

ČD

SPPO

Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu

Změna číslo 9

Úroveň přístupu „A“

Schváleno rozhodnutím člena představenstva ČD zodpovědného za úsek osobní dopravy
Ing. Michala Štěpána pod čj. 56 882/2016

Dne: 6. června 2016

Účinnost od 12. června 2016

Přehled hlavních změn:

SPPO

- doplněny pojmy ČD Služby a Prostory ČD
- doplněn bod 1. 4., subjekt pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů dle Zákona 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele,
- oprava názvu Airport Express a úprava článku 13. 1. (uznávání IN 100 a IN Business v autobusech Airport Express),
- v článku 16. 2. vypuštěna možnost odebírání průkazů ZTP a ZTP/P,
- v článku 45 opraveny chybné odkazy na související články,
- doplněn nový text článku 65. 4. s omezením při platbě Poukázkou na přepravu a ČD Body,
- v článku 125 e) doplněn důvod pro odmítnutí přepravy vozíčkáře,
- nové znění článku 125. 2, přeprava vozíčkáře při nesplnění podmínek,
- v článku 134 g) a 136 c) doplněno ustanovení o usměrněném nástupu,
- úprava článku 151., podmínky pobytu v čekárnách,
- v článku 182. 1. vypuštěno úschovné, vybírá se jen poplatek za vydání věci,
- v člancích 211. a 212. doplněna možnost vyzvednutí uschovaného předmětu na základě předložení samostatné samolepky (úschovné do ÚBP zakoupeno v eShop a nevytištěno),
- úprava vybraných článků v části šesté, uplatnění práva z přepravní smlouvy,

Příloha 1

- úprava článků 4 až 6 ve vztahu k označování jízdenek

OBSAH

ZÁZNAM O ZMĚNÁCH	5
SEZNAM POUŽITÝCH ZNAČEK A ZKRATEK	6
VYSVĚTLENÍ POJMŮ	7
ČÁST PRVNÍ - ROZSAH PLATNOSTI.....	9
ČÁST DRUHÁ - PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH.....	10
Kapitola I - Vznik a plnění přepravní smlouvy o přepravě osob	10
Kapitola II - Jízdní doklad, doklad o zaplacení ceny, průkaz na slevu	11
A. JÍZDENKA.....	13
B. PRŮKAZ OPRAVNŮJÍCÍ CESTUJÍCÍHO K PŘEPRAVĚ	16
C. LŮŽKOVÉ A LEHÁTKOVÉ PŘÍPLATKY	16
D. MÍSTENKY	18
Kapitola III - Placení jízdného, přepravného, příplatků a místenek	20
Kapitola IV - Manipulační přírážka, přírážka k jízdnému a dodatečné prokázání nároku na slevu	22
Kapitola V - Přerušování jízdy	24
Kapitola VI - Obsazení míst ve vlaku	25
Kapitola VII - Mimořádné zastavení vlaku	27
Kapitola VIII - Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace	28
Kapitola IX - Přeprava živých zvířat v doprovodu cestujících	31
Kapitola X - Vzájemné vztahy mezi ČD a cestujícími	32
Kapitola XI - Porušení přepravních podmínek a vyloučení cestujících	34
Kapitola XII - Podmínky pro vstup do prostor ČD a dráhy.....	37
Kapitola XIII - Kouření.....	39
Kapitola XIV - Úschovny a ukládací skříňky.....	40
Kapitola XV - Půjčovny jízdních kol ČD	40
Kapitola XVI - Ztracené věci	40
ČÁST TŘETÍ - ZAVAZADLA.....	41
Kapitola I - Obecná ustanovení.....	41
Kapitola II - Ruční zavazadla	42
Kapitola III - Spoluzavazadla	43
Kapitola IV - Úschova během přepravy.....	45
ČÁST ČTVRTÁ - PŘEPRAVA ZÁSILEK	48
Kapitola I - Podej zásilky.....	48
Kapitola II - Výdej zásilky	51

ČÁST PÁTÁ - STÍŽNOSTI A PODNĚTY	53
ČÁST ŠESTÁ - PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY	54
Kapitola I – Právo z přepravní smlouvy o přepravě osob	54
A. OBECNÉ PODMÍNKY.....	54
B. NÁVRATKY A DALŠÍ NÁROKY Z DŮVODŮ A PŘEKÁŽEK, KTERÉ NEJSOU NA STRANĚ CESTUJÍCÍHO	56
C. NÁVRATKY A DALŠÍ NÁROKY Z DŮVODŮ NA STRANĚ CESTUJÍCÍHO	61
D. MÍSTA PŘÍSLUŠNÁ K VYPLACENÍ NÁVRATKU	66
Kapitola II - Právo z přepravní smlouvy o přepravě psů	67
Kapitola III - Právo z přepravní smlouvy o přepravě zavazadel a zásilek	67
A. OBECNÉ PODMÍNKY.....	67
B. SPOLUZAVAZADLA.....	68
C. ÚSCHOVA BĚHEM PŘEPRAVY.....	68
D. ZÁSILKY	69
Kapitola IV – Odškodnění cestujících	71
A. ZPOŽDĚNÍ VLAKU	71
B. NEPLNĚNÍ VYBRANÝCH STANDARDŮ	73
C. ZRANĚNÍ, POŠKOZENÍ, ZNIČENÍ.....	73
Kapitola V - Právo z jízdních dokladů více železničních dopravců	74
Kapitola VI - Právo z jízdních dokladů vydaných v rámci IDS	74
Kapitola VII - Právo z přepravní smlouvy v rámci programu ČD Body	75
A. UPLATNĚNÍ PRÁVA Z DŮVODŮ NA STRANĚ CESTUJÍCÍHO.....	75
B. UPLATNĚNÍ PRÁVA Z DŮVODŮ, KTERÉ NEJSOU NA STRANĚ CESTUJÍCÍHO	75
ČÁST SEDMÁ - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	75

PŘÍLOHY k SPPO

Příloha 1 – Samoobslužný způsob odbavování cestujících

Příloha 2 – Seznam IDS se zapojením ČD

Příloha 3 – ČD Kurýr

Příloha 4 – Zvláštní vozy a vlaky

Příloha 5 – Odbavení cestujících při náhradní autobusové dopravě

ZÁZNAM O ZMĚNÁCH

[illegible]

SEZNAM POUŽITÝCH ZNAČEK A ZKRATEK

ČD	České dráhy, a. s.
ČR	Česká republika
EC	EuroCity, vlak vyšší kvality
EN	EuroNight, vlak vyšší kvality
EPIK	Elektronická peněženka v čipu In Karty
eShop ČD	Internetový prodej jízdních dokladů ČD na adrese www.cd.cz včetně mobilní aplikace
eTiket	Jízdní doklad zakoupený v eShop ČD včetně dokladů zakoupených s využitím služby TeleTiket
EUR	Euro – společná měna zemí Evropské měnové unie
Ex	Expres, vlak vyšší kvality
GŘ ČD	Generální ředitelství ČD
IC	InterCity, vlak vyšší kvality
IDS	Integrovaný dopravní systém
Kč	Koruna česká
KMB	Kilometrická banka ČD
OPT	Odúčtovna přepravních tržeb Olomouc
PaySec	Platební nástroj Československé obchodní banky pro bezpečné platby na internetu
POP	Přenosná osobní pokladna (zpravidla u průvodčího)
PTV	Přepravní a tarifní věstník Ministerstva dopravy ČR
PŘ	Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů ČR o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu č. 175/2000 Sb. (zkráceně „Přepravní řád“)
railjet	Vlak vyšší kvality
Rx	Rychlík vyšší kvality
Sb.	Sbírka zákonů ČR
SC	SuperCity, vlak vyšší kvality
SMS	Short message service = krátká textová zpráva zaslaná prostřednictvím mobilních telefonů
SPPO	Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu
TeleTiket	Služba telefonického prodeje eTiket
TR 10	Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel
TR 14	Tarif Českých drah pro lanové dráhy
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

POJMY:	
2D čárový kód	Aztécký kód na jízdních dokladech a eTiketech dle mezinárodního standardu
Aplikace ČD	Slevová aplikace dle tarifu TR 10 nahraná v čipu In Karty nebo karty jiného subjektu.
ČD Body	Bonusový věrnostní program v eShop ČD
ČD Kredit	Předplacený účet pro platby v eShop ČD
ČD Služby	Služby poskytované ČD v souvislosti s přepravou cestujících, zavazadel a zásilek
Dárková platební karta ČD	Předplacená platební karta ČD s možností platby pouze na pokladních přepážkách ČD.
Dopravce	Fyzická nebo právnická osoba, která provádí přepravu osob a věcí pro cizí potřebu.
Dovozné	Cena za přepravu zásilky ČD Kurýr.
Expresní rezervace	Prodej místenek na vyhrazená místa do okamžiku skutečného odjezdu vlaku z nástupní stanice.
Integrovaný dopravní systém	Dopravní obsluha určitého území zajišťovaná několika dopravci na základě dohodnutých smluvních přepravních podmínek.
In Karta	Bezkontaktní čipová karta ČD sloužící jako nosič jízdních dokladů, slev, EPIK a dalších služeb, aplikací nebo bonusových programů ČD.
Globální cena	Cena za přepravu cestujících a doplňkové služby.
Karta	In Karta nebo čipová karta třetí osoby, která je nositelem aplikací ČD nebo jízdních dokladů.
Lomené jízdné	Jízdné, kdy cestující projíždí úsek jedné trati dvakrát, nebo jízdné po tratích více dopravců.
Manipulační přírážka	Přírážka za porušení přepravních podmínek tím, že cestující nevyužil možnost zakoupení jízdenky, doplatku nebo příplatku v obsazené stanici, vyjadřující oprávněné vícenáklady ČD spojené s odbavením cestujícího.
Neobsazená stanice	a) stanice, ve které není zřízena výdejna jízdenek nebo je u použitého vlaku uzavřena, b) stanice, ve které byl povolen nástup do vlaku bez jízdních (přepravních) dokladů, c) stanice bez funkční čtečky (pouze pro cestující, platící EPIK).
Obsazená stanice	Stanice, ve které je zřízena výdejna jízdenek, pokud není považována za neobsazenou stanici.
Osobní doklad	Doklad (např. občanský průkaz, cestovní pas, průkaz o povolení k pobytu pro cizince atd.) vydaný příslušným správním úřadem, který je opatřen fotografií držitele. 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.
Pohraniční bod	Virtuální tarifní bod, ve kterém dochází ke změně dopravce při provozování vlaků v přeshraniční osobní železniční dopravě.

POJMY:	
Pokladník	Pověřený zaměstnanec ČD oprávněný k odbavení cestujících a výkonu pokladní činnosti.
Pokladní přepážka	Výdejna jízdenek ČD obsazená pokladníkem.
Pověřený zaměstnanec ČD	a) zaměstnanec ČD vybavený kontrolním odznakem a průkazem, oprávněný k odbavení cestujících a ke kontrole jízdních dokladů, b) průvodčí nebo zaměstnanec ČD pověřený jeho povinnostmi a pokladník nebo zaměstnanec ČD pověřený jeho povinnostmi, c) zaměstnanec ČD oprávněný dávat cestujícím pokyny a příkazy, d) pracovník třetí osoby vykonávající povinnosti zaměstnance ČD na základě smluvního vztahu mezi ČD a třetí osobou. Oprávnění dokládá pověřený zaměstnanec ČD identifikačním štítkem nebo kontrolním odznakem a průkazem.
Prostory ČD	Prostory, ve správě nebo majetku ČD, ve kterých ČD provozují služby (viz ČD Služby), řádně označené a přístupné pouze s platným jízdním dokladem ČD.
Průvodčí	Pověřený zaměstnanec ČD oprávněný ke kontrole jízdních dokladů a k odbavení cestujících.
Přirážka	Částka, která se vybírá dle Zákona o dráhách za porušení přepravních podmínek stanovených PŘ z hlediska bezpečnosti a ochrany zdraví cestujících nebo jiných osob, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy.
Přirážka k jízdnému	Částka, která se vybírá k jízdnému dle zákona č. 266/1994 Sb. o dráhách, neprokáže-li se cestující na výzvu pověřeného zaměstnance ČD platným jízdním dokladem.
Přepravné	Cena za přepravu psa.
Servisní organizace	Organizace poskytující služby ve vlacích osobní dopravy (ubytovací, stravovací apod.).
Sleva	Snížené jízdné nebo dovozné, poskytované při splnění vyhlášených podmínek.
Stanice	Místo s výpravním oprávněním pro osobní přepravu (železniční stanice i zastávka nebo jiný tarifní bod).
Výdejna jízdenek	Místo, kde lze zakoupit jízdní a přepravní doklady (např. pokladní přepážka, pověřený zaměstnanec ČD s POP ve stanici mimo pokladní přepážku, jízdenkový automat ČD, smluvní prodejce apod.).
Vyloučení z přepravy	Pokyn pověřené osoby ČD k opuštění vlaku cestujícímu, který porušil přepravní podmínky dle SPPO.

ČÁST PRVNÍ ROZSAH PLATNOSTI

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

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

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

1. 1. 2. SPPO platí přiměřeně v autobusových spojích dle článku 13 TR 10, při náhradní autobusové dopravě a ve vnitrostátních spojích ČD Bus.

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

1. 3. Drážní úřad, jako orgán státní správy, dohlíží nad plněním povinností týkajících se dodržování práv cestujících v železniční přepravě podle přímo použitelného předpisu Evropského společenství¹ a vyřizování stížností na porušování těchto povinností.

1. 4. Pro případ mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je věcně příslušným úřadem² Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 (www.coi.cz).

2. SPPO, jejich doplnění a změny vyhláší ČD v PTV zveřejněném na www.mdcr.cz/cs/Vestniky/Prepravní_a_tarifní_vestník.htm.

3. - 4. Neobsazeno.

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

² Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

ČÁST DRUHÁ PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH

Kapitola I

Vznik a plnění přepravní smlouvy o přepravě osob

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

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

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

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

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

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

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

7. - 9. Neobsazeno.

Kapitola II

Jízdní doklad, doklad o zaplacení ceny, průkaz na slevu

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

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

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

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

11. 1. Dokladem o zaplacení ceny se rozumí:

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

12. Jízdenky a doklady o zaplacení ceny mají formu:

- a) papírovou elektronicky tištěnou nebo psanou na tiskopisu ČD,
- b) papírovou vytištěnou ze souboru pdf na bílý papír velikosti A4 (v původní nezmenšené velikosti),
- c) zobrazenou na monitoru/displeji přenosného elektronického zařízení cestujícího jako otevřený soubor pdf nebo jako 2D čárový kód,
- d) zobrazenou na POP zadáním kódu transakce sděleného cestujícím,
- e) elektronického záznamu na kartě.

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

13. 1. V autobusovém spoji dle čl. 13 a) TR 10 Airport Express Praha hl. n. – Praha letiště/Airport (BUS) neplatí jízdní doklady ve formě sdělení kódu transakce cestujícím a ve formě elektronického záznamu na In Kartě, s výjimkou aplikací IN 100 a IN Business.

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

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

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

14. 1. Průkazem na slevu se rozumí průkaz opravňující držitele k zakoupení příslušného druhu jízdného nebo karta nesoucí elektronický záznam aplikace, případně předběžná In Karta, opravňující držitele k zakoupení příslušného druhu jízdného.

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

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

15. Je-li jízdenka, doklad o zaplacení ceny nebo průkaz na slevu v pouzdře, musí být zřetelně čitelné všechny údaje. Pokud tomu tak není, je cestující povinen doklad z pouzdra vyjmout.

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

- a) cestující nedodržel podmínky stanovené pro jejich použití nebo předložení ke kontrole,
- b) předepsané údaje či části dokladu chybí nebo neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny,
- c) doklad je poškozen tak, že nejsou čitelné rozhodné údaje potřebné k ověření jeho platnosti a správnosti použití,
- d) elektronicky nesené údaje neodpovídají údajům na dokladu,
- e) na ně bylo uplatněno právo z přepravní smlouvy,
- f) uplynula doba platnosti dokladu,
- g) byl doklad ke kontrole předložen před prvním dnem platnosti,
- h) byla karta vyhodnocena jako neplatná nebo neznámá,
- i) se u dokladů dle čl. 12, písm. a) SPPO nejedná o originál.

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

16. 2. Pověřený zaměstnanec ČD odebere neplatné doklady, které byly vystavené nebo ověřené ČD a na základě metodického pokynu Ministerstva dopravy neplatné žákovské průkazy.

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

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

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

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

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

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

19. Neobsazeno.

A. JÍZDENKA

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

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

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

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

21. 1. 1. Jízdu je nutno nastoupit vlakem, který odjíždí dle platného jízdního řádu z nástupní stanice v první den její platnosti a to buď v nástupní stanici, nebo ve stanici na cestě.

21. 1. 2. Jednosměrná jízdenka platí:

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

21. 2. 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, platí nejkratším směrem.

21. 2. 1. Jízdu „TAM“ je nutno nastoupit vlakem, který odjíždí dle platného jízdního řádu z nástupní stanice v první den její platnosti a to buď v nástupní stanici, nebo ve stanici na cestě, jízdu „ZPĚT“ lze nastoupit kdykoli v době platnosti jízdenky.

21. 2. 2. Zpáteční jízdenka platí do 24:00 hodin dne následujícího po dni, vyznačeném na jízdence jako první den platnosti, pokud není u některého druhu jízdného vyhlášeno v tarifu TR 10 nebo vyhláškou v PTV jinak.

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

21. 3. 1. Časová jízdenka platí do 24:00 hodin posledního dne platnosti, který je na ní uveden, nebo který se zobrazí při elektronickém načtení aplikace na kartě.

21. 3. 1. 1. Časová jízdenka jednodenní nebo jednodenní přepravní doklad platí vždy do půlnoci dne, který je vyznačen jako první den platnosti (např. od 10. 6. 2016 do 24:00 téhož dne).

21. 3. 1. 2. Časová jízdenka týdenní platí 7 dní od prvního dne platnosti (např. od 10. 6. 2016 do 16. 6. 2016).

21. 3. 1. 3. Časová jízdenka měsíční platí 1 měsíc od prvního dne platnosti (např. od 10. 6. 2016 do 9. 7. 2016).

21. 3. 1. 4. Časová jízdenka čtvrtletní platí 3 měsíce od prvního dne platnosti (např. od 10. 6. 2016 do 9. 9. 2016).

21. 3. 1. 5. Časová jízdenka roční platí jeden rok od prvního dne platnosti (např. od 10. 6. 2016 do 9. 6. 2017).

21. 4. Jízdenka s globální cenou jednosměrná nebo zpáteční opravňuje k použití konkrétního vlaku s globální cenou.

21. 5. Jízdenka eTiket je nepřenosná a opravňuje k použití pouze cestujícího, který předloží průkaz se shodnými údaji, zadanými při nákupu jízdenky; pokud je vystavena na jednom dokladu pro více spolucestujících, musí s takovou skupinou bezpodmínečně cestovat ten cestující, jehož identifikační údaje jsou na dokladu uvedeny.

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

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

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

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

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

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

21. 12. Přesahuje-li platnost zlevněné jízdenky platnost průkazu, k němuž byla vydána, uzná se cestujícímu ve vlaku za platnou pouze do poslední stanice, ve které vlak dle platného jízdního řádu naposledy zastavil před 24:00 hodinou posledního dne platnosti průkazu.

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

22. Jízdenka platí po celé sjednané přepravní cestě nebo ve vymezeném obvodu, přičemž přepravní smlouvu může plnit jeden či více železničních dopravců podle údajů na jízdence.

23. Jízdenku z požadované nástupní do požadované cílové stanice nebo do pohraničního bodu si cestující může zakoupit v předprodeji až 60 dnů před prvním dnem platnosti:

- a) ve stanici u pokladní přepážky, je-li otevřena, nebo z funkčního jízdenkového automatu, je-li ve stanici instalován,
- b) ve vlaku³ u pověřeného zaměstnance ČD nebo z funkčního jízdenkového automatu, je-li ve vlaku instalován,
- c) prostřednictvím eShop ČD nejpozději v čase odjezdu použitého vlaku ze stanice, ze které jízdenka zní,
- d) prostřednictvím služby TeleTiket,
- e) u smluvních prodejců podle zveřejněného rozsahu odbavení.

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

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

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

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

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

24. Jízdenku nelze vystavit pokud⁴:

- a) je nástupní a cílová stanice totožná (okružní jízda),
- b) je nástupní a výstupní stanice ve stejné obci a požadovaná přepravní cesta vede přes stanici (stanice), které v téže obci neleží, s výjimkou případů, kdy neexistuje jiná přepravní trasa,
- c) se přepravní trasa protíná nebo dotýká ve stanici na přepravní cestě,

přičemž stačí splnění i jen jedné z uvedených podmínek.

25. Jízdenky platné ve vlacích jiných železničních dopravců, s nimiž ČD uzavřely smlouvu o vzájemném odbavování a uznávání jízdních dokladů, lze zakoupit pouze u pokladních přepážek nebo ve vlaku, nelze je zakoupit jako eTiket.

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

26. V rámci IDS uznávají ČD ve vlacích vyjmenované jízdní doklady jiných subjektů (dopraců, organizátorů nebo koordinátorů IDS apod.), platné v rámci daného IDS.

³ u některého druhu jízdného může být vyloučeno zakoupení ve vlaku, toto omezení musí být vyhlášeno v tarifu TR 10 nebo vyhlášce PTV

⁴ rozhodující jsou tarifní názvy stanic zveřejněné v platném jízdním řádu

Přepravně - tarifní podmínky jednotlivých IDS včetně způsobu odbavení cestujících v rámci daného IDS jsou zveřejněny vyhláškami v PTV.

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

27. - 29. Neobsazeno.

B. PRŮKAZ OPRAVNŮJÍCÍ CESTUJÍCÍHO K PŘEPRAVĚ

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

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

31. - 34. Neobsazeno.

C. LŮŽKOVÉ A LEHÁTKOVÉ PŘÍPLATKY

35. Cestující má právo zakoupit si k jízdence lůžkový nebo lehátkový příplatek, pokud nejsou tyto příplatky pro zvolený spoj vyprodány. Ceny lůžkových a lehátkových příplatků jsou uvedeny v tarifu TR 10.

36. Lůžkové nebo lehátkové příplatky pro konkrétní vlak, vůz, místo a trať si lze zakoupit do vlaků, v nichž jsou řazeny lůžkové a lehátkové vozy.

36. 1. Vlaky, ve kterých jsou řazeny lůžkové (symbol β) a lehátkové (symbol ψ) vozy, jsou zveřejněny v platném jízdním řádu.

36. 2. V lůžkových nebo lehátkových vozech nesmí pobývat cestující bez lůžkového nebo lehátkového příplatku, a to ani na chodbičkách nebo v nástupním prostoru vozu.

37. Lůžkový nebo lehátkový příplatek platí jen ve spojení s platným jízdním dokladem a jen do stanice, která je na lůžkovém nebo lehátkovém příplatku uvedena.

38. Lůžkový nebo lehátkový příplatek si lze zakoupit v předprodeji až 60 dnů⁵ před plánovaným dnem odjezdu u pokladní přepážky s výdejem mezinárodních jízdenek.

38. 1. Doba předprodeje lůžkových a lehátkových příplatků může být v předem vyhlášeném a oznámeném období zkrácena či vyloučena.

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

39. Prodej lůžkových a lehátkových příplatků je ukončen zpravidla v čase pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího, u vybraných vlaků nebo vozů je ukončen již dvě hodiny před odjezdem vlaku z jeho výchozí stanice.

39. 1. Příplatky na neobsazená lůžka nebo lehátka může prodat zaměstnanec servisní organizace přímo ve vlaku.

40. Lůžkový nebo lehátkový příplatek si lze do vybraných vlaků předběžně rezervovat u pokladní přepážky v období předprodeje, nejpozději však dva dny před odjezdem.

⁵ u vlaků/vozů některých zahraničních dopravců nebo u vyhlášených vlaků až 90 dnů

40. 1. Cestující obdrží potvrzení o provedení předběžné rezervace nebo hlášení o provedení transakce, které obsahují nejzazší termín pro vyzvednutí příplatku u pokladní přepážky s výdejem mezinárodních jízdenek. Poté předběžná rezervace zaniká.

41. Oddíly lehátkových vozů jsou se 6 nebo 4 místy k ležení a jsou zpravidla společné pro muže a ženy. U vybraných vlaků si lze v předprodeji rezervovat místo v oddíle určeném pouze pro ženy.

41. 1. K lehátkovému příplatku je nutno předložit jízdní doklad platný ve 2. vozové třídě.

41. 2. Na jednom lehátku (s jedním lehátkovým příplatkem) mohou cestovat společně maximálně dvě osoby, z nichž alespoň jedna musí být mladší 10 let.

42. Lůžkové vozy mají oddíly Deluxe (WC + sprcha v oddíle) a Economy (WC, případně sprcha, společné ve voze) a jsou zásadně obsazovány pouze osobami stejného pohlaví. Oddíly mohou být upraveny pro jednoho cestujícího (Single), dva cestující (Double) nebo tři cestující (Tourist T-3).

42. 1. Lůžkový příplatek zahrnuje servis, zpravidla snídani.

42. 2. K lůžkovému příplatku Deluxe je nutno předložit jízdní doklad platný v 1. vozové třídě, k lůžkovému příplatku Economy je nutno předložit jízdní doklad platný ve 2. vozové třídě.

42. 3. Nedoprovázené děti do 10 let cestují v oddílu pro ženy, děti do 10 let v doprovodu dospělé osoby cestují v oddílu podle pohlaví doprovázející osoby.

42. 4. Na jednom lůžku (s jedním lůžkovým příplatkem) mohou cestovat společně maximálně dvě osoby, z nichž alespoň jedna musí být mladší 10 let.

42. 5. Cestující, kteří chtějí výhradně použít společný oddíl, musí obsadit všechna místa nebo za volná místa zaplatit lůžkové příplatky a jízdenky za obvyčejné jízdné dle tarifu TR 10.

43. Při nástupu do lůžkového nebo lehátkového vozu je cestující povinen odevzdat zaměstnanci servisní organizace do úschovy jízdní doklady a průkazy na slevu a ponechat je u něj po celou dobu jízdy. Tyto doklady budou cestujícímu vráceny před výstupem z vlaku.

44. Cestující ztrácí na rezervované místo nárok, pokud jej neobsadí do 15 minut po odjezdu vlaku ze stanice uvedené na lůžkovém nebo lehátkovém příplatku vyjma případů dle čl. 42. 5.

45. V lůžkových vozech je zcela vyloučena přeprava živých zvířat v doprovodu cestujícího (ve schráně i mimo schránu), vyjma vodících a asistenčních psů dle čl. 129. 3. SPPO v případě, pokud má cestující zaplacený celý samostatný oddíl. V lehátkových vozech lze přepravovat živá zvířata ve zcela uzavřených schránkách dle čl. 128 a 128. 1. SPPO a mimo schránu pouze psy dle čl. 129 SPPO nebo vodící a asistenční psy dle čl. 129. 3. SPPO v případě, pokud má cestující zaplacený celý samostatný oddíl.

45. 1. Přepravné za psa musí být uhrazeno dle tarifu TR 10, pes nesmí pobývat na lehátku, mimo oddíl musí být pes, vyjma vodících a asistenčních psů, držen na vodítku nakrátko a musí mít nasazen bezpečný náhubek.

46. Místa na ležení se v lůžkových vozech upravují zpravidla od 22.00 hod., na sezení od 8.00 hod.; se souhlasem všech cestujících v oddíle se tak může stát i v jinou dobu. V lehátkových vozech se místa na ležení upravují podle pokynů průvodce lehátkového vozu.

47. Průvodce lehátkového nebo lůžkového vozu je povinen cestujícího vzbudit 30 minut před jeho cílovou stanicí nebo v době, kterou si cestující sám určí.

48. - 49. Neobsazeno.

D. MÍSTENKY⁶

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

51. Místenka⁷ je doklad o zaplacení rezervace místa na sezení v konkrétním dnu, vlaku a voze.

51. 1. V platném jízdním řádu jsou symbolem ω označeny vlaky s možnou rezervací míst a symbolem Γ vlaky s povinnou rezervací míst.;

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

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

52. 1. Pro vlaky s povinnou rezervací míst je každý cestující povinen zakoupit si místenku.

53. Místenku si lze zakoupit v předprodeji až 60 dnů⁸ před plánovaným dnem odjezdu:

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

53. 1. Doba předprodeje místenek může být v předem vyhlášeném a oznámeném období zkrácena nebo vyloučena.

53. 2. Místenku za 0 Kč lze získat na eShop pouze současně se zakoupením jízdenky nebo samostatně k předem vydaným síťovým jízdenkám IN 100 a IN Business, a to na jeden vlak a trasu ve zvolený den a čas.

⁶ ve smyslu tarifu TR 10

⁷ vydaná samostatně nebo na jednom dokladu s jízdenkou

⁸ u vlaků východících na území Německa, Maďarska a Rakouska až 90 dnů

53. 3. Využití služby TeleTiket je zpoplatněno poplatkem dle tarifu TR 10, který se platí pouze jednou i při objednání více dokladů.

54. Prodej místenek je ukončen zpravidla v čase pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího, u vybraných vlaků je ukončen již dvě hodiny před odjezdem vlaku z jeho výchozí stanice.

55. Místenku si lze do vybraných vlaků předběžně rezervovat⁹ v období předprodeje u pokladní přepážky, nejpozději však dva dny před odjezdem.

55. 1. Cestující obdrží potvrzení o provedení předběžné rezervace nebo hlášení o provedení transakce, které obsahují nejzazší termín pro vyzvednutí místenky u pokladní přepážky. Poté předběžná rezervace zaniká.

56. Místenku na místa vyhrazená pro cestující s dětmi si mohou zakoupit pouze cestující, kteří s dětmi skutečně cestují.

56. 1. Cestující s platnou místenkou může přepravovat ve vlaku s povinnou rezervací nebo v místenkovém voze bez místenky pouze jedno dítě do 6 let přepravované bezplatně, pokud pro ně nepožaduje samostatné místo k sezení.

56. 2. Jednu místenku do vlaku s povinnou rezervací nebo do místenkového vozu zaplatí cestující pro dítě do 6 let přepravované bezplatně na samostatném místě nebo pro dvě děti do 6 let přepravované bezplatně společně na jednom místě.

56. 3. Cena za místenku pro dítě mladší 6 let se určí podle toho, na jakou cenu místenky může prokázat nárok doprovázející cestující.

57. Místenku na místa vyhrazená pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace si mohou zakoupit cestující dle čl. 108. 1. SPPO.

58. Místenku na místa vyhrazená pro cestující s dětmi, cestující s omezenou schopností pohybu a orientace a na další místa se zvláštní vlastností si mohou zakoupit po vyprodání všech ostatních míst i cestující, kteří nemohou nárok na tato místa prokázat (vyjma míst do dámského oddílu).

59. Ceny místenek SC a *railjet* Business jsou dynamické a odvíjí se v závislosti na požadované trase jízdy (odkud – kam), dni jízdy, času odjezdu vlaku, volné kapacitě vlaku v okamžiku prodeje a prodejním (distribučním) kanálu, přičemž pro zvolený vlak nemusí být v některých cenových úrovních uvedených v tarifu TR 10 vůbec dostupné.

59. 1. Cena se může změnit od okamžiku zjištění ceny do okamžiku prodeje, protože kontingent je v jednotlivých cenových úrovních proměnný. Výši kontingentů ČD nezveřejňují.

60. Do vlaků, nebo vozů, které nejsou zařazeny v rezervačním systému, si mohou cestující v počtu 6 a více objednat u pokladní přepážky vyhrazení míst k sezení ve 2. vozové třídě, nejpozději 7 pracovních dnů před plánovaným dnem odjezdu. ČD si vyhrazují právo objednávku míst odmítnout, pokud ji nelze z provozních důvodů zabezpečit.

⁹ *předběžná rezervace není možná na vlaky s povinnou rezervací*

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

61. Cestující je povinen předložit místenku nebo potvrzení o vyhrazení místa zaměstnanci ČD provádějícímu kontrolu jízdních dokladů kdykoliv v průběhu plnění přepravní smlouvy.

62. Na rezervované místo ztrácí cestující nárok, pokud jej neobsadí do 15 minut po odjezdu vlaku ze stanice, uvedené na místence nebo potvrzení o vyhrazení místa.

63. - 64. Neobsazeno.

Kapitola III

Placení jízdného, přepravného, příplatků a místenek

65. Způsoby plateb:

- a) U pokladní přepážky lze platbu provést v hotovosti v Kč nebo v EUR, vouchery ČD, dobropisy ČD, odškodněním nebo lze platbu provést z EPIK či elektronické peněženky IDS, u vybraných pokladních přepážek i prostřednictvím platební karty, včetně dárkové platební karty ČD s možností doplatku.
- b) U pokladní přepážky nebo ve vlaku lze za vyhlášených podmínek vyměnit platnou poukázku přepravu za jízdenku na úvěr.
- c) V jízdenkovém automatu lze platbu provést z EPIK, ve vybraných jízdenkových automatech též v hotovosti v Kč nebo platební kartou či elektronickou peněženkou IDS.
- d) Ve vlaku lze platbu provést v hotovosti v Kč, jízdenky vydané ze zařízení POP lze platit v hotovosti i v EUR nebo z EPIK či elektronické peněženky IDS, ve vybraných vlcích prostřednictvím platební karty.
- e) Na základě písemné objednávky lze jízdní doklady u pokladní přepážky odebrat a zaplatit na fakturu vystavenou OPT. Tiskopis objednávky lze vyzvednout u pokladní přepážky nebo stáhnout na www.cd.cz.
- f) Platby dokladů eTiket se provádí platebními kartami¹⁰, vyjma dárkových platebních karet ČD, z účtu ČD Kredit (ode dne vyhlášení) nebo platebním nástrojem PaySec. Výše uvedené způsoby lze navíc kombinovat s platbou dárkovými vouchery ČD, poukázkami na přepravu, slevovými kódy a věrnostními body v rámci programu ČD Body. Nákup dokladů eTiket se dále řídí pravidly pro nákup v eShop ČD. Nákup dokladů TeleTiket se řídí pravidly a podmínkami služby TeleTiket.

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

65. 2. Cestující je povinen při hotovostní platbě u pokladní přepážky nebo ve vlaku zaplatit jízdné platnými mincemi v přiměřené výši¹¹ nebo platnými bankovkami odpovídající ceně placených dokladů.

65. 2. 1. Pokud cestující použije bankovku v nominální hodnotě vyšší než 1000 Kč nebo 50 EUR a zaměstnanec ČD nebude mít hotovost na vrácení, může zaměstnanec ČD cestujícímu nabídnout vydání poukazu k výplatě

¹⁰ při využití služby TeleTiket je nutno nahlásit potřebné údaje o platební kartě operátorovi kontaktního centra

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

hotovosti na částku, kterou nemohl vyplatit, a to po předložení osobního dokladu cestujícího, nebo může platbu odmítnout.

65. 2. 2. 1. Poukaz je platný 30 dní, v době jeho platnosti ho lze předložit u pokladní přepážky s osobním dokladem k proplacení formou výplaty uvedené částky v hotovosti v Kč. Po uplynutí doby platnosti poukazu bude na základě žádosti cestujícího částka zaslána na jeho bankovní účet, případně poštovní poukázkou na jeho adresu po odečtení poštovného.

65. 3. Počet předložených voucherů či dobropisů v rámci jedné platby není omezen, odškodnění za neplnění vybraných standardů (článek 325 SPPO) lze při jedné platbě přeložit maximálně dvě.

65. 3. 1. Pokud je při platbě voucherem, dobropisem či odškodněním jeho hodnota vyšší než platba, rozdíl se nevrací, pokud je jeho hodnota nižší, rozdíl cen doplatí cestující v hotovosti v Kč.

65. 3. 2. Nelze kombinovat platbu voucherem, dobropisem a odškodněním za neplnění vybraných standardů.

65. 4. Poukázkou na přepravu nebo věrnostními body lze uhradit pouze jízdenku, u které se přepravní cesta neliší při jízdě oklikou o více než 25 % od cesty nejkratším směrem. U lomeného jízdného lze uhradit výše uvedenými způsoby jízdenku, kde kratší úsek netvoří více než 25% úseku delšího.

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

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

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

65. 8. Směnný kurz mezi Kč a EUR je zveřejněn vyhláškou v PTV.

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

66. 1. Nelze-li bezpečně zjistit nástupní stanici, je cestující povinen zaplatit jízdné z výchozí stanice vlaku, případně z pohraničního bodu nebo stanice na styčném bodu několika dopravců.

67. Při převzetí zaplacené jízdenky nebo dokladu o zaplacení je cestující povinen se přesvědčit, zda mu byl vydán podle jeho požadavku a zda mu byl vrácen správný finanční obnos; na pozdější uplatnění práva z přepravní smlouvy či reklamace nebude brán zřetel.

67. 1. Nesouhlasí-li vydaný doklad s požadovanými nebo objednanými údaji, je cestující oprávněn ho odmítnout a požadovat vydání správného dokladu.

68. Při zakoupení eTiket a odbavení v jízdenkovém automatu cestující sám zodpovídá za správnou obsluhu zařízení a zadání správných údajů, za nesprávně zadané údaje ČD neodpovídají.

69. Pokud nemohl cestující provést pro poruchu zařízení u pokladní přepážky ani ve vlaku platbu prostřednictvím EPIK, vystaví mu pověřený zaměstnanec ČD potvrzení s uvedením jízdného (rozdílem jízdného), na které sdělí nárok, včetně přírážky k jízdnému ve výši 1000 Kč; cestující jízdné, nebo rozdíl jízdného, na místě neplatí. Ve lhůtě do 14 dnů ode dne předmětné jízdy má cestující povinnost se dostavit k pokladní přepážce, kde uhradí vypočtené jízdné, přičemž přírážka k jízdnému bude zrušena nebo změněna na manipulační přírážku dle SPPO.

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

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

70. Dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění, mají doklady do částky 10 000 Kč včetně zakoupené u pokladní přepážky, u průvodčího ve vlaku, v eShopu ČD a v jízdenkovém automatu ČD všechny náležitosti zjednodušeného daňového dokladu a vyjma případů uvedených v čl. 70.3. nelze požádat o vystavení jiného typu daňového dokladu.

70. 1. Uvedené náležitosti nesplňují doklady vydané z označeného typu jízdenkového automatu ve vlacích ČD, z tohoto důvodu lze uplatnit na e-mailové adrese fakturace@opt.cd.cz žádost o vystavení daňového dokladu. K žádosti je nutno připojit scan předmětné jízdenky nebo z ní opsat všechny údaje včetně transakčního čísla.

70. 2. U dokladů s cenou přesahující částku 10 000 Kč vyhotoví na požádání daňový doklad (řádný) pokladník po sdělení údajů o osobě povinné k dani, pro kterou se daňový doklad vyhotovuje. Stejně tak umožňuje vyhotovení daňového dokladu (řádného) eShop ČD.

70. 3. Jízdní doklady placené fakturou nebo jízdní doklady vystavené na úvěr daňovými doklady nejsou (pro daňové účely slouží faktura – daňový doklad vyhotovený ČD na základě písemné objednávky nebo uzavřené smlouvy).

71. Jakékoliv obchodování s jízdními doklady, vouchery, odškodněními či dobropisy ČD je bez předchozího zmocnění na základě smlouvy s ČD zakázáno.

72. - 74. Neobsazeno.

Kapitola IV

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

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

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

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

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

- a) po nástupu v **neobsazené stanici** v určených vozech (pokud nejsou určeny, tak ve všech vozech vlaku) při prvním odbavení a při prvním doplatku k platnému předem zakoupenému jízdnímu dokladu nebo místence SC / místence *railjet* Business, pokud se cestující o zaplacení sám přihlásí u pověřeného zaměstnance ČD nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení jízdních dokladů,
- b) po nástupu v **obsazené stanici**
 - u jízdenkového automatu instalovaného ve vozidle¹² nejpozději v okamžiku nástupu, nebo
 - u pověřeného zaměstnance ČD při doplatku jízdného do 1. vozové třídy, za jízdu oklikou, při jízdě za původní cílovou stanici, při vystavení jízdného pro držitele průkazů ZTP a ZTP/P a při náhradním odbavení, pokud nemohl být cestující odbaven do požadované cílové stanice nebo požadovaným druhem jízdného, pokud se cestující o zaplacení sám přihlásí nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení jízdních dokladů,
- c) **vždy** při prvním odbavení po přestupu z vlaku jiného železničního dopravce na základě předložení platného jízdního dokladu příslušného dopravce přípojného vlaku.

76. 1. Manipulační přírážku ani přírážku k jízdnému neplatí ve vlaku cestující při vystavení bezplatné jízdenky pro děti -6, při úhradě přepravného za psa nebo při zakoupení místenky.

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

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

¹² v případě poruchy nebo absence i u pověřeného zaměstnance ČD

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

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

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

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

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

78. Informace o rozsahu odbavení cestujících ve stanicích je zveřejněna v seznamu stanic v platném jízdním řádu, na www.cd.cz v části „Služby na nádraží“ a na vývěsce ve stanicích.

79. Dodatečně může oprávněný držitel nebo jím zmocněný zástupce prokázat platnost aplikace¹³ na kartě do 30 dnů ode dne předmětné jízdy u kterékoliv pokladní přepážky. Po úspěšném ověření platnosti bude upuštěno od vymáhání pohledávky uvedené na potvrzení.

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

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

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

80. Dodatečně nelze prokázat nárok na slevu pro uživatele zvláštního jízdného (vyjma žákovského průkazu, nahraného na In Kartě) a slevy pro důchodce dle tarifu TR 10.

81. - 84. Neobsazeno.

¹³ aplikace IN 25, IN 50, IN 100, IN Senior, traťová jízdenka, časový doplatek a žákovský průkaz

Kapitola V Přerušení jízdy

85. Přerušením jízdy končí platnost jízdenky, dokladu s cenou přepravného pro psy, dokladu s cenou za přepravu zavazadla a dokladu o zaplacení ceny ve stanici, kde byla jízda přerušena.

85. 1. Za přerušení jízdy se považuje, pokud cestující:

- a) s jednosměrným nebo zpátečním dokladem na tarifní vzdálenost do 100 kilometrů včetně (u zpátečního dokladu v každém směru jízdy zvlášť) vystoupí z vlaku, aniž by šlo o přestup,
- b) pokračuje v jízdě z přestupní stanice jiným než nejbližším vhodným přípojným vlakem odpovídajícím uzavřené přepravní smlouvě.

85. 2. Za přerušení jízdy se nepovažuje, pokud cestující:

- a) s jednosměrným nebo zpátečním dokladem vystoupí z vlaku ve stanici na přepravní cestě po ujetí tarifní vzdálenosti 101 a více kilometrů (u zpátečního dokladu v každém směru jízdy zvlášť), a to i opakovaně,
- b) s časovou jízdenkou vystoupí z vlaku v kterékoliv stanici na přepravní cestě,
- c) přestupuje mezi stanicemi zahrnutými do tarifního uzlu vyhlášeného v tarifu TR 10,
- d) přestupuje mezi stanicemi, ležícími na různých tratích, vyjmenovanými v tarifu TR 10, čl. 25. 4. 1.

86. Jízdu je zakázáno přerušit i při splnění podmínek dle čl. 85. 2. SPPO při jízdě po trati č. 083 mezi stanicemi Dolní Žleb – Dolní Poustevna.

87. - 89. Neobsazeno.

Kapitola VI Obsazení míst ve vlaku

90. Cestující, který uzavřel přepravní smlouvu, má právo obsadit ve vlaku jedno volné místo k sezení.

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

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

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

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

90. 4. Pokud je vyčerpaná kapacita míst k sezení a nejedná se o vlak s povinnou rezervací míst¹⁴, může cestující zaujmout na základě vlastního rozhodnutí volné místo k stání na místě k tomu určeném.

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

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

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

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

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

91. 2. 2. Pokud je místo v dámském oddílu obsazeno ženou, která si nepřeje cestovat s muži, smí další volná místa obsadit pouze jiné ženy nebo děti mladší 10 let.

91. 2. 3. Cestující s průkazem ZTP/P má právo na obsazení jednoho vyhrazeného místa i svým průvodcem.

91. 3. Vyhrazené místo v lůžkovém nebo lehátkovém voze může obsadit pouze cestující s platným lůžkovým nebo lehátkovým příplatkem; cestujícím bez lůžkového nebo lehátkového příplatku není pobyt v oddílech těchto vozů povolen.

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

92. V některých vlacích nebo označených vozech může být vyloučena vnitrostátní přeprava cestujících. Do takových vlaků nebo vozů není povolen nástup cestujícím ve vnitrostátní dopravě.

93. Pověřený zaměstnanec ČD je oprávněn omezit nebo vyloučit pobyt cestujících v manipulačním prostoru zavazadlového / služebního oddílu.

94. Poruší-li cestující přepravní podmínky tím, že nepředloží ve vlaku s povinnou rezervací míst platnou místenu pro daný vlak, je povinen si zakoupit místenu u průvodčího, pokud nejsou místenky vyprodány, nebo zaplatit přírážku **500 Kč** dle tarifu TR 10 a z přepravy bude v nejbližší stanici vyloučen.

¹⁴ vyjma případu dle čl. 94. 1. SPPO

94. 1. Od vyloučení z přepravy bude upuštěno, pokud cestující uhradí přírážku na místě. V tomto případě bude přírážka snížena na:

- a) **250 Kč** pro cestujícího v 1. vozové třídě a oddílu *railjet* Business,
- b) **125 Kč** pro cestujícího ve 2. vozové třídě,
- c) **50 Kč** pro cestujícího ve 2. vozové třídě, pokud použije povinně místenkový vlak pouze v jednom mezistaničním úseku.

94. 2. Zakoupená místenka opravňuje cestujícího k obsazení místa na ní uvedeného, včetně čerpání dalších služeb.

94. 3. Po zaplacení přírážky smí cestující obsadit ve vlaku volné místo, nemá však nárok na čerpání dalších služeb. V případě, že následně stejné místo nárokuje cestující s platnou místenkou, je povinen jej uvolnit.

94. 4. Přírážka bude snížena na **250 Kč**, pokud ji cestující po vyloučení z přepravy zaplatí u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku. Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky ani dle čl. 77. 2. SPPO, bude přistoupeno dle čl. 77. 3. SPPO k právnímu vymáhání.

95. Poruší-li cestující přepravní podmínky tím, že nastoupí do vlaku nebo vozu, ve kterém je povolena pouze mezinárodní přeprava, bez jízdního dokladu pro mezinárodní přepravu, zaplatí přírážku **500 Kč** dle tarifu TR 10 a z přepravy bude vyloučen v nejbližší stanici.

95. 1. Přírážka bude snížena na **250 Kč**, pokud ji cestující zaplatí na místě nebo u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku. Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky ani dle čl. 77. 2. SPPO, bude přistoupeno dle čl. 77. 3. SPPO k právnímu vymáhání.

96. Poruší-li cestující přepravní podmínky tím, že uvolní neoprávněně obsazené místo cestujícímu, který má právo na jeho obsazení, až po výzvě pověřeného zaměstnance ČD nebo tím, že si zakoupí na eShop ČD místenku na místo s přednostním určením, na které nemůže prokázat nárok¹⁵, zaplatí za každé takto obsazené místo přírážku **500 Kč** dle tarifu TR 10.

96. 1. Přírážka bude snížena na **100 Kč**, pokud ji cestující zaplatí na místě nebo u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku. Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky ani dle čl. 77. 2. SPPO, bude přistoupeno dle čl. 77. 3. SPPO k právnímu vymáhání.

97. - 99. Neobsazeno.

Kapitola VII

Mimořádné zastavení vlaku

Povolené zastavení nebo zdržení vlaku

100. Mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku je možno objednat u pokladní přepážky nejdříve 60 dní před požadovaným dnem zastavení vlaku. Pokud provozní důvody nebrání mimořádnému zastavení nebo zdržení vlaku a mimořádné zastavení je odsouhlaseno, je objednatel povinen dopředu zaplatit poplatek za povolené

¹⁵ viz však výjimka pro vlaky s povinnou rezervací, uvedená v čl. 58 SPPO

zastavení nebo zdržení vlaku dle tarifu TR 10. Od placení tohoto poplatku jsou osvobozeni cestující na ortopedickém vozíku (dále jen vozíku).

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

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

Zastavení vlaku z provozních důvodů

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

Nepovolené zastavení nebo zdržení vlaku

103. Při porušení přepravních podmínek tím, že cestující způsobí mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku, které nebylo ČD předem povoleno, zaplatí každý, kdo zpoždění způsobil nebo zavinil, **přírůžku 500 Kč** dle tarifu TR 10.

103. 1. Za zpoždění všech vlaků osobní přepravy, které byly v důsledku nepovoleného zastavení nebo zdržení vlaku zpožděny, zaplatí společně a nerozdílně v souladu s ustanovením §§ 2915 až 2919 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, všichni zúčastnění, kteří se na události podíleli, náhradu. Výše náhrad jsou uvedeny v tarifu TR 10.

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

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

105. - 107. Neobsazeno.

Kapitola VIII

Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace

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

108. 1. Osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou cestující, pro něž je obtížné používat železniční dopravu a související infrastrukturu v důsledku zdravotního postižení, věku nebo jiného faktoru¹⁶. Do této kategorie nepatří osoby, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.

108. 2. Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace, odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby, je možná pouze v doprovodu průvodce, který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy.

109. Přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, které nevyžadují žádnou asistenci od zaměstnanců ČD při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku, není nutné předem objednávat.

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

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

Na vyžádání je sdělí zaměstnanci ČD v železničních stanicích nebo na kontaktním centru ČD, tel. 840 112 113.

112. V neobsazených stanicích jsou cestující informováni na vývěsce, jakým způsobem si mohou objednat přepravu nebo požádat o asistenci při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku. Tyto informace jsou dostupné i na www.cd.cz a kontaktním centru ČD, tel. 840 112 113.

Cestující na vozíku

113. Ve vlcích ČD lze cestovat pouze s vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy.

114. Cestující na vozíku mohou k přepravě ve vlcích ČD využít vozy:

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

¹⁶ příčiny mohou být dlouhodobé nebo dočasné a mohou být viditelné nebo skryté

Objednávka asistence¹⁷

115. Požadavek cestujícího s omezenou schopností pohybu a orientace na pomoc při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku, je cestující povinen uplatnit nejpozději 24 hodin před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího prostřednictvím formuláře na www.cd.cz, na kontaktním centru ČD nebo u kterékoliv pokladní přepážky.

115. 1. Lhůta pro uplatnění požadavku se vztahuje i na použití zvedací plošiny ve stanicích a vozidlové zvedací plošiny ve voze, pravidelně řazeném ve vlaku.

Objednávka přepravy bez požadavku na zařazení vozu

116. Požadavek na použití vozidlové zvedací plošiny ve vlacích, ve kterých je pravidelně zařazen vůz s touto plošinou, je cestující povinen uplatnit prostřednictvím formuláře na www.cd.cz, na kontaktním centru ČD nebo u kterékoliv pokladní přepážky nejpozději 24 hodin před pravidelným odjezdem vlaku z výchozí stanice nebo pohraniční přechodové stanice. Obsluhu vozidlové zvedací plošiny při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku zajišťují výhradně zaměstnanci ČD.

117. Informace o vlacích, ve kterých jsou zařazeny vozy s vozidlovou zvedací plošinou, jsou zveřejněny v platném železničním jízdním řádu včetně elektronického jízdního řádu, na www.cd.cz a v aplikaci Můj vlak pro chytré telefony. Na vyžádání je sdělí zaměstnanci ČD v železničních stanicích nebo na kontaktním centru ČD, tel. 840 112 113.

Objednávka přepravy s požadavkem na zařazení vozu

118. Objednávku zařazení vozu se zvedací plošinou příp. vozu vhodného pro přepravu cestujících na vozíku do vlaku ČD, ve kterém tento vůz není pravidelně řazen, nebo požadavek na jeho výměnu za vůz se zvedací plošinou lze uplatnit prostřednictvím formuláře na www.cd.cz, na kontaktním centru ČD nebo u kterékoliv pokladní přepážky, a to ve lhůtě dva měsíce až nejpozději 48 hodin před odjezdem plánovaného vlaku z jeho výchozí stanice, nebo z pohraničního bodu.

Objednávka přepravy ve voze, nesplňujícím standardy přepravy

119. Objednávku přepravy cestujícího na vozíku ve vlaku, ve kterém je řazen vůz nesplňující standardy přepravy cestujících na vozíku (služební vůz) může cestující uplatnit prostřednictvím formuláře na www.cd.cz, na kontaktním centru ČD nebo u kterékoliv pokladní přepážky.

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

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

¹⁷ Asistenci se rozumí zajištění pomoci při nástupu a výstupu do/z vozidla, doprovod k vlaku, pomoc při nákupu jízdního dokladu apod. dle možností zaměstnanců ČD v dané stanici.

Náležitosti objednávek

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

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

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

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

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

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

- a) nelze tuto službu ve zvoleném vlaku nebo spoji realizovat a není technologicky možné do takového vlaku nebo spoje zařadit vůz, umožňující přepravu cestujících na vozíku,
- b) je v požadovaném spoji již vyčerpána kapacita míst pro přepravu cestujících na vozíku a kapacitu nelze dodatečně zvýšit,
- c) technická vybavenost a přístupnost zvolené nástupní, výstupní nebo přestupní stanice neumožňuje cestujícím na vozíku přístup na nástupiště nebo nástup, výstup a přestup mezi vlaky,
- d) součet hmotnosti cestujícího a použitého vozíku je vyšší než nosnost zvedací plošiny a cestující odmítne oddělené naložení sebe a vozíku,
- e) cestující na vozíku nedodržel předepsané lhůty pro nahlášení své přepravy a její zajištění, které nemůže být dopředu řádně připraveno, by způsobilo zpoždění vlaku nebo se neohlásí ve lhůtě dle článku 122 SPPO,
- f) cestující uplatní svůj požadavek ve více variantách, aniž by upřesnil jejich prioritu.

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

125. 2. Pokud cestující nedodrží lhůty pro objednání přepravy a dostaví se k odjezdu vlaku, případně pokud se u schválené přepravy nedostaví ve stanovené lhůtě nebo nenahlásí svou přepravu vůbec, zajistí ČD jeho přepravu operativně pouze v případě, že nakládka do požadovaného vlaku nezpůsobí zpoždění s vlivem na vznik sankcí a je s ohledem na technické a kapacitní

důvody možná. V opačném případě bude cestujícímu doporučen jiný vhodný následný spoj, u kterého lze přepravu realizovat.

126. Neobsazeno.

Kapitola IX

Přeprava živých zvířat v doprovodu cestujícího

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

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

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

129. Mimo zcela uzavřenou schránu lze ze živých zvířat přepravovat ve voze pouze psa, který má nasazen bezpečný náhubek a je držen na vodítku nakrátko. Za takto přepravovaného psa zaplatí cestující přepravné dle tarifu TR 10.

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

129. 2. Přeprava psů mimo uzavřenou schránu je vyloučena ve vozech 1. vozové třídy, v restauračních a bistro vozech, ve vozech (oddílech) vyhrazených pro přepravu cestujících s dětmi do 10 let a v označených tichých oddílech a je omezena v lůžkových a lehátkových vozech podle podmínek uvedených v čl. 45 SPPO.

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

Kapitola X

Vzájemné vztahy mezi ČD a cestujícími

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

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

131. V zájmu informování cestujících zajišťují ČD zveřejnění:

- a) garantovaných služeb ve vlacích v platném jízdním řádu,
- b) aktuálního znění SPPO, tarifu TR 10 a tarifu TR 14 na www.cd.cz,
- c) zákazy a omezení přepravy zavazadel a zásilek na www.cd.cz a na vývěskách v železničních stanicích,
- d) přepravních a tarifních informací na www.cd.cz,
- e) mimořádností v dopravě a výluk na železniční dopravní cestě na www.cd.cz a na vývěskách v železničních stanicích.

132. V zájmu péče o cestující ČD informují o:

- a) poloze vybraných vlaků na www.cd.cz nebo pomocí krátké textové zprávy prostřednictvím mobilních operátorů,
- b) názvu stanice, jízdy vlaku, přestupech, přímých vozech, přípojkách a podobně s využitím audiovizuálního zařízení nebo osobního informování zaměstnancem ČD¹⁸, případně ve vybraných vlacích pomocí informačních letáčků,
- c) možnosti zakoupení jízdních a přepravních dokladů, místenek a příplatků u nejbližší otevřené pokladní přepážky, na internetu (eTiket), po telefonu (TeleTiket) nebo u nejbližšího smluvního prodejce ve stanici bez otevřené pokladní přepážky,
- d) možnosti objednání přepravy cestujících na vozíku nebo pomoci při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku,
- e) jízdních řádech vlaků jiných železničních dopravců a jízdních řádech návazných autobusových spojů, pokud jsou tyto informace technicky dostupné.

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

- a) oznámení zpoždění vlaku většího než 5 minut nebo vynechání vlaku na vizuálním informačním zařízení, pokud je v železniční stanici nainstalováno¹⁹,
- b) hlášení o zpoždění vlaku 10 a více minut nebo vynechání vlaku staničním rozhlasem, pokud je v železniční stanici nainstalován, případně oznámení jiným způsobem¹⁹,
- c) oznámení důvodu zpoždění nebo vynechání vlaku (s výjimkou případů, kdy by mohlo vyvolat znepokojení nebo paniku)¹⁹,

¹⁸ u mezinárodních vlaků kromě českého jazyka též v anglickém jazyce, u vlaků jedoucích z/do německých mluvících zemí může být doplněn německý jazyk

¹⁹ zajišťuje provozovatel dopravní cesty na základě smluvního vztahu s ČD

- d) podávání informací o všech mimořádnostech a nepravidelnostech souvisejících s přepravou a návrhy řešení vzniklé situace,
- e) vystavení potvrzení o zpoždění nebo vynechání vlaku.

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

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

- a) označení výdejen jízdenek,
- b) vyznačení usměrněného přístupu k jednotlivým pokladním přepážkám a diskrétních zón ve vybraných železničních stanicích,
- c) označení pověřených zaměstnanců ČD identifikačními štítky,
- d) ve vybraných vlacích označení rezervovaných míst,
- e) označení přímých vozů nebo skupin přímých vozů směrovými tabulemi, pokud se vlak skládá z více částí,
- f) hlášení staničním²⁰ a vlakovým rozhlasem, které mohou být použity i k bezplatnému odvysílání naléhavé soukromé zprávy nebo ke zpoplatněnému komerčnímu hlášení na základě uzavřené smlouvy mezi ČD a druhou smluvní stranou,
- g) usměrněný nástup do vlaku ve vyhlášených případech.

135. Cestující ve veřejné osobní železniční dopravě jsou povinni:

- a) dbát zvýšené opatrnosti, přiměřené charakteru železniční dopravy,
- b) řídit se v zájmu bezpečnosti a plynulosti osobní dopravy, bezpečnosti cestujících nebo zaměstnanců ČD a kultury cestování s ohledem na ostatní spolucestující pokyny, dávanými pověřeným zaměstnancem ČD, odpovídajícími symboly či nápisy nebo zaměstnancem civilní bezpečnosti agentury ve službě pro ČD,
- c) uposlechnout slovní nebo akustickou výzvu k ukončení výstupu a nástupu a dbát všech opatření vyhlášených ČD směřujících k usměrnění jejich nástupu do vlaku nebo přístupu k vlaku,
- d) bezprostředně po výstupu z vlaku opustit kolejiště v železničních stanicích bez ostrovního nástupiště.

136. Cestující ve veřejné osobní železniční dopravě odpovídají za:

- a) bezpečnost spolucestujících dětí do 6 let (tj. do dne, který předchází dni 6. narozenin), které mohou být přepravovány pouze s doprovodem osoby starší 10 let,
- b) příchod k odbavení tak včas, aby mohly být vystaveny všechny potřebné doklady do odjezdu vlaku, a to s přihlédnutím na případnou zvýšenou frekvenci cestujících,
- c) včasný a bezpečný nástup v nástupní stanici do správného vlaku železničního dopravce, na jehož spoj má platný jízdní doklad, nástup do správné části (přímo do vozu nebo do určeného vozu v případě usměrněného nástupu) vlaku, přestup v přestupní stanici a výstup z vlaku v cílové stanici (nezastavuje-li tam vlak, ve stanici před ní) včas, na stanovených místech a na správné straně. Ke snazší orientaci může cestující využít možností, které ČD nabízejí,
- d) podání včasného a viditelného znamení k zastavení vlaku (např. zvednutím ruky) pokud chce nastoupit do vlaku zastavujícího dle platného jízdního řádu v jeho nástupní stanici pouze na znamení,

²⁰ zajišťuje provozovatel dopravní cesty na základě smluvního vztahu s ČD

- e) včasné vyrozumění pověřeného zaměstnance ČD o tom, že chtějí vystoupit z vlaku zastavujícího dle platného jízdního řádu v jejich výstupní stanici pouze na znamení. Vyrozumění provedou osobně po dotazu zaměstnance ČD na zastavení nebo obsluhou signalizačního zařízení po výzvě k jeho obsluze - signalizační zařízení následně potvrdí zastavení vlaku.

137. - 139. Neobsazeno.

Kapitola XI

Porušení přepravních podmínek a vyloučení cestujícího

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) mluví za jízdy na osobu řídící vozidlo,
- b) otevírá za jízdy vlaku boční dveře vozu, první a poslední čelní dveře vlaku, zamčené dveře mezi vozy nebo odstraňuje zábrany proti vypadnutí (i při pobytu vlaku ve stanici), vystupuje nebo nastupuje za jízdy nebo se z vozu vyklání,
- c) odemyká nebo zamyká dveře vozu, oddílu nebo jiná uzamykatelná místa vozu předmětem, který není součástí vozu,
- d) brání v odjezdu vlaku blokováním centrálně zavíraných dveří,
- e) brání v použití provozních zařízení ČD, plynulému výstupu, průchodu nebo nástupu do vozu,
- f) uvádí bezdůvodně do činnosti záchranou brzdu nebo návěsní zařízení ve voze,
- g) nastupuje do vozu, který není určen pro přepravu cestujících nebo do vozu, prohlášeného za obsazený nebo uzavřený,
- h) vstupuje do kolejiště před zastavením (přistavením) vlaku,
- i) nastupuje/vystupuje na nesprávné straně vlaku (nástupiště),

- j) nastupuje/vystupuje do/z vlaku, který mimořádně zastavil ve stanici a ČD nepovolily nástup/výstup,
- k) vyhazuje z vlaku předměty nebo je nechá vyčnívat z vozu,
- l) zdržuje se ve voze, který je označen jako "zvláštní vůz",
- m) zdržuje se ve vlaku v prostoru určeném výhradně pro pověřené zaměstnance ČD,
- n) používá sportovní náčiní (kolečkové brusle, skateboard, jízdní kolo, koloběžku atd.) při nastupování do vlaku nebo pobytu ve vlaku nebo při vystupování z vlaku nebo při pohybu v prostorách ČD,
- o) porušuje zákaz kouření v prostorách ČD nebo ve vlaku,
- p) odmítá umístit malé zvíře přepravované ve vlaku do zcela uzavřené schránky nebo odmítá nebo nemůže zaplatit přepravné za psa, který není přepravován ve zcela uzavřené schráně,
- q) nezajistí, aby při pobytu v prostorách ČD nebo ve vlaku, měl pes, který není ve zcela uzavřené schráně, nasazen bezpečný náhubek a byl držen na vodítku nakrátko,
- r) 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,
- s) nastoupí s jízdním kolem do vlaku s povinnou rezervací místa pro jízdní kolo bez platné rezervace místa pro jízdní kolo,
- t) uvolní neoprávněně obsazené místo jinému cestujícímu až po výzvě oprávněného zaměstnance ČD,
- u) 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,
- v) znečišťuje ostatní cestující nebo znečišťuje či poškozuje zařízení ČD,

144. 1. V uvedených případech zaplatí přírážku **500 Kč**, která bude snížena na **100 Kč**, pokud ji zaplatí v hotovosti na místě nebo u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku. Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky ani dle čl. 77. 2. SPPO, bude přistoupeno dle čl. 77. 3. SPPO k právnímu vymáhání.

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

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

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

145. 1. Pokud cestující nemůže nebo odmítne zaplatit přírážku za porušení přepravních podmínek na místě, je povinen se prokázat pověřenému

zaměstnanci ČD osobními údaji k sepsání potvrzení o pohledávce ČD vůči cestujícímu.

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

- a) poruší přepravní podmínky podle článků 140. - 144. SPPO a odmítne nebo nemůže na místě zaplatit jízdné, doplatek k jízdnému, přírážku k jízdnému nebo přírážku za porušení přepravních podmínek,
- b) vezme s sebou k přepravě věc, která neodpovídá charakteru ručního zavazadla, a v daném vlaku ji nelze přepravit jako spoluzavazadlo ani v úschově během přepravy nebo ji s použitím uvedených služeb cestující přepravit odmítne,
- c) přes upozornění nebo i předchozí zaplacení přírážky za porušení přepravních podmínek opakovaně nedodrжуje ustanovení SPPO nebo oprávněné pokyny či příkazy dávané mu pověřeným zaměstnancem ČD v souladu se SPPO,
- d) nastoupil do vlaku zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky a ohroжуje bezpečnost svou, zaměstnanců ČD nebo ostatních cestujících,
- e) ohroжуje nebo může ohrozit bezpečnost a plynulost dopravy nebo veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení a odpor nebo ohroжуje cestující a zaměstnance ČD.

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

146. 1. 1. Pokud cestující odmítne, nebo nemůže své osobní údaje prokázat, bude o pomoc požádána Policie ČR²¹, neboť jednání cestujícího může naplňovat skutkovou podstatu přestupku²².

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

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

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

147. Prokázání osobních údajů v případech uvedených v SPPO není v rozporu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, neboť se nejedná o sběr dat za účelem jejich zpracovávání a shromažďování, ale pouze za účelem zajištění práva²³.

148. – 149. Neobsazeno.

²¹ viz § 37 odst. 5, písm. d) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách

²² viz § 37 odst. 8 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách

²³ viz § 5, odst. 1, písm. d) a f) zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů

Kapitola XII

Podmínky pro vstup do prostor stanic a dráhy

150. Prostory ČD jsou veřejnosti nepřístupné s výjimkou prostor určených pro veřejnost, kterými jsou:

- a) prostory přístupné bez omezení (např. odbavovací prostor před pokladními přepážkami, informační centra atd.) k zakoupení dokladů, získání informací o přepravě apod.,
- b) prostory přístupné pouze s platným jízdním dokladem²⁴.

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

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

- a) zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky,
- b) pokud mohou ohrozit bezpečnost a plynulost železniční dopravy, veřejný pořádek nebo mohou způsobit sobě či jiným škodu,
- c) vzbuzujícím veřejné pohoršení a odpor nebo pro nemoc ohrožujícím ostatní osoby, cestující a zaměstnance ČD,
- d) žebrajícím.

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

150. 4. Cestující ani jiná osoba nesmí opustit své zavazadlo; opuštěné zavazadlo může být neprodleně odstraněno, pokud bude vzbuzovat podezření, že obsahuje nástražný výbušný systém nebo látky ohrožující zdraví.

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

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

150. 5. 1. 1. Pokud po výzvě tyto prostory neopustí, zaplatí příhrádku **500 Kč** a jsou povinni je poté ihned opustit. Příhrádka bude snížena na **100 Kč** při platbě v hotovosti na místě nebo u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku. Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky ani dle čl. 77. 2. SPPO, bude přistoupeno dle čl. 77. 3. SPPO k právnímu vymáhání.

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

²⁴ jízdenka opravňuje ke vstupu do těchto prostor pouze ve stanicích ležících na přepravní cestě

151. Prostorami ČD určenými pro veřejnost, přístupnými pouze s platným jízdním dokladem, jsou:

- čekárny ČD,
- čekárny ČD lounge,
- pokladny ČD Kurýr, popřípadě další prostory, kde jsou poskytovány ČD Služby.

151. 1. Do čekáren ČD si může cestující s sebou vzít ruční zavazadlo, dětský kočárek, přepravovaný jako spoluzavazadlo a živá zvířata, přepravovaná v doprovodu cestujícího.

151. 2. Do čekárny ČD lounge mají přístup cestující s platným jízdním dokladem 1. vozové třídy, dále s platným jízdním dokladem 2. vozové třídy a místenkou pro vlak vyšší kvality nebo lůžkovým či lehátkovým příplatkem pro vlak vyšší kvality, dále cestující s aplikací IN 100, cestující s dětmi do 10 let, cestující těhotné ženy a cestující s platným průkazem ZTP nebo ZTP/P.

151. 3. Do čekáren ČD lounge si může cestující s platným dokladem dle čl. 151. 2. SPPO s sebou vzít ruční zavazadlo, dětský kočárek, přepravovaný jako spoluzavazadlo a živá zvířata, přepravovaná v doprovodu cestujícího pouze ve zcela uzavřené schráně. Omezení se netýká psů - průvodců nevidomého a asistenčních psů.

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

151. 4. 1. V případě, že si jízdenku nezakoupí, zaplatí za porušení přepravních podmínek přírážku **500 Kč** a prostor je povinna okamžitě opustit. Přírážka bude snížena na **100 Kč** při platbě v hotovosti na místě nebo u pokladní přepážky do 14 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku. Pokud se cestující nedostaví k úhradě pohledávky ani dle čl. 77. 2. SPPO, bude přistoupeno dle čl. 77. 3. SPPO k právnímu vymáhání.

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

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

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

154. - 164. Neobsazeno.

Kapitola XIII Kouření

165. Kouření včetně používání elektronických cigaret je zakázáno:

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

166. Porušení zákazu kouření se považuje za porušení přepravních podmínek dle čl. 144, písm. o) SPPO.

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

167. Pokud cestující zákaz porušuje i po opakované výzvě pověřeného zaměstnance ČD nebo pokud zákaz kouření poruší osoba, která nemá uzavřenou přepravní smlouvu, ČD jsou oprávněny požádat obecní policii nebo Policii České republiky o zákrok směřující k dodržení zákazu²⁵.

168. - 169. Neobsazeno.

Kapitola XIV Úschovny a ukládací skříňky

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

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

171. - 174. Neobsazeno.

Kapitola XV Půjčovny jízdních kol ČD

175. Ve vybraných stanicích zřizují ČD půjčovny jízdních kol. Nájemní smlouva se uzavírá po ověření osobních údajů podle dvou dokladů, z nichž alespoň jeden musí být osobním dokladem, vydaným příslušným správním úřadem, a složení kauce za zapůjčené jízdní kolo.

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

176. - 179. Neobsazeno.

²⁵ dle § 9, odst. 2 zákona č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami způsobenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami ve znění pozdějších předpisů.

Kapitola XVI

Ztracené věci

180. Pokud cestující ztratil nebo opustil věc v prostorách ČD nebo ve vlaku ČD, může požádat o vyhlášení pátrání po této věci u průvodčího vlaku, kde ke ztrátě došlo, u pokladní přepážky v železniční stanici nebo telefonicky na kontaktním centru ČD (tel. 840 112 113), kde je vedena evidence všech nalezených věcí, jejich převzetí cestujícím nebo předání místně příslušnému obecnímu úřadu nebo městskému úřadu nebo magistrátu.

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

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

182. Pokud cestující požádá u pokladní přepážky v železniční stanici, nebo telefonicky na kontaktním centru ČD, bude pátrání po ztracené věci ihned vyhlášeno.

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

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

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

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

184. Neobsazeno.

ČÁST TŘETÍ

ZAVAZADLA

Kapitola I

Obecná ustanovení

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

186. Cestující nesmí přepravovat zavazadlo, jehož obsahem jsou věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozu, újmu na životě a zdraví osob, na jejich

majetku nebo mohou vzbudit podezření, že se jedná o nástražný výbušný systém a dále věci neskladné. Těmi jsou zejména věci, které mohou způsobit nákazu nebo věc, kterou nelze umístit ve vozidle na místě určeném k umístění zavazadel nebo věc o hmotnosti vyšší než 50 kg, není-li dále stanoveno jinak, nabitě zbraně, věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé, jakož i věci vzbuzující odpor.

186. 1. Porušení zákazu se považuje za porušení přepravních podmínek dle čl. 144, písm. r) SPPO.

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

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

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

189. Pokud ČD omezí nebo zastaví přepravu zavazadel z důvodu omezení nebo zastavení drážní dopravy v konkrétním úseku nebo do vyjmenovaných stanic, oznámí tuto skutečnost cestujícím na www.cd.cz a na vývěškách v železničních stanicích.

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

191. Skupinám 6 cestujících a více, se slevou pro skupinu, je možno garantovat místa pro jízdní kolo pouze za předpokladu objednání přepravy prostřednictvím formuláře na www.cd.cz/skupiny nebo u pokladní přepážky či na kontaktním centru na telefonu 840 112 113 nejpozději 72 hodin před odjezdem vlaku. Po schválení objednávky je nutno na základě přiděleného transakčního kódu zaplatit cenu za přepravu cestujících a zavazadel u kterékoliv pokladní přepážky nebo na eShop ČD ve stanoveném termínu, nebo nejpozději 48 hodin před odjezdem vlaku. Jinak objednávka propadá.

191. 1. Skupiny 6 cestujících a více obdrží v rámci své objednávky až do vyčerpání kapacity vlaku bezplatnou rezervaci místa pro jízdní kolo do pravidelně řazených vozů. V případě zařazení posilového vozu pro přepravu kol je nutno uhradit poplatek za vyhrazení místa dle TR 10.

192. Do vlaků, nebo vozů, které nejsou zařazeny v rezervačním systému, si mohou cestující objednat u pokladní přepážky vyhrazení míst pro jízdní kola nejpozději 7 pracovních dnů před plánovaným dnem odjezdu. ČD si vyhrazují právo objednávku míst odmítnout, pokud ji nelze z provozních důvodů zabezpečit.

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

193. - 194. Neobsazeno.

Kapitola II Ruční zavazadla

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

- a) které lze umístit na klíně nebo nad a pod místem, které obsadil,
- b) které nepřekročí ani jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm²⁶,
- c) malou koloběžku²⁷, golfový bag, snowboard, boby, sáně, pár lyží s holemi.

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

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

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

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

198. - 199. Neobsazeno.

Kapitola III Spoluzavazadla

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

- a) které svým charakterem vyžadují umístění na zvlášť určeném místě ve vozu v prostoru pro cestující,
- b) které překračují jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm,
- c) dětské kočárky a vozíky (např. typu CROOZER), jízdní kola²⁸, tříkolky a větší koloběžky²⁹, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo.

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

200. 2. Přeprava spoluzavazadel, vyjma jízdních kol a větších koloběžek, je povolena ve všech vlacích osobní dopravy, přeprava dětských kočárků pro spolucestující dítě je při současném nástupu upřednostněna před přepravou ostatních spoluzavazadel.

²⁶ V rámci IDS platí v ostatních prostředcích integrovaných dopravců rozměry v souladu s cenovým výměrem Ministerstva financí ČR.

²⁷ skládací nebo dětská koloběžka s koly menšími, než jsou u jízdního kola, nejvýše 12 palců

²⁸ týká se také elektrokol a jednokolek (unicykly), netýká se vícemístných a tandemových jízdních kol

²⁹ koloběžka, která má jedno / obě kola velikosti jako u jízdního kola (větší než 12 palců)

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

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

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

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

201. Pro přepravu spoluzavazadel se přepravní smlouva neuzavírá. Cestující za přepravu spoluzavazadla zaplatí cenu pro zavazadlo dle tarifu TR 10³⁰ nebo se ve vyhlášených vlacích ČD a traťových úsecích prokáže nájemní smlouvou z půjčovny jízdních kol ČD nebo jiným dokladem vyhlášeným v rámci obchodních nabídek zveřejněných v tarifu TR 10, v PTV nebo ve Zvláštním ujednání ČD pro mezinárodní přepravu.

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

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

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

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

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

³⁰ vyjma dětského kočárku pro spolucestující dítě

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

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

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

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

203. 4. Prodej místenek je ukončen:

" - v čase pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího

$\geq$ - dvě hodiny před odjezdem vlaku z výchozí stanice³¹.

203. 5. Místenku lze předběžně rezervovat dle čl. 55 SPPO.

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

204. Neobsazeno.

Kapitola IV

Úschova během přepravy

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

205. 1. Ve vybraných vlacích je umožněna přeprava jízdních kol s možností rezervace místa $\pm$ nebo na základě povinné rezervace místa $^{\circ}$ pro jízdní kolo v ÚBP.

206. Do ÚBP může ukladatel uložit:

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

u nichž nesmí hmotnost jednoho kusu přesáhnout 50 kg.

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

³¹ za výchozí stanici se u přímých vozů přecházejících mezi vlaky považuje výchozí stanice prvního vlaku

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

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

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

207. Pro přepravu v ÚBP se přepravní smlouva neuzavírá. Cestující za přepravu zavazadla zaplatí cenu pro zavazadlo a jednorázové úschovné v ÚBP dle tarifu TR 10³² nebo se ve vyhlášených vlacích ČD nebo traťových úsecích prokáže nájemní smlouvou z půjčovny jízdních kol ČD nebo jiným dokladem vyhlášeným v rámci obchodních nabídek v tarifu TR 10 nebo v PTV.

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

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

208. Do úschovy nesmí ukladatel uložit:

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

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

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

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

³² vyjma dětského kočárku pro spolucestující dítě

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

209. 3. Do vlaků označených ± může cestující bez rezervace uložit kolo pouze v případě volného místa v požadované trase přepravy. Prodej rezervací pro tyto vlaky je ukončen 2 hodiny před odjezdem vlaku z výchozí stanice³³.

209. 4. Předběžnou rezervaci místa pro jízdní kolo v ÚBP lze provést u pokladní přepážky v období předprodeje, nejpozději však dva dny před odjezdem.

209. 5. Ve vlacích, které nemají rezervaci míst pro jízdní kola v ÚBP, lze provést vyhrazení míst pro jízdní kola pouze prostřednictvím objednávky přepravy pro skupinu nebo po zaplacení poplatků za vyhrazení místa dle tarifu TR 10 dle článku 192 SPPO.

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

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

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

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

213. Neodebrané předměty budou převezeny do cílové stanice vlaku nebo do pohraniční přechodové stanice a předány k další úschově v úschovně ČD ve stanici dle zveřejněných podmínek, případně mohou být vydány po dohodě s cestujícím v některé z nácestných stanic.

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

215. ČD neodpovídají:

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

³³ za výchozí stanici se u přímých vozů přecházejících mezi vlaky považuje výchozí stanice prvního vlaku

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

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

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

219. Neobsazeno.

ČÁST ČTVRTÁ PŘEPRAVA ZÁSILEK

Kapitola I Podej zásilky

220. Jako zásilku lze podat k přepravě v systému ČD Kurýr pouze předměty o maximální hmotnosti 10 kg, ceně maximálně 50 000 Kč a rozměrech dle tabulky v příloze 3 k SPPO.

220. 1. Zásilka nesmí obsahovat:

- a) věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozu, jakož i újmu na zdraví osob nebo jejich majetku; takovými věcmi jsou zejména zbraně, věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé, jakož i věci vzbuzující odpor, nebo věci, které mohou způsobit nákazu;
- b) živá zvířata,
- c) bezobratlé živočichy,
- d) finanční hotovosti a osobní doklady.

221. Přeprava zásilek je možná mezi vybranými železničními stanicemi určenými spoji podle plánu relací a spojů (dále jen plán relací a spojů).

221. 1. Plán relací a spojů je k dispozici u pokladní přepážky ve všech stanicích zařazených do systému ČD Kurýr a na www.cd.cz.

222. Mimo plán relací a spojů je přeprava zásilek možná na základě podané žádosti, schválené příslušným regionálním pracovištěm Zákaznického personálu, nebo na základě smlouvy o přepravě zásilek uzavřené mezi ČD a druhou smluvní stranou (dále jen doplňkové zásilky) s garantovaným časem dodání.

222. 1. Doplňkové zásilky lze přepravit ze stanic do stanic, které jsou uvedeny v aktuálním seznamu doplňkových stanic, zveřejněném na www.cd.cz.

222. 2. Vzor žádosti o zajištění přepravy doplňkových zásilek je v příloze 3 k SPPO.

223. Požadavek na výjimku ze SPPO ve vztahu k charakteru zásilky a na přepravu zásilek mezi jinými stanicemi, než je uvedeno v čl. 222. 1. SPPO, lze uplatnit na Odboru obchodu osobní dopravy GR ČD (O 16) prostřednictvím žádosti uvedené v čl. 222. 2. SPPO.

224. Zásilky je možno podat k přepravě v kterékoliv stanici zařazené do systému ČD Kurýr nebo ve vyhlášené doplňkové stanici v rámci zveřejněné provozní doby, nejpozději 30 minut před odjezdem spoje, není-li v některé stanici stanoveno jinak.

224. 1. Zásilka podaná k přepravě ve lhůtě kratší než 30 minut před odjezdem vlaku dle plánu relací a spojů, bude přepravena nejbližším následujícím vlakem dle plánu relací a spojů ve stejné relaci.

224. 2. Každý kus zásilky musí být podán k přepravě jako samostatná kurýrní zásilka a musí být označen adresou příjemce a názvem stanice určení.

224. 3. Zásilka obsahující filmové kopie v typizovaných schránkách se může skládat z více kusů, jejich počet musí být zaznamenán v kolonce „Obsah zásilky“ v tomto formátu „FILM 1/2³⁴“.

224. 4. Při podání zásilky k přepravě může zaměstnanec ČD se souhlasem odesílatele přezkoumat obsah zásilky, pokud má podezření, že obsahuje zakázané věci ve smyslu čl. 220. 1. SPPO nebo jiné, než deklarované věci.

224. 5. K přepravě nebudou vůbec přijaty zásilky:

- a) které nejsou baleny a těžší/větší zásilky též převázány tak, aby byly chráněny před ztrátou nebo poškozením a aby nemohly způsobit škodu osobám nebo poškodit kolejová vozidla či jiná zařízení nebo předměty,
- b) pokud je kapacita požadovaného spoje vyčerpána nebo pokud nelze k danému spoji včas odbavit všechny zásilky z důvodu jejich velkého množství³⁵,
- c) pokud je na základě řádného vyhlášení přechodně omezen nebo zastaven příjem zásilek z důvodu omezení nebo zastavení drážní dopravy,
- d) pokud odesílatel nevyplní řádně a v předepsaném rozsahu přepravní list,
- e) pokud odesílatel neumožní přezkoumání obsahu zásilky.

224. 6. Při zjištění během přepravy, že obsahem zásilky jsou zakázané věci ve smyslu čl. 220. 1. SPPO a jejich přeprava nebyla povolena dle čl. 223, vyloučí ji pověřený zaměstnanec ČD z další přepravy. Zásilka bude uložena v nejbližší vhodné stanici a odesílatel bude vyzván, aby ihned po obdržení zprávy podal písemně proveditelný návrh, jak se zásilkou naložit. Další postup dle čl. 235.1. - 235. 3. SPPO.

225. Přepravní smlouva je uzavřena přijetím zásilky spolu s vyplněným čtyřdílným přepravním listem nebo přepravním listem vygenerovaným na základě nahlášeného referenčního čísla při podeji zásilky, zaplacením dovozného dle tarifu TR 10 a předáním příslušného dílu zpracovaného přepravního listu odesílateli.

225. 1. V přepravním listu odesílatel vyplní název železniční stanice určení dle platného jízdního řádu, obsah zásilky nebo druh obalu. V kolonce odesílatel uvede: jméno, telefonní kontakt a adresu nebo obchodní firmu (včetně adresy sídla firmy) odesílatele. Do kolonky příjemce uvede: jméno a adresu nebo obchodní firmu (včetně adresy sídla firmy) příjemce. Požadavek na avizování příjemci vyplní odesílatel podle svého uvážení nebo kolonku proškrtně. Vyplněné údaje není dovoleno přeškrtnávat, přepisovat a vymazávat. Za správnost vyplněných údajů v silně orámované části přepravního listu odpovídá odesílatel.

225. 1. 1. Tiskopis přepravního listu vydávají železniční stanice zařazené do systému ČD Kurýr.

225. 1. 2. Referenční číslo pro podej zásilky získá odesílatel při podání přes aplikaci ČD Kurýr on-line na www.cd.cz.

225. 2. Přepravní list má náležitosti daňového dokladu dle Zákona o dani z přidané hodnoty.

226. Zrušit přepravní smlouvu může odesílatel nejpozději ve lhůtě pro podej zásilky k příslušnému spoji dle plánu relací a spojů, a to u příslušné pokladní přepážky

³⁴ znamená: 1 zásilka/počet kusů, v tomto případě 2

³⁵ v tomto případě je možné přijmout zásilku k přepravě následujícím spojením

v odesílací stanici. Ke zrušení přepravní smlouvy je oprávněn pouze doručitel potvrzeného prvopisu přepravního listu.

227. Dovozné lze zaplatit u pokladní přepážky všemi způsoby úhrady, uvedenými v článku 65 SPPO a na základě smlouvy o centrálním zúčtování též fakturou.

227. 1. Základní dovozné je stanoveno tarifem TR 10 bez ohledu na hmotnost a vzdálenost přepravované zásilky, ve dvou variantách:

- a) bez překládky,
- b) s překládkou.

227. 2. Snížené dovozné je stanoveno tarifem TR 10 bez ohledu na hmotnost a vzdálenost přepravované zásilky a přizná se odesílateli, který při podeji 30 a více zásilek měsíčně u téže odesílací stanice v období dvou po sobě jdoucích kalendářních měsíců uzavře s ČD smlouvu za snížené dovozné.

227. 2. 1. Snížené dovozné bude poskytnuto odesílateli po dosažení nároku a po předložení stanoveného minimálního počtu přepravních listin na základě smlouvy uzavřené v odesílací stanici; vzor smlouvy je zveřejněn na www.cd.cz. Předmětem smlouvy na poskytnutí sníženého dovozného bude závazek odesílatele podávat 30 a více kurýrních zásilek měsíčně v téže odesílací stanici, a to po dobu platnosti smlouvy. Smlouva na snížené dovozné je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech.

227. 2. 2. Smlouva pozbývá platnosti a účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém odesílatel nesplnil svůj závazek podat k přepravě minimálně 30 kurýrních zásilek.

227. 3. Smluvní dovozné je stanoveno smlouvou mezi odesílatelem a Odborem obchodu osobní dopravy GR ČD (O 16) o přepravě zásilek a hradí se bezhotovostně.

227. 4. Dovozné za filmové kopie se vypočte u zásilky do 2 kusů za základní dovozné dle platného tarifu TR 10, za každý další kus platí cena za snížené dovozné dle tarifu TR 10.

228. Poplatek za vyřízení žádosti o zajištění přepravy doplňkových zásilek ČD Kurýr je odesílatel povinen zaplatit před první přepravou ve stanovené železniční stanici dle tarifu TR 10 nebo podle podmínek vyhlášených v PTV.

229. Dobírka může být odesílatelem uložena na zásilku v maximální výši 50 000 Kč. Za uložení dobírky na zásilku se vybírá poplatek dle tarifu TR 10.

229. 1. Uložení dobírky vyznačí odesílatel v přepravním listu v kolonce "Dobírka", kde uvede výši dobírkové částky, v případě neuložení dobírky na zásilku odesílatel kolonku proškrtně. Dále uvede číslo účtu včetně kódu banky, na který požaduje zaslat částku uhrazené dobírky a případně vyplní kolonku "Variabilní symbol". Příjemce při převzetí zásilky zaplatí odesílatelem uloženou dobírku. Při odmítnutí zaplacení dobírky se zásilka vrátí odesílateli na jeho náklady.

229. 2. ČD podají platební příkaz bance na převod dobírkové částky na účet odesílatele nejpozději třetí pracovní den po dni uhrazení dobírky ve stanici výdeje, přičemž den úhrady se do této doby nezapočítává.

230. - 231. Neobsazeno.

Kapitola II Výdej zásilky

232. Zásilku přichystá stanice určení k výdeji bezprostředně po příjezdu spoje nejpozději do 30 minut po jeho příjezdu, není-li v některé stanici provozní dobou stanoveno jinak.

232. 1. Stanice určení podá příjemci bezplatně zprávu o příchodu zásilky jen tehdy, požádal-li o tuto službu odesílatel zápisem do přepravního listu.

232. 1. 1. Za splnění požadavku odesílatele na avizování zásilky příjemci se rozumí podání zprávy na uvedené telefonní číslo, zanechání zprávy na záznamníku nebo ve schránce, tři neúspěšně provedená volání, odeslání zprávy elektronickou poštou nebo odeslání zprávy faxem.

233. Stanice určení vydá došlou zásilku příjemci, který zaplatí dobírku, pokud na ní byla uložena, a potvrdí odběr v přepravním listu:

- a) je-li příjemcem fyzická osoba, zapíše svoje jméno, příjmení, poštovní adresu a číslo platného osobního dokladu, kterým se prokáže;
- b) je-li příjemcem právnická osoba, uvede přesný a úplný název obchodní firmy podle zápisu v obchodním rejstříku, právní formu, sídlo, poštovní adresu a IČ, které prokáže výpisem z obchodního nebo živnostenského rejstříku a osobním dokladem přebírajícího;
- c) je-li příjemcem podnikající fyzická osoba s živnostenským oprávněním, uvede jméno, příjmení, sídlo, poštovní adresu a IČ, které prokáže živnostenským oprávněním.

233. 1. Pokud příjemce pověří k převzetí zásilky svého zaměstnance nebo třetí osobu, odevzdá tato osoba úředně ověřenou plnou moc, vystavenou osobou příjemce, a prokáže se osobním dokladem.

234. Pokud příjemce neodebere zásilku do 5 dnů po jejím příchodu do stanice určení, vyzve stanice určení příjemce prokazatelným způsobem k odebrání zásilky a uhrazení všech váznoucích poplatků. Zprávu odešle na vědomí i odesílateli.

234. 1. Za podání zprávy vybere stanice určení poplatky dle skutečných nákladů spojených s jejím podáním.

235. Pokud příjemce odmítne zásilku převzít, vyrozumí stanice určení neprodleně prokazatelným způsobem odesílatele a vyzve ho, aby nejpozději do 5 dnů po obdržení této zprávy podal písemně proveditelný návrh, jak se zásilkou naložit.

235. 1. Za podání zprávy vybere stanice určení poplatky dle skutečných nákladů spojených s jejím podáním.

235. 2. Odesílatel může navrhnout, aby:

- a) zásilka byla ve stanici určení vydána jinému příjemci,
- b) zásilka byla ve stanici určení vydána odesílateli,
- c) zásilka byla vrácena odesílateli zasláním do původní odesílací stanice nebo do jiné stanice zařazené do systému ČD Kurýr.

235. 2. 1. Pokud bude zásilka ve stanici určení vydána jinému příjemci, vybere stanice určení všechny vzniklé poplatky od tohoto náhradního příjemce.

235. 2. 2. Pokud bude zásilka ve stanici určení vydána odesílateli, vybere stanice určení všechny vzniklé poplatky od odesílatele. U zásilek na dobírku se v tomto případě nevybírám dobírková částka a poplatek za uložení dobírky se nevrací.

235. 2. 3. Pokud bude zásilka vrácena odesílateli do jím zvolené stanice zařazené do systému ČD Kurýr, vyhotoví stanice určení pro tuto přepravu nový přepravní list s uvedením adresy odesílatele (nový příjemce) a zásilku odešle nevyplacenou. Nová stanice určení po příchodu vrácené zásilky podá původnímu odesílateli vždy zprávu o příchodu zásilky s informací, jaká částka na zásilce vázne.

235. 2. 3. 1. Nová stanice určení vydá odesílateli vrácenou zásilku pouze po zaplacení poplatku za odeslání neodebrané zásilky dle tarifu TR 10, všech poplatků vzniklých během přepravy, dovozného za zpětnou přepravu a poplatku za podání zprávy o příchodu zásilky dle skutečných nákladů spojených s jejím podáním. U zásilek na dobírku se v tomto případě nevybírám dobírková částka a poplatek za uložení dobírky se nevrací.

235. 3. Jestliže v době do 35 dnů po vyzvání nepodá příjemce nebo odesílatel proveditelný návrh, jak se zásilkou naložit, považuje se zásilka za nevyzvednutou věc podle § 773 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů do 31. 12. 2013 a podle § 2581 odst. 1) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník od 1. 1. 2014 a ČD tedy mají právo po uplynutí lhůty 6 měsíců ode dne, kdy měla být zásilka vyzvednuta, ji prodat. Nepodaří-li se nevyzvednutou věc prodat, považuje se za odpad.

235. 3. 1. Jsou-li obsahem zásilky snadno zkazitelné věci, skladuje se zásilka po dobu 48 hodin od uplynutí doby stanovené pro její výdej. Po této době se zásilka považuje za odpad ve smyslu zákona č. 185/2001 Sb. o odpadech, ve znění pozdějších předpisů.

236. V případech stanovených orgány hygienické služby mají ČD právo požadovat náhradu vzniklých nákladů a škod za povinnou desinfekci při porušení zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky 306/2012 Sb., o podmínkách předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění, ze strany odesílatele.

237. – 239. Neobsazeno.

ČÁST PÁTÁ STÍŽNOSTI A PODNĚTY

240. Případné stížnosti na přepravu cestujících, živých zvířat, zavazadel a zásilek má cestující právo podat elektronicky prostřednictvím formuláře na www.cd.cz, písemně na adrese: České dráhy, a. s., Zákaznická péče, P. O. Box 24, 110 15 Praha 1 nebo telefonicky na lince kontaktního centra 972 211 133.

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

240. 2. Telefonicky podané stížnosti a podněty nebudou přijaty, pokud cestující neuvede svůj e-mail nebo poštovní adresu.

240. 3. Stížnosti vyřídí ČD do 30 dnů, o výsledku šetření bude stěžovatel písemně informován zasláním vyrozumění na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu.

241. Podněty týkající se osobní přepravy ČD lze uplatnit elektronicky prostřednictvím formuláře na www.cd.cz nebo písemně na adrese České dráhy, a. s., Zákaznická péče, P. O. Box 24, 110 15 Praha 1, telefonicky pouze v neodkladných záležitostech. Na podněty nejsou ČD povinny písemně reagovat.

242. - 244. Neobsazeno.

ČÁST ŠESTÁ PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

Kapitola I

Práva z přepravní smlouvy o přepravě osob

A. OBECNÉ PODMÍNKY

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

246. Právo z přepravní smlouvy je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do šesti měsíců od prvního dne platnosti jízdního dokladu, dokladu o zaplacení ceny, nahaných aplikací nebo průkazů na slevu (dále jen „doklady“).

246. 1. Pro uplatnění práva z přepravní smlouvy se za přípoj nepovažují vlaky opačného směru téže trati³⁶ a vlaky, u kterých je v platném jízdním řádu poznámka Λ.

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

246. 3. Vzájemně svázané jízdenky, doplatky svázané s původní jízdenkou a jízdenky vydané jako lomené jízdné se považují za jednu přepravní smlouvu.

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

247. Žádost o uplatnění práva z přepravní smlouvy jsou ČD povinny vyřídit a zpravit cestujícího o uznání nebo zamítnutí jeho požadavku do 3 měsíců³⁷ ode dne podání nebo doručení žádosti.

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

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

³⁶ rozhodné je číslo traťové tabulky v platném jízdním řádu

³⁷ 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

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

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

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

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

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

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

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

250. Právo z přepravní smlouvy u jízdenek eTiket může cestující uplatnit výhradně elektronicky na eShop ČD odesláním podání prostřednictvím záložky „Vrácení dokladu“ nebo u registrovaných uživatelů po přihlášení označením příslušného dokladu přímo z historie nákupů.

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

250. 2. Pokud zaslaný soubor obsahuje více jízdenek nebo se jedná o sdružený doklad obsahující různé typy jízdních dokladů nebo služeb, je cestující povinen přesně definovat, u které z jízdenek v souboru nebo na sdruženém dokladu uplatňuje právo z přepravní smlouvy (například pořadí).

250. 3. Potvrzení o nevyužití jízdenky eTiket zakoupené prostřednictvím služby TeleTiket může být nahrazeno telefonátem na kontaktní centrum ČD.

250. 4. Z důvodů na straně cestujícího není u jízdenek eTiket částečný návratek, s výjimkou nižšího počtu cestujících u jízdenek se slevou pro skupinu, možný.

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

252 - 254. Neobsazeno.

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

255. Pokud nejsou důvody k uplatnění práva z přepravní smlouvy na straně cestujícího³⁸, návratek bude vždy vyplacen beze srážky.

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

256. Cestující s jednosměrnou nebo zpáteční jízdenkou, místenkou, místenkou SC / místenkou *railjet* Business nebo lůžkovým a lehátkovým příplatkem má právo na zrušení přepravní smlouvy a na vrácení zaplacené ceny, cestující s KMB má právo na zrušení zápisu v KMB (s navrácením kilometrů a kontrolních kuponů) v případě, že vlak, kterým zamýšlel cestovat:

- a) má z jeho nástupní stanice zpoždění na odjezdu,
- b) pojedí jen po části trasy, je úplně odřeknut, nemá oproti plánu řazení vůz 1. vozové třídy nebo má vyčerpanou kapacitu míst pro přepravu spoluzavazadel nebo v úschově během přepravy.

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

256. 2. Nárok na návratek lze uplatnit a vyplatit pouze na pokladní přepážce v nástupní stanici, v jiné stanici nebo na OPT lze nárok uplatnit a návratek vyplatit pouze na základě potvrzení vystaveného v nástupní stanici.

257. Pokud vlak mimořádně ukončí jízdu před cílovou stanicí nebo dojde v přestupní stanici ke ztrátě přípoje, má cestující právo dokončit přepravu dle uzavřené přepravní smlouvy.

257. 1. V další přepravě do cílové stanice nebo do stanice ležící blíže cílové stanici má cestující právo pokračovat bez doplatku jízdného nejbližším vhodným (i mimořádně zastaveným) vlakem ČD i po jiné přepravní trase, než je uvedeno na jeho jízdence, nebo vlakem kategorie, pro kterou jeho jízdenka neplatí, případně autobusem náhradní dopravy³⁹.

257. 1. 1. Práva na pokračování přepravy může cestující využít pouze na základě ústní (telefonické), rozhlasové nebo písemné informace dané mu pověřeným zaměstnancem ČD.

257. 1. 2. Pokračování přepravy nelze nárokovat ve vlacích s povinnou rezervací nebo vlacích s globální cenou.

257. 2. Na alternativní přepravu do místa, ve kterém leží cílová stanice (uvedená na jízdním dokladu nebo sdělená držitelem síťové jízdenky), má cestující nárok, pokud v přestupní stanici ztratí poslední přípoj, kterým by dokončil jízdu, nebo pokud byl zrušen či odřeknut poslední vlak, kterým by dokončil jízdu, a do 120

³⁸ týká se i případů, kdy nemohou ČD splnit podmínky pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace

³⁹ provozované přechodně za omezenou nebo zastavenou drážní dopravu

minut včetně od doby příjezdu cestujícího do stanice, kde ztratil přípoj, neodjíždí vlak, kterým by bylo možno v jízdě pokračovat směrem co nejbližší cílové stanici, nebo pokud nelze v tomto intervalu zajistit zastavení projíždějícího vlaku.

257. 2. 1. Práva na alternativní přepravu může cestující využít pouze na základě ústní (telefonické), rozhlasové nebo písemné informace dané mu pověřeným zaměstnancem ČD ve vlaku nebo v železniční stanici, kde k události došlo. V neobsazené stanici se cestující sám obrátí na kontaktní centrum ČD na telefonním čísle 840 112 113.

257. 2. 2. Alternativní přeprava může být zajištěna operativní náhradní přepravou ČD (například autobus nebo jiný dopravní prostředek) nebo povolením k použití veřejné dopravy provozované jiným dopravcem nebo povolením k použití taxislužby. Povolení vydá zaměstnanec ČD dle čl. 257. 2. 1. SPPO přidělením „čísla souhlasu“.

257. 2. 2. 1. Pokud lze využít veřejnou dopravu provozovanou jiným dopravcem, nemají cestující nárok na využití taxislužby.

257. 2. 2. 2. Objednání povolené taxislužby si zajišťují cestující sami.

257. 2. 2. 3. Jízdenku za použití veřejné dopravy provozované jiným dopravcem proplatí ČD v plné výši a účtenku za použití taxislužby do maximální výše 1000 Kč/auto, pokud cestující zašle originály těchto dokladů spolu s originálem předmětného jízdního dokladu ČD nebo číslem karty, na jejímž čipu byl jízdní doklad nahrán, a uděleným číslem souhlasu na adresu České dráhy, a.s. – OPT Olomouc, oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc, nebo ji odevzdá proti potvrzení u pokladní přepážky ČD.

257. 3. Pokud cestující využije svůj nárok na pokračování přepravy do cílové stanice nebo na alternativní přepravu do místa, ve kterém leží cílová stanice, došlo ze strany ČD ke splnění podmínek uzavřené přepravní smlouvy.

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

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

258. 1. Přepravní smlouva je ze strany ČD splněna ve stanici, kde se cestující vzdal další jízdy, pokud nepožaduje návrat do své původní nástupní stanice dle čl. 258. 2. SPPO.

258. 1. 2. Cestující má nárok na návratek jízdného za neprojetý úsek nebo na úpravu zápisu v KMB (s navrácením neprojetých kilometrů a kontrolních kuponů) a případně vrácení ceny za zcela nevyužité místenky nebo místenky SC / místenky *railjet* Business nebo za zcela nevyužité lůžkové a lehátkové příplatky a to pouze pokud své právo uplatní u pokladní přepážky ve stanici, kde jízdu ukončil, bezprostředně po ukončení jízdy, nebo na základě potvrzení od pověřeného zaměstnance ČD.

258. 1. 2. 1. Návratek jízdného u jízdenek Včasná jízdenka Česko nebo Akční jízdenka se určí tak, že se cena zaplacená za doklad vydělí počtem tarifních kilometrů a výsledek se vynásobí tarifními kilometry za neprojetou trať; vypočtený návratek se zaokrouhlí na celé koruny nahoru.

258. 1. 2. 2. Návratek jízdného u zpáteční jízdenky se určí tak, že se cena zaplacená za doklad vydělí součtem tarifních kilometrů pro cestu tam i zpět a výsledek se vynásobí tarifními kilometry za neprojetou trať; vypočtený návratek se zaokrouhlí na celé koruny nahoru.

258. 1. 2. 3. Nárok na návratek jízdného nevzniká držitelům traťových a síťových jízdenek a časových doplatků do 1. vozové třídy.

258. 2. Cestující má v důvodech dle článku 258 právo požadovat bezplatný návrat do nástupní stanice, uvedené na jízdním dokladu. Jízdu zpět může uskutečnit ve vozové třídě, pro kterou zněla původní jízdenka, a to pouze vlaky, které v přepravním dokladu vydaném pro tuto jízdu zpět určí pověřený zaměstnanec ČD ve zpožděném vlaku nebo u pokladní přepážky ve stanici, kde k události došlo.

258. 2. 1. Cestující může následně uplatnit právo na vrácení zaplaceného jízdného nebo úpravu zápisu v KMB (s navrácením neprojetých kilometrů a kontrolních kuponů), vrácení zaplacené ceny místenky, místenky SC / místenky *railjet* Business nebo lůžkového a lehátkového příplatku a poplatku za využití služby TeleTiket.

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

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

260. 1. Nárok na návratek jízdného nevzniká cestujícím s jízdenkou se zpáteční slevou a držitelům traťových a síťových jízdenek a časových doplatků do 1. vozové třídy.

261. Cestující s jednosměrnou nebo zpáteční jízdenkou pro 1. vozovou třídu má, kromě případů, kdy v úseku nejsou dle jízdního řádu vedeny vlaky s oddíly 1. vozové třídy, právo na vrácení rozdílu jízdného mezi 1. a 2. vozovou třídou zaplaceného jízdného nebo opravu zápisu v KMB (s navrácením kilometrů a kontrolních kuponů) za úsek, ve kterém 1. vozovou třídu nemohl⁴⁰ nebo odmítl⁴¹ využít; tuto skutečnost je cestující povinen doložit potvrzením od pověřeného zaměstnance ČD.

261. 1. Výpočet návratku při částečném nevyužití 1. vozové třídy u jízdenky se zpáteční slevou se provede tak, že rozdíl cen mezi 1. a 2. vozovou třídou se vydělí součtem tarifní vzdálenosti pro cestu TAM i ZPĚT a výsledek se vynásobí tarifní vzdáleností neprojeté v 1. vozové třídě. Vypočtený návratek se zaokrouhlí na celé koruny nahoru.

⁴⁰ např. nebylo ve voze volné místo, vůz nebyl řazen nebo v určitém úseku byl vlak nahrazen autobusovou dopravou

⁴¹ např. z důvodu neodpovídajícího stavu vozu nebo oddílu 1. vozové třídy

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

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

262. Cestující má nárok na vrácení ceny zaplacené místenky, místenky SC / místenky *railjet* Business, místenky s rezervací pro jízdní kolo nebo poplatku za vyhrazení místa⁴², pokud mu nebylo přiděleno ve vlaku uvedeném na dokladu žádné místo k sezení ve vozové třídě, pro kterou byl doklad zakoupen, nebo místo pro umístění jízdního kola, a to i jen v části trasy, nebo pokud ztratil přípoj na vlak, pro který měl doklad zakoupen.

262. 1. Nárok na návratek místenky nevzniká v případě, pokud byl v části trasy vlak nahrazen náhradní autobusovou dopravou a případně byla zajištěna i náhradní přeprava jízdních kol. Toto ustanovení neplatí pro místenky SC / místenky *railjet* Business, u kterých se postupuje dle čl. 263 SPPO.

262. 2. Cestující má navíc nárok na vyplacení částky ve výši pětinasobku ceny zaplacené místenky, místenky SC / místenky *railjet* Business, místenky s rezervací pro jízdní kolo nebo poplatku za vyhrazení místa, pokud cestoval spojem uvedeným na rezervačním dokladu a nebylo jemu (celou cestu stál) nebo pro jeho jízdní kolo přiděleno v celé trase jízdy žádné místo ve vlaku (vůbec cestu nenastoupil); tuto skutečnost je cestující povinen doložit potvrzením od pověřeného zaměstnance ČD. V případě ceny místenky 0 Kč, má cestující nárok na vyplacení pětinasobku ceny místenky ve výši 35 Kč.

263. Cestující má nárok na návratek ceny zaplacené za místenku SC / místenku *railjet* Business:

- a) při zpoždění vlaku vyšší kvality SC / *railjet* o 60 a více minut nebo při použití náhradní autobusové dopravy místo vlaku vyšší kvality SC / *railjet*, byť jen v části trasy,
- b) pokud bude vlak SC / *railjet* i jen v části trasy náhradně veden jinou soupravou vozů⁴³.

264. Cestující má nárok na vrácení ceny za lůžkový nebo lehátkový příplatek, pokud mu nebylo přiděleno ve vlaku uvedeném na dokladu žádné místo k ležení v čase 22:00 až 8:00 hodin, a to i jen v části trasy, nebo pokud ztratil přípoj na vlak, pro který měl zakoupenou rezervaci.

264. 1. Cestující má nárok na vrácení rozdílu mezi cenou zaplaceného lůžkového nebo lehátkového příplatku a cenou skutečně poskytnuté služby, pokud mu bylo přiděleno místo nižší kategorie v lůžkovém nebo lehátkovém voze.

264. 2. Cestující má navíc nárok na vyplacení částky ve výši pětinasobku ceny místenky ve výši 35 Kč, pokud mu nebylo přiděleno v celé trase jízdy žádné lůžko nebo lehátko ve vlaku uvedeném na dokladu (celou cestu stál); tuto skutečnost je cestující povinen doložit potvrzením od pověřeného zaměstnance ČD nebo zaměstnance servisní organizace v daném vlaku.

⁴² pro cestující nebo kola

⁴³ toto opatření neplatí v případě, pokud bude vlak SC veden jednotkou *railjet* nebo vlak *railjet* jednotkou řady 680.

265. Držitel zákaznické aplikace ČD nahrané v čipu karty má nárok na návratek ceny zaplacené aplikace v případě, pokud dojde v průběhu její platnosti ke změnám nebo úpravě jejich podmínek.

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

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

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

267. – 269. Neobsazeno.

C. NÁVRATKY A DALŠÍ NÁROKY Z DŮVODŮ NA STRANĚ CESTUJÍCÍHO

Lhůty a místa pro uplatnění práva

270. Právo z přepravní smlouvy cestující uplatní ve lhůtách na místech dále uvedených nebo u eTiket na eShop dle čl. 250 SPPO. Ve stejných lhůtách a místech si může vyžádat od pověřeného zaměstnance ČD pouze potvrzení o nevyužití dokladu pro následné uplatnění práva.

270. 1. Při úplném nevyužití **jednosměrné jízdenky** nejpozději v první den platnosti u kterékoliv pokladní přepážky. Při jejím částečném nevyužití v době platnosti ve stanici, kde cestující předčasně ukončil jízdu nebo u kterékoliv pokladní přepážky, pokud předloží potvrzení o nevyužití dokladu za neprojetý úsek.

270. 2. Při úplném nevyužití **zpáteční jízdenky** nejpozději v první den platnosti u kterékoliv pokladní přepážky. Při jejím částečném nevyužití v době platnosti ve stanici, kde cestující předčasně ukončil jízdu nebo u kterékoliv pokladní přepážky, pokud předloží potvrzení o nevyužití dokladu za neprojetý úsek.

270. 3. Při částečném využití **jízdenky pro více cestujících** méně osobami, než pro které byla vydána nejpozději v první den platnosti u kterékoliv pokladní přepážky spolu s potvrzením o počtu cestujících, kteří nevyužili doklad, vystaveném v nástupní stanici pro daný směr jízdy nebo průvodčím v použitém vlaku. Při snížení počtu cestujících u slevy pro skupinu na méně než je minimální počet pro přiznání slevy, cestující ztrácí nárok na slevu pro skupiny.

270. 3. 1. U dokladů **eTiket pro více osob** (např. skupina) nebo sdružených dokladů, jízdenek pro cestu tam a zpět nebo různých typů služeb uplatní cestující právo z přepravní smlouvy vždy za celý doklad. Pokud si v den uplatnění nejdříve zakoupí doklad na nový rozsah služeb (např. nižší počet cestujících) na stejný den a pro stejného cestujícího a dle čl. 250. 2. SPPO označí nevyužité doklady (osoby nebo služby), při vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy bude srážka provedena pouze u takto označených nevyužitých dokladů.

270. 3. 2. U dokladů eTiket se slevou pro skupinu cestující doloží částečné nevyužití nižším počtem cestujících potvrzením o skutečném počtu cestujících, které si v každém použitém vlaku vyžádá u průvodčího (ve vlaku se samoobslužným způsobem odbavování cestujících u strojvedoucího).

270. 4. Při úplném nevyužití **jednodenní síťové jízdenky** do 8:00 hodin prvního dne platnosti u kterékoliv pokladní přepážky.

270. 5. Při **úplném nevyužití traťových jízdenek** nejpozději v první den platnosti jízdenky u kterékoliv pokladní přepážky.

270. 6. Při **částečném nevyužití traťových jízdenek** v době platnosti u kterékoliv pokladní přepážky.

270. 7. Při úplném nevyužití **zákaznické aplikace na In Kartě** (IN 25, IN 50, IN 100, IN Senior a časového doplatku do 1. vozové třídy) nejpozději v první den platnosti aplikace u kterékoliv pokladní přepážky. V případě In Karty bez zákaznických aplikací (jen EPIK) nejpozději v první den platnosti In Karty.

270. 8. Při úplném nevyužití **sešitku KMB** kdykoliv v době platnosti sešitku u kterékoliv pokladní přepážky.

270. 9. Při nevyužití nebo výměně **místenek SC a místenek railjet business** do doby pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice u kterékoliv pokladní přepážky.

270. 10. Při nevyužití nebo výměně **lůžkového nebo lehátkového příplatku** do 24:00 hodin dne, který předchází odjezdu vlaku nebo nejpozději do času pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice (má vliv na výši návratku) u pokladní přepážky s oprávněním pro prodej mezinárodních jízdních dokladů.

270. 11. Při nevyužití nebo výměně **místenek** a místenek s rezervací pro jízdní kolo do 24:00 hodin dne, který předchází odjezdu vlaku nebo nejpozději v době pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice (má vliv na výši návratku) u kterékoliv pokladní přepážky

270. 12. Právo z přepravní smlouvy u **přenosné In Karty** může uplatnit pouze kontaktní osoba společnosti, s kterou ČD uzavřely smlouvu o výdeji přenosných In Karet, a to u pokladní přepážky nebo na obchodním oddělení GR ČD nebo na adrese České dráhy, a.s. – OPT Olomouc, oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc.

270. 13. Pokud cestující nedodrží lhůty, místa a další vyhlášené podmínky dle ustanovení čl. 270 SPPO, nebude uplatněn nárok z přepravní smlouvy uznán.

Uznaná částka

271. V případě splnění podmínek pro uplatnění práva z přepravní smlouvy se z ceny uvedené na jízdním dokladu, příplatku nebo ze zaplacené ceny vypočte uznaná částka.

271. 1. Uznaná částka u úplně nevyužitě jednosměrné nebo zpáteční jízdenky, nebo jízdenky se slevou pro skupinu, aplikace na In Kartě nebo žádosti o In Kartu bez zákaznických aplikací (jen EPIK) se rovná prodejní ceně uvedené na dokladu.

271. 2. Uznaná částka při částečném nevyužití jednosměrné jízdenky se vypočte jako rozdíl mezi zaplaceným jízdným a jízdným za skutečně projetou trať.

271. 3. Uznaná částka při částečném nevyužití zpáteční jízdenky se vypočte jako rozdíl zaplacené ceny zpáteční jízdenky a jednosměrné jízdenky za skutečně projetý úsek směrem TAM nebo součtu jednosměrných jízdének pro cestu TAM a části cesty ZPĚT, a to vždy za jízdné dle tarifu TR 10 nebo vyhlášek PTV, na které cestující prokáže nárok.

271. 4. Uznaná částka při částečném využití jízdenky se slevou pro skupinu menším počtem cestujících se vypočítá vždy z ceny jízdného za posledního cestujícího (součtu cen jízdného posledních cestujících) ve skupině.

271. 5. Uznaná částka z doplatku jízdného svázaného číslem s původní jízdenkou a ze vzájemně provázaných jízdének (např. společný jízdní doklad

u některých obchodních nabídek dle tarifu TR 10 nebo akvizičních nabídek vyhlášených v PTV, lomené jízdné, jízdné ČD/jiný železniční dopravce atd.) se vypočte ze součtu cen všech jízdenek (jako z jednoho dokladu).

271. 6. Uzaná částka při částečném nevyužití traťové jízdenky se vypočte jako rozdíl zaplacené ceny traťové jízdenky a násobku ceny zpáteční jízdenky ve stejné relaci a s přiznáním stejného nároku na slevu za uplynulé pracovní dny a nejvýše dva dny pracovního volna nebo pracovního klidu v době použití dokladu, včetně dne uplatnění práva z přepravní smlouvy.

Srážka

272. Pokud cestující požaduje vyplacení návratku uznané částky v hotovosti nebo na svůj bankovní účet, od uznané částky se vždy odečte srážka, zaokrouhlená na celé koruny matematicky k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu.

272. 1. Při vrácení dokladů dle čl. 270.1., 270.2., 270.3. a 270.4. činí srážka:

- a) do 24:00 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti:
 - **0 %** při vrácení dokladu, pokud si cestující v den uplatnění nejdříve zakoupí nový doklad pro stejný počet cestujících, ve stejné nebo delší trase a stejném nebo opačném směru (výměna),
 - **10 %** z ceny každého dokladu zvlášť, minimálně **35 Kč**, při jeho vrácení (cestující nejede),
- b) v první den platnosti nebo u zpáteční jízdenky nevyužité pro cestu ZPĚT v době platnosti:
 - **50 %** z ceny každého dokladu zvlášť, minimálně **100 Kč** při jeho vrácení (cestující nejede).
- c) v první den platnosti u jízdenek se slevou pro skupinu:
 - **50 %** z ceny dokladu, minimálně **100 Kč** při jeho vrácení z důvodu úplného nevyužití (cestující nejedou),
 - **0 %** z ceny dokladu při vrácení částečně nevyužité jízdenky nižším počtem cestujících.

272. 2. Při vrácení dokladů dle čl. 270. 5. a 270. 6. činí srážka:

- a) **0 %** pokud si cestující v den uplatnění nejdříve zakoupí nový doklad na stejnou trasu (výměna), nejpozději do 24:00 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti,
- b) **10 %**, minimálně však **35 Kč**, při vrácení zcela nevyužitého dokladu nejpozději v první den platnosti,
- c) **10 %**, minimálně však **35 Kč**, z uznané částky při vrácení částečně nevyužité traťové jízdenky.

272. 3. Při vrácení dokladů dle čl. 270. 7. a 270. 8 činí srážka **10 %** z ceny dokladu nebo ceny aplikace, minimálně **35 Kč**. V případě In Karty bez aplikace (nová i duplikát) činí srážka 100 Kč, pokud je v okamžiku podání žádosti In Karta již ve výrobě, nebo již vyrobena.

272. 4. Při vrácení dokladů dle čl. 270. 9. a 270. 11 činí srážka:

- a) do 24:00 hodin dne, který předchází dni odjezdu:

- **0 %** při vrácení dokladu, pokud si cestující v den uplatnění nejdříve zakoupí nový doklad pro stejný počet cestujících ve stejné nebo delší trase a stejném nebo opačném směru (výměna),
 - **10 %** z ceny každého místa zvlášť, minimálně však 35 Kč, při jeho úplném vrácení (cestující nejede),
- b) v den odjezdu, nejpozději však do doby pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice:
- **0 %** při vrácení dokladu, pokud si cestující v den uplatnění nejdříve zakoupí nový doklad pro stejný počet cestujících, ve stejné nebo delší trase a stejném nebo opačném směru (výměna),
 - **50 %** z ceny každého místa zvlášť, minimálně však 100 Kč, při jeho úplném vrácení (cestující nejede).
- 272. 5.** Při vrácení dokladů podle čl. 270. 10. činí srážka:
- a) do 24:00 hodin dne, který předchází dni odjezdu:
- **0 %** při vrácení dokladu, pokud si cestující v den uplatnění nejdříve zakoupí nový doklad pro stejný počet cestujících, ve stejné trase i směru (výměna),
 - **10 %** z ceny každého místa zvlášť, minimálně však 35 Kč, při jeho úplném vrácení (cestující nejede),
- b) v den odjezdu, nejpozději však do doby pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice:
- **10 %** z ceny každého místa zvlášť, minimálně však 35 Kč, při vrácení dokladu, pokud si cestující v den uplatnění nejdříve zakoupí nový doklad pro stejný počet cestujících, ve stejné trase i směru (výměna),
 - **50 %** z ceny každého místa zvlášť, minimálně však 100 Kč, při jeho úplném vrácení (cestující nejede).

272. 6. Ve smyslu PŘ vyjadřuje srážka oprávněnou výši nákladů, které nese dopravce při uplatnění práva z přepravní smlouvy⁴⁴.

272. 7. Pokud srážka převyší uznanou částku, provede se srážka ve výši uznané částky.

272. 8. Na zaplacenou srážku obdrží cestující potvrzení.

273. Pokud si cestující zvolí připsání návratku uznané částky z jízdenek placených v hotovosti, platební kartou nebo EPIK na svůj účet elektronické peněženky (účet EP) a u dokladů eTiket hrazených platební kartou, z konta PaySec nebo z účtu ČD Kredit na svůj účet elektronické peněženky (účet EP) nebo na účet ČD Kredit, a uplatní právo z přepravní smlouvy do 24:00 dne, který předchází prvnímu dni platnosti dokladu, srážka je vždy ve výši 0 %. Tyto prostředky lze použít pouze k úhradě jízdních dokladů a služeb, nelze je vybrat formou zpětné výměny ve stanici ani prostřednictvím OPT.

273. 1. U částečně nevyužitých traťových jízdenek a jízdenek se slevou pro skupinu lze požádat i po prvním dnu platnosti v souladu s čl. 246 a 270 SPPO.

⁴⁴ viz § 41, odst. 3 PŘ

273. 2. O návratek na účet EP lze požádat u pokladní přepážky nebo v eShop ČD, o návratek na účet ČD Kredit lze požádat pouze v eShop ČD.

273. 3. Návratky vypočtené dle čl. 272. 4. a 272. 5. nelze na účet EPIK připsat.

274. Nárok na návratek při uplatnění práva z přepravní smlouvy nebude uznán:

- a) pokud je to v tarifu TR 10 nebo ve vyhlášce zveřejněné v PTV u jednotlivých nabídek uvedeno přímo v podmínkách,
- b) při úplném nebo částečném nevyužití dokladů placených vzájemkou nebo označených textem „úvěr“,
- c) ve výši voucheru, kterým byl zcela nebo částečně uhrazen jízdní doklad, pokud tento voucher nebyl zakoupen u pokladní přepážky ČD nebo na eShop ČD (pro část ceny uhrazené v hotovosti platí ustanovení čl. 270 SPPO),
- d) ve výši dobropisu, nebo odškodnění, kterým byl zcela nebo částečně uhrazen jízdní doklad (pro část ceny uhrazené v hotovosti platí ustanovení čl. 270 SPPO),
- e) při částečném nevyužití zákaznických aplikací na In Kartě, síťových jízdenek, vyplněné kolonky v sešitku KMB a jízdenek eTiket,
- f) z důvodu chybné obsluhy nebo chybně zadaných údajů cestujícím při nákupu jízdenek eTiket, a jízdenek z jízdenkového automatu,
- g) za nevyužití služeb vázaných na In Kartu, pokud se cestující vzdal práva tyto doklady využívat a požádal o výmaz svých osobních údajů z evidence,
- h) u nevyužitých místenek, lůžkových a lehátkových příplatků po jejich obsazení jiným cestujícím, pokud nebyly obsazeny do 15 minut po odjezdu vlaku z nástupní stanice uvedené na dokladu,
- i) u slevy Děti na výlet Pendolinem za cestující, jejichž počet klesne pod 10 osob,
- j) u poplatku za využití služeb TeleTiket,
- k) z poplatku za ověření průkazu na zvláštní jízdné dle tarifu TR 10,
- l) pokud byl cestující oprávněně ve smyslu SPPO vyloučen z přepravy pověřeným zaměstnancem ČD.

D. MÍSTA PŘÍSLUŠNÁ K VYPLACENÍ NÁVRATKU

275. Místem příslušným k vyplacení návratku v hotovosti všech jízdních i přepravních dokladů, zaplacených cen, příplatků, zákaznických aplikací na In Kartě a zcela nevyužitých sešitků KMB je pouze pokladní přepážka ve stanici, kde byl doklad vystaven a v hotovosti zaplacen.

275. 1. Návratek v hotovosti při uplatnění práva z přepravní smlouvy u částečně nevyužité zpáteční jízdenky může být vyplacen pouze v případě, pokud bylo nevyužití potvrzeno ve stanici, kde cestující předčasně ukončil jízdu při cestě „TAM“ nebo „ZPĚT“.

276. V jiné stanici, než ve které byl doklad vystaven a v hotovosti zaplacen, může pokladník vyplatit pouze zcela nevyužité doklady do 24:00 hodin dne, který předchází prvnímu dni platnosti, později pokladník pouze přijme uplatněné právo z přepravní smlouvy a žádost postoupí k přezkoumání a vyřízení na OPT.

276. 1. V hotovosti může pokladník v této stanici vyplatit částečný návratek, pokud si cestující v den uplatnění práva z přepravní smlouvy nejdříve zakoupí nový doklad dle čl. 272. 1, 272. 2., 272. 3. a 272. 4. SPPO (výměna) a cena nově zakoupeného dokladu je nižší, než cena původně zakoupeného dokladu.

277. Právo z přepravní smlouvy u jízdních dokladů hrazených platební kartou lze uplatnit u kterékoliv pokladní přepážky a vyřídit pouze u pokladní přepážky vybavené funkčním terminálem pro příjem platebních karet po předložení platební karty, kterou byl předmětný doklad uhrazen.

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

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

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

278. 1. Návratek z jízdních dokladů hrazených EPIK bude poukázán na účet elektronické peněženky (účet EP).

279. Pokud je stanice příslušná k vyplacení návratku nebo k vydání potvrzení zakládající nárok na uplatnění práva z přepravní smlouvy stanicí neobsazenou, cestující se se svou žádostí obrátí na nejbližší obsazenou stanici nebo telefonicky na kontaktní centrum ČD, tel. 840 112 113, které požadavek cestujícího zaznamená. Cestující při uplatnění práva z přepravní smlouvy uvede telefonní číslo (z kterého telefonoval), den a hodinu hovoru na kontaktní centrum ČD.

280. Univerzálním místem k vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy, vyjma jízdenek eTiket, a k vyplacení návratku je OPT.

280. 1. Mimo výše uvedené případy budou na OPT k vyřízení postoupena uplatněná práva z přepravní smlouvy v těchto případech:

- a) pokladní přepážka není oprávněná k vyřízení uplatněného práva, nebo nemá dostatek hotovosti k vyplacení uznané částky,
- b) nesprávný výpočet jízdného,
- c) doklady byly hrazené úvěrem, vzájemkou, voucherem, dobropisem, odškodněním, poukázkou na přepravu ČD nebo na základě faktury,
- d) vyplacení částky ve výši pětinásobku ceny místenky.

280. 2. Návratek poukáže OPT na číslo účtu, které cestující uvedl při podání žádosti, při platbě platební kartou automaticky na účet vázaný k dané platební kartě, na konto PaySec, účet elektronické peněženky (účet EP) a případně zasláním poštovní poukázkou na adresu⁴⁵, kterou cestující uvedl při podání žádosti.

280. 3. Návratek z dokladů eTiket poukáže OPT na číslo účtu, z něhož byl doklad zaplacen.

280. 4. Návratek z dokladů hrazených prostřednictvím PaySec poukáže OPT na konto PaySec, z kterého byl doklad zaplacen.

280. 5. Návratek z dokladů hrazených úvěrem, fakturou a vzájemkou poukáže OPT ve prospěch plátce.

281. - 282. Neobsazeno.

Kapitola II

Práva z přepravní smlouvy o přepravě psů

283. Pro uplatnění práva z přepravní smlouvy z přepravného za psa platí přiměřeně ustanovení SPPO, Část šestá.

284. Neobsazeno.

Kapitola III

Právo z přepravní smlouvy o přepravě zavazadel a zásilek

A. OBECNÉ PODMÍNKY

285. Právo z přepravní smlouvy je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do šesti měsíců od prvního dne platnosti dokladu o zaplacení ceny za spoluzavazadlo, od prvního dne platnosti dokladu o zaplacení úschovy během přepravy, ode dne vydání zásilky příjemci nebo ode dne, kdy měl spoj přijet dle plánu relací a spojů do stanice určení, pokud nedošlo k vydání zásilky.

286. Jedná-li se o nesprávný výpočet dovozného nebo doklady hrazené na úvěr či fakturou bude žádost cestujícího postoupena k vyřízení na OPT.

286. 1. Pokud vypočtený návratek dosáhne záporných hodnot, nevyplácí se, a takto vzniklý rozdíl cestující nedoplácí.

⁴⁵ pouze ve výjimečných případech, pokud cestující nemá bankovní účet

287. Pokud cestující nebo oprávněný uplatní svůj nárok na náhradu škody vzniklou úplnou či částečnou ztrátou nebo poškozením předmětu při použití úschovy během přepravy nebo služby ČD Kurýr, bude žádost postoupena k vyřízení na Odbor obchodu osobní dopravy GR ČD (O 16).

288. Žádost o uplatnění práva z přepravní smlouvy jsou ČD povinny vyřídit a zpravit cestujícího o uznání nebo zamítnutí jeho požadavku do 3⁴⁶ měsíců ode dne podání nebo doručení žádosti.

289. Neobsazeno.

B. SPOLUZAVAZADLA

290. Cestující má právo na návratek ceny nevyužitého dokladu pro přepravu zavazadla v plné výši, pokud nemohl nastoupit jízdu z důvodu vyčerpané kapacity vlaku pro přepravu spoluzavazadel nebo pokud nebyl výjimečně řazen vůz, umožňující takovou přepravu, a to na základě potvrzení pověřeným zaměstnancem ČD.

291. Cestující má právo na částečný návratek ceny dokladu pro přepravu spoluzavazadla za nevyužitý úsek beze srážky, pokud se vzdal jízdy dle čl. 258 SPPO.

292. Cestující má právo na vrácení zcela nevyužitého dokladu pro přepravu zavazadla z důvodu na své straně, pokud své právo uplatní nejpozději první den platnosti. Od uznané částky nebude odečtena srážka.

293. Místem příslušným k uplatnění práva a vyplacení návratku v hotovosti je vždy pokladní přepážka ve stanici, kde byl doklad vystaven a zaplacen.

294. Neobsazeno.

C. ÚSCHOVA BĚHEM PŘEPRAVY

295. Cestující má právo na úplný návratek ceny dokladu za přepravu zavazadla a ceny nevyužitých dokladů na jednorázové úschovné během přepravy, pokud nemohl nastoupit jízdu z důvodu vyčerpané kapacity vozu se službou úschovy během přepravy nebo pokud nebyl výjimečně řazen vůz, umožňující takovou přepravu, a to na základě potvrzení pověřeným zaměstnancem ČD. U částečně nevyužitého dokladu bude návratek vyplacen, pokud se cestující vzdal jízdy dle čl. 258 SPPO.

296. Cestující má právo na vrácení zcela nevyužitého dokladu za přepravu zavazadla a ceny nevyužitých dokladů na jednorázové úschovné během přepravy z důvodu na své straně, pokud své právo uplatní nejpozději první den platnosti ještě před přijetím předmětu do úschovy. Od uznané částky nebude odečtena srážka.

⁴⁶ 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

296. 1. Pokud cestující zruší úschovu bezprostředně po přijetí předmětu do úschovy ještě před odjezdem vlaku, zaplacené jednorázové úschovné se nevrací.

297. Místem příslušným k vyplacení návratku v hotovosti je vždy pokladní přepážka ve stanici, kde byl doklad vystaven a zaplacen.

298. Při uplatnění práva z důvodu poškození nebo ztráty uschovaného předmětu ve voze se službou úschova během přepravy se postupuje přiměřeně jako při uplatnění práva z důvodu poškození nebo ztráty zásilky ČD Kurýr.

299. Neobsazeno.

D. ZÁSILKY

300. Právo z přepravní smlouvy lze uplatnit v těchto případech:

- a) překročení dodací lhůty – oprávněným je příjemce zásilky,
- b) úplná ztráta zásilky – oprávněným je odesílatel zásilky,
- c) poškození nebo částečná ztráta zásilky – oprávněným je odesílatel zásilky nebo její příjemce.

300. 1. V písemné žádosti při uplatnění práva z přepravní smlouvy o přepravě zásilek oprávněný uvede, čeho se uplatnění práva týká a stručné zdůvodnění, požadovanou částku (zvláště pro každý požadavek), originály dokladů o ceně nebo o opravě, soupis přiložených dokladů, přesnou poštovní adresu, na kterou má být zasláno vyřízení, bankovní spojení, případně IČ, DIČ a datum, podpis (obchodní firmu v případě právnické osoby) včetně adresy oprávněného.

301. ČD neodpovídají za ztrátu, částečnou ztrátu, poškození nebo opožděný výdej zásilky, způsobené za těchto podmínek:

- a) obal neodpovídá povaze zjištěné přepravované věci;
- b) obsahem jsou věci, které nesmějí být obsahem zásilky, živá zvířata a snadno zkazitelné věci, jestliže obsah nebyl pravdivě deklarován a k poškození došlo přirozenou povahou věci;
- c) nastaly okolnosti, jimiž jsou živelní pohromy nebo neodvratitelná jednání třetích osob, které ČD nemohly odvrátit ani při vynaložení veškerého úsilí;
- d) jednáním cestujícího, odesílatele nebo příjemce, které má za následek poškození nebo úplnou nebo částečnou ztrátu zásilky;
- e) jestliže cestující nebo příjemce oznámí poškození nebo úplnou nebo částečnou ztrátu zásilky později než při jejím výdeji.

301. 1. Oprávněný má právo prokázat, že škoda nebyla způsobena žádnou z uvedených okolností.

302. Pokud nebyla dodržena dodací lhůta pro výdej zásilky o 60 a více minut po času pravidelného příjezdu spoje, k němuž byla zásilka podána podle plánu relací a spojů, je stanice určení povinna vyplatit příjemci na jeho žádost návrátek za nedodržení dodací lhůty dle tarifu TR 10.

302. 1. Právo z přepravní smlouvy musí být uplatněno při výdeji zásilky osobou, která je oprávněna zásilku převzít na základě předložení osobního dokladu nebo otisku razítka právnické osoby.

302. 2. U doplňkových zásilek se návratky za překročení dodací lhůty neposkytují.

302. 3. Místem příslušným k vyplacení návratku za nedodržení dodací lhůty je pokladní přepážka ČD Kurýr ve stanici určení.

303. Zásilka se považuje za ztracenou, pokud nemohla být vydána příjemci nebo přichystána k výdeji do 15 dnů od uplynutí dodací lhůty ode dne, ve kterém spoj, jímž měla být zásilka doručena, přijel do stanice určení. Pokud se dodatečně nalezne zásilka, která byla prohlášena za ztracenou, vyrozumí o tom ČD neprodleně odesílatele.

303. 1. Oprávněný může uplatnit právo z přepravní smlouvy ze ztráty zásilky po předložení prvopisu potvrzeného přepravního listu.

304. Oprávněný může uplatnit právo z přepravní smlouvy při poškození nebo částečné ztrátě zásilky po předložení potvrzeného prvopisu přepravního listu a průpisu komerčního zápisu vydaného ČD.

305. Oprávněný má nárok na potvrzení sepsané pověřeným zaměstnancem ČD, pokud došlo ke ztrátě zásilky nebo při přebírání zásilky zjistí její částečnou ztrátu, porušení nebo poškození.

305. 1. Potvrzení ve formě komerčního zápisu sepíše pověřený zaměstnanec ČD bez zbytečného odkladu a to nejpozději při výdeji zásilky nebo v době, kdy měla být zásilka vydána.

305. 2. Oprávněný obdrží kopii komerčního zápisu.

306. Při úplné nebo částečné ztrátě zásilky má oprávněný příjemce nebo odesílatel právo na vrácení dovozného za tuto zásilku a na náhradu prokázané ceny zásilky, nejvýše však do maximální ceny za zásilku vyhlášené v SPPO.

307. Při poškození zásilky zaplatí ČD oprávněnému náhradu prokázané vzniklé škody, nejvýše však do výše náhrady stanovené při ztrátě zásilky.

308. Pokud je součet náhrad při nedodržení dodací lhůty, částečné ztrátě a poškození zásilky vyšší než náhrada škody při úplné ztrátě zásilky, poskytne se oprávněnému náhrada škody jako při úplné ztrátě.

309. Oprávněný nemá právo na náhradu škody, která mu vznikla jako důsledek neplnění přepravní smlouvy při přepravě zásilek.

310. Místem příslušným k vyplacení náhrady při poškození nebo ztrátě zásilky je OPT.

313. – 314. Neobsazeno.

Kapitola IV

Odškodnění cestujících

315. Tato kapitola upravuje právo cestujícího na odškodnění za zpožděný příjezd cestujícího do cílové stanice dle uzavřené přepravní smlouvy⁴⁷ a při neplnění vybraných standardů přepravy v použitém vlaku ze strany ČD.

315. 1. Nárok na odškodnění je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do šesti měsíců od prvního dne platnosti jízdního dokladu.

316. Odškodnění se provádí výhradně formou dobropisu a nárok na vystavení dobropisu mají cestující, kteří se prokáží jízdním dokladem ČD dle tarifu TR 10 nebo vyhlášek PTV, na který v případě požadavku na odškodnění za zpoždění vlaku neuplatnili právo z přepravní smlouvy dle SPPO, Část šestá, Kapitola I.

316. 1. Dobropis je přenosný, má platnost 1 rok a v době platnosti ho může předkladatel použít k platbě u pokladní přepážky pouze za vnitrostátní nebo mezinárodní jízdní doklady, lůžkové nebo lehátkové příplatky, místenky, místenky SC / místenky *railjet* Business, aplikace na In Kartě dle tarifu TR 10.

316. 2. Odškodnění za neplnění vybraných standardů podle čl. 325 e) SPPO lze rovněž použít v jídelním nebo bistro voze, kde je služba zajišťována společností JLV, a.s., a to pouze ve vlaku, ve kterém byl vystaven k:

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

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

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

A. ZPOŽDĚNÍ VLAKU

319. Výše odškodnění činí při splnění dále uvedených podmínek z ceny jízdního dokladu⁴⁸:

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

nebo jednorázové odškodnění za každý zpožděný vlak pro držitele jízdenky IN 100 ve výši:

- c) 50 Kč při zpoždění 60 až 119 minut,
- d) 100 Kč při zpoždění 120 a více minut.

319. 1. Pro přiznání nároku na odškodnění je rozhodující výše zpoždění v cílové stanici cestujícího, u držitele jízdenky IN 100 vázané na potvrzení od průvodčího ze zpožděného vlaku, vystavené k číslu konkrétní karty.

⁴⁷ viz čl. 17 Nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě

⁴⁸ případně přepočtené na jednu osobu v jednom směru

319. 2. Nárok na odškodnění je omezen minimální cenou zaplaceného jízdného nebo minimálním odpisem kilometrů v KMB v jednom směru na jednu osobu, které činí 400 Kč nebo 380 kilometrů v případě nároku na odškodnění ve výši 25 % a 200 Kč nebo 190 kilometrů v případě nároku na odškodnění ve výši 50 %.

320. Cestující má právo na odškodnění uznáním přiměřené náhrady nákladů za ubytování v případě, pokud odmítne využít svého práva na dokončení cesty při ztrátě posledního přípoje dle čl. 257 SPPO, a to až do maximální výše 500 Kč na osobu.

320. 1. Práva 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.

320. 2. Ubytování si zajišťuje ve spolupráci s ČD cestující sám.

320. 3. Náklady za ubytování proplatí ČD na základě uděleného čísla souhlasu, uvedeného v žádosti dle článku 322 SPPO.

321. Nárok na odškodnění nevzniká, pokud:

- a) je vypočtená výše nároku dle čl. 319 SPPO menší než 100 Kč nebo 95 kilometrů odpisu v KMB,
- b) cestující předkládá traťovou nebo síťovou jízdenku vyjma IN 100,
- c) cestující předkládá jízdenku placenou úvěrem nebo vzájemkou,
- d) zpoždění vzniklo při dopravním výkonu, který není součástí přepravní smlouvy uzavřené s ČD nebo bylo způsobeno cestujícím samotným či jinými okolnostmi mimo železniční dopravu, které ČD nezavinily, resp. kterému nemohly zabránit,
- e) zpoždění bylo způsobeno třetí stranou (např. sebevraždy, nehody, stávky), zásahem vyšší moci (např. nepříznivé povětrnostní podmínky, záplavy, povodně apod.) nebo při předem ohlášených stavebních pracích na železniční dopravní infrastrukturu,
- f) cestující byl o zpoždění vlaku nebo o možném vzniku zpoždění vlaku informován (hlášením staničního rozhlasu, vývěsky, informace na www.cd.cz nebo osobně od zaměstnance ČD) ještě před uzavřením přepravní smlouvy.

322. Žádost o odškodnění může cestující uplatnit u kterékoliv pokladní přepážky ČD nebo sám zaslat vyplněný formulář žádosti získaný na www.cd.cz na adresu České dráhy, a.s. – OPT Olomouc, oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc.

322. 1. Místem příslušným k vyřízení odškodnění je výhradně OPT.

322. 2. K žádosti je cestující povinen doložit originály jízdních dokladů a dalších dokladů, dokládajících nárok na odškodnění, držitelé jízdenky IN 100 dokládají originál potvrzení o zpoždění vlaku od průvodčího a kopii líčové strany své In Karty.

322. 3. Žádost o odškodnění vyřídí ČD do jednoho měsíce ode dne jejího podání zasláním dobropisu na adresu cestujícího nebo zamítnutím žádosti s řádným vysvětlením a zdůvodněním.

323. - 324. Neobsazeno.

B. NEPLNĚNÍ VYBRANÝCH STANDARDŮ

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

- a) nebyl, a to i jen v části trasy, řazen vůz 1. vozové třídy, ačkoliv dle plánu řazení měl být zařazen, a cestující se prokazuje jízdním dokladem platným v 1. vozové třídě,
- b) nebyl dodržen plánovaný počet vozů (v soupravě vlaku bylo řazeno méně vozů) a cestující s platným jízdním dokladem z tohoto důvodu stál, a to i jen v části trasy,
- c) ve voze řazeném dle plánu řazení chybí garantované elektrické přípojky na 230 V a cestující se prokazuje platnou místenkou do takového vozu,
- d) ve voze řazeném dle plánu řazení není z důvodů na straně ČD funkční garantované internetové připojení Wi-Fi,
- e) ve voze řazeném dle plánu řazení nebyla dodržena teplotní pohoda z důvodu nefunkční klimatizace, nuceného větrání nebo topení a cestujícího nelze přemístit na místo stejné nebo vyšší kategorie v jiném vozu téhož vlaku s funkčním větráním nebo funkční klimatizací či topením,

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

325. 1. Žádost cestujícího vyřizuje na místě průvodčí daného vlaku vydáním odškodnění ze zařízení POP.

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

326. - 329. Neobsazeno.

C. ZRANĚNÍ, POŠKOZENÍ, ZNIČENÍ

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

331. - 334. Neobsazeno.

Kapitola V

Právo z přepravní smlouvy plněné více železničními dopravci

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

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

337. - 339. Neobsazeno.

Kapitola VI

Právo z přepravní smlouvy plněné v rámci IDS

340. Při uplatnění práva z přepravní smlouvy na základě jízdních dokladů vydaných v rámci IDS platí smluvní podmínky dohodnuté mezi všemi zúčastněnými dopravci a zveřejněné v PTV.

Kapitola VII

Právo z přepravní smlouvy v rámci programu ČD Body

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

341. 1. Práva na vypořádání peněžního plnění nejsou vypořádáním bodů nijak dotčena.

A. UPLATNĚNÍ PRÁVA Z DŮVODŮ NA STRANĚ CESTUJÍCÍHO

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

342. 1. Pokud byl doklad hrazen v kombinaci platby věrnostními body a standardní platební metodou, uplatněné body se nevrací.

B. UPLATNĚNÍ PRÁVA Z DŮVODŮ, KTERÉ NEJSOU NA STRANĚ CESTUJÍCÍHO

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

344. Pokud byl doklad hrazen v kombinaci platby věrnostními body a standardní platební metodou, uplatněné body se vrací při úplném i částečném využití jízdního dokladu v plné výši.

345. - 346. Neobsazeno.

ČÁST SEDMÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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

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