



Smluvní přepravní podmínky ODIS

Toto znění nabývá účinnosti dne 23. 02. 2026

Obsah

I.	Seznam zapojených dopravců.....	3
II.	Všeobecná ustanovení.....	3
III.	Vznik a splnění přepravní smlouvy.....	4
IV.	Jízdní doklad.....	5
V.	Přeprava osob a živých zvířat	6
VI.	Přeprava zavazadel	9
VII.	Vztahy mezi dopravcem a cestujícími	11
VIII.	Přepravní kontrola, přírážka za jízdu bez jízdního dokladu a manipulační přírážka	14
IX.	Vrácení jízdného a reklamace	19
X.	Přechodné ustanovení.....	26
XI.	Ostatní ustanovení.....	26
XII.	Závěrečná ustanovení.....	27
XIII.	Přílohy.....	27

V souladu se zákonem č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů a podle vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu (dále jen „Přepravní řád“), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 65/2017 Sb., ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, vydávají níže jmenovaní dopravci zapojení do Integrovaného dopravního systému Moravskoslezského kraje ODIS (dále jen „ODIS“) „Smluvní přepravní podmínky ODIS“ (dále jen „SPP“ nebo „SPP ODIS“).

I. Seznam zapojených dopravců

Dopravní společnosti provozující na určených linkách veřejnou dopravu v rámci ODIS.

ARRIVA autobusy a.s., dopravce provozující městskou dopravu v Českém Těšíně, Novém Jičíně a Třinci a regionální autobusovou dopravu (dále jen „ARRIVA“),

České dráhy, a.s., dopravce provozující železniční dopravu (dále jen „ČD“),

ČSAD BUS Uherské Hradiště a.s., dopravce provozující regionální autobusovou dopravu (dále jen „ČSAD UH“),

Dopravní podnik Ostrava a.s., dopravce provozující městskou dopravu v Ostravě a regionální dopravu v rámci MHD (dále jen „DPO“),

GW Train Regio a.s., dopravce provozující železniční dopravu (dále jen „GWTR“),

MBM rail s.r.o., dopravce provozující železniční dopravu (dále jen „MBM“),

Městský dopravní podnik Opava, a.s., dopravce provozující městskou dopravu v Opavě a regionální autobusovou dopravu v rámci MHD (dále jen „MDPO“),

Osoblažská úzkorozchodná dráha o.p.s., dopravce provozující železniční dopravu (dále jen „OÚD“),

RegioJet a.s., dopravce provozující železniční dopravu (dále „RJ“),

TQM – holding s.r.o., dopravce provozující regionální autobusovou dopravu (dále jen „TQM“),

Transdev Morava s.r.o., dopravce provozující městskou dopravu v Bruntále, Krnově, a Studénce a regionální autobusovou dopravu (dále jen „TM“),

Transdev Slezsko, a. s., dopravce provozující městskou dopravu ve Frýdku-Místku, Havířově, Karvině a Orlové, regionální dopravu v rámci MHD a regionální autobusovou dopravu (dále jen „TS“),

VOJTILA TRANS s.r.o., dopravce provozující regionální autobusovou dopravu (dále jen „VT“),

VOJTILA TRANS BUS s.r.o., dopravce provozující regionální autobusovou dopravu (dále jen „VTB“),

Z-Group bus a.s., dopravce provozující regionální autobusovou dopravu (dále jen „ZGB“).

II. Všeobecná ustanovení

1. SPP ODIS jsou vydány na základě dohody Koordinátora ODIS s.r.o. a dopravců zapojených do ODIS.
2. SPP ODIS platí pro pravidelnou přepravu osob, zavazadel, jízdních kol a živých zvířat v ODIS a stanovují podmínky pro tuto přepravu, odpovědnost dopravce a práva a povinnosti cestujících.
3. Cestující je na základě uzavřené přepravní smlouvy povinen dodržovat podmínky Přepravního řádu, těchto SPP ODIS a Tarifu ODIS.
4. V integrovaných vlacích dálkové dopravy na linkách R8, R27, R60 a R62 při použití Tarifu ODIS platí SPP ODIS.
5. Pokud SPP ODIS neřeší některé vzniklé situace na železničních linkách, budou uplatněny podmínky stanovené v SPP příslušného dopravce.

6. Oprávnění dávat cestujícím pokyny a příkazy k zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy má řidič nebo dopravcem pověřená osoba, která se prokáže kontrolním odznakem nebo průkazem, nebo jiná osoba dopravce, která se prokáže průkazem dopravce s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy (dále jen „pověřená osoba“).
7. Dopravce informuje cestující o dopravě a jejich změnách ve veřejných sdělovacích prostředcích, elektronických informačních zařízeních, na zastávkách, železničních stanicích a v dopravních prostředcích veřejné dopravy.
6. Kompletní informace podává Koordinátor ODIS s.r.o. prostřednictvím Dopravních infocenter ODIS, která provozuje. Dopravní infocentra ODIS poskytují cestujícím informace telefonicky, e-mailem, nebo osobně (provozní doby jsou uvedeny na www.kodis.cz):
 - Dopravní infocentrum ODIS Ostrava
www.kodis.cz, info@kodis.cz, tel.: 597 608 508
 - Dopravní infocentrum ODIS Český Těšín
info-ceskytesin@kodis.cz, tel.: 597 606 070
 - Dopravní infocentrum ODIS Frýdek-Místek
info-fm@kodis.cz, tel.: 555 440 342
 - Dopravní infocentrum ODIS Havířov
info-havirov@kodis.cz, tel.: 555 440 347
 - Dopravní infocentrum ODIS Jablunkov
info-jablunkov@kodis.cz, tel.: 597 606 069
 - Dopravní infocentrum ODIS Karviná
info-karvina@kodis.cz, tel.: 555 440 341
 - Dopravní infocentrum ODIS Krnov
info-krnov@kodis.cz, tel.: 555 440 345
 - Dopravní infocentrum ODIS Opava
info-opava@kodis.cz, tel.: 555 440 343
 - Dopravní infocentrum ODIS Orlová
info-orlova@kodis.cz, tel.: 555 440 340
 - Dopravní infocentrum ODIS Třinec
info-trinec@kodis.cz, tel.: 597 606 068

III. Vznik a splnění přepravní smlouvy

1. Přepravní smlouva je uzavřena, jestliže cestující využije své právo k přepravě tím, že nastoupí do vozidla nebo vstoupí do označeného prostoru, přístupného jen s platným jízdním dokladem (dále jen „nástup do vozidla“).
2. Přepravní smlouva je též uzavřena, umožní-li dopravce cestujícímu nastoupení do vozidla bez platného jízdního dokladu a jízdné cestující zaplatí bezodkladně po nástupu do vozidla buď tím, že si zakoupí jednotlivou elektronickou jízdenku prostřednictvím elektronické peněženky (dále jen „EP“) bezkontaktní čipové karty ODISky (dále jen „ODISka“) nebo prostřednictvím bezkontaktní bankovní platební karty (dále jen „BPK“) nebo si zakoupí jízdenku za hotové. Jízdenka zakoupená z mobilní aplikace ODISapka (případně z mobilní aplikace DoKapsy od ČSOB ve smyslu Tarifu ODIS), jízdenka zakoupená z mobilní aplikace Můj

vlak, jízdenka zakoupená na e-shopu dopravce ČD nebo z mobilní aplikace Moje DPO musí být platná již v okamžiku nástupu do vozidla. Ve vozidlech DPO je možné zakoupit jízdenku z EP KREDITní jízdenky, tato zakoupená jízdenka a jízdenka z mobilní aplikace Moje DPO jsou platné pouze ve vozidlech DPO.

3. V případě nefunkčnosti jakéhokoliv prodejního kanálu, nevzniká nárok na jakoukoliv kompenzaci.
4. Při plnění přepravní smlouvy více dopravci odpovídá každý dopravce zúčastněný na přepravě, za přepravu po té části přepravní cesty, již zajišťuje.
5. Právo na přepravu má cestující jen tehdy:
 - a) Není-li vozidlo plně obsazeno (o obsazení vozidla rozhoduje pověřená osoba).
 - b) Splňuje-li tarifní podmínky pro přepravu cestujících (platný jízdní doklad).
 - c) Splňuje-li ustanovení Přepravního řádu a SPP ODIS.
6. Práva z přepravní smlouvy o přepravě osob uplatňuje cestující u dopravce, u něhož skutečnost zakládající uplatnění práva z přepravní smlouvy o přepravě osob nastala.

IV. Jízdní doklad

1. Cestující je povinen před nástupem do vozidla mít jízdní doklad pro zamýšlenou přepravu pokud si nehodlá zakoupit jízdenku u řidiče autobusu v hotovosti, z EP ODISky nebo prostřednictvím BPK, nebo u vlakového doprovodu v hotovosti, z EP ODISky, prostřednictvím BPK, nebo prostřednictvím samoobslužného terminálu ve vybraných vlcích ČD a vlcích OÚD z EP ODISky nebo prostřednictvím BPK (vlaky dle Přílohy č. 2 SPP ODIS, čl. I. bod 2) nebo prostřednictvím samoobslužného terminálu ve vozidle DPO z EP ODISky, prostřednictvím BPK nebo z EP KREDITní jízdenky.
2. Jízdním dokladem dle bodu 1. tohoto článku je také jízdní doklad s nulovou cenou pro cestující s nárokem na bezplatnou přepravu. Na linkách MHD se podmínky vydávání jízdních dokladů s nulovou cenou cestujícím s nárokem na bezplatnou přepravu řídí Tarifem a SPP vydanými pro příslušnou MHD.
3. Prodej jízdních dokladů u řidiče autobusu je možný pouze v zastávkách. Cestující je v tomto případě povinen přispět k urychlenému prodeji jízdenky přípravou vhodných platidel. Ve vozidlech ARRIVA, ČSAD UH, TM, TS, ZGB, TQM, VT a VTB lze zakoupit jednotlivou jízdenku s okamžitou platností bez přírážky.
4. Ve vlcích ČD, GWTR, MBM, OÚD a RJ (pouze na lince R8) lze zakoupit jednotlivou jízdenku u vlakového doprovodu. Při odbavení ze stanice s otevřenou pokladní přepážkou (dále jen „obsazená stanice“) se ve vlcích účtuje manipulační přírážka dle SPP ODIS. Více k manipulační přírážce ve vlcích viz čl. VIII. bod 3. Při odbavení z obsazené stanice ve vlcích RJ se postupuje dle SPP dopravce RJ.
5. Cestující je povinen zkontrolovat si vydaný jízdní doklad, a pokud neodpovídá jeho požadavku, reklamovat ho neprodleně u obsluhy.
6. Jízdní doklad, který opravňuje k přepravě jen ve spojení s jiným dokladem, je neplatný, jestliže se cestující tímto jiným dokladem neprokáže.
7. Cestující ve věkových kategoriích od 6 do 18 let věku, studenti do dovršení 26 let věku, důchodci invalidní s invaliditou 3. stupně a osoby starší 65 let věku mají dle Cenového výměru Ministerstva financí ČR, kterým se vydává seznam zboží s regulovanými cenami, nárok na zvýhodněné jízdné ve výši 50 % plného jízdného, a to jak na jednotlivém jízdném, tak i na dlouhodobém časovém jízdném. Podmínky pro uplatnění nároku na slevu jsou uvedeny v Tarifu ODIS.
8. Při nástupu cestujícího do vozidla se psem s nasazeným náhubkem a na vodítku nebo se zavazadlem podléhajícím placení dovozného je cestující povinen mít taktéž jízdenku pro tuto přepravu. Jízdenka musí být v ceně stanovené tarifem pro příslušnou přepravu.

9. Cestující je povinen si zakoupit dlouhodobou časovou jízdenku i na zóny, kterými pouze projíždí. Chce-li držitel dlouhodobé časové jízdenky vyjet mimo zónu platnosti své dlouhodobé časové jízdenky, je povinen zakoupit si jednotlivou jízdenku pro tuto část cesty.

10. Posuzování platnosti jízdních dokladů:

10.1 Jízdní doklad je platný, jestliže:

- Jde o originál vydaný dopravcem.
- Je na něm zaznamenán údaj o zaplacení jízdného a doba platnosti pro příslušnou přepravu.
- Jde-li o platnou ODISku, ODISku v mobilu v aplikacích ODISapka a MojeDPO nebo bezkontaktní bankovní platební kartu společně se zakoupenou platnou přenosnou nebo nepřenosnou dlouhodobou časovou jízdenkou.
- Jde-li o platnou ODISku, mobilní aplikace ODISapka nebo Moje DPO nebo bezkontaktní bankovní platební kartu nebo KREDITní jízdenkou společně se zakoupenou platnou jednotlivou elektronickou jízdenkou.
- Jde-li o jednotlivou jízdenku zakoupenou prostřednictvím aplikace Můj vlak nebo e-shopu dopravce ČD.
- Jde-li o platný průkaz opravňující jeho držitele k bezplatné přepravě dle Tarifu ODIS pro přepravu cestujících.

10.2 Jízdní doklad je neplatný, jestliže:

- Cestující nedodržel podmínky pro jeho použití stanovené vyhlášenými přepravními podmínkami, tarifem nebo zvláštním předpisem.
- Nejsou vyplněné předepsané údaje.
- Je používán bez vyžadované fotografie.
- Je poškozen tak, že z něj nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jeho použití.
- Údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny.
- Je použit neoprávněnou osobou.
- Nenastala nebo uplynula doba jeho platnosti.
- Nejde o originál.
- Je nosič jízdného mechanicky poškozený dle Podmínek pro vydávání a využívání ODISky. Tímto nosičem není možné se dále prokazovat.

11. Neplatný jízdní doklad (s výjimkou SMS jízdenky, elektronické jízdenky zakoupené prostřednictvím aplikací MojeDPO, ODISapka nebo Můj vlak, elektronické jízdenky zakoupené prostřednictvím e-shopu dopravce ČD, jednotlivé elektronické jízdenky pořízené z bezkontaktní bankovní platební karty a ODISky v mobilu) je pověřená osoba oprávněná odebrat v případech uvedených v bodě 10.2. písmenech c) až f), h) a i) tohoto článku.

Pověřená osoba je povinna vydat cestujícímu písemné potvrzení o odebrání neplatného jízdního dokladu.

V. Přeprava osob a živých zvířat

1. Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace, přeprava cestujících na invalidním vozíku

- Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace nebo cestující na invalidním vozíku může do vozidla nastoupit se souhlasem a vystoupit s vědomím pověřené osoby.
- Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vozidle právo na místo k sezení na sedadlech pro ně vyhrazených a označených. Pokud není u těchto osob jejich právo na místo k sezení zřetelně patrné, prokazují svůj nárok příslušným průkazem. Jiný cestující, který takové

místo obsadil, je povinen toto místo cestujícímu s omezenou schopností pohybu a orientace uvolnit.

- c) Cestující je povinen na pokyn pověřené osoby dopravce uvolnit další místo k sezení pro cestujícího, který to vyžaduje vzhledem ke svému věku nebo zdravotnímu stavu.
- d) Dopravce přepraví cestujícího na invalidním vozíku, jestliže to technické provedení vozidla, obsazenost vozidla a bezpečnost přepravy dovolují.
- e) Cestující na invalidním vozíku v regionální autobusové a městské hromadné dopravě může do vozidla nastoupit se souhlasem řidiče a vystoupit s vědomím řidiče. Před nástupem do vozidla dá cestující na invalidním vozíku, nebo osoba doprovázející, znamení k řidiči stisknutím příslušného tlačítka na karosérii vozidla, pokud je vozidlo tímto tlačítkem vybaveno.
- f) Cestující na invalidním vozíku se v nízkopodlažních vozidlech vybavených nájezdovou plošinou přepravují ve vyhrazeném prostoru označeném symbolem invalidního vozíku. V ostatních vozidlech se přepravují pouze osoby na mechanickém invalidním vozíku, a to ve vyhrazeném prostoru označeném symbolem kočárku, přístupném pouze dveřmi označenými symbolem kočárku.
- g) Před zastávkou, na které chce cestující na invalidním vozíku vystoupit, je cestující povinen v regionální autobusové a městské hromadné dopravě s dostatečným časovým předstihem oznámit výstup z vozidla dvojnásobným stisknutím tlačítka „Znamení k řidiči“. Tuto povinnost může za osobu na invalidním vozíku vykonat osoba doprovázející.
- h) Ve vozidle regionální autobusové dopravy smí být přepravován pouze jeden invalidní vozík. Kombinace přepravy dětských kočárků, jízdních kol a invalidních vozíků ve vyhrazeném prostoru nesmí přesáhnout počet dva.
- i) Na vybraných spojích linek 263, 270 a 286 jsou vypravena vozidla s bezbariérovým přístupem ve kterých je možné přepravit až 3 cestující na invalidním vozíku. Informace o těchto spojích jsou uvedeny v jízdním řádu dané linky.
- j) Ve vlacích železničních dopravců je možno přepravovat i více invalidních vozíků v závislosti na dispozicích konkrétního vozidla. Přeprava v takovém případě musí být předhlášena dle podmínek uvedených v SPP Dopravce. Vlaky, kde je možná přeprava cestujících na invalidním vozíku jsou označeny v jízdním řádu piktogramem invalidního vozíku.
- k) Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace a přeprava cestujících na invalidním vozíku ve vlacích RJ se řídí SPP dopravce.
- l) Cestující na invalidním vozíku nebo osoba doprovázející zodpovídá při přepravě za svou bezpečnost a musí zajistit, aby invalidní vozík neznečistil nebo nepoškodil ostatní cestující nebo zařízení vozidla a aby nebyla ohrožena bezpečnost ostatních osob.
- m) Cestující na elektrických skútrech pro invalidy lze přepravovat pouze ve vozidlech vybavených nájezdovou nebo zvedací plošinou za stejných podmínek jako cestující na invalidních vozících. Skútr pro invalidy musí být srovnatelný svým vybavením, svými rozměry a vahou s elektrickým invalidním vozíkem. Cestující, který se přepravuje na tomto elektrickém skútru pro invalidy, musí být držitelem průkazu ZTP nebo ZTP/P.
- n) Řidič není povinen poskytnout součinnost při manipulaci s invalidním vozíkem nebo skútre pro invalidy. Spoje realizované vozidly s bezbariérovým přístupem jsou označeny v jízdních řádech.
- o) Ve vlacích železničních dopravců ČD a RJ se řídí přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace a přeprava cestujících na invalidním vozíku SPP ODIS, v případě, že SPP ODIS určitou situaci neupravuje platí SPP Dopravce.

2. Přeprava organizovaných skupin osob

- a) Z důvodu omezení kapacity spojů a nutnosti koordinace s ostatními cestujícími a skupinami je nutné každou přepravu skupiny 10 a více osob v regionální autobusové dopravě a železniční dopravě nahlásit provozovateli rezervačního systému, kterým je Koordinátor ODIS s.r.o.

- b) Povinnost se nevztahuje na přepravu skupiny cestujících v rámci systémů MHD a na skupiny do 10 osob v regionální autobusové a železniční dopravě.
- c) Podání žádosti je možné s předstihem až 60 kalendářních dnů, a to s ohledem na možné změny jízdních řádů, výluky, mimořádnosti nebo kapacitní omezení, které v době podání žádosti ještě nemusí být známy. Z těchto důvodů může být odpověď u žádostí podaných s výrazným časovým předstihem provozovatelem zaslána až 10 kalendářních dnů před plánovaným datem cesty. Pozdější nahlášení nemusí být akceptováno.
- d) Nahlášení přepravy skupiny je možné výhradně prostřednictvím elektronického formuláře dostupného na stránkách **rezervace.kodis.cz**. Jiné formy nahlášení (např. e-mailem, telefonicky nebo osobně) nebudou akceptovány.

Neohlášená organizovaná skupina (v počtu vyšším než 10) osob nemusí být, z důvodu obsazeného vozidla požadovaným spojem přepravena. V souladu s čl. III. odst. 5 tohoto dokumentu právo na přepravu nezaniká, cestující mohou být odkázáni na další, méně vytížený spoj.

Ve vlacích dopravce ČD (linky R27 a R62) a vlacích dopravce RJ (linky R8 a R60) se řídí přeprava organizovaných skupin osob dle SPP příslušného dopravce.

3. Přeprava živých zvířat

Jako zavazadlo může cestující vzít s sebou do vozidla drobná domácí a jiná malá zvířata, pokud tomu nebrání zvláštní předpisy, jsou-li zcela uzavřena ve schránkách s nepropustným dnem, a není-li jejich přeprava na obtíž cestujícím (např. zapáchají-li). Bez schrány je možno přepravovat ve vozidlech jen psa.

Menší zvířata lze ve vlaku přepravovat ve snadno přenosných a zcela uzavíratelných schránkách s nepropustným dnem určených nebo uzpůsobených pro jejich přepravu, pokud je zvíře během celé přepravy v takové schráně zcela uzavřeno.

Pro přepravu zvířat ve zcela uzavřené schráně platí v závislosti na velikosti schrány ustanovení o přepravě ručních zavazadel (bez uzavření přepravní smlouvy, tzn. bezplatně), případně zavazadel (po zaplacení ceny za přepravu zavazadla).

Cestující se psem bez schrány může nastoupit do vozidla regionální a městské hromadné dopravy jen s vědomím řidiče. Mimo dobu zvýšených nároků na přepravu může řidič dovolit přepravu psa každé velikosti za podmínek, že:

- a) Pes má bezpečný a nasazený náhubek a je držen na krátké šňůře. Asistenční nebo vodící pes (i ve výcviku) nemusí být náhubkem vybaven.
- b) V jednom vozidle se přepravuje nejvýše jeden pes. Toto omezení neplatí, jde-li o dva psy jednoho majitele nebo o služební psy státních nebo městských ozbrojených složek, nebo o asistenčního psa, který je průvodcem držitele průkazu ZTP/P.
- c) Pokud to dovolují aktuální provozní podmínky a obsazenost vozidla a není narušena bezpečnost cestujících, může pověřená osoba povolit přepravu dalších psů.
- d) Přeprava prázdného kočárku pro psy je možná pouze ve složeném stavu, cena za přepravu kočárku pro psa odpovídá ceně za přepravu zavazadla dle platného tarifu.

Přeprava kočárku se psem, je možná pouze za předpokladu, že bude kočárek ve složeném stavu a pes bude přepraven za dodržení podmínek stanovených v bodě 3, písmene a) až c) tohoto článku, cena za přepravu kočárku pro psa odpovídá ceně za přepravu zavazadla a psa dle platného tarifu.

VI. Přeprava zavazadel

1. Cestující si smí vzít s sebou do vozidla nejvýše tři zavazadla dle bodu 4. pís. b. tohoto článku. Vyžaduje-li to bezpečnost nebo pohodlí cestujících, musí být zavazadlo uloženo podle pokynů řidiče. Dohled na zavazadla přísluší pouze cestujícímu.
2. Placení jízdného podléhají zavazadla o větším počtu kusů, než je uvedeno v předchozím odstavci nebo zavazadla, která i jen jedním rozměrem překročí velikost ručního zavazadla dle bodu 4. a) tohoto článku.
3. Na ruční zavazadlo dle bodu 4 a) toho článku se přepravní smlouva neuzavírá.

4. Definice zavazadla

a) **Ruční zavazadlo** je snadno přenosná věc:

- kterou lze umístit na klíně nebo nad a pod místem, které cestující obsadil nebo na k tomu určených odkládacích místech ve voze,
- která pro přepravu linkami regionální autobusové dopravy a linkami MHD nepřekročí ani jeden z rozměrů 30 x 40 x 60 cm, předmět tyčového tvaru do délky 150 cm a průměru do 10 cm, předmět tvaru desky do rozměru 5 x 80 x 100 cm,
- která pro přepravu vlaky ČD, GWTR, MBM a OÚD nepřekročí ani jeden z rozměrů 90 x 60 x 40 cm,
- za ruční zavazadlo je považována i koloběžka, elektrokoloběžka, jízdní kolo nebo elektrokolo s kolem o maximálním průměru 12 palců (30,48 cm),
- dětský kočárek nebo dětský vozík (typu CROOZER), resp. sáně s dítětem ve věku do 6 let (případně s více dětmi ve věku do 6 let),
- tašky na kolečkách, které s sebou berou do vozidla držitelé průkazů ZTP a ZTP/P,
- chodítka, resp. rolátory, které využívají cestující v rámci své mobility (tzn. osoby, které z důvodu snížené mobility využívají tuto zdravotní pomůcku jako stabilní oporu k chůzi),
- jedna ocelová láhev s kapalným topným plynem do hmotnosti 2 kg,
- jeden pár lyží s holemi nebo snowboard v obalu. Na lince 885 je přeprava lyží a snowboardů **vždy** zpoplatněna cenou za přepravu zavazadel,
- jeden smuteční věnec,
- ve vlacích ČD, GWTR, MBM a OÚD též obal na sportovní výbavu, snowboard, boby, sáně nebo pár lyží s holemi.

b) **Zavazadlo** je snadno přenosná věc:

- která nesplňuje podmínky ručního zavazadla,
- která pro přepravu linkami regionální autobusové dopravy a linkami MHD překročí i jen jeden z rozměrů 30 x 40 x 60 cm, u předmětu tyčového tvaru délku 150 cm nebo průměr nad 10 cm, u předmětu tvaru desky některý z rozměrů 5 x 80 x 100 cm,
- která pro přepravu vlaky ČD, GWTR, MBM a OÚD překročí i jen jeden z rozměrů 90 x 60 x 40 cm,
- za zavazadlo je považováno jízdní kolo nebo elektrokolo, jednokolka (unicykl), tříkolka, lehotříkolka, koloběžka a elektrokoloběžka s kolem větším než 12 palců (30,48 cm).
- dětský kočárek nebo dětský vozík (typu CROOZER), resp. sáně bez dítěte,
- za spoluzavazadlo je považován dětský kočárek nebo dětský vozík (typu CROOZER) bez dítěte (resp. sáně bez dítěte), nebo invalidní vozík nebo skútr pro invalidy přepravovaný osobou, která není držitelem průkazu ZTP nebo ZTP/P,
- v regionální autobusové dopravě a městské hromadné dopravě jeden pár lyží s holemi nebo snowboard bez obalu. Na lince 885 je přeprava lyží a snowboardů **vždy** zpoplatněna cenou za přepravu zavazadel,
- jako spoluzavazadlo nelze přepravovat tandemová a vícemístná kola.

Cestující ani jiná osoba nesmí opustit své zavazadlo. Opuštěné zavazadlo může být neprodleně odstraněno, pokud bude vzbuzovat podezření, že se jedná o nástražný výbušný systém nebo munici nebo nebezpečnou látku, nebo jejich součást nebo příslušenství.

5. Přeprava dětských kočárků:

- a) Cestující s dětským kočárkem může v regionální autobusové a městské hromadné dopravě nastoupit a vystoupit jen s vědomím řidiče, a to jen označenými dveřmi.
- b) Dětský kočárek se přepravuje ve vyhrazeném prostoru označeném u vnější strany dveří a interiéru vozidla symbolem dětského kočárku.
- c) Průjezd dětského kočárku vozidlem není dovolen.
- d) Cestující přepravující dětský kočárek je povinen zajistit dětský kočárek proti samovolnému pohybu, být u něj po celou dobu přepravy a zajistit, aby dětský kočárek neznečistil nebo nepoškodil ostatní cestující nebo zařízení vozidla a nebyla ohrožena bezpečnost dítěte ani ostatních osob.
- e) Výstup s dětským kočárkem v regionální autobusové a městské hromadné dopravě je cestující povinen s dostatečným časovým předstihem signalizovat řidiči dvojným stisknutím tlačítka „Znamení k řidiči“. Řidič není povinen poskytovat součinnost při manipulaci s kočárkem.
- f) Řidič vozidla nebo pověřená osoba dopravce jsou oprávněni přepravu dětského kočárku odmítnout, jestliže obsazenost vozidla tuto přepravu neumožňuje.

6. Přeprava jízdních kol:

- a) Cestující s jízdním kolem nebo elektrokolem může v regionální autobusové a městské hromadné dopravě nastoupit a vystoupit jen s vědomím řidiče, a to jen označenými dveřmi.
- b) Jízdní kolo nebo elektrokolo se přepravuje ve vyhrazeném prostoru označeném u vnější strany dveří a interiéru vozidla symbolem dětského kočárku (nebo jízdního kola).
- c) Cestující přepravující jízdní kolo nebo elektrokolo je povinen zajistit jízdní kolo nebo elektrokolo proti samovolnému pohybu, být u něj po celou dobu přepravy a zajistit, aby jízdní kolo nebo elektrokolo neznečistilo nebo nepoškodilo ostatní cestující nebo zařízení vozidla a nebyla ohrožena bezpečnost ostatních osob.
- d) Průjezd jízdního kola nebo elektrokola vozidlem není dovolen.
- e) Výstup s jízdním kolem nebo elektrokolem v regionální autobusové a městské hromadné dopravě je cestující povinen s dostatečným časovým předstihem signalizovat řidiči dvojným stisknutím tlačítka „Znamení k řidiči“.
- f) V případě, že jsou vozidla v regionální autobusové a městské hromadné dopravě vybavena závěsem pro přepravu jízdních kol a elektrokol, nakládku a vykládku kol provádí pověřená osoba dopravce, v případě přepravy elektrokola je cestující povinen vypomoci pověřené osobě s nakládkou a vykládkou. Cestující je povinen před předáním jízdního kola nebo elektrokola pověřené osobě odejmout všechny snadno odnímatelné součásti, včetně připevněných zavazadel.
- g) Přeprava elektrokol na závěsech je možná pouze v případě, že byla demontovaná baterie, kterou si bere s sebou cestující do vozu. Elektrokolo, ze kterého nelze baterii demontovat, nebude možné z technických důvodů na závěsu přepravit.
- h) V případě poškození jízdního kola nebo elektrokola při přepravě (poškrábání laku, ohnutí součástí kola atd.) je cestující povinen poškození ihned po převzetí jízdního kola nebo elektrokola oznámit řidiči nebo pověřené osobě dopravce, kteří sepišou zápis o poškození.
- i) Dopravce neodpovídá za ztrátu nebo poškození snadno odnímatelných součástí jízdního kola nebo elektrokola.
- j) Řidič vozidla nebo pověřená osoba dopravce jsou oprávněni přepravu jízdního kola nebo elektrokola odmítnout, jestliže obsazenost vozidla tuto přepravu neumožňuje.

- k) Pro přepravu koloběžky a elektrokoloběžky platí stejné podmínky, jako pro přepravu jízdního kola a elektrokola.
- l) Přeprava jízdního kola, elektrokola, koloběžky a elektrokoloběžky je zpoplatněna cenou za přepravu kola, pokud není uvedeno jinak.
- m) V případě přepravy dětského cyklovozíku je povinností cestujícího cyklovozík před nakládkou složit, pokud to dovoluje technické provedení cyklovozíku. Dětský cyklovozík lze přepravit v případě, že to dovoluje typ a obsazenost autobusu.
- n) Přeprava dětského cyklovozíku zpoplatněna cenou za přepravu zavazadla.
- o) Ve vozidlech MDPO nelze jízdní kola nebo elektrokola přepravovat.

Ve vlacích RJ se přeprava kol řídí Tarifem a SPP dopravce RJ.

Ve vyhrazeném prostoru vozidla v regionální autobusové a městské hromadné dopravě smí být přepravován jen jeden invalidní vozík nebo dětský kočárek nebo cyklovozík nebo jedno jízdní kolo nebo elektrokolo, jednokolka (unicykl), tříkolka, lehotříkolka, koloběžka a elektrokoloběžka s kolem větším než 12 palců (30,48 cm), přičemž řidič může výjimečně povolit přepravu dalšího invalidního vozíku nebo dětského kočárku nebo cyklovozíku nebo jízdního kola neohrozí-li to bezpečnost cestujících. Přepravu vyššího počtu invalidních vozíků, kočárků, cyklovozíků, jízdních kol, nebo jejich kombinací určují SPP jednotlivých dopravců.

Při nástupu do vozidla na stejné zastávce mají přednost cestující na invalidním vozíku a cestující přepravující dětský kočárek nebo cyklovozík před jízdním kolem.

7. Přeprava nebezpečných věcí:

- a) Při přepravě osob nelze přepravovat nebezpečné věci s výjimkou přenosné ocelové láhve s kapalným topným plynem pro domácnost o celkové hmotnosti max. 10 kg, nádoby s topnou naftou o celkovém obsahu nejvýše 20 l a elektrického akumulátoru zajištěného proti zkratu a se zajištěnými odplyňovacími otvory. Ve vozidle lze přepravovat pouze jednu z těchto nebezpečných věcí. Cestující je povinen před nástupem do vozidla ohlásit přepravu této nebezpečné věci řidiči nebo pověřené osobě dopravce a umístit ji ve vozidle podle jeho pokynů.
- b) Osoby oprávněné k nošení střelné zbraně mohou vzít s sebou do vozidla zároveň se zbraní v přiměřeném množství náboje, pokud jsou uloženy v opascích na náboje, v loveckých brašnách a v podobných obalech.

8. Věci vyloučené z přepravy

- a) Látky a předměty nebezpečné, vyjma věcí uvedených v bodu 7. tohoto článku.
- b) Věci, které pro nevhodný způsob balení mohou poškodit, příp. znečistit cestující nebo vozidlo.
- c) Věci, které svým zápachem, odpuzujícím vzhledem apod. by mohly být cestujícím na obtíž.
- d) V regionální autobusové a městské hromadné dopravě předměty, jejichž celková hmotnost přesahuje 50 kg nebo jejichž rozměry jsou větší než 50 x 60 x 80 cm, dále předměty ve tvaru desky větších rozměrů než 100 x 150 cm a předměty delší než 300 cm při průměru větším než 20 cm.
- e) Ve vlacích předměty, jejichž celková hmotnost přesahuje 50 kg nebo jejichž rozměry jsou větší než 60 x 80 x 120 cm, dále předměty ve tvaru desky větších rozměrů než 100 x 150 cm a předměty delší než 300 cm při průměru větším než 20 cm.

VII. Vztahy mezi dopravcem a cestujícími

1. Povinností dopravce při poskytování přepravních služeb je zejména:

- a) Podávání informací o jízdních řádech, o Tarifu ODIS a o vyhlášených SPP ODIS, a to na místech určených pro styk s cestujícími.
- b) Udržování pořádku a čistoty ve vozidlech.

- c) Oznamování názvu zastávky nejpozději při zastavení vozidla v zastávce a oznamování následující zastávky nejpozději při odjezdu vozidla ze zastávky, a to v případě, že jsou vozidla vybavena technickým zařízením umožňujícím oznamování názvů zastávek.
- d) Znovuzastavení každého třetího vozidla v úrovni označení zastávky, stojí-li v zastávce více vozidel (neplatí pro vlaky). Znovuzastavení každého vozidla v úrovni označení zastávky v případě, že se v zastávce nachází cestující na invalidním vozíku nebo cestující se slepeckou holí (neplatí pro vlaky).
- e) Zastavení vozidla v zastávkách „Na znamení“ nebo na vlakovém nástupišti, pokud ve stanici vlak zastavuje dle platného jízdního řádu pouze „Na znamení“, vždy nachází-li se v jejich prostoru viditelně jedna nebo více osob a zároveň v regionální autobusové a městské hromadné dopravě musí řidič zastavit vozidlo, pokud již v zastávce zastavil jiný autobus nebo trolejbus a cestující by mohl být přehlédnut.
- f) Zastavit vozidlo v regionální autobusové a městské hromadné dopravě v zastávkách „Na znamení“ vždy, pokud cestující včas signalizuje přání zastavit vozidlo jedním dlouhým stisknutím tlačítka „STOP“, nebo stisknutím „Předvolby otevírání dveří“, nebo požádá-li cestující řidiče o zastavení vozidla na zastávce. Zastavit vlak, pokud cestující dostatečně včas vyrozumí pověřeného zaměstnance dopravce (osobně nebo signalizačním zařízením) o tom, že chce vystoupit z vlaku ve stanici, která je dle platného jízdního řádu pouze „Na znamení“.
- g) Zajistit spoj na objednání, který je cestujícím objedнан.
- h) V případě nefunkčního odbavovacího zařízení uzavřít s cestujícím přepravní smlouvu a to tak, že vystaví cestujícímu jízdní doklad dle platného Tarifu ODIS při platbě v hotovosti. V případě nároku na zvýhodněné jízdné, musí cestující dodržet podmínky prokázání nároku dle platného Tarifu ODIS.

2. Povinnosti cestujícího je zejména:

- a) Mít při přepravě platný jízdní doklad po celou dobu přepravy. Přepravuje-li zavazadla nebo živá zvířata, musí mít platný jízdní doklad i pro ně, pokud se nepřepravují bezplatně.
- b) Připravit si jízdenku před nástupem do vozidla, pokud si jízdenku nehodlá zakoupit u řidiče, pověřené osoby dopravce nebo na samoobslužném terminálu ve vozidle.
- c) Zkontrolovat si vydaný jízdní doklad, a pokud neodpovídá jeho požadavku, reklamovat ho neprodleně u obsluhy.
- d) V případě, že je cestující držitelem ODISky, ke které je pořízeno dlouhodobé časové jízdné, a tuto nelze z důvodu nefunkčnosti karty nebo odbavovacího zařízení odbavit, je povinen uhradit odpovídající jízdné pro zamýšlenou trasu v hotovosti nebo bankovní platební kartou. Cestující má právo nefunkční odbavení reklamovat dle čl. IX. odst. 2.
- e) V případě, že cestující hodlá uhradit jízdné bankovní platební kartou, která je z jakéhokoliv důvodu nefunkční (např. nedostatek prostředků, zablokovaná, poškozená), je povinen uhradit jízdné jiným způsobem (např. hotově, ODISkou nebo jinou bankovní platební kartou).
- f) Cestující ve věku do 6 let musí být doprovázeni cestujícím starším 10 let, který je povinen zajistit jejich bezpečnou přepravu, především zabránit jejich svévolnému pohybu během jízdy.
- g) Držet se, pokud cestující za jízdy stojí.
- h) V autobusové a trolejbusové dopravě provozované spoji DPO v době od 20:00 do 4:00 hod. a na vybraných linkách celodenně nastupovat pouze předními dveřmi a předložit řidiči ke kontrole platný jízdní doklad, v případě SMS jízdenky umožnit řidiči kontrolu celé textové zprávy SMS jízdenky. V případě odbavení ODISkou nebo BPK anebo KREDITní jízdenkou přiložit ji k terminálu umístěnému u předních dveří vozidla na dobu nezbytně nutnou pro kontrolu platnosti jízdního dokladu. Osoby s trvalým pobytem na území ostravského městského obvodu Hošťálkovice, kteří se přepravují na základě tarifní výjimky na lince č. 34, nepřikládají ODISku k odbavovacímu

zařízení, ale předloží při nástupu ke kontrole řidiči ODISku s dokladem o zakoupení dlouhodobého jízdného a občanský průkaz.

- i) Na linkách ARRIVA, TM, TS, ZGB, MDPO, TQM, VT a VTB nastupovat vždy předními dveřmi a předložit řidiči ke kontrole platný jízdní doklad, s výjimkou linky č. 75 zajišťované regionálním dopravcem, kde platí ustanovení bodu 2. e) tohoto článku.
- j) V případě využití jízdního dokladu mobilní aplikace ODISapka mít tento doklad platný v okamžiku nástupu do vozidla i v průběhu celé přepravy. Cestující je povinen předložit v případě nástupu předními dveřmi dle písm. e) a f) tohoto odstavce řidiči ke kontrole detail platné jízdenky zobrazený v mobilním telefonu v aplikaci ODISapka, u vozidel vybavených čtecím zařízením 2D kódů, přiložit 2D kód ke čtečce a vyčkat na odbavení. V případě nároku na zvýhodněné jízdné ve výši 50 % plného jízdného předložit také doklad prokazující nárok na slevu, toto platí také v případě kontroly jízdního dokladu vlakovým doprovodem.
- k) Uposlechnout pokynů a příkazů pověřených osob dopravce udílených k zajištění bezpečné, klidné a plynulé dopravy.
- l) Uvolnit vyhrazené místo pro přepravu cestujícím na invalidních vozících nebo cestujícím s dětským kočárkem nebo jízdním kolem, přičemž cestující s dětským kočárkem nebo jízdním kolem musí uvolnit místo se zádržným systémem nebo opěrnou deskou, pokud ve vozidle současně cestuje cestující na invalidním vozíku.
- m) Používat zařízení ve vozidle jen k účelu k tomu určenému.
- n) Zajistit přepravu lyží a snowboardů tak, aby nedocházelo k znečištění nebo poškození vozidla a neohrožovaly bezpečnou přepravu nebo zdraví cestujících.
- o) V případě zranění způsobeném ve vozidle tuto skutečnost okamžitě nahlásit pověřené osobě.
- p) V zastávce „Na znamení“ nebo na vlakovém nástupišti, pokud ve stanici vlak zastavuje dle platného jízdního řádu pouze „Na znamení“ zaujmout takové místo v jejím prostoru, aby mohl být řidičem nebo strojvedoucím včas spatřen.
- q) V regionální autobusové a městské hromadné dopravě před zastávkou „Na znamení“ včas signalizovat řidiči přání zastavit vozidlo stisknutím tlačítka „Znamení k řidiči“, jedním dlouhým stisknutím tlačítka „STOP“, nebo stisknutím „Předvolby otevírání dveří“ nebo ústním sdělením řidiči.
- r) Před výstupní železniční stanicí nebo zastávkou, která je dle platného jízdního řádu pouze „Na znamení“ dostatečně včas vyrozumět pověřeného zaměstnance (osobně nebo signalizačním zařízením) o tom, že chce vystoupit z vlaku.
- s) U spoje na objednání, řádně spoj objednat dle pokynů uvedených v jízdním řádu.

3. Cestujícímu není dovoleno zejména:

- a) Mluvit za jízdy na osobu řídící vozidlo.
- b) Otevírat za jízdy dveře vozidla.
- c) Vystupovat nebo nastupovat, dává-li řidič zvukovou nebo světelnou návěst „Nenastupujte, nevystupujte“ a nastupovat do vozidla, které je plně obsazeno.
- d) Vyhazovat z vozidla předměty nebo je nechat vyčnívat z vozidla.
- e) Za jízdy vystupovat z vozidla nebo nastupovat do něj nebo se z něj vyklánět.
- f) Zdržovat se bezdůvodně v prostoru vyhrazeném pro osoby řídící nebo doprovázející vozidlo nebo v prostoru, který znemožňuje těmto osobám bezpečný výhled z vozidla.
- g) Omezovat nebo znemožňovat použití provozních zařízení, bránit výstupu z vozidel nebo nástupu do vozidel případně průchodu vozidel.
- h) Kouřit ve vozidle nebo prostorách určených cestujícím, v nichž není kouření dovoleno.
- i) Používat ve vozidle nebo prostorách určených cestujícím (v čekárně veřejné dopravy, v přístřešku a na nástupišti, tzn. v prostoru určeném k nástupu a výstupu osob z prostředků veřejné silniční a drážní dopravy; není-li vymezení prostoru nástupiště zřejmé, nebo není-li viditelným značením

takový prostor jinak vymezen, pokládá se za nástupiště veřejně přístupný prostor o šířce 5 m a délce 30 m před a 5 m za označником zastávky ve směru jízdy dopravního prostředku) výrobek napodobující funkci tabákového výrobku nebo tabákové potřeby, jehož účelem je vdechování nikotinových výparů, včetně příslušenství tabákových výrobků (elektronická cigareta a jiné).

- j) Odkládat věci a živá zvířata na sedadla.
- k) Ve vozidle pískat, chovat se hlučně, reprodukovat hlučně hudbu nebo zpěv nebo používat hlasitě audiovizuální techniku ve vozidle.
- l) Ve vozidle konzumovat potraviny, poživatiny a nápoje, které by mohly znečistit oděv ostatních cestujících nebo vozidlo.
- m) Znečišťovat a poškozovat vozidlo a zařízení v něm instalovaná, jakož i prostory a zařízení pro cestující.
- n) Uvádět bezdůvodně v činnost návěštní zařízení ve vozidle.
- o) Ve vozidlech a prostorách dopravce veřejnosti přístupných vykonávat činnosti, které se považují za podnikání, bez předchozího písemného souhlasu dopravce (např. prodej novin, občerstvení, nabízení dalších služeb).
- p) Brát s sebou do vozidla věc, která nesmí být obsahem zavazadla.
- q) Pohybovat se ve vozidle s batohem nebo jiným zavazadlem na zádech.
- r) Obtěžovat jakýmkoliv jiným způsobem ostatní cestující.

4. Pověřená osoba dopravce je oprávněna vyloučit z přepravy:

- a) Cestujícího pod vlivem návykových látek (alkoholu, omamných a psychotropních látek a jiných látek s psychoaktivními účinky, jejichž užívání může vést nebo se podílet na vzniku a rozvoji duševních poruch a poruch chování).
- b) Cestujícího, který ve vozidle kouří nebo používá výrobek napodobující funkci tabákového výrobku nebo tabákové potřeby, jehož účelem je vdechování nikotinových výparů, včetně příslušenství tabákových výrobků (elektronická cigareta a jiné).
- c) Cestujícího, který pro mimořádné znečištění oděvu nebo obuvi anebo z jiných důvodů (např. výtržnictví) může být spolucestujícím na obtíž.
- d) Cestujícího, který se na výzvu oprávněné osoby neprokáže platným jízdním dokladem a nesplní povinnost zaplatit přírážku.
- e) Cestujícího, který ohrožuje bezpečnost provozu, svou vlastní bezpečnost nebo bezpečnost ostatních cestujících.
- f) Cestujícího, který přes upozornění pověřené osoby dopravce nedodržuje Přepravní řád, pokyny a příkazy pověřené osoby, porušuje ustanovení SPP ODIS, znečišťuje vozidlo, svým chováním ruší klidnou přepravu cestujících nebo cestující jinak obtěžuje.
- g) Zavazadlo cestujícího, nebo zvíře s ním přepravované, pokud jsou překážkou bezpečné přepravy nebo ohrožují-li zdraví cestujících nebo jejich přepravu neumožňují SPP ODIS.
- h) Cestujícího s kolečkovými bruslemi na nohou.

VIII. Přepravní kontrola, přírážka za jízdu bez jízdního dokladu a manipulační přírážka

1. Přepravní kontrola

- a) Pověřená osoba se při přepravní kontrole prokazuje revizorským odznakem nebo služebním průkazem Koordinátora či dopravce. Řidič nebo strojvedoucí dopravního prostředku je oprávněn provádět kontrolu jízdních dokladů, pouze v případě, že nebude narušena plynulost dopravy.

- b) Pověřenou osobou při přepravní kontrole může být též osoba pověřená Ministerstvem dopravy, jakožto subjektu hradícího kompenzaci ztráty z poskytnuté slevy z jízdného dle aktuálního Cenového výměru MF.
- c) Pověřená osoba je oprávněna rozhodnout o způsobu kontroly tarifní kázně, např. usměrněním výstupu z dopravního prostředku určenými dveřmi.
- d) Pověřená osoba dopravce je při přepravní kontrole oprávněna pořizovat zvukové záznamy pro účely zajištění vyššího stupně bezpečnosti cestujících a zaměstnanců přepravní kontroly, k ochraně jejich života a zdraví, a ochraně práv a právem chráněných zájmů jejich i dopravce. Dále se oprávněnými zájmy dopravce rozumí zejména možnost řádného prošetření oprávněnosti podnětů a případných stížností cestujících na jednání pověřených osob, zpětná kontrola průběhu přepravní kontroly, následné řešení konfliktních situací apod. V takovém případě dochází ke zpracování osobních údajů pro účely oprávněných zájmů dopravce ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), přičemž k tomuto zpracování osobních údajů se nevyžaduje souhlas subjektu údajů. Bližší informace k předmětnému zpracování osobních údajů naleznete na stránkách www.kodis.cz
- e) Cestující je povinen umožnit pověřené osobě řádnou kontrolu platnosti všech jízdních dokladů tím, že na její výzvu předloží tyto doklady k nahlédnutí pro ověření všech potřebných dat. Neumožní-li cestující řádnou kontrolu jízdních dokladů včetně dokladu, kterým prokáže nárok na slevu z jízdného dle bodu g) tohoto článku, je při přepravní kontrole považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu se všemi důsledky z toho plynoucími.
- f) Při kontrole platnosti:
 - Dlouhodobé časové jízdenky nebo jednotlivé elektronické jízdenky zakoupené prostřednictvím ODISky, je cestující povinen umožnit pověřené osobě ověření platnosti těchto jízdenek. Cestující tak musí učinit předáním této ODISky pověřené osobě.
 - Dlouhodobé časové jízdenky nebo jednotlivé elektronické jízdenky pořízené prostřednictvím BPK nebo KREDITní jízdenky je cestující povinen umožnit pověřené osobě dopravce ověření platnosti této jízdenky. Cestující tak musí učinit přiložením této karty ke čtečce kontrolního zařízení pověřené osoby dopravce, nebo přiložením karty k libovolnému samoobslužnému terminálu ve vozidle, který bude v režimu přepravní kontroly.
 - Dlouhodobé časové jízdenky zakoupené na ODISku v mobilu nebo jízdenky z mobilní aplikace ODISapka je cestující povinen předložit ke kontrole detail platné jízdenky zobrazený v mobilním telefonu v aplikaci ODISapka nebo MojeDPO,
 - SMS jízdenky je cestující povinen předložit mobilní komunikační zařízení, v němž je SMS jízdenka uložena.
- g) Cestující, je povinen předložit níže uvedené doklady k prokázání nároku na zvýhodněné jízdné ve výši 50 % plného jízdného společně, s mobilním telefonem s jízdenkou z mobilní aplikace ODISapka, s BPK (v případě nákupu na samoobslužných terminálech) nebo s jednotlivým jízdným zaplaceným v hotovosti či bezkontaktní bankovní kartou v případě přepravní kontroly. V případě kontroly prováděné pověřenou osobou Ministerstva dopravy ČR je nutné předložit níže uvedené doklady také v případě, kdy je jízdné nahráno na kartě ODISka nebo na ODISce v mobilu.
- h) Cestující ve věku do dovršení 15 let nepotřebují žádný doklad k prokázání věku.
- i) Cestující od 15 do dovršení 18 let musí prokázat svůj věk úředně vydaným platným osobním dokladem s fotografií, jménem, příjmením a datem narození (občanský průkaz, cestovní pas), žákovským průkazem prokazujícím věk cestujícího nebo průkazem ISIC. V žákovském průkazu musí být, v případě cestujících od 15 do 18 let, povinně vyplněno jméno, příjmení a datum narození a musí obsahovat aktuální fotografii cestujícího. K ostatním informacím uvedeným v žákovském

- průkazu nebude při kontrole věku přihlíženo. Žákovský průkaz a průkaz ISIC nemusí být platné, budou-li sloužit pouze pro identifikaci věku cestujícího.
- j) Studenti od 18 do dovršení 26 let musí prokázat nárok na slevu platným žákovským nebo studentským průkazem s aktuální fotografií, jménem, příjmením a datem narození potvrzený školou (stejný, jako doposud) nebo nově i platným průkazem ISIC (také v digitální podobě). Toto platí i pro všechny zahraniční studenty. V žákovském nebo studentském průkazu musí být, v případě cestujících od 18 do 26 let, povinně vyplněno jméno, příjmení, datum narození, platnost a potvrzení školy a musí obsahovat aktuální fotografii cestujícího.
- k) Cestujícím od 65 let musí prokázat nárok na slevu úředně vydaným osobním dokladem s fotografií, jménem, příjmením a datem narození (občanský průkaz, cestovní pas). Při splnění této podmínky platí „seniorská“ sleva i pro všechny zahraniční osoby ze zemí Evropské unie.
- l) Důchodci invalidní s invaliditou 3. stupně musí prokázat nárok na slevu předložením „Potvrzení pro slevu na jízdném pro osoby invalidní ve třetím stupni“ vydaným Českou správou sociálního zabezpečení a úředně vydaným platným identifikačním osobním dokladem, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno a příjmení a datum narození cestujícího.
- m) Pověřená osoba je oprávněna uložit cestujícímu, který se neprokázal platným jízdním dokladem, zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému nebo vyžadovat od cestujícího prokázání se osobním dokladem a poskytnutí osobních údajů potřebných k vymáhání jízdného a přírážky k jízdnému, pokud cestující nezaplatí na místě. V takovém případě dochází ke zpracování osobních údajů za účelem vymáhání neuhrazené pohledávky v systému Koordinátora ODIS s.r.o. podle ustanovení § 5 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a v souladu s čl. 5. nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES ve znění pozdějších předpisů. Osobními údaji jsou jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození, adresa trvalého místa pobytu uvedené v osobním dokladu cestujícího vydaném příslušným správním úřadem a číslo osobního dokladu. Osobní údaje cestujícího jsou zpracovávány po dobu nezbytnou, a to po dobu vymáhání neuhrazené pohledávky. Cestující je povinen setrvat ve vozidle po celou dobu projednávání jeho jízdy bez platného jízdního dokladu.
- n) Pokud cestující uhradí jízdné a přírážku k jízdnému v hotovosti nebo bankovní kartou přímo na místě kontroly, vydá mu o tom pověřená osoba potvrzení. Toto potvrzení současně nahrazuje jízdní doklad, a to pouze na dojetí cestujícího do cílové zastávky (stanice) kontrolovaného spoje (vlaku) za předpokladu, že nebyl pověřenou osobou vyloučen z přepravy. Pokud cestující jízdné a ani přírážku k jízdnému na místě kontroly neuhradí, vydá pověřená osoba cestujícímu „Hlášenku o nedodržení SPP ODIS“ s vyznačeným jízdným a přírážkou k jízdnému (dále jen „Hlášenka“), která **nenahrazuje** jízdní doklad a cestující tak musí opustit vozidlo ihned po zastavení vozidla v nejbližší zastávce (stanici).

2. Výše jízdného a přírážky k jízdnému při jízdě bez platného jízdního dokladu:

- a) Pokud se cestující neprokáže na výzvu pověřené osoby platným jízdním dokladem, je povinen zaplatit:
- v regionální autobusové a železniční dopravě paušální jízdné ve výši základní sazby plného jízdného hrazeného v hotovosti dle platného Tarifu ODIS a přírážku k jízdnému 1 500 Kč nebo prokázat svoje osobní údaje pověřené osobě dopravce pro sepsání „Hlášenky“ a setrvat ve vozidle po celou dobu projednávání jeho jízdy bez platného jízdního dokladu,
 - v městské autobusové dopravě jízdné ve výši plného jízdného hrazeného v hotovosti dle aktuálního platného Tarifu pro příslušnou městskou oblast a přírážku k jízdnému 1 500 Kč nebo prokázat svoje osobní údaje pověřené osobě dopravce pro sepsání „Hlášenky“ a setrvat ve vozidle po celou dobu projednávání jeho jízdy bez platného jízdního dokladu.

- b) Pokud se cestující neprokáže na výzvu pověřené osoby platným jízdním dokladem za kolo, zavazadlo a psa, je povinen zaplatit:
- v regionální autobusové dopravě, v železniční dopravě a městské autobusové dopravě jednotlivé jízdné dle Tarifu ODIS za kolo, zavazadlo nebo psa a přírážku k jízdnému 100 Kč. Tato výše přírážky se vztahuje pouze při platbě na místě, a to v hotovosti nebo bankovní platební kartou. Pokud cestující toto jízdné a výši přírážky k jízdnému neuhradí přímo na místě, je povinen zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému 1 500 Kč, resp. 1 000 Kč do 7 pracovních dnů dle bodu c). Pokud cestující uhradí na místě odpovídající jednotlivé jízdné dle Tarifu ODIS za kolo, zavazadlo, nebo psa a přírážku k jízdnému, může dále pokračovat v jízdě do cílové zastávky/stanice konkrétního spoje (vlaku). Pokud cestující neuhradí jízdné za kolo, psa a zavazadlo a ani přírážku k jízdnému na místě kontroly, vydá pověřená osoba cestujícímu „Hlášenku“ s vyznačeným jízdným a přírážkou k jízdnému (dále jen „Hlášenka“), která **nenahrazuje** jízdní doklad a cestující tak musí opustit vozidlo ihned po zastavení vozidla v nejbližší zastávce/stanici.
- c) V případě, že:
- cestující uhradí jízdné a přírážku k jízdnému na místě v hotovosti nebo bankovní platební kartou, snižuje se přírážka na 1 000 Kč,
 - cestující uhradí jízdné a přírážku do 7 pracovních dnů ode dne kontroly na účet Koordinátora ODIS s.r.o., snižuje se přírážka na 1 000 Kč. přičemž za datum uhrazení pohledávky se považuje datum připsání pohledávky na účet Koordinátora ODIS s.r.o.
- d) Vlastní-li cestující platný nosič s neprenosnou dlouhodobou časovou jízdenkou prokazatelně zakoupenou před jízdou nebo průkaz opravňující k bezplatné přepravě (dále jen „jízdní doklad“), který při kontrole nemá u sebe, bude k takovému cestujícímu přistupováno jako k cestujícímu bez platného jízdního dokladu, tzn. že s ním bude sepsána „Hlášenka“. Cestující může nejpozději sedmý pracovní den dodatečně předložit společně s „Hlášenkou“ platný doklad totožnosti vydaný příslušným správním úřadem a platný jízdní doklad, a následně uhradí poplatek za dodatečné ověření platného jízdního dokladu ve výši 40 Kč. Jestliže bude cestujícímu v rámci jednoho dne vystavena více než jedna „Hlášenka“, bude při ověření platného jízdního dokladu účtován poplatek 40 Kč za každou „Hlášenku“ samostatně.
- Dodatečné předložení jízdního dokladu je možné provést:
- 1) v Dopravních infocentrech ODIS:
 - Dopravní infocentrum ODIS Český Těšín, autobusové stanoviště Český Těšín,
 - Dopravní infocentrum ODIS Frýdek-Místek, autobusové nádraží Frýdek-Místek,
 - Dopravní infocentrum ODIS Havířov, autobusové nádraží Havířov,
 - Dopravní infocentrum ODIS Jablunkov, autobusové stanoviště Jablunkov,
 - Dopravní infocentrum ODIS Karviná, autobusové nádraží Karviná,
 - Dopravní infocentrum ODIS Krnov, Zámecké nám. 4, Krnov,
 - Dopravní infocentrum ODIS Opava, železniční stanice Opava východ
 - Dopravní infocentrum ODIS Ostrava, Poděbradova 494/2 Ostrava, Ostrava – Moravská Ostrava,
 - Dopravní infocentrum ODIS Orlová, autobusové nádraží Orlová,
 - Dopravní infocentrum ODIS Třinec, autobusové stanoviště Třinec,
 - 2) u smluvních partnerů:
 - Městské informační centrum Bruntál, železniční stanice Bruntál
 - Informační kancelář Nový Jičín, autobusové nádraží Nový Jičín,
 - Turistické informační centrum Nový Jičín, Masarykovo nám. 45, Nový Jičín,
 - Informační kancelář Kopřivnice, autobusové nádraží Kopřivnice,
 - Městské turistické a informační centrum Rýmařov, náměstí Míru 6, Rýmařov,
- a to pouze jedná-li se o „Hlášenku“ sepsanou pověřenou osobou Koordinátora ODIS s.r.o.

3) na pokladních přepážkách Dopravce ČD,
a to pouze jedná-li se o „Hlášenku“ sepsanou pověřenou osobou ČD.

- e) Poplatek za ověření platného jízdního dokladu musí být zaplacen současně s dodatečným předložením platného jízdního dokladu podle předchozí věty tohoto ustanovení, tj. nejpozději 7. pracovní den po zjištění jízdy bez platného jízdního dokladu. Z dodatečně předloženého jízdního dokladu musí být zřejmé, že byl platný v době kontroly.
- f) Dodatečné předložení platného jízdního dokladu nelze uplatnit v případě, kdy částka dle bodu 2 tohoto článku byla již uhrazena.
- g) Při vymáhání soudní cestou se výše jízdného a přírážky k jízdnému 1 500 Kč nemění.
- h) Pokud cestující, v rozporu se zákonem, odmítne zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému a odmítne se prokázat osobními údaji uvedenými v osobním dokladu cestujícího vydaného příslušným správním úřadem, je povinen na výzvu pověřené osoby ji následovat na vhodné pracoviště veřejné správy ke zjištění totožnosti, anebo na výzvu pověřené osoby setrvat na vhodném místě do příchodu osoby oprávněné zjistit totožnost cestujícího.

V případě přepravní kontroly prováděné zaměstnanci Dopravce na linkách integrovaných vlaků dálkové dopravy uvedených v čl. II. bodu 4 se přepravní kontrola a výše přírážek za jízdu bez platného jízdního dokladu a za porušení přepravních podmínek řídí Tarifem a SPP příslušného dopravce.

Pokud cestující nesouhlasí s udělením přírážky k jízdnému za porušení SPP ODIS nebo Tarifu ODIS nebo má-li cestující připomínku k samotnému výkonu přepravní kontroly, je povinen toto řešit neprodleně písemně nebo prostředky elektronické komunikace se subjektem, jehož pracovník provedl přepravní kontrolu, nejpozději však do 15 dnů od uložení pokuty. Na pozdější podněty nebude brán zřetel.

3. Manipulační přírážka ve vlacích

Jestliže si cestující zakoupí jednotlivou jízdenku u vlakového doprovodu Dopravce, je povinen uhradit manipulační přírážku za odbavení ve vlaku dle SPP ODIS ve výši 50 Kč v níže definovaných případech.

Do vlaku označeného v jízdním řádu symbolem „“ má cestující povinnost nastoupit s předem zakoupeným jízdním dokladem. Cestující bez jízdního dokladu má povinnost zakoupit si potřebný jízdní doklad bezprostředně po nástupu do vlaku na samoobslužném terminálu ve vozidle nebo u strojvedoucího. Cestující bez jízdního dokladu jsou povinni nastupovat do vlaku dveřmi umístěnými nejbližší stanovišti strojvedoucího s výjimkou cestujících, kteří si jdou jízdenku zakoupit do samoobslužného terminálu ve vozidle. Při kontrole jízdních dokladů pověřenou osobou dopravce v průběhu jízdy vlaku je k cestujícím bez platného jízdního dokladu přistupováno dle bodu 2. tohoto článku. Ve vlacích linky S16 je cestující požadující odbavení u strojvedoucího povinen si opatřit jízdní doklad před nástupem do vlaku.

3.1 Odbavení ve vlaku bez manipulační přírážky

a) Po nástupu v neobsazené stanici:

- Při prvním odbavení dokladem, pokud se cestující o jeho vystavení přihlásí u pověřeného zaměstnance nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení dokladů a současně za podmínky, že se jedná o platbu v hotovosti.
- Při vystavení bezplatné jízdenky pro děti do 6 let věku, pro držitele průkazů ZTP a ZTP/P a další cestující s nárokem na bezplatnou přepravu dle čl. V. Tarifu ODIS.
- Při náhradním odbavení, pokud nemohla být jízdenka z důvodů na straně dopravce vystavena do požadované cílové stanice nebo požadovaným druhem jízdného.
- Při zakoupení jednotlivého jízdného prostřednictvím samoobslužného terminálu ve vozidle.
- Pokud není vozidlo samoobslužným terminálem vybaveno.
- Pokud v nástupním prostoru vozu není v provozu žádný samoobslužný terminál, cestující je v celém voze odbaven bez manipulační přírážky.

b) Po nástupu v obsazené stanici:

- Při doplatku jízdného do 1. vozové třídy, za jízdu oklikou, při jízdě za původní cílovou stanicí, pokud se cestující přihlásí u pověřeného zaměstnance nejpozději v okamžiku, kdy bude vyzván k předložení dokladů za podmínky, že se jedná o platbu v hotovosti.
- Při vystavení bezplatné jízdenky pro děti do 6 let věku, pro držitele průkazů ZTP a ZTP/P a další cestující s nárokem na bezplatnou přepravu dle čl. V. Tarifu ODIS.
- Při náhradním odbavení, pokud nemohla být jízdenka z důvodů na straně dopravce vystavena do požadované cílové stanice nebo požadovaným druhem jízdného.
- Při prvním odbavení nebo doplatku jízdného po přestupu z náhradní dopravy nebo vlaku označeném v platném jízdním řádu symbolem  na základě předložení předchozí jízdenky za podmínky, že se jedná o platbu v hotovosti.
- Při zakoupení jednotlivého jízdného až ve vlaku při navazování jízdenky ODIS (na jízdenku jiného tarifu), pokud jede z nástupní stanice mimo území ODIS za podmínky, že se jedná o platbu v hotovosti.
- Při navazování jednotlivé jízdenky na jízdní doklad ODIS při přestupu z vlaku jiného železničního dopravce za podmínky, že se jedná o platbu v hotovosti.
- Při zakoupení jednotlivého jízdného prostřednictvím samoobslužného terminálu ve vozidle.
- Při přestupu z jiného vlakového nebo autobusového spoje, kdy by nebylo možné z důvodu zpoždění nebo mimořádnosti jízdní doklad zakoupit. Cestující se vlakové četě prokáže jízdním dokladem z předchozího vlaku nebo autobusu, pokud je to možné a současně se bude jednat o platbu v hotovosti.
- Pokud není vozidlo samoobslužným terminálem vybaveno.
- Pokud v nástupním prostoru vozu není v provozu žádný samoobslužný terminál, cestující je v celém voze odbaven bez manipulační přírážky.

3.2 Odbavení ve vlaku s manipulační přírážkou

S manipulační přírážkou dle SPP ODIS vystaví pověřený zaměstnanec ve vlaku k jízdnímu dokladu nebo souvisejícímu cestovnímu doklad vyjma případů dle bodu 3.1. písm. a) a b) tohoto článku.

Manipulační přírážka se platí za vystavení každého dokladu pouze jednou bez ohledu na počet cestujících na něm uvedených.

4. Ohrozí-li cestující porušením svých povinností řidiče nebo jinou pověřenou osobu dopravce, mohlo by se jednat o přestupek podle zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich ve znění pozdějších předpisů nebo o trestný čin podle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník ve znění pozdějších předpisů.
5. Pro kontrolu platnosti jízdních dokladů ve vlacích RJ platí příslušná ustanovení SPP dopravce RJ.
6. Výše přírážek na linkách integrovaných vlaků dálkové dopravy se řídí dle Tarifu a SPP příslušného dopravce.

IX. Vrácení jízdného a reklamace

1. Vrácení jízdného

1.1. Právo na vrácení jízdného

Právo na vrácení zaplaceného jízdného lze uplatnit z důvodů, které jsou na straně cestujícího pouze:

- Za zakoupenou jednotlivou jízdenku REGION dle bodu a) tohoto článku.
- Za zakoupené jednotlivé jízdenky prostřednictvím ODISapky dle bodu b) tohoto odst.
- Příplatku ODISprima dle bodu c) tohoto odst.
- Nevyužitou nebo jen částečně využitou dlouhodobou časovou jízdenku dle bodu d) a e) tohoto odst.

- A dále pak lze nárokovat výplatu zůstatku finančních prostředků uložených v EP ODISky dle bodu e) tohoto odst.

Právo na vrácení jízdného nevzniká:

- Za jednotlivé jízdné a krátkodobé časové jízdenky.
- Za 24hodinové a 3denní jízdenky.
- Za Turistickou jízdenku JESENÍKY.
- Za 24hodinový příplatek ODISprima, zakoupený v pokladnách ČD, u vlakového doprovodu a mobilní aplikaci ODISapka.
- U cestujícího vyloučeného z přepravy.
- Při nákupu jednotlivého jízdného samoobslužným způsobem.

U jízdenek pro jednotlivou jízdu zakoupených prostřednictvím samoobslužného odbavovacího zařízení (Samoobslužný terminál nebo Prodejní automat) se jízdné z důvodů na straně cestujícího nevrací v souladu s § 41 odst. 1 písm. b) vyhlášky č. 175/2000 Sb.

Cestující je povinen před dokončením nákupu a provedením platby překontrolovat správnost volby tarifu, cílové stanice a počtu jízdenek. Pozdější reklamace z důvodu chybné volby cestujícího nebude akceptována.

a) Jednotlivé jízdné REGION

Právo na vrácení zaplaceného jednotlivého jízdného REGION lze uplatnit pouze v případě, že jízdné bylo pořízeno prostřednictvím aplikace Můj vlak nebo prostřednictvím e-shopu ČD. Jízdné lze vrátit nejpozději 15 minut před začátkem platnosti jízdenky, a to prostřednictvím aplikace Můj vlak nebo e-shopu ČD.

b) Jednotlivé jízdné pořízené prostřednictvím ODISapky

Právo na vrácení zaplaceného jednotlivého jízdného lze uplatnit pouze v případě, bylo-li zakoupeno nad vyhledaným spojením. Takto zakoupené jízdné lze bezplatně stornovat, a to nejpozději 15 minut před začátkem platnosti jízdenky. Toto neplatí pro jízdenky na spojích s rezervací a na objednání, kde lhůta pro provedení storna jízdenky je zobrazena v detailu zakoupené jízdenky – viz Příloha tarifu č. 5.

c) Příplatek ODISprima

- **24hodinový příplatek** lze vrátit pouze v případě, že byl pořízen prostřednictvím aplikace Můj vlak nebo prostřednictvím e-shopu ČD. Vrácení lze provést bez poplatku nejpozději 15 minut před pravidelným odjezdem prvního vlaku ze spojení, a to prostřednictvím aplikace Můj vlak nebo e-shopu ČD.
- **Příplatek s časovou platností 7 a více dnů** nahraný na ODISce lze vrátit, a to za nevyužitý nebo částečně nevyužitý příplatek ODISprima.

– V případě nákupu na pokladních přepážkách ČD pouze u dopravce ČD dle podmínek uvedených v bodě 1.2. tohoto článku.

– V případě nákupu na e-shopu ODIS, v Dopravních infocentrech ODIS a v předprodeji MDPO lze nárokovat vrácení jízdného na kterémkoliv Dopravním infocentru ODIS nebo na předprodeji MDPO.

Pokud ve vlaku, ve kterém mají být podle jízdního řádu řazeny i vozy 1. vozové třídy, není řazení těchto vozů dodrženo nebo v případě, kdy kapacita 1. vozové třídy je naplněna a cestující musí využít 2. vozovou třídu, nemá cestující s příplatkem ODISprima nárok na kompenzaci ani jednorázové vrácení jízdného, právo na vrácení zaplaceného jízdného za nevyužitý nebo jen částečně nevyužitý příplatek ODISprima tímto není dotčeno.

d) Dlouhodobé časové jízdné a EP ODISky (dále jen jízdné, není-li uvedeno jinak)

Cestující je povinen nárokovat vrácení jízdného z dlouhodobé časové jízdenky pouze na prodejních místech dopravce, jehož jménem byla jízdenka zakoupena.

Vrácení jízdného z dlouhodobé časové jízdenky zakoupené u dopravce DPO se provádí v Dopravním infocentru ODIS, Poděbradova 494/2, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava.

Vrácení jízdného z dlouhodobé časové jízdenky nebo vyplacení EP ODISky zakoupené prostřednictvím prodejních automatů umístěných v železničních stanicích lze provést na kterémkoliv kontaktním místě uvedeném v bodě 1.2. tohoto článku.

Vyplacení EP ODISky lze provést na kterémkoliv kontaktním místě uvedeném v bodě 1.2. tohoto článku.

e) Dlouhodobé časové jízdné k ODISce v mobilu

Dlouhodobého časové jízdného zakoupené k ODISce v mobilu lze vrátit pouze samoobslužně na e-shopu.

1.2. Podmínky vrácení dlouhodobého časového jízdného a zůstatku EP ODISky:

Finanční částku za nevyužitě nebo jen částečně využitě jízdné nebo zůstatku EP ODISky je možné vyplatit pouze:

- Držiteli ODISky (případně zákonnému zástupci).
- V případě Anonymní ODISky lze provést vrácení pouze po fyzickém předložení Anonymní ODISky nebo předložení originálu Potvrzení o vydání Anonymní ODISky, a to vždy společně s Čestným prohlášením o držení Anonymní ODISky.
- V případě Firemní ODISky se vyplacení řídí dle Podmínek pro vydávání a využívání ODISky, které jsou uveřejněny v Dokumentech na www.odiska.cz.
- Na základě plné moci k převzetí hotovosti za vrácené jízdné. Na úředně ověřené plné moci bude uvedeno jméno a příjmení zplnomocněné osoby, datum narození, číslo osobního dokladu vydaného příslušným správním úřadem (občanský průkaz nebo cestovní pas), a dále identifikační údaje zmocnitele (jméno a příjmení, datum narození, místo bydliště, číslo občanského průkazu nebo cestovního pasu) a identifikační údaje nepřenosné časové jízdenky dlouhodobé (číslo jízdního dokladu, platnost, zóny a cena).
- V případě elektronického jízdného se provádí vrácení na základě předložení ODISky a osobního dokladu vydaného příslušným správním úřadem (občanský průkaz, cestovní pas).
- V případě nevyužitě nebo částečně nevyužitě jízdného v rámci ODISky v mobilu lze vrácení provést na e-shopu www.odiska.cz, vrácená poměrná část bude zaslána zpět na účet bankovní platební karty, ze které byl nákup uhrazen.
- V případě nárokovaní vrácení nevyužitě nebo částečně nevyužitě jízdného nebo příplatku ODISprima dle bodu c) u dopravce ČD, musí být předložen také doklad o zaplacení.
- Poměrná část jízdného se vrací ode dne následujícího po uplatnění práva na vrácení jízdného. Jízdné nelze vracet zpětně.
- V případě uplatnění práva na vrácení jízdného z pozůstalosti, bude jízdné vráceno na základě soudního rozhodnutí o pozůstalosti, a to od data úmrtí.

V případě vrácení nevyužitě nebo částečně nevyužitě DČJ nebo vrácení nevyužitě nebo částečně nevyužitě příplatku ODISprima nebo vyplacení EP ODISky je účtován manipulační poplatek.

V případě uplatnění práva na vrácení jízdného z pozůstalosti, nebude manipulační poplatek účtován. Manipulační poplatek není účtován v případě vrácení DČJ zakoupeného k ODISce v mobilu při vrácení nejpozději 1 den před počátkem platnosti DČJ.

Ceník veškerých operací spojených s kartou ODISka je uvedený na www.odiska.cz.

Kontaktní místa, kde lze uplatnit vrácení jízdného dle bodu 1.2:

Dopravní infocentra ODIS:

- Český Těšín, autobusové nádraží (prodej jízdného jménem TS)
- Frýdek Místek, autobusové nádraží (prodej jízdného jménem TS)
- Havířov, autobusové nádraží (prodej jízdného jménem TS)
- Jablunkov, autobusové stanoviště (prodej jízdného jménem TS)
- Karviná – Fryštát, autobusové nádraží – budova ČD (prodej jízdného jménem TS)
- Krnov, železniční stanice (prodej jízdného jménem TM)

- Opava, nádraží Opava východ (prodej jízdného jménem ZGB)
- Orlová – Lutyně, autobusové nádraží (prodej jízdného jménem TS)
- Ostrava, Poděbradova 494/2 (pouze vrácení jízdného zakoupeného v předprodejích DPO)
- Třinec, autobusové stanoviště (prodej jízdného jménem TS)

Smluvní partneři:

- AM – Nový Jičín – Turistické informační centrum, Informační kancelář MHD, Masarykovo náměstí 45
- ČD – pokladní přepážky ČD na území ODIS (ČD neprovádí vyplacení EP ODISKy)
- DPO – vrácení jízdného provádí Dopravní infocentrum ODIS Ostrava, Poděbradova 494/2, Ostrava – Moravská Ostrava
- MDPO – předprodej jízdenek, Horní náměstí 33, Opava
- VT – Sladkovského 142/37, Olomouc
- ZGB – Kopřivnice – Informační kancelář ČSAD, autobusové stanoviště
- GWTR – jízdné nevrací
- OÚD – jízdné nevrací

Obchodní partneři – prodej jízdného jménem TM:

- Bruntál – železniční stanice, Městské informační centrum
- Nový Jičín – autobusové nádraží, Informační kancelář ČSAD
- Rýmařov – náměstí Míru 6, Městské turistické a informační centrum

1. Reklamace zakoupeného jízdného

Reklamaci lze provést vždy u dopravce, u kterého bylo jízdné zakoupeno.

Jednotlivou elektronickou jízdenku pořízenou z **EP ODISKy** je možné reklamovat nejdříve po 24 hodinách od poskytnutí služby.

Jednotlivou elektronickou jízdenku pořízenou z **BPK** je možné reklamovat až po zaúčtování jízdy a zobrazení kódu transakce uvedeném ve výpisu transakcí na bankovním účtu.

2.1. Reklamaci jednotlivých elektronických jízdenek pořízených z EP ODISKy

Reklamaci je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, a to u dopravce, u kterého byla jízdenka pořízena.

2.2. Reklamaci jízdenek pořízených prostřednictvím mobilní aplikace ODISapka a dlouhodobých časových jízdenek zakoupených na **ODISku v mobilu** je možné uplatnit:

- E-mailem na adrese reklamace@kodis.cz,
- Písemným podáním na Dopravních infocentrech ODIS.

V rámci podání reklamace je cestující povinen zaslat nebo doložit doklad o zakoupení jízdenek, který byl cestujícímu zaslán při nákupu jízdenky na uživatelský e-mail.

V případě reklamace DČJ je nutné doložit daňový doklad o uhrazení jízdného a číslo ODISKy v mobilu.

Reklamaci je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Reklamace vyřizuje poskytovatel služby, kterým je společnost Koordinátor ODIS s.r.o.

2.3. Reklamaci zúčtovaných transakcí (jízdy) pořízených prostřednictvím BPK je možné reklamovat:

- Vyplněním reklamačního protokolu, který je dostupný na adrese www.odiska.cz v sekci „Přehled a reklamace jízdného pro bankovní kartu“.
- E-mailem na adrese reklamace@kodis.cz.
- Písemně na předepsaném formuláři, který je k dispozici v Dopravním infocentru ODIS, Poděbradova 494/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava.
- V Opavě na Předprodeji MDPO na adrese Horní náměstí 33.

Reklamací je cestující oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Reklamací vyřizuje poskytovatel služby, kterým je společnost Koordinátor ODIS s.r.o.

2.4. Reklamací zúčtovaných transakcí (jízdy) pořízených prostřednictvím samoobslužných terminálů umístěných v železničních stanicích

Dle tohoto odstavce je možné reklamovat jednotlivé elektronické jízdenky hrazené prostřednictvím BPK nebo z EP ODISky, a to:

- E-mailem na adrese reklamacie@kodis.cz.
- Písemným podáním na Dopravních infocentrech ODIS.

V rámci podání reklamacie je cestující povinen zaslat nebo doložit doklad o zakoupení jízdenek, který je k dispozici na www.odiska.cz.

Ve všech výše uvedených způsobech je nutné uvést tyto povinné údaje a doložit následující:

- 18místné číslo ODISky nebo PanMas platební karty (prvních 6 a poslední 4 znaky).
- Zjednodušený daňový doklad (uvedení 10místného specifického kódu získaného na www.odiska.cz).
- Datum jízdy (případně přesnější čas).
- Reklamovanou částku za uhrazené jízdné.
- Stanici, kde došlo k nákupu.
- Paralelní jízdní doklad vydaný průvodčím či validátorem (a případnou manipulační přírazku), pokud bylo vyžádáno uhrazení cestujícím (např. protože ke kartě nebyl žádný doklad dohledán a průvodčí kontrolou nezjistil žádný platný doklad).
- Číslo účtu (pro vyplacení částky uznané reklamace).

Reklamací je cestující oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Reklamací vyřizuje poskytovatel služby, kterým je společnost Koordinátor ODIS s.r.o.

2.5. Reklamací jízdních dokladů zakoupených prostřednictvím prodejních automatů umístěných v železničních stanicích

Dle tohoto odstavce je možné reklamovat jízdní doklady ODIS a Systému jednotného tarifu (SJT) - OneTicket zakoupené prostřednictvím prodejních automatů s tiskem dokladů umístěných v železničních stanicích a hrazené hotovostí, BPK nebo z EP ODISky.

V případě, že samoobslužné zařízení po provedení platby nevydá jízdenku, vydá jízdenku neúplnou (nečitelnou), nebo nevrátí přeplatek v hotovosti, má cestující právo na reklamací, a to jedním z následujících způsobů:

- Písemným podáním na Dopravních infocentrech ODIS.
- V případě reklamací jízdenek OneTicket pouze na Dopravním infocentru ODIS Ostrava.

V rámci podání reklamacie je cestující povinen doložit doklad o zakoupení jízdenky z prodejního automatu.

Dále je nutné uvést tyto povinné údaje a doložit následující, pokud jsou pro danou reklamací relevantní:

- 18místné číslo ODISky nebo PanMas platební karty (prvních 6 a poslední 4 znaky).
- Datum jízdy (případně přesnější čas).
- Reklamovanou částku za uhrazené jízdné.
- Stanici, kde došlo k nákupu.
- Paralelní jízdní doklad vydaný průvodčím či validátorem (a případnou manipulační přírazku), pokud bylo vyžádáno uhrazení cestujícím.
- Zdůvodnění podání reklamacie.
- Číslo účtu (pro vyplacení částky uznané reklamace).

Reklamací je cestující oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Reklamací vyřizuje poskytovatel služby, kterým je společnost Koordinátor ODIS s.r.o.

Reklamace a vrácení jízdného zakoupeného v tarifu SJT, které lze zakoupit na prodejních automatech ve vybraných železničních stanicích a v Dopravním infocentru ODIS Ostrava, se řídí SPP SJT - OneTicket.

2.6. Reklamace transakcí pořízených na samoobslužných terminálech umístěných ve vlacích ČD dle Přílohy č. 2 SPP ODIS

a) Reklamace jízdního dokladu zakoupeného z EP ODISKy

Reklamaci lze uplatnit jedním z následujících způsobů:

- Zasláním e-mailu na adresu osobnipreprava@opt.cd.cz.
- Sepsáním na pokladně ČD sepsat ruční reklamační přihlášku.
- Pomocí kontaktního formuláře na www.cd.cz/kontaktni-formular/.

Ve všech výše uvedených způsobech je nutné uvést tyto povinné údaje a doložit následující:

- 18místné číslo ODISKy.
- Zjednodušený daňový doklad (www.odiska.cz).
- Datum jízdy (případně přesnější čas).
- Reklamovaná částka za uhrazené jízdné.
- Nástupní stanice.
- Číslo vlaku (není povinné).
- Paralelní jízdní doklad vydaný průvodčím či validátorem (a případnou manipulační přírážku), pokud bylo vyžádáno uhrazení cestujícím (např. protože ke kartě nebyl žádný doklad dohledán a průvodčí kontrolou nezjistil žádný platný doklad).
- Číslo účtu (pro vyplacení reklamace). Nemá-li cestující účet, uvede doručovací adresu.

b) Reklamace jízdního dokladu zakoupeného prostřednictvím BPK

Reklamaci lze uplatnit jedním z následujících způsobů:

- Zasláním e-mailu na adresu osobnipreprava@opt.cd.cz.
- Sepsáním na pokladně ČD sepsat ruční reklamační přihlášku.
- Pomocí kontaktního formuláře na www.cd.cz/kontaktni-formular/.

Ve všech výše uvedených způsobech je nutné uvést tyto povinné údaje a doložit následující:

- PanMas platební karty (prvních 6 a poslední 4 znaky).
- Zjednodušený daňový doklad (uvedení 10místného specifického kódu, získaný na www.cd.cz/eshop/odis).
- Datum jízdy (případně přesnější čas).
- Reklamovaná částka za uhrazené jízdné.
- Nástupní stanice.
- Číslo vlaku (není povinné).
- Paralelní jízdní doklad vydaný průvodčím či validátorem (a případnou manipulační přírážku), pokud bylo vyžádáno uhrazení cestujícím (např. protože ke kartě nebyl žádný doklad dohledán a průvodčí kontrolou nezjistil žádný platný doklad).
- Číslo účtu (pro vyplacení reklamace) Nemá-li cestující účet, uvede doručovací adresu.

Reklamaci je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, a to u dopravce, u kterého byla jízdenka pořízena, tj. ČD.

2.7. Reklamace transakcí pořízených na samoobslužných terminálech umístěných ve vlacích OÚD dle Přílohy č. 2 SPP ODIS, a to na lince S16

a) Reklamace jízdního dokladu zakoupeného z EP ODISKy

Reklamaci lze uplatnit jedním z následujících způsobů:

- Zasláním e-mailu na adresu oud@osoblazsko.com

- Zasláním do datové schránky kprjpuj
- Písemně na adresu Osoblažská úzkorozchodná dráha, o.p.s., 793 97 Slezské Rudoltice č.p.64

Ve všech výše uvedených způsobech je nutné uvést tyto povinné údaje a doložit následující:

- 18místné číslo ODISKy.
- Zjednodušený daňový doklad (www.odiska.cz).
- Datum jízdy (případně přesnější čas).
- Reklamovaná částka za uhrazené jízdné.
- Nástupní stanice.
- Číslo vlaku (není povinné).
- Paralelní jízdní doklad vydaný průvodčím či validátorem (a případnou manipulační přírážku), pokud bylo vyžádáno uhrazení cestujícím (např. protože ke kartě nebyl žádný doklad dohledán a průvodčí kontrolou nezjistil žádný platný doklad).
- Číslo účtu (pro vyplacení reklamace). Nemá-li cestující účet, uvede doručovací adresu.

b) Reklamace jízdního dokladu zakoupeného prostřednictvím BPK

Reklamaci lze uplatnit jedním z následujících způsobů:

- Zasláním e-mailu na adresu oud@osoblazsko.com
- Zasláním do datové schránky kprjpuj
- Písemně na adresu Osoblažská úzkorozchodná dráha, o.p.s., 793 97 Slezské Rudoltice č.p.64

Ve všech výše uvedených způsobech je nutné uvést tyto povinné údaje a doložit následující:

- PanMas platební karty (prvních 6 a poslední 4 znaky).
- Zjednodušený daňový doklad (na vyžádání na adrese oud@osoblazsko.com).
- Datum jízdy (případně přesnější čas).
- Reklamovaná částka za uhrazené jízdné.
- Nástupní stanice.
- Číslo vlaku (není povinné).
- Paralelní jízdní doklad vydaný průvodčím či validátorem (a případnou manipulační přírážku), pokud bylo vyžádáno uhrazení cestujícím (např. protože ke kartě nebyl žádný doklad dohledán a průvodčí kontrolou nezjistil žádný platný doklad).
- Číslo účtu (pro vyplacení reklamace) Nemá-li cestující účet, uvede doručovací adresu.

Reklamaci je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, a to u dopravce, u kterého byla jízdenka pořízena, tj. OÚD.

2.8. Reklamace provedených jízd, respektive částek jízdného za **elektronické jízdenky z KREDITní jízdenky** lze uplatnit:

- E-mailem na info@dpo.cz.
- Vyplněním reklamačního formuláře na www.dpo.cz nebo na prodejnách jízdních dokladů Dopravního podniku Ostrava a.s.

Pokud bude reklamace shledána jako oprávněná, provede se finanční vyrovnání prostřednictvím návratové transakce do EP KREDITní jízdenky. Reklamace částky jízdného nelze uplatnit ve formě výplaty v hotovosti. Reklamaci je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, a to u dopravce, u kterého byla jízdenka pořízena, tj. DPO. Po této době právo na reklamaci jízdného zaniká.

2. Reklamace ODISKy

Reklamaci ODISKy řeší stanovený soubor pravidel pro uplatnění reklamací ODISKy „**Reklamační řád ODISKy**“.

Postup v případě ztráty, poškození, blokaci či odblokování ODISky řeší „Návod pro využívání ODISky“, popř. Podmínky pro vydávání a využívání ODISky.

3. Mimosoudní řešení sporů

V případě, že dojde mezi dopravcem a cestujícím ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.gov.cz, web: adr.coi.gov.cz.

4. Ochrana majetku

Z důvodu ochrany majetku a bezpečnosti cestujících může být prostor pro cestující ve vozidlech sledován a zaznamenáván bezpečnostním elektronickým zařízením.

5. Ztráty a nálezy

V případě ztráty ODISky poskytuje informace Dopravní infocentrum ODIS, tel.: 597 608 508.

Na uložení nalezených věcí se lze dotázat u příslušného dopravce.

Všechny ztráty a nálezy ve vlacích ČD jsou evidovány na www.eztraty.cz. Pokud je vlak ještě na cestě, doporučujeme co nejrychleji kontaktovat Centrální zákaznický servis ČD na lince 221 111 122. Operátoři ČD mají možnost spojit se přímo s posádkou vlaku.

V případě ztráty v prostorách nebo ve vlacích OÚD, může požádat cestující o vyhlášení pátrání po této věci u pověřené osoby ve vlaku, kde ke ztrátě došlo, nebo prostřednictvím e-mailu oud@osoblazsko.com.

X. Přechodné ustanovení

S ohledem na zásadní úpravy v podmínkách udělování manipulačních přírážek při odbavení ve vlaku je stanoveno, že v období od 14.12.2025 do 31. 03. 2026 při odbavení cestujícího ve vlaku vlakovou četou nebude udělena manipulační přírážka v případě platby bezkontaktní bankovní platební kartou a z EP ODISky.

XI. Ostatní ustanovení

6. Bezpečnostní, dorozumívací a ovládací zařízení

Bezpečnostní, dorozumívací a ovládací zařízení smí cestující použít v případech:

- Jedná-li se o bezprostřední ohrožení života nebo zdraví osob, stiskne tlačítko nebo zatáhne za rukojeť „Záchránná brzda“ (platí pro tramvaje, resp. vlaky).
- Je-li nutno nouzově zastavit z vážných důvodů (např. nevolnost cestujícího, výtržnost ve vozidle apod.), upozorní cestující řidiče regionální autobusové nebo městské hromadné dopravy přerušením stisknutím tlačítka „Znamení k řidiči“.
- Hodlá-li vystoupit s dětským kočárkem nebo jízdním kolem, dále cestující s omezenou schopností pohybu a orientace nebo cestující na invalidním vozíku. V těchto případech upozorní řidiče regionální autobusové nebo městské hromadné dopravy před zastavením v zastávce, v níž vystupuje, dvojnásobným stisknutím tlačítka „Znamení k řidiči“.
- Hodlá-li vystoupit v zastávce „Na znamení“, upozorní řidiče regionální autobusové nebo městské hromadné dopravy včas stisknutím tlačítka „Znamení k řidiči“ jedním dlouhým stisknutím tlačítka „STOP“, nebo stisknutím „Předvolby otevírání dveří“.

- e) U vozidel regionální autobusové a městské hromadné dopravy vybavených tlačítky pro samoobslužné otvírání dveří si cestující předvolí otevření dveří pro výstup. Pro nástup do vozidla použije cestující tlačítko pro otvírání dveří umístěné zvenčí na karoserii vozidla.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Úplné znění SPP ODIS je k dispozici pro nahlédnutí:
- a) Na internetových stránkách www.kodis.cz.
 - b) Na všech Dopravních infocentrech ODIS.

XIII. Přílohy

Příloha SPP č. 1 – Jízdní doklady v ODIS

Příloha SPP č. 2 – Seznam vlakových linek se specifickým odbavením

Ing. Petr Fridříšek a Ing. Martin Dutko
jednatelé společnosti Koordinátor ODIS s.r.o.