

TELETIKET

Pravidla a podmínky telefonického prodeje dokladů eTiket prostřednictvím Centrálního zákaznického servisu ČD - SLUŽBA TELETIKET

Prodej jízdních dokladů, místenek, lůžkových a lehátkových příplatků a dalších dokladů prostřednictvím služby TeleTiket je zabezpečován operátorem Centrálního zákaznického servisu 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) pro IRT (SCIC-IRT) a Zvláštní ujednání ČD pro mezinárodní přepravu (ZUJ), Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu (SPPO) a Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel (TR 10). Pro nákup dokladů jsou závazná Pravidla pro nákup v e-shop, s odchylkami popsány dále.

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 při šetření trestného činu či přestupku) či jinak zneužity a budou bezpečně uloženy. Osobní údaje jsou shromažďovány za účelem zajištění telefonického prodeje jízdních a rezervačních dokladů, vyřizování uplatněného práva z přepravní smlouvy a pro potřeby zpětné kontroly.

Zákazník při telefonické objednávce poskytuje ČD informace nezbytné pro realizaci platby a využití eTiket.

2. Telefonická objednávka a platba

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

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

- jméno a příjmení zákazníka, případně číslo In Karty a datum narození,
- jméno a příjmení kupujícího (tj. držitele platební karty),
- e-mailová adresa, na kterou má být doklad zaslán,
- číslo platební karty,
- platnost platební karty.

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.

Při zadávání čísla platební karty a údajů o platnosti platební karty operátor vypíná nahrávání hovoru a po zadání těchto údajů do bankovního terminálu nahrávání hovoru obnovuje. Na tuto skutečnost operátor zákazníka v příslušné části hovoru předem upozorní.

Úhradu dokladů platební kartou může dle smluvních podmínek banky uskutečnit pouze držitel platební karty, tedy osoba, jejíž jméno a příjmení je na kartě uvedeno. Neshoduje-li se jméno zákazníka objedávajícího doklady se jménem držitele karty při úhradě dokladů, bude objednávka odmítnuta. Použití karty jinou osobou je zakázáno a v České republice je považováno za trestný čin.

Zrušit telefonickou objednávku je možné až do okamžiku zaplacení.

Minimální úhrnná cena dokladů jedné telefonické objednávky je 1 Kč, maximální cena je 100 000 Kč.

Při potvrzení úhrady objednávky operátor Centrálního zákaznického servisu ČD cestujícím sdělí číslo objednávky, které doporučujeme si zaznamenat.

Telefonická objednávka dokladů je zatížena poplatkem. Jeho výše je uvedena v tarifu TR 10. Na poplatek a jeho výši je zákazník operátorem Centrálního zákaznického servisu ČD upozorněn.

3. Doklad

Doklad je generován jako eTiket ve formě dokumentu formátu PDF a je vždy zaslán zákazníkovi na e-mail, který uvedl při nákupu. Zákazník může poskytnout i telefonní číslo, na které mu budou SMS zprávou zaslány základní informace o jízdence, včetně kódu transakce, kterým se může ve vnitrostátní přepravě prokázat ve vlaku.

Doklad může být předložen ke kontrole vytištěný ve formátu A4 na bílém papíru, zobrazený soubor PDF na monitoru/displeji přenosného elektronického zařízení, jako záznam na In Kartě, zobrazený 2D kód na displeji mobilního telefonu, popř. může být pouze sdělen kód transakce.

Případný předložený PDF soubor s jízdním dokladem musí být cestujícím elektronicky uložen tak, aby byl ihned zobrazitelný pro kontrolu vlakovou četou a nebyl tak přímo závislý na příjmu internetového signálu. V případě nefunkčnosti zařízení (např. z důvodu vybité baterie a podobně) je cestující povinen zaplatit ve vlaku jízdné, na které prokáže nárok, včetně manipulační přírážky nebo přírážky k jízdnému.

Mezinárodní jízdní doklady, obsahující lehátkové nebo lůžkové příplatky (s výjimkou přímých vozů Praha – Zürich) a jízdní doklady do Běloruska, Ruska, Polska, Nizozemska nebo na Ukrajinu musí být vždy vytištěny a zákazník je předkládá ve vlaku vždy vytištěné.

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/eshop. Tištěné vnitrostátní i mezinárodní doklady musí být vždy na papíře velikosti A4, a to v nezměněné podobě. Na dokladu je vygenerován 2D kód, který nesmí být poškozen, upraven ani přeložen.

Mezinárodní jízdní doklady na autovlak se formou TeleTiket neprodávají.

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

4. Použití dokladu

Na vyžádání pověřeného zaměstnance ČD, a vždy u časových jízdenek, je cestující povinen doložit jméno a příjmení osobním dokladem nebo průkazem vydaným Českými drahami, jiným dopravcem, kartou IDS nebo průkazem na městskou hromadnou dopravu, pokud obsahují jméno, příjmení a fotografii, nebo průkazem ISIC nebo ITIC. Jízdní doklad nebo související cestovní doklad zakoupený k aplikaci In Business musí obsahovat název společnosti, uvedený na In Kartě, kterou cestující předkládá současně s dokladem eTiket.

U jízdních dokladů OneTicket se průkazem rozumí osobní doklad.

Pokud cestující průkaz nepředloží nebo se jméno, příjmení či fotografie (cestující může být požádán o sejmутí ochranných prostředků dýchacích cest, pokud je vyhlášena povinnost jejich nošení) 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.

Má-li cestující zakoupen zpáteční doklad pro cestu do Polska, na Ukrajinu nebo do Slovinska, 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).

5. Uplatnění práva z přepravní smlouvy

Na uplatnění práva z přepravní smlouvy se obecně vztahují stejně jako u eTiket příslušná ustanovení Pravidel pro nákup v e-shop ČD, která vycházejí u vnitrostátních jízdních dokladů z SPPO a u mezinárodních ze ZUJ.

Právo z přepravní smlouvy lze uplatnit

- přes e-shop ČD, prostřednictvím záložky „Vrácení a výměna jízdenky“, v mobilním webu na adrese m.cd.cz na záložce Jízdenky a ČD Kredit / Vrácení a výměna dokladů a v aplikaci Můj vlak na záložce Jízdenky / Vrácení a výměna dokladů, vždy zadáním kódu transakce a e-mailové adresy,
- prostřednictvím operátora Centrálního zákaznického servisu 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 jízdenek a z místenek zvlášť.

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

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

Upozorňujeme, že po zakoupení dokladu Včasná jízdenka Evropa do Polska, a na Ukrajinu činí srážka z vráceného dokladu vždy 100 %, a to bez ohledu na dobu vrácení v e-shopu ČD.

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

6. Kontakty

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