

**Rail**

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2015

Název společnosti CityRail, a.s.
Zkratka společnosti CTR
Stát CZ
Sídlo: Magistrů 16/202, 140 00 Praha 4, Česká republika
Oslovení Pan
Příjmení: Hruška
Jméno: Jan
Email: hruska@cityrail.cz



Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb je sestavena na základě požadavku § 35, odst. 3 zákona č. 266/1994Sb. ve znění pozdějších předpisů a požadavku článku č. 28, bod 2 nařízení EU č. 1371/2007.

1. Informace a přepravní doklady

Cestovní informace jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu dle § 22, odst. 1 zákona o dráhách č. 266/1994 Sb. v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu formou vyhlášek v Přepravním a tarifním věstníku. Uvedené informace jsou přístupné v celostátním informačním systému o jízdních řádech, jehož vedením je pověřena firma CHAPS, s.r.o. Všechny cestovní informace jsou k dispozici v sídle firmy.

V železničních stanicích a zastávkách jsou pravidelně zveřejňovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní dopravy, což zajišťuje na základě smlouvy o přístupu na železniční dopravní cestu provozovatel dráhy, firma Správa železniční dopravní cesty, s.o.

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

V roce 2015 nebyl vypraven žádný osobní vlak.

3. Odřeknutí dopravních spojů

V roce 2015 nebyl odřeknut žádný osobní vlak.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

Soupravy vlaků jsou pravidelně uklízeny a čištěny v předem stanovených intervalech a dle daných postupů. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, zametení a vytření vozu, umytí WC apod. je prováděn denně vždy během pobytu souprav vlaků v prostorách depa. Komplexní čištění vozů, které zahrnuje především čištění sedadel, mytí oken, interiéru a skříně vozu, probíhá jednou měsíčně při pravidelném odstavení vozu.



Na celostátních a regionálních drahách provozovaných SŽDC jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otvírací doby stanice. Dostupnost WC je v průměru každých 5 km. Toalety jsou k dispozici cestujícím též v každém osobním vlaku veřejné drážní dopravy.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

V roce 2015 nebyl vypraven žádný osobní vlak, proto nebyl prováděn žádný průzkum spokojenosti zákazníků.

6. Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

V roce 2014 nebyly doručeny žádné stížnosti cestujících.

Případné odškodnění bude řešeno na základě dokladovaného případu, kdy bude nutné odškodnění vyplatit. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících v roce 2015 nedošlo.

7. Pomoc poskytnutá zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

V roce 2015 nebyly vypraveny žádné osobní vlaky a nebyla proto poskytována žádná pomoc zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

V Praze 18.4.2016

Bc. Jan Hruška

člen představenstva

**Rail**

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

Praha, 18.4.2016

Vaše č.j.: ---

Naše č.j.: 4/2016

Věc: Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb 2015 dopravce CityRail, a.s.

Annual report of service quality 2014 provided by CityRail, a.s.

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) a ve smyslu § 35 zákona 266/1994 Sb., o dráhách, vám předkládáme zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce CityRail, a.s. za rok 2015.

S pozdravem

Bc. Jan Hruška

člen představenstva

Na vědomí:

Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha 2