

## Příloha II

### *Práva cestujících dle nařízení ES*

#### **1. Všeobecná ustanovení**

1.1 Práva cestujících se v Evropské unii (dále jen EU) řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen nařízení ES).

1.2 Nařízení se ve všech členských zemích uplatňuje v mezinárodní přepravě v plném rozsahu. V České republice se nařízení ES neuplatňuje ve vnitrostátní přepravě u článků 8, 10, 17, čl. 18 odst. 2 písm. a) a b) a čl. 18 odst. 3, a dále čl. 7 odst. 2 písm. b), čl. 17 odst. 2 písm. b), čl. 24 odst. 3 písm. b) a čl. 32 přílohy 1 a přílohy 2 ve smyslu zákona č. 266/1994 Sb. o drahách. Za cestujícího v mezinárodní přepravě se považuje cestující, který se může prokázat mezinárodním jízdním dokladem, vyjma úsekových jízdních dokladů vydaných pro železniční stanice v rámci České republiky.

1.3 Za mezinárodní jízdní doklady se považují doklady s označením CIV (jízdní doklady elektronicky vydávané, psané či doklady z internetu).

1.4 Práva cestujících ve smyslu nařízení ES zveřejňují České dráhy prostřednictvím Všeobecných přepravních podmínek pro železniční přepravu osob (GCC-CIV/PRR). Tyto podmínky jsou veřejně přístupné a jsou k nahlédnutí u všech pokladních přepážek ČD s výdejem mezinárodních jízdních dokladů a na internetu [www.cd.cz](http://www.cd.cz).

1.5. Drážní úřad, jako správní orgán státní správy, dohlíží nad plněním povinností týkajících se dodržování práv cestujících v železniční přepravě podle přímo použitelného předpisu Evropského společenství a vyřizování stížností na porušování těchto povinností.

#### **2. Odřeknutí vlaků a zpoždění vlaků**

2.1 Jestliže je vlak odřeknut, opožděn o více než 60 minut nebo je-li zřejmé, že cílová stanice cestujícího bude dosažena se zpožděním více než 60 minut, má cestující právo zvolit jednu z následujících možností:

- požadovat náhradu ceny jízdného za neprovedenou jízdu či za neprovedenou část jízdy nebo část jízdy, která ztratila smysl a bezplatnou přepravu zpět do výchozí stanice nebo
- pokračovat ve své cestě dalším vhodným spojem; v případě nutnosti dopravce povolí změnu přepravní cesty či prodlouží platnost jízdního dokladu.

2.2 Pokud je jízdní doklad zpáteční a cestující jej v jednom směru využije, nahrazuje se jen ta část ceny jízdného, která odpovídá jednoduchému jízdnímu dokladu.

#### **3. Odškodnění v případě zpoždění a odřeknutí vlaku**

3.1 Cestující má nárok na odškodnění, jestliže neuplatnil nároky dle výše uvedeného bodu 2.1 a) a do místa určení podle přepravní smlouvy byl přepraven se zpožděním:

- 60 a více minut – odškodnění činí 25 % ceny jízdného v jednom směru, minimální částka za jízdné však musí být 16 EUR,
- 120 a více minut - odškodnění činí 50 % ceny jízdného v jednom směru, minimální částka za jízdné však musí činit 8 EUR,
- síťové jízdní doklady se odškodňují dle zvláštních podmínek (SCIC-RPT).

Činí-li částka za jízdné méně, nežli výše uvedené hodnoty, nemá cestující na odškodnění nárok.

3.2 Cestující má také nárok na výše uvedené odškodnění (viz. bod 3.1), byl-li jeho vlak odřeknut a jako důsledek je do cílové stanice přepraven se zpožděním 60, resp. 120 minut.

3.3 Do ceny jízdného, která se považuje za základ pro výpočet odškodnění,

se zahrnují také rezervace a příplatky; případné servisní poplatky se neberou v úvahu.

3.4 Cestující musí uplatnit svůj nárok na odškodnění do dvou měsíců po skončení jízdy,

a to na základě předložení originálů jízdních dokladů. Cestující dále musí předložit doklady potvrzující nárok na odškodnění (potvrzení o zpoždění, rezervace atp.) a musí vyplnit žádost pro odškodnění v mezinárodní přepravě.

#### **4. Nemožnost pokračování v cestě tentýž den**

4.1 Cestující má nárok (vyjma okolností dle čl. 6.2) na přiměřenou náhradu za ubytování a informování čekajících osob, vč. nezbytného přesunu do místa ubytování, nemohl-li pokračovat do cílové stanice téhož dne kvůli odřeknutí, zpoždění nebo zmeškání přípojného vlaku.

4.2 Nad rámec nařízení ES 1371 má cestující právo v rámci České republiky na alternativní přepravu ve smyslu SPPO. Odchylně od SPPO v mezinárodní přepravě je maximální výše stanovena na 50 EUR. Tímto ustanovením se práva a povinnosti ve smyslu nařízení ES 1371 nemění.

#### **5. Vyřízení žádosti o odškodnění**

5.1 Místem příslušným k vyřízení žádostí o odškodnění je vždy ta železnice, která jízdní doklad vydala. Seznam zahraničních služeben oprávněných k vyřízení žádostí o odškodnění je k dispozici u všech pokladních přepážek ČD s výdejem mezinárodních jízdních dokladů, případně na internetu [www.cd.cz](http://www.cd.cz).

5.2 Příslušným místem Českých drah k vyřízení žádosti o odškodnění je Odúčtovna přepravních tržeb v Olomouci (dále jen OPT).

Adresa:

ČD, a.s. – Odúčtovna přepravních tržeb

Oddělení osobní přepravy

Vídeňská 15

772 11 Olomouc.

5.3 Žádost pro odškodnění v mezinárodní přepravě je možné získat na internetových stránkách [www.cd.cz](http://www.cd.cz) nebo je možné ji obdržet u všech pokladních přepážek ČD s výdejem mezinárodních

jízdních dokladů. Vyplněnou žádost se všemi originály jízdních dokladů a doklady potvrzující nárok na odškodnění (viz. bod 3.4) cestující posílá na OPT na výše uvedenou adresu nebo ji může odevzdat u všech pokladních přepážek ČD s výdejem mezinárodních jízdních dokladů.

5.4 Odškodnění se vyřizují do jednoho měsíce po podání žádosti, a to formou dobropisů. Požaduje-li cestující odškodnit jinou formou, nežli dobropisy (převodem na účet, složenkou), musí o uvedenou skutečnost zvlášť požádat.

5.5 Nemá-li cestující na odškodnění nárok, dostane písemné vyrozumění s odůvodněním.

## 6. Zproštění zodpovědnosti

6.1 Dopravce je zproštěn zodpovědnosti (cestující nemá nárok na odškodnění), jestliže vzniklá zpoždění (viz. bod 3) lze odvodit z dopravních výkonů které:

- a) byly provedeny mimo území členského státu EU, mimo území Švýcarska a Norska;
- b) byly částečně provedeny mimo území členského státu EU, mimo území Švýcarska a Norska,
- c) pokud zpoždění nastalo mimo území těchto států nebo jsou vyňaté z nařízení ES,
- d) tvoří součást přepravní smlouvy (autobus, tramvaj, metro, atd., např. mezi železničními stanicemi v rámci stejné aglomerace),
- e) byly provedeny v rámci námořní a říční dopravy.

6.2 Dopravce je dále zproštěn zodpovědnosti (cestující nemá nárok na odškodnění, viz body 3 a 4), jestliže nastala některá z následujících skutečností:

- a) cestující byl o zpoždění informován ještě před koupí jízdního dokladu (vývěsky ve stanicích, informace na webových stránkách dopravce, informace v médiích),
- b) zpoždění bylo způsobeno okolnostmi, které leží mimo železniční dopravu,
- c) zpoždění bylo zaviněno ze strany cestujícího,
- d) zpoždění bylo způsobeno třetí stranou (např. sebevraždy, nehody, stávky atp.),
- e) zpoždění bylo způsobeno zásahem vyšší moci (záplavy, nepříznivé povětrnostní podmínky atp.).

## 7. Dobropisy

7.1 Dobropis jako formu odškodnění cestujících v mezinárodní přepravě vydává a zasílá poštou cestujícím OPT. Dobropis má platnost 1 rok a cestující jej může v době platnosti použít k platbě u pokladní přepážky ČD se zařízením pro elektronický výdej jízdních dokladů.

7.2 Dobropisy lze hradit všechny vnitrostátní a mezinárodní jízdní doklady a rezervace (místenky k sezení, lehátka, lůžka), vč. traťových, síťových jízdenek a Kilometrické banky. Při jedné transakci lze platit pouze jedním dobropisem.

7.3 Dobropisem nelze platit zboží, nabíjet elektronickou peněženku na In-kartu, nelze platit doklady zakupované prostřednictvím eShopu či služby TeleTiket.

7.4 V případě, že hodnota jízdního dokladu nebo rezervace je vyšší, nežli hodnota dobropisu, má cestující možnost doplatit v CZK. Doplatek bezhotovostní formou nebo v EUR není možný. Jeli hodnota dobropisu vyšší, nežli je hodnota zakupovaných jízdních/rezervačních dokladů, vzniká přebytek, který se nevrací. Jedním dobropisem lze současně platit i více dokladů.

7.5 U jízdních a rezervačních dokladů hrazených dobropisem nelze ze strany cestujícího uplatnit právo z přepravní smlouvy.

## **8. Klimatické poměry v lůžkovém/lehátkovém voze**

Nad rámec nařízení ES 1371/2007 má cestující právo v mezinárodní přepravě na odškodnění formou dobropisu ve výši 25 % z ceny jízdného a rezervace, jestliže v lůžkovém nebo lehátkovém voze řazeném dle plánu řazení nebyla dodržena teplotní pohoda (nefunkční klimatizace nebo topení) a cestujícího nelze přemístit na místo stejné nebo vyšší kategorie v jiném vozu téhož vlaku s funkčním větráním nebo funkční klimatizací či topením.

## **9. Informace o odškodňování**

9.1 Informace o odškodňování cestujících v mezinárodní přepravě jsou uvedeny na internetových stránkách na adrese: [www.cd.cz](http://www.cd.cz), kde je možné získat také žádost pro odškodnění. Své dotazy týkající se odškodnění mohou cestující zasílat na emailovou adresu: [vaseprava@cd.cz](mailto:vaseprava@cd.cz).

9.2 Podrobné informace o právech cestujících včetně seznamu výjimek z nařízení ES a seznamu kontaktů na služebny zahraničních železničních podniků zodpovědných za odškodňování, je možné najít na internetové adrese: [www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info).