

RegioJet a.s., Obchodná 48, 811 06 Bratislava



Zmluvné prepravné podmienky RegioJet a.s.  
platné pre IC vlaky

Účinnosť od : 14.12. 2014

Zmluvné prepravné podmienky spoločnosti RegioJet a.s. platné pre IC vlaky

Schválené dňa 19.9.2014 predstavenstvom spoločnosti RegioJet a.s.

## Článok I, Rozsah platnosti

1. Tieto zmluvné prepravné podmienky (ďalej len „ZPP“) boli schválené predstavenstvom spoločnosti dňa 19.9.2014. Vyhlásil ich dopravca RegioJet a.s. (ďalej len „RJ“) v súlade so zákonom č. 513/2009 Zb.o dráhach, v znení neskorších predpisov a podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č.1371/2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej doprave a podľa určených podmienok stanovených platným cenovým výmerom Ministerstva financií SR.
2. Na území SR sú ďalej tieto ZPP v súlade so zákonom č. 514/2009 o doprave na dráhach a zákonom 513/2009 ZZ o dráhach.
3. ZPP upravujú práva, povinnosti a zodpovednosť RJ a cestujúcich pri preprave osôb a batožiny.
4. Uvedené ustanovenia sa týkajú prepravy osôb a batožiny vo všetkých vlakoch RJ, pokiaľ pri jednotlivých ustanoveniach nie je uvedené inak.
5. Bližší spôsob a postup pri uplatňovaní maximálnych cien a určených podmienok v osobnej preprave je uvedený v Tarife RJ pre vnútroštátnu prepravu cestujúcich a batožiny.
6. Tieto zmluvné prepravné podmienky boli schválené predstavenstvom spoločnosti dňa 19.9.2014.
7. Zmluvné prepravné podmienky sú účinné od 14.12.2014.

## Článok II, Vznik a plnenie prepravnej zmluvy

1. Uzatvorením prepravnej zmluvy o preprave osôb vzniká medzi RJ a cestujúcim právny vzťah, ktorého obsahom je záväzok RJ prepraviť cestujúceho z nástupnej do cieľovej stanice riadne a včas vlakmi uvedenými v platnom cestovnom poriadku za podmienok stanovených v ZPP a Tarife RJ a záväzok cestujúceho dodržiavať podmienky ZPP a Tarify RJ.
2. Prepravná zmluva je splnená riadnym prevedením prepravy v zmluvnom rozsahu podľa uzatvorenej prepravnej zmluvy. Za splnenie zmluvy sa považuje rovnako prevedenie prepravy v inom ako zmluvnom rozsahu, pokiaľ došlo k oprávnenému vylúčeniu cestujúceho z prepravy poverenou osobou.
3. Poverenou osobou sa rozumejú zamestnanci RJ, ktorí sa preukážu platným zamestnaneckým preukazom RJ, sú v službe a vykonávajú nasledujúce pracovné pozície: stevard, vlakvedúci, strojvedúci, dispečer, vedúci prepravy, revízor.

## Článok III, Práva a povinnosti dopravcu

1. Uzatvorením prepravnej zmluvy sa dopravca zaväzuje prepraviť cestujúceho z nástupnej

stanice do stanice cieľovej, ktoré sú uvedené na cestovnom doklade, riadne a včas.

2. Prepravná zmluva je uzatvorená, ak cestujúci využije svoje právo k preprave z cestovného dokladu tým, že nastúpi do vlaku s platným dokladom a požadovanú prepravu začne realizovať. Prepravná zmluva je tiež uzatvorená, pokiaľ RJ umožní cestujúcemu, aby nastúpil do vlaku bez cestovného lístka a cestovné zaplatil neodkladne po nástupe do vlaku.
3. Prepravná zmluva je splnená riadnym prevedením prepravy v zmluvnom rozsahu podľa uzatvorenej prepravnej zmluvy. Za splnenie prepravnej zmluvy sa považuje rovnako prevedenie prepravy v inom ako zmluvnom rozsahu, pokiaľ došlo k oprávnenému vylúčeniu cestujúceho z prepravy povereným zamestnancom RJ.
4. Cestujúci berie na vedomie, že prípadné poskytnutie inzerovaných nadštandardných služieb, zvlášť teplých a studených nápojov, občerstvenia, pripojenia na wi-fi, pripojenie k zábavnému portálu, dennú tlač, doprovod stevardov a ďalších marketingových bonusov, je celkom v dispozícii dopravcu a cestujúcemu uzavretím prepravnej zmluvy nevzniká nárok na ich poskytnutie. V prípade nedostatočného časového priestoru pre obsluhu alebo pri vzniku nepriaznivých okolností, nie je tento servis ponúkaný.
5. Dopravca si vyhradzuje v súlade s príslušnými právnymi predpismi právo na zmeny v cestovných poriadkoch, na použitie náhradných typov železničných vozidiel a na zmenu sedadla. V prípade zmeny cestovného poriadku náleží cestujúcemu kompenzácia cestovného či jeho časti (v prípade čiastočne využitého cestovného lístka), pokiaľ je mu znemožnené využiť cestovný lístok v pôvodnom rozsahu.
6. Cestujúcemu nevzniká právo na náhradu škody, pokiaľ nebol prepravený včas z dôvodu, ktorý nezavinil dopravca (napr. neprejazdná trať, nepravidelnosti riadenia prevádzky, atď.) pozri článok IX., týchto ZPP.
7. Dopravca sa zaväzuje pri rezervácii cestovného lístka uspokojiť čo najlepšie požiadavku cestujúceho v rámci disponibility voľných miest.
8. V prípade akejkoľvek platby zo strany cestujúceho vo vlaku je dopravca povinný prijať najviac päťnásobok ceny produktu/služby.

#### **Článok IV, Práva a povinnosti cestujúceho**

1. Uzatvorením prepravnej zmluvy sa cestujúci zaväzuje dodržiavať ZPP a zaplatiť cenu za prepravu (ďalej len „cestovné“) podľa príslušnej tarify.
2. Cestujúci sa pre účely kontroly uzatvorenia prepravnej zmluvy po dobu jej plnenia preukazuje platným cestovným dokladom.
3. Nákupom cestovného lístka /vkladom na konto/vkladom na kreditovú cestovnú kartu klient súhlasí so ZPP a udeľuje prepravcovi súhlas so spracovaním osobných údajov. Nákupom /vkladom potvrdzuje svoj súhlas s týmito podmienkami.
4. Cestujúci je povinný sa pri prevzatí cestovného lístka presvedčiť, či mu bol vydaný podľa jeho požiadaviek. Pokiaľ nesúhlasí s požadovanými údajmi, je cestujúci oprávnený cestovný lístok odmietnuť. Pri neskoršom poukázaní na nesúlad údajov na cestovnom lístku sa bude postupovať podľa platných storno podmienok s tým, že nejde o reklamáciu.

5. Pokiaľ cestujúci zmešká odchod spoja, nemá právo na vrátenie cestovného. V prípade cestovného lístka zloženého z viacerých úsekov s nástupom do spoja sa rozumie nástup do prvého spoja z celej trasy. Nevyužitím akéhokoľvek úseku zo zloženej trasy je cestujúci zbavený nároku na prepravu ďalšími spojmi v rámci cestovného lístka alebo vrátenia nevyužitého cestovného.
6. Za nevyužitý alebo čiastočne využitý cestovný lístok sa cestovné nevracia.
7. Cestujúci má právo na vrátenie cestovného, pokiaľ spoj, ktorý plánoval využiť za účelom prepravy, má z nástupnej stanice cestujúceho meškanie 30 a viac minút a cestujúci s platným cestovným lístkom sa preto vzdal cesty.
8. Cestujúci má právo na vrátenie cestovného pri neprevedení prepravy z dôvodu na strane dopravcu.
9. Pokiaľ z príčin zo strany dopravcu dôjde k meškaniu spoja a tým pádom k strate prípoja v rámci jednej prepravnej zmluvy alebo keď nebola dokončená začatá preprava spojom, má cestujúci právo na jeden z týchto variantov:
  - na prepravu najbližším vhodným spojom dopravcu do cieľovej stanice,
  - na prepravu najbližším vhodným spojom dopravcu do nástupnej stanice a vráteniu cestovného,
  - na vráteniu cestovného za neprejdenný úsek cesty.
10. Cestujúci nemá nárok na náhradu škody, pokiaľ nebol prepravený včas.
11. Prípadnú priznanú kompenzáciu musí cestujúci prevziať najneskôr 12 mesiacov od jej priznania. Ostatky vo výške do 0,5 € vrátane je možné vybrať v hotovosti na predajných miestach dopravcu/použiť k rezervácii ďalšieho cestovného lístka len do 3 mesiacov po vzniku zostatku.
12. Zostatky na karte/Kreditovej karte vzniknuté stornom cestovného lístka/pripísaním kompenzácie/vkladom môžu byť vybrané v hotovosti na predajných miestach RJ/SA alebo použité k úhrade ďalšieho cestovného lístka. Zostatok na cestovnom lístku bez mena (neidentifikovaný) môže byť vybraný do 40 €. Pri výbere vyššom ako 40 € musí byť cestovný lístok na meno (identifikovaný) a musí byť predložený doklad totožnosti. Pokiaľ je cestovný lístok identifikovaný, musí byť preukaz totožnosti zakaždým predložený. Zostatky sa nemôžu posielat' na bankový účet, nemôžu byť použité na iný účel ako nákup cestovného lístka. Zostatky vzniknuté vkladom platobnou kartou na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk) nemôžu byť vyplatené v hotovosti, budú vrátené späť iba na platobnú kartu. Navýšenie zostatkov na karte/Kreditovej karte je možné iba v mene, v ktorej je karta založená.
13. Cestujúci je pri preprave povinný dbať o vlastnú bezpečnosť a zdržať sa toho, čo by mohlo ohroziť bezpečnosť prepravy, jeho vlastnú bezpečnosť alebo bezpečnosť ostatných cestujúcich, na poriadok a pokoj alebo pôsobiť rušivo na posádku pri výkone služby alebo na ostatných cestujúcich. Cestujúcemu nie je pri preprave povolené:
  - a.) otvárať za jazdy vonkajšie dvere,
  - b.) úvyhadzovať za jazdy z vlaku predmety alebo nechať vyčnievať predmety von,
  - c.) vystupovať alebo nastupovať za jazdy do vlaku alebo sa z vlaku vykláňať,
  - d.) brániť použitiu prevádzkových zariadení, výstupu, prechodu alebo nástupu do vlaku,
  - e.) fajčiť vo vlaku,
  - f.) používať zákonom zakázané omamné či psychotropné látky,

- g.) znečisťovať alebo poškodzovať vlak,  
h.) vstupovať do priestorov určených výhradne pre palubný personál vlaku,  
ch.) zneužívať záchranné či evakuačné prvky umiestnené vo vlaku (zariadenie únikového východu, hasiace prístroje, záchranné brzdy, núdzové otváranie dverí a pod.).
14. Cestujúci je povinný počúvať a dbať na pokyny a príkazy poverených osôb udelených k zaistieniu bezpečnej, pokojnej a plynulej prepravy. Cestujúci môže nastúpiť do vlaku alebo z neho vystúpiť len v stanici, ktorá je určená pre pravidelný nástup a výstup a je uvedená v cestovnom poriadku.
  15. Pokiaľ vlak zastaví z prevádzkových dôvodov na mieste, kde podľa cestovného poriadku nezastavuje, cestujúci môže vystúpiť len so súhlasom osoby poverenej dopravcom.
  16. Pri usadzovaní sa je cestujúci povinný rešpektovať pokyny stevardov.
  17. Všetky spoje dopravcu sú doporučene miestenkové. Tzn. cestujúci môže do vlaku nastúpiť bez platného cestovného dokladu. V prípade, že nie je voľné miesto pre celú dobu cesty, určí cestujúcemu miesto stevard, ktoré musí rešpektovať.
  18. Pokiaľ chce do vlaku nastúpiť cestujúci bez platného cestovného dokladu, musí pred nástupom do vlaku kontaktovať poverenú osobu dopravcu a informovať sa o možnosti cestovania daným vlakom. Platenie cestovného v takom prípade cestujúci vykoná u poverenej osoby dopravcu bezprostredne po nástupe do vlaku.
  19. Ak cestujúci preruší cestu, cestovný lístok sa stáva neplatným.

## Článok V, Vylúčenie z prepravy

1. Cestujúci môže byť z prepravy vylúčený (aj v stanici, kde vlak nezastavuje), pokiaľ napriek upozorneniu:
  - porušuje ustanovenie v článku IV. bod 13,
  - správa sa hlučne, hlučne reprodukuje hudbu, nahlas používa audiovizuálnu techniku alebo obťažuje ostatných cestujúcich iným nevhodným správaním sa, zápachom a podobne,
  - znečisťuje ostatných cestujúcich alebo vozidlo, ako aj priestory a zariadenie pre cestujúcich svojím odevom alebo konaním,
  - nedodržuje tieto ZPP, pokyny a príkazy poverenej osoby dopravcu.
2. Cestujúci, ktorý bol vylúčený z dopravy, nemá nárok na vrátenie cestovného.
3. Pokiaľ cestujúci odmietne vylúčenie z prepravy alebo odmietne predložiť svoje osobné údaje, bude o pomoc požiadaná Polícia SR.
4. Pokiaľ cestujúci, ktorý bol vylúčený z prepravy, opäť nastúpi do vlaku RegioJet, je považovaný za cestujúceho bez platného cestovného dokladu, aj pokiaľ u seba má doklad preukazujúci plnenie prepravnej zmluvy na danom vlakovom spoji. Toto plnenie prepravnej zmluvy však bolo ukončené okamihom vylúčenia cestujúceho z prepravy.
5. Pokiaľ došlo k vylúčeniu cestujúceho z prepravy a spoločnosti RegioJet pri tom vznikla nejaká škoda (či už na majetku, alebo finančná – neoprávnené zastavenie v stanici, meškanie...) bude spoločnosť vymáhať túto škodu od cestujúceho.

## Článok VI, Cestovný doklad a jeho náležitosti

### Všeobecné ustanovenia

1. Cestujúci sa pre účely kontroly riadneho uzavretia prepravnej zmluvy po dobu jej plnenia preukazuje platným cestovným dokladom (ďalej len lístok) a platným príslušným preukazom na zľavu. V prípade absencie cestovného dokladu sa môže cestujúci preukázať oznámením rezervačného kódu lístka, ktorý je na tento konkrétny spoj zarezervovaný. Pokiaľ sa týmito údajmi nepreukáže, je povinný si zakúpiť nový lístok. Čiastka vyplatená za nový lístok je nevratná.
2. Kontrola cestovných dokladov a rezervačných kódov vo vozidlách dopravcu vykonávajú poverené osoby dopravcu. Tieto osoby sú oprávnené kontrolovať, či cestujúci dodržiava ZPP.
3. Cestujúci je povinný zaplatiť cenu za prepravu (ďalej len „cestovné“) podľa tarify preplatnej v deň prepravy. Cestovné zahŕňa iba samotnú prepravu. Prípadné ďalšie služby sú cestujúcemu poskytované zo strany dopravcu zdarma.
4. Pokiaľ cestujúci nastúpi do vlaku a nemá pri sebe lístok a dostatočnú hotovosť, je mu palubným personálom vypísaná hlásenka do nasledujúcej stanice. Hlásenku je možné uhradiť na ktoromkoľvek predajnom mieste RJ do piatich dní od absolvovania cesty. Pokiaľ hlásenka do piatich dní nebude uhradená, je cestujúcemu zaslaný list s číslom účtu a administratívnou prirážkou v hodnote 2 €.
5. Všetky spoje dopravcu sú doporučene miestenkové, vid' článok 4 bod 17.
6. Lístok s rezerváciou je zároveň miestenkou.
7. Všetci cestujúci, uplatňujúci si nárok na niektorú zo zliav poskytovaných na konkrétnej linke, sú povinní preukázať svoj nárok na uplatňovanú zľavu a to takto:
  - deti od 10-15 rokov (do dňa predchádzajúceho ich 15. narodeninám) akýmkoľvek preukazom opatreným s dátumom ich narodenia,
  - žiaci platným žiackym preukazom, vydaným niektorým z dopravcov,
  - študenti buď platným medzinárodným študentským/žiackym preukazom, vydaným niektorým z dopravcov,
  - seniori preukazom totožnosti, cestovným pasom, vodičským preukazom, ktorý je opatrený fotografiou a dátumom narodenia,
  - telesne postihnutí platným preukazom ŤZP, ŤZP-S, sprievodca ŤZP-S sa preukazuje preukazom osoby, s ktorou cestuje, pričom má nárok na vnútroštátnych linkách na bezplatnú prepravu vo forme hromadného lístka s tarifou ŤZP-S,
  - bezplatne prepravovaní cestujúci platným príslušným preukazom, opatreným fotografiou, menom a dátumom narodenia, opravňujúcim ich k bezplatnej preprave.
8. V prípade nepreukázania nároku na zľavu pri kontrole cestovných lístkov vo vlaku je cestujúci povinný doplatiť rozdiel v cene.
9. Pre akúkoľvek manipuláciu s lístkom/rezerváciou je požadovaný deväť/desiat' miestny kód lístka/konta/Kreditovej karty.
10. Špeciálne zľavy a zľavy poskytované v rámci propagačných akcií sa riadia vždy podmienkami, ktoré sú k danému druhu zľavy alebo propagačnej akcie zverejnené.

11. V prípade zadania nepravdivých alebo neexistujúcich údajov pri online rezervácii má dopravca právo na zrušenie rezervácie pred uplynutím doby platnosti rezervácie a to bez nároku na akúkoľvek úhradu.
12. Lístok je neplatný ak:
  - je poškodený tak, že z neho nie sú čitateľné údaje potrebné na kontrolu správnosti jeho použitia
  - údaje, uvedené na lístku, nezodpovedajú skutočnosti alebo boli neoprávnene pozmenené.
13. Zničené, stratené a odcudzené lístky nie sú dopravcom nahradzované ani preplácané. Pokiaľ cestujúci neoznami rezervačný kód lístka/konta/Kreditovej karty, je povinný zakúpiť si nový lístok. Čiastka vyplatená za nový lístok je nevratná.

## Typy lístkov

Pre vnútroštátnu dopravu dopravca predáva tieto typy cestovných lístkov:

### 1. Cestovný lístok na pevný dátum

1. Je vystavený na konkrétny dátum, čas a trasu, použiteľný na vnútroštátnych linkách.
2. Lístok na pevný dátum je možné stornovať osobne na ktoromkoľvek predajnom mieste. Storno lístka môže byť vykonané taktiež na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk) s tým, že so zostatkom môže byť naložené podľa článku IV, bod 12.
3. Lístok na pevný dátum je možné stornovať najneskôr 30min. podľa podmienok a za stornopoplatok uvedený na lístku

### 2. Otvorený lístok (ďalej len OL)

1. Ide o lístok zakúpený bez rezervácie.
2. Platnosť OL je obmedzená platnosťou cenníka na príslušnej linke. Pokiaľ dôjde k navýšeniu cien, bude umožnené vrátenie plnej ceny lístka alebo je možné rozdiel v cene na lístok vložiť a potom ho rezervovať.
3. Rezerváciu aj zrušenie OL je možné vykonávať prostredníctvom internetu na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk). Rezervácie aj ich rušenie prostredníctvom internetu je bezplatné.
4. Rezerváciu OL je možné vykonať najneskôr 5 minút pred odchodom spoja.
5. Vrátenie lístka (storno), zmenu rezervácie či jej zrušenie na OL sa dá vykonať bezplatne online na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk).
6. Podmienky konkrétneho lístka sú uvedené na lístku a sú pre konkrétny lístok záväzné.
7. Storno (vrátenie lístka) nezarezerovaného OL je možné na predajných miestach dopravcu bez poplatku kedykoľvek.
8. Rozhodným časom pre stanovenie časových limitov pre storno podmienky je technologický čas rezervačného systému RegioJet.

### 3. Kreditový lístok (ďalej len KL), vrátane lístkov na akciové cestovné

1. Ide o lístok vydaný na meno, slúžiaci k opakovaným cestám.
2. Pre získanie KL je nutná predchádzajúca registrácia na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk). Vyzdvihnutie KL je možné na označených predajných miestach po preukázaní totožnosti.
3. KL je prenosná, počet rezervácií je obmedzený iba vo výške kreditu, prostredníctvom webových stránok je možné lístky rezervovať v akejkolvek tarife.
4. Na KL nie je možné vykonávať rezervácie ani ich rušiť prostredníctvom predajných miest.
5. Rezervácie a ich rušenie je možné prostredníctvom internetu na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk).

- Rezervácie aj ich rušenie prostredníctvom internetu je bezplatné.
6. Vklad na KL je možné vykonať v hotovosti na ktoromkoľvek predajnom mieste RegioJet/STUDENT AGENCY alebo prostredníctvom platby platobnou kartou, Paysec, Supercash, prevodom na účet na [www.regiojet.sk](http://www.regiojet.sk). Minimálna výška vkladu na predajných miestach je 10 €.
  7. Výber z KL sa dá uskutočniť na ktoromkoľvek predajnom mieste RegioJet/STUDENT AGENCY po preukázaní totožnosti iba pri zrušení KL.
  8. Rezerváciu KL je možné vykonať najneskôr 5 minút pred odchodom spoja z nástupnej stanice.
  9. Zrušenie/zmena rezervácie KL sa dá vykonať bezplatne najneskôr 15 minút pred odchodom spoja z nástupnej stanice.
  10. Podmienky konkrétneho lístka sú uvedené na lístku a sú pre konkrétny lístok záväzné.
  11. Strata KL: KL môže byť po identifikácii majiteľa a zablokovaná telefonicky na +421 2 2050 2020, alebo osobne na ktoromkoľvek predajnom mieste RegioJet/STUDENT AGENCY. Po preukázaní totožnosti na predajnom mieste môže byť KL znovu vystavený s novým kódom KL.
  12. Zrušenie (odstúpenie) KL/konta jej majiteľom je možné písomne na adresu sídla spoločnosti alebo e-mailom na [info@regiojet.sk](mailto:info@regiojet.sk). Zrušiť KL/konto, ktorý/é neobsahuje neprejazdené rezervácie a zostatok. Zostatok sa dá vybrať podľa č. IV bodu 12.
  13. Rozhodným časom pre stanovenie časových limitov pre storno podmienky je technologický čas rezervačného systému RegioJet.

## Článok VII, Tarify a triedy

1. Cestovné lístky sa predávajú v tarifách :
  - a.) Standard (2. trieda),
  - b.) Relax (1. trieda),
  - c.) Business (1. trieda).

## Článok VIII, Preprava detí a osôb s obmedzenou schopnosťou pohybu

1. Deti do 6 rokov sa môžu prepravovať len s doprovodom osoby staršej ako 10 rokov.
2. Cestujúci s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie a cestujúci s deťmi majú prednosť pri obsadení miest na sedenie, ktoré sú určené na prepravu týchto osôb a označené zodpovedajúcimi značkami. Ostatní cestujúci môžu takéto miesta obsadiť len vtedy, pokiaľ si na nich nenárokujú cestujúci, ktorým sú tieto miesta prednostne určené.
3. Prepravu osôb s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie, ktoré nevyžadujú žiadnu pomoc od zamestnancov dopravcu pri nástupe, výstupe a prestupe do vlaku, nie je nutné vopred objednávať.
4. Požiadavku na prepravu cestujúcich na invalidnom vozíku musí cestujúci ohlasovať 48 hodín vopred. Ohlásenie je možné na ktoromkoľvek predajnom mieste RegioJet/STUDENT AGENCY, prípadne na call centre +421 2 2050 2020. Vo vlakoch dopravcu sa dá cestovať iba s vozíkom, ktorý je vybavený funkčnou ručnou brzdou k jeho bezpečnému zaisteniu počas prepravy. Vzhľadom k priestorovým dôvodom sa nemôžu prepravovať cestujúci na elektrických vozíkoch.
5. Vo vlakoch dopravcu je možné cestovať iba s vozíkom, ktorý je vybavený funkčnou brzdou k jeho bezpečnému zaisteniu počas prepravy. Cestujúci s invalidnými vozíkmi, ktorých šírka presahuje 60 cm a nedajú sa zložiť, sa môžu prepravovať len vo vozňoch na to určených.



Tieto vozne sú označené piktogramom.

## Článok IX, Preprava batožiny a zvierat

1. Cestujúci môže so sebou vziať batožinu, ktorá sa vzhľadom k jej rozmeru, veľkosti alebo hmotnosti dá bez problémov naložiť a umiestniť vo vozidle alebo v priestore pre batožinu, a to za predpokladu, že neohrozuje bezpečnosť prepravy, nie je ostatným cestujúcim na obtiaž a nejde o veci vylúčené z prepravy.
2. Batožinu, ktorá sa nedá umiestniť nad a pod miesto cestujúceho, je možné uložiť vo vozidle tak, aby neprekážala ostatným cestujúcim.
3. Ako batožina sa nesmú prepravovať nebezpečné veci.
4. Detské kočiare sa prepravujú bezplatne, zložené nad alebo pod miestom cestujúceho. Pokiaľ nie je možné kočiar takto umiestniť, umiestňuje sa do vstupnej časti vozňa podľa inštrukcií posádky. Keď je kapacita naplnená, dopravca môže prepravu kočiarov odmietnuť a cestujúci má nárok na vrátenie cestovného v 100% výške. Dopravca neručí za kočiare umiestnené v inej časti vozňa.
5. Vo vlakoch RegioJet sa nemôžu prepravovať bicykle s výnimkou bicyklov, ktoré slúžia ako kompenzačná pomôcka pre vybrané skupiny cestujúcich.
6. Cestujúci so sebou môže do vlaku vziať drobné domáce zvieratá a iné malé zvieratá, pokiaľ tomu nebránia zvláštne predpisy, pokiaľ ich preprava nie je na obtiaž ostatným cestujúcim a pokiaľ sú uzavreté v klietkach, košoch alebo iných vhodných schránkach s nepriepustným dnom. Zviera sa môže prepravovať len v sprievode cestujúceho a pod jeho dohľadom.
7. Vo vlaku sa môžu prepravovať vodiace a asistenčné psy (náležite označené a s preukazom), sprevádzajúce osobu s preukazom ŤZP/ŤZP-S či cvičiteľa. Tieto psy sú prepravované bezplatne.

## Článok X, Kompenzácia cestovného

### 1. Kompenzácia pri meškanií

1. V prípade technickej závady na vlakovej súprave RegioJet, ktorá bude príčinou meškania vlaku alebo meškania z prevádzkových dôvodov zo strany RegioJetu, má cestujúci nárok na kompenzáciu:
  - pri meškanií 30-59 min. vo výške 10% zaplatenej sumy lístka,
  - pri meškanií nad 60 min. vo výške 50% zaplatenej sumy lístka,
  - pri meškanií nad 120 min. vo výške 100% zaplatenej sumy lístka.

### 2. Nárok na kompenzáciu nevzniká, pokiaľ:

- meškание vzniklo pri dopravnom výkone, ktorý nie je súčasťou prepravnej zmluvy uzatvorenej so spol. RegioJet, alebo bolo spôsobené cestujúcim samotným, či inými okolnosťami mimo železničnú dopravu, ktoré spol. RegioJet nezavinila, resp. ktorým nemohla zabrániť.

- meškание bolo spôsobené treťou stranou (napr. samovraždy, nehody, štrajky), zásahom vyššej moci (napr. nepriaznivé poveternostné podmienky, záplavy, povodne, požiare, víchrice apod.) alebo

pri vopred ohlásených prácach na železničnej dopravnej infraštruktúre.

### 3. Kompenzácia pri nefunkčnom kúrení/klimatizácii

1. V prípade nedodržania teplotnej pohody vzniká cestujúcim nárok na kompenzáciu, pokiaľ ich nebude možné presunúť do iného vozňa s funkčným kúrením/klimatizáciou a budú nútení cestovať vo vozni s nefunkčným kúrením/klimatizáciou.

- Tarifa Standard: kompenzácia vo výške 50% zaplatenej ceny lístka
- Tarifa Relax a Business: kompenzácia vo výške 100% zaplatenej ceny lístka.

### 4. Kompenzácie pri nedodržaní radenia vlakov

1. V prípade, že vo vlaku nebude radený vozeň, do ktorého si cestujúci zakúpil lístok, a cestujúceho nebude možné uložiť do iného vozňa, bude tento cestujúci zdarma prepravený (cena lístka mu bude vrátená v plnej výške) a to buď ako stojaci v danom vlaku alebo ďalším spojom, kam mu bude v prípade voľného miesta prevedená rezervácia.

### 5. Kompenzácia pri zmene vozňa

1. V prípade, že si cestujúci zakúpil lístok v tarife Business a bude presadený na sedadlá s tarifou Relax, prináleží mu rozdiel v cene medzi tarifami Business a Relax. V prípade, že bude presadený na sedadlo s tarifou Standard, náleží mu kompenzácia vo výške 100% zaplatenej ceny lístka.
2. V prípade, že si cestujúci zakúpil lístok v tarife Relax a bude presadený na sedadlo s typom tarify Standard, prináleží mu kompenzácia vo výške 100% zaplatenej ceny lístka.
3. V prípade, že dôjde k zmene vozňa a je dodržaná tarifa, kompenzácie cestujúcemu neprináležia.

### 6. Postup vybavenia kompenzácie

1. Kreditové a otvorené lístky: hodnota kompenzácie je držiteľovi kreditového/otvoreného lístka automaticky pripísaná na peňažný kredit do 5 pracovných dní.
2. Lístky na pevný dátum: hodnota kompenzácie je cestujúcemu vyplatená na ktorejkoľvek pobočke RegioJet/STUDENT AGENCY do 5 pracovných dní.
3. Priznanú kompenzáciu musia cestujúci uplatniť najneskôr 12 mesiacov od ich priznania a vyzdvihnúť si ju v hotovosti na ktorejkoľvek pobočke RegioJet/STUDENT AGENCY.

## Článok XI, Reklamácia z prepravy cestujúcich

### 1. Reklamácie z prepravy cestujúcich a batožiny sa podávajú:

- a.) písomne na adresu sídla dopravcu: RegioJet, a.s., Obchodná 48, 811 06 Bratislava,
- b.) e-mailom: [info@regiojet.sk](mailto:info@regiojet.sk).

Tieto ZPP sú platné odo dňa 14.12.2014 a sú účinné do okamihu vydania a zverejnenia nových ZPP.