpečnostních a obdobných sborů při plnění úkolů podle obecně závazných právních předpisů.

48.7. Ve všech prostorách ve správě nebo majetku ČD včetně nástupišť nebo zastřešené části přednádražního prostoru je zakázáno kouření a používání elektronických cigaret včetně zahřívaných tabákových výrobků. Pokud je zákaz porušován i po opakované výzvě, pověřený zaměstnanec ČD je povinen vyzvat obecní policii nebo Policii České republiky o provedení zákroku směřujícího k dodržení zákazu<sup>12</sup>.

## 49. Povinnosti Českých drah

49.1. V zájmu bezpečnosti přepravy a odpovídající kultury cestování ČD zajišťují:

- a) pořádek, čistotu a klid v prostorách ČD, ve vybraných stanicích s pomocí civilních bezpečnostních agentur a kamerových systémů,
- b) pořádek, čistotu a klid ve vlaku, ve vybraných vlacích s pomocí civilních bezpečnostních agentur, kamerových systémů nebo také vyhlášením tichých oddílů (🔇), oddílů vyhrazených pro cestující s dětmi (D) nebo samostatně cestující ženy (👩), případně „zón bezpečí“ označených odpovídajícím symbolem nebo nápisem,
- c) nekuřácké prostředí v prostorách a vlacích ČD.

<sup>12</sup> dle § 9, odst. 2 zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek ve znění pozdějších předpisů.



49.2. V zájmu péče o cestujících ČD zajišťují:

- a) nepřetržitý provoz informační zákaznické linky CZS na tel. 221 111 122 a možnost elektronického podání dotazu na adrese [www.cd.cz](http://www.cd.cz),
- b) zveřejnění aktuálního znění SPPO, tarifů a dalších přepravních a tarifních informací na [www.cd.cz](http://www.cd.cz),
- c) možnost zjištění ceny jízdného v neobsazených stanicích po zastavení vlaku u pověřeného zaměstnance ČD ještě před nástupem do vlaku,
- d) zveřejnění omezení a mimořádností v dopravě na [www.cd.cz](http://www.cd.cz), v aplikaci Můj vlak,
- e) označení výdejen jízdenek v železničních stanicích, ve vybraných železničních stanicích zajištění usměrněného přístupu k pokladním přepážkám a vyznačení diskretních zón,
- f) označení pověřených zaměstnanců ČD identifikačními štítky,
- g) zveřejnění poskytovaných služeb ve vlacích v platném jízdním řádu,
- h) informování o poloze vlaku na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) a v aplikaci Můj vlak, pokud jsou tyto informace technicky dostupné,
- i) označení přímých vozů nebo skupin přímých vozů směrovými tabulemi, pokud se vlak skládá z více částí, a vozů s usměrněným nástupem (pokud je vyhlášen),
- j) ve vlaku označení rezervovaných míst, oznámení názvů stanic, informací o jízdě vlaku, mimořádnostech a zpoždění, o přestupech, přímých vozech, přípojih a podobně,
- k) bonusové a prémiové služby ve vybraných vlacích<sup>13</sup> a čekárnách ČD Lounge,
- l) pomoc při mimořádnostech a vystavení potřebných potvrzení<sup>14</sup>,
- m) informace o jízdních řádech vlaků jiných železničních dopravců a jízdních řádech návazných autobusových spojů, pokud jsou tyto informace technicky dostupné.

## 50. Povinnosti cestujících

### 50.1. Cestující jsou povinni:

- a) dbát zvýšené opatrnosti, přiměřené charakteru železniční, silniční a jiné dopravy,
- b) řídit se ustanoveními těchto SPPO,
- c) řídit se pokyny dávanými orgány veřejné moci za účelem zabránění šíření nakažlivé nemoci,
- d) řídit se pokyny dávanými pověřeným zaměstnancem ČD, odpovídajícími symboly nebo nápisy nebo zaměstnancem civilní bezpečnosti agentury ve službě pro ČD v zájmu bezpečnosti

<sup>13</sup> pro cestující s nárokem na místo k sezení

<sup>14</sup> potvrzení o zpoždění se vydává při zpoždění vlaku o 10 a více minut

a plynulosti osobní dopravy, bezpečnosti cestujících a zaměstnanců ČD a kultury cestování s ohledem na potřeby ostatních spolucestujících,

- e) vzít na vědomí, že ČD jsou povinny řídit se rozhodnutím provozovatele dopravní cesty a složek integrovaných záchranných systémů,
- f) uposlechnout slovní nebo akustickou výzvu k ukončení výstupu a nástupu, po které je povinen opustit dveřní prostor a do/z vlaku je zakázáno nastupovat/vystupovat,
- g) dbát všech opatření ve vztahu k usměrnění nástupu a výstupu do/z vlaku nebo přístupu k vlaku,
- h) během jízdy se při stání přidržovat zařízení vozidla k tomu určeného,
- i) opustit kolejiště v železniční stanici bezprostředně po výstupu z vlaku, pokud se nejedná o ostrovní nástupiště.

#### 50.2. Cestující zodpovídají za:

- a) zakoupení jízdních a souvisejících dokladů v dostatečném předstihu nebo bezprostředně po nástupu do vlaku,
- b) průběžné sledování informací o jízdě vlaku s ohledem na to, že případně ohlášená doba zpoždění se může měnit,
- c) včasný a bezpečný nástup do vlaku, 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, tak ve stanici před ní) včas, na stanovených místech a na správné straně,
- d) včasné zaujmutí takového místa na nástupišti, aby byl viděn strojvedoucím, pokud ve stanici vlak zastavuje dle platného jízdního řádu pouze na znamení,
- e) včasné vyznění pověřeného zaměstnance ČD (osobně nebo signalizačním zařízením) o tom, že chce vystoupit z vlaku zastavujícího dle platného jízdního řádu v jeho výstupní stanici pouze na znamení,
- f) 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, zejména zamezení volného pohybu dětí ve vlaku mimo oddíl bez dohledu,
- g) dodržování zákazu kouření tabákových a jiných výrobků, elektronických cigaret a zahříváných tabákových a jiných výrobků; za porušení zákazu zaplatí příhrádku za porušení přepravních podmínek dle tarifu, a to i vícekrát, pokud zákaz porušuje opakovaně. Zaměstnanec ČD je v případě porušení zákazu kouření oprávněn vyloučit takového cestujícího z přepravy i v případě, že příhrádku za porušení přepravních podmínek na místě zaplatí, případně požádat obecní policii nebo Policii České republiky o zákrok směřující k dodržení zákazu<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> dle § 9, odst. 2 zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek ve znění pozdějších předpisů.

## 51. Ostatní porušení přepravních podmínek

51.1. Pokud cestující ve vlaku vykonává bez předchozího souhlasu ČD činnosti, které nesouvisí s hromadnou osobní dopravou a poskytováním souvisejících služeb (např. distribuce propagačních materiálů, žebvání, politická agitace atp.), zaplatí přírážku za porušení přepravních podmínek dle tarifu a z přepravy bude vyloučen v nejbližší stanici.

51.2. Pokud se cestující dopouští některého z dále uvedených jednání, po zaplacení přírážky za porušení přepravních podmínek dle tarifu, smí pokračovat v jízdě, pokud se uvedeného jednání nedopouští opakovaně. Jedná se o případy, kdy cestující:

- a) neuposlechne pokyn daný mu pověřeným zaměstnancem ČD,
- b) nastupuje/vystupuje do/z vlaku na nesprávné straně vlaku (nástupiště) a otevírá za pobytu vlaku ve stanici dveře vozu na nesprávné straně vlaku (nástupiště),
- c) otevírá dveře vozu popř. nastupuje/vystupuje do/z vlaku, který mimořádně zastavil ve stanici nebo mimo stanici, přičemž nebyl povolen nástup/výstup,
- d) naskakuje nebo vyskakuje z vlaku, který je v pohybu,
- e) otevírá za jízdy dveře vlaku, odemyká zamčené dveře mezi vozy nebo odstraňuje zábrany proti vypadnutí (i při pobytu vlaku ve stanici),
- f) odemyká nebo zamyká dveře vozu, oddílu nebo jiná uzamykatelná místa vozu předmětem, který není součástí vozu,
- g) mluví za jízdy na osobu řídící vozidlo,
- h) brání v odjezdu vlaku nebo uvádí bezdůvodně do činnosti záchrannou brzdu,
- i) 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,
- j) brání používání provozních a návěstních zařízení ve voze,
- k) porušuje podmínky pro přepravu živých zvířat,
- l) používá sportovní náčiní (kolečkové brusle, skateboard, jízdní kolo, koloběžku atd.) při nastupování do vlaku nebo pobytu ve vlaku nebo při vystupování z vlaku,
- m) brání cestujícím v plynulém nástupu, výstupu nebo průchodu soupravou vlaku,
- n) uvolní neoprávněně obsazené místo jinému cestujícímu až po výzvě oprávněného zaměstnance ČD,
- o) neoprávněně obsadí místo v jídelním nebo bistro voze nebo místo označené jako bistro místo,
- p) nastupuje do vozu, který není určen pro přepravu cestujících nebo do vozu, prohlášeného za obsazený nebo uzavřený, zdržuje se ve voze, který je označen jako „zvláštní vůz“ nebo v prostoru vozu, určeném výhradně pro pověřené zaměstnance ČD
- q) znečišťuje ostatní cestující, zaměstnance ČD nebo znečišťuje nebo poškozuje zařízení ČD,
- r) vyhazuje z vlaku předměty nebo je nechá vyčnívat z vozu,

- s) 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. 32 SPPO.

51.3. V některých případech je cestující podle charakteru porušení přepravních podmínek povinen zaplatit kromě přírážky ještě další náhrady a poplatky, jako například za poškození nebo zničení zařízení ČD, zpoždění dalších vlaků, vyplacených odškodnění atd. V případech stanovených orgány hygienické služby pak 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.

## 52. Přírážka k jízdnému a přírážka za porušení přepravních podmínek

52.1. Přírážka k jízdnému a přírážka za porušení přepravních podmínek je účtována dle tarifu a lze ji uhradit:

- na místě nebo u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti její úhrady, v takovém případě bude přírážka před platbou snížena,
- u pokladní přepážky ve lhůtě 15. až 60. den ode dne vzniku povinnosti její úhrady a to v plné výši, ovšem bez účtování dalších poplatků,
- poukázáním celé částky na účet uvedený na potvrzení, v závislosti na dnu podání příkazu k úhradě bude v případě dodržení 14 denního limitu vrácen na účet, z kterého byla platba provedena, rozdíl mezi účtovanou a sníženou výší přírážky.

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.

52.2. Pokud cestující nemůže nebo odmítne zaplatit přírážku k jízdnému nebo přírážku za porušení přepravních podmínek na místě, je povinen se prokázat pověřenému zaměstnanci ČD osobními údaji k sepsání potvrzení o pohledávce ČD. Prokázání osobních údajů v tomto případě je 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. Pokud cestující odmítne, nebo nemůže své osobní údaje prokázat, bude o pomoc požádána osoba oprávněna zjistit osobní údaje cestujícího podle obecně závazného právního předpisu.

52.3. Pokud cestující neuhradí dlužnou částku ve stanovených termínech, bude pohledávka uvedená na potvrzení, včetně souvisejících poplatků, postoupena smluvnímu partnerovi. Smluvní partner oznámí cestujícímu, že mu byla pohledávka postoupena a před přistoupením k právnímu vymáhání pohledávky cestujícího ještě jednou vyzve k úhradě dlužné částky předžalobní výzvou.

### 53. Vyloučení cestujícího z přepravy

53.1. Pověřený zaměstnanec ČD vyloučí z přepravy v nejbližší vhodné stanici cestujícího, který:

- a) poruší přepravní podmínky podle čl. 51 SPPO a odmítne nebo nemůže na místě zaplatit jízdné nebo související cestovní doklad dle tarifu, přírážku k jízdnému nebo přírážku za porušení přepravních podmínek podle čl. 52 SPPO,
- b) ohrožuje nebo může ohrozit bezpečnost a plynulost dopravy nebo veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení, odpor nebo ohrožuje cestující a zaměstnance ČD,
- c) 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,
- 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>16</sup>,
- e) přes upozornění nebo i po zaplacení přírážky za porušení přepravních podmínek opakovaně nedodrží ustanovení SPPO nebo oprávněné pokyny nebo příkazy dávané mu pověřeným zaměstnancem ČD nebo jedná v rozporu s opatřením orgánu veřejné moci, přijatým za účelem zabránit šíření nakažlivé nemoci.

53.2. Vyloučením cestujícího z přepravy nesmí být ohrožena jeho bezpečnost a zdraví a nesmí být ohrožena ani bezpečnost železniční dopravy, nedoprovázené dítě mladší 15 let lze vyloučit z přepravy pouze předáním přivolanému příslušníkovi obecní policie nebo Policie ČR.

53.3. 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.

## KAPITOLA IX Ztracené věci

### 54. Pátrání po ztracené věci

54.1. Pokud cestující ztratil nebo opustil věc v prostorách ČD nebo ve vlaku ČD:

- a) požádá průvodčího ve vlaku nebo u pokladní přepážky o vyhlášení pátrání,
- b) požádá telefonicky o pátrání na zákaznické lince CZS, tel. 221 111 122,

---

<sup>16</sup> viz § 18 zákona č. 65/2017 Sb. o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, ve znění pozdějších předpisů

- c) pátrá v „Národní databázi ztrát a nálezů“ na [www.eztraty.cz](http://www.eztraty.cz), kde je vedena evidence všech nalezených věcí včetně jejich vydání majiteli nebo předání místně příslušnému obecnímu nebo městskému úřadu nebo magistrátu.

## 55. Předání nalezené věci

- 55.1. Nalezenou věc může předat průvodčí ve vlaku cestujícímu, pokud ji má ještě u sebe, po prokázání osobních údajů a popsání rozhodujících znaků ztracené věci, případně jejího obsahu. Převzetí věci potvrdí cestující svým podpisem na potvrzení vystaveném průvodčím.
- 55.2. Nalezená věc, uložená v prostorách ČD, bude cestujícímu předána v dohodnuté stanici po prokázání osobních údajů, popsání rozhodujících znaků ztracené věci, doby a místa ztráty a okolností, za nichž byla věc ztracena. Převzetí věci potvrdí cestující podpisem na příslušném tiskopisu.
- 55.3. Pokud oprávněný pověří k převzetí nalezené věci třetí osobu, odevzdá tato zmocněná osoba úředně ověřenou plnou moc vystavenou oprávněným a prokáže se osobním dokladem.
- 55.4. Za vydání ztracené věci cestující zaplatí v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (§ 1052) poplatek za vydání ztracené věci oprávněnému dle tarifu.
- 55.5. 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.

## ČÁST TŘETÍ PŘEPRAVA ZAVAZADEL

### KAPITOLA I Obecné podmínky

#### 56. Společná ustanovení

- 56.1. Ve vlacích ČD lze přepravovat věci do váhy 50 kg včetně jako ruční zavazadlo, spoluzavazadlo nebo jako zavazadlo uložené do úschovy během přepravy. Způsob přepravy zavazadla ve vlaku, který umožňuje využít více druhů přeprav zavazadel, je plně v kompetenci cestujícího.
- 56.2. Pro přepravu zavazadel se přepravní smlouva neuzavírá.
- 56.3. 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.
- 56.4. Přeprava zavazadel může být omezena nebo vyloučena z technologických důvodů a je možná pouze do vyčerpání volné kapacity míst ve vlaku, vozu nebo prostředku náhradní přepravy, které jsou pro jejich přepravu určeny.

#### 57. Obsah zavazadla

- 57.1. 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. Nelze přepravovat 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. Porušení zákazu je považováno za porušení přepravních podmínek podle čl. 51 SPPO.
- 57.2. 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 vyprázdněná nádrž na pohonné hmoty pro motorová vozidla a akumulátor naplněný elektrolytem zajištěný proti zkratu a se zajištěnými odplynovacími otvory.
- 57.3. 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, nebo jejich součást nebo příslušenství.

## KAPITOLA II Ruční zavazadlo


### 58. Definice ručního zavazadla

58.1. Ruční zavazadlo je snadno přenosná věc:

- a) kterou lze umístit na klíně nebo nad a pod místem, které cestující obsadil nebo na k tomu určených odkládacích místech ve voze,
- b) která nepřekročí ani jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm,
- c) za ruční zavazadlo je považována i koloběžka, elektrokoloběžka, jízdní kolo nebo elektrokolo s kolem o maximálním průměru 12 palců (30,48 cm), obal na sportovní výbavu, snowboard, boby, sáně nebo pár lyží s holemi.

### 59. Podmínky pro přepravu ručního zavazadla

59.1. Ruční zavazadlo je přepravováno zdarma, cestující zodpovídá po celou dobu přepravy za jeho správné uložení, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu, vzniklou z jeho přepravy.

59.2. Ruční zavazadlo nesmí být přepravováno na sedadle, v prostoru sociálních zařízení vozu a v prostorech označených .

59.3. 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.

## KAPITOLA III Spoluzavazadlo

### 60. Definice spoluzavazadla





60.1. Spoluzavazadlo je snadno přenosná věc, která nespĺňuje podmínky ručního zavazadla, kterou si cestující sám naloží a vyloží.

60.2. Za spoluzavazadlo je považován i dětský kočárek nebo dětský vozík (typu CROOZER), jízdní kolo nebo elektrokolo, jednokolka (unicykl), tříkolka, lehotříkolka, koloběžka a elektrokoloběžka s kolem větším než 12 palců (30,48cm).


60.3. Jako spoluzavazadlo nelze přepravovat tandemová a vícemístná kola.







## 61. Podmínky pro přepravu spoluzavazadla


- 61.1. Za přepravu spoluzavazadla zaplatí cestující související cestovní doklad za přepravu zavazadla dle tarifu, který platí nejdále do stanice uvedené na dokladu jako stanice cílová.
- 61.2. Cestující si spoluzavazadlo sám do vlaku nakládá a po celou dobu přepravy zodpovídá za jeho uložení na určeném místě ve voze, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu, vzniklou z jeho přepravy.
- 61.3. Jeden cestující může s sebou přepravit jako spoluzavazadlo pouze jednu věc s výjimkou povolené kombinace jízdního kola s dětským vozíkem, který ale musí být během přepravy od kola oddělen.
- 61.4. Přeprava dětských kočárků pro spolucestující dítě je při současném nástupu upřednostněna před přepravou ostatních spoluzavazadel, pokud je ve voze místo označeno piktogramem , kočárek se přednostně umístí na toto místo.
- 61.5. Přeprava jízdního kola a větší koloběžky jako spoluzavazadlo je možná:
- ve vlacích označených v platném jízdním řádu v hlavičce vlaku symboly ,  nebo  a ve všech vozech označených těmito symboly, aniž by služba byla zveřejněna v platném jízdním řádu,
  - 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, nebo na jiném vhodném místě, není-li to z technologických důvodů nebo z důvodu bezpečnosti vyloučeno.

Místa určená pro přepravu jízdních kol mají různá konstrukční provedení a na některých místech nejsou vhodné prostorové podmínky pro přepravu některých typů jízdních kol.

- 61.6. Jízdní kolo, tříkolku, lehotříkolku apod. nelze jako spoluzavazadlo ve vlaku přepravit, pokud je ve sloupci vlaku v platném jízdním řádu symbol .

## 62. Rezervace místa pro jízdní kolo


- 62.1. 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 s rezervací místa pro jízdní kolo.
- 62.2. Prodej rezervací míst pro jízdní kolo je ukončen:
-  - dvě hodiny před odjezdem vlaku z výchozí stanice,
  -  - v čase pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího.
- 62.3. Cestující je povinen umístit jízdní kolo na rezervovaném místě dle údajů uvedených na rezervačním dokladu (číslo vlaku, datum, odkud kam je místo rezervováno, číslo vozu a číslo místa).

62.4. Pokud rezervované místo pro jízdní kolo obsadil ve vlaku s nepovinnou rezervací míst  cestující bez platné místenky, je povinen ho uvolnit cestujícímu s platnou rezervací místa a v přepravě může pokračovat pouze tehdy, pokud lze jízdní kolo přepravit na jiném volném místě ve vlaku nebo s využitím služby úschova během přepravy (viz dále).

62.5. Skupina 20 a více cestujících si může rezervovat místa pro jízdní kola prostřednictvím objednávkového formuláře na [www.cd.cz/skupiny](http://www.cd.cz/skupiny) nebo u kterékoliv pokladní přepážky nebo na zákaznické lince CZS nejpozději **72 hod.** před odjezdem vlaku z nástupní stanice. Pokud bude objednávka schválena, na základě přiděleného transakčního kódu je nutno zaplatit cenu za přepravu cestujících a zavazadel u kterékoliv pokladní přepážky nebo v e-shopu ČD (nelze v aplikaci Můj vlak) ve stanoveném termínu nebo nejpozději **48 hod.** před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujících, jinak objednávka propadá. Rezervace míst v pravidelně řazeném voze je bezplatná, pokud bude na základě objednávky do vlaku zařazen posilový vůz pro přepravu jízdních kol, za každé jízdní kolo zaplatí cestující poplatek za vyhrazení místa dle tarifu.

### 63. Vyhrazení místa pro jízdní kolo

63.1. Vyhrazení míst pro jízdní kola do vlaků nebo vozů, které nejsou zařazeny v rezervačním systému, si mohou objednat pouze skupiny 20 a více cestujících prostřednictvím objednávkového formuláře na [www.cd.cz/skupiny](http://www.cd.cz/skupiny) nebo u kterékoliv pokladní přepážky nebo na zákaznické lince CZS nejpozději 72 hod. před odjezdem vlaku z nástupní stanice. Pokud bude objednávka schválena, na základě přiděleného transakčního kódu je nutno zaplatit cenu za přepravu cestujících, zavazadel a poplatek za vyhrazení místa pro každé jízdní kolo dle tarifu u kterékoliv pokladní přepážky nebo v e-shopu ČD (nelze v aplikaci Můj vlak) ve stanoveném termínu nebo nejpozději 48 hod. před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujících, jinak objednávka propadá.

63.2. 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.




### 64. Zvláštní podmínky pro přepravu jízdních kol

64.1. Ve vyhlášených vlcích nebo traťových úsecích se cestující místo zaplacení souvisejícího cestovního dokladu pro zavazadlo mohou prokázat k bezplatné přepravě kola nájemní smlouvou z půjčovny jízdních kol ČD nebo jiným dokladem vyhlášeným v rámci obchodních nabídek zveřejněných v tarifu, ve Zvláštním ujednání ČD pro mezinárodní přepravu nebo v PTV.

64.2. Za podmínek pro přepravu spoluzavazadel jsou ve vyhlášených vlcích nebo úsecích bez ohledu na zveřejněné služby vždy a bezplatně přepravována služební kola příslušníků obecní policie a Policie ČR.

## KAPITOLA IV Úschova během přepravy



### 65. Definice služby ÚBP

- 65.1. Úschova během přepravy je služba, při které zaměstnanec ČD přebírá přímo u vlaku zavazadlo cestujícího do úschovy ve vyhrazeném a označeném voze během jeho přepravy tím samým vlakem.
- 65.2. Vlaky, ve kterých je služba provozována, jsou v platném jízdním řádu označeny symbolem , pokud je možná rezervace místa v ÚBP symbolem  nebo v případě povinné rezervace místa symbolem .
- 65.3. Pro právní vztahy mezi cestujícím a ČD platí při použití služby ÚBP obecná ustanovení občanského zákoníku.



### 66. Podmínky pro přepravu zavazadla v ÚBP

- 66.1. Do ÚBP může cestující uložit do vyčerpání její kapacity snadno přenosnou věc (včetně vícemístných nebo tandemových kol a lodí), jejíž hmotnost je maximálně 50 kg. Kromě souvisejícího cestovního dokladu za přepravu zavazadla dle čl. 61. 1. SPPO nebo prokázáním se dle zvláštních podmínek dle čl. 64. 1. SPPO zaplatí cestující jednorázové úschovné dle tarifu.
- 66.2. Do ÚBP cestující nesmí uložit zavazadlo, které:
- obsahuje zakázané věci dle čl. 57.1. SPPO, 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, předměty vojenské výzbroje (vojenské zbraně, munice všeho druhu, prostředky protichemické ochrany apod.) nebo živá zvířata, a to ani ve zcela uzavřené schráně,
  - je nedostatečně zabalené nebo tvořené více předměty navzájem k sobě svázanými tak, že by se mohly oddělit.
- Pověřený zaměstnanec ČD obsah uložených zavazadel nezkoumá, odpovědnost za případnou škodu vzniklou porušením tohoto ustanovení nese cestující.
- 66.3. Před předáním zavazadla do ÚBP odejme cestující všechny snadno odnímatelné součásti, které může přepravit jako ruční zavazadlo nebo spoluzavazadlo. ČD neodpovídají za jejich ztrátu nebo poškození.
- 66.4. Cestující je povinen zajistit výpomoc při nakládce a vykládce předmětu podle pokynů pověřeného zaměstnance ČD. Pokud výpomoc odmítne provést, zavazadlo nebude přijato k přepravě nebo nebude z úschovy vydáno.
- 66.5. Vydání dokladu o převzetí zavazadla do ÚBP se považuje za uzavřenou smlouvu o úschově.
- 66.6. Po převzetí zavazadla do ÚBP nesmí cestující se zavazadlem jakkoliv manipulovat nebo odebírat některé jeho části.

## 67. Rezervace a vyhrazení místa pro jízdní kolo v ÚBP

67.1. Do vlaků označených v platném jízdním řádu příslušným symbolem si cestující může  nebo musí  zakoupit rezervaci místa pro jízdní kolo, tříkolku, lehotříkolku apod. v ÚBP.

67.2. Prodej rezervací míst pro jízdní kolo v ÚBP je ukončen:

- a)  - dvě hodiny před odjezdem vlaku z výchozí stanice,
- b)  - v čase pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího.

67.3. 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).

67.4. Ve vlacích, do kterých nelze rezervovat místa pro kola v ÚBP, lze provést vyhrazení místa dle čl. 63 SPPO.

## 68. Výdej zavazadla z ÚBP

68.1. Uschované zavazadlo vydá pověřený zaměstnanec ČD cestujícímu ve stanici uvedené na dokladu o převzetí zavazadla do ÚBP po jeho předložení.

68.2. Pokud si cestující nevyzvedne zavazadlo z ÚBP nejpozději v cílové stanici vlaku, bude považováno za opuštěnou věc a pověřený zaměstnanec ČD s ním naloží jako s nálezem dle čl. 54 a 55 SPPO.

68.3. Pokud cestující nemůže předložit při vyzvednutí zavazadla z ÚBP doklad o převzetí zavazadla do ÚBP nebo předkládá doklad znečištěný nebo poškozený tak, že z něj nejsou čitelné údaje, bude zavazadlo převezeno do nejbližší vhodné stanice, kde bude uloženo do úschovy. Kde si může své zavazadlo vyzvednout, mu sdělí pověřený zaměstnanec ČD nebo na zákaznické lince CZS. V této stanici mu bude zavazadlo vydáno po prokázání osobních údajů, podepsání žádosti o vydání zavazadla a zaplacení poplatku dle tarifu, případně úschovného dle podmínek zveřejněných pro danou úschovnu zavazadel.

## 69. Odpovědnost z přepravy zavazadla v ÚBP

69.1. ČD odpovídají za ztrátu, poškození nebo zničení zavazadla převzatého do ÚBP, pokud neprokáží, že škodu nezavinily. Prokázanou škodu hradí ČD nejvýše do částky 30 000 Kč za jedno zavazadlo.

69.2. Pokud cestující zjistí poškození nebo zničení svého zavazadla během přepravy v ÚBP, ještě před jeho převzetím požádá pověřeného zaměstnance ČD o sepsání potvrzení, které je podkladem pro následné uplatnění reklamace. Na požadavek uplatněný po převzetí zavazadla nebude brán zřetel.

69.3. Pokud dojde během přepravy v ÚBP ke ztrátě uschovaného zavazadla, pověřený zaměstnanec o tom vystaví cestujícímu potvrzení, které je podkladem pro následné uplatnění reklamace. Na později uplatněný požadavek nebude brán zřetel.

69.4. ČD neodpovídají za:

- a) ztrátu, poškození nebo zničení věcí, které nesmějí být do UBP ukládány dle čl. 66. 2. SPPO,
- b) ztrátu snadno odnímatelných součástí uschovaného předmětu, které měl ukladatel odejmout dle čl. 66. 3. SPPO,
- c) poškození nebo zničení věci, způsobené obsahem, který rychle podléhá zkáze,
- d) ztrátu věci, kterou odebrala neoprávněná osoba, pokud ukladatel doklad o úschově ztratil nebo mu byl odcizen.

## ČÁST ČTVRTÁ PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

### KAPITOLA I

#### Uplatnění práva z přepravní smlouvy

##### 70. Lhůty pro uplatnění práva z přepravní smlouvy

70.1. Právo z přepravní smlouvy je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do šesti měsíců od prvního dne platnosti jízdního dokladu, souvisejícího cestovního dokladu, nebo u nahraných aplikací nebo průkazu na slevu do konce jejich platnosti.

70.2. Pokud cestující nemůže nebo neuplatní právo z přepravní smlouvy v místě ukončení jízdy, u pověřeného zaměstnance ČD si neprodleně vyžádá potvrzení, které bude podkladem při pozdějším uplatnění práva.

##### 71. Lhůty pro vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy

71.1. Uplatněné právo z přepravní smlouvy jsou ČD povinny vyřídit a zpravit cestujícího o uznání nebo zamítnutí jeho požadavku do 3 měsíců<sup>17</sup> ode dne podání nebo doručení žádosti.

##### 72. Podmínky pro vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy

72.1. Právo z přepravní smlouvy bude vyřízeno podle podmínek platných v den uzavření přepravní smlouvy.

72.2. Právo z přepravní smlouvy bude vyřízeno pouze tehdy, pokud ho u předmětného dokladu, který zní na jméno držitele, uplatní osoba na něm uvedená nebo její zákonný zástupce, případně osoba úředně zmocněná.

72.3. Pro vyřízení práva z přepravní smlouvy se za přípoj nepovažují vlaky, u kterých je v platném jízdním řádu poznámka ☹.

72.4. Pro vyřízení práva z přepravní smlouvy se pod pojmem vlak rozumí i prostředek náhradní dopravy a autobusy smluvních dopravců, ve kterých platí doklady ČD.

72.5. Vzájemně provázané jízdenky, doplatky svázané s původním dokladem apod. se považují za jednu přepravní smlouvu.

---

<sup>17</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 PR 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

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

72.7. Neposkytnutí marketingových bonusů (například prémiových nebo bonusových služeb), které nejsou součástí přepravní smlouvy, nezakládá nárok na uplatnění práva z přepravní smlouvy na vrácení jízdného nebo aplikace ČD nebo místenky, a to ani části zaplacené ceny.

### **73. Doklady zakoupené u pokladní přepážky ČD, u průvodčího ve vlaku nebo v jízdenkovém automatu**

73.1. Právo lze uplatnit u kterékoliv pokladní přepážky ČD po předložení originálů předmětných dokladů.

73.2. Pokud nemůže být uznaná částka z jakýchkoliv důvodů vyplacena u pokladní přepážky nebo doklady byly hrazeny poukázkou na přepravu nebo na základě faktury, žádost o uplatnění práva postoupí pověřený zaměstnanec ČD s potřebnými údaji a originály předmětných dokladů k vyřízení na OPT. Pověřený zaměstnanec ČD cestujícímu vydá potvrzení o přijetí uplatněného práva.

73.3. Právo může cestující rovněž uplatnit dopisem zaslaným přímo na OPT. V podání je nutno uvést stručně a jasně pravdivé údaje pro uplatnění práva, kontakty, číslo bankovního účtu a přiložit originály předmětných dokladů nebo potvrzení. ČD odmítnou převzít k vyřízení takové podání, které bude sepsáno nesrozumitelně, v rozporu s platnými zákony nebo slušnými mravy.

73.4. Originál dokladu při jeho částečném nevyužití může být cestujícímu po vyřízení uplatněného práva na jeho žádost vrácen spolu s opravným daňovým dokladem.

### **74. Doklady zakoupené v e-shopu ČD (včetně TeleTiket)**

74.1. Právo lze uplatnit na adrese [www.cd.cz/eshop](http://www.cd.cz/eshop) nebo v aplikaci Můj vlak. V případě potřeby lze žádost doplnit připojením potřebných dokladů v elektronické podobě.

74.2. V rámci vyřízení práva z přepravní smlouvy u jízdenky eTiket dojde rovněž k případnému vypořádání věrnostních bodů získaných za nákup dokladu.

74.3. Právo u jízdenky eTiket zakoupené prostřednictvím služby TeleTiket může cestující uplatnit také telefonátem na zákaznickou linku CZS.

### **75. Doklady zakoupené v mobilní aplikaci ČD Můj vlak**

75.1. Právo může cestující uplatnit přímo v aplikaci Můj vlak nebo na adrese [www.cd.cz/eshop](http://www.cd.cz/eshop). V případě potřeby lze žádost doplnit připojením potřebných dokladů v elektronické podobě.

75.2. V rámci vyřízení práva z přepravní smlouvy dojde rovněž k případnému vypořádání věrnostních bodů získaných za nákup dokladu.

## 76. Doklady ČD zakoupené u pokladní přepážky smluvního prodejce

76.1. Právo lze uplatnit za podmínek dle čl. 73 SPPO u pokladní přepážky smluvního prodejce nebo i u pokladní přepážky ČD.

## 77. Doklady ČD zakoupené v e-shopu smluvního prodejce (ČD API)

77.1. Právo lze uplatnit v e-shopu daného prodejce podle jeho smluvních podmínek nebo na [www.cd.cz/eshop](http://www.cd.cz/eshop).

## 78. Výplata uznané částky

78.1. Výplata uznané částky z dokladů hrazených v hotovosti bude u pokladní přepážky zpravidla provedena v hotovosti.

78.2. Výplata uznané částky z dokladů postoupených k uplatnění práva na OPT bude provedena na účet uvedený cestujícím nebo poštovní poukázkou na cestujícím uvedenou adresu<sup>18</sup>, u dokladů hrazených bezhotovostně vždy ve prospěch plátce.

78.3. Výplata uznané částky při bezhotovostní platbě bude poukázána na účet, z kterého byla provedena.

78.4. Výplata uznané částky z dokladu hrazeného EPIK bude poukázána na účet EP, kterou byl uhrazen.

78.5. Výplata uznané částky z dokladů hrazených věrnostními body bude poukázána zpět na věrnostní účet, ze kterého byl doklad hrazen.

## KAPITOLA II

### Návratky z důvodů, které nejsou na straně cestujícího

## 79. Společná ustanovení

79.1. Pokud nejsou důvody k uplatnění práva z přepravní smlouvy na straně cestujícího, návratek bude vždy vyplacen beze srážky.

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

---

<sup>18</sup> pouze ve výjimečných případech, pokud cestující nemá bankovní účet



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

#### **80. Návratek zcela nevyužitých dokladů**

80.1. Cestující má nárok na vrácení ceny všech dokladů, vyjma ceny traťových a síťových jízdenek a časových doplatků do 1. vozové třídy, nebo zrušení zápisu v KMB (s navrácením kilometrů a kontrolních kuponů) pokud vlak, kterým zamýšlel cestovat:

- a) je na odjezdu z jeho nástupní stanice opožděn tak, že lze předpokládat ztrátu přípoje v přestupní stanici nebo že příjezd do cílové stanice uvedený na dokladu bude o 60 a více minut později nebo pokud zpoždění vlaku na odjezdu dosáhne 30 a více minut,
- b) je odřeknut nebo pojedje jen v části trasy,
- c) nemá oproti plánu zařazen vůz 1. vozové třídy nebo má vyčerpanou kapacitu míst pro přepravu spoluzavazadel nebo v úschově během přepravy, pokud má cestující předem zakoupené doklady pro tyto služby.

80.2. Návratek z jízdenek zakoupených u pokladní přepážky, průvodčího nebo z jízdenkového automatu může být vyplacen mimo pokladní přepážku v nástupní stanici pouze na základě potvrzení o nevyužití vystaveném pověřeným zaměstnancem ČD v nástupní nebo nácestné stanici.

80.3. Návratek z jízdenek eTiket bude vyplacen pouze v případě jejího vrácení před nástupem do zpožděného vlaku v nástupní stanici nebo před časem pravidelného odjezdu odřeknutého vlaku z nástupní stanice, při nedodržení této podmínky pouze na základě potvrzení vystaveného pověřeným zaměstnancem ČD v nástupní nebo nácestné stanici.

#### **81. Návratek z částečně nevyužitých dokladů**

81.1. Cestující má právo vzdát se další jízdy, pokud vlak mimořádně ukončí jízdu před cílovou stanicí, v přestupní stanici dojde 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.

81.2. Ve stanici, kde se cestující vzdal další jízdy a nepožaduje návrat do své původní nástupní stanice dle čl. 106 SPPO, je přepravní smlouva považována ze strany ČD za splněnou.

81.3. Za neprojetou část původně zamýšlené cesty má cestující nárok na návratek jízdného, kilometrů v sešitku KMB a ceny za zcela nevyužitá místa. Své právo musí cestující v tomto případě uplatnit bezprostředně po vystoupení z vlaku u pokladní přepážky ve stanici, kde jízdu ukončil, nebo na základě potvrzení od pověřeného zaměstnance ČD ve stanovené lhůtě. Vypočtený návratek se před vyplacením vždy zaokrouhlí na celé koruny nahoru.

81.4. Cestující má nárok na návratek z ceny jízdného nebo ceny souvisejícího cestovního dokladu pro zavazadlo za neprojetou tarifní vzdálenost, pokud bude přepraven po kratší přepravní cestě, než pro

jakou byly vystaveny doklady a nejednalo se o provozní odklonovou jízdu. Pro vyřízení uplatněného práva je třeba tuto skutečnost doložit potvrzením.

81.5. Částečný návratek jízdného u jízdenek Flexi zvýhodněná jízdenka a Vázaná jízdenka se vypočte podle vzorce  $U = C - ((C / T) * P)$ , kde znamená:

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

81.6. Částečný návratek jízdného u zpáteční jízdenky se vypočte podle vzorce  $U = C - ((C / T) * P)$ , kde znamená:

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

81.7. Částečný návratek jízdného nevzniká držitelům traťových a síťových jízdenek a časových doplateků do 1. vozové třídy a to ani v případě, že se pro ztrátu přípoje vzdají další jízdy a vrátí se do původní nástupní stanice dle čl. 106 SPPO.

## 82. Návratek z dokladů pro 1. vozovou třídu

82.1. Cestující s jízdenkou pro 1. vozovou třídu má právo, kromě případů, kdy v úseku nejsou dle platného jízdního řádu vedeny vlaky s oddíly 1. vozové třídy, 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>19</sup> nebo odmítl<sup>20</sup> využít. Tuto skutečnost je cestující povinen doložit potvrzením od pověřeného zaměstnance ČD.

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

<sup>19</sup> např. nebylo ve voze volné místo, vůz nebyl řazen nebo v určitém úseku byl vlak nahrazen prostředkem náhradní dopravy

<sup>20</sup> např. z důvodu neodpovídajícího stavu vozu nebo oddílu 1. vozové třídy

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

### 83. Návratek z ceny rezervací

83.1. Cestující má nárok na návratek ceny zaplacené za místenku, místenku s rezervací pro jízdní kolo nebo poplatku za vyhrazení místa pro cestující nebo kola, pokud mu nebylo ve vlaku přiděleno místo na sezení uvedené na dokladu nebo místo pro umístění jízdního kola, nebo pokud ztratil přípoj na vlak, pro který měl doklad zakoupen.

83.2. Cestující má nárok na vyplacení částky ve výši pětinásobku ceny zaplacené za místenku, místenku s rezervací pro jízdní kolo nebo poplatku za vyhrazení místa pro cestující nebo kola, a to v případech, pokud nebylo jemu nebo pro jeho jízdní kolo do 15 minut od odjezdu z nástupní stanice uvedené na dokladu přiděleno žádné 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 částky ve výši pětinásobku ceny místenky zakoupené u pokladní přepážky. Místem příslušným k vyřízení žádosti o vyplacení částky ve výši pětinásobku ceny místenky je výhradně OPT.

83.3. Cestující má nárok na návratek ceny místenky vlaku *SuperCity* a místenky do oddílu Business vlaku *railjet*:

- a) při zpoždění vlaku *SuperCity* nebo *railjet* o 60 a více minut nebo při použití náhradní dopravy byť jen v části trasy,
- b) pokud bude vlak *SuperCity* nebo *railjet* i jen v části trasy náhradně veden jinou soupravou vozů (toto opatření neplatí, pokud bude vlak *SuperCity* veden jednotkou *railjet* nebo vlak *railjet* jednotkou řady *Pendolino*).

83.4. Cestující nemá nárok na vyplacení návratku ceny zaplacené za místenku, místenku s rezervací pro jízdní kolo nebo poplatku za vyhrazení místa pro cestující nebo kola, pokud byl v části trasy vlak nahrazen náhradní dopravou, v rámci které byla případně zajištěna i náhradní přeprava jízdních kol.

### 84. Návratek z ceny aplikací na kartě

84.1. Cestující má nárok na vyplacení částečného návratku z ceny zaplacené aplikace, pokud dojde v průběhu její platnosti ke změnám nebo úpravě jejích podmínek v tarifu.

84.2. 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.

84.3. Nárok na návratek aplikace z důvodu, který není na straně cestujícího, nevzniká v případě změny cen v tarifu ani v případě změny v rozsahu provozování drážní dopravy ČD nebo změny dopravce na konkrétní trati.

## 85. Návratek z ceny dokladu pro přepravu zavazadla a ÚBP

85.1. Cestující má právo na návratek ceny dokladu pro přepravu zavazadla v plné výši, pokud nemohl nastoupit jízdu z důvodu vyčerpané kapacity vlaku pro přepravu spoluzavazadel, pokud nebyl výjimečně řazen vůz umožňující takovou přepravu nebo pokud se cestující vzdal další jízdy dle čl. 81. 1. SPPO.

85.2. Cestující má právo na návratek ceny jednorázového úschovného v ÚBP pokud nemohl nastoupit jízdu z důvodu vyčerpané kapacity vozu se službou úschovy během přepravy, pokud nebyl výjimečně řazen vůz umožňující takovou přepravu nebo pokud se cestující vzdal další jízdy dle čl. 81. 1. SPPO.

## 86. Návratek ČD Bodů

86.1. ČD body, které cestující získal za nákup dokladů, budou z účtu cestujícího odečteny po vyplacení návratku v plné výši nebo částečně v poměrné výši v závislosti na vyřízení uplatněného práva.

86.2. Při úplném nebo částečném nevyužití dokladu hrazeného věrnostními body, budou body vráceny v plné nebo poměrné výši v závislosti na vyřízení uplatněného práva.

## KAPITOLA III

### Návratky z důvodů, které jsou na straně cestujícího

## 87. Společná ustanovení

87.1. Pokud jsou důvody k uplatnění práva z přepravní smlouvy na straně cestujícího, od uznané částky bude před vyplacením návratku vždy odečtena srážka<sup>21</sup>. 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.

87.2. Uznaná částka se vždy zaokrouhlí na celé koruny nahoru. U vzájemně provázaných jízdenek (např. doplatek svázaný číslem s původní jízdenkou, společné jízdní doklady atd.) se zaokrouhlí až ze součtu cen všech takto provázaných dokladů.

87.3. Skutečnosti zakládající nárok na uplatnění práva z přepravní smlouvy musí mít cestující ve stanovených případech potvrzené dle čl. 70.2. SPPO. Na žádost cestujícího vystaví pověřený zaměstnanec ČD potvrzení vždy.

---

<sup>21</sup> Ve smyslu Vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů ČR o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu č. 175/2000 Sb. (viz § 41, odst. 3).

87.4. U dokladů eTiket pro více osob nebo služeb může cestující dodatečně uplatnit své právo na některé položky na něm uvedené. Potvrzení cestující obdrží na vyžádání u pověřeného zaměstnance ČD v každém použitém vlaku zvlášť.

87.5. Nárok na návratek při uplatnění práva z přepravní smlouvy nemůže být přiznán:

- a) pokud je to ve vyhlášce zveřejněné v PTV u takto vyhlášené nabídky uvedeno,
- b) pokud o něj cestující požádá v cílové stanici uvedené na jízdence bez doložení příslušného potvrzení o nevyužití vystavené pověřeným zaměstnancem ČD,
- c) při úplném nebo částečném nevyužití dokladů placených poukázkou na přepravu, a to ani v případě výměny dokladu,
- d) z důvodu chybné obsluhy nebo chybně zadaných údajů cestujícím při nákupu jízdenek v e-shopu ČD, aplikaci Můj vlak a u jízdenkového automatu,
- e) u nevyužitých místenek po jejich obsazení jiným cestujícím, pokud nebyly obsazeny do 15 minut po odjezdu vlaku z nástupní stanice uvedené na dokladu,
- f) z poplatku za využití služeb TeleTiket a poplatku za ověření průkazu na zvláštní jízdné dle tarifu,
- g) pokud byl cestující ve smyslu SPPO oprávněně vyloučen z přepravy pověřeným zaměstnancem ČD,
- h) z části nebo celé ceny jízdního dokladu, hrazené voucherem, který nebyl zaplacen, dobropisem nebo odškodněním,
- i) z části ceny jízdního dokladu, na kterou byl uplatněn slevový kód.

## 88. Návratek jednosměrné jízdenky

88.1. Při úplném nevyužití jednosměrné jízdenky lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

88.2. Při částečném nevyužití jednosměrné jízdenky lze doklad vrátit v době platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

88.3. Částečné nevyužití jednosměrné Vázané jízdenky a jednosměrných jízdenek eTiket v části trasy není možné.

88.4. Uzaná částka se při částečném nevyužití vypočte jako rozdíl mezi zaplaceným jízdným a jízdným za skutečně projetou trať. U Flexi zvýhodněné jízdenky pak podle vzorce  $U = C - ((C / T) * P)$ , kde znamená:

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

- P ... projeté tarifní kilometry.

88.5. Výše srážky z uznané částky při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu 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.

88.6. Výše srážky z uznané částky při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

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

### 89. Návratek zpáteční jízdenky

89.1. Při úplném nevyužití zpáteční jízdenky lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

89.2. Výše srážky ze zaplacené ceny při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu 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.

89.3. Výše srážky ze zaplacené ceny při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

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

89.4. Návratek při částečném nevyužití zpáteční jízdenky není možný.

### 90. Návratek z ceny jízdenky se slevou pro skupinu 2 – 19 osob

90.1. 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 vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

90.2. Uzaná částka se při nevyužití jízdenky v části trasy se slevou pro skupinu 2 – 19 osob vypočte jako rozdíl mezi zaplaceným jízdným a jízdným za skutečně projetou trať vyjma dokladů zakoupených v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak, které z tohoto důvodu vyplatit nelze.

90.3. Výše srážky z uznané částky při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu 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.

90.4. Výše srážky z uznané částky při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

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

90.5. Při částečném nevyužití jízdenky nižším počtem osob se slevou pro skupinu 2 – 19 osob lze doklad vrátit v době platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

90.6. Uzananá částka se při částečném využití menším počtem cestujících vypočte z ceny jízdného za posledního cestujícího (součtu cen jízdného posledních cestujících) ve skupině. Výše srážky z uznané částky činí v takovém případě vždy **0 %**.

#### **91. Návratek z ceny jízdenky se slevou pro skupinu 20 a více osob**

91.1. Při úplném nevyužití jízdenky se slevou pro skupinu zakoupenou přes objednávkový systém pro přepravu skupin pro 20 a více osob lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

91.2. Výše srážky ze zaplacené ceny při nákupu u pokladní přepážky činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu do 15 minut od zakoupení ve stanici, kde byl doklad zakoupen,
- b) **0 %** při vrácení dokladu do 48 hodin před prvním dnem platnosti dokladu (např. doklad na neděli lze vrátit nejpozději ve čtvrtek ve 23:59),
- 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.

91.3. Výše srážky ze zaplacené ceny při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu do 48 hodin před prvním dnem platnosti dokladu (např. doklad na neděli v 15:00 lze vrátit nejpozději ve čtvrtek ve 23:59),
- 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.

91.4. Návratek při částečném využití jízdenky se slevou pro skupinu 20 a více osob v části trasy není možný.

91.5. Návratek při částečném využití jízdenky se slevou pro skupinu 20 a více osob při využití jízdenky méně osobami, než pro kolik byla vydána, bude vyplacen pouze na základě potvrzení. Potvrzení vystaví pověřený zaměstnanec ČD v nástupní stanici (pro daný směr jízdy) nebo v použitém vlaku. Na potvrzení je uveden počet cestujících, kteří doklad nevyužili v celé trase z nástupní do cílové stanice uvedené na jízdence.

91.6. Uzaná částka se při částečném využití menším počtem cestujících vypočte z ceny jízdného za posledního cestujícího (součtu cen jízdného posledních cestujících) ve skupině. Zároveň u jízdenky se slevou pro skupinu zakoupenou přes objednávkový systém pro přepravu skupin nesmí počet cestujících včetně spolucestujících<sup>22</sup> za jiné jízdné klesnout pod 20 osob.

91.7. Výše srážky z uznané částky při částečném využití skupinové jízdenky menším počtem cestujících činí vždy **0 %**.

## 92. Návratek z ceny síťové jízdenky

92.1. Při úplném nevyužití síťové jízdenky lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

92.2. Výše srážky ze zaplacené ceny při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- 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.

92.3. Výše srážky ze zaplacené ceny při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

- 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),

---

<sup>22</sup> Uplatnění práva z přepravní smlouvy u spolucestujících za jiné jízdné je řešeno standardně dle typu zakoupených dokladů, nikoliv dle čl. 91 SPPO. Podmínka min. 20 cestujících musí být ovšem splněna.



- d) **100 %** v ostatních případech.

92.4. Návratek při částečném nevyužití síťové jízdenky není možný.

### 93. Návratek z ceny traťové jízdenky

93.1. Při úplném nevyužití traťové jízdenky lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

93.2. Při částečném nevyužití traťové jízdenky lze doklad vrátit v době platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

93.3. Uzaná částka se při částečném nevyužití vypočte jako rozdíl zaplacené ceny traťové jízdenky a dvojnásobku ceny Flexi základní jízdenky (včetně příslušného druhu slevy) ve stejné relaci za uplynulé pracovní dny a nejvýše dva dny pracovního volna nebo pracovního klidu v době použití dokladu, včetně dne vrácení dokladu.

93.4. Výše srážky z uznané částky při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu 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.

93.5. Výše srážky z uznané částky při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

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

### 94. Návratek z ceny traťové měsíční jízdenky – 10 dní

94.1. Při úplném nevyužití traťové měsíční jízdenky – 10 dní lze doklad vrátit nejpozději v poslední den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

94.2. Při částečném nevyužití traťové měsíční jízdenky – 10 dní lze doklad vrátit v době platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

94.3. Uzaná částka se při částečném nevyužití vypočte jako rozdíl zaplacené ceny traťové měsíční jízdenky – 10 dní a dvojnásobku ceny Flexi základní jízdenky (včetně příslušného druhu slevy) ve stejné relaci a s přiznáním stejného nároku na slevu za každý zaktivovaný den v době platnosti dokladu.

94.4. Výše srážky z uznané částky při nákupu v aplikaci Můj vlak činí:

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

#### 95. Návratek z ceny zákaznických aplikací na kartě

95.1. Při úplném nevyužití lze aplikace IN 25, IN 50, IN 50 1T, IN 100 a časový doplatek do 1. vozové třídy vrátit nejpozději do 23:59 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti. Srážka ze zaplacené ceny aplikace činí:

- a) **10 %**, minimálně však **35 Kč** nebo **10 %** uplatněných ČD Bodů v případě jejího nákupu za ČD Body, pokud není v okamžiku podání žádosti o návratek In Karta ještě v procesu výroby nebo vyrobena,
- b) **10 %**, minimálně **100 Kč** nebo minimálně **50** ČD Bodů v případě jejího nákupu za ČD Body, pokud je v okamžiku podání žádosti o návratek In Karta již vyrobena nebo je již v procesu výroby,
- c) **0 %** při zakoupení v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak<sup>23</sup>.

95.2. Při úplném nevyužití lze zákaznické aplikace na přenosné In Kartě (IN Business) vrátit včetně In Karty do 23:59 hodin prvního dne platnosti na obchodním oddělení generálního ředitelství ČD, případně na OPT. Návratek bude uznán pouze v případě, že právo uplatní kontaktní osoba společnosti, se kterou ČD uzavřely smlouvu. Částečné nevyužití aplikace IN Business není možné.

95.3. Při částečném nevyužití lze aplikace IN 25, IN 50, IN 50 1T, IN 100 a časový doplatek do 1. vozové třídy na období měsíc, tři měsíce a rok vrátit kdykoliv v době platnosti.

95.4. Návratek se při částečném nevyužití aplikace 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:

- a) **100 Kč** nebo **50 ČD Bodů** u aplikace **IN 25**,
- b) **100 Kč** u **časového doplatku do 1. vozové třídy**,
- c) **200 Kč** u aplikace **IN 50**,
- d) **200 Kč** u aplikace **IN 50 1T**,
- e) **300 Kč** u aplikace **IN 100**.

95.5. Částečné nevyužití časového doplatku do 1. vozové třídy s platností na týden není možné.

95.6. In Kartou bez zákaznických aplikací (EPIK) lze vrátit se srážkou **100 %**.

---

<sup>23</sup> ode dne vyhlášení, které bude zveřejněno na [www.cd.cz](http://www.cd.cz)

## 96. Návratek sešitku KMB

96.1. Při úplném nevyužití sešitku lze doklad vrátit u kterékoli pokladní přepážky kdykoliv v době jeho platnosti, nejpozději do 10. 12. 2022.

96.2. Výše srážky z ceny zaplaceného sešitku KMB činí:

- a) **0 %** při vrácení 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.

96.3. Návratek při částečném nevyužití sešitku KMB není možný.

## 97. Návratek z ceny místenek a výměna místenek

97.1. Při úplném nevyužití lze místenku, místenku s rezervací pro jízdní kolo nebo poplatek za vyhrazení místa pro cestující nebo kola vrátit nejpozději v první den jejich platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

97.2. Výše srážky z ceny místenky při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu 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.

97.3. Výše srážky z ceny místenky při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

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

97.4. Místenku, která byla zakoupena současně s jízdenkou v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak, lze vyměnit<sup>24</sup> v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak pouze jednou. Výměnu místenky lze provést na stejný nebo jiný vlak, a to do 15 minut před začátkem platnosti tohoto dokladu. Pokud byla místenka vydána k Vázané jízdence, lze výměnu provést pouze v rámci stejného vlaku.

---

<sup>24</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.

97.5. Místenku s rezervací pro jízdní kolo přepravované jako spoluzavazadlo a samostatnou rezervaci místa pro jízdní kolo zakoupenou v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak nelze do odvolání vyměnit.

97.6. Výměna místенок u pokladní přepážky není z důvodu na straně cestujícího možná.

#### **98. Návratek z ceny souvisejícího cestovního dokladu pro psa**

98.1. Při úplném nevyužití dokladu pro psa lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v první den platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

98.2. Při částečném nevyužití dokladu pro psa lze doklad vrátit v době platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

98.3. Uzananá částka se při částečném nevyužití dokladu pro psa vypočte jako rozdíl mezi zaplaceným přepravným a přepravným za skutečně projetý úsek.

98.4. Výše srážky z uznané částky návratku dokladu za psa při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

- a) **0 %** při vrácení dokladu 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 %** v ostatních případech.

98.5. Výše srážky z uznané částky návratku dokladu pro psa při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

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

#### **99. Návratek z ceny souvisejícího cestovního dokladu pro přepravu zavazadla a ÚBP**

99.1. Při úplném nevyužití dokladu pro přepravu zavazadla a dokladu o zaplacení úschovy během přepravy lze doklad vrátit nejpozději v první den platnosti nebo ve stanovené lhůtě na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného nejpozději v první den platnosti dokladu.

99.2. Částečné nevyužití dokladu o zaplacení úschovy během přepravy není možné, a to ani v případě, kdy cestující zruší úschovu po přijetí předmětu do úschovy ještě před odjezdem vlaku.

99.3. Při částečném nevyužití dokladu pro přepravu zavazadla lze doklad vrátit v době platnosti nebo na základě potvrzení pověřeného zaměstnance ČD vystaveného v době platnosti dokladu ve stanovené lhůtě.

99.4. Uzananá částka se při částečném nevyužití dokladu pro přepravu zavazadla vypočte jako rozdíl mezi zaplacenou cenou dokladu a cenou dokladu za skutečně projetý úsek.

99.5. Výše srážky z uznané částky návratku dokladu pro přepravu zavazadla a dokladu o zaplacení úschovy během přepravy při nákupu u pokladní přepážky, jízdenkového automatu nebo pověřeného zaměstnance ČD ve vlaku činí:

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

99.6. Výše srážky z uznané částky návratku dokladu pro přepravu zavazadla a dokladu o zaplacení úschovy během přepravy při nákupu v e-shopu ČD a aplikaci Můj vlak činí:

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

## 100. **Návratek ČD Bodů**

100.1. ČD body, které cestující získal za nákup jízdních a souvisejících cestovních dokladů, budou z účtu cestujícího odečteny i v případě kladného vyřízení uplatněného práva a vyplacení návratku.

100.2. ČD Body budou cestujícímu na účet vráceny pouze v případě vrácení zcela nevyužitého jízdního nebo souvisejícího cestovního dokladu, nebo pokud bude zamítnuto uplatněné právo z přepravní smlouvy.

## **KAPITOLA IV** **Odškodnění za zpoždění nebo odřeknutí vlaku**

### 101. **Společná ustanovení**

101.1. Nárok na odškodnění je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří měsíců po skončení platnosti jízdního a souvisejícího cestovního dokladu, na který neuplatnil žádost o návratek celého nebo části jízdného.

101.2. Cestující může své právo na odškodnění uplatnit po skončení platnosti jízdních nebo souvisejících cestovních dokladů:

- a) u kterékoliv pokladní přepážky ČD,
- b) zasláním vyplněného formuláře z [www.cd.cz](http://www.cd.cz) na adresu OPT mimo dokladů eTiket,
- c) elektronicky u jízdních dokladů eTiket prostřednictvím kontaktního formuláře na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) v sekci „odškodnění“.

Žádost o odškodnění bude následně postoupena a vyřízena na OPT.

101.3. K žádosti o odškodnění u pokladní přepážky je cestující povinen doložit originály dokladů, fotokopii lícové strany karty s aplikací IN 100, eTiket vytištěný ze souboru PDF na bílý papír velikosti A4 (v původní nezměněné velikosti) nebo potvrzení vydané organizátorem IDS o vlastnictví jízdního dokladu IDS a dalších dokladů dokládajících nárok na odškodnění, při odeslání elektronické žádosti jejich scany. Žádost lze podat také písemně volnou formou.

101.4. Odškodnění se provádí formou dobropisu, který 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, aplikace ČD dle tarifu a Zvláštního ujednání ČD pro mezinárodní přepravu.

101.5. Na žádost cestujícího může být odškodnění zasláno bankovním převodem na účet.

101.6. U dokladů hrazených poukázkou na přepravu nebo fakturou bude odškodnění provedeno ve prospěch plátce.

101.7. U dokladů hrazených věrnostními body se výše odškodnění vypočte z aktuálně platné ceny jízdného dle tarifu.

101.8. Žádost o odškodnění vyřídí ČD do jednoho měsíce.

## 102. **Odškodnění z jednosměrné nebo zpáteční jízdenky**

102.1. Výše odškodnění v případě jednosměrného nebo zpátečního jízdního nebo souvisejícího cestovního dokladu činí:

- a) 25 % z jeho ceny při zpoždění 60 až 119 minut v cílové stanici cestujícího,
- b) 50 % z jeho ceny při zpoždění 120 a více minut v cílové stanici cestujícího.

102.2. Nárok na přiznání odškodnění je omezen a nevzniká, pokud:

- a) cestující byl před zakoupením 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),
- b) je cena jízdenky a souvisejících cestovních dokladů na jednu osobu v každém směru menší než 360 Kč nebo odpočet kilometrů v sešitku KMB menší než 328 km v případě nároku na odškodnění ve výši 25 %,
- c) je cena jízdenky a souvisejících cestovních dokladů na jednu osobu v každém směru menší než 180 Kč nebo odpočet kilometrů v sešitku KMB menší než 164 km v případě nároku na odškodnění ve výši 50 %,
- d) je vypočtená výše nároku menší než 90 Kč nebo 82 kilometrů odpisu v KMB,
- e) pokud cestující přijel do cílové stanice opožděn v události, která netvoří součást přepravní smlouvy (např. přechod mezi železničními stanicemi),

- f) zpoždění vlaku vzniklo mimo území Evropské Unie.

### 103. Odškodnění z časové jízdenky

103.1. Výše odškodnění v případě časové jízdenky se přiznává při opakovaném zpoždění vlaků o 60 a více minut nebo jejich odřeknutí a činí **10 Kč** za každý zpožděný nebo odřeknutý vlak při doložení minimálně:

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

přičemž maximální výše vyplacené částky odškodnění je 25 % z ceny časového dokladu.

103.2. 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.

103.3. Nárok na přiznání odškodnění je omezen a nevzniká, pokud:

- cestující byl před zakoupením 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),
- je vypočtená výše nároku menší než 30 Kč,
- zpoždění vzniklo při dopravním výkonu mimo území Evropské Unie.

## KAPITOLA V

### Odškodnění za neplnění vybraných standardů

#### 104. Nárok na odškodnění

104.1. Nárok na odškodnění vzniká cestujícímu, pokud nebyly ve vlaku kategorie rychlík, expres, InterCity, EuroCity, SuperCity, *railjet*, EuroNight a nightjet dodrženy tyto standardy nebo komfort přepravy:

- nebyl, a to i jen v části trasy, řazen vůz 1. vozové třídy, ačkoliv dle plánu řazení měl být zařazen, a cestující se prokazuje 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 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 WiFi (📶) není z důvodů na straně ČD funkční internetové připojení WiFi a cestujícího s platnou místenkou do tohoto vozu nelze přemístit na místo stejné kategorie v jiném voze téhož vlaku s funkčním internetovým připojením WiFi,
- e) ve voze 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 nebo topením nebo možností otevření okna.

104.2. Cestujícímu může vzniknout z jedné přepravní smlouvy nárok na současné odškodnění za každé jednotlivé porušení standardu přepravy.

104.3. Neplnění vybraných standardů se neuvažuje za tu část trasy, kdy byla použita náhradní doprava.

## 105. Odškodnění

105.1. Žádost na odškodnění za neplnění vybraných standardů vyřizuje pověřený zaměstnanec ČD ve vlaku, ve kterém k události došlo.

105.2. Cestující obdrží po prokázání se jízdním dokladem dle tarifu nebo vyhlášek PTV a místenkou, je-li k vydání odškodnění dle SPPO vyžadována, odškodnění v hodnotě **30 Kč**.

105.3. Odškodnění je přenosný doklad, má platnost 1 rok a v době platnosti jej může předkladatel použít k platbě:

- a) u pokladní přepážky za doklady dle tarifu nebo Zvláštního ujednání ČD pro mezinárodní přepravu, tj. vnitrostátní nebo mezinárodní jízdní doklady, lůžkové nebo lehátkové příplatky, místenky, aplikace ČD, k nabití EPIK nebo účtu ČD Kredit,
- b) ve vlaku u pověřeného zaměstnance ČD za doklady dle tarifu, tj. vnitrostátní jízdní a související cestovní doklady,
- c) kávy, čaje nebo perlivé/neperlivé vody bez doplatku popř. bez návratku nebo k částečné úhradě ceny jiného zboží z nabídky s doplatkem v jídelním, ubytovacím voze a minibaru se servisem společnosti JLV, a.s. i služby ČD Minibar ve vlaku, kde bylo vydán (tzn. v daný den, případně následující den, pokud se jedná o noční spoj).



## KAPITOLA VI Pomoc při mimořádnostech

### 106. Návrat do původní nástupní stanice při ztrátě přípoje

106.1. Pokud vlak mimořádně ukončí jízdu před cílovou stanicí nebo dojde v přestupní stanici ke ztrátě přípoje, má cestující právo na bezplatný návrat do nástupní stanice ve stejné vozové třídě vlaku, určenými v potvrzení o bezplatné přepravě, které mu vystaví pověřený zaměstnanec ČD ve vlaku nebo u pokladní přepážky ve stanici, kde k události došlo.

106.2. Pro následné uplatnění práva z přepravní smlouvy platí ustanovení jako pro návratky v nástupní stanici do 23:59 hodin před prvním dnem, platnosti nebo u jízdenky eTicket 15 minut před začátkem jeho platnosti.

### 107. Pokračování v další jízdě odchylně od uzavřené přepravní smlouvy

107.1. Pokud vlak mimořádně ukončí jízdu před cílovou stanicí nebo dojde vlivem zpoždění v přestupní stanici ke ztrátě přípoje, má cestující právo pokračovat v další jízdě do cílové stanice nebo do stanice ležící blíže cílové stanici 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.

107.2. Pokud má na jízdence povinně určený vlak zpoždění 30 a více minut nebo lze z důvodu jeho zpoždění předpokládat příjezd do cílové stanice o 60 a více minut později, ruší se povinnost „povinný vlak“ použít. Dále se povinnost ruší, pokud je „povinný vlak“ odřeknut nebo došlo ke ztrátě přípoje na „povinný vlak“ z důvodů, které nejsou na straně cestujícího.

107.3. Pokračování přepravy nelze nárokovat ve vlacích s povinnou rezervací nebo vlacích s globální cenou, pokud pověřený zaměstnanec ČD nerozhodne jinak.

107.4. Práva na pokračování přepravy odchylně od uzavřené přepravní smlouvy může cestující využít pouze na základě ústní (telefonické), rozhlasové nebo písemné informace dané mu pověřeným zaměstnancem ČD.

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

107.6. Cestující má právo na prodloužení platnosti jízdenky tak, aby mohl využít svého práva na dokončení přepravy dle uzavřené přepravní smlouvy i po skončení platnosti na ní uvedené. Ukončením jízdy v cílové stanici v prodloužené době došlo ze strany ČD ke splnění podmínek uzavřené přepravní smlouvy.

## 108. Alternativní přeprava

108.1. Na alternativní přepravu má cestující nárok ze stanice ležící co nejbližší cílové stanici, do které se lze dopravit vlakem ČD, po ujetí posledního přípoje nebo odřeknutí posledního vlaku, pokud z ní do 120 minut včetně neodjíždí žádný vlak ČD nebo nelze zastavit projíždějící vlak, kterým by mohl cestující dokončit svou přepravu.

108.2. Alternativní přepravu lze zajistit do místa, ve kterém leží cílová stanice (uvedená na jízdním dokladu nebo sdělená držitelem časové jízdenky):

- a) operativní náhradní přepravou ČD (například autobusem nebo jiným dopravním prostředkem),
- b) veřejnou dopravou provozovanou jiným dopravcem na základě přiděleného „čísla souhlasu“,
- c) taxislužbou na základě přiděleného „čísla souhlasu“.

108.3. Práva na alternativní přepravu může cestující využít pouze na základě ústního (telefonického), rozhlasového nebo písemného souhlasu daného mu pověřeným zaměstnancem ČD ve vlaku nebo v železniční stanici, kde k události došlo, v neobsazené stanici si cestující povolení sám vyžádá na zákaznické lince CZS, telefonní číslo 221 111 122.

108.4. Pokud lze využít veřejnou dopravu provozovanou jiným dopravcem, nemají cestující nárok na využití taxislužby, objednání povolené taxislužby si zajišťují cestující sami.

108.5. Jízdenku za použití veřejné dopravy provozované jiným dopravcem proplatí ČD v plné výši a účtenku za použití taxislužby do maximální výše **1500 Kč/auto**. Pro proplacení je cestující povinen zaslat originály dokladů o zaplacení spolu s originály předmětných dokladů ČD nebo číslem karty, na jejímž čipu byly doklady nahrány, a uděleným číslem souhlasu na adresu OPT, nebo je odevzdá proti potvrzení u pokladní přepážky ČD.

108.6. Pokud cestující dokončí svou jízdu v cílovém místě alternativní dopravou, došlo ze strany ČD ke splnění podmínek uzavřené přepravní smlouvy.

## 109. Ubytování

109.1. Pokud nelze v další cestě pokračovat ani s využitím alternativní dopravy, poskytne pověřený zaměstnanec ČD cestujícímu bezplatně ubytovací voucher na smluvní ubytovací zařízení, pokud je v daném místě k dispozici.

109.2. Pokud nelze cestujícímu poskytnout ubytovací voucher, má nárok na přiměřenou náhradu za ubytování a informování čekajících osob včetně nezbytného přesunu do místa ubytování. 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 si cestující povolení sám vyžádá na zákaznické lince CZS, telefonní číslo 221 111 122. Povolení vydá zaměstnanec ČD přidělením „čísla souhlasu“, ubytování si zajišťuje ve spolupráci s ČD cestující sám.

109.3. Cestující má právo na prodloužení platnosti jízdenky tak, aby mohl využít svého práva na dokončení přepravy dle uzavřené přepravní smlouvy, pokud následně svou jízdu dokončí do cílové stanice, došlo ze strany ČD ke splnění podmínek uzavřené přepravní smlouvy.

#### 110. Občerstvení

110.1. V případě zpoždění při příjezdu nebo odjezdu vlaku o 60 a více minut poskytnou ČD cestujícím s platným jízdním dokladem pro vlaky ČD občerstvení v množství odpovídající čekací době, pokud je ve vlaku nebo ve stanici k dispozici nebo jestliže může být do místa události dodáno.

110.2. Občerstvení se zpravidla poskytuje formou balené nebo kohoutkové vody, při delším zpoždění i trvanlivého pečiva nebo vydáním vouchery v hodnotě **30 Kč** při zpoždění 60 – 119 minut, při zpoždění 120 a více minut dvou vouchery, které lze získat v den události u pověřeného zaměstnance ČD ve stanici nebo ve vlaku a lze jej uplatnit až do 23:59 hod. následujícího dne u smluvních partnerů, kterými jsou aktuálně (může se měnit):

- a) ve vlacích: jídelní a ubytovací vozy a minibary se servisem JLV, a.s., minibary provozované přímo ČD, a.s.,
- b) ve stanicích: obchody PONT (JPServis,a.s.) a minipekárný Minit (Minit Bohemia s.r.o.).

## KAPITOLA VII

### Náhrada škody

#### 111. Náhrada škody

111.1. Jestliže nebyl cestující ve veřejné osobní železniční dopravě přepraven včas nebo nebyl přepraven vůbec, nemá právo na náhradu škody vzniklé jako důsledek nedodržení podmínek přepravní smlouvy ze strany ČD.

111.2. Žádost o náhradu škody vzniklé úplnou nebo částečnou ztrátou nebo poškozením předmětu při použití úschovy během přepravy vyřizuje Odbor cenotvorby osobní dopavy generálního ředitelství ČD. Žádost musí obsahovat:

- originály jízdních a souvisejících cestovních dokladů,
- kopii potvrzení vystaveného pověřeným zaměstnancem ČD u vlaku,
- čeho se požadovaná náhrada škody týká,
- stručné zdůvodnění,
- požadované finanční plnění (zvláště pro každý požadavek),
- originály dokladů o ceně nebo o opravě předmětu,
- soupis přiložených dokladů,
- přesnou poštovní nebo e-mailovou adresu, na kterou má být zasláno vyřízení,

- bankovní spojení,
- případně IČ, DIČ,
- datum a podpis oprávněného (obchodní firmu v případě právnické osoby).

111.3. Žádost o náhradu škody při zranění nebo úmrtí cestujících nebo poškození nebo zničení jejich osobních věcí v souvislosti s přepravou ve vlacích ČD nebo při pobytu v prostorách ČD, přístupných pouze s platným jízdním dokladem, lze uplatnit na adrese České dráhy, a.s., Odbor právní, Nábřeží L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1.

## **KAPITOLA VIII**

### **Stížnosti, podněty a spotřebitelské spory**

#### **112. Stížnosti**

112.1. Případné stížnosti na přepravu cestujících, živých zvířat a zavazadel má cestující právo podat do 3 měsíců ode dne předmětné jízdy, a to elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) nebo písemně na adrese: České dráhy, a. s., Odbor zákaznického servisu a zkoušek, nábř. L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1.

112.2. Stížnosti mohou být podány v jazyce českém, slovenském, anglickém, německém a ruském.

112.3. 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.

112.4. Stížnost mohou ČD odmítnout vyřídít, pokud stěžovatel odmítne poskytnout požadovanou součinnost, jedná-li se o nekonkrétní anonymní stížnost nebo o stížnost hanlivou a s vulgárními výrazy.

#### **113. Podněty**

113.1. Podněty lze uplatnit elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) nebo písemně na adrese České dráhy, a. s., Odbor zákaznického servisu a zkoušek, nábř. L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1, telefonicky pouze v neodkladných záležitostech na tel. 221 111 122. Telefonicky podané podněty nebudou přijaty, pokud cestující neuvede svůj e-mail nebo poštovní adresu.

113.2. Na podněty nejsou ČD povinny písemně reagovat.

#### **114. Spotřebitelské spory**

114.1. Podnět pro řešení spotřebitelských sporů lze v souladu s čl. 14 odst. 1 nařízení EP a Rady č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) podat na e-mailu [info@cd.cz](mailto:info@cd.cz).

114.2. Pro případ mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je věcně příslušným úřadem<sup>25</sup> Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 (adr.coi.cz, adr@coi.cz).

114.3. Pro případ mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve vztahu k dokladům eTiket lze také využít platformu pro mimosoudní řešení sporů on-line dokladů na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

---

<sup>25</sup> *Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele*

## ČÁST PÁTÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### 115. Závěrečná ustanovení

115.1. Tyto SPPO schválil člen představenstva ČD zodpovědný za úsek osobní dopravy. SPPO vstoupily v platnost s účinností od 1. srpna 2022 vyhlášením v PTV číslo 020/15/2022 a jsou platné ve znění změn uvedených v přehledu o změnách.

115.2. Nabytím účinnosti těchto SPPO pozbývají platnosti SPPO č. j. 58 501/2010 účinné ode dne 12. prosince 2010 ve znění všech změn k nim vydaných.

Ustanovení (Označení norem, které se touto normou ruší nebo nahrazují.)

nahrazuje **58 501/2010**; ruší **58 501/2010**

