



Lokálka Group, o.s.

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě v roce 2013

Dopravce: Lokálka Group, občanské sdružení

Sídlo: Plzeňská 334, 337 01 Rokycany

Kontakt: www.lokalkagroup.cz, info@lokalkagroup.cz, tel: +420 604 750 035

Zpracoval: Ing. Jan Patrovský

Dopravce Lokálka Group, o.s. (dále jen Dopravce) vydává tuto Zprávu o kvalitě poskytovaných služeb na základě požadavku článku 28 nařízení Komise 1371/2007. Dopravce však současně není provozovatelem veřejné drážní dopravy, proto se na něj nevztahuje povinnost podle odstavce 3, § 35 zákona 266/1994 Sb. Dopravce se zabývá pouze neveřejnou nepravidelnou osobní dopravou a to zejména za účelem prezentace historických drážních vozidel a železniční dopravy jako takové. Tato zpráva je strukturována podle přílohy III nařízení Komise 1371/2007.

I. Informace a přepravní doklady

Dopravce předává informace cestujícím zejména prostřednictvím svých webových stránek a prostřednictvím jízdních řádů umístěných na veřejně přístupných místech, v některých případech pak i ve vozidlech. Informování v železničních stanicích před odjezdem vlaku je zajišťováno technickými prostředky provozovatele dráhy a/nebo doprovodem vlaku.

Jízdní doklady prodává Dopravce obvykle přímo ve vlaku. V případě předem objednaných jízd se jednotlivé jízdní doklady nevydávají.

Vzhledem k historickému charakteru vozidel (nejsou bezbariérová) se osoby s výrazně sníženou pohyblivostí nepřepravují. Osoby s lehčím postižením přepraveny být mohou

II. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

V roce 2013 bylo včas vypraveno 94 procent všech vlaků. Zpožděno na příjezdu bylo méně než 10 procent spojů, přičemž žádný vlak nebyl zpožděn o více jak 60 minut. Zpoždění byla většinou způsobena překážkami na straně provozovatele dráhy (např. výluková činnost) a pohybovala se v řádech jednotek minut. Dopravce nezajišťuje přípoje na jiné vlaky, proto sledování ztracených přípojų nebylo prováděno.

III. Odřeknutí dopravních spojů

Ve sledovaném období nebyly odřeknuty žádné spoje.

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

Dopravce provádí úklid souprav před každou jízdou vlaku. Ve vozidlech, kde jsou umístěny toalety, jsou tyto udržovány přístupné a vlakový doprovod sleduje jejich čistotu. Před každou jízdou vlaku je prováděno doplnění pitné vody do nádrží.

V. Průzkum spokojenosti zákazníků

Dopravce vzhledem k rozsahu své činnosti průzkum spokojenosti neprovádí, avšak eviduje prostřednictvím pracovníků doprovodu vlaku a prostřednictvím elektronické pošty podněty cestujících, které pak následně projednává a případně přijímá vhodná opatření.

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

Ve sledovaném období nebyla doručena žádná stížnost ani nebylo nutno vracet přepravné. Rovněž žádné zpoždění nebylo takové, aby bylo nutno vyplácet odškodné.

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

Pomoc poskytuje vlakový doprovod vždy úměrně ke zdravotnímu postižení cestujícího.

V Praze 08. 06. 2014