



Práva cestujících v železniční přepravě

EU FORMULÁŘ STÍŽNOSTI

TENTO FORMULÁŘ POUŽIJTE PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI U ŽELEZNIČNÍHO DOPRAVCE, PRODEJCE
PŘEPRAVNÍCH DOKLADŮ, PROVOZOVATELE DRÁHY, PŘÍPADNĚ U ORGÁNU ZODPOVĚDNÉHO ZA
KONTROLU PROSAZOVÁNÍ NAŘÍZENÍ (EU 2021/782)

Práva a povinnosti cestujících v železniční přepravě podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen „Nařízení č. 2021/782“)

Pokyny

- 1. Pokud jste přesvědčeni, že máte opodstatněnou stížnost vůči železniční společnosti, prodejci cestovních dokladů nebo provozovateli dráhy, podejte ji na tomto formuláři. Kopii formuláře si uschovejte.*
- 2. V případě, že se železničnímu podniku, prodejci přepravních dokladů nebo provozovateli dráhy 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 dráhy, 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. 2021/782 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.*
- 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 dráhy:

.....

Číslo vlaku (pokud víte): Druh cestovního dokladu:¹

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:

☐ 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)

¹ Jednosměrný, zpáteční, místenka atd.

Poskytování informací a prodej cestovních dokladů

2. Železniční podnik / prodejce cestovních dokladů / provozovatel dráhy 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, nic z uvedeného

8. Dostali jste finanční kompenzaci?

☐ Ano Částka (CZK/€)

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

☐ Ne

9. Železniční podnik/prodejce cestovních dokladů/provozovatel dráhy 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 informován/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 moji rezervaci nebo lístek jako zdravotně postižená osoba nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace.
14. ☐ Železniční podnik/prodejce cestovních dokladů/provozovatel dráhy 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 dráhy /prodejce cestovních dokladů/ poskytovatel služeb cestovního ruchu uvědomí 48 hodin předem, že pomoc bude potřebná?
 - ☐ Ano
 - ☐ Ne
 - Když ne, vynaložil železniční podnik a provozovatel dráhy 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 dráhy, 30 minut před odjezdem?
- ☐ Ano
- ☐ Ne
21. ☐ Stanice, nástupiště, kolejová vozidla nebo jiná zařízení mi nebyla přístupná 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?
- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ 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 moji 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:

(Kopie všech jízdních dokladů, potvrzený lístek/rezervace, kopie příjmových dokladů o dodatečných výdajích v případě požadování refundace dalších nákladů, korespondenci s železničním podnikem 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 dráhy, případně k příslušnému vnitrostátnímu orgánu. Doporučuje se, aby tento formulář byl odeslán doporučeně poštou nebo datovou schránkou.

V (místo) _____ Dne (datum) _____

Podpis:

Seznam určených orgánů prosazujících práva a více informací o právech cestujících v EU můžete najít na této internetové stránce Evropské komise:

https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_cs.htm

Určeným orgánem prosazujícím práva cestujících v České republice je:

Drážní úřad, Bělehradská 222/12/, 120 00 Praha 2, Česká republika

e-mail: podatelna@du.gov.cz, ID datové schránky: 5mjaatd