

Obchodní podmínky pro e-shop jízdních dokladů a doplňkových služeb JHMD

1. Všeobecná část

1.1. Platnost, působnost a vymezení pojmů

- 1.1.1. Tyto obchodní podmínky platí od 24. dubna roku 2015 do odvolání nebo do vydání jejich změny.
- 1.1.2. Tyto obchodní podmínky se vztahují na nákup jízdních dokladů nebo objednávku služeb provedené zákazníkem prostřednictvím internetového obchodu (dále jen „**e-shop**“) umístěného na internetové adrese jizdenky.jhmd.cz.
- 1.1.3. **Jízdním dokladem** se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí jakýkoliv jízdní nebo přepravní doklad zakoupený prostřednictvím e-shopu, tady například jízdenka, místenka, přepravné za psa nebo dovozní za zavazadlo.
- 1.1.4. **Službou** se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí jiná služba objednaná prostřednictvím e-shopu, např. služba *Strojvedoucím na zkoušku* na parní lokomotivě, služba *Strojvedoucím na zkoušku* na motorové lokomotivě, případně další služby aktuálně nabízené v e-shopu.
- 1.1.5. **Provozovatelem** e-shopu se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí provozovatel e-shopu na internetových stránkách jizdenky.jhmd.cz, tedy společnost Jindřichohradecké místní dráhy a.s., IČ: 62509870, se sídlem Nádražní 203/II., 377 01, Jindřichův Hradec (dále také „**JHMD**“).
- 1.1.6. **Zákazníkem** e-shopu se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí osoba, která prostřednictvím e-shopu provede nákup jízdních dokladů nebo objednávku služeb. V případě nákupu jízdních dokladů je v tomto právním vztahu zákazník označován také jako **cestující**.

1.2. Návaznost na další předpisy

- 1.2.1. Vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (dále jen „**občanský zákoník**“).
- 1.2.2. Je-li zákazníkem spotřebitel, řídí se vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“).
- 1.2.3. Nákup jízdních dokladů a objednávka služeb a jejich následné využití se zároveň řídí následujícími předpisy a písemnostmi:
 - Smluvní a přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu na tratích Jindřichohradeckých místních drah, a.s. (dále jen „**SPPO**“).
 - Tarif Jindřichohradeckých místních drah pro vnitrostátní přepravu cestujících (dále jen „**Tarif**“).
 - Konkrétní smlouva o poskytnutí služby pokud byla uzavřena (např. smlouva o poskytnutí služby *Strojvedoucím na zkoušku* na parní lokomotivě)

1.2.4. Tyto podmínky jsou nedílnou součástí smluvního vztahu vzniklého mezi zákazníkem a provozovatelem na základě nákupu nebo objednávky provedené zákazníkem v e-shopu. Zákazník s provozovatelem mohou ujednat vzájemná práva a povinnosti v konkrétních případech odlišně. V takovém případě má toto ujednání před obchodními podmínkami přednost.

2. Obecná pravidla e-shopu

2.1. Bezpečnost a ochrana informací

- 2.1.1. Provozovatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou považovány za důvěrné, budou použity pouze pro interní potřebu provozovatele, nebudou zveřejněny, poskytnuty třetí osobě či jinak zneužity. Při nakládání s osobními daty se správce i zpracovatel dat řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.1.2. Registrací v e-shopu dává cestující souhlas zpracovateli ke shromažďování a zpracování poskytnutých osobních údajů. Při registraci jsou pořizovány jen údaje nezbytné pro technologické zabezpečení funkce e-shopu tj. objednávku.
- 2.1.3. Jméno, příjmení e-mail a telefonní číslo zákazníka (cestujícího) jsou vyžadovány výhradně za účelem vyřizování práva z přepravní smlouvy, reklamací platebních transakcí a ke zpětné kontrole.
- 2.1.4. Informace o cestujícím a o jeho nákupech jsou ukládány v zabezpečené databázi a nejsou poskytovány třetím stranám. Cestující má právo zažádat o vymazání či opravu osobních údajů (změnu či zrušení registrace).
- 2.1.5. Zprostředkování nákupu jízdních dokladů pro jinou osobu v e-shopu je možné pouze na základě smlouvy uzavřené mezi zprostředkovatelem a JHMD.
- 2.1.6. Nákup na e-shopu <http://jizdenky.jhmd.cz> je možný denně nepřetržitě. V případě mimořádných odstávek budou zákazníci informováni na stránkách e-shopu.

2.2. Platba

- 2.2.1. Zákazník může zaplatit platební kartou prostřednictvím platební brány Gopay, a to po souhlasu s těmito obchodními podmínkami.
- 2.2.2. Pro platbu jsou akceptovány platební karty vydané společnostmi VISA a MasterCard.
- 2.2.3. Pro zajištění bezpečné platby po internetu je cestující přesměrován na platební bránu Gopay. Údaje o platební kartě jsou zadávány přímo na stránkách platební brány. Provozovatel e-shopu obdrží pouze výsledek transakce. Platba je identifikována číslem objednávky a probíhá pomocí zabezpečeného systému 3-D Secure.

2.3. Reklamáce a kontakt

- 2.3.1. Případné reklamáce funkce e-shopu a další podněty s e-shopem související jsou přijímány na e-mailu office@jhmd.cz nebo v pracovní dny od 7:00 do 15:30 na telefonu 384 361 165.
- 2.3.2. Reklamáce vad způsobených jednáním zákazníka nebudou uznány.

3. E-jízdenka

3.1. Nákup e-jízdenky

- 3.1.1. Jeden nebo více jízdních dokladů zakoupených v e-shopu jsou zákazníkovi vydány prostřednictvím jediného dokumentu, tzv. **e-jízdenky**.
- 3.1.2. E-jízdenka je elektronickým daňovým dokladem dle § 26, odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění. Zákazník vyjadřuje nákupem jízdního dokladu s touto formou vydání daňového dokladu souhlas.
- 3.1.3. Rezervace a nákup jízdního dokladu v e-shopu nejsou zatíženy poplatkem za rezervaci místa.
- 3.1.4. Jízdní doklady lze v e-shopu zakoupit nejdříve 60 dnů a nejpozději 60 minut před odjezdem soupravy z Jindřichova Hradce.
- 3.1.5. Pokud jsou součástí e-jízdenky jízdní doklady pro více osob, nebo jízdenky a místenky, případně přepravné za psa či zavazadlo, bude na e-jízdence uveden počet cestujících v jednotlivých druzích jízdného a vypsány jednotlivé druhy a počty přepravného.
- 3.1.6. Nákup je rozdělen do několika po sobě jdoucích kroků:
 - volba data jízdy
 - volba počtu cestujících, přepravovaných zavazadel a zvířat
 - výběr spoje
 - volba výchozí a cílové stanice
 - výběr vozu a místa k sezení
 - rekapitulace, vyplnění povinných údajů a souhlas s podmínkami
 - zaplacení
- 3.1.7. Při nákupu jsou požadovány následující údaje:
 - jméno a příjmení (povinný údaj),
 - email (povinný údaj),
 - telefonní číslo (povinný údaj)
- 3.1.8. Zrušit obsah nákupního košíku je možné až do okamžiku zaplacení. Při 20 minutové nečinnosti v e-shopu je zákazník automaticky odhlášen a nákupní košík je vymazán.
- 3.1.9. Prostřednictvím e-shopu lze během jednoho nákupu nakoupit e-jízdenky nejvýše pro 20 lidí. Ohlášení, rezervaci a nákup jízdních dokladů pro větší skupinu cestujících je nutné provést e-mailem na adresu office@jhmd.cz nebo v pracovní dny od 7:00 do 15:30 na telefonicky na čísle +420 384 361 165
- 3.1.10. Po zaplacení je doklad „e-jízdenka“ zaslán na e-mailovou adresu cestujícího zadanou při nákupu. Současně je odeslána textová zpráva na zadané telefonní číslo s číslem jízdenky a zkrácenou rekapitulací nákupu.
- 3.1.11. Provozovatel neodpovídá za doručení na zákazníkem zadanou elektronickou adresu (e-mail) a telefon, jejich funkčnost je zcela v kompetenci zákazníka. V případě nedoručení e-jízdenky nebo potvrzení kontaktujte provozovatele e-shopu e-mailem na adresu office@jhmd.cz nebo v pracovní dny od 7:00 do 15:30 na telefonicky na čísle +420 384 361 165.

3.2. Použití e-jízdenky

- 3.2.1. Při kontrole jízdních dokladů ve vlaku předloží cestující číslo e-jízdenky spolu s bezpečnostním kódem.
- 3.2.2. V případě, že cestující není z jakéhokoli důvodu schopen při kontrole jízdních dokladů ve vlaku předložit číslo e-jízdenky spolu s bezpečnostním kódem, bude považován za cestujícího bez platné jízdenky a zaplatí jízdné, na které prokáže nárok dle Tarifu, navýšené o přírážku dle SPPO .
- 3.2.3. „E-jízdenka“ platí pouze ve vlaku, na který byla zakoupena, není ji možné použít v jiném vlaku. Datum a číslo vlaku, ve kterém e-jízdenka platí, jsou uvedeny v e-mailu i v SMS zasláné cestujícímu.
- 3.2.4. Pokud si cestující zakoupí jízdenku pro děti od 3 do 15 let, musí při kontrole jízdních dokladů prokázat nárok na slevu platným průkazem dle příslušných ustanovení SPPO.
- 3.2.5. „E-jízdenka“ je přenosná, pokud se totožným platným číslem e-jízdenky spolu s příslušným bezpečnostním kódem prokáže více cestujících, než pro kolik byla jízdenka vystavena, považují se za cestující s platnou jízdenkou ti, kteří se takto prokázali dříve.

3.3. Vrácení e-jízdenky

- 3.3.1. E-jízdenku lze vrátit kliknutím na záložku „Vrácení“ v úvodním menu e-shopu a zadáním kódu jízdenky a telefonního čísla nebo e-mailové adresy, na něž byl doklad zaslán.
- 3.3.2. Lze vrátit všechny jízdní doklady vydané v rámci jedné e-jízdenky nebo pouze část z nich. Pokud jsou vráceny jen některé jízdní doklady, zůstávají ostatní jízdní doklady z téže e-jízdenky nadále platné beze změny. Vrácení některých jízdních dokladů při zachování platnosti zbývajících jízdních dokladů z příslušné e-jízdenky je možné nejdříve v den následující po dni, kdy byla e-jízdenka zakoupena. Kompletní zrušení e-jízdenky, tedy vrácení všech jízdních dokladů na e-jízdence obsažených naráz, je možné okamžitě po zakoupení.
- 3.3.3. Při vrácení jízdních dokladů z e-jízdenky je vypočítán storno poplatek. Storno poplatek se vypočítává pouze z jízdních dokladů vrácených. Jízdní doklady z téže e-jízdenky, které zůstávají platné, nejsou do výpočtu storno poplatku zahrnuty.
- 3.3.4. Výše storno poplatku z vrácených jízdních dokladů se vypočítá v závislosti na době, která v okamžiku vrácení jízdního dokladu zbývá do pravidelného odjezdu vlaku, na který byl vrácený jízdní doklad vydán, a to následovně:
 - Více než 14 dnů předem bez poplatku
 - 8 až 14 dnů předem 30 % z ceny
 - 7 dnů až 24 hodin předem 50 % z ceny
 - Méně než 24 hodin předem 100 % z ceny
- 3.3.5. Jízdní doklad, který byl vrácen, je neplatný a nelze na tento doklad jízdu uskutečnit. Cestující, který předloží takový jízdní doklad při kontrole jízdních dokladů ve vlaku, bude považován za cestujícího bez platné jízdenky a zaplatí jízdné, na které prokáže nárok dle Tarifu, navýšené o přírážku dle SPPO.
- 3.3.6. Hodnota vrácených jízdních dokladů snížená o storno poplatky bude cestujícímu vyplacena bezhotovostním převodem na účet vázaný k platební kartě, kterou byla provedena úhrada e-jízdenky. Tento návratek bude proveden prostřednictvím brány

Gopay a řídí se Smluvními podmínkami platební brány Gopay. Částka bude poukázána zpravidla během 3 dnů od vrácení jízdního dokladu.

- 3.3.7. V případě požadavku na změnu jízdních dokladů která neznamená snížení počtu cestujících (např. změna tarifu) může zaslat svůj požadavek na e-mail office@jhmd.cz nebo jej může v pracovní dny od 7:00 do 15:30 zavolat na telefon +420 384 361 165. Takto ohlásit požadavek na změnu jízdních dokladů je nutné nejméně 1 pracovní den před odjezdem. Po takovém telefonickém nebo e-mailovém ohlášení požadavku budou storno podmínky dohodnuty s cestujícím individuálně.
- 3.3.8. Pokud cestující nevyužije nebo nemůže využít možností změny jízdních dokladů podle bodu 3.3.7, musí provést změnu ve dvou krocích vrácením jízdenky podle bodů 3.3.1 až 3.3.6 včetně stržení souvisejících storno poplatků a následným zakoupením nových jízdních dokladů podle bodu 3.1 těchto podmínek.

4. Zvláštní ustanovení o službě „Strojvedoucím na zkoušku“

4.1. Nákup služby

- 4.1.1. Služba se kupuje na konkrétní vlakové spojení, obdobně jako jízdenka. Lze ji zakoupit nejdříve 60 dnů a nejpozději 3 pracovní dny před odjezdem vlaku.
- 4.1.2. Podmínky objednání a poskytnutí služby se řídí především smlouvou o poskytnutí služby Strojvedoucím na zkoušku, která je se zákazníkem uzavřena po provedení objednávky služby a rezervace termínu vlakového spojení přes e-shop.
- 4.1.3. Po provedené rezervaci bude zákazník kontaktován provozovatelem k dořešení administrativních náležitostí (podpisu smlouvy, školení BOZP apod.). Zákazník je povinen poskytnout provozovateli veškerou součinnost nezbytnou k zajištění služby.

4.2. Vrácení a změny služby

- 4.2.1. Změnit nebo zrušit službu lze nejméně tři pracovní dny před odjezdem vlaku, na který je služba zakoupena, a to na základě žádosti zákazníka e-mailem na adresu office@jhmd.cz nebo telefonátem v pracovní dny od 7:00 do 15:30 na číslo +420 384 361 165.
- 4.2.2. Při zrušení služby podle předchozího bodu, pokud k žádosti došlo ze strany zákazníka méně než 10 pracovních dnů před odjezdem vlaku, na který byla služba zakoupena, bude zákazníkovi vrácena částka zaplacená za službu snižená o storno poplatek ve výši 30 %.
- 4.2.3. Při zrušení nebo změně služby podle bodu 4.2.1, pokud k žádosti došlo ze strany zákazníka 10 nebo více pracovních dnů před odjezdem vlaku, na který byla služba zakoupena, nebude účtován storno poplatek, vrácená částka však může být snížena o náklady, které do té doby provozovatel účelně vynaložil na zajištění služby, jako například poplatek za vystavení dárkového certifikátu.
- 4.2.4. Způsob vrácení finanční částky bude se zákazníkem v každém konkrétním případě dohodnut.