



# Práva cestujících v železniční přepravě EU formulář stížnosti

TENTO FORMULÁŘ JE MOŽNÉ POUŽÍT PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI U ŽELEZNIČNÍHO DOPRAVCE,  
PRODEJCE PŘEPRAVNÍCH DOKLADŮ, PROVOZOVATELE STANICE ANEBU ORGÁNU  
ZODPOVĚDNÉMU ZA KONTROLU PROSAZOVÁNÍ NAŘÍZENÍ 1371/2007

## Práva a povinnosti cestujících v železniční přepravě podle Nařízení č. 1371/2007

### **Pokyny**

1. *Když si jste přesvědčeni, že máte opodstatněnou stížnost vůči železniční společnosti, prodejci cestovních dokladů nebo provozovateli stanice, měli byste na ně podat stížnost. Tento formulář může být použitý pro tento účel. Prosím, uschovejte si kopii tohoto formuláře.*
2. *V případě, že se železničnímu podniku, prodejci přepravních dokladů nebo provozovateli stanice nepodařilo poskytnout odpověď do 1 měsíce ode dne doručení stížnosti, nebo když nejste spokojeni s odpovědí, kterou obdržíte od železničního podniku, prodejce cestovních dokladů, nebo provozovatele stanice, vyplňte tento formulář a zašlete jej orgánu prosazujícímu práva cestujících v členském státě, ve kterém došlo k incidentu resp. kde má železniční podnik sídlo.*
3. *Tento formulář je určený pro případy týkající se informací pro cestující, dostupnosti cestovních dokladů, odpovědnosti za cestující a zavazadlo, povinnosti vůči cestujícím v případě zrušení nebo zpoždění vlaku, ochrany a pomoci osobám s omezenou schopností pohybu a orientace a zdravotně postiženým osobám a rizik pro osobní bezpečnost cestujících.*
4. *Prosím uvědomte si, že Nařízení č. 1371/2007 je závazné pro všechny železniční služby v rámci EU. Železniční podniky mohou využít národní výjimku pro vnitrostátní, regionální, městskou a příměstskou dopravu, jako i na služby, které jsou provozované mimo území EU. Seznam národních výjimek najdete na:  
[http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/national\\_exemptions\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/national_exemptions_en.htm)*
5. *V případě stížností týkajících se dalších druhů incidentů, např. platebních problémů, lze kontaktovat Evropská spotřebitelská centra v každém členském státě EU nebo národní spotřebitelské organizace.*
6. *Prosím vyplňte formulář hůlkovým písmem.*

### **Stížnost podává:**

Příjmení: ..... Jméno: .....  Žena  Muž  
Adresa: .....  
.....  
Město, PSČ: ..... Stát: .....  
E-mail: ..... Telefon:.....

### **Stížnost podávaná proti:**

Železniční podnik/prodejce cestovních dokladů/provozovatel stanice:

.....

Číslo vlaku (pokud víte): .....Druh cestovního dokladu:<sup>1</sup>.....

Cena: .....

Stanice odjezdu: .....

Stanice příjezdu: .....

Změna ve stanici (pokud nastala):.....

Datum cesty: .....

Plánovaný čas odjezdu: .....Skutečný čas odjezdu: .....

Plánovaný čas příjezdu: ..... Skutečný čas příjezdu:.....

Místo, kde k incidentu došlo: .....

Už jsem podal stížnost prostřednictvím:

- železničního podniku
- mediačního úřadu:.....
- jiné soukromé nebo veřejné instituce:.....
- ne, ještě jsem stížnost nepodal

### **Zaškrtněte příslušné políčko(a) a vyplňte jen ty z následujících částí, které se vztahují k Vaší stížnosti (je možné zaškrtnout víc než jednu možnost):**

1. Typ stížnosti/incidentu:

- Dostupnost informací (prosím, přejděte přímo k bodu 2)
- Dostupnost cestovních dokladů a místenek (prosím, přejděte přímo k bodu 3)
- Jízdní kola (prosím, přejděte přímo k bodu 4)
- Zranění cestujícího nebo smrt (prosím, přejděte přímo k bodu 5)
- Ztráta nebo poškození zavazadla, evidovaného cestovního zavazadla, vozidla, zvířete nebo jiných předmětů (prosím, přejděte přímo k bodu 6)
- Zpoždění a zrušení (prosím, přejděte přímo k bodům 7-9)
  - Zpoždění alespoň 60 – 119 minut
  - Zpoždění alespoň 120 minut
- Pomoc v případě zpoždění nebo zrušení spoje (prosím, přejděte přímo k bodu 10)
- Informace / Dostupnost / Pomoc osobě s omezenou schopností pohybu a orientace nebo postižené osobě (prosím, přejděte přímo k bodům 11-22)
- Osobní bezpečnost cestujících (prosím, přejděte přímo k bodu 23)
- Vyřizování stížností (prosím, přejděte přímo k bodům 24-25)

<sup>1</sup> Jednosměrný, zpáteční, místenka, atd.

### **Poskytování informací a prodej cestovních dokladů**

2.  Železniční podnik / prodejce cestovních dokladů / provozovatel stanice mi neposkytl informace o právech cestujících v železniční dopravě.
3.  Informace o cestovních dokladech a místenkách nebyly adekvátní:
- neúplné informace
  - neposkytnutí všech možností
  - nedostatek pozornosti vzhledem k pracovní zátěži
  - jiné. Prosím, specifikujte:

.....

### **Jízdní kola**

4. Přístup s jízdním kolem byl zamítnutý z důvodu:

.....

### **Zranění cestujícího nebo smrt**

5. V případě zranění nebo smrti, žádná platba nebyla vyplacena

### **Ztráta nebo poškození**

6. Železniční podnik mi nekompenzoval ztrátu nebo poškození zavazadla, evidovaného cestovního zavazadla, vozidel, zvířat nebo jiných předmětů.

Specifikujte detaily:.....

### **Zpoždění nebo zrušení**

7. Přesměrovali Vás nebo Vám proplatili cestovné zpět ?

Ano, přesměrovali:

Poskytovatel služeb:.....

Číslo vlaku (pokud víte).....

Čas odjezdu:.....

Čas příjezdu:                      plánovaný: .....                      skutečný: .....

Ano, proplatili zpět

celou sumu cestovného

část cestovného

Ne

8. Dostali jste finanční kompenzaci?

Ano              Částka (CZK/€).....

Kupón na slevu: prosím, specifikujte.....

Ne

9. Železniční podnik/prodejce cestovních dokladů/provozovatel stanice mi neposkytl informace o zpoždění nebo zrušení spoje.

10. Nedostal jsem žádnou z následujících forem pomoci:

Jídlo

Občerstvení

Hotel nebo jiné ubytování

- Doprava mezi místem ubytování a železniční stanicí
  - Doprava od vlaku na železniční stanici, náhradní stanici odjezdu nebo konečnou stanici
  - Jiný druh dopravy
  - Poskytnutí přístupu ke komunikačnímu zařízení (*tel/ fax/e-mail*)
  - Jiné připomínky: .....

**Zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu**

11. Jako osoba zdravotně postižená nebo osoba s omezenou schopností pohybu jsem nebyl/a informovaný/á o přístupu k železničním službám a podmínkám přístupu do drážního vozidla.
12.  Z důvodu neobsazení stanice jsem nezískal/a informace o nejbližší obsazené stanici.
13.  Musel/a jsem zaplatit dodatečné náklady za mojí rezervaci nebo lístek jako zdravotně postižená osoba nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace.
14.  Železniční podnik/prodejce cestovních dokladů/provozovatel dopravní cesty mi odmítl přijmout rezervaci nebo vydat cestovní lístek jako zdravotně postižené osobě nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace.
15.  Jako osoba zdravotně postižená nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace, železniční podnik/prodejce cestovních dokladů/poskytovatel služeb cestovního ruchu vyžadovali doprovod jinou osobou.
16. Informoval Vás železniční podnik/prodejce cestovních dokladů nebo poskytovatel služeb cestovního ruchu, nejpozději 5 dní před cestou, z důvodů odmítnutí přijaté rezervace nebo vydání cestovního lístku (bod 14), nebo o uložení podmínky, že musí být v doprovázen/a jinou osobou (bod 15)?
  - Ano, uveďte prosím důvody: .....
  - .....
  - Ne
17. Jako osobě zdravotně postižené nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace mi nebyla poskytnutá pomoc při nástupu/výstupu do vozidla nebo služby ve vozidle.
18. Věděli jste o tom, že Vás železniční podnik/provozovatel stanice/prodejce cestovních dokladů/ poskytovatel služeb cestovního ruchu uvědomí 48 hodin předem, že pomoc bude potřebná?
  - Ano
  - Ne
    - Když ne, vynaložil železniční podnik a provozovatel stanice přijatelné úsilí, aby Vám byla poskytnutá pomoc?
    - Ano
    - Ne

19.  Nebylo určeno místo uvnitř nebo vně železniční stanice, kde jsem mohl/a oznámit svůj příchod a požádat o pomoc jako zdravotně postižená osoba nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace.
20. Dostavili jste se na určené místo v rámci nebo vně železniční stanici v dohodnutém čase (ne více než 60 minut před odjezdem nebo v čase, kdy ostatní cestující jsou kontrolováni) nebo když čas nebyl dohodnutý železničním podnikem nebo provozovatelem stanice, 30 minut před odjezdem?
- Ano  
 Ne
21.  Stanice, nástupiště, kolejová vozidla nebo jiné zařízení mi nebyly přístupné jako zdravotně postižené osobě nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace.
22. Kompenzoval Vám úplně nebo částečně železniční podnik náhradu škody jako zdravotně postižené osobě nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace ztrátu nebo poškození vybavení pro mobilitu nebo jiného zvláštního vybavení?
- Ano  
Když ano, zaplatil železniční podnik odškodnění v plné výši?  
 Ne  
 Ano  
 Ne

**Osobní bezpečnost**

23.  Moje osobní bezpečnost jako cestujícího byla ohrožena ve vlaku nebo v železniční stanici. Prosím specifikujte:  
.....  
.....

**Vyřizování stížností**

24.  Železniční podnik nereagoval na mojí stížnost do 1 měsíce.
25. Požaduji následující druh nápravy:
- Finanční kompenzaci  
 Proplacení nákladů souvisejících s nedostatečnou pomocí  
 Kompenzaci v souvislosti s vybavením pro mobilitu nebo jiným zvláštním vybavením používaným postiženou osobou nebo osobou se sníženou schopností pohybu a orientace  
 Jiné .....

Další vysvětlení a poznámky:  
.....  
.....  
.....

**Seznam dokladů:**

*(Příložený potvrzený lístek/rezervace, kopie příjmových dokladů o dodatečných výdajích v případě požadování refundace dalších nákladů, odpověď železničního podniku nebo odpověď mediačního úřadu nebo jiného orgánu, který přezkoumal tuto stížnost, atd.*

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

***Prosím podepište a odešlete formulář stížnosti železničnímu podniku, prodejci lístků, provozovateli stanice nebo k příslušnému vnitrostátnímu orgánu. Doporučuje se, aby tento formulář byl odeslán doporučeně poštou (uschovejte si kopii).***

V (místo) \_\_\_\_\_ Dne (datum) \_\_\_\_\_

Podpis:

*Seznam určených orgánů prosazujících práva a více informací o právech cestujících v EÚ můžete najít na této internetové stránce Evropské komise:  
[http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/contact/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/contact/index_en.htm)*

*Určeným orgánem prosazujícím práva v České republice je Drážní úřad, Wilsonova 300/8, 121 06 Praha , Česká republika [sekretariat@ducr.cz](mailto:sekretariat@ducr.cz)*