

KAPITOLA IV

Přeprava osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace

1. Společná ustanovení

- 1.1. Osobami se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace se rozumí každá osoba s trvalým nebo dočasným fyzickým, mentálním, duševním nebo smyslovým postižením, jež jí ve spojení s různými překážkami může bránit, aby využívala železniční přepravu plně a efektivně na základě rovnosti s ostatními cestujícími, nebo jejíž pohyb je při využívání přepravy omezen v důsledku věku.
- 1.2. Přeprava osob se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby je možná pouze v doprovodu fyzicky i psychicky zralého a zdatného průvodce, který zvládne sám zajistit veškerou pomoc související s přepravou cestujícího, a který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy. Za volbu průvodce je odpovědný cestující.
- 1.3. Informace jak a kde si lze zakoupit doklady nebo si dopředu objednat asistenci nebo přepravu jsou dostupné na www.cd.cz, vývěskách nebo u pokladních přepážek v železničních stanicích nebo na zákaznické lince CZS tel. 221 111 122.
- 1.4. Přeprava cestujících se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace, kteří nevyžadují žádnou asistenci nebo pomoc při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku, není třeba nijak dopředu hlásit.
- 1.5. Cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vlacích ČD právo na obsazení místa s přednostním určením dle čl. 31 SPPO a bezplatnou přepravu kompenzačních pomůcek, odpovídajících jejich postižení nebo nemoci. Jízdní kolo, skútr apod. se za kompenzační pomůcku nepovažuje.
- 1.6. Pro zajištění přepravy vlaky jiných dopravců nebo při přepravě s více dopravci v rámci jedné cesty je nutno využít objednávkový systém SJT One Ticket Asistence dostupný na <https://oneticket.cz/asistence> nebo na tel. 222 266 755, případně e-mailu asistence@oneticket.cz.

2. Asistence v železničních stanicích

- 2.1. Cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace si mohou objednat bezplatnou asistenci nejpozději 24 hod. před odjezdem vlaku z nástupní stanice.
- 2.2. V rámci schválené asistence ČD neposkytují další služby, jako např. pomoc se zavazadly, hlídání dětí atp., pokud se však s cestujícím nedohodne jinak.

3. Cestující s ortopedickým vozíkem

- 3.1. Informace o stanicích, jejichž technická vybavenost a přístupnost umožňuje cestujícím na ortopedickém vozíku nástup, výstup a přestup do vlaku a informace o vlacích umožňujících přepravu cestujících na ortopedickém vozíku, jsou zveřejněny v elektronickém jízdním řádu,

na www.cd.cz a v aplikaci Můj vlak. Na vyžádání je sdělí zaměstnanci ČD v železničních stanicích nebo na zákaznické lince CZS, tel. 221 111 122.

- 3.2. Objednávku pro přepravu ve vlacích, kde je podle plánu pravidelně řazen vůz vhodný pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku, je nutno uplatnit nejpozději **24 hod.** před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího.
- 3.3. Objednávku pro přepravu ve vlacích, do kterých je třeba mimořádně zařadit vůz vhodný pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku, je nutno uplatnit nejpozději **48 hod.** před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího.
- 3.4. Pokud na vlaku není a ani nelze mimořádně zařadit vůz vhodný pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku, lze zcela mimořádně a s výslovným souhlasem cestujícího realizovat přepravu ve služebním oddílu, přestože služební oddíl nesplňuje standardy přepravy.
- 3.5. Nástup cestujícího do vlaku je realizován pomocí stacionární (ve voze) nebo mobilní (na nástupišti) zvedací plošiny. Její obsluhu při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku zajišťují výhradně proškolení zaměstnanci ČD nebo zaměstnanci Správy železnic s. o. V objednávce přepravy je nutno uvést, zda cestující na svou zodpovědnost požaduje prostřednictvím plošiny zajistit nástup nebo výstup do vlaku i pro svého průvodce, včetně vodícího nebo asistenčního psa.
- 3.6. Ortopedický vozík musí být opatřen funkční brzdou, kterou bude zajištěn proti pohybu při nástupu nebo výstupu pomocí zvedací plošiny a v průběhu celé přepravy. Odpovědnost za správný technický stav ortopedického vozíku nese cestující, případně jeho průvodce.
- 3.7. U objednané přepravy je cestující povinen ohlásit nejpozději 30 minut před odjezdem vlaku z nástupní stanice na sděleném kontaktním pracovišti, že je připraven k přepravě a s určeným zaměstnancem si domluvit další postup.
- 3.8. Pokud se cestující u objednané přepravy neohlásí v nástupní stanici k přepravě ve stanovené lhůtě a ani se nedostaví k nástupu do vlaku, veškeré další objednané služby, související s touto jeho přepravou (přestup, výstup, asistence) budou zrušeny.
- 3.9. Pokud se cestující na ortopedickém vozíku dostaví bez objednávky přepravy k odjezdu vlaku, do kterého nelze nastoupit v rámci nízkopodlažního uspořádání jednotky, je možno operativně přepravu zajistit pouze v případě, že nástup s využitím zdvihací plošiny nezpůsobí zpoždění generující sankce objednatele a přeprava je z technických i kapacitních důvodů možná.

4. Objednávka přepravy a asistence

- 4.1. Objednávku přepravy nebo asistence lze uplatnit prostřednictvím vyplnění objednávkového formuláře na www.cd.cz nebo nahlášení potřebných údajů u kterékoliv pokladní přepážky nebo na zákaznické lince CZS tel. 221 111 122. Za zajištění přepravy nebo asistence se cestujícím neúčtují žádné poplatky.
- 4.2. Přijetím objednávky se ČD zavazují k jejímu posouzení, její podání však nezakládá automatické právo cestujícího na přepravu zvoleným spojem nebo asistenci ve zvolené stanici. O výsledku posouzení objednávky bude cestující zpraven do 5 dnů po jejím přijetí. V případě podání objednávky ve lhůtě do 5 dnů před plánovanou cestou bude cestující zpraven o výsledku neprodleně po posouzení objednávky.

- 4.3. Pokud objednávku nelze realizovat podle zadání cestujícího, bude mu ze strany ČD nabídnuto variantní řešení. Úplné zamítnutí přepravy je možné pouze v případech, kdy:
- a) nelze přepravu ve zvoleném vlaku nebo spoji realizovat a není technologicky možné do vlaku zařadit žádný vůz vhodný pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku,
 - b) je v požadovaném spoji již vyčerpána kapacita míst pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku a kapacitu nelze dodatečně zvýšit,
 - c) technická vybavenost a přístupnost zvolené nástupní, výstupní nebo přestupní stanice neumožňuje cestujícím na ortopedickém vozíku přístup na nástupiště nebo nástup, výstup a přestup mezi vlaky,
 - d) hmotnost ortopedického vozíku nebo součet hmotnosti cestujícího a použitého ortopedického vozíku je vyšší než nosnost zvedací plošiny a cestující odmítne oddělené naložení samotného vozíku a jeho samostatný nástup (pomocí zvedací plošiny),
 - e) nebyly při objednání dodrženy lhůty pro objednání přepravy.
- 4.4. Pokud chce cestující objednanou přepravu zrušit nebo se z náhlých důvodů nemůže dostavit k nástupu do vlaku, je povinen neprodleně o této situaci informovat místo, kde uplatnil objednávku nebo místo, z kterého mu byla realizace objednávky potvrzena.