

**Smluvní přepravní podmínky pro
vlakové linky S49 a S61
provozované RegioJet a.s.**

(dále jen SPP)

|| REGIOJET

Článek I. - OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto smluvní přepravní podmínky byly schváleny správní radou společnosti dne 15.4.2026 a jsou účinné od data spuštění provozu výše zmíněných vlakových linek. Vyhlásil je dopravce RegioJet a.s. (dále jen „RJ“) v souladu se zákonem č. 266/1994 Sb. o drahách, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou Ministerstva dopravy ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu, ve znění pozdějších předpisů a podle nařízení Evropského parlamentu a Rady ES č. 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, § 36, písmene a) zákona č. 266/1994 Sb. o drahách, v platném znění, dle vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu a dle určených podmínek, stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí ČR.
2. Tyto smluvní přepravní podmínky jsou platné ve vlakových linkách Pražské integrované dopravy (dále PID S49 (Praha – Hostivař – Roztoky u Prahy a zpět) a S61 (Praha – Vršovice – Úvaly a zpět).
3. Dopravcem pověřenou osobou se rozumí tito pracovníci dopravce ve službě, příp. jiného subjektu: stevard, strojvedoucí, dispečer, vlakvedoucí nebo přepravní kontrolor Dopravního podniku hl. m. Prahy, akciová společnost (dále jen „DPP“). Pověřená osoba dopravce je oprávněna dávat cestujícím pokyny a příkazy k zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy, kontrolovat jízdní doklady, dodržování přepravních podmínek a jednat v souladu se zněním obecně závazného právního předpisu, aby byla zajištěna práva dopravce. Pověřená osoba dopravce nebo přepravní kontrolor DPP jsou oprávněni při přepravní kontrole nebo prodeji jízdního dokladu požadovat po cestujícím v souladu s obecně závaznými právními předpisy sdělení cíle cesty cestujícího, aby mohla být jednoznačně posouzena platnost jízdního dokladu, popřípadě vydán náležitý jízdní doklad.
4. Z důvodu dodržení přepravních podmínek z hlediska bezpečnosti cestujících, bezpečnosti jiných osob a ochrany jejich zdraví a bezpečnosti a plynulosti

veřejné osobní dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy je pověřená osoba dopravce oprávněna nevpustit do vozidla, případně z vozidla vykázat, osoby, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek a jsou ve stavu, kdy ohrožují sebe nebo jinou osobu, majetek nebo pořádek, nebo jejichž vzhled svědčí o celkové zanedbanosti a které znečišťují ostatní cestující nebo vozidlo, prostory pro cestující a zařízení dopravce svým jednáním nebo oděvem a které vozidlo využívají k přespávání nebo k jiným účelům, pro které nejsou určeny.

5. Pro případ mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je věcně příslušným úřadem dle Zákona č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2.
6. Tyto SPP upravují práva, povinnosti a odpovědnost RJ a cestujících při přepravě osob, zavazadel, zvířat a jízdních kol (případně dalších předmětů) ve vlacích PID S49 a S61 provozovaných společnostmi RegioJet.
7. Ochrana osobních údajů cestujících se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
8. Tyto podmínky jsou vydané v českém jazyce jako oficiální. Všechny ostatní jazykové verze jsou pouze sumarizací a řídí se touto zveřejněnou verzí.

Článek II. - VZNIK A PLNĚNÍ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

1. Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob vzniká mezi RJ a cestujícím právní vztah, jehož obsahem je závazek RJ přepravit cestujícího z nástupní do cílové stanice řádně a včas, vlaky uvedenými v platném jízdním řádu za podmínek stanovených v této smlouvě a závazek cestujícího dodržovat Přepravní řád, SPP a zaplatit jízdné dle tarifu.
2. Samostatnou přepravní smlouvou se rozumí jízdní doklad pro jednotlivou jízdu nebo časový předplatní jízdní doklad.

3. Přepravní smlouva je uzavřena, jestliže cestující využije své právo k přepravě z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vlaku s platným jízdním dokladem a požadovanou přepravu začne realizovat. Přepravní smlouva je též uzavřena, umožní-li RJ cestujícímu, aby nastoupil do vlaku bez jízdního dokladu a jízdné zaplatil bezodkladně po nástupu do vlaku. Cestující je povinen se při převzetí jízdního dokladu přesvědčit, zda mu byl vydán podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li jízdní doklad s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdní doklad odmítnout.
4. Přepravní smlouva je splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy. Za splnění přepravní smlouvy se považuje rovněž provedení přepravy v jiném než smluveném rozsahu, pokud došlo k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy pověřenou osobou dopravce.
5. V systému PID dochází k plnění přepravní smlouvy více dopravci. Plnění přepravní smlouvy více dopravci je uskutečněno v souladu s § 46 Přepravního řádu. Vzájemné uznávání jízdních dokladů mezi dopravci, uznávání jednotného Tarifu PID a vztahy mezi dopravci jsou řešeny Tarifní smlouvou a smlouvami o zajištění základní a ostatní dopravní obslužnosti a smlouvami o veřejných službách v přepravě cestujících. Dopravci provozující vlaky zapojené do systému PID uznávají vybrané jízdní doklady PID na základě zvláštní smlouvy. Pokud je zapojeno do plnění přepravní smlouvy více dopravců, odpovídá každý dopravce za přepravu té části, kterou zajišťuje.
6. Vlaky zařazené do systému PID jsou provozovány v rámci integrovaných veřejných služeb v přepravě cestujících a mohou být ve smyslu Přepravního řádu považovány za městskou hromadnou dopravu.
7. Cestující se uzavřením přepravní smlouvy zavazuje dodržovat podmínky Přepravního řádu, SPP a tarifu.

8. Cestující má právo na plnění přepravní smlouvy pouze tehdy:
 - 8.1. neprohlásí-li pověřená osoba dopravce vlak za obsazený
 - 8.2. splňuje-li tarifní podmínky uznávaných jízdních dokladů, přepravní řád a SPP
 - 8.3. nenastanou-li okolnosti, které přepravu neumožňují

Článek III. - PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH A DOPRAVCE

1. Cestující je povinen uposlechnout pokynů a příkazů, které dávají pověřené osoby dopravce v zájmu zachování bezpečnosti a plynulosti dopravy, jeho bezpečnosti a bezpečnosti ostatních cestujících.
2. Cestující je povinen se při nástupu do vlaku, pobytu v něm a při výstupu z vlaku, chovat tak, aby neohrozil svou bezpečnost, bezpečnost jiných cestujících, plynulost dopravy a též zachovat pořádek, čistotu a klid ve vlaku.
3. Cestující musí dbát, aby včas do vlaku nastoupil a včas z vlaku vystoupil. Cestujícímu není v zájmu zajištění jeho bezpečnosti dovolen při přepravě vstup do služebních prostor a do kolejiště, kromě času nezbytného pro výstup nebo nástup v době mezi příjezdem a odjezdem vlaku.
4. Nástup a výstup mimo zastávku (stanici) s výjimkou mimořádných případů stanovených dopravcem není povolen.
5. Vyžadují-li to provozní či jiné závažné důvody, je cestující povinen na pokyn strojvedoucího nebo jiné pověřené osoby dopravce z vlaku vystoupit, a chce-li v jízdě pokračovat, na jeho pokyn včas nastoupit.
6. Po příjezdu do konečné stanice (zastávky) musí všichni cestující z vozidla vystoupit.
7. Stojící cestující je povinen přidržovat se ve vozidle zařízení k tomu určených.

8. Jeden cestující má právo obsadit ve vlaku jedno volné místo k sezení.
9. Cestující je povinen bez vyzvání umožnit přednostní nástup osobám s omezenou schopností pohybu a orientace a uvolnit místa pro tyto osoby vyhrazená; na vyzvání pověřené osoby dopravce jsou cestující povinni uvolnit i další místa k sezení, pokud je to pro tyto osoby zapotřebí. Cestující je povinen na požádání osoby přepravující dětský kočárek uvolnit (pokud to obsazení vozidla umožňuje) prostor určený pro přepravu dětských kočárků. Cestující musí dbát zvýšené opatrnosti a ohleduplnosti vůči přepravovaným dětem.
10. Cestující poruší smluvní přepravní podmínky, zejména pokud:
 - 10.1. nemá zakoupen jízdní doklad při nástupu do vozidla, přestože mu dopravce umožnil jeho koupi před nástupem do vozidla, nebo si tento doklad nezakoupí bezodkladně po nástupu do vozidla. Bezodkladným zaplacením jízdného se rozumí, že cestující po nástupu do vlaku neprodleně vyhledá vlakový personál (pověřenou osobu dopravce) s žádostí o zakoupení jízdního dokladu;
 - 10.2. se nemůže prokázat platným jízdním dokladem na výzvu pověřené osoby dopravce a odmítne zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému na místě
 - 10.3. omezuje nebo znemožňuje činnost pověřené osoby dopravce;
 - 10.4. kouří nebo používá elektronickou cigaretu ve vlaku, nebo v prostorách určených pro cestující, v nichž není kouření povoleno;
 - 10.5. otevírá za jízdy dveře vozu ve vlaku, vystupuje nebo nastupuje do vlaku za jízdy
 - 10.6. vyhazuje z vlaku předměty nebo je nechá vyčnívat z vlaku;
 - 10.7. nastupuje do vlaku prohlášeného obsluhou vlaku za obsazený;
 - 10.8. uvádí bezdůvodně do činnosti záchrannou brzdu nebo návěstní zařízení ve vlaku nebo ve vlaku bezdůvodně vstupuje do prostorů určených pro doprovod vlaku nebo se bezdůvodně zdržuje v prostoru za dveřmi vedoucími na stanoviště strojvedoucího,

- 10.9. brání použití provozních zařízení dopravce, výstupu, průchodu nebo nástupu do vlaku;
 - 10.10. se chová hlučně, používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním nebo zápachem;
 - 10.11. znečišťuje ostatní cestující, vlak nebo poškozuje zařízení dopravce;
 - 10.12. odemyká nebo zamyká klíčem nebo jiným předmětem, který není součástí vlaku, dveře vozu nebo oddílu ve vlaku;
 - 10.13. zaviní zpoždění vlaku;
 - 10.14. vzal s sebou do vlaku věc, která nesmí být obsahem zavazadla;
 - 10.15. nastupuje/vystupuje na nesprávné straně vlaku (nástupiště);
 - 10.16. používá sportovní náčiní (kolečkové brusle, skateboard, jízdní kolo, koloběžku atd.)
11. Při nastupování do vlaku nebo pobytu ve vlaku nebo při vystupování z vlaku;
- 11.1. odmítá umístit malé zvíře přepravované ve vlaku do zcela uzavřené schránky nebo odmítá zaplatit přepravné za psa, který není přepravován ve zcela uzavřené schráně;
 - 11.2. nezajistí, aby při pobytu v prostorech přístupných veřejnosti nebo ve vlaku, měl pes, který není ve zcela uzavřené schráně, nasazen po celou dobu přepravy bezpečný náhubek a byl držen na vodítku nakrátko;
 - 11.3. uvolní neoprávněně obsazené místo jinému cestujícímu až po výzvě pověřené osoby dopravce;
 - 11.4. jinak porušuje ustanovení Přepravního řádu nebo SPP.
12. Cestující, který porušil SPP a byl vyloučen z přepravy nemá nárok na vrácení jízdného.
13. Kontrolu dodržování tarifních a přepravních podmínek v provozu PID provádějí přepravní kontroloři Dopravního podniku hl. m. Prahy (dále DPP na základě smlouvy o pověření, tak aby byl zajištěn efektivní a jednotný systém kontroly v systému PID. Přepravní kontrolor DP Praha se kontrolovanému cestujícímu prokazuje kontrolním odznakem se čtyřmístným identifikačním

číslem. Na vyžádání je přepravní kontrolor povinen předložit kontrolovanému cestujícímu služební průkaz s podobenkou a číslem shodným s číslem odznaku. Bližší informace o přepravní kontrole a přírážkách jsou uvedeny v článku VII. těchto SPP.

14. Pověřená osoba dopravce má vždy právo, a to i opakovaně, zkontrolovat cestujícího, zda má platný jízdní doklad.
15. Dopravce je povinen cestujícím zajistit bezpečnou přepravu.
16. Ve vozidlech nasazených na linky S49 a S61 dopravce zajistí pro cestující komfort definovaný ve Standardech kvality PID.
17. Na místech určených pro styk s cestujícími zajistí podávání vybraných informací o Smluvních přepravních podmínkách PID, jízdních řádech, výlukách, Tarifu PID a Tarifních podmínkách SJT.
18. Dopravce zajistí prodej jízdních dokladů, informaci o jejich cenách a způsobu použití a podmínkách prodeje.
19. Dopravce je povinen umožnit provedení přepravní kontroly jiným smluvním subjektům a být těmto orgánům kontroly součinný.

Článek IV. - JÍZDNÍ DOKLADY

1. Pro cestování linkami S49 a S61 jsou použitelné Tarif PID a Tarifní podmínky OneTicket.
2. Cestující se pro účely kontroly uzavření přepravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem. Tento platný jízdní doklad je cestující povinen po celou dobu trvání přepravy při kontrole jízdních dokladů předložit na dobu nezbytně nutnou k provedení kontroly pověřené osobě dopravce nebo přepravnímu kontrolorovi DPP (dále viz VII.).

3. Ve stanicích a zastávkách linek S49 a S61 se umožňuje nástup do vlaku i bez jízdního dokladu, a to pouze pokud si cestující zakoupí jízdenku bezodkladně po nástupu do vlaku u stevarda RJ. Zakoupení jízdního dokladu tímto způsobem je bez přírážky. Bezodkladný nákup jízdenky nezahrnuje dobu, kdy cestující ve vozidle zaujímá místo k sezení, bezdůvodně manipuluje se zavazadly nebo provádí jinou činnost nesouvisející s bezodkladným zakoupením jízdenky.
4. V případě jakékoliv platby ze strany cestujícího ve vlaku je dopravce povinen přijmout hotovost ve výši maximálně pětinásobku ceny jízdného.
5. Jízdní doklad je považován za neplatný, pokud:
 - 5.1. nenastala nebo uplynula doba platnosti
 - 5.2. je použit neoprávněnou osobou
 - 5.3. údaje neodpovídají skutečností
 - 5.4. údaje byly neoprávněně změněny
 - 5.5. je poškozen do té míry, že údaje potřebné pro kontrolu jsou nečitelné
 - 5.6. je používán bez vyžadované fotografie
 - 5.7. je to padělek nebo se nejedná o originál
 - 5.8. nejsou uvedené všechny potřebné údaje pro kontrolu
 - 5.9. cestující nedodržel podmínky použití průkazu přepravním řádem, smluvními přepravními podmínkami nebo tarifem

Článek V. - PŘEPRAVA DĚTÍ A OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU

1. Děti do 6 let lze přepravovat pouze s doprovodem osoby starší 10 let. Tato osoba je zejména zodpovědná za zamezení pohybu dítěte; ve vlaku mimo oddíl bez jejího doprovodu a dále na nástupišti za zamezení pohybu dětí v kolejišti a v blízkosti přijíždějícího vlaku.
2. Osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají právo využívat služeb způsobem srovnatelným s ostatními občany za podmínek uvedených v SPP.

Pokud tyto osoby potřebují asistenci je přeprava možná pouze s doprovodem průvodce, který bude u cestujícího během celé doby přepravy a pomůže jak s nástupem, tak s výstupem.

3. Osoby s omezenou schopností pohybu, mající mechanický či elektrický invalidní vozík, mohou využít k nástupu speciální plošiny, kterými jsou vlakové jednotky vybaveny. Obsluha a asistence při nástupu náleží pověřenému zaměstnanci RegioJet.
4. Ve vlacích lze cestovat pouze s vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy (v poloze „zabrzděno“).

Článek VI. - PŘEPRAVA ZAVAZADEL, KOČÁRKŮ, JÍZDNÍCH KOL A ZVÍŘAT

1. Cestující s platným jízdním dokladem si s sebou do vozu bezplatně může vzít:
 - 1.1. ruční zavazadla o rozměrech 40 x 60 x 90 cm
 - 1.2. 1 dětský kočárek s dítětem
 - 1.3. zvíře ve schráně s nepropustným dnem o maximálních rozměrech jako bezplatné zavazadlo
 - 1.4. jeden pár lyží s holemi, jeden snowboard, dětské boby
2. Pouze na území hl. m. Prahy v pásmech P a 0 vč. B lze ve vlacích zapojených do systému PID bezplatně přepravit jízdní kolo, které přepravuje cestující s platným jízdním dokladem PID nebo s platným dokladem dle Tarifu PID opravňujícím k bezplatné přepravě ve vlacích zapojených do systému PID v pásmech P a 0 vč. B (je-li doklad k bezplatné přepravě dle Tarifu PID vyžadován).
3. Jakékoliv porušení rozměrů již odpovídá tomu, že cestující musí zaplatit stanovenou cenu v Tarifu PID (www.pid.cz) příp. Tarifních podmínek SJT.

4. Naložení a vyložení zavazadel si cestující zajišťuje sám a během přepravy je zodpovědný, aby jeho zavazadla neohrožovala bezpečnost přepravy.
5. Pokud cestující vezme do vlaku věc, která nemůže být přepravena, bude zavazadlo vyloučeno z přepravy v nejbližší stanici.
6. Cestujícím není dovoleno brát s sebou předmět, který má vyšší rozměry než ruční zavazadlo podle bodu 1 tohoto článku a dále jakákoliv motorová vozidla (vyjma hudebních nástrojů, sbaleného jízdního kola, dětského odrážedla). Dále také předměty, které by mohly poškodit vozidlo či ohrožovat ostatní cestující na bezpečnosti.
7. Pokud je kapacita pro přepravu jízdních kol, kočárků apod. naplněna, může pověřená osoba přepravu odmítnout.
8. Dětské kočárky jsou ve složeném stavu považovány za spoluzavazadlo a nevztahují se na ně ustanovení o dětských kočárkách, pokud není současně přepravováno i dítě.
9. Jízdní kolo, jehož rozměry přesahují stanovené rozměry pro přepravu zavazadel, lze přepravovat výhradně na vyhrazených prostorách vozu.
10. Cestující přepravující jízdní kolo musí dále dbát těchto ustanovení:
 - 10.1. jeden cestující smí přepravovat pouze jedno jízdní kolo; samostatně cestující osoba (osoby) mladší 12 let jízdní kolo přepravovat nesmí; jízdní kolo musí být před nástupem do vlaku řádně očištěno;
 - 10.2. během přepravy jízdního kola musí být cestující přepravující jízdní kolo v jeho bezprostřední blízkosti a trvale bránit samovolnému pohybu jízdního kola,
 - 10.3. cestující přepravující jízdní kolo zodpovídá za to, že touto přepravou nebude ohrožena bezpečnost přepravovaných osob nebo věcí včetně jejich znečištění a že nedojde k poškození nebo znečištění zařízení

vlak; zvýšené opatrnosti musí dbát zejména při nástupu do vozu a při výstupu z vozu.

- 10.4. na plošině nebo ve vyhrazeném prostoru mohou být jízdní kola přepravena pouze do maximální kapacity
11. Pokud má nastoupit cestujícím s kočárkem, tak má vždy přednost před cestujícím s jízdním kolem.
12. Ustanovení týkající se přepravy jízdních kol se vztahují i na jednokolová jízdní kola (monokolo) a na koloběžky přesahující svými rozměry rámec povolené přepravy zavazadel. Dvou a vícemístná kola nelze přepravit.
13. Živá zvířata lze přepravovat ve vlaku v doprovodu cestujícího a pod jeho přímým dohledem, jsou-li splněny podmínky zajišťující, aby živá zvířata nepoškodila nebo neznečistila cestující nebo vlak, neohrozila bezpečnost a zdraví osob a nebyla ostatním cestujícím při přepravě na obtíž.
14. Ze živých zvířat může cestující vzít s sebou do vlaku jen drobná domácí a jiná malá zvířata, jsou-li zcela uzavřena ve snadno přenosných klecích, koších nebo jiných schránkách s nepropustným dnem umístěných na klíně nebo pod místem, jež cestující zaujímá. Pro přepravu schrán se zvířaty platí ustanovení Tarifu PID pro přepravu zavazadel příp. Tarifních podmínek SJT.
15. Za přepravu psa, kterého cestující přepravuje beze schránky, cestující zaplatí přepravné za psa dle Tarifu PID příp. Tarifních podmínek SJT.
16. Beze schránky mohou cestující vzít s sebou do vlaku psa, který má nasazen po celou dobu přepravy bezpečný náhubek a to i v případě, že je přepravován v ne zcela uzavřené schráně (v tašce), je držen na vodítku nakrátko a nesmí být přepravován na sedadle.
17. Vodící pes nevidomého držitele průkazu ZTP/P a asistenční pes může být přepravován ve vlaku bez nasazeného náhubku, nesmí však být přepravován na sedadle a musí být držen na vodítku nakrátko.

18. Pověřená osoba dopravce může přepravu psa bez schrány v odůvodněných případech odmítnout. Přepravu vodícího psa nevidomé osoby nebo asistenčního psa osoby se zdravotním postižením nebo služebního psa Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva obrany ČR, Hasičského záchranného sboru, Vězeňské služby ČR a městské (obecní) policie nelze odmítnout ani jej nelze z přepravy vyloučit. Na tyto psy se nevztahují ta ustanovení čl. VI. odst. 16., která by jim bránila v poskytování účinné pomoci doprovázené osobě nebo v jiné aplikaci speciálního výcviku.
19. Přeprava psa na plošině vozu, kde je umístěn dětský kočárek s dítětem (s výjimkou případů, kdy dětský kočárek i psa přepravuje současně jeden cestující), je zakázána.

Článek VII. - PŘEPRAVNÍ KONTROLA

1. Kontrolou dodržování tarifních a přepravních podmínek jsou pověřeni přepravní kontroloři Dopravního podniku hl. m. Prahy, akciové společnosti (dále „DPP“), a to v celé trase, tj. včetně úseků ve vnějších tarifních pásmech na území Středočeského kraje, za podmínek a přírážek platných pro území hl. m. Prahy. Ve všech vlacích provádějí přepravní kontrolu také pověřené osoby a přepravní kontroloři dopravce Regiojet a.s. (dále jen přepravní kontroloři).
2. Přepravní kontrolor DPP se při kontrole prokazuje kontrolovanému cestujícímu kontrolním odznakem s identifikačním číslem; na vyžádání je povinen předložit kontrolovanému cestujícímu služební průkaz s fotografií a číslem shodným s číslem kontrolního odznaku. Pověřené osoby a přepravní kontroloři dopravce Regiojet a.s. dokládají oprávnění zaměstnaneckým průkazem.
3. Přepravní kontrolor je oprávněn požadovat od cestujícího předložení jízdního dokladu a dokladů opravňujících k nároku na slevu, nároku na zvláštní ceny jízdního či bezplatnou přepravu. Cestující je povinen na vyzvání pověřené osoby kdykoliv během přepravy nebo během pobytu ve vlaku a v okamžiku vystoupení z vlaku, předložit jízdní doklad. Pokud byl cestující k předložení

jízdního dokladu vyzván ve vlaku nebo při vystupování z vlaku, jeho povinnost prokázat se jízdním dokladem trvá, i když se cestující po uvedené výzvě přepravního kontrolora přemístí mimo vlak. Předložením jízdního dokladu se rozumí předat jízdní doklad pověřené osobě dopravce do ruky k provedení kontroly platnosti tohoto dokladu, pokud o to pověřená osoba dopravce cestujícího požádá. Pokud je jízdní doklad v elektronické podobě a spojen s identifikátorem, je cestující povinen umožnit bez zbytečných průtahů přepravnímu kontrolorovi elektronickou kontrolu tohoto jízdního dokladu pomocí k tomu určeného technického zařízení a u osobního identifikátoru též umožnit provedení vizuální kontroly podle fotografie na potisku identifikátoru nebo elektronickou kontrolu u fotografie uložené v databázi odbavovacího systému.

4. Cestující je povinen po dobu nezbytně nutnou pro provedení kontroly platnosti jízdního dokladu setrvat na místě kontroly.
5. V případě jízdy bez platného jízdního dokladu, nedoložení nároku na slevu, nároku na zvláštní ceny jízdného či bezplatnou přepravu nebo jiného porušení Smluvních přepravních podmínek je přepravní kontrolor oprávněn ukládat a vybírat stanovenou přírážku.
6. Přepravní kontrolor je také oprávněn dávat cestujícímu závazné pokyny a zjišťovat osobní údaje potřebné k vymáhání uložené přírážky nebo uloženou přírážku vybrat na místě. Při nedodržení přepravních podmínek cestujícím je přepravní kontrolor oprávněn vyloučit cestujícího z přepravy.
7. Přepravní kontrolor je oprávněn při přepravní kontrole, nebo prodeji jízdního dokladu, požadovat po cestujícím v souladu s obecně závaznými právními předpisy sdělení cíle cesty cestujícího, tak aby mohla být jednoznačně posouzena platnost jízdního dokladu, popřípadě vydán náležitý jízdní doklad.
8. Cestující, který se nemůže prokázat platným jízdním dokladem a odmítá na místě zaplatit přírážku, je povinen se prokázat přepravnímu kontrolorovi osobním dokladem a sdělit osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení

jízdného a přírážky. Osobní údaje (jméno, příjmení, datum a místo narození a adresa pro doručování) se prokazují občanským průkazem, případně jiným průkazem vydaným státním orgánem.

9. Cestující, který se neprokáže platným jízdním dokladem, zaplatí jízdné a přírážku 2 000 Kč. Při zaplacení na místě se přírážka snižuje na 1 200 Kč. Při zaplacení bankovním převodem na účet DPP, v doplňkové pokladně DPP nebo platbou prostřednictvím e-shopu DPP dle pokynů na „Zápise o provedené přepravní kontrole“ v případě kontroly DPP nebo v kontaktních místech Regiojet a.s. v případě kontroly RJ, se přírážka do 15. kalendářního dne ode dne uložení přírážky snižuje na 1 500 Kč. Pokud je cestující držitelem osobního identifikátoru typu I spojeného s elektronickým časovým jízdním dokladem (kupónem), přičemž v momentě přepravní kontroly byl tento platný identifikátor předložen, avšak příslušný jízdní doklad (kupón) nebyl při elektronické kontrole nalezen, a držitel následně prokáže v doplňkové pokladně DPP nejdříve následující den od 12:30 a nejpozději 15. kalendářní den ode dne předmětné přepravní kontroly, že byl k tomuto osobnímu identifikátoru přiřazen jízdní doklad (kupón) platný v době a v místě provedení přepravní kontroly, je přírážka v plné výši prominuta.
10. Prokáže-li se cestující padělaným jízdním dokladem (napodobeninou jízdního dokladu nebo jeho kopií), jízdním dokladem pozměněným či upravovaným, snížení přírážky se neposkytuje. Přírážku nelze zaplatit na místě v případě kontroly DPP. Takto použitý jízdní doklad je přepravní kontrolor oprávněn odebrat. V případě použití vlaku zapojeného do systému PID bez platného jízdního dokladu PID nelze provést dodatečné předložení jízdního dokladu PID.
11. Cestující, který se na území hl. m. Prahy neprokáže platným dokladem o zaplacení ceny stanovené za přepravu spoluzavazadla nebo psa, zaplatí stanovenou cenu a přírážku 600 Kč za každý zjištěný případ. Při zaplacení na místě se přírážka snižuje na 200 Kč. Při zaplacení bankovním převodem na účet DPP nebo v doplňkové pokladně DPP nebo platbou prostřednictvím e-shopu DPP v případě kontroly DPP nebo v kontaktních místech Regiojet a.s.

v případě kontroly RJ, se přírážka do 15. kalendářních dnů ode dne uložení přírážky snižuje na 400 Kč.

12. Cestující, který znečistil nebo poškodil vozidlo nebo jiné zařízení dopravce, ohrožuje bezpečnost nebo plynulost dopravy, narušuje výkon práce zaměstnance dopravce, verbálně nebo fyzicky napadá pověřenou osobu dopravce, případně jinak porušuje ustanovení zákona č. 266/1994 Sb., vyhlášky č. 175/2000 Sb., Smluvních přepravních podmínek zaplatí přírážku 2 000 Kč. Při zaplacení na místě se přírážka snižuje na 1 000 Kč. Při zaplacení bankovním převodem na účet DPP nebo v doplňkové pokladně DPP nebo platbou prostřednictvím e shopu DPP v případě kontroly DPP, nebo v kontaktních místech Regiojet a.s. v případě kontroly RJ, se přírážka do 15. kalendářních dnů ode dne uložení přírážky snižuje na 1 500 Kč. Uhrazením přírážky není dotčen nárok dopravce na náhradu způsobené škody.
13. Pokud cestující v rozporu se zákonnými ustanoveními odmítne zaplatit přírážku k jízdě a odmítne se prokázat osobním dokladem a sdělit osobní údaje, je pověřená osoba oprávněna jednat v souladu se zněním obecně závazného právního předpisu, aby byla zajištěna práva dopravce. Cestující je v takovém případě povinen na výzvu přepravního kontrolora následovat jej na pracoviště veřejné správy ke zjištění totožnosti nebo setrvat na místě do příchodu osoby oprávněné zjistit jeho totožnost.
14. Porušení přepravních povinností cestujícím, který ohrozí výkon přepravní kontroly, je přestupkem podle obecně závazného právního předpisu.
15. Ostatní podmínky přepravní kontroly jsou stanoveny ve Smluvních přepravních podmínkách a v obecně závazných předpisech.
16. Přepravní kontrolor je oprávněn při zachování plynulosti a bezpečnosti provozu rozhodnout o způsobu kontroly přepravních a tarifních podmínek.

3. Řešení reklamace klient obdrží nejpozději do třiceti dnů telefonicky, e-mailem, dopisem. Snažíme se ale reklamaci vyřídit vůči klientovi co nejdříve.
4. Výsledek reklamace je v souladu se zněním těchto SPP a pravidel PID. Pokud se jedná o situaci, která tu není obsažena, pak se výsledek řeší individuálně vůči klientovi dle posouzení okolností reklamace odpovědnými pracovníky a vedením společnosti.
5. Všechny telefonní hovory jsou z důvodu zkvalitnění služeb nahrávány.
6. Pro řešení mimosoudních sporů se cestující mohou obrátit na místně příslušnou instituci daného státu, pod jehož jurisdikci daná reklamace spadá.
7. Reklamace z přepravy cestujících a zavazadel na základě zakoupené jízdenky OneTicket je možné podat prostřednictvím Zákaznického centra Cendis s. p.e-mailem na info@oneticket.cz (telefonicky na linku +420 222 266 755 nebo osobně na pobočkách, kde se One ticket jízdenky prodávají)