



Agentura Evropské unie pro železnice
(European Union Agency for Railways)
120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
FRANCIE

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v roce 2024 dopravcem Zubačka provoz s.r.o.

Annual service quality report in 2024 provided by Zubačka provoz s.r.o.

podle čl. 28 nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě

Dopravce Zubačka provoz s.r.o. provozoval v České republice v roce 2024 pravidelnou veřejnou osobní dopravu nostalgického charakteru na regionální dráze Tanvald-Harrachov (historické ozubnicové vlaky související s muzejní činností) dle jízdního řádu zveřejněného Správou železnic, s.o., na celostátní dráze Turnov – Železný Brod – Semily a na regionální dráze Turnov – Rovensko pod Troskami ve spolupráci s Klubem přátel železnic Českého ráje, z.s.. Vlaky byly provozovány v závazku veřejné služby s Libereckým krajem. Provoz vlaků osobní dopravy byl zahájen dne 1.3.2024.

Dopravce Zubačka provoz s.r.o. provozoval v roce 2024 rovněž nepravidelnou a neveřejnou drážní osobní dopravu charterového charakteru s celouzemní působností dle požadavků zákazníků. Vlaky byly provozovány mimo závazek veřejné služby.

INFORMACE A PŘEPRAVNÍ DOKLADY

Informace o cestování jsou zákazníkům a zájemcům o přepravu poskytovány u pravidelných vlaků na základě legislativní povinnosti zveřejněním jízdního řádu dle §22, odst. 1 zákona 266/1994 Sb., o dráhách, a zveřejněním relevantních informací včetně tarifních a smluvních přepravních podmínek na internetových stránkách www.zubacka.cz. Informace o jízdech vlaků veřejné osobní dopravy jsou rovněž přístupné v celostátním informačním systému (CIS) na základě dat poskytovaných Ministerstvu dopravy ČR. Všechny informace jsou zároveň k dispozici v informačních centrech v zájmové oblasti provozování veřejné drážní

Ozubnicová trať – Rack railway – Zahnradbahn www.zubacka.cz

Zubačka provoz s.r.o., Polubný 806, 468 50 Kořenov, **IČ:** 176 33 133, **DIČ:** CZ17633133,
Email: info@zubacka.cz, **Tel:** +420 775 240 021; **Bankovní spojení:** FIO banka, č.ú.: 2502351619/2010

osobní dopravy (Liberecký kraj) a k nahlédnutí v sídle firmy. U vlaků neveřejných je informační rozsah a obsah na straně zadavatele přepravy.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou dopravcem zprostředkovávány na základě požadavků zadavatelů přeprav a z podkladů provozovatele dráhy pro jednotlivé železniční stanice. Informace jsou dále poskytovány v sídle společnosti.

Přepravní doklady pro veřejné vlaky dle pravidelného jízdního řádu jsou prodávány v určených předprodejích, popř. přímo ve vlaku bez přírážky. Charakter provozu a použitý odbavovací systém neumožňuje elektronický prodej jízdenek, popř. rezervaci místa prostřednictvím internetu.

PŘESNOST DOPRAVNÍCH SPOJŮ A OBECNÉ ZÁSADY POSTUPU V PŘÍPADĚ PROVOZNÍCH MIMOŘÁDNOSTÍ

Zpoždění veřejných osobních vlaků dopravce nepřesáhlo 10 minut a bylo způsobeno vlivy mimo pravomoc dopravce (zpoždění ostatních spojů, technické závady dráhy, výluková a stavební činnost). U vlaků neveřejné drážní osobní dopravy se případná dodatečná odchylka od naplánovaného jízdního řádu řídila požadavkem objednatele po konzultaci možných řešení s ním.

O zpoždění vlaků byli cestující informováni vhodným způsobem (doprovodem vlaku a rozhlasem), náhradní autobusová doprava nemusela být zavedena.

ODŘEKNUTÍ DOPRAVNÍCH SPOJŮ

V roce 2024 nedošlo k odřeknutí vlaků osobní dopravy z provozních příčin na straně dopravce. Rovněž nebyla požadována ani vyplacena žádná kompenzace za takto odřeknuté vlaky.

ČISTOTA ŽELEZNIČNÍCH VOZŮ A ZAŘÍZENÍ ŽELEZNIČNÍCH STANIC

Soupravy vlaků Zubačka provoz s.r.o. jsou pravidelně uklízeny a čištěny před odjezdem z výchozí stanice podle předepsaného postupu. Běžný úklid (vynesení odpadků, čistota WC) je prováděn podle možnosti i v nácestných a obrátových stanicích.

Ozubnicová trať – Rack railway – Zahnradbahn www.zubacka.cz

Zubačka provoz s.r.o., Polubný 806, 468 50 Kořenov, **IC:** 176 33 133, **DIC:** CZ17633133,
Email: info@zubacka.cz, **Tel:** +420 775 240 021; **Bankovní spojení:** FIO banka, č.ú.: 2502351619/2010

Vlaky drážní osobní dopravy dopravce Zubačka provoz s.r.o. jsou vedeny přes železniční stanice ve vlastnictví dalších subjektů, zejména Správy železnic, s.o., která zajišťuje čistotu a funkčnost zařízení železničních stanic pro drážní osobní dopravu ve své režii. V případě zjištění nedostatků je tento provozovatel dopravcem vyrozuměn pro zjednání nápravy.

PRŮZKUM SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

Doprovce provádí průzkum spokojenosti zákazníků veřejné drážní osobní dopravy namátkovými dotazníkovými akcemi a trvale ve vazbě na Muzeum ozubnicové dráhy ve stanici Kořenov. Z průzkumů vyplývá odpovídající rozsah turistického provozu, doplňkových služeb a vyhovující stav drážních vozidel s ohledem na nostalgický charakter provozu.

U nepravidelné drážní osobní dopravy probíhá přímá zpětná vazba mezi dopravcem a zadavatelem přepravy.

V rámci kontrolního systému společnosti proběhla v roce 2024 jedna namátková kontrola kvality poskytování přepravních služeb, která nezjistila závažné nedostatky.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, VRÁCENÍ PŘEPRAVNÉHO A ODŠKODNĚNÍ V PŘÍPADĚ NEDODRŽENÍ NOREM KVALITY SLUŽEB

V roce 2024 neobdržel dopravce žádnou stížnost cestujících na nedodržení norem kvality služeb. Při vlastních prověrkách dopravce bylo zjištěno limítní vytížení některých spojů, které je ovšem vzhledem k dostupné kapacitě infrastruktury a kapacity vozidel dále neřešitelné (nelze zvýšit počet vozidel ve vlaku vzhledem k normativu délky vlaku).

POMOC POSKYTNUTÁ ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝM OSOBÁM A OSOBÁM S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE

Doprovce Zubačka provoz s.r.o. v roce 2024 řešil 3 žádosti o asistenci při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Vzhledem k nostalgickému charakteru veřejné drážní osobní dopravy (historická vozidla bez úprav pro bezbariérový vstup a pohyb) je u těchto spojů zajišťována osobní asistence doprovodem vlaku pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace (zejména cestující s tělesným handicapem, cestující s dětskými kočárky, slabozrací). Pomoc zdravotně postiženým osobám a cestujícím

Ozubnicová trať – Rack railway – Zahnradbahn www.zubacka.cz

Zubačka provoz s.r.o., Polubný 806, 468 50 Kořenov, **IČ:** 176 33 133, **DÍČ:** CZ17633133,
Email: info@zubacka.cz, **Tel:** +420 775 240 021; **Bankovní spojení:** FIO banka, č.ú.: 2502351619/2010

s omezenou schopností pohybu a orientace je poskytována v souladu s platnými právními předpisy, zejména nařízením (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě. Souběžně je v železničních stanicích poskytována asistence těmto cestujícím ze strany vlastníka prostor pro cestující v železniční stanici, popř. provozovatele dráhy, a to jak osobní pomocí, tak postupnými úpravami pro bezbariérový pohyb a úpravami orientačních systémů.

KONTAKTNÍ ÚDAJE NA DOPRAVCE

Název společnosti: Zubačka provoz s.r.o.

Zkratka společnosti: ZUBP

Stát: CZ

RICS: 5258

Sídlo: Polubný 806, 468 50 Kořenov

Email: info@zubacka.cz

V Kořenově, dne 25.6.2025



Zubačka provoz s.r.o.

Polubný 806
468 50 Kořenov

IČ: 176 33 133
DIČ: CZ17633133

Ing. Petr Prokeš

jednatel společnosti

Zubačka provoz s.r.o.

Na vědomí: Drážní úřad, Bělehradská 222/128, 120 00 Praha 2 (datovou zprávou)

Ozubnicová trať – Rack railway – Zahnradbahn www.zubacka.cz

Zubačka provoz s.r.o., Polubný 806, 468 50 Kořenov, **IČ:** 176 33 133, **DIČ:** CZ17633133,
Email: info@zubacka.cz, **Tel:** +420 775 240 021; **Bankovní spojení:** FIO banka, č.ú.: 2502351619/2010