Pravidla pro nákup v e-shop ČD

A. Všeobecná část, společná pro vnitrostátní i mezinárodní přepravu

Pro použití dokladů zakoupených prostřednictvím e-shop ČD platí:

- Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu (dále jen ČD SPPO).
- Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel (dále jen tarif ČD TR 10).
- Úmluva o mezinárodní železniční přepravě (COTIF),
- Jednotné právní předpisy pro smlouvu o mezinárodní železniční přepravě cestujících (CIV).
- Všeobecné přepravní podmínky pro železniční přepravu osob (GCC-CIV/PRR).
- Zvláštní přepravní podmínky v mezinárodní přepravě pro NRT (SCIC-NRT) a IRT (SCIC-IRT).
- Zvláštní ujednání ČD pro mezinárodní přepravu (ČD ZUJ).

Tyto podmínky jsou zpracovány ve třech jazykových verzích (ČJ, AJ a NJ), přičemž v případě pochybností platí jako rozhodující vždy verze v českém jazyce.

Dokladem eTiket se rozumí doklad zakoupený prostřednictvím e-shop ČD, včetně mobilní verze e-shop ČD na adrese m.cd.cz a aplikace Můj vlak (např.: jízdenka, místenka, jízdenka s místenkou, lůžkový a lehátkový příplatek, přepravné za psa, doklad o zaplacení ceny za zavazadlo, In Karta ad.).

1. Nákup

1.1. Nákup v e-shop ČD je možný kdykoli, s výjimkou přestávky na údržbu systému, která je naplánována denně v čase od 1:00 do 2:00 hodin. V případě mimořádných odstávek budou zákazníci informováni na internetových stránkách ČD.

1.1.1. Zprostředkování nákupu jízdních dokladů pro jinou osobu v e-shop ČD je možné pouze na základě smlouvy uzavřené mezi zprostředkovatelem a Českými drahami (GCC-CIV/PRR, bod 4.2.).

1.2. Internetové stránky Českých drah nabízí možnost registrace uživatelského účtu. Při registraci jsou požadovány následující údaje:

- jméno a příjmení,
- e-mail (uživatelské jméno).

1.3. Pro potvrzení registrace je třeba pravdivě vyplnit všechny povinné údaje a dále je nutný souhlas s Podmínkami provozu a potvrzení o seznámení se s podmínkami Ochrany osobních údajů. V rámci zpracování registrace je zákazníkovi na uvedenou e-mailovou adresu zaslána informace o dalším postupu při aktivaci účtu. Dokud není provedena aktivace, není možné provést přihlášení zákazníka a zadání hesla.

1.4. E-shop ČD nabízí dále možnost registrace In Karty. Pro tuto registraci jsou požadovány následující údaje:

- číslo In Karty,
- heslo (obdrží zákazník s novou In Kartou, nebo na žádost u pokladní přepážky).

Virtuální In Karta, pořízená v aplikaci Můj vlak, je v e-shop registrována automaticky.

Jako obraz plastové In Karty v aplikaci Můj vlak lze přidat In Kartu, zadanou v uživatelském profilu (není vyžadováno heslo k In Kartě), nebo jakoukoli jinou, platnou In Kartu (vyžadováno heslo).

Pokud zákazník po skončení platnosti In Karty požádá o duplikát, je třeba v aplikaci odebrat neplatnou In Kartu a zadat novou.

1.5. Zrušit obsah nákupního košíku je možné až do okamžiku zaplacení. Při 45 minutové nečinnosti je zákazník automaticky odhlášen a nákupní košík je vymazán.

1.6. Minimální úhrnná cena dokladů v nákupním košíku je 1 Kč, maximální cena je při platbě kartou 100 000 Kč, při platbě z účtu ČD Kredit 10 000 Kč.

1.7. Druhy dokladů, které lze prostřednictvím e-shop ČD zakoupit, jsou uvedeny v zápatí stránky e-shop ČD, pod odkazem Kompletní nabídka.

1.7.1. Nákup dokladů eTiket prostřednictvím eShop ČD upraveného pro mobilní telefony a tablety (m.cd.cz) a v aplikaci Můj vlak má následující omezení:

V aplikaci Můj vlak nelze:

- dobít účet EP na In Kartě,
- zakoupit lůžkové a lehátkové příplatky,
- zakoupit doklady na autovlak,
- uplatnit právo z přepravní smlouvy u aplikací na In Kartě, včetně traťové jízdenky.

Aplikace pracuje plnohodnotně pouze v případě, že je používána v nejnovější verzi.

Na mobilním webu (m.cd.cz) nelze:

- dobít účet EP na In Kartě,
- zakoupit lůžkové a lehátkové příplatky,
- zakoupit doklady na autovlak,
- zakoupit In Kartu ani jakoukoli aplikaci na In Kartě,
- zakoupit traťové jízdenky,
- uplatnit právo z přepravní smlouvy u aplikací na In Kartě, včetně traťové jízdenky.

1.8. Po zaplacení je vygenerován nepřenosný doklad eTiket jako dokument ve formátu PDF, který je k dispozici v okně prohlížeče s potvrzením úspěšného nákupu a současně je zaslán na elektronickou adresu zadanou při nákupu, případně při registraci.

1.8.1. V mobilní verzi e-shop a v aplikaci Můj vlak je po zaplacení zobrazena jízdenka ve formě 2D kódu.

1.8.2. ČD nezodpovídají za doručení na elektronickou adresu (e-mail), její funkčnost je zcela v kompetenci zákazníka. Rovněž nezodpovídají za funkčnost datové komunikace a její dostatečnou rychlost. Registrovaným a v době nákupu přihlášeným uživatelům se doklad dále uloží do historie nákupů, která je přístupná po přihlášení (Moje nákupy, resp. Jízdenky a ČD Kredit v mobilní verzi či na záložce Jízdenky v aplikaci Můj vlak).

1.8.3. Při platbě kartou po zadání a odeslání údajů o platební kartě doporučujeme vyčkat na výsledek zpracování transakce a nepoužívat tlačítko "Zpět" internetového prohlížeče ani tlačítko pro aktualizaci stránky (F5), protože jeho použití vede k přerušení datové komunikace mezi platební bránou a e-shop ČD.

Pokud nedošlo k zobrazení stránky s potvrzením úspěšného nákupu, lze předpokládat, že platební transakce byla neúspěšná.

V takovém případě vždy ověřte

- zda jízdenka nebyla zaslána e-mailem (zkontrolujte svoji e-mailovou schránku, včetně složky „Nevyžádaná pošta/SPAM“),
- u registrovaných a v době nákupu přihlášených zákazníků, zda je jízdenka zobrazena v menu Moje nákupy, (v mobilním e-shop pod odkazem Jízdenky a ČD Kredit, v aplikaci Můj vlak na záložce Jízdenky),
- na Centrálním zákaznickém servisu ČD, tel. 221 111 122, zda doklady skutečně nebyly odeslány.

Pokud bylo ověřeno, že požadované jízdní doklady nebyly vydány, je nutné nákup nebo úhradu nákupního košíku zopakovat.

V ojedinělých případech může dojít k tomu, že dojde k zablokování částky k úhradě na bankovním účtu zákazníka, popř. zcela výjimečně i ke stržení částky.

Uvolňování blokovaných částek v případě neúspěšné transakce je prováděno automaticky do 60 minut od posledního pokusu o platbu, případné administrativní zásahy jsou z důvodu potřeby zvláštních oprávnění k těmto operacím prováděny v pracovní dny v obvyklé pracovní době od 7:00 do 15:00 hod. Požádat o uvolnění blokované částky či prověření platební transakce lze zasláním e-mailu na adresu info@cd.cz.

Úhradu jednoho košíku lze z bezpečnostních důvodů volbou Zaplatit v e-shopu opakovat maximálně šestkrát. Poté je objednávka zrušena a košík vyprázdněn.

1.8.4. Cestující odpovídá za dostatečnou kvalitu tisku dokladu. Kvalitu tisku lze ověřit pomocí vzoru, který je k dispozici na https://www.cd.cz/e-shop/doklady/-27855/. Jízdenka musí být vytištěna plnohodnotně, bez jakékoliv manipulace s použití softwaru pro úpravu PDF či blokování tisku reklam a grafiky.

1.8.5 V případě, že cestujícímu není doručena jízdenka před odjezdem vlaku, do vlaku nastupuje jako cestující bez platné jízdenky, se všemi důsledky z toho plynoucími.

1.9. Při kontrole jízdních dokladů je cestující povinen předložit platný průkaz cestujícího se shodným jménem a příjmením, které je uvedeno na dokladu eTiket. Pokud cestující průkaz nepředloží nebo se jméno a příjmení neshoduje s údaji na dokladu nebo předloží jízdní doklad zakoupený na jiný den (jiné období), je tento považován za neplatný. Za neplatný bude považován i doklad, který je poškozený, má nečitelný grafický kód (včetně 2D kódu, předloženého v mobilním telefonu např. s prasklým displejem, znemožňujícím čitelnost kódu), má nečitelné nebo pozměněné údaje, je předložen duplicitně dvěma či několika cestujícími či opakovaně (již byl použit). Bude-li dítě do 15 let doprovázeno cestujícím s vlastním průkazem dle Pravidel pro nákup v e-shop, může být pro doklad dítěte použito stejné jméno a příjmení, jako pro doprovázející osobu.

1.9.1. Průkazem se rozumí jakýkoliv oficiální průkaz vydaný příslušným správním úřadem, Českými drahami nebo jiným dopravcem či průkaz pro studenty či učitele ISIC nebo ITIC. Na předloženém originále průkazu ve vlaku musí být vizuálně uvedeny tyto náležitosti

- jméno a příjmení,
- fotografie držitele,
- číslo průkazu.

Doklady eTiket jsou nepřenosné a váží se k průkazu cestujícího, jehož jméno a příjmení (v případě In Business název společnosti) bylo při nákupu uvedeno.

1.9.2. Na reklamace chybného nákupu ze strany cestujícího nebude brán zřetel.

1.9.3. eTiket je neplatný, pokud předepsané údaje či části dokladu chybí nebo neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny

1.10. Doklad eTiket zakoupený prostřednictvím internetu je elektronickým daňovým dokladem dle § 26, odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění. V případě, že cena jízdního dokladu přesahuje částku 10 000 Kč, je osobě povinné k dani umožněno zadání údajů pro vystavení daňového dokladu (běžného). Odsouhlasením těchto Pravidel pro nákup v e-shop ČD zákazník vyjadřuje souhlas s vystavením a zasláním daňového dokladu v elektronické podobě.

1.11. Kontakty

Centrální zákaznický servis Českých drah, tel. 221 111 122 nebo e-mail info@cd.cz.

2. Platba

Po souhlasu s těmito Pravidly pro nákup v e-shop ČD může zákazník zvolit jeden z následujících způsobů úhrady dokladů:

2.1. Platební kartou

Pro zajištění bezpečné platby po internetu je cestující přesměrován na platební portál (platební bránu) zajišťující bezpečnost prostřednictvím technologie 3D Secure. Při standardní platbě platební kartou se úhrada provádí na platební bráně ČSOB, která zákazníkům, registrovaným na webu ČD, umožňuje uložení jedné či více platebních karet pro opakované použití. Přitom zůstává zachováno zadávání CCV/CVC kódů a u karet s plnou podporou 3D Secure také zasílání autorizačních SMS nebo zadávání PIN či hesla dle podmínek vydavatelské banky platební karty.

Prostřednictvím platební brány GP webpay, provozované společností Global Payments Europe, lze rovněž zaplatit platební kartou asociace American Express a pomocí aplikace MasterPass.

Údaje o platební kartě jsou vždy zadávány přímo na stránkách platebního portálu, České dráhy obdrží pouze výsledek transakce. Platba je identifikována číslem objednávky. Uložení karty pro opakované platby probíhá na platebním portálu.

Systém pro bezpečné platby po internetu 3D Secure obecně umožňuje přijímání všech platebních karet asociací VISA, MasterCard, American Express a karet Diners Club, které vydavatel karty povolí pro bezpečnou platbu po internetu touto technologií. Mohou to být karty VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic, MasterCard Mobile a MasterCard Unembossed. Kartou Maestro lze platit pouze v případě, že jsou od vydavatelské banky 3D Secure zabezpečeny. V současné době lze prakticky platit pouze kartami Maestro vydanými v zahraničí. Zda je možné platební kartu použít pro platbu po internetu technologií 3D Secure, sdělí banka, která kartu vydala.

Platba Na klik v aplikaci Můj vlak (ode dne vyhlášení) umožňuje zjednodušení a zrychlení platby kartou. Po provedení referenční platby jsou další platby uskutečňovány bez zadávání čísla karty, její platnosti, CCV/CVC kódu a bez zasílání SMS. Bezpečnost platby závisí na zabezpečení telefonu (PIN kód, otisk prstu, rozpoznání obličeje). Souhlas s platbami Na klik končí pokusem o platbu expirovanou, či nekrytou kartou.

2.2. Předplaceným účtem ČD Kredit

Zákazníci, kteří jsou registrovaní a přihlášení na webu Českých drah si mohou aktivovat v e-shop ČD platební prostředek ČD Kredit, do kterého mohou vložit finanční prostředky prostřednictvím e-shop ČD nebo na kterékoliv pokladní přepážce a tyto používat k úhradám nákupů v e-shop ČD. Podrobné podmínky pro zřízení a Používání účtu ČD Kredit jsou uvedeny na adrese https://www.cd.cz/cdkredit.

B. Vnitrostátní přeprava

3. Nákup

3.1. Doklady eTiket lze ve vnitrostátní přepravě zakoupit nejdříve 60 dnů a nejpozději v době odjezdu vlaku. Jako doklady eTiket nelze zakoupit vnitrostátní lůžkový či lehátkový příplatek, jízdní doklady IDS, jízdní doklady na státní hranici, Skupinové víkendové jízdenky ve variantě s MHD, aplikaci IN 100 s platností na tři roky a doklady na tratě a do vlaků jiných dopravců.

3.1.1. Nákup musí být dokončen nejpozději v čase skutečného odjezdu vlaku ze stanice, která je zobrazena na jízdním dokladu „z“. Doklad, zakoupený později, bude vyhodnocen průvodčím jako neplatný.

3.1.2. Jízdní doklad je platný od data a času, vytištěného na eTiketu a nelze jej použít ve dřívějším spoji.

3.1.3. Úprava parametru vyhledávače spojení **Čas na přestup** nezakládá nárok na čekání přípoje v přestupní stanici; rozhodný je čas na přestup stanovený a vyhlášený pro danou stanici dopravcem.

3.1.4. Jízdní doklady z e-shop ČD neplatí na tratích a ve vlacích jiných železničních dopravců v ČR.

3.1.5. Je-li vnitrostátní jízdenka s místenkou společně na jednom dokladu, může být jízdenka použita i v jiném, pozdějším vlaku (u Vázané jízdenky po doplatku dle tarifu TR 10), než je uvedeno na eTiketu. Místenka v takovém případě propadá.

3.2. Pokud je součástí jednoho dokladu eTiket jízdenka pro více osob, nebo jízdenky a místenky, případně přepravné za psa či dovozné za zavazadlo, bude na dokladu uvedeno jméno a příjmení pouze jednoho cestujícího, který musí bezpodmínečně cestovat. Tento cestující je povinen při kontrole jízdních dokladů ve vlaku vždy předložit průkaz, se shodným jménem a příjmením, které je uvedeno na dokladu eTiket. V opačném případě je doklad neplatný. Všichni cestující odbavení tímto dokladem eTiket budou považováni za cestující bez platných jízdních dokladů a zaplatí jízdné, na které prokáží nárok, s přirážkou dle ČD SPPO.

3.2.1. Jeden cestující může ve vlaku předložit více eTiketů na svoje jméno a příjmení s odlišným transakčním kódem (např. pro další cestující).

Pro nákup jízdních dokladů odděleně pro každého cestujícího je nutné v úvodu nákupu zaškrtnout políčko „pro každého cestujícího vlastní jízdenku“ (Parametry spojení/Jízdenka, nebo v boxu Cestující) a následně zadat v kroku Identita cestujících jména a příjmení cestujících.

Stejným způsobem se postupuje, je-li požadován daňový doklad pro každého cestujícího zvlášť. Dodatečné vyhotovení daňových dokladů pro každého cestujícího k jízdence pro více cestujících není možné.

4. Doklad

4.1. Dle článku 12 ČD SPPO může být vnitrostátní eTiket předložen ke kontrole:

- jako vytištěný na bílém papíru velikosti A4,
- jako zobrazený PDF soubor na monitoru přenosného elektronického zařízení (musí být zachována čitelnost textu a 2D kódu),
- jako zobrazený 2D kód (mobilní e-shop, aplikace Můj vlak),
- sdělením alfanumerického kódu transakce,
- předložením In Karty nebo Karty ČD, ke které byl zakoupen.

V případech dle odrážky 1 až 4 musí cestující prokázat svou totožnost předložením průkazu, ke kterému byl eTiket vydán. Případný předložený PDF soubor s jízdním dokladem musí být cestujícím elektronicky uložen tak, aby byl ihned zobrazitelný pro kontrolu vlakovým personálem a nebyl tak přímo závislý na příjmu internetového signálu či stavu baterie. V případě nefunkčnosti zařízení je cestující povinen zaplatit ve vlaku jízdné, na které prokáže nárok, včetně přirážky dle ČD SPPO.

5. In Karta a Karta ČD

5.1. In Karta /Karta ČD existuje v těchto variantách:

- bezkontaktní čipová In Karta,
- In Karta v mobilním telefonu (v aplikaci Můj vlak), a to jako Virtuální In Karta nebo Obraz In Karty čipové,
- předběžná papírová In Karta, vydávaná pokladnami ČD nebo z e-shop ČD,
- dočasná papírová In Karta s logem RAILPLUS, vydávaná pokladnami ČD,
- Karta ČD jako čipová karta jiného subjektu, aktivována nebo registrována na ČD.

5.2. Na základě předběžné In Karty, zakoupené prostřednictvím e-shop ČD, lze čipovou In Kartu vyzvednout pouze osobně v pokladnách ČD, nelze ji zaslat poštou. Kartu ČD lze aktivovat pouze na vybraných pokladních přepážkách v rámci IDS nebo dohodnutých s vydavatelem karty.

5.3. V e-shop ČD nelze pořídit duplikát zákaznické In Karty.

6. Podmínky uplatnění práva z přepravní smlouvy u eTiket (dále UPPS)

6.1. Na uplatnění práva z přepravní smlouvy u vnitrostátních dokladů eTiket se vztahují příslušná ustanovení ČD SPPO.

6.2. Právo z přepravní smlouvy lze uplatnit ze všech platforem e-shop, z www.cd.cz/eshop, m.cd.cz i z aplikace Můj vlak (viz však bod 1. 7.).

Registrovaní a přihlášení uživatelé svůj požadavek uplatní

6.2.1. v e-shopu na adrese www.cd.cz/eshop výběrem dokladu z menu Vrácení a výměna jízdenky volbou Vrátit / změnit nebo ze záložky Moje nákupy volbou položky Vrátit / změnit v menu Zvolte akci,

6.2.2. v mobilním webu na adrese m.cd.cz na záložce Jízdenky a ČD Kredit výběrem dokladu a volbou Vrátit / změnit,

6.2.3. v aplikaci Můj vlak na záložce Jízdenky výběrem dokladu a volbou Vrátit / změnit.

Nepřihlášení uživatelé postupují analogicky, přičemž místo výběru dokladu z historie nákupů zadávají kód transakce a e-mail uživatele, který doklad zakoupil.

Právo z přepravní smlouvy nelze uplatnit v případě úhrady nabití peněženky na In Kartě, nabití účtu ČD Kredit a u dárkových voucherů.

6.3. U jízdenek se slevou pro skupinu je možno požádat o návratek z důvodu cesty nižšího počtu osob. Tato volba je dostupná po čase pravidelného odjezdu vlaku z výchozí stanice cestujícího a je podmíněna doložením potvrzením od průvodčího z každého použitého vlaku. Kopii potvrzení lze vložit jako přílohu žádosti před jejím odesláním v prostředí e-shop. Pokud požádáte o návratek před dokončením cesty, jízdenka se stává neplatnou.

6.4. Jízdní doklad, na který bylo uplatněno právo z přepravní smlouvy, je neplatný a nelze na tento doklad jízdu uskutečnit. Cestující, který takový doklad ve vlaku předloží, bude považován za cestujícího bez platné jízdenky, zaplatí jízdné, na které prokáže nárok a přirážku dle ČD SPPO.

6.5. Při vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy u dokladu eTiket, v němž je sdruženo několik jízdenek (případně jízdenek a místenek) se počítá srážka dle ČD SPPO z každé jízdenky zvlášť, u místenek z každého místa. Skutečný počet jízdenek a místenek je uveden v dokladu eTiket v části Daňový doklad (informace o ceně).

6.6. V případě návratku jen některé jízdenky nebo místenky ve sdruženém dokladu se původní sdružený doklad zneplatní a vytvoří se a zašle duplikát se zbývajícími platnými jízdenkami a místenkami, který cestující předloží ke kontrole ve vlaku.

U místenky pro více osob nelze snížit počet cestujících, je nutné vždy vrátit celou místenku.

Při výměně místenky se platnost původní jízdenky nemění, pouze vzniká její „duplikát“ s novým transakčním číslem a místenka pro nový vlak.

6.7. Uznané částky budou cestujícímu vyplaceny bezhotovostním převodem na účet, ze kterého byl jízdní doklad hrazen, případně na účet ČD Kredit. V případě platby vouchery vystavením nového voucheru.

6.7.1. Návratek na bankovní účet je v případě kladného vyřízení požadavku připsán nejpozději do tří dnů.

6.7.1.1. Pokud bylo právo z přepravní smlouvy (vrácení celé jízdenky) uplatněno v den nákupu, nejpozději do 15 minut před odjezdem vlaku, je blokace částky na účtu zákazníka stornována bez zaúčtování.

6.7.2. Návratek na účet ČD Kredit je v případě kladného vyřízení požadavku připsán v reálném čase.

6.7.3. V případě návratku formou vystavení nového voucheru odpovídá hodnota nového voucheru součtu hodnot použitých voucherů.

6.8. Maximální dobou pro vyřízení práva z přepravní smlouvy jsou 3 měsíce od doručení žádosti dle § 37 odst. 1 a odst. 2 písm. k) zákona č. 266/1994 Sb. o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, dle §§ 763 a 771 občanského zákoníku a dle § 39 PŘ je stanovena lhůta pro vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy odlišně od lhůt k vyřízení reklamací podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

6.9. Žádosti o odškodnění za zpožděný příjezd ve smyslu části šesté ČD SPPO lze uplatnit zasláním údajů o jízdních dokladech na adresu eshopbox@cd.cz, nebo lze využít příslušné volby v menu uplatnění práva z přepravní smlouvy dle čl. 6.2.

C. Mezinárodní přeprava

Není-li uvedeno jinak, platí podmínky, zveřejněné ve Zvláštním ujednání ČD pro mezinárodní přepravu (ZUJ).

8. Nákup a doklad

8.1. Doklady eTiket lze zakoupit:

- nejdříve 60 - 90 dnů předem, nejpozději 10 min. před pravidelným odjezdem (NRT jízdenky),
- pro jízdenky do Chorvatska, Německa, Rakouska, Belgie, Slovinska, Švýcarska, Francie a Dánska, začíná až 90 dnů předem,
- pro jednosměrné jízdenky do Polska, Ruska, Běloruska, na Ukrajinu a na Slovensko 60 dnů předem, u zpátečních dokladů, které mají vazbu na povinnou rezervaci z cizích rezervačních systémů při cestě zpět 30 až 60 dnů předem,
- nejpozději 3 dny před odjezdem vlaku u tarifních nabídek ČD TIP,
- u nabídek Včasná jízdenka Evropa ve 2. třídě 1 den (není-li stanoveno jinak) a nejpozději 3 dny v 1. třídě, s výjimkou přímých vozů Praha – Zürich, kde je prodej ukončen 10 minut před odjezdem z výchozí stanice cestujícího,
- u dokladů na autovlak nejdříve 60 dní předem, nejpozději do 2 - 3 hodin (dle cílové relace) před odjezdem z výchozí stanice vlaku,
- u rezervací, lehátek nebo lůžek zpravidla do 2 hodin před odjezdem z výchozí stanice vlaku, avšak doba předprodeje může být ukončena i dříve, zejména pokud je rezervace spravována cizím rezervačním systémem,
- odchylně v období pravidelné každoroční změny jízdních řádů v celé Evropě (zpravidla v 1. třetině prosince) u jízdenek i rezervací, kdy je rezervační období zkráceno na cca 1 měsíc. Zkrácením předprodeje nevzniká nárok na požadavek zpáteční slevy u autovlaku, poskytovaném v původním rozsahu předprodeje,
- se zkrácenou dobou předprodeje z důvodu výlukových jízdních řádů,
- s dvoudenní platností u dokladů NRT a VJE.

8.2. Cestující je vždy povinen předložit při kontrole ve vlaku vytištěný jízdní doklad v nezměněném formátu A4. U cest do/z Chorvatska, Německa, Dánska, Belgie, Švýcarska, Maďarska, Rakouska, Slovinska a na Slovensko, je umožněno, a to zcela na vlastní riziko cestujícího, předložit jízdní doklady i zobrazené na vlastních

přenosných elektronických zařízeních (notebook, tablet apod.). Zahraniční vlaková četa takové doklady uzná pouze na základě elektronického načtení 2D kódu, a proto je nezbytné takové doklady předkládat nezmenšené, v nedeformovaném rozlišení a ve velikosti 1:1. Naopak doklady do Běloruska, Ruska, Polska, Nizozemska nebo na Ukrajinu musí být vždy vytištěny. U dokladů, obsahujících lehátko nebo lůžko (vyjma přímých vozů Praha – Zürich) a dokladů na autovlak, je vždy vyžadována tištěná forma dokladů (formát A4), a to bez ohledu na to, do/z které země je vystaven. Jízdní doklad se slevou Včasná jízdenka Evropa s integrovanou rezervací platí pouze ve vlaku, který je na jízdním dokladu uveden. Ke Včasné jízdence Evropa pro noční a povinně místenkové spoje nelze zakoupit rezervace předem, ani dodatečně. U jízdního dokladu se slevou Včasná jízdenka Evropa bez integrované rezervace je nutné cestovat přeshraničním vlakem, jehož číslo a datum použití je na jízdním dokladu uvedené. Do cílové stanice pak lze dojet v rámci platnosti jízdenky. V případě mimořádností v dopravě se jízdenka uzná také ve vlaku jiném, než je na jízdním dokladu uveden. Pro nabídku ČD TIP platí zvláštní podmínky zveřejněné v prodejním období.

8.3. Skupinová víkendová jízdenka a doklad pro zavazadlo, zakoupené v e-shopu ČD, neplatí v zahraničí a na tratích jiných železničních dopravců.

8.4. Má-li cestující zakoupen doklad eTiket do Polska nebo na Ukrajinu, je povinen ho ještě před překročením státní hranice vždy nechat označit vlakovou četou ČD nebo u pokladní přepážky ČD ve stanici před nástupem do vlaku (tj. nejpozději před pohraniční přechodovou stanicí nebo v přechodové pohraniční stanici), neoznačený doklad je neplatný. V případě potřeby má cestující povinnost průvodčího ČD aktivně vyhledat a o označení požádat. Označení není vyžadováno u samostatně vydaných rezervačních dokladů. U dopravců PKP IC, KD (Polsko) a UZ (Ukrajina) je nabízeno pouze omezené portfolio jízdních dokladů (pouze nabídka Včasná jízdenka Evropa). U dopravců BČ (Bělorusko) a FPK/RŽD (Rusko) jsou nabízeny pouze doklady s globální cenou do vybraných stanic v trase přímého vlaku Praha – Moskva a zpět. U dopravce UZ jsou nabízeny pouze doklady do vybraných stanic v trase Čop Gr. – Lvov – Kyjev. Odbavení v e-shopu ČD je umožněné buď pro jednosměrnou cestu z ČR nebo zároveň současné zakoupení dokladu tam i zpět.

Pro nákup jízdních dokladů odděleně pro každého cestujícího je nutné v úvodu nákupu zaškrtnout políčko „pro každého cestujícího vlastní jízdenku“ (Parametry spojení/Jízdenka) a zadat jména a příjmení cestujících.

8.4.1. Jízdní doklad může být vystavený i pro více cestujících (až 5 osob) anebo cestující může využít při nákupu možnosti zaškrtnutí volby „pro každého cestujícího vlastní jízdenku“ (Parametry spojení/Jízdenka) a zadat jména a příjmení cestujících. Při sloučeném dokladu pro více cestujících je však nezbytné, aby bezpodmínečně cestovala osoba, jejíž jméno a příjmení je na dokladu uvedené. V případě, že taková osoba nemůže cestovat, je nutné jízdní doklady vrátit a zakoupit nové, dovolují-li to přepravní podmínky takto zakoupených dokladů. Vrácení dokladů v takových případech není bezplatné, podléhá storno podmínkám, uvedeným níže a zveřejněným ve Zvláštním ujednání pro mezinárodní přepravu u jednotlivých typů dokladů.

8.4.2. Ceník a podrobné přepravní podmínky nabídek Včasná jízdenka Evropa jsou zveřejněny na https://www.cd.cz/

8.4.3. U nabídky Včasná jízdenka Evropa je nutné nastoupit jízdu v 1. den platnosti. V případě požadavku na VJE s lůžkem nebo lehátkem není dostupná služba výběru míst z plánku vozu a na základě dostupnosti kontingentu může být přiděleno systémem i jiné místo, než bylo požadováno.

8.4.4. U jízdenek NRT (jízdenek do zahraničí za běžnou cenu) lze nastoupit jízdu první i druhý den platnosti, ukončení jízdy je však nutné do 24:00 druhého dne platnosti, není-li uvedeno na dokladu jinak.

8.5. U eTiketu na autovlak je nutné uvést správné údaje o vozidle a řidiči. Na případné rozdíly, zjištěné při nakládce nebude brán zřetel, stejně tak nebude brán zřetel na pozdní příjezd k nakládce (doba nakládky je uvedena na jízdním dokladu) a cestující nebude naložen, přičemž doklady propadnou bez nároku na náhradu. Při převozu motocyklu je řidič povinen si zajistit vlastní upevňovací popruhy. Při odbavení na terminále autovlaky je řidič povinen předložit platný jízdní doklad pro přepravu automobilu a řidiče, osvědčení o registraci motorového vozidla (malý technický průkaz) a osobní doklad řidiče. Zaměstnanec ČD s řidičem vyplní formulář „Zpráva o stavu vozidla před naložením“, kde jsou zapsány údaje o automobilu. Nakládku a vykládku si zajišťuje cestující sám za asistence zaměstnance ČD nebo ZSSK. Po vykládce řidič podpisem na „Zprávě o stavu vozidla před naložením“ potvrdí převzetí vozidla bez závad nebo poškození. Okamžikem potvrzení převzetí vozidla cestujícím zodpovědnost dopravce za technický stav vozidla končí. V případě, že se cestující k vykládce vozidla nedostaví, má povinnost uhradit veškeré škody (odtahová služba, parkovné, ostraha atp.), které vznikly nevyzvednutím vozidla.

8.5.1. Přepravit lze automobily v maximálních výškách do 1,6 m (platí též pro tříkolky a čtyřkolky) a od 1,6 m do 2 m a motocykly do výšky 1,6 m. Maximální šířka střechy je povolena do 1,55 m. Maximální délka automobilu je 5,3 m, motocyklu 3,8 m. Maximální hmotnost včetně přepravovaného nákladu je 2500 kg.

8.5.2. Není povolena přeprava tříkolek, čtyřkolek, přívěsných vozíků a vleků za automobily. Nelze přepravovat vozidla bez řidiče, vozidla poškozená nebo nepojízdná. Kompletní seznam nepovolených přeprav typů vozidel je zveřejněný v průběhu nákupu v e-shopu ČD a v Příloze III ZUJ (viz sekce „Čím se řídíme“ na www.cd.cz).

8.6. Skupinové jízdenky do zahraničí se v e-shopu ČD neodbavují. Odbavení je umožněné pouze v mezinárodních pokladnách ČD.

8.7. Odbavení jízdních kol je možné pouze do/z vybraných zemí a do vybraných vlaků s vyhlášenou službou.

9. Odbavení dětí a doprovázených dětí (tj. syn, dcera, vnuk, vnučka) v e-shopu ČD

9.1. Dítě v kategorii 0-5 let může cestovat bezplatně pouze v případě, že pro něj není požadováno samostatné místo, lehátko nebo lůžko. V tomto případě se dítě v zadání parametrů cestujícího nezadává. V případě požadavku na samostatné místo, lehátko nebo lůžko pro jakoukoliv kategorii dítěte je třeba provést zadání dítěte do kategorie 6-9 let a bude dítěti připočítáno buď poloviční jízdné, jako pro dítě v kategorii 6-9 let nebo odpovídající přípustná výhodnější nabídka dle dostupnosti (zpravidla jízdné pro

doprovázené dítě, nebo Včasná jízdenka Evropa). Děti v kategoriích 6-9 let a 10-14 let je třeba standardně zadat a budou odbaveni buď polovičním jízdným (u samostatně cestujících dětí), jízdným pro doprovázené děti, kdy do/z Německa, Rakouska (pouze k Včasné jízdence Evropa), Dánska, Nizozemska, Belgie a Švýcarska obdrží nejvýhodnější dostupnou nabídkou pro dospělého (např. Včasnou jízdenkou Evropa apod.). Dítě, které nespadá do kategorie doprovázené dítě je nutné odbavit odděleným nákupem. Požadavky na odbavení na konkrétní nebo sousední místa, pokud nejsou dostupné v e-shopu ČD vyřizují dle aktuálních možností mezinárodní pokladny ČD.

10. Podmínky uplatnění práva z přepravní smlouvy u eTiketu (UPPS - návratky)

Všeobecné podmínky

10.1. E-shop ČD umožní v záložce „Vrácení a výměna dokladu“ podat žádost o UPPS pro všechny druhy mezinárodních jízdních dokladů bez ohledu na to, kdy je žádost podána a bez ohledu na důvod vrácení, a to včetně jízdních dokladů typu „Včasná jízdenka Evropa“. Je-li požadováno doložení některých skutečností, lze tak učinit v poli Upřesnění důvodu.

10.1.1. Částečné návratky neprojeté trasy se u mezinárodních dokladů eTiket, dokladů z mobilního e-shopu a aplikace Můj vlak neprovádějí. V případě, že dojde u dokladu pro více osob k snížení počtu osob, je třeba vrátit celý doklad v rámci stanovené lhůty pro jednotlivé typy jízdních dokladů. Doklady, které se vrací, zákazník standardně označí a z těch je následně provedeno UPPS.

10.2. Žádosti o odškodnění ve smyslu nařízení ES 1371/2007 lze uplatnit zasláním údajů o jízdních dokladech na adresu eshopbox@cd.cz, nebo lze využít příslušné volby v menu uplatnění práva z přepravní smlouvy dle čl. 6.2.

10.3. Návratky jízdenek NRT a nabídky Včasná jízdenka Evropa jsou realizovány nejdříve 7 dní po skončení jejich platnosti. Maximální dobou pro vyřízení práva z přepravní smlouvy jsou 3 měsíce od doručení žádosti dle § 37 odst. 1 a odst. 2 písm. k) zákona č. 266/1994 Sb. o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, dle §§ 763 a 771 občanského zákoníku a dle § 39 PŘ je stanovena lhůta pro vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy odlišně od lhůt k vyřízení reklamací podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Mezinárodní jízdenky NRT a IRT

10.4. V případě, že cestující vrátí jízdenku NRT do 23:59 dne předcházejícímu prvnímu dni platnosti, je návratek provedený beze srážky. V den odjezdu a později činí srážka 100 %.

10.4.1. Vracení dokladů IRT se řídí podmínkami, uvedenými v průběhu nákupu.

10.5. U mezinárodních dokladů NRT pro více osob, sdružených dokladů nebo různých typů služeb, uplatní cestující právo z přepravní smlouvy vždy za celý doklad (celý doklad = všechny jízdní doklady se stejným kódem transakce), a to i když jde pouze o částečný návratek. Pokud si v den uplatnění nejdříve zakoupí doklad na nový rozsah služeb (např. nižší počet cestujících) na stejný den a označí nevyužité doklady (osoby nebo služby), při vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy bude srážka provedena pouze u takto označených nevyužitých dokladů. Žádost o

uplatnění práva z přepravní smlouvy doloží nově zakoupeným dokladem eTiket, který musí být zakoupený ve stejný den, kdy je uplatněno právo z přepravní smlouvy.

Doložení se provádí:

- Při podání žádosti přes formulář v prostředí e-shopu ČD: Do poznámek uvede zákazník kód transakce nově zakoupeného dokladu eTiket a specifikuje, kterou jízdenku (místenku, službu) z původního dokladu eTiket nevyužije.

V případě, že uvedené podmínky nebudou splněny, bude srážka uplatněna z každé jízdenky (místenky, služby), která je součástí dokladu eTiket.

Včasné jízdenky Evropa (VJE)

10.6. Jízdní doklady VJE do Polska, a na Ukrajinu nelze z důvodů na straně cestujícího vracet ani měnit, resp. srážka při vracení činí 100 %. Pokud je takový doklad vygenerován společně s lehátkem nebo lůžkem, návratek se provede pouze z lehátka nebo lůžka dle podmínek, stanovených v bodě 10.14.

10.7. Jízdní doklad VJE do Chorvatska, Slovinska, Německa, Rakouska, Dánska, Nizozemska, Belgie, Švýcarska, Maďarska a na Slovensko lze z důvodů na straně cestujícího vrátit nejpozději do 23:59 hodin dne, který předchází 1. dni platnosti jízdenky, se srážkou 3 EUR za osobu; v den odjezdu a později činí srážka 100 %.

10.8. V případě částečného návratku dokladu pro více osob, je třeba zneplatnit celý doklad (všechny osoby) a zakoupit nové doklady, přičemž ČD negarantují momentální dostupnost stejné nabídky (stejné ceny). Veškeré vrácené doklady, tedy i doklady VJE, na které zákazník uplatní právo z přepravní smlouvy (vrátí je i přes upozornění, že jsou ze strany cestujícího nevratné a neměnitelné), budou zneplatněny bez možnosti jejich reaktivace a nelze je zpětně použít k cestování.

10.9. U kombinovaných dokladů, např. Včasná jízdenka Evropa + rezervace na SC Pendolino, lze vrátit rezervaci na SC pouze vrácením celého dokladu.

10.10. Pro vracení jízdenek VJE s globální cenou platí pravidla, stanovená v ZUJ.

Autovlak

10.11. Při odřeknutí místa u dokladu autovlak nejpozději jeden den před odjezdem vlaku (do 23:59), činí srážka 10 % z ceny jízdného. V případě, že je doklad na autovlak vrácen v den odjezdu, činí srážka 100 % z ceny jízdného. Odřekne-li cestující místo později nebo jej neodřekne vůbec, nemá nárok na návratek. Pro lůžka, vydaná k dokladu na autovlak, platí podmínky vracení uvedené v bodě 10.13., pro místenky, vydané k dennímu autovlaku, platí podmínky vracení uvedené v bodě 10.15.

10.12. Jsou-li současně zakoupené doklady na autovlak pro obě cesty (Tam i Zpět), nelze uplatnit právo z přepravní smlouvy (vrátit jízdenku) pouze pro cestu Tam, vždy je třeba vrátit doklady pro obě cesty.

Lůžkové a lehátkové příplatky

10.13. Při vrácení samostatných lůžkových nebo lehátkových příplatků v přepravě ČD/ZSSK nejpozději jeden den před odjezdem vlaku, činí srážka z příplatku 10 %, nejméně však 1 EUR za místo a noc. Jestliže bylo lehátko nebo lůžko odřeknuto

v den odjezdu vlaku (nejpozději do jeho pravidelného odjezdu z výchozí stanice cestujícího), činí srážka z příplatku 50 %, nejméně 1 EUR za místo. V případě ~~pozdějšího~~ odřeknutí po odjezdu vlaku činí srážka z příplatku 100 %.

10.14. U ostatních samostatně vydaných lůžkových nebo lehátkových příplatků lze jejich vrácení provést nejpozději jeden den před odjezdem vlaku se srážkou z příplatku 10 %, nejméně však 3 EUR za místo a noc. Jestliže bylo lehátko nebo lůžko odřeknuto v den odjezdu vlaku (nejpozději do jeho pravidelného odjezdu z výchozí stanice cestujícího), činí srážka z příplatku 50 %, nejméně 3 EUR za místo a noc. V případě ~~pozdějšího~~ odřeknutí po odjezdu vlaku činí srážka z příplatku 100 %.

Místenky

10.15. Místenky k sezení, včetně místenek business, lze z důvodů na straně cestujícího vrátit beze srážek nejpozději do 15 minut před odjezdem z výchozí stanice cestujícího. Později činí srážka 100 %. Výměna není možná.

10.15.1. U místenek na SC Pendolino nebo u jízdenek s Globální~~ch~~ cenou pro vlaky SC Pendolino v přepravě ČR – SR lze z důvodů na straně cestujícího vrátit doklady beze srážek nejpozději do 15 minut před odjezdem z výchozí stanice cestujícího. Později činí srážka 100 %.

Nabídka ČD TIP

10.16. Při vrácení dokladů ČD TIP z důvodů na straně cestujícího činí srážka z dokladu vždy 100 %. Pro vrácení místenek platí podmínky, uvedené v bodě 10.15.

Mezinárodní jízdenka pro kolo

10.17. Mezinárodní jízdenku pro kolo lze vrátit z důvodů na straně cestujícího do 23:59 dne, který předchází 1. dni platnosti bez srážky, v den platnosti nebo později činí srážka 100 %.