



Railway Capital, a.s.
Plzeňská 157/98
150 00 Praha 5
IČ 24158071
www.railwaycapital.cz



European Railway Agency
120 Rue Franc Lefrancq
FR 59 307 Valenciennes Cedex
France

Věc:

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb dopravcem za rok 2020

Service quality report for year 2020

Ve smyslu čl. 28 Nařízení Evropského parlamentu a rady ES č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě a dále ve smyslu § 35 zákona č. 299/94 Sb. o dráhách, v platném znění, Vám zasíláme zprávu o kvalitě služeb, které poskytuje naše společnost z pozice železničního dopravce.

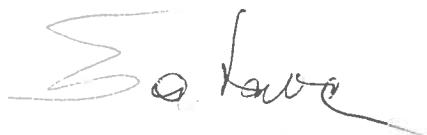
Naše společnost provozuje veřejnou osobní dopravu v závazku veřejné služby na třech regionálních tratích v ČR, a to v sezónním rozsahu. K tomu v souladu s přílohou III Nařízení uvádíme:

- informace veřejnosti a přepravní doklady jsou poskytovány bez omezení a v souladu s platnou legislativou;
- v průběhu roku nedošlo k odřeknutí žádného spoje;
- vozidla pro přepravu cestujících jsou průběžně udržována v čistotě a pořádku, voda a hygienické prostředky jsou průběžně doplňovány. Jsou prováděny opakované kontroly zaměřené na tuto problematiku. Prostory železničních stanic nejsou ve správě ani moci dopravce;
- přesnost spojů je poměrně značná, k ojedinělým zpožděním v řádu minut dochází sporadicky zpravidla z důvodu čekání na přípoj spoje jiného dopravce. Počet zpožděných spojů se pohybuje okolo 2 %. Informovanost cestujících o mimořádnostech je zajištěna;
- průzkum spokojenosti zákazníků je prováděn průběžně vlakovým personálem, mimoto jsou kontroly prováděny i metodou mystery shoppingu. Nebyly

zaznamenány žádné stížnosti ani významně negativní reakce ze strany cestující veřejnosti.

- vyřizování stížností a vrácení jízdného – ve sledovaném období nebyla zaznamenána žádná stížnost ani požadavek na vrácení jízdného;
- pomoc zdravotně postiženým osobám je poskytována v souladu s platnou legislativou.

V Praze dne 27. 6. 2021



Ing. Jan Šatava

statutární ředitel



1

Railway Capital, a.s.

Plešská 157/98, 150 00 Praha 5
Č: 24158071 DIČ: CZ24158071