

OBCHODNÍ PODMÍNKY TELEFONICKÉHO PRODEJE DOKLADŮ ETIKET PROSTŘEDNICTVÍM KONTAKTNÍHO CENTRA ČD (SLUŽBA TELETIKET)

Prodej jízdních dokladů, místenek, lůžek a lehátek prostřednictvím služby TeleTiket je zabezpečován operátorem Kontaktního centra Českých drah (ČD). Pro použití těchto dokladů platí 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 Zvláštní ujednání ČD pro mezinárodní přepravu (ZUJ), Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou osobní dopravu (SPPO) a Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel (tarif TR 10).

1. Bezpečnost a ochrana informací

Provozovatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou považovány za důvěrné, budou použity pouze pro interní potřebu, nebudou zveřejněny, poskytnuty třetí straně (s výjimkou ČSOB, která zajišťuje platební styk a Policie ČR při šetření trestného činu či přestupku) či jinak zneužity. Osobní údaje jsou shromažďovány za účelem zajištění telefonického prodeje jízdních a rezervačních dokladů.

Při nakládání s osobními údaji se České dráhy řídí zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Zákazník dává při telefonické objednávce souhlas ke shromažďování a zpracování určitého okruhu osobních údajů. Pořizovány jsou jen nezbytně nutné informace (jméno a příjmení držitele platební karty, jméno a příjmení cestujícího, číslo průkazu (průkaz na slevu ČD nebo průkaz vydaný orgánem státní správy), číslo platební karty, platnost platební karty, CVC (CVV(CAV)) kód platební karty, elektronická adresa cestujícího nebo držitele platební karty). Zákazník má právo požádat o vymazání či opravu osobních údajů (jejich změnu či likvidaci) a právo přístupu k osobním údajům. Taková žádost musí být vždy podána písemně nebo elektronickou poštou.

Údaje o telefonických objednávkách jsou shromažďovány za účelem vyřizování uplatněného práva z přepravní smlouvy a pro potřeby zpětné kontroly. Informace o zákazníkovi a o jeho nákupech jsou ukládány v zabezpečené databázi a nejsou poskytovány třetím stranám s výjimkami uvedenými v úvodním odstavci.

2. Telefonická objednávka

Doklady lze zakoupit nejdříve 60 dnů a nejpozději:

- 30 minut před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího, jedná-li se o vnitrostátní doklad,
- 2 hodiny před odjezdem vlaku z jeho výchozí stanice, jedná-li se o lůžkový či lehátkový příplatek,
- 3 dny před odjezdem, jedná-li se o doklad do zahraničí - SporoTiket Evropa.

Doklad je nepřenositelný a platí pouze s osobním průkazem, který cestující uvedl, a to pouze v určitém vlaku (vlacích), traťovém úseku a v den (období), pro které byl zakoupen.

Počet dokladů SporoTiket Evropa je limitován.

Úhradu dokladů platební kartou může dle smluvních podmínek banky uskutečnit pouze držitel platební karty, kterou bude úhrada provedena.

Neshoduje-li se jméno zákazníka objedávajícího doklady se jménem držitele karty při úhradě dokladů, bude objednávka odmítnuta.

Pokud je součástí jedné telefonické objednávky více dokladů na stejný vlak, rezervační systém k nim automaticky přidělí sousední místa, jsou-li volná. České dráhy negarantují, že dva spolucestující a více budou mít přidělena místa k sezení vedle sebe.

Telefonická objednávka dokladů je možná téměř 24 hodin denně, s výjimkou pravidelných přestávek na údržbu systému v období 1:00 – 2:00 hod.

Pro vyhotovení dokladu je zákazník dále povinen sdělit následující údaje:

- jméno a příjmení cestujícího
- číslo průkazu: průkaz na slevu ČD nebo průkazy vydané orgánem státní správy (občanský průkaz, řidičský průkaz, cestovní pas, In-karta)

Pro úhradu dokladu a jeho zaslání na určené místo budou od zákazníka požadovány následující údaje:

- jméno a příjmení kupujícího (tj. držitele platební karty)
- určené místo, na které má být doklad zaslán (tj. vybraná stanice nebo emailová adresa objednavatele nebo cestujícího),
- číslo platební karty
- platnost platební karty
- CVC (CVV(CAV)) kód platební karty.

Zrušit telefonickou objednávku je možné až do okamžiku zaplacení.

Minimální úhrnná cena dokladů jedné telefonické objednávky je 30 Kč, maximální cena je 7500 Kč.

Při potvrzení úhrady objednávky zaměstnanec Kontaktního centra ČD cestujícímu sdělí číslo objednávky, které doporučujeme si zaznamenat pro řešení případných mimořádností a pro urychlení odbavení v případě, že si cestující bude doklad vyzvedávat ve vybrané železniční stanici.

Telefonická objednávka dokladů je zatížena poplatkem. Jeho výše je uvedena v Tarifu TR 10. Na poplatek a jeho výši je zákazník operátorem Kontaktního centra ČD upozorněn.

3. Platba

Pro nákup lze použít pouze embosované (reliéfní) platební karty asociací VISA, MasterCard, DinersClub a American Express. O tom, zda lze platební kartu použít pro úhradu telefonické objednávky, podá informace banka, která platební kartu vydala.

Telefonická objednávka na cizí platební kartu je zakázána a dle právní úpravy platné v České republice je považována za trestný čin.

4. Doklad

Doklad je generován jako eTiket ve formě dokumentu formátu pdf. Tento dokument si zákazník vytiskne sám nebo mu je předán vytištěný v jím vybrané železniční stanici. Vnitrostátní doklad může být předložen ke kontrole zobrazený na monitoru/displeji vlastního přenosného elektronického zařízení. V případě nefunkčnosti zařízení (např. z důvodu vybité baterie apod.) zaplatí cestující ve vlaku jízdné, na které prokáže nárok, včetně manipulační přírážky.

V případě, že si cestující doklad tiskne sám, odpovídá za dostatečnou kvalitu tisku. Kvalitu tisku lze ověřit pomocí vzoru, který je k dispozici na www.cd.cz. Vnitrostátní doklad může být vytištěn na papíře velikosti A4 nebo A5, mezinárodní vždy na papíře velikosti A4.

Držitel čipové In-karty (je-li v dokladu uvedeno číslo In-karty) si může vnitrostátní jízdenku nebo místenku vyzvednout také v jízdenkovém automatu.

Je-li součástí jedné telefonické objednávky více dokladů, jsou součástí jednoho pdf souboru.

5. Vyzvednutí u pokladní přepážky ve stanici označené logem TeleTiket

V případě převzetí dokladu ve vybrané železniční stanici, je cestující povinen se prokázat průkazem, jehož číslo je uvedeno na dokladu a svým podpisem potvrdit převzetí. Pro urychlení odbavení doporučujeme sdělit pokladníkovi také číslo objednávky sdělené zaměstnancem Kontaktního centra ČD při objednávání dokladů. Doporučujeme dostavit se k příslušné pokladní přepážce minimálně 15 minut před pravidelným odjezdem vlaku.

Je-li v rámci jedné objednávky vydáno více dokladů, může je vyzvednout kterýkoliv z cestujících uvedených na dokladech.

Jde-li o skupinovou jízdenku, je na dokladu uvedeno příjmení, jméno a číslo průkazu jednoho cestujícího ze skupiny. Tento cestující je jako jediný oprávněn doklad vyzvednout.

Je-li v rámci jedné objednávky vyhotoveno více dokladů, předávají se vždy všechny najednou.

6. Použití dokladu

Doklad je nepřenositelný a je platný pouze ve spojení s průkazem, jehož číslo je na dokladu uvedeno. Tento průkaz je cestující povinen předložit při kontrole jízdních dokladů. Pokud si cestující zakoupí jízdenku za zvláštní jízdné (děti, důchodci, držitelé ZTP, ZTP/P, žáci a studenti se žákovským průkazem a jiné), musí při kontrole jízdních dokladů prokázat nárok na slevu platným průkazem dle tarifu TR 10. Samostatně cestující dítě do 10 let se prokazuje průkazem ČD (žákovský průkaz nebo průkaz na slevu) nebo cestovním pasem. Bude-li dítě do 10 let doprovázeno cestujícím s vlastním průkazem, může být pro jízdní doklad dítěte použito stejné číslo průkazu, jako pro doprovázející osobu. Na dokladu se slevou pro skupinu bude na dokladu uvedeno jméno a číslo průkazu jednoho cestujícího ze skupiny, který musí bezpodmínečně cestovat, stejně tak u jízdenek SONE+.

Pokud cestující průkaz nepředloží nebo se číslo průkazu neshoduje s číslem na dokladu nebo předloží doklad zakoupený do jiného vlaku (případně jiných vlaků) nebo na jiný den, je tento považován za neplatný. Za neplatný bude považován i

doklad, který je poškozený, má nečitelné údaje, nečitelný čárový kód nebo byly pozměněny údaje na něm uvedené.

Má-li cestující zakoupen zpáteční doklad pro cestu do zahraničí, je povinen si ho při cestě ve směru „tam“ nechat označit vlakovou četou ČD. V případě potřeby má cestující povinnost vlakovou četou ČD aktivně vyhledat a nechat si jízdní doklad označit. V opačném případě je doklad neplatný!

Pokud cestující nemá platný doklad dle předchozích podmínek, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu ve smyslu SPPO, v mezinárodní přepravě ve smyslu Úmluvy o mezinárodní železniční přepravě (COTIF), Jednotných právních předpisů pro smlouvu o mezinárodní železniční přepravě cestujících (CIV) a Zvláštního ujednání ČD pro mezinárodní přepravu (ZUJ).

7. Uplatnění práva z přepravní smlouvy

Na uplatnění práva z přepravní smlouvy u vnitrostátních dokladů se obecně vztahují příslušná ustanovení SPPO, u mezinárodních dokladů ZUJ. Odchylně od těchto podmínek není možné nárokovat bezplatnou výměnu dokladu a návratek v případě částečného nevyužití.

Právo z přepravní smlouvy lze uplatnit:

- u pokladní přepážky ČD v železniční stanici formou reklamační přihlášky
- zasláním emailu na adresu eshopbox@cd.cz
- prostřednictvím formuláře na www.cd.cz
- písemně na adrese ČD, a.s, Odúčtovna přepravních tržeb, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc. V písemné žádosti (reklamační přihlášce) je nutno uvést číslo dokladu, jehož kopie musí být rovněž přiložena.

Právo z přepravní smlouvy je možno uplatnit nejpozději před pravidelným odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího dle platného jízdního řádu. Rozhodující pro posouzení nároku na návratek je záznam data a času potvrzený staničním razítkem na reklamační přihlášce nebo na dokladu, čas odeslání emailu (formuláře) s uplatněním práva z přepravní smlouvy, případně čas telefonátu na Kontaktní centrum ČD.

Jízdenka a místenka mohou být v některých případech vytištěny společně na jednom dokladu, avšak při vyřízení práva z přepravní smlouvy uplatněného z důvodů na straně cestujícího, se počítá srážka z jízdenky a místenky zvlášť.

Návratky budou po srážce dle SPPO vyplaceny výhradně bezhotovostním převodem na účet vázaný k platební kartě, kterou byla provedena úhrada telefonické objednávky.

ČD, a. s. jsou povinny vyřídit a zpravit oprávněného o uznání nebo zamítnutí jeho požadavku do tří měsíců ode dne doručení žádosti.

Po zakoupení dokladu do zahraničí není z důvodů na straně cestujícího možnost vrácení, změny ani výměny tohoto dokladu (doklad propadá bez nároku na náhradu).

Pro uplatnění práva z přepravní smlouvy u lůžek a lehátek na Slovensko platí následující podmínky:

Při uplatnění práva z přepravní smlouvy 1 den a více před odjezdem vlaku, činí srážka 10 % z ceny dokladu, minimálně však 1 EUR. Uplatní-li cestující právo z přepravní smlouvy v den odjezdu vlaku, činí srážka 50 % z ceny dokladu, minimálně však 1 EUR.

Cestující sám zodpovídá za správnost údajů telefonicky nahlášených operátorovi Kontaktního centra ČD, na pozdější reklamace nebo uplatnění práva z přepravní smlouvy nebude brán zřetel.

8. Kontakty

Kontaktní centrum Českých drah, tel. 840 112 113 nebo info@cd.cz.