

SMLUVNÍ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti **ARRIVA vlaky s.r.o.**

pro nákup jízdních dokladů v předprodeji
účinné od 1. 3. 2024

www.arriva.cz



Článek 1: ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto smluvní obchodní podmínky (dále jen „smluvní podmínky“) obchodní korporace ARRIVA vlaky s.r.o., se sídlem Křížkova 148/34, Karlín, Praha 8, identifikační číslo: 28955196, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 155614 (dále jen „ARRIVA“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s nákupem jízdních dokladů obchodních korporací skupiny ARRIVA (dále jen „dopravce“) v předprodeji prostřednictvím internetového obchodu ARRIVA nebo na pokladní přepážce ARRIVA nebo smluvního prodejce (dále jen „předprodej ARRIVA“). Internetový obchod ARRIVA provozuje na webové stránce umístěné na internetové adrese shop.arriva.cz nebo prostřednictvím mobilní aplikace (dále jen „e-shop ARRIVA“).

Pro použití jízdních dokladů zakoupených prostřednictvím předprodeje ARRIVA se dále uplatní smluvní přepravní podmínky, přepravní řády a tarify jednotlivých dopravců, jejichž jízdní doklad je prostřednictvím předprodeje ARRIVA cestujícím zakoupen (dále jen „obchodní podmínky dopravce“). Smluvní podmínky a obchodní podmínky dopravce jsou vyhotoveny v českém jazyce.

Jízdním dokladem dle těchto smluvních podmínek se rozumí doklad zakoupený prostřednictvím předprodeje ARRIVA, kterým cestující prokazuje uzavření přepravní smlouvy po celou dobu jejího plnění a práva z ní plynoucí (dále jen „jízdenka“). Jízdenka zakoupená prostřednictvím předprodeje ARRIVA může mít formu:

- a) papírovou vytištěnou ze souboru pdf na bílý papír o minimální velikosti jedné poloviny A4 (za účelem zachování čitelnosti 2D čárového kódu),
- b) zobrazenou na monitoru/displeji přenosného elektronického zařízení cestujícího jako otevřený soubor pdf nebo jako 2D čárový kód (QR kód), pokud dopravce takovou možnost zobrazení jízdenky umožňuje,
- c) zobrazenou na zařízení dopravce zadáním kódu transakce sděleného cestujícím.

Jízdní doklad je neplatný, pokud neproběhla úspěšně validace kódu transakce odbavovacím zařízením.

S jízdenkami pořízenými prostřednictvím předprodeje ARRIVA jsou oprávněni obchodovat pouze smluvně pověřeni partneři ARRIVA nebo dopravce, nikoliv však cestující.

Článek 2: NÁKUP JÍZDENEK PROSTŘEDNICTVÍM E-SHOPU ARRIVA

E-shop ARRIVA obsahuje informace o dopravních výkonech poskytovaných jednotlivými dopravci, a to včetně uvedení cen jednotlivých jízdních dokladů. Ceny jízdních dokladů jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty. Ceny jízdních dokladů zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na webové stránce e-shopu ARRIVA. Tímto ustanovením není omezena možnost dopravce prodávat jízdenky za individuálně sjednaných podmínek.

Nákup jízdenek na e-shopu ARRIVA je možný vždy s výjimkou přestávky na údržbu systému. Cestující budou o přestávkách na údržbu nebo v případě mimořádných odstávek informováni na internetové stránce www.arriva.cz.

Jízdenka pořízená v e-shopu ARRIVA platí pouze na tratích, popř. linkách a ve vlacích, popř. autobusech provozovaných dopravcem.

Náklady vzniklé cestujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s nákupem jízdenky (náklady na internetové připojení) si hradí cestující sám.

Pro nákup jízdenky vyplní cestující objednávkový formulář na webové stránce e-shopu ARRIVA. Objednávkový formulář obsahuje zejména tyto informace:

- a) přepravní výkon (požadovaný jízdní doklad „vloží“ cestující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní eshopu ARRIVA),
- b) způsob úhrady ceny jízdenky,
- c) jméno a příjmení cestujícího,
- d) e-mail, na který má být jízdenka zaslána,
- e) souhlas s obchodními podmínkami dopravce a se zpracováním osobních údajů (dále společně jen jako „objednávka“).

Před zasláním objednávky ARRIVA je cestujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky cestující vložil, a to i s ohledem na možnost cestujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odesle cestující ARRIVA potvrzením objednávky a úhradou ceny jízdenky. Údaje uvedené v odeslané objednávce jsou ARRIVA považovány za správné. Zrušit obsah nákupního košíku je možné až do okamžiku zaplacení. Při dlouhodobé nečinnosti je nákupní košík automaticky vymazán.

Po zadání a odeslání údajů o platební kartě se doporučuje cestujícímu vyčkat na výsledek zpracování transakce nejméně 5 minut. Po celou tuto dobu se nedoporučuje použití tlačítka „zpět“ webového prohlížeče, neboť jeho užití vede k přerušení datové komunikace mezi platební bránou a e-shopem ARRIVA. Pokud v uvedené lhůtě nedošlo k vygenerování požadované jízdenky, popř. systém zobrazil chybovou hlášku, lze mít za to, že platební transakce se neuskutečnila.

Jakmile je platba provedena a potvrzena provozovatelem platební brány, je okamžitě vygenerována jízdenka ve formátu pdf, která je zaslána na e-mail zadaný cestujícím při nákupu, případně při registraci. ARRIVA neodpovídá za doručení na zadaný e-mail, jeho funkčnost je zcela v působnosti cestujícího. S ohledem na dobu potřebnou pro vystavení a zaslání jízdenky je stanoveno, že cestující obdrží svoji jízdenku nejvýše do 5 minut od úspěšného provedení platby.

Cestující odpovídá za dostatečnou kvalitu tisku dokladu. Případný předložený pdf soubor s jízdním dokladem musí být cestujícím elektronicky uložen tak, aby byl ihned zobrazitelný pro kontrolu pověřeného zaměstnance dopravce a nebyl tak závislý na příjmu internetového signálu. V případě nefunkčnosti zařízení (např. z důvodu vybité baterie) je cestující povinen zaplatit ve vlaku nebo autobuse jízdné, na které prokáže nárok.

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

Průkaz na slevu je cestující povinen předat ke kontrole pověřenému zaměstnanci dopravce spolu s jízdenkou v době plnění přepravní smlouvy. Průkazem na slevu se rozumí průkaz, jehož držitel má nárok na slevu (např. žákovské průkazy; průkazy dle zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením). Pokud musí být průkaz na slevu opatřen fotografií, musí tato zobrazovat současnou podobu držitele průkazu. Jízdní doklad nebo průkaz na slevu je neplatný, pokud nebyly cestujícím dodrženy vyhlášené podmínky pro jejich použití, byl použit neoprávněnou osobou, nebyl k jízdnímu dokladu se slevou předložen platný průkaz, nejsou vyplněné předepsané údaje nebo jsou údaje nečitelné pro řádné provedení kontroly, vyplněné údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny, byla z dokladu neoprávněně oddělena jeho jakákoliv část, je předložen bez předepsané fotografie nebo dalších náležitostí.

V případech, kdy je jízdenka nebo průkaz na slevu neplatným, považuje se cestující za cestujícího bez platné jízdenky nebo průkazu. Cestující bez platné jízdenky nebo průkazu je povinen uhradit nové jízdné nebo rozdíl do výše slevy jízdného, na kterou cestující prokáže svůj nárok, pokud to dopravce umožní. Na reklamaci chybného nákupu nebude dopravce brát zřetel.

Článek 3: PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cena jízdenky je stanovena v korunách českých. Cestující má možnost výběru platby v korunách českých, případně dalších nabízených měnách s přepočtem dle měnového kurzu aktuálně platného v e-shopu ARRIVA. Částku

k platbě je možné uhradit platební kartou (včetně aplikací Google Pay a Apple Pay), okamžitým bankovním převodem nebo kredity z osobního účtu cestujícího.

Platební portál umožňující úhradu platební kartou (včetně aplikací Google Pay a Apple Pay) a okamžitým bankovním převodem provozuje společnost PayU S.A. Veškerá data o transakcích jsou uchována v bezpečném prostředí poskytovatele. ARRIVA ani dopravce nemá k dispozici číslo platební karty cestujícího, ani žádné jiné údaje. Platba je u ARRIVA identifikována pouze číslem objednávky.

Jízdenka zakoupená prostřednictvím e-shopu ARRIVA je elektronickým daňovým dokladem dle ustanovení § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Odsouhlasením těchto smluvních podmínek cestující vyjadřuje souhlas s vystavením a zasláním daňového dokladu v elektronické podobě.

V případě, že platba úspěšně proběhne, ovšem jízdenka není doručena, případně se vyskytnou jiné potíže s nákupem, je cestující povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od data nákupu, kontaktovat zákaznický servis ARRIVA výhradně prostřednictvím e-mailu upps@arriva.cz.

Článek 4: OSOBNÍ ÚČET CESTUJÍCÍHO

E-shop ARRIVA nabízí možnost registrace a vytvoření osobního účtu cestujícího. Při registraci jsou požadovány tyto údaje:

- a) jméno a příjmení (povinný údaj),
- b) e-mail (login) (povinný údaj),
- c) heslo (povinný údaj).

Pro potvrzení registrace je třeba vyplnit všechny povinné údaje a dále je nutný souhlas s těmito smluvními podmínkami. Osobní účet cestujícího je oprávněna vytvořit si pouze osoba starší 15 let. V rámci zpracování registrace je cestujícímu na zadanou e-mailovou adresu zaslána informace o aktivaci účtu. Přihlášení cestujícího je možné nejdříve po provedení aktivace.

V rámci svého osobního účtu může cestující provádět nákup a storno jízdenek a spravovat a využívat svůj kreditový účet, který je jeho součástí.

Kredity na kreditovém účtu cestujícího mají platnost 3 roky od okamžiku posledního pohybu (úbytku či přírůstku kreditů) na kreditovém účtu cestujícího. Po uplynutí této lhůty je ARRIVA oprávněna kreditový účet cestujícího zrušit bez náhrady.

Kredity lze zpětně vyplatit cestujícímu bezhotovostně na jím uvedený bankovní účet, a to po zaslání písemné žádosti na e-mail info@arriva.cz z e-mailu uvedeného při registraci osobního účtu cestujícího. Cestující musí potvrdit vlastnictví osobního účtu cestujícího sdělením čísla mobilního telefonu, které musí být pro účel vyplacení kreditu doplněno cestujícím do osobního účtu cestujícího. Převod kreditů na osobní účet jiného cestujícího (nebo jiný osobní účet cestujícího) ani výplata v hotovosti není možná.

Cestující může požádat o zrušení osobního účtu cestujícího. Zrušit je možné pouze osobní účet cestujícího s nulovým kreditovým zůstatkem a bez aktivních (tedy dosud neprojetých) jízdenek. Žádost o zrušení osobního účtu cestujícího je třeba zaslat na e-mail info@arriva.cz z e-mailu uvedeného při registraci osobního účtu cestujícího. Cestující musí potvrdit vlastnictví osobního účtu cestujícího sdělením čísla mobilního telefonu, které musí být pro účel zrušení osobního účtu cestujícího doplněno cestujícím do osobního účtu cestujícího.

V případě, že již cestující nedisponuje s e-mailem, který uvedl při registraci osobního účtu cestujícího, je nutné požádat o změnu e-mailové adresy, která je uvedena v osobním účtu cestujícího, a to zasláním žádosti na e-mail info@arriva.cz. Cestující musí potvrdit vlastnictví osobního účtu cestujícího sdělením čísla mobilního telefonu, které musí být pro účel změny e-mailu, resp. výplaty kreditů, nebo zrušení osobního účtu cestujícího, doplněno cestujícím do osobního účtu cestujícího.

Cestujícím není při využívání osobního účtu dovoleno provádět nestandardní operace, zejména opakované nákupy a storna většího počtu jízdenek zároveň nebo operace při jejich provedení může docházet k dočasnému zablokování určité kapacity míst pro další prodej. ARRIVA si v takovém případě vyhrazuje právo osobní účet cestujícího, včetně všech zakoupených jízdních dokladů, bez náhrady zrušit a e-mailovou adresu (login) zneplatnit pro další registraci.

Článek 5: NÁKUP JÍZDENEK PROSTŘEDNICTVÍM POKLADNÍ PŘEPÁŽKY ARRIVA NEBO SMLUVNÍHO PRODEJCE

ARRIVA umožňuje předprodej jízdních dokladů prostřednictvím pokladních přepážek ARRIVA nebo smluvních prodejců.

Seznam pokladních přepážek ARRIVA a jejich smluvních prodejců a jejich otevírací doby jsou uvedeny na internetových stránkách ARRIVA.

Na pokladní přepážce je při předprodeji jízdního dokladu umožněno uhradit cenu jízdního dokladu v hotovosti v korunách českých. V případě, že ARRIVA nebo smluvní prodejce takový způsob platby umožňuje, je možno uhradit jízdní doklad i platební kartou.

Cena jízdenky je stanovena v korunách českých. Pokud má cestující možnost výběru metody platby v jiné měně (například EUR nebo PLN), cena jízdenky je přepočtena dle měnového kurzu aktuálně platného v prodejním systému ARRIVA.

ARRIVA si vyhrazuje právo stanovit rozsah prodávaných jízdních dokladů na příslušné pokladní přepážce.

Článek 6: PODMÍNKY UPLATNĚNÍ PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY U JÍZDENEK KOUPENÝCH PROSTŘEDNICTVÍM PŘEDPRODEJE ARRIVA (VRÁCENÍ JÍZDNÍCH DOKLADŮ)

Za nevyužitou nebo částečně využitou jízdenku se jízdné nevrací.

Cestující, který byl oprávněně vyloučen z přepravy pověřenou osobou dopravce, nemá právo na vrácení zaplaceného jízdného ani ceny za objednané služby.

Nenastoupí-li cestující s platným jízdním dokladem pro jednotlivou jízdu cestu z důvodů na své straně, má právo na vyplacení návratku jízdného. Toto právo však lze uplatnit pouze v případě dodržení všech stanovených podmínek uvedených v tomto článku.

Nenastoupí-li cestující s platným jízdním dokladem pro jednotlivou jízdu cestu z důvodů na své straně, bude mu vyplacen návratek jízdného ve výši jízdného, od kterého se vždy odečte srážka zaokrouhlená aritmeticky na celé koruny. Právo na návratek jízdného může cestující uplatnit v e-shopu ARRIVA nebo v předprodeji na pokladní přepážce ARRIVA nebo smluvního prodejce. Právo na návratek jízdného lze uplatnit nejpozději:

- a) 30 minut před odjezdem spoje, na který byl jízdní doklad zakoupen, z nástupní stanice cestujícího,
- b) do 23:59 dne, který předchází prvnímu dni platnosti jízdního dokladu, pokud není využití jízdního dokladu vázáno na konkrétní spoj.

Návratek jízdného v předprodeji na pokladní přepážce ARRIVA nebo u smluvního prodejce je možno uplatnit pouze v rámci otevírací doby předprodejců. Seznam pokladních přepážek ARRIVA a jejich smluvních prodejců a jejich otevírací doby jsou uvedeny na internetových stránkách ARRIVA.

Při vrácení dokladů činí srážka:

- a) 0% z ceny každého dokladu zvláště u jízdních dokladů zakoupených přes e-shop ARRIVA při vrácení v případě vrácení formou převodu kreditů na osobní účet cestujícího.
- b) 0% z ceny každého dokladu zvláště při současném nákupu jízdního dokladu ARRIVA v předprodeji na jiný spoj dopravce. Tato výše srážky bude uplatněna v případě uplatnění práva na návratek jízdního uplatněný do 30 minut před odjezdem spoje, na který byl jízdní doklad zakoupen, případně do 23:59 dne předcházejícího prvnímu dni platnosti jízdního dokladu, pokud není využití jízdního dokladu vázáno na konkrétní spoj.
- c) 20% z ceny každého dokladu, minimálně však 20 Kč, při vrácení ceny jízdního dokladu v hotovosti v předprodeji na pokladní přepážce ARRIVA nebo smluvního prodejce. V případě, že cena jízdního je nižší než 20 Kč, je výše srážky rovna ceně jízdního dokladu.

Nárok na návratek jízdního nebude uznán:

- a) pokud je to v tarifu dopravce nebo ve vyhlášce zveřejněné v PTV (Přepravní a tarifní věstník) u jednotlivých nabídek uvedeno přímo v podmínkách,
- b) z důvodu chybné obsluhy nebo chybně zadaných údajů cestujícím při nákupu jízdního dokladu pomocí e-shopu ARRIVA nebo na pokladní přepážce ARRIVA nebo smluvního prodejce,
- c) v případě, že bude ze strany dopravce zjištěno využití jízdního dokladu v průběhu jeho platnosti.

K uplatňování práv plynoucích z přepravní smlouvy a tím i vyplacení návratku jízdního je oprávněn pouze ten cestující, který předloží originál jízdního dokladu nebo jinak prokáže oprávněnost tohoto nároku. Pokud se jedná o jízdní doklad nepřenositelný, je oprávněným cestujícím pouze ten cestující, jehož identifikační údaje jsou uvedeny na průkazu, kterým cestující prokazuje oprávněnost nároku na přiznání příslušné slevy a číslo tohoto průkazu je na jízdním dokladu uvedeno.

Článek 7: ŘEŠENÍ SPORŮ SE SPOTŘEBITELEM

V případě, kdy dojde mezi ARRIVA, resp. dopravcem a cestujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z přepravní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může cestující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.cz, web adr.coi.cz.

Článek 8: ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Znění smluvních podmínek může ARRIVA rušit, měnit či doplňovat. Změny jsou účinné zveřejněním na www.arriva.cz. Tyto smluvní podmínky jsou účinné ode dne 1. 3. 2024.

www.arriva.cz

