

Smluvní přepravní podmínky
platné pro spoje společnosti STUDENT AGENCY k.s.

STUDENT AGENCY k.s., nám. Svobody 17, 602 00 Brno, IČO 25317075 vydává v souladu s Vyhláškou Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu tyto Smluvní přepravní podmínky pro pravidelné autobusové linky provozované společností STUDENT AGENCY k.s. Tyto Smluvní přepravní podmínky jsou platné od 1. 9. 2014 a jsou k nahlédnutí na každém prodejním místě a v každém vozidle těchto linek. Pro všechny vztahy vyplývající ze Smluvních přepravních podmínek je za rozhodné právo považováno právo ČR, dle nařízení 593/2008 (článek 5, odstavec 2) – Řím I.

1 Vznik a splnění přepravní smlouvy o přepravě osob

V souladu s ustanovením § 3 shora uvedené vyhlášky je přepravní smlouva uzavřena, jestliže cestující využije svého práva k přepravě z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vozidla dopravce. Přepravní smlouva mezi cestujícím a dopravcem se vedle shora uvedené vyhlášky řídí dále těmito Smluvními přepravními podmínkami a příslušným tarifem. Přehled tarifů dopravce platných pro jednotlivé autobusové linky je uveden v ceníku dopravce.

1.1 Práva a povinnosti dopravce

1.1.1 Uzavřením přepravní smlouvy se dopravce zavazuje přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice cílové, jež jsou uvedeny na jízdním dokladu, řádně a včas.

1.1.2 Cestující bere na vědomí, že poskytnutí inzerovaných nadstandardních služeb, zejména teplé nápoje, promítání filmů, denní tisk, doprovod stevarda/ky, wi-fi internet, je zcela v dispozici dopravce a cestujícímu uzavřením přepravní smlouvy nevzniká nárok na jejich poskytnutí. V případě nedostatečného časového prostoru pro obsluhu není tento servis nabízen.

1.1.3 Dopravce si vyhrazuje v souladu s příslušnými právními předpisy právo na změny v jízdních řádech, na použití náhradních autobusů a na změnu sedadla. V případě změny jízdního řádu náleží cestujícímu kompenzace jízdného či jeho části (v případě částečně využitých jízdenek), pokud je mu znemožněno využít jízdenku v původním rozsahu.

Při použití náhradních autobusů nelze zaručit inzerované nadstandardní služby.

Náhradní autobusy nemusí být vybaveny bezpečnostními pásy. V případě, že klient z tohoto důvodu nebude cestovat, má nárok na vrácení plného jízdného.

1.1.4 V případě posilových a ekonomy spojů nejsou poskytovány inzerované nadstandardní služby.

1.1.5 Kompenzace jízdného:

- cestujícímu nevzniká právo na náhradu škody, pokud nebyl přepraven včas z důvodu, který nezavinil dopravce (např. dopravní nehoda, neprůjezdná dálnice, kalamita a jiné nepředvídatelné události způsobené vyšší mocí)
- vzniklo-li zpoždění na straně dopravce, tak je klientům kompenzováno dle interních pravidel v závislosti na délce trasy a délce zpoždění

- bez ohledu na důvod vzniku zpoždění, kompenzace se nevztahují na předem ohlášené zpoždění na výjezdech ze zastávek (vyhlášené na nádraží přes majitele zastávky, vyhlášené zaměstnancem STUDENT AGENCY či oznámené prostřednictvím SMS nebo telefonicky)

- bez ohledu na předchozí ustanovení, vyjma předem vyhlášeného zpoždění od 1.4.2013 cestující na trase Brno - Praha či zpět (nástupní stanice Praha (Brno) a výstupní stanice Brno (Praha), vyjma cestujících do/z Jihlavy) mají nárok na kompenzaci, bylo-li zpoždění na příjezdu způsobeno dopravní situací na dálnici D1, a to takto:

- bylo-li zpoždění na příjezdu více než 31 minut 25% z ceny jízdného
- bylo-li zpoždění na příjezdu více než 61 minut 100% z ceny jízdného

1.1.6 Dopravce se zavazuje při rezervaci jízdenky uspokojit co nejlépe požadavek cestujícího v rámci dostupnosti volných míst.

1.1.7 V případě jakéhokoli platby ze strany cestujícího na palubě autobusu je dopravce povinen přijmout nejvýše pětinasobek ceny zboží/služby, maximálně však do hodnoty 5000 Kč/160 € a jejich ekvivalentu v jiných měnách.

1.1.8 Z důvodu zlepšování služeb a zvýšení bezpečnosti služeb dopravce jsou dopravní prostředky dopravce vybaveny kamerovým zařízením monitorujícím interiér a částečně exteriér dopravního prostředku včetně cestujících. Cestující zakoupením jízdního dokladu berou tuto skutečnost na vědomí a s tímto monitoringem souhlasí.

1.2 Práva a povinnosti cestujícího

1.2.1 Uzavřením přepravní smlouvy se cestující zavazuje dodržovat přepravní řád, tyto Smluvní přepravní podmínky a zaplatit cenu za přepravu (dále jen „jízdné“) podle příslušného tarifu.

1.2.2 Cestující se pro účely kontroly uzavření přepravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem. Údaje na jízdním dokladu musí souhlasit s údaji na příslušném cestovním dokladu cestujícího. V případě, že cestující nemá platný cestovní doklad je dopravce povinen cestujícího nepřijmout k přepravě a cestující nemá nárok na vrácení jízdného. Každý cestující je osobně zodpovědný za dodržování pasových a celních předpisů zemí, do kterých cestuje nebo přes které projíždí a je povinen podrobit se případným celním či jiným administrativním předpisům, které se týkají jeho a jeho zavazadel. V případě, že cestujícímu celní nebo policejní orgány nedovolí pokračovat v cestě, nemá nárok na vrácení jízdného, a to ani jeho části, či jinou náhradu. Cestující je povinen uhradit náklady, které dopravci vznikly v důsledku porušení uvedených předpisů ze strany cestujícího.

1.2.3 Nákupem jízdenky/vkladem na konto/Kreditovou jízdenku klient souhlasí se Smluvními přepravními podmínkami a uděluje dopravci souhlas se zpracováním osobních údajů.

1.2.4 Cestující je povinen se při převzetí jízdenky předsvědčit, zda mu byla vydána podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li jízdenka s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdenku odmítnout. Při pozdějším poukazu cestujícího na nesoulad údajů na jízdence se bude postupovat podle platných storno podmínek s tím, že se nejedná o reklamaci.

1.2.5 Pokud se cestující nedostaví k odjezdu či odjezd zmešká, nemá právo na vrácení jízdného. V případě jízdenky složené z více úseků se nástupem do spoje rozumí nástup do prvního spoje z celé trasy. Nevyužitím jakéhokoliv úseku ze složené trasy cestující pozbývá nároku na přepravu dalšími spoji v rámci jízdenky nebo vrácení nevyužitého jízdného.

1.2.6 Za nevyužitou nebo částečně využitou jízdenku se jízdné nevrací.

1.2.7 Cestující má právo na vrácení jízdného, pokud spoj, který hodlal pro přepravu použít, má z nástupní stanice cestujícího zpoždění třicet (30) minut a více a cestující s platnou jízdenkou se proto vzdal jízdy.

1.2.8 Cestující má právo na vrácení jízdného při neprovedení přepravy z důvodu na straně dopravce.

1.2.9 Jestliže z příčin na straně dopravce dojde zpožděním spoje ke ztrátě přípoje v rámci jedné přepravní smlouvy nebo nebyla-li dokončena započatá přeprava spojem, má cestující právo na jednu z těchto variant:

- na přepravu nejbližším vhodným spojem dopravce do cílové stanice
- na vrácení jízdného za neprojetý úsek cesty
- na přepravu nejbližším vhodným spojem dopravce do nástupní stanice a vrácení jízdného

1.2.10 Cestující nemá nárok na náhradu škody, jestliže nebyl přepraven včas.

1.2.11 Případnou přiznanou kompenzací musí cestující převzít nejpozději 12 měsíců od jejího přiznání.

1.2.12 Zůstatky na kontu/Kreditové jízdence vzniklé stornem jízdenky/připsáním kompenzace/vkladem mohou být vybrány v hotovosti na prodejních místech STUDENT AGENCY, k.s. nebo použity k úhradě další jízdenky. Zůstatek na jízdence beze jména (neidentifikovaná) může být vybrán do výše 1000 Kč/40 €. Při výběru vyšším jak 1000 Kč/40 € musí být jízdenka na jméno (identifikovaná) a musí být předložen doklad totožnosti. Pokud je jízdenka identifikovaná, musí být průkaz totožnosti předložen vždy. Zůstatky nelze zasílat na bankovní účet, zůstatky nemohou být použity na jiný účel než nákup jízdenky. Zůstatky vzniklé vkladem online způsobem (platební kartou, PayU, Paysec, atd.) na www.studentagency.cz nemohou být vyplaceny v hotovosti, budou vráceny zpět stejným způsobem. Navýšení zůstatku na kontu/Kreditové jízdence je možné pouze ve měně, ve které je jízdenka založena.

1.2.13 Cestující je povinen při usazování respektovat pokyny stevarda/ky či řidiče. Cestující může být z přepravy vyloučen, pokud se dostaví k autobusu pod vlivem alkoholu, omamných či jiných psychotropních látek, dále pokud i přes upozornění:

- ve vozidle kouří, nadměrně konzumuje alkohol nebo je pod vlivem omamných či jiných psychotropních látek
- chová se hlučně, reprodukuje hlučnou hudbu, používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním, zápachem a pod.
- znečišťuje ostatní cestující nebo vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem nebo svým jednáním
- poškozují vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující
- nedodrží přepravní řád, tyto Smluvní přepravní podmínky, pokyny a příkazy pověřené osoby dopravce

1.2.14 Cestující, který byl vyloučen z přepravy, nemá nárok na vrácení jízdného a ceny místenky.

1.2.15 Přerušil-li cestující jízdu, stává se jízdenka neplatnou.

1.2.16 V případě jakékoliv platby ze strany cestujícího by cestující měl mít připravenou přiměřenou hotovost s ohledem na cenu zboží nebo služby. V opačném případě je možné, že platby bankovkami vysokých nominálních hodnot nebudou moci být přijaty z důvodu nedostatku drobných.

2 Jízdní doklad a jeho náležitosti

2.1 Všeobecná ustanovení:

2.1.1 Cestující se pro účely kontroly řádného uzavření přepravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem (dále jen jízdenka). V případě absence jízdenky může klient nastoupit do spoje po sdělení čísla jízdenky, která je na tento konkrétní spoj zarezervovaná. Pokud se těmito údaji neprokáže, je povinen si zakoupit jízdenku novou v tarifu Flexi (mezinárodní linky) nebo jízdenky na pevné datum (vnitrostátní linky). Částka vyplacená za novou jízdenku je nevratná.

2.1.2 Kontrolu jízdních dokladů a čísel jízdenek ve vozidlech dopravce provádí dopravcem pověřené osoby vybavené průkazem kontrolora. Náležitosti průkazu kontrolora jsou: fotka kontrolora, číslo průkazu, razítko a podpis vydávající organizace. Neprokáže-li se cestující platným jízdním dokladem, je povinen zaplatit jízdné a přírážku ve výši 500 Kč/20 €. Pověřené osoby jsou oprávněny kontrolovat, zda cestující plní Smluvní přepravní podmínky a jejich činnost se řídí Silničním zákonem č. 111/1994 sb., § 18a.

2.1.3 Cestující je povinen zaplatit cenu za přepravu (dále jen „jízdné“) podle tarifu pro něj platného (viz bod 2.1.6) v den přepravy. Jízdné zahrnuje pouze samotnou přepravu. Případné další služby (viz bod 1.1.2.) jsou cestujícímu poskytovány ze strany dopravce zdarma.

2.1.4 Všechny spoje dopravce jsou povinně místenkové.

2.1.5 Jízdenka s rezervací je zároveň místenková.

2.1.6 Všichni cestující, uplatňující nárok na některou ze slev poskytovaných na konkrétní lince, jsou povinni při nástupu do autobusu prokázat svůj nárok na uplatňovanou slevu a to takto:

- děti 0-14 let včetně jakýmkoliv průkazem opatřeným datem narození
- děti 0-5 let včetně cestující zdarma v doprovodu osoby starší 10 let jakýmkoliv průkazem opatřeným datem narození
- žáci platným žákovským průkazem, vydaným některým z dopravců
- studenti buď platným mezinárodním studentským průkazem ISIC/ALIVE, kartou EYCA (EURO 26, EURO 26 Student) nebo žákovským průkazem, vydaným některým z dopravců
- senioři nebo mládežníci průkazem totožnosti opatřeným fotografií a datem narození
- tělesně postižení platným průkazem ZTP nebo ZTP/P; průvodce ZTP/P se prokazuje průkazem osoby, s níž cestuje přičemž má nárok na vnitrostátních linkách na bezplatnou přepravu ve formě hromadné jízdenky s tarifem ZTP/P
- bezplatně přepravovaní cestující platným příslušným průkazem, opatřeným fotografií, opravňujícím je k bezplatné přepravě

2.1.7 Žákovský průkaz lze uplatnit pouze pro trasu, která je na něm vyznačená.

2.1.8 V případě neprokázání nároku na slevu při nástupu do spoje je cestující povinen doplatit rozdíl v ceně. U vnitrostátních jízdenek pak cenový rozdíl a manipulační poplatek 10 Kč/0,5 €.

2.1.9 V případě, že je klient odbaven na vnitrostátních linkách dřívějším spojem oproti zakoupené jízdence a jestliže již jízdenku nelze stornovat, tak je vždy povinen při nástupu do autobusu zaplatit manipulační poplatek v hodnotě 10 Kč/0,5 €.

2.1.10 Pro jakoukoliv manipulaci s jízdenkou/rezervací je vyžadováno devíti/desetimístné číslo jízdenky/konta/Kreditové jízdenky.

2.1.11 Podmínky konkrétní jízdenky jsou uvedeny na jízdence a jsou pro konkrétní jízdenku závazné.

2.1.12 Speciální slevy a slevy poskytované v rámci propagačních akcí se řídí vždy podmínkami, které jsou k danému druhu slevy nebo propagační akci zveřejněny.

2.1.13 V případě zadání nepravdivých nebo neexistujících údajů při online rezervaci má dopravce právo na zrušení rezervace před uplynutím doby platnosti rezervace a to bez nároku na jakoukoliv náhradu.

2.1.14 Při nákupu jízdenky v autobuse lze zakoupit pouze jednosměrnou jízdenku na trasu zajišťovanou tímto spojem. Tedy v případě mezinárodních jízdenek nelze zakoupit v autobuse jízdenku s transferem.

2.1.15 V případě bezhotovostní platby jízdného se považuje jízdné za uhrazené okamžikem připsání příslušné částky na určený bankovní účet dopravce. Pokud nebude jízdné placené bezhotovostně uhrazeno před nástupem cestujícího do

autobusu, je cestující povinen jízdné zaplatit u stevarda/ky či u řidiče a následně dopravce požádat o vrácení částky, která byla uhrazena bezhotovostně.

2.1.16 Dopravce umožňuje klientům vytvářet rezervace v oficiální mobilní aplikaci s názvem Jízdenky vydané společností STUDENT AGENCY k.s. Dopravce negarantuje funkčnost aplikace pro správu rezervací v mobilních telefonech v případě, že aplikace není používána v aktuální verzi.

2.1.17 Jízdenka je neplatná, jestliže:

- je poškozena tak, že z ní nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jejího použití
- údaje, uvedené na jízdence, neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny
- byla vystavena na jméno a je použita na mezinárodní lince jinou osobou

2.1.18 Zničené, ztracené a odcizené jízdenky nejsou dopravcem nahrazovány ani propláceny. Pokud cestující nesdělí rezervační číslo jízdenky/ číslo konta/číslo Kreditové jízdenky je povinen zakoupit si jízdenku novou. Částka vyplacená za novou jízdenku je nevratná.

2.2 Typy jízdenek

Pro mezinárodní dopravu dopravce prodává tyto typy jízdenek:

2.2.1 FIRST MINUTE (dříve Speciál 30)

2.2.2 LAST MINUTE

2.2.3 Flexi jízdenka

Pro vnitrostátní dopravu dopravce prodává tyto typy jízdenek:

2.2.4 Jízdenka na pevné datum

2.2.5 Otevřená jízdenka

2.2.6 Kreditová jízdenka

2.2.7 Elektronická jízdenka

2.2.1 **FIRST MINUTE** (dříve Speciál 30)

(linky do Anglie, Belgie, Lucemburku, Dánska, Francie, Holandska, Itálie, Německa, Norska, Rakouska (vyjma města Vídeň), Švédsko a Švýcarska)

2.2.1.1 Podmínky tarifu:

- zakoupení jízdenky min. 30 dnů před odjezdem
- návrat max. 60 dní po datu odjezdu první cesty (platí pro obousměrnou jízdenku)
- vždy pevně stanovené datum odjezdu (i pro případnou zpáteční cestu)
- odjezd první cesty mimo termíny od 15. prosince do 15. ledna a od 1. července do 31. srpna
- přerezervace jízdenky je možná pouze v limitu pro přerezervaci dle podmínek Flexi jízdenky po doplacení do plné ceny jízdenky v tarifu Flexi a uhrazení poplatku za změnu dle linky
- změna je možná pouze v rámci termínů/spojů, které jsou v prodejním systému k dispozici
- změna jména možná pouze před odjezdem první cesty po doplacení rozdílu ceny jízdenky v tarifu Flexi a po úhradě poplatků za změnu dle časového limitu a dle linky
- není možnost storna (nevyužitá jízdenka propadá bez nároku na náhradu)
- není možné zakoupit při nástupu do autobusu
- nelze kombinovat s dalšími slevami či tarify
- počet míst ve spoji je omezen

2.2.2 **LAST MINUTE** (všechny mezinárodní linky kromě Slovenska)

2.2.2.1 Podmínky tarifu:

- platí pouze pro jednosměrné jízdenky
- nákup je možný několik hodin před odjezdem (liší se u jednotlivých destinací)
- jízdenky lze zakoupit přes online rezervační systém na www.studentagency.cz, nebo osobně na prodejních místech
- nákup jízdenky při nástupu do autobusu není možný
- není možnost změny a storna (nevyužitá jízdenka propadá bez nároku na náhradu)
- nelze kombinovat s dalšími slevami či tarify
- počet míst ve spoji je omezen

2.2.3 **Flexi jízdenka**

2.2.3.1 **Všeobecné podmínky Flexi jízdenky**

2.2.3.1.1. Platnost jízdenky Flexi je 12 měsíců od data odjezdu první cesty, není-li stanoveno jinak. První cesta musí být vždy určena na konkrétní datum. Datum první cesty nelze přesunout za datum případné zpáteční cesty.

2.2.3.1.2. Rezervaci či změnu/zrušení rezervace je možno provést on-line na www.studentagency.cz, telefonicky na +420 542 424242 nebo +420 841101101, případně osobně na prodejních místech STUDENT AGENCY není-li dále určeno jinak.

2.2.3.1.3. Zpáteční otevřenou jízdenku není možné dorezervovat přes SMS.

2.2.3.1.4. Lze rezervovat pouze trasu, která je vytištěna na jízdence, případně zkrátit trasu pouze v rámci stejného tarifního pásma či transferu

2.2.3.1.5. V případě změny tarifu či výchozí/cílové destinace je nutné doplatit vždy do plné ceny jízdenky dle jejího typu (zpáteční či jednosměrná) bez ohledu na to, které cesty se změna týká.

2.2.3.1.6. Manipulační poplatky jsou účtovány stevardem/kou při odjezdu nově rezervovaného spoje nebo prodejcem, pokud je změna prováděna osobně, popř. prodejcem při případném stornu jízdenky. V případě, že cestující odmítne manipulační poplatky při nástupu do autobusu uhradit, může být na základě této okolnosti vyloučen z přepravy.

2.2.3.1.7. Příplatek za rezervaci do posilového spoje: Cestujícím, rezervujícím své sedadlo do posilového spoje může být

účtován příplatek. Tento příplatek lze hradit u prodejce či při nástupu do rezervovaného spoje. V případě, že cestující odmítne manipulační poplatky při nástupu do autobusu uhradit, může být na základě této okolnosti vyloučen z přepravy.

2.2.3.1.8. Veškeré manipulační poplatky a příplatky jsou nevratné.

2.2.3.1.9. Storno vystavené Flexi jízdenky je možné u společnosti, která jízdenku vystavila, nebo u dopravce, a je účtován stornoplatek.

2.2.3.1.10. Storno pouze první cesty na obousměrné jízdenky při zachování zpáteční cesty není možné.

2.2.3.1.11. Storno zpáteční cesty na obousměrné jízdenky je možné až po projetí první cesty. V takovém případě je z ceny obousměrné jízdenky odečtena cena jednosměrného jízdného (za využitou cestu) a ze zbývajících částky odečteny stornoplatek a případně nezaplacené manipulační poplatky.

2.2.3.1.12. Jízdenky získané zdarma k zájezdu zakoupenému u STUDENT AGENCY k.s., je možné změnit ze strany klienta nejpozději 2 hodiny před odjezdem spoje ze zastávky zdarma. Klient má nárok na rezervaci v nejbližším možném spoji dopravce na dané autobusové lince v rámci dostupnosti volných míst.

2.2.3.2 Podmínky jízdenek do/z Anglie, Belgie, Dánska, Francie, Holandska, Itálie, Lucemburska, Německa (vyjma měst Drážďany a Berlín), Norska, Rakouska (vyjma města Vídeň), Švédska a Švýcarska

2.2.3.2.1. Jízdenka je vystavena na jméno cestujícího. Změna jména možná pouze před odjezdem první cesty, a to způsobem:

- online nebo na prodejním místě více než 12 hodin za poplatek 200 Kč/8 €
- při nástupu do autobusu za poplatek 500 Kč/ 20 €/ 18 GBP/28 CHF/5500 HUF

2.2.3.2.2. Přerezervace na vystavené jízdenky je možná nejpozději 12 hodin před odjezdem spoje ze zastávky za poplatek 200 Kč/8 €/7 GBP/13 CHF/2000 HUF/60 DKK/80 SEK/65 NOK.

2.2.3.2.3. Storno jízdenky je možné nejpozději 12 hodin před nástupem cesty, je účtován stornoplatek ve výši 25 % z hodnoty nevyužitého jízdného.

2.2.3.3 Podmínky jízdenek do/z Německa (týká se pouze měst Berlín a Drážďany)

2.2.3.3.1. Jízdenka je vystavena na jméno cestujícího. Změna jména možná pouze před odjezdem první cesty, a to způsobem:

- online nebo na prodejním místě více než 5 hodin za poplatek 50 Kč/2 €/500 HUF
- při nástupu do autobusu za poplatek 100 Kč/4 €/4 GBP/5 CHF/1200 HUF

2.2.3.3.2. Přerezervace na vystavené jízdenky je možná nejpozději 5 hodin před odjezdem spoje ze zastávky za poplatek 50 Kč/2 €/500 HUF/15 DKK/20 SEK/20 NOK.

Storno jízdenky je možné nejpozději 5 hodin před nástupem cesty, je účtován stornoplatek ve výši 25 % z hodnoty nevyužitého jízdného.

2.2.3.3.3. V případě, že chce být klient přepraven dřívějším spojem oproti zakoupené jízdence, tak je vždy nutné při nástupu uhradit manipulační poplatek za přerezervaci 50 Kč/2 €/500 HUF/15 DKK/20 SEK/20 NOK.

2.2.3.4 Podmínky jízdenek do/z Maďarska, Rakouska (týká se pouze města Vídeň) a Slovenska

2.2.3.4.1. Na jízdence není vyžadováno jméno cestujícího, jízdenka je přenosná. S jízdenkami do Maďarska a Rakouska jde navíc manipulovat telefonicky.

2.2.3.4.2. Jízdenku zakoupenou na prodejním místě lze:

- dorezervovat nejpozději 5 min. před odjezdem spoje ze zastávky
- zrušit/změnit rezervaci nejpozději 5 hodin před odjezdem spoje za poplatek 50 Kč/2 €/500 HUF
- stornovat nejpozději 5 hod. před nástupem cesty, je účtován stornoplatek ve výši 25 % z hodnoty nevyužitého jízdného

2.2.3.4.3. Jízdenku zakoupenou on-line na www.studentagency.cz, případně rezervovanou přes SMS lze pouze na on-line nebo přes SMS:

- dorezervovat nejpozději 5 min. před odjezdem spoje ze zastávky
- zrušit/změnit rezervaci nejpozději 5 hodin před odjezdem spoje zdarma
- stornovat nejpozději 5 hod. před nástupem cesty zdarma

2.2.3.4.4. V případě, že chce být klient přepraven dřívějším spojem oproti zakoupené jízdence, tak je vždy nutné při nástupu uhradit manipulační poplatek za přerezervaci 50 Kč/2 €/500 HUF.

2.2.3.5 Podmínky jízdenek mezistátní přepravy v zahraničí (přeprava mezi druhými a třetími státy vyjma jízdenek z České republiky/Slovenské republiky/Maďarska do/z zahraničí)

2.2.3.5.1. Na jízdence je vyžadováno jméno cestujícího, jízdenka je nepřenosná. Změna jména možná pouze před odjezdem první cesty, a to způsobem:

- online nebo na prodejním místě více než 12 hodin za poplatek 100 Kč/4 €/1200 HUF/30 NOK/30 DKK/40 SEK/4 GBP/5 CHF
- při nástupu do autobusu za poplatek 200 Kč/8 € /7 GBP/13 CHF/2000 HUF/60 DKK/80 SEK/65 NOK

2.2.3.5.2. Přerezervace je možná nejpozději 12 hodin před odjezdem spoje ze zastávky za poplatek 100 Kč/4 Eur/1200 HUF/30 NOK/30 DKK/40 SEK/4 GBP/5 CHF.

2.2.3.5.3. Storno jízdenky je možné nejpozději 12 hodin před nástupem cesty, je účtován stornoplatek ve výši 25% z hodnoty nevyužitého jízdného.

2.2.3.5.4. V případě, že chce být klient přepraven dřívějším spojem oproti zakoupené jízdence, tak je vždy nutné při nástupu uhradit manipulační poplatek za přerezervaci 100 Kč/4 €/ 1200 HUF / 30 NOK / 30 DKK / 40 SEK / 4 GBP / 5 CHF.

2.2.4 Jízdenka na pevné datum

2.2.4.1 Je vystavena na konkrétní datum, čas a trasu, použitelná na vnitrostátních linkách.

2.2.4.2 Jízdenku na pevné datum je možné stornovat osobně na kterémkoliv prodejním místě dopravce dle podmínek a za stornoplatek uvedených na jízdence. Storno jízdenky může být provedeno také na www.studentagency.cz či v mobilní aplikaci s tím, že se zůstatkem může být naloženo dle bodu 1.2.12

2.2.4.3 Jízdenku na pevné datum je možné stornovat nejpozději 30 min. před odjezdem spoje.

2.2.5 Otevřená jízdenka (dále jen OJ)

2.2.5.1 Jde o jízdenku zakoupenou bez rezervace.

2.2.5.2 Platnost OJ je omezena platností ceníku na příslušné lince. Pokud dojde k navýšení cen, bude umožněno vrácení plné ceny jízdenky nebo je možné rozdíl v ceně na jízdenku vložit a poté ji rezervovat.

2.2.5.3 Rezervaci i rušení rezervace na OJ je možné provádět prostřednictvím internetu na www.studentagency.cz či oficiální mobilní aplikace nebo prostřednictvím SMS zasláné na číslo +420 736 333 999. Rezervace i rušení rezervace prostřednictvím internetu, mobilní aplikace a prostřednictvím SMS je bezplatné.

2.2.5.4 Rezervaci i rušení rezervace na OJ není možné provádět prostřednictvím prodejních míst.

2.2.5.5 Rezervaci OJ lze provést nejpozději 5 min. před odjezdem spoje.

2.2.5.6 Změnu rezervace či její zrušení na OJ lze provést nejpozději 30 min. před odjezdem spoje.

2.2.5.7 Storno (vrácení jízdenky) zarezervované i nezarezervované OJ vystavené na vnitrostátní linky je možné na prodejních místech dopravce bez poplatku. U zarezervované OJ je limit pro vrácení 30 min.

2.2.6 Kreditová jízdenka (dále jen KJ)

2.2.6.1 Jde o jízdenku vydanou na jméno, sloužící k opakovaným jízdám.

2.2.6.2 Pro získání KJ je nutná předchozí registrace na www.studentagency.cz. Vyzvednutí KJ je možné na označených prodejních místech po prokázání totožnosti.

2.2.6.3 KJ je přenosná, počet rezervací je omezen pouze výší kreditu, prostřednictvím webových stránek a mobilní aplikace je možné jízdenky rezervovat v jakémkoliv tarifu.

2.2.6.4 Na KJ není možné provádět rezervace ani je rušit prostřednictvím prodejních míst.

2.2.6.5 Rezervace a rušení rezervace je možné prostřednictvím internetu na www.studentagency.cz, prostřednictvím SMS zasláné na číslo +420 736 333 999. Rezervace i její rušení prostřednictvím internetu a SMS je bezplatné.

2.2.6.6 Vklad na KJ je možné provést v hotovosti na kterémkoliv prodejním místě STUDENT AGENCY k.s., online způsobem (platba platební kartou, PaU, Paysec, atd.) nebo převodem na účet na www.studentagency.cz. Minimální výše vkladu na prodejních místech je 300 Kč/10 €.

2.2.6.7 Z KJ lze uskutečnit výběr pouze celé částky na kterémkoliv prodejním místě STUDENT AGENCY k.s. po prokázání totožnosti a to pouze při zrušení KJ.

2.2.6.8 Rezervaci na KJ je možno provést nejpozději 5 min. před odjezdem spoje.

2.2.6.9 Změna a zrušení rezervace je možná nejpozději 30 min. před odjezdem spoje.

2.2.6.10 Ztráta KJ: KJ může být po identifikaci majitele zablokována telefonicky na +841 101 101 nebo osobně na kterémkoliv prodejním místě STUDENT AGENCY k.s. Po prokázání totožnosti na prodejním místě může být KJ znovu vystavena s novým číslem KJ.

2.2.6.11 Zrušení (odstoupení) Kreditové jízdenky/konta jejím majitelem je možné písemně na adresu sídla společnosti nebo emailem na autobusy@studentagency.cz. Zrušit lze Kreditovou jízdenku/konto, která/é neobsahuje neprojeté rezervace a zůstatek. Zůstatek lze vybrat dle bodu 1.2.12.

2.2.7 Elektronická jízdenka (pro vnitrostátní dopravu)

2.2.7.1 Je vystavena na konkrétní datum, čas a trasu a na konkrétní sedadlo v daném spoji.

2.2.7.2 Elektronickou jízdenku (dále jen E-jízdenka) je možno zakoupit prostřednictvím stránek www.studentagency.cz online způsobem (platba platební kartou, PaU, Paysec, atd.). Rezervaci a koupi E-jízdenky je možné provést nejpozději 5 min. před odjezdem spoje.

2.2.7.3 Změna a zrušení rezervace na E-jízdence je možné nejpozději 30 min. před odjezdem spoje.

2.2.7.4 E-jízdenku, na které byla zrušena rezervace, je možné opět rezervovat, a to prostřednictvím internetu na www.studentagency.cz nebo zasláním SMS na číslo +420 736 333 999. Není možná rezervace na prodejních místech.

2.2.7.5 Rezervace E-jízdenky bez rezervace je možná nejpozději 5 min. před odjezdem spoje.

2.2.7.6 Storno (vrácení E-jízdenky) zarezervované jízdenky, vystavené na vnitrostátní linky, je možné na prodejních místech dopravce bez poplatku. U zarezervované E-jízdenky je limit pro vrácení 30 min. Rušení E-jízdenky je dále možné provádět prostřednictvím internetu na www.studentagency.cz či oficiální mobilní aplikaci nebo prostřednictvím SMS zasláné na číslo +420 736 333 999. Rezervace i rušení rezervace prostřednictvím internetu, mobilní aplikace a prostřednictvím SMS je bezplatné.

3 Přeprava osob a zvířat

3.1 Všeobecná ustanovení:

3.1.1 Cestující je povinen být během celé jízdy připoután, pokud je jeho sedadlo bezpečnostním pásem vybaveno.

3.1.2 Dopravce doporučuje cestujícím, aby si před cestou ověřili čas a místo odjezdu.

3.1.3 Příjezdy a odjezdy jsou v jízdních rádech a na jízdenkách vždy uváděny v místním čase.

3.1.4 Děti do 12 let včetně nesmí cestovat na sedadlech za řidičem, tedy na sedadlech č. 1, 2, 3 a 4, na sedadlech za zadním vchodem a na prostředním sedadle v poslední řadě. Při koupi jízdenky je cestující povinen ohlásit, že se jedná o místo pro cestujícího mladšího 13 let.

3.1.5 Autosedačka pro přepravu dětí v autobuse není dle silničního zákona povinná.

3.1.6 Nelze přepravovat cestující bez místenky s výjimkou dětí 0-2 roky včetně na vnitrostátních linkách.

3.1.7 Každý cestující má nárok pouze na 1 sedadlo.

3.1.8 V autobuse lze přepravovat vodící a asistenční psy (náležitě označené a s průkazem), doprovázející osobu s průkazem ZTP/P či cvičitele. Cestující je povinen zajistit, že zvíře neznečistí nebo nepoškodí vozidlo či neohrozí ostatní cestující. Cenové podmínky jsou specifikovány v bodech 3.2.4 a 3.3.9.

3.1.9 Konzumace doneseného alkoholu, stejně jako omamných a psychotropních látek, je zakázána. Prodej alkoholických nápojů jednotlivým cestujícím může být omezen dle uvážení posádky autobusu.

3.1.10 Pokud není výběr sedadla umožněn při nákupu jízdenky, číslo sedadla přiděluje stevard/ka při nástupu do spoje.

3.1.11 Dopravce nezajišťuje asistenční služby pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace. Vozidla dopravce nejsou bezbariérová. Mimořádné nasazení vozidel s plošinou pro přepravu cestujících na invalidním vozíku je uvedeno v rezervačním systému.

3.2 Přeprava na vnitrostátních linkách v Česku i na Slovensku:

3.2.1 Děti od 0 do 2 let včetně lze přepravovat na vnitrostátních linkách bez nároku na sedadlo zdarma. S jedním dospělým lze však zdarma přepravit maximálně jedno dítě. Dítě 0-5 let včetně, které je doprovázeno osobou starší 10 let, lze přepravit zdarma a má nárok na vlastní sedadlo. Každé další doprovázené dítě do 5 let včetně, které cestuje zdarma, musí být

doprovázeno další osobou starší 10 let.

3.2.2 Děti do 5ti let včetně lze přepravovat pouze v doprovodu osob starších 10ti let.

3.2.3 Cestující, který neobsadí své místo nejpozději 5 minut před odjezdem autobusu, ztrácí nárok na místo bez náhrady. Posádka autobusu mu nabídne jiné místo, pokud je v autobuse k dispozici. Pokud se cestující ke spoji nedostaví nejpozději v čas odjezdu stanoveného jízdním řádem, jízdenka propadá bez nároku na náhradu.

3.2.4 Zvířata lze přepravovat pouze bezpečně umístěna v přepravních skříňkách, klecích či taškách s nepropustným dnem, které jsou k přepravě zvířat určeny. Takto přepravovaná zvířata jsou přepravována zdarma a cestují na klíně či pod nohama majitele a musí zůstat během celé jízdy v přepravních skříňkách, klecích či taškách.

3.2.5 Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vozidle právo na místo k sezení na sedadlech pro ně vyhrazených. Pokud není u těchto osob jejich právo zřetelně patrné, prokazují svůj nárok příslušným průkazem. Jiný cestující, který takové místo obsadil, je povinen cestujícímu s omezenou schopností pohybu a orientace místo uvolnit.

3.3 Přeprava na mezinárodních linkách:

3.3.1 Dopravce doporučuje cestujícím sjednat před cestou do zahraničí cestovní pojištění.

3.3.2 Cestujícím doporučujeme dostavit se 30 min. před odjezdem spoje.

3.3.3 Cestující, který neobsadí své místo nejpozději 10 minut před odjezdem autobusu, ztrácí nárok na místo bez náhrady. Posádka autobusu mu nabídne jiné místo, pokud je v autobuse k dispozici. Pokud se cestující ke spoji nedostaví nejpozději v čas odjezdu stanoveného jízdním řádem, jízdenka propadá bez nároku na náhradu.

3.3.4 V případě nákupu více sedadel pro 1 cestujícího má dopravce právo toto sedadlo využít. V takovém případě je cestujícímu toto odebrání sedadla potvrzeno posádkou spoje a cestující se obrací se žádostí o vrácení peněžní částky ve výši ceny jízdenky na dopravce.

3.3.5 Děti do 9 let včetně lze přepravovat pouze v doprovodu dospělých osob (starší 18 let). Pokud dospělá osoba není rodičem, doporučujeme dítě vybavit vyplněnou plnou mocí.

3.3.6 Děti od 10 do 14 let včetně, cestující bez doprovodu dospělé osoby, mohou cestovat za plnou cenu Flexi jízdenky. V případě využití transferu dopravce nepřebírá odpovědnost za nezletilého cestujícího v době čekání na návazný spoj.

3.3.7 Samostatně cestující nezletilí 10 – 17 let včetně jsou povinni před nástupem do autobusu předložit formulář Plné moci vyplněný jejich rodiči či zákonnými zástupci. Pro každou cestu musí být předložen formulář zvlášť (pro zpáteční jízdenku je tedy třeba mít formuláře 2). Formulář plné moci je k dispozici na prodejních místech STUDENT AGENCY nebo webových stránkách.

3.3.8 Nelze zakoupit samostatnou jízdenku v tarifu dětské jízdné. Tarif dětské jízdné lze využít pouze v rámci hromadné jízdenky.

3.3.9 Přeprava zvířat je zakázána. Výjimkou je přeprava vodícího a asistenčního psa, který je přepravován zdarma a musí být náležitě označen a vlastnit příslušné dokumenty. V případě, že je cesta delší než 5 hodin, je nutno tuto skutečnost nahlásit více než 24 hodin předem telefonicky na linku 841 101 101 či na email express@studentagency.cz.

3.3.10 Krátké přestávky v průběhu cesty nejsou povinné. Jejich interval a délka jsou závislé na časovém rozvrhu linky. Cestující je povinen vrátit se v případě přestávky do konce doby vymezené stevardkou či řidičem. Pokud po ukončení přestávky nenastoupí cestu, nenáleží mu žádná náhrada škody či kompenzace.

3.3.10.1 Transfery zajišťují pravidelné linky STUDENT AGENCY.

3.3.10.2 Transfer je možné objednat za příplatek pouze při koupi jízdenky v předprodeji. Transferové ceny nelze získat k jízdenkám, které dovolena.cz poskytuje klientům k zájezdům zdarma.

3.3.10.3 V případě nedostatečné kapacity transferu při rezervaci zpátečního směru je možné zkrácení trasy na jízdence. Neprojeté jízdné v takovém případě nebude vráceno.

4 Přeprava zavazadel, kočárků a jízdních kol

4.1 Všeobecné podmínky pro přepravu zavazadel:

4.1.1 Za ruční zavazadla jsou považována zavazadla, která jsou snadno přenosná, lze je umístit na místo pod sedadlem nebo nad sedadlem cestujícího, o rozměrech max. 15 x 25 x 35 cm. Ruční zavazadla nesmí poškozovat zařízení vozidla. Za ruční zavazadla v průběhu cesty odpovídá cestující.

4.1.2 Každý cestující je povinen označit svá zavazadla ukládaná do úložného prostoru na viditelném místě jménem, příjmením a adresou cestujícího a dále názvem stanice určení.

4.1.3 Cestující je povinen upozornit řidiče na zavazadla, která chce uložit do zavazadlového prostoru.

4.1.4 V zavazadle, které je uloženo v zavazadlovém prostoru, nedoporučujeme ponechávat křehké nebo cenné věci, doklady a elektroniku. Dopravce neručí a neodpovídá za ztrátu či poškození těchto věcí, popř. obsahu zavazadla.

4.1.5 Má-li cestující více než 2 zavazadla v zavazadlovém prostoru, budou další zavazadla přepravena jen v případě volné kapacity (maximální počet zavazadel přepravovaných pro jednoho cestujícího je 5 ks, při větším počtu zavazadel dopravce garantuje přepravu zavazadel pouze na té části spoje, na které byla přijata).

4.1.6 Cestující je odpovědný za překládku svých zavazadel při přestupu a za jejich zpětné naložení při celní kontrole.

4.1.7 Jízdní kola, lyže, snowboardy a kočárky jsou přepravovány jen v případě, že nehrozí poškození ostatních zavazadel a k přepravě jsou přijaty pouze v případě volné kapacity zavazadlového prostoru. Jízdní kola musí být složena a bezpečně zabalena do krabic či přepravních vaků, lyže a snowboardy musí být zabaleny. Kočárky či invalidní vozíky musí být složeny.

4.1.8 Případnou reklamaci neoprávněnosti poplatku za nadrozměrná zavazadla je cestující povinen řešit přímo s posádkou autobusu. Na zpětné reklamace neoprávněných poplatků za nadrozměrná zavazadla nebude brán zřetel.

4.1.9 V autobuse nelze přepravovat zavazadla:

- která svou povahou mohou ohrozit bezpečnost cestujících či poškodit ostatní zavazadla
- která přesahují rozměry 150 x 150 x 150 cm
- jejichž hmotnost přesahuje 50 kg

4.1.10 Cestující nesmí předat k přepravě v zavazadlovém prostoru zavazadla přesahující hodnotu 5000 Kč/160 € na vnitrostátních linkách a 10000 Kč/400 € na/ze Slovenska, Maďarska a ostatních mezinárodních linkách a při nepravidelné přepravě.

4.1.11 Přeprava nebezpečných látek a předmětů (nezabezpečené zbraně bez příslušných povolení, výbušniny, omamné a psychotropní látky apod.) je zakázána.

4.1.12 Dopravce neručí za věci zapomenuté ve vozidlech.

4.1.13 Přeprava zásilek a nedoprovázených zavazadel není možná.

4.2 Přeprava na vnitrostátních linkách a stanovené poplatky:

4.2.1 Na vnitrostátních linkách (týká se území ČR i SR) přepravujeme:

- 2 ruční zavazadla zdarma
- zdarma 2 zavazadla v zavazadlovém prostoru nepřesahující rozměry 30 x 60 x 80 cm a váhu 30 kg, složený dětský kočárek pro dítě přepravované tímto spojem
- zdarma vozíky pro invalidy a tašky na kolečkách pro držitele průkazu ZTP a ZTP/P
- za každé další zavazadlo v zavazadlovém prostoru / za nadrozměrné zavazadlo/za přepravu jízdního kola/lyží či snowboardu je cestující povinen uhradit poplatek 20 Kč/1 €
- cestující je povinen upozornit řidiče na zavazadla přesahující hodnotu 3000 Kč/150 €
- cestující má možnost připojistit svá zavazadla za poplatek 20 Kč/1 €

4.3 Přeprava na mezinárodních linkách a stanovené poplatky:

4.3.1 Bezplatně přepravujeme pro 1 cestujícího na linkách do/z Anglie, Belgie, Lucemburska, Francie, Německa, Holandska, Švýcarska, Švédska, Dánska, Norska, Rakouska a Itálie

- 1 ruční zavazadlo
- 1 zavazadlo v zavazadlovém prostoru do 30 kg a rozměrů 30 x 60 x 80 cm
- invalidní vozíky pro cestující na invalidním vozíku, složený dětský kočárek pro dítě přepravované tímto spojem

4.3.1.1 Poplatky za každé další zavazadlo/poplatek za nadrozměrné zavazadlo/poplatek za přepravu kola je možné zaplatit:

a) přímo posádce autobusu. Poplatky dle jednotlivých linek jsou nastaveny následovně:

z/do České republiky, Slovenské republiky a Maďarska z/do:		
Velké Británie, Belgie, Lucemburska, Švédska, Dánska, Norska a Itálie	Německo, Holandsko, Švýcarsko, Francie	Rakousko
300 Kč/10 € /7 GBP/90 SEK/80 DKK/100 NOK/3000 HUF	200 Kč/8 € /10 CHF/2400 HUF	100 Kč/4 € /1200 HUF/5 CHF

b) v rezervačním systému, pokud systém tuto možnost nabízí. Poplatky dle jednotlivých linek jsou nastaveny následovně:

z/do České republiky, Slovenské republiky a Maďarska z/do:		
Velké Británie, Belgie, Lucembursko, Švédsko, Dánsko, Norsko a Itálie	Německo, Holandsko, Švýcarsko, Francie	Rakousko
250 Kč/8 € /70 DKK/80 NOK/80 SEK/2700 HUF	150 Kč/6 € /8 CHF/2000 HUF	50 Kč/2 € /500 HUF

V rezervačním systému je možné zakoupit pouze 1 druh zavazadla pro 1 cestujícího. Zavazadla zakoupená v rezervačním systému předem jsou dopravcem garantována při splnění podmínek přepravy zavazadel uvedených v bodě 4.1. Prodej zavazadel určen pro nákup přes rezervační systém je omezen. Neuhrazené poplatky za zavazadla vytvořené v rezervačním systému před odjezdem není možno zaplatit za zvýhodněnou cenu při nástupu do autobusu.

4.3.1.3 Pokud zavazadlo přesahuje rozměry 30 x 60 x 80 cm nebo váhu 30 kg, je účtován 1 poplatek za překročení těchto rozměrů/váhy. V případě, že toto zavazadlo je i nadpočetné (tedy je za něj vyžadován poplatek za dopravu), hradí se poplatek 2x - za nadpočetnost a za překročení rozměrů/váhy. Za jedno zavazadlo lze účtovat max. 2 poplatky.

4.3.2 Bezplatně přepravujeme pro 1 cestujícího na trasách Česká republika – Slovenská republika, Slovenská republika – Maďarsko, Česká republika - Maďarsko:

- 2 ruční zavazadla
- invalidní vozíky pro cestující na invalidním vozíku

4.3.2.1 Poplatek za každé zavazadlo v zavazadlovém prostoru / za přepravu kola je: 10 Kč/0,5 € /200 HUF.

4.3.3 Bezplatně přepravujeme pro 1 cestujícího v rámci mezinárodní přepravy v zahraničí (vyjma jízdenek z/do ČR/SR/Maďarsko do/z zahraničí)

- ruční zavazadlo
 - zavazadlo v zavazadlovém prostoru do 30 kg a rozměrů 30 x 60 x 80 cm
 - invalidní vozíky pro cestující na invalidním vozíku, složený dětský kočárek pro dítě přepravované tímto spojem
- 4.3.3.1 Další zavazadla v zavazadlovém prostoru/ jízdní kola jsou přepravována zdarma, ale jsou přijata k přepravě pouze v případě volné kapacity zavazadlového prostoru.

4.3.4 Cestující je povinen upozornit řidiče na všechna zavazadla, která chce uložit do zavazadlového prostoru a vyžádat si doklad o zaplacení poplatku za přepravu zavazadel.

4.4 Přeprava zavazadel pro nepravidelnou přepravu

4.4.1 Bezplatně přepravujeme pro každého cestujícího

- 2 ruční zavazadla
- všechna zavazadla v zavazadlovém prostoru s ohledem na kapacitu zavazadlového prostoru.

4.5 Odpovědnost dopravce za cestovní zavazadla přijatá k přepravě a náhrada škody:

4.5.1 Zápis o ztrátě, odcizení, či poškození zavazadel musí být cestujícím u stevardky či řidiče spoje vyžadován ihned po příjezdu do cílové stanice. Pracovník STUDENT AGENCY k.s. je povinen cestujícímu míru poškození nebo ztrátu zavazadla písemně v zápisu potvrdit.

4.5.2 Tento zápis spolu s kopií jízdenky a kopií dokladu o přepravě zavazadla musí být písemně zaslán nejpozději do 6 měsíců od události na adresu STUDENT AGENCY k.s., Zákaznický servis, Dům pánů z Lipé – nám. Svobody 17, 602 00 Brno.

4.5.3 Při ztrátě zavazadla na mezinárodních i mezinárodních linkách má cestující nárok na vrácení přepravného za ztracené

zavazadlo a na náhradu prokázané ceny ztraceného zavazadla, maximálně však do výše 5000 Kč/160 € za 1 zavazadlo a 10000 Kč/400 € na 1 cestujícího v případě ztráty více než 1 zavazadla.

4.5.4 Při ztrátě zavazadla na vnitrostátních linkách v rámci ČR i SR má cestující nárok na vrácení přepravného za ztracené zavazadlo a na náhradu prokázané ceny ztraceného zavazadla, maximálně však do výše 3000 Kč/120 €. V případě pojištěného zavazadla (viz bod 4.2.1.) má klient nárok na náhradu přepravného za ztracené zavazadlo a na náhradu prokázané ceny ztraceného zavazadla, maximálně však do výše 5 000 Kč/160 €.

4.5.5 Při ztrátě zavazadla během nepravidelné přepravy má cestující nárok na náhradu prokázané ceny ztraceného zavazadla, maximálně však do výše 5000 Kč/160 € za 1 zavazadlo a 10000 Kč/400 € na 1 cestujícího v případě ztráty více než 1 zavazadla.

4.5.6 Dopravce neodpovídá za poškození přepravovaného cestovního zavazadla, jestliže:

- cestující není schopen prokázat oprávněnost nároku platným dokladem o přepravě zavazadla
- obal neodpovídá povaze přepravované věci
- cestující podal k přepravě zavazadlo vyšší hodnoty než dovoleno
- nastaly dopravcem neovlivnitelné okolnosti jako živelné pohromy či jednání třetích osob
- k poškození došlo jednáním cestujícího