

Od: CityRail, a.s., Praha 5, Smíchov, Janáčkovo nábřeží 1153/13, PSČ 150 00, IČ: 241 99 010

Pro: Evropská agentura pro železnice (ERA)  
120 rue Marc Lefrancq  
F-59300 Valenciennes  
France

27.6.2014

Věc: Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb.

Ve smyslu čl.28 NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen nařízení), Vám předkládáme zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce CityRail, a.s. za rok 2013.

K jednotlivým položkám uvedeným v příloze III nařízení uvádíme:

Informace a přepravní doklady

- byly poskytovány v souladu s platnou legislativou.

Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

- ve sledovaném roce se nevyskytlo.

Odřeknutí dopravních spojů

- ve sledovaném roce se nevyskytlo.

Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic (kvalita vzduchu ve vozech, hygiena sociálních zařízení atd.)

- úklid vozidel dopravce je prováděn v souladu s vnitřními předpisy dopravce v předem určených dobách a na předem určených místech.

Průzkum spokojenosti zákazníků

- je prováděn trvale a výsledky jsou aplikovány prostřednictvím pokynů dopravce a prostřednictvím pravidelných školení zaměstnanců.

Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

- ve sledovaném roce se nevyskytlo.

Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

- ve sledovaném roce se nevyskytlo.

  
Ing. Vojtěch Janoušek  
předseda představenstva

|                                                                                     |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |
| DIR-077                                                                             |                                                                                       |
| 07 JUL. 2014                                                                        |                                                                                       |
| Safety VE for translation                                                           |                                                                                       |
| For reply :                                                                         |                                                                                       |
| Copy :                                                                              |                                                                                       |
| For information :                                                                   |                                                                                       |

Na vědomí: Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha 2