

ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ ODŠKODNĚNÍ ve vnitrostátní a mezinárodní osobní přepravě

Vážení cestující,

došlo ke zpoždění či zrušení vašeho vlaku nebo nejste spokojeni s garantovanou kvalitou přepravy? Ve smyslu Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, Všeobecných přepravních podmínek (GCC-CIV/PRR) a Smluvních přepravních podmínek společnosti České dráhy pro veřejnou drážní osobní dopravu (SPPO) odškodňují České dráhy v mezinárodní i vnitrostátní přepravě při zpoždění vlaku 60 a více minut, resp. 120 a více minut a při nesplnění vybraných standardů přepravy.

Jaké kompenzace Vám poskytneme?

- **odškodnění ve výši 25 % z ceny jízdného**, pokud celková cena jedné jízdenky pro jednoduchou cestu pro jednoho cestujícího činí nejméně 16 EUR v mezinárodní přepravě nebo 400 Kč ve vnitrostátní přepravě formou dobropisu u zpoždění 60 až 119 minut,
- **odškodnění ve výši 50 % z ceny jízdného**, pokud celková cena jedné jízdenky pro jednoduchou cestu pro jednoho cestujícího činí nejméně 8 EUR v mezinárodní přepravě nebo 200 Kč ve vnitrostátní přepravě formou dobropisu při zpoždění 120 a více minut,
- pro síťové jízdenky platí zvláštní podmínky.

Upozorňujeme, že ve stanovených případech nárok na odškodnění nevzniká, převzetí žádosti proto neznamená potvrzení nároku na odškodnění.

Ujel vám dnes poslední přípoj?

Ve vnitrostátní přepravě máte nárok na alternativní přepravu do místa, ve kterém leží cílová stanice. Alternativní přepravou může být operativní náhradní autobusová přeprava, případně uhrazení jiné veřejné dopravy nebo taxislužby (pouze pokud nelze provést přepravu veřejnou dopravou provozovanou jiným dopravcem) na základě povolení ČD. Bližší informace vám sdělí průvodčí zpožděného vlaku, zaměstnanci ČD ve stanici, v níž vám ujel přípoj, nebo operátoři kontaktního centra ČD na tel. 221 111 122.

V mezinárodní přepravě máte nárok na přiměřenou náhradu za ubytování a nezbytný přesun na ubytování v místě, kde došlo k ujetí přípoje, nebo pokud leží cílová stanice v ČR, na alternativní přepravu dle podmínek vnitrostátní přepravy.

Nebyly splněny vybrané standardy přepravy?

Ve vnitrostátní přepravě máte nárok na jednorázové odškodnění ve výši 30 Kč formou dobropisu, který na počkání vystaví přímo ve vlaku průvodčí daného vlaku. Bližší podmínky jsou stanoveny v SPPO. **V mezinárodní přepravě** máte nárok na odškodnění formou dobropisu ve výši 25 % z ceny jízdného a rezervace, pokud ve voze na sezení, v lůžkovém nebo lehátkovém voze nebyla dodržena teplotní pohoda vlivem nefunkční klimatizace, topení či větrání a cestujícímu nebylo nabídnuto odpovídající místo v oddíle s funkčním zařízením; postup při uplatnění práva je stejný jako v případě zpoždění vlaku.

Jak uplatnit nárok na odškodnění?

1. Vyplňte tento formulář a přiložte originály všech předmětných dokladů.
2. Nemáte-li rezervaci, požádejte průvodčího o vystavení potvrzení o zpoždění nebo si dejte zpoždění potvrdit u pokladní přepážky ČD přímo na tomto formuláři.
3. Odevzdejte vyplněný formulář žádosti neprodleně, nejpozději však tři měsíce po ukončení cesty v mezinárodní přepravě u železnice, u které jste jízdní doklad zakoupili, nebo šest měsíců po ukončení cesty ve vnitrostátní přepravě. Žádost s originály jízdních dokladů a rezervací nebo potvrzením o zpoždění s dalšími nezbytnými dokumenty odevzdejte u pokladní přepážky ČD nebo přímo zašlete na adresu: ČD, a.s. – Odúčtovna přepravních tržeb, Oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc.

U jízdních dokladů eTiket lze žádosti uplatnit elektronicky na adrese eshopbox@cd.cz volnou formou s uvedením všech rozhodných údajů o jízdních dokladech a cestujícím, nebo vyplněním Žádanky, která je na www.cd.cz. Při uplatnění u pokladní přepážky musí být k Žádance přiložen eTiket vytištěný ze souboru pdf na bílý papír velikosti A4 (v původní nezmenšené velikosti).

Vaše České dráhy

Poučení:

Upozorňujeme, že převzetí žádosti neznamena potvrzení nároku na odškodnění. Po přezkoumání nároku na odškodnění, a v případě jeho uznání, vám dopravce vystaví dobropis, který můžete využít u stejného dopravce nebo vám dopravce kompenzuje náklady spojené s použitím náhradního dopravního prostředku nebo ubytování. Vaše žádost bude vyřízena do 1 měsíce ode dne podání, v odůvodněných případech může být lhůta na vyřízení prodloužena až na 3 měsíce.

Žádám o poskytnutí

- odškodnění za zpoždění/odřeknutí vlaku (minimální doba zpoždění 60 minut v cílové stanici cestujícího)
- kompenzace nákladů vzniklých použitím náhradního dopravního prostředku nebo ubytování

Informace o zpoždění vlaku do cílové stanice

Cílová stanice plánované cesty
Ztráta přípoje (vlak ukončen) ve stanici
Datum a čas příjezdu do cílové stanice dle jízdního řádu
Datum a čas skutečného příjezdu cestujícího do cílové stanice
Další informace

K žádosti přikládám jízdní doklady a doklady o zaplacení

- jízdenky č.
- rezervační doklady č.
- doklady za náhradní dopravní prostředek, ubytování
- potvrzení o zpoždění

Osobní údaje žadatele

Titul: Jméno a příjmení

Adresa:

Email: Telefon:

Číslo účtu (IBAN/SWIFT)*:

Pozn: * - pouze v případě mezinárodní přepravy a v případě poskytnutí kompenzací nákladů za náhradního dopravního prostředku nebo ubytování ve vnitrostátní a mezinárodní přepravě.

Datum: Podpis cestujícího:

Osobní údaje, které jste uvedli v této žádosti, budeme zpracovávat pouze pro účely vyřízení této žádosti o nárok plynoucí z přepravní smlouvy, a to po dobu jejího vyřizování. Bez uvedení osobních údajů nemůžeme Vaši žádost zpracovat. Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů: dpo@cd.cz. Bližší informace o zpracování osobních údajů naleznete na www.cd.cz/pravasubjektu.

Žádost přijata
otisk staničního datového razítka

Přijato Odúčtovnou přepravních tržeb ČD
otisk razítka

Potvrzení o zpoždění

Zpoždění 60 minut a více

Vlak číslo
staniční datové razítko nebo otisk kleští (razítka) a podpis

Zpoždění 120 minut a více

Vlak číslo
staniční datové razítko nebo otisk kleští (razítka) a podpis