

1. Můžu reklamovat, pokud spoj nepřijel?

Pokud spoj nejede (odřeknutí spoje) nebo dojde k mimořádnému omezení dopravy, může cestující požádat dopravce o potvrzení o neodjetí nebo vynechání spoje; případně je možné kontaktovat info@pid.cz.

Zpoždění nebo vynechání jednotlivého spoje samo o sobě nezakládá nárok na refundaci, pokud je možné pokračovat jiným spojem PID.

2. Jak mám postupovat, když cestuji s dítětem v kočárku (příměstské linky PID)?

Přeprava dětského kočárku s dítětem je bezplatná, přepravující se doprovod jízdné hradí (ve vnějších tarifních pásmech neplatí bezplatná přeprava doprovodu dítěte do 3 let).

Nejjednodušší způsob úhrady jízdného je prostřednictvím mobilní aplikace PID Lítačka nebo jízdních dokladů zakoupených v automatech PID.

Na příměstských linkách PID může cestující uhradit jízdné také u řidiče bezprostředně při nástupu. Cestující nastupující s kočárkem se při nástupu přihlásí řidiči s žádostí o nákup jízdního dokladu. Doporučuje se zakoupit jízdní doklad u řidiče ještě před naložením kočárku do vozidla, protože u plnějších autobusů může být přesun k řidiči obtížný.

Řidič nemá povinnost jít do prostoru pro cestující a řešit prodej jízdního dokladu u cestujících nacházejících se již ve vozidle.

Pokud se cestující řidiči nepřihlásí s žádostí o nákup jízdního dokladu, řidič předpokládá, že cestující již má platný jízdní doklad, a ze zastávky odjede. Po rozjezdu ze zastávky již není možné jízdné zakoupit.

3. Jak mám postupovat, když se přepravuji na vozíku pro invalidy (příměstské linky PID)?

Přeprava osoby na vozíku pro invalidy není pro držitele průkazu ZTP/P bezplatná; ve vnějších tarifních pásmech i tito cestující hradí jízdné (zvláštní jízdné PID ve výši 25 % plného jízdného).

Nejjednodušší způsob úhrady jízdného je prostřednictvím mobilní aplikace PID Lítačka.

Na příměstských linkách PID může cestující uhradit jízdné také u řidiče. Cestující (případně jeho doprovod) se při nástupu přihlásí řidiči s žádostí o nákup jízdního dokladu. Jízdní doklad je nutné zakoupit před naložením vozíku do vozidla, případně může být nákupem pověřen doprovod.

Řidič nemá povinnost jít do prostoru pro cestující a řešit prodej jízdního dokladu u cestujících nacházejících se již ve vozidle.

Pokud se cestující nebo jeho doprovod řidiči nepřihlásí, řidič předpokládá, že cestující již má platný jízdní doklad, a ze zastávky odjede. Po rozjezdu ze zastávky již není možné jízdné zakoupit.

4. Jak nakupovat jízdní doklad přes aplikaci?

Jízdní doklad lze zakoupit prostřednictvím oficiální mobilní aplikace PID Lítačka (MA) nebo schválených partnerských mobilních aplikací (PMA).

Jízdní doklad musí být zakoupen a aktivován před nástupem do vozidla.

V rámci zkušebního provozu do 31. 12. 2026 mohou cestující s platným jízdním dokladem na vybraných příměstských autobusových linkách PID nastupovat všemi dveřmi. V případě použití jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu zakoupeného v mobilní aplikaci (MA nebo PMA) je na těchto linkách umožněn nástup pouze s již platným jízdním dokladem po uplynutí jeho ochranné doby.

Není dovoleno nastupovat do vozidla s aktivovaným jízdním dokladem, u kterého ochranná doba ještě neuplynula.

Cestující bez platného jízdního dokladu jsou povinni nastoupit předními dveřmi a zakoupit jízdní doklad u řidiče.

Jízdní doklad aktivovaný až v době přepravní kontroly nebo po výzvě pracovníka přepravní kontroly je považován za neplatný.

5. Co když použiji staré jízdní doklady (jízdenky)?

Použití starých nebo tarifně neplatných jízdních dokladů není možné. Takový jízdní doklad je považován za neplatný.

Nevyužité jízdní doklady, které přestaly odpovídat aktuálnímu Tarifu PID, lze vykoupit pouze po omezenou dobu po změně tarifu, zpravidla po dobu 6 měsíců. Použití neplatného jízdního dokladu je posuzováno jako jízda bez platného jízdního dokladu.

6. Přepravní kontrolor je oprávněn:

- vydávat pokyny a příkazy k zajištění bezpečnosti cestujících a plynulosti dopravy,
- vyloučit z přepravy cestujícího, který se na výzvu pověřené osoby neprokáže platným jízdním dokladem a nesplní povinnost zaplatit jízdné a přírážku,
- vyloučit z přepravy cestujícího nebo uložit povinnost zaplatit přírážku, pokud přes upozornění nedodrží přepravní řád, pokyny pověřené osoby, znečišťuje vozidlo nebo svým chováním ruší klidnou přepravu,
- nepřipustit k přepravě nebo vyloučit z přepravy zavazadlo, cestujícího nebo zvíře, pokud jsou překážkou bezpečné a pohodlné přepravy,
- uložit přírážku cestujícímu, který porušil Smluvní přepravní podmínky PID,
- zjišťovat osobní údaje cestujících za účelem vymáhání přírážky k jízdnému.

7. Jak poznám přepravního kontrolora?

Přepravní kontrolor se při kontrole prokazuje kontrolním odznakem s identifikačním číslem; na vyžádání je povinen předložit služební průkaz s fotografií a shodným identifikačním číslem.

8. Jak mám postupovat, pokud se přepravní kontrolor choval nevhodně?

Pokud se cestující domnívá, že se přepravní kontrolor choval nevhodně, může podat stížnost prostřednictvím e-mailu revizori@idsk.cz nebo písemně na adresu: Integrovaná doprava Středočeského kraje, Oddělení přepravní kontroly, Sokolovská 100/94, 186 00 Praha 8 – Karlín, a to nejpozději do 30 dnů ode dne kontroly.

Pro řádné prošetření je nutné uvést datum, čas, linku, zastávku, směr jízdy a identifikační číslo kontrolora.

9. Má přepravní kontrolor zapnutou kameru?

Zaměstnanci přepravní kontroly při výkonu své činnosti pořizují audiovizuální záznamy dokládající průběh přepravní kontroly. Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR.

Správce osobních údajů je Integrovaná doprava Středočeského kraje, p. o. Záznamy slouží k ochraně zaměstnanců, prevenci incidentů a prokazování průběhu kontroly.

10. Cestující je povinen:

- dodržovat Přepravní řád, Smluvní přepravní podmínky PID a Tarif PID,
- dbát pokynů a příkazů pověřené osoby,
- na výzvu se kdykoliv prokázat platným jízdním dokladem,
- neprokáže-li se platným jízdním dokladem, zaplatit jízdné a přírážku, nebo se prokázat osobním dokladem a sdělit potřebné osobní údaje, aby mohl být sepsán „Zápis o provedené přepravní kontrole“,
- při porušení přepravních podmínek zaplatit stanovenou přírážku,
- v případě neuhrazení přírážky na místě kontroly prokázat se dokladem totožnosti, vydaným orgánem státní správy a sdělit osobní údaje potřebné k vymáhání přírážky k jízdnému.
- setrvat na místě kontroly a v případě, že se v rozporu se zákonem neprokáže dokladem totožnosti, následovat přepravního kontrolora na pracoviště veřejné správy za účelem zjištění totožnosti.

11. Jaké doklady je cestující povinen při kontrole předložit?

Cestující je povinen na vyžádání předložit:

- platný jízdní doklad,
- při využití zvýhodněného nebo zvláštního jízdného také doklad opravňující ke slevě.

12. Cestující, který se neprokáže platným jízdním dokladem, platí přírážku:

- základní přírážka: 2 500 Kč,
- při zaplacení na místě: 1 500 Kč,
- při zaplacení převodem nebo v doplňkové pokladně IDSK do 15 dnů: 2 000 Kč.

Prokáže-li se cestující padělaným, pozměněným nebo cizím jízdním dokladem, snížení přírážky se neposkytuje (platí 2 500 Kč).

Neplatí ve vlacích při kontrole pověřeným pracovníkem železničního dopravce.

13. Můžu zpětně doložit nárok na slevu nebo zapomenuté předplatné?

Při zapomenutém časovém jízdním dokladu, který byl vydán na základě poskytnutých osobních údajů, s měsíční nebo delší dobou platnosti a platný v době a místě kontroly nebo při zpětném doložení nároku na slevu v případech, kdy cestující při přepravní kontrole předloží jízdní doklad, ale nepředloží předepsané potvrzení (např. potvrzení o invaliditě III. stupně, průkaz ZTP, ZTP/P, studentský průkaz nebo ISIC dle Tarifu PID – www.pid.cz/slevy), a tuto skutečnost prokáže v doplňkové pokladně IDSK nebo v infocentrech IDSK nejdříve následující pracovní den od 12:30, nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne uložení přírážky, zaplatí přírážku **100 Kč**.

Neplatí ve vlacích při kontrole pověřeným pracovníkem železničního dopravce.

14. Cestující bez dokladu o zaplacení přepravy spoluzavazadla nebo psa:

- základní přírážka: 600 Kč,
- při zaplacení na místě: 200 Kč,
- při zaplacení převodem nebo v doplňkové pokladně IDSK do 15 dnů: 400 Kč.

Neplatí ve vlacích při kontrole pověřeným pracovníkem železničního dopravce.

15. Cestující, který znečistí nebo poškodí vozidlo nebo jinak poruší předpisy:

- základní přírážka: 2 000 Kč,
- při zaplacení na místě: 1 000 Kč,
- při zaplacení převodem nebo v doplňkové pokladně IDSK do 15 dnů: 1 500 Kč.

Uhrazením přírážky není dotčen nárok dopravce na náhradu způsobené škody.

Neplatí ve vlacích při kontrole pověřeným pracovníkem železničního dopravce.

16. Spoj jede podle JŘ, aplikace nabídne konkrétní čas aktivace, ale příměstský autobus přijede/odjede dříve.

Základním pravidlem je, že elektronický jízdní doklad musí být aktivní a platný již v okamžiku nástupu do vozidla, a to **na čas odjezdu uvedený v jízdním řádu** vyhledaného spojení.

Cestujícím se proto doporučuje aktivovat jízdní doklad s dostatečným předstihem tak, aby byla ukončena ochranná doba aktivace a jízdní doklad byl platný na plánovaný čas odjezdu dle jízdního řádu. V případě, že by spoj výjimečně „nadjel“, tedy odjel dříve, než stanoví jízdní řád, je tato skutečnost při přepravní kontrole rozpoznatelná a je zohledněna. Současně je však nutné zdůraznit, že k nadjetí spojů dochází pouze výjimečně.

17. Aplikace hlásí zpoždění, ale skutečný příjezd/odjezd příměstského autobusu je nakonec dřívější.

I v tomto případě platí, že rozhodující je čas odjezdu dle jízdního řádu, nikoli aktuální informace o zpoždění zobrazovaná v aplikaci. Bezpečným postupem je proto aktivovat jízdní doklad na čas odjezdu podle jízdního řádu vyhledaného spojení. V případě zpoždění spoje lze u řidiče příměstského autobusu získat v případě potřeby potvrzení o zpoždění spoje.

18. Spoj má zpoždění, cestující vyčkává, protože zpoždění se neustále vyvíjí a až poté nakoupí jízdenku, ale příměstský autobus nabere zpoždění další.

V situacích, kdy se zpoždění spoje v průběhu času mění, platí stejná zásada jako v předchozích případech. Nejbezpečnějším postupem je aktivovat jízdní doklad na čas odjezdu dle jízdního řádu, případně sledovat aktuální polohu vozidla v mapě aplikace a aktivovat jízdní doklad tak, aby byl platný již při nástupu do vozidla (tj. 1 minutu před příjezdem autobusu). Čekání na „poslední možnou chvíli“ zvyšuje riziko, že jízdní doklad nebude při nástupu ještě platný. V případě zpoždění spoje lze u řidiče získat v případě potřeby potvrzení o zpoždění.

19. Cesta spojem příměstského autobusu z Prahy do vnějšího pásma/pásem

Při cestě z Prahy do vnějšího pásma PID se doporučuje, aby měl cestující jízdní doklad aktivovaný již při nástupu do vozidla v Praze, a to na čas odjezdu dle jízdního řádu z poslední pražské zastávky daného spoje. Tento postup je nejbezpečnější zejména proto, že cestující nemusí sledovat polohu spoje a hranici tarifního pásma a případné zpoždění spoje bude při přepravní kontrole zohledněno. V případě zpoždění spoje lze u řidiče získat v případě potřeby potvrzení o zpoždění.

Pokud by k aktivaci došlo až výrazně později nebo pouze „na hraně“ časové platnosti, vzniká riziko, že jízdní doklad nebude při přepravní kontrole uznán za platný.

Tento dokument má informativní charakter. Vždy je rozhodující aktuální znění Smluvních přepravních podmínek PID a Tarifu PID (viz www.pid.cz).