



**SLEZSKÉ ZEMSKÉ DRÁHY o.p.s.**

**SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ  
PODMÍNKY  
PRO VEŘEJNOU  
DRÁŽNÍ OSOBNÍ  
DOPRAVU**

**PLATÍ OD 1.7.2021**

## OBSAH

|   |    |
|---|----|
| OBSAH.....  | 2  |
| ZMĚNOVÝ LIST .....  | 4  |
| SEZNAM ZKRATEK .....  | 5  |
| ZÁKLADNÍ POJMY .....  | 6  |
| ČÁST PRVNÍ ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ .....                                      | 7  |
| ČÁST DRUHÁ PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH .....                                     | 8  |
| Kapitola I Vznik a plnění přepravní smlouvy o přepravě osob.....          | 8  |
| Kapitola II Jízdní a rezervační doklad, průkaz na slevu .....             | 9  |
| A. JÍZDNÍ DOKLADY .....   | 10 |
| B. PRŮKAZ OPRAVŇUJÍCÍ CESTUJÍCÍHO K PŘEPRAVĚ.....                         | 11 |
| C. REZERVAČNÍ DOKLADY .....   | 11 |
| D. VYHRAZENÍ MÍST .....   | 12 |
| Kapitola III Placení jízdného, přepravného a místenek .....               | 13 |
| Kapitola IV Přerušování jízdy.....  | 14 |
| Kapitola V Obsazení míst ve vlaku .....                                   | 15 |
| Kapitola VI Mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku .....                  | 16 |
| A. POVOLENÉ ZASTAVENÍ NEBO ZDRŽENÍ VLAKU .....                            | 16 |
| B. ZASTAVENÍ VLAKU Z PROVOZNÍCH DŮVODŮ.....                               | 16 |
| C. NEPOVOLENÉ ZASTAVENÍ NEBO ZDRŽENÍ VLAKU .....                          | 16 |
| Kapitola VII Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace ..... | 17 |
| A. OBECNÉ PODMÍNKY.....   | 17 |
| A. CESTUJÍCÍ NA ORTOPEDICKÉM VOZÍKU .....                                 | 18 |
| Kapitola VIII Přeprava živých zvířat v doprovodu cestujícího.....         | 20 |
| Kapitola IX Vzájemné vztahy mezi cestujícími a dopravcem SZD .....        | 21 |
| Kapitola X Porušení přepravních podmínek a vyloučení cestujícího.....     | 23 |
| Kapitola XI Podmínky pro vstup do prostor SZD a dráhy .....               | 26 |
| Kapitola XII Kouření .....  | 27 |
| Kapitola XIII Ztracené věci .....   | 28 |
| ČÁST TŘETÍ ZAVAZADLA.....   | 29 |
| Kapitola I Základní ustanovení o přepravě zavazadel.....                  | 29 |
| Kapitola II Ruční zavazadla.....  | 30 |
| Kapitola III Spoluzavazadla.....  | 31 |
| Kapitola IV Úschova během přepravy .....                                  | 32 |
| ČÁST ČTVRTÁ PŘEPRAVA ZÁSILEK .....  | 34 |

|   |    |
|---|----|
| ČÁST PÁTÁ STÍŽNOSTI .....   | 34 |
| ČÁST ŠESTÁ PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY .....  | 35 |
| Kapitola I Obecné podmínky práva z přepravní smlouvy o přepravě osob a zavazadel..... | 35 |
| Kapitola II Návrátky a další nároky z důvodů na straně SZD .....                      | 36 |
| Kapitola III Návrátky a další nároky z důvodů na straně cestujícího .....             | 37 |
| Kapitola IV Místa příslušná k vyplacení návratku.....                                 | 37 |
| Kapitola V Práva z přepravní smlouvy o přepravě psů .....                             | 37 |
| Kapitola VI Odškodnění cestujících .....  | 38 |
| A. ZPOŽDĚNÍ VLAKU .....   | 38 |
| B. NEPLNĚNÍ VYBRANÝCH STANDARDŮ .....   | 39 |
| C. ZRANĚNÍ, POŠKOZENÍ, ZNIČENÍ.....   | 40 |
| ČÁST SEDMÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....   | 41 |
| Příloha č. 1 ZVLÁŠTNÍ VOZY A VLAKY .....  | 42 |



## SEZNAM ZKRATEK

|              |  |
|--------------|--|
| <b>ČR</b>    | Česká republika  |
| <b>JŘ</b>    | Platný jízdní řád (úřední vydání)  |
| <b>Kč</b>    | Koruna česká   |
| <b>PŘ</b>    | Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů ČR číslo 175/2000 Sb.<br>o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu<br>ve znění pozdějších předpisů |
| <b>PTV</b>   | Přepravní a tarifní věstník Ministerstva dopravy ČR  |
| <b>PLN</b>   | Polský zlotý (měna Polské republiky)   |
| <b>Sb.</b>   | Sbírka zákonů České republiky  |
| <b>SPP</b>   | Smluvní přepravní podmínky společnosti Slezské zemské dráhy, o.p.s.<br>pro veřejnou drážní osobní dopravu (tento dokument)                                     |
| <b>SZD</b>   | Slezské zemské dráhy, obecně prospěšná společnost (dopravce)   |
| <b>ÚBP</b>   | Úschova během přepravy   |
| <b>ZTP</b>   | Průkaz pro osobu zvlášť těžce postiženou na zdraví   |
| <b>ZTP/P</b> | Průkaz pro osobu zvlášť těžce postiženou na zdraví,<br>jejíž stav vyžaduje doprovod  |

## ZÁKLADNÍ POJMY

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Ceník                    | ujednání společnosti SZD s cenovými (tarifními) podmínkami přepravy  |
| Člen přepravní obsluhy   | Pověřený zaměstnanec SZD oprávněný ke kontrole jízdních dokladů a k odbavení cestujících   |
| Doprovodce               | fyzická nebo právnická osoba, která provádí přepravu osob a věcí pro cizí potřebu.   |
| Dovozné                  | cena za přepravu zavazadel   |
| Jízdenka                 | Jízdní doklad  |
| Místenka                 | Rezervační doklad  |
| Osobní doklad            | doklad (např. občanský průkaz, cestovní pas, průkaz o povolení k pobytu pro cizince atd.) vydaný příslušným správním úřadem, který je opatřen fotografií držitele. Potvrzení o občanském průkazu (náhradní doklad) osobní doklad nenahrazuje a nelze ho k prokázání osobních údajů použít.   |
| Osobní údaje             | jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození a adresa, které se prokazují osobním dokladem.  |
| Pověřený zaměstnanec SZD | <ul style="list-style-type: none"><li>• člen přepravní obsluhy nebo zaměstnanec SZD pověřený jeho povinnostmi,</li><li>• pracovník třetí osoby vykonávající povinnosti zaměstnance SZD na základě smluvního vztahu mezi SZD a třetí osobou.</li></ul> Oprávnění dokládá pověřený zaměstnanec SZD závěsným průkazem „Pověřená osoba“. |
| Přepravné                | cena za přepravu psa   |
| Rodinná jízdenka         | Jízdní doklad za rodinné jízdné dle podmínek Ceníku  |
| Stanice                  | místo s výpravním oprávněním pro osobní přepravu (železniční stanice i zastávka).  |
| Vyloučení z přepravy     | pokyn Pověřeného zaměstnance SZD k opuštění vlaku cestujícím, který porušil přepravní podmínky dle SPP   |
| Zavazadlo                | snadno přenosná věc, kterou vzhledem k rozměrům lze snadno umístit ve vozidle nebo bez obtíží naložit do vozidla, přičemž nemůže svoji povahou poškodit nebo znečistit cestující nebo vozidlo  |

## **ČÁST PRVNÍ ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ**

1. Slezské zemské dráhy, obecně prospěšná společnost (dále jen SZD) vyhláší tyto Smluvní přepravní podmínky (SPP) podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě, §36, odstavec 1, písmeno a) zákona č. 266/1994 Sb., o drahách, v platném znění a podle vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu (dále jen PŘ).
2. SPP stanovují podrobné podmínky, za kterých dochází k uzavření přepravní smlouvy, povinnosti a odpovědnost dopravce SZD i cestujících při přepravě osob, jejich zavazadel a živých zvířat ve vnitrostátní dopravě.
3. Drážní úřad, jako orgán státní správy, dohlíží nad plněním povinností týkajících se dodržování práv cestujících v železniční dopravě podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě a vyřizování stížností na porušování těchto povinností.
4. SPP, jejich doplnění a změny vyhláší SZD v PTV zveřejněných na <https://www.mdcr.cz/Dokumenty>. Aktuální znění SPP je zveřejněno také na internetových stránkách dopravce [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com).
5. Otevřené výletní osobní vozy v soupravě vlaku dopravce SZD nesplňují všeobecné aktuálně uznávané a požadované standardy bezpečnosti a neodpovídají aktuální technicko-bezpečnostní úrovni pro běžnou přepravu cestujících.

## **ČÁST DRUHÁ PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH**

### **Kapitola I**

#### **Vznik a plnění přepravní smlouvy o přepravě osob**

**6.** Přepravní smlouva o přepravě osob je uzavřena a dochází k jejímu plnění, pokud cestující využije své právo k přepravě z platného jízdního dokladu tím, že nastoupí do vlaku nebo autobusu, ve kterém platí jízdní doklady SZD.

Přepravní smlouva je též uzavřena, pokud cestující nastoupí do vlaku bez platného jízdního dokladu a jízdné zaplatí bezodkladně u pověřeného zaměstnance SZD.

**7.** Uzavřením přepravní smlouvy, zaplacením jízdního dokladu nebo dokladu o zaplacení ceny vyjadřuje cestující souhlas s přepravními podmínkami vyhlášenými v SPP, tarifními podmínkami vyhlášenými v Ceníku, které jsou zveřejněny na [www.osoblazsko.com/cenik](http://www.osoblazsko.com/cenik).

**8.** Uzavřením přepravní smlouvy vzniká mezi SZD a cestujícím závazkový právní vztah, jehož obsahem je zejména:

- a) závazek SZD přepravit cestujícího z nástupní do stanice cílové spoji uvedenými v jízdním řádu řádně a včas,
- b) závazek cestujícího dodržovat přepravní řád a SPP a zaplatit za přepravu cenu dle Ceníku, který je zveřejněn na [www.osoblazsko.com/cenik](http://www.osoblazsko.com/cenik).

**9.** Přepravní smlouva je ze strany SZD splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy nebo provedením přepravy v jiném než smluveném rozsahu, pokud došlo k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy pověřeným zaměstnancem SZD.

**10.** Neobsazeno.



## **Kapitola II**

### **Jízdní a rezervační doklad, průkaz na slevu**

- 11.** Jízdním dokladem cestující prokazuje uzavření přepravní smlouvy po celou dobu jejího plnění a práva z ní plynoucí.
- 12.** Jízdním dokladem (dále jen jízdenka) se rozumí:
- a) jízdenka pro jednotlivou jízdu jednosměrná nebo zpáteční,
  - b) průkaz opravňující cestujícího k přepravě.
- 13.** Dokladem o zaplacení ceny se rozumí:
- a) místenka,
  - b) doklady pro přepravu psů nebo zavazadel.
- 14.** Doklad o zaplacení ceny předkládá cestující spolu s jízdenkou.
- 15.** Jízdenky a doklady o zaplacení ceny mají:
- a) papírovou formu na tiskopise SZD.
  - b) místenky mohou mít též formu elektronickou, kterou cestující dokládá pomocí kódu rezervace, který obdrží na mail při nákupu dle čl. 51 a) SPP (kód může být vytištěn na papír nebo zobrazen na obrazovce vlastního elektronického zařízení cestujícího, případně textový kód nadiktován). Tento kód musí souhlasit s evidencí SZD.
- 16.** Jízdenky, průkazy a doklady o zaplacení ceny je cestující povinen předat pověřenému zaměstnanci SZD ke kontrole bezprostředně po každé výzvě kdykoliv v době plnění přepravní smlouvy, a to i opakovaně.
- 17.** Průkaz na slevu je cestující povinen předat ke kontrole pověřenému zaměstnanci SZD ve vlaku spolu s jízdenkou a vždy při zakupování jízdenky.
- 18.** Průkazem na slevu se rozumí průkaz opravňující držitele k zakoupení zvýhodněného jízdného nebo prokázání věku podle podmínek v Ceníku. Průkaz musí obsahovat minimálně fotografii zobrazující současnou podobu držitele průkazu a datum narození.
- 19.** Jízdenka, doklad o zaplacení ceny nebo průkaz na slevu jsou neplatné, pokud:
- a) cestující nedodržel podmínky stanovené pro jejich použití nebo předložení ke kontrole,
  - b) předepsané údaje či části dokladu chybí nebo neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny,
  - c) doklad je poškozen tak, že nejsou čitelné rozhodné údaje potřebné k ověření jeho platnosti a správnosti použití,

- d) na ně bylo uplatněno právo z přepravní smlouvy,
- e) uplynula doba platnosti dokladu nebo byl doklad předložen před prvním dnem platnosti,
- f) u dokladů dle čl. 15 a) SPP se nejedná o originál,
- g) u dokladů dle čl. 15 b) SPP je doklad na jedno místo použit opakovaně.

**20.** Neplatné doklady pověřený zaměstnanec SZD neuzná a cestující zaplatí jízdné, na které prokáže nárok.

**21.** Za ztracené, odcizené, poškozené, nečitelné, znečištěné nebo neoprávněně měněné a upravované jízdní doklady, doklady o zaplacení ceny a průkazy na slevu vystavené ve formě papírových dokladů, SZD náhradu neposkytují ani nevystavují jejich duplikáty.

**22. – 25.** Neobsazeno.

#### A. JÍZDNÍ DOKLADY

**26.** Cestující má právo si zakoupit jízdenku pro zamýšlenou jízdu, za kterou je povinen zaplatit jízdné dle Ceníku, který je zveřejněn na [www.osoblazsko.com/cenik](http://www.osoblazsko.com/cenik), případně zaplatit přepravné nebo dovozné.

**27.** Jízdenka opravňuje k přepravě v rozsahu na ní uvedeném a ke vstupu do prostor stanic označených jako veřejnosti přístupné s platným jízdním dokladem.

**28.** Jednosměrná jízdenka opravňuje k jedné jízdě z nástupní do cílové stanice po přepravní cestě na ní uvedené.

**29.** Zpáteční jízdenka opravňuje k jedné jízdě "TAM" a jedné jízdě "ZPĚT" v tomto pořadí mezi stanicemi po přepravní cestě na ní uvedené.

**30.** Jízdenku je možno použít z kterékoli stanice ležící na přepravní cestě mezi nástupní a cílovou stanicí na ní uvedené.

**31.** Pokud je v Ceníku u podmínek zvoleného jízdného stanovena povinnost předložit v době plnění přepravní smlouvy předepsaný průkaz na slevu, je jízdenka neplatná dle čl. 19 SPP, pokud cestující tento průkaz nepředloží.

**32.** Jízdenku z požadované nástupní do požadované cílové stanice si cestující může zakoupit ve vlaku (příp. u vlaku) u pověřeného zaměstnance SZD.

**33.** Předprodej jízdenek a dokladů o zaplacení ceny v papírové podobě není možný. Jízdenky a doklady o zaplacení ceny platí jen v den vydání.

**34.** Odchylně od článku 33 je možné jízdné pro větší skupiny cestujících zaplatit bezhotovostně, a to vždy alespoň 5 pracovních dní před požadovaným dnem nástupu jízdy. Jízdné bude uznáno pouze tehdy, bude-li celková částka nejpozději den před požadovaným dnem nástupu jízdy připsána na účet dopravce SZD a cestující v den nástupu jízdy (před odjezdem u vlaku) doloží pověřenému zaměstnanci SZD kopii faktury.

**35. – 40.** Neobsazeno.

#### B. PRŮKAZ OPRAVŇUJÍCÍ CESTUJÍCÍHO K PŘEPRAVĚ

**41.** Průkaz opravňující cestujícího nebo jeho průvodce k přepravě je jízdní doklad, na základě jehož předložení může cestující uplatnit své právo k přepravě bez zakoupení jízdenky.

**42.** Podmínky použití těchto průkazů jako jízdního dokladu jsou stanoveny v Ceníku.

**43. – 45.** Neobsazeno.

#### C. REZERVAČNÍ DOKLADY

**46.** V rámci uzavřené přepravní smlouvy má cestující právo na jednu místenku pro každý použitý vlak, pokud místenky nejsou vyprodány. Je-li však dokladem o uzavření přepravní smlouvy Rodinná jízdenka, má cestující právo na tolik místenek, kolik spolucestujících Rodinnou jízdenku skutečně využívá, pokud místenky nejsou vyprodány.

**47.** Místenka je doklad o zaplacení rezervace místa na sezení v konkrétním dnu, vlaku a voze.

**48.** Místenkový vůz je na vlaku označen tabulkou nebo nápisem „MÍSTENKOVÝ VŮZ“. Místa v místenkových vozech jsou označena číslem (které je unikátní v rámci jednoho vlaku).

**49.** Místenka platí jen ve spojení s platným jízdním dokladem a to na místo, ve vlaku a do stanice, které jsou na ní uvedené.

**50.** Pro vlaky s povinnou rezervací míst je každý cestující povinen zakoupit si místenku.

**51.** Místenku si lze zakoupit:

- a) v předprodeji na [www stránkách https://rezervace.technotrasa.cz/cs/#/service/jizda-panim-vlakem-na-osoblazce-2170](https://rezervace.technotrasa.cz/cs/#/service/jizda-panim-vlakem-na-osoblazce-2170), které provozuje společnost Moravian-Silesian Tourism, s.r.o.,
- b) ve vlaku (příp. u vlaku) u pověřeného zaměstnance SZD.

**52.** Prodej místenek prostřednictvím [www](http://www) stránek je ukončen v 8:00 v den jízdy vlaku. Po ukončení prodeje prostřednictvím [www](http://www) stránek jsou volná místa v prodeji u u pověřeného zaměstnance SZD před pravidelným odjezdem vlaku nebo ve vlaku.

**53.** Cestující s platnou místenkou může přepravovat v místenkovém voze bez místenky pouze jedno dítě do 3 let přepravované bezplatně, pokud pro ně nepožaduje samostatné místo k sezení.

**54.** Jednu místenku do vlaku s povinnou rezervací nebo do místenkového vozu zaplatí cestující pro dítě do 3 let přepravované bezplatně na samostatném místě nebo pro dvě děti do 3 let přepravované bezplatně společně na jednom místě.

**55.** Cestující je povinen předložit místenku pověřenému zaměstnanci SZD provádějícímu kontrolu jízdních dokladů kdykoliv v průběhu plnění přepravní smlouvy.

**56.** Na rezervované místo ztrácí cestující nárok, pokud jej neobsadí do času odjezdu vlaku z jeho nástupní stanice.

#### D. VYHRAZENÍ MÍST

**57.** Větší skupiny cestujících si mohou požádat prostřednictvím emailu: [rezervace@osoblazsko.com](mailto:rezervace@osoblazsko.com) o vyhrazení oddílu nebo celého vozu ve lhůtě alespoň 5 pracovních dnů před dnem jízdy. SZD žádosti vyhová v případě volné kapacity vlaku. Cestující bude o přijetí nebo nepřijetí žádosti informován emailem včetně informace o smluvní ceně za vyhrazení míst.

**58.** Cena za vyhrazení bude stanovena individuálně.

**59. – 70.** Neobsazeno.

### **Kapitola III Placení jízdného, přepravného a místenek**

#### **71. Způsoby plateb:**

- a) u pověřeného zaměstnance SZD u vlaku nebo ve vlaku lze platbu provést v hotovosti v Kč nebo PLN a vouchery (poukázky) SZD,
- b) na www stránkách <https://rezervace.technotrasa.cz/cs/#/service/jizda-pannim-vlakem-na-osoblazce-2170>, které provozuje společnost Moravian-Silesian Tourism, s.r.o., bezhotovostně převodem na účet společnosti Moravian-Silesian Tourism, s.r.o. prostřednictvím bankovního převodu nebo platbou prostřednictvím platební brány GoPay,
- c) jízdné pro větší skupiny je možné zaplatit bezhotovostně dle čl. 34 SPP,
- d) na základě schválené objednávky dle přílohy č. 1 SPP lze smluvní ceny hradit bezhotovostně.

**72.** Cestující je povinen při hotovostní platbě zaplatit jízdné platnými mincemi nebo platnými bankovkami odpovídající ceně placených dokladů.

**73.** Pokud cestující použije bankovku měny Kč v nominální hodnotě převyšující dvojnásobek ceny nebo bankovku měny PLN v nominální hodnotě převyšující cenu a pověřený zaměstnanec SZD nebude mít drobné na vrácení, je pověřený zaměstnanec oprávněn takovou platbu odmítnout.

**74.** Pokud je při platbě vouchерem jeho hodnota vyšší než platba, rozdíl se nevrací.

**75.** K platbě nebude přijat voucher s uplynulou dobou platnosti nebo jakkoliv upravovaný, měněný nebo přepisovaný.

**76.** Každou jinou, než hotovostní platbu v Kč, je cestující povinen nahlásit předem. Platby platebními kartami u pověřených zaměstnanců SZD nejsou možné.

**77.** Pověřený zaměstnanec SZD je oprávněn vyžadovat po cestujícím, který se neprokázal v době plnění přepravní smlouvy platným jízdním dokladem z příčin na jeho straně, zaplacení jízdného, na které prokáže nárok, z nástupní stanice do cílové stanice. Pokud cestující nezaplatí požadovanou částku na místě, je povinen prokázat se pověřenému zaměstnanci SZD osobními údaji, potřebnými k případnému vymáhání dlužné částky.

**78.** Nelze-li bezpečně zjistit nástupní stanici, je cestující povinen zaplatit jízdné z výchozí stanice vlaku.

**79.** Při převzetí zaplacené jízdenky nebo dokladu o zaplacení je cestující povinen se přesvědčit, zda mu byl vydán podle jeho požadavku a zda mu byl vrácen správný finanční obnos; na pozdější uplatnění práva z přepravní smlouvy či reklamace nebude brán zřetel.

**80.** Nesouhlasí-li vydaný doklad s požadovanými nebo objednanými údaji, je cestující oprávněn ho odmítnout a požadovat vydání správného dokladu.

**81.** Jízdenky, místenky a doklady o zaplacení ceny vydané SZD nemají náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, v platném znění. Na základě žádosti cestujícího vystaví v následujících dnech SZD daňový doklad. Podmínkou je buď uplatnění žádosti u pověřeného zaměstnance SZD ve vlaku s předáním kontaktního mailu pro zaslání daňového dokladu, nebo zaslání žádosti o vystavení dokladu mailem na adresu [szd@osoblazsko.com](mailto:szd@osoblazsko.com), tato žádost musí obsahovat scan jízdenek, místenek a dokladů o zaplacení ceny, pro které je žádáno vystavení daňového dokladu.

**82. – 85.** Neobsazeno.

#### **Kapitola IV Přerušeni jízdy**

**86.** Přerušeni jízdy je vystoupení z vlaku v nácestné stanici a pokračování dalším vlakem SZD ve stejném směru jízdy ve stejný den, je-li podle jízdního řádu zaveden.

**87.** Přerušeni jízdy je dovoleno cestujícím se zpáteční jízdenkou, zpáteční jízdenka a doklad o zaplacení přepravného za psa platí pro pokračování jízdy dalším vlakem SZD ve stejný den. Doklad o zaplacení ceny dovozného za zavazadla (včetně ÚPB) a místenka platí pouze pro jeden použitý vlak.

**88. – 90.** Neobsazeno.

## **Kapitola V Obsazení míst ve vlaku**

**91.** Cestující, který uzavřel přepravní smlouvu, má právo obsadit ve vlaku jedno volné místo k sezení. Je-li však dokladem o uzavření přepravní smlouvy jízdenka druhu Rodinné jízdné (dále jen Rodinná jízdenka), má cestující právo obsadit ve vlaku tolik volných míst, kolik spolucestujících Rodinnou jízdenku skutečně využívá.

**92.** Za obsazené se pokládá místo, na kterém cestující sedí a všechna další místa, která verbálně či neverbálně (například položením zavazadla nebo částí oděvu) brání před obsazením jinými cestujícími nebo místo, na které byla prodána místenka a cestující neztratil nárok na jeho obsazení.

**93.** Neoprávněně obsazené místo je cestující povinen neprodleně uvolnit cestujícímu, který má právo na jeho obsazení.

**94.** Pokud je vyčerpaná kapacita míst k sezení a nejedná se o vlak s povinnou rezervací míst, může cestující zaujmout na základě vlastního rozhodnutí volné místo k stání na místě k tomu určeném.

**95.** SZD označí vyhrazená místa pro skupiny, pokud budou tato místa mimo místenkové vozy.

**96.** Volné místo v místenkovém voze může cestující obsadit pouze tehdy, nenárokuje-li ho cestující s platnou místenkou. Prodaná místa mohou být ve vybraných vlcích označena.

**97.** Vyhrazená místa pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mohou ostatní cestující obsadit pouze tehdy, nenárokují-li jejich obsazení cestující, jimž jsou přednostně určena.

**98.** Cestující s průkazem ZTP/P má právo na obsazení jednoho vyhrazeného místa pro sebe a jednoho vyhrazeného místa pro svého průvodce, je-li průvodcem doprovázen.

**99.** Pověřený zaměstnanec SZD je oprávněn omezit nebo vyloučit pobyt cestujících v manipulačním prostoru zavazadlového / služebního oddílu.

**100.** Neobsazeno

## **Kapitola VI Mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku**

### **A. POVOLENÉ ZASTAVENÍ NEBO ZDRŽENÍ VLAKU**

**101.** Mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku je možno objednat u SZD nejpozději 10 pracovních dní před požadovaným dnem zastavení nebo zdržení vlaku, a to prostřednictvím e-mailu: [szd@osoblazsko.com](mailto:szd@osoblazsko.com).

SZD žádost posoudí a pokud provozní důvody nebrání mimořádnému zastavení nebo zdržení vlaku je mimořádné zastavení (zdržení) odsouhlaseno. O tomto SZD vyrozumí objednatel.

**102.** Objednatel je povinen dopředu zaplatit smluvní poplatek za povolené zastavení nebo zdržení vlaku. Od placení tohoto poplatku jsou osvobozeni cestující na ortopedickém vozíku (dále jen vozíku).

**103.** V případě, že žádosti nelze z provozních důvodů vyhovět, bude o tom objednatel zpraven.

### **B. ZASTAVENÍ VLAKU Z PROVOZNÍCH DŮVODŮ**

**104.** Zastaví-li vlak mimořádně ve stanici, kde podle platného jízdního řádu nezastavuje, případně mimo stanici, smí cestující vystupovat a nastupovat pouze se souhlasem pověřeného zaměstnance SZD, přičemž jsou povinni dbát jeho pokynů k zajištění jejich bezpečnosti a plynulosti dopravy.

### **C. NEPOVOLENÉ ZASTAVENÍ NEBO ZDRŽENÍ VLAKU**

**105.** Při porušení přepravních podmínek tím, že cestující způsobí mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku, které nebylo SZD předem povoleno, zaplatí každý, kdo zpoždění způsobil nebo zavinil, dopravci tímto jednáním vzniklou škodu.

**106.** Za zpoždění všech vlaků osobní přepravy, které byly v důsledku nepovoleného zastavení nebo zdržení vlaku zpožděny, zaplatí společně a nerozdílně v souladu s ustanovením § 2915 až 2919 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, všichni zúčastnění, kteří se na události podíleli, náhradu.

Pověřený zaměstnanec SZD je oprávněn požadovat prokázání osobních údajů, cestující je povinen osobní údaje prokázat, pro vymáhání náhrady škody.



**107.** Při uplatňování nároku SZD na náhradu škody vůči osobám, které zavinily zdržení vlaku a se SZD neměly uzavřenou přepravní smlouvu, se postupuje podle § 2894 až 2913 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.

SZD budou po osobě, která škodu zavinila, vymáhat skutečnou škodu a ušlý zisk včetně náhrad vyplacených cestujícím za nedodržení přepravní smlouvy.

**108. – 110.** Neobsazeno.

## **Kapitola VII**

### **Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace**

#### **A. OBECNÉ PODMÍNKY**

**111.** Osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají právo využívat služeb SZD způsobem srovnatelným s ostatními občany za podmínek uvedených v SPP.

**112.** Osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou cestující, pro něž je obtížné používat železniční dopravu a související infrastrukturu v důsledku zdravotního postižení, věku nebo jiného faktoru. Nejsou-li příčiny viditelné, prokazují cestující svůj stav příslušným průkazem. Do této kategorie nepatří osoby, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.

**113.** Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace, odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby, je možná pouze v doprovodu průvodce, který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy.

**114.** Přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, které nevyžadují žádnou pomoc od zaměstnanců SZD při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku, není nutné předem objednávat.

**115.** Bližší informace o stanicích, jejichž technická vybavenost a přístupnost umožňuje cestujícím na vozíku nástup, výstup a přestup do vlaku a o vlacích, umožňujících přepravu cestujících na vozíku na vyžádání sdělí pověření zaměstnanci SZD, případně je cestující může získat na internetové adrese [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com) příp. prostřednictvím emailu: [szd@osoblazsko.com](mailto:szd@osoblazsko.com).

V neobsazených stanicích jsou cestující informováni na vývěsce, jakým způsobem si mohou objednat přepravu nebo požádat o asistenci při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku. Tyto informace jsou dostupné i na internetové adrese [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com) nebo je cestující obdrží prostřednictvím emailu: [szd@osoblazsko.com](mailto:szd@osoblazsko.com).

**116.** Pokud jsou ve vozech SZD vyhrazena a označena místa pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, mají takoví cestující přednostní právo na obsazení těchto míst. V případě potřeby je nutno nárok na jejich obsazení prokázat příslušným průkazem.

#### A. CESTUJÍCÍ NA ORTOPEDICKÉM VOZÍKU

**117.** Ve vlacích SZD lze cestovat pouze s ortopedickým vozíkem (dále jen vozíkem), který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy.

**118.** Cestující na vozíku mohou k přepravě ve vlacích SZD využít vozy:

- a) přizpůsobené přepravě cestujících na vozíku, umožňující bezpečný nástup, výstup a přepravu (nevybavené bezbariérovým sociálním zařízením),
- b) služební (nesplňující standardy přepravy a nevybavené sociálním zařízením).

**119.** Požadavek cestujícího s omezenou schopností pohybu a orientace na pomoc při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku, je cestující povinen uplatnit nejpozději 48 hodin před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího prostřednictvím emailu: [szd@osoblazsko.com](mailto:szd@osoblazsko.com).

**120.** V objednávce pomoci při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku je nutno uvést: jméno, příjmení, datum a čas odjezdu, způsob vyrozumění o vyřízení objednávky (telefon či jiné spojení), případně telefonní spojení po dobu vlastní přepravy.

**121.** Přijetím objednávky se SZD zavazují k jejímu posouzení, přijetí objednávky nezakládá právo cestujícího na přepravu ve zvoleném vlaku. Umožnění přepravy nebo variantní způsob přepravy (např. jiným spojem), případně zamítnutí přepravy, sdělí SZD žadateli bez zbytečného odkladu po přijetí objednávky.

**122.** Cestující je povinen se ohlásit nejpozději 20 minut před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího u zaměstnance SZD podle pokynů, které mu byly sděleny s rozhodnutím o povolení přepravy.

**123.** Pokud cestující nebude moci nastoupit již objednanou jízdu, je povinen neprodleně o zrušení přepravy informovat místo, kde uplatnil objednávku nebo místo, z kterého mu byla realizace objednávky potvrzena.

**124.** SZD mohou přepravu cestujícího na vozíku nebo požadovanou asistenční službu odmítnout (v tomto případě se rozumí též vystavení jízdních a rezervačních dokladů) pouze pokud:

- a) nelze tuto službu ve zvoleném vlaku nebo spoji realizovat a není technologicky možné do takového vlaku nebo spoje zařadit vůz, umožňující přepravu cestujících na vozíku,
- b) je v požadovaném spoji již vyčerpána kapacita míst pro přepravu cestujících na vozíku a kapacitu nelze dodatečně zvýšit,
- c) technická vybavenost a přístupnost zvolené nástupní, výstupní nebo přestupní stanice neumožňuje cestujícím na vozíku přístup na nástupiště nebo nástup, výstup a přestup mezi vlaky,
- d) součet hmotností cestujícího a použitého vozíku je vyšší než nosnost nájezdové plošiny a cestující odmítne oddělené naložení sebe a vozíku,
- e) cestující na vozíku nedodržel předepsané lhůty pro nahlášení své přepravy a její zajištění, které nemůže být dopředu řádně připraveno, by způsobilo zpoždění vlaku,
- f) cestující uplatní svůj požadavek ve více variantách, aniž by upřesnil jejich prioritu.

**125.** Pokud cestující nedodrží lhůty pro nahlášení své přepravy a dostaví se k odjezdu vlaku, přeprava bude umožněna pouze při volné kapacitě míst pro cestující na vozíku ve vlaku, a to, pokud její zajištění nezpůsobí zpoždění vlaku (viz ustanovení čl. 124., písm. e) SPP.

**126. – 130.** Neobsazeno.

## **Kapitola VIII Převaha živých zvířat v doprovodu cestujících**

**131.** Cestující je zodpovědný za to, že s ním přepravovaná živá zvířata neznečistí ve vlaku ostatní cestující a zaměstnance SZD, nezpůsobí škodu na majetku cestujících a majetku SZD, neohrozí bezpečnost a zdraví osob a nebudou ostatním cestujícím při přepravě na obtíž.

**132.** Malá živá zvířata lze přepravovat ve vlaku ve snadno přenosných a zcela uzavíratelných schránkách s nepropustným dnem, určených nebo uzpůsobených pro přepravu živých zvířat, pokud je zvíře během celé přepravy v takové schráně zcela uzavřeno.

Malé psy s bezpečně nasazeným náhubkem a držené na vodítku na krátko lze ve vlaku přepravovat v taškách s nepropustným dnem

Pro tuto přepravu platí ustanovení o přepravě ručních zavazadel, případně spoluzavazadel v závislosti na velikosti schránky.

**133.** Nad rámec přepravy podle čl. 132. SPP lze ze živých zvířat přepravovat ve vlaku pouze psa, který má nasazen bezpečný náhubek a je držen na vodítku nakrátko. Za takto přepravovaného psa zaplatí cestující přepravné dle Ceníku.

**134.** Pes nesmí být přepravován na sedadle nebo na stolku, a to ani s podložkou.

**135.** Vodící psi nevidomého, asistenční psi a služební psi policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů, smějí být přepravováni ve vlaku bez nasazeného náhubku, v restauračních a bistro vozech. Přepravu těchto psů nelze odmítnout a nelze je ani z přepravy vyloučit.

**136. – 140.** Neobsazeno.

## Kapitola IX

### Vzájemné vztahy mezi cestujícími a dopravcem SZD

**141.** V zájmu informování cestujících zajišťují SZD zveřejnění:

- a) garantovaných služeb ve vlacích v platném jízdním řádu,
- b) aktuálního znění SPP a Ceníku na [www.osoblazsko.com/cenik](http://www.osoblazsko.com/cenik),
- c) přepravních a tarifních (cenových) informací na [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com), na neobsazených zastávkách je možno zjistit cenu jízdného po zastavení vlaku u pověřeného zaměstnance SZD ještě před nástupem do vlaku,
- d) mimořádností v dopravě a výluk na železniční dopravní cestě na [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com) a na vývěskách v železničních stanicích.

**142.** V zájmu péče o cestující SZD informují o:

- a) názvu stanice, jízdě vlaku, přestupech, přípojích a podobně s využitím audiovizuálního zařízení nebo osobního informování zaměstnancem SZD případně pomocí informačních letáčků,
- b) možnosti objednání přepravy cestujících na vozíku nebo pomoci při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku,
- c) jízdních řádech vlaků jiných železničních dopravců, pokud jsou tyto informace technicky dostupné.

**143.** Při narušení pravidelnosti osobní železniční dopravy má cestující právo na:

- a) oznámení zpoždění vlaku většího než 5 minut nebo vynechání vlaku na vizuálním informačním zařízení, pokud je v železniční stanici nainstalováno
- b) hlášení o zpoždění vlaku o 10 a více minut nebo vynechání vlaku staničním rozhlasem, pokud je v železniční stanici nainstalován, případně oznámení jiným způsobem,
- c) hlášení o zpoždění vlaku o 10 a více minut ve vlaku pomocí vlakového rozhlasu nebo osobně prostřednictvím Pověřených zaměstnanců SZD,
- d) oznámení důvodu zpoždění nebo vynechání vlaku (s výjimkou případů, kdy by mohlo vyvolat znepokojení nebo paniku),
- e) podávání informací o všech mimořádnostech a nepravidelnostech souvisejících s přepravou a návrhy řešení vzniklé situace,
- f) vydání písemného potvrzení o zpoždění nebo vynechání vlaku na základě své žádosti u Pověřeného zaměstnance SZD.

**144.** Cestující uzavřením přepravní smlouvy souhlasí s bezplatným využitím svého obrazu nebo podobizny jako součásti jakéhokoliv obrazového záznamu, přenosu či produkce akce pořádané ve vlakové soupravě a na akcích SZD pro komerční nebo propagační účely, a to v rámci zobrazení celé nebo části vlakové soupravy či akce pořadatelem SZD, nebo jeho smluvními partnery. Souhlas s využitím obrazu nebo

podobizny dle tohoto ustanovení je návštěvníky SZD a jeho smluvním partnerům udělován na dobu neurčitou.

**145.** Cestující dopravce SZD jsou povinni:

- a) dbát zvýšené opatrnosti, přiměřené charakteru železniční dopravy,
- b) řídit se v zájmu bezpečnosti a plynulosti osobní dopravy, bezpečnosti cestujících nebo zaměstnanců SZD a kultury cestování s ohledem na ostatní spolucestující pokyny, dávanými pověřeným zaměstnancem SZD, odpovídajícími symboly či nápisy,
- c) uposlechnout slovní nebo akustickou výzvu k ukončení výstupu a nástupu a dbát všech opatření vyhlášených SZD směřujících k usměrnění jejich nástupu do vlaku nebo přístupu k vlaku,
- d) bezprostředně po výstupu z vlaku opustit kolejiště v železničních stanicích bez ostrovního nástupiště,
- e) při stání během jízdy vlaku se držet madel nebo okraje sedadel.

**146.** Cestující dopravce SZD odpovídají za:

- a) bezpečnost spolucestujících nezletilých dětí, které mohou být přepravovány pouze s doprovodem osoby starší 18 let, tato osoba je zejména zodpovědná za zamezení pohybu dětí ve vlaku mimo oddíl bez jejího doprovodu,
- b) včasný a bezpečný nástup v nástupní stanici do správného vlaku dopravce SZD, na jehož spoj má nebo si hodlá zakoupit platný jízdní doklad, přestup v přestupní stanici a výstup z vlaku v cílové stanici včas, na stanovených místech a na správné straně.

**147.** Cestující uzavřením přepravní smlouvy souhlasí, že se stává součástí přepravy, u které je v otevřených výletních vozech snížena všeobecně uznávaná úroveň bezpečnosti a přebírá na svou osobu a na svou odpovědnost případná rizika z této skutečnosti vyplývající a to i za doprovázené nezletilé děti.

Pro eliminaci těchto rizik jsou povinnosti cestujících uvedeny také ve Výpisu ze Smluvně přepravních podmínek, který je vyvěšen v otevřených výletních vozech a na vývěsce ve stanicích Třemešná ve Slezsku a Osoblaha. Výpis obsahuje bezpečnostní opatření k překonání rizik z přepravy v otevřených výletních osobních vozech. Cestující je na zakoupené jízdence písemně upozorněn na povinnost seznámit se s tímto Výpisem ze SPP.

**148.** Cestující uzavřením přepravní smlouvy se zavazuje dodržovat po celou dobu jízdy vlaku bezpečnostní opatření k překonání rizik z přepravy v otevřených výletních osobních vozech.

Dospělá osoba doprovázející nezletilé děti přebírá na svou odpovědnost zvýšená rizika za doprovázené nezletilé děti a po celou dobu jízdy a pobytu ve vlaku ve stanicích za ně zodpovídá.

**149.** Cestující jsou srozuměni s tím, že může dojít během jízdy vlaku i pobytu vlaku ve stanicích k vniknutí částečky popele z provozu parní lokomotivy nebo jiného poletujícího drobného předmětu do oka.

**150.** Neobsazeno

## **Kapitola X**

### **Porušení přepravních podmínek a vyloučení cestujícího**

**151.** Za porušení přepravních podmínek se nepovažuje, pokud cestující nemá zakoupenou jízdenku po nástupu do vlaku, avšak hodlá si ji zakoupit bezodkladně u pověřeného zaměstnance SZD ve vlaku.

**152.** Za porušení přepravních podmínek se považuje skutečnost, kdy cestující nemůže v době plnění přepravní smlouvy předložit platnou jízdenku nebo průkaz na slevu a odmítne nebo nemůže na místě zaplatit jízdné.

**153.** Za porušení přepravních podmínek se považuje, pokud cestující zavíní nepovolené zpoždění nebo zdržení vlaku.

V takovém případě zaplatí náhradu a škodu za zpoždění podle čl. 105 – 106 SPP.

**154.** Cestujícím je zakázáno a za porušení přepravních podmínek se považuje, pokud cestující:

- a) se zdržuje na přechodovém můstku mezi vozy
- b) se zdržuje na nástupní plošině otevřených vozů za jízdy vlaku – tento zákaz platí pro osoby mladší 18 let,
- c) se vyklání přes okraj skříně vozu,
- d) otevírá za jízdy vlaku boční dveře vozu nebo manipuluje s mechanickými zábrany na nástupních plošinách vozu, otevírá první a poslední čelní dveře vlaku, otevírá zamčené dveře mezi vozy nebo odstraňuje zábrany proti vypadnutí (i při pobytu vlaku ve stanici), vystupuje nebo nastupuje za jízdy,
- e) odemká nebo zamyká dveře vozu, oddílu nebo jiná uzamykatelná místa vozu předmětem, který není součástí vozu,
- f) brání v použití provozních zařízení SZD, plynulému výstupu, průchodu nebo nástupu do vozu,

- g) uvádí bezdůvodně do činnosti záchrannou brzdu nebo návěsní zařízení ve voze,
- h) nastupuje do vozu, který není určen pro přepravu cestujících nebo do vozu, prohlášeného za obsazený nebo uzavřený (rezervovaný),
- i) vstupuje do kolejiště před zastavením (přistavením) vlaku,
- j) nastupuje/vystupuje na nesprávné straně vlaku (nástupiště),
- k) nastupuje/vystupuje do/z vlaku, který mimořádně zastavil ve stanici (příp. na trati) a SZD nepovolily nástup/výstup,
- l) vyhazuje z vlaku předměty nebo je nechá vyčnívat z vozu,
- m) se zdržuje ve voze, který je označen jako "zvláštní vůz",
- n) se zdržuje ve vlaku v prostoru určeném výhradně pro pověřené zaměstnance SZD,
- o) používá sportovní náčiní (kolečkové brusle, skateboard, jízdní kolo, koloběžku atd.) při nastupování do vlaku nebo pobytu ve vlaku nebo při vystupování z vlaku nebo při pohybu v prostorech stanice přístupných veřejnosti,
- p) porušuje zákaz kouření,
- q) odmítá umístit malé zvíře přepravované ve vlaku do zcela uzavřené schránky (případně malého psa do tašky s nepropustným dnem) nebo odmítá zaplatit přepravné za psa, který není přepravován ve zcela uzavřené schráně,
- r) nezajistí, aby při pobytu v prostorech SZD přístupných veřejnosti nebo ve vlaku, měl pes, který není ve zcela uzavřené schráně, nasazen bezpečný náhubek a byl držen na vodítku nakrátko (toto ustanovení neplatí pro vodící psy nevidomého, asistenční psy a služební psy policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů),
- s) uschová v ÚBP věc nebo vezme s sebou do vozidla jako ruční zavazadlo nebo spoluzavazadlo věc, která nesmí být zavazadlem nebo obsahem zavazadla nebo odmítne zaplatit dovozné za spoluzavazadlo,
- t) porušuje běžná společenská pravidla a dobré mravy tím, že se chová hlučně, produkuje hlučně hudbu nebo zpěv, používá hlasitě audiovizuální techniku nebo je i přes upozornění ostatním spolucestujícím neúnosným způsobem na obtíž,
- u) znečišťuje ostatní cestující nebo znečišťuje či poškozuje zařízení SZD.,
- v) uvolní neoprávněně obsazené místo jinému cestujícímu až po výzvě pověřeného zaměstnance SZD.

V uvedených případech bude cestující na porušení SPP nejdříve upozorněn pověřeným zaměstnancem SZD a vyzván k nápravě a striktnímu dodržování SPP. Pověřený zaměstnanec SZD je oprávněn rozhodnout o aktuální závažnosti porušení SPP a o řešení.



**155.** V některých případech je cestující podle charakteru porušení SPP povinen zaplatit náhrady a poplatky, jako například za poškození či zničení zařízení SZD atd. Na každou vybranou částku (poplatek) zaplacený cestujícím vystaví pověřený zaměstnanec SZD doklad o zaplacení.

**156.** V případech stanovených orgány hygienické služby mají SZD právo požadovat náhradu vzniklých nákladů a škod za povinnou desinfekci při porušení zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky 306/2012 Sb., o podmínkách předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění a o hygienických požadavcích na provoz zdravotnických zařízení a ústavů sociální péče, ze strany cestujícího.

**157.** Pokud cestující nemůže nebo odmítne zaplatit za porušení přepravních podmínek na místě, je povinen se prokázat pověřenému zaměstnanci SZD osobními údaji k sepsání potvrzení o pohledávce SZD vůči cestujícímu.

**158.** Pověřený zaměstnanec SZD bezodkladně vyloučí z přepravy v nejbližší stanici cestujícího, který:

- a) poruší přepravní podmínky podle článků 152 – 154 SPP a odmítne nebo nemůže na místě zaplatit jízdné nebo náhradu škody za porušení SPP,
- b) vezme s sebou k přepravě věc, která neodpovídá charakteru ručního zavazadla, a v daném vlaku ji nelze přepravit jako spoluzavazadlo ani v úschově během přepravy nebo ji s použitím uvedených služeb cestující přepravit odmítne,
- c) přes upozornění opakovaně nedodrжуje ustanovení SPP nebo oprávněné pokyny či příkazy dávané mu pověřeným zaměstnancem SZD v souladu se SPP,
- d) nastoupil do vlaku zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky a ohroжуje bezpečnost svou, zaměstnanců SZD nebo ostatních cestujících,
- e) ohroжуje nebo může ohrozit bezpečnost a plynulost dopravy nebo veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení a odpor nebo ohroжуje cestující a zaměstnance SZD.

**159.** Při oznámení vyloučení z přepravy je cestující povinen prokázat pověřenému zaměstnanci SZD své osobní údaje potřebné pro vymáhání jízdného a vymáhání případných škod.

**160.** Pokud cestující odmítne své osobní údaje prokázat, bude o pomoc při zjištění osobních údajů požádána Policie ČR.

**161.** Stanice, ve které byl cestující oprávněně vyloučen z přepravy, je považována za jeho cílovou stanici.

**162.** Vyloučením cestujícího z přepravy nesmí být ohrožena jeho bezpečnost a zdraví a nesmí být ohrožena ani bezpečnost železniční dopravy.

**163.** Nedoprovázené dítě mladší 15 let nebo dítě, které nemůže bezpečně prokázat svůj věk, lze vyloučit z přepravy pouze předáním přivolanému příslušníkovi Policie ČR.

**164.** Prokázání osobních údajů v případech uvedených v SPP není v rozporu s nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, neboť se jedná o údaje nezbytné pro ochranu práva SZD v souladu s článkem 6, odstavec 1, písmeno f tohoto nařízení.

**165. – 170.** Neobsazeno.

## **Kapitola XI**

### **Podmínky pro vstup do prostor SZD a dráhy**

**171.** Všechna místa v obvodu stanic jsou veřejnosti nepřístupná s výjimkou prostor určených pro veřejnost, kterými jsou např. odbavovací haly, nástupiště a přístupové cesty.

**172.** Do prostor stanice určených pro veřejnost není povolen vstup osobám nebo cestujícím, a to ani s platnou jízdenkou:

- a) zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky,
- b) pokud mohou ohrozit bezpečnost a plynulost železniční dopravy, veřejný pořádek nebo mohou způsobit sobě či jiným škodu,
- c) vzbuzujícím veřejné pohoršení a odpor nebo pro nemoc ohrožujícím ostatní osoby, cestující a zaměstnance SZD,
- d) žebrajícím.

**173.** Pokud se v prostorách stanice určených pro veřejnost pohybuje osoba nebo cestující se psem, musí mít pes nasazen bezpečný náhubek a musí být veden na vodítku nakrátko nebo musí být umístěn ve zcela uzavřené schráně. Toto ustanovení neplatí pro vodící psy nevidomého, asistenční psy a služební psy policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů.

**174.** Cestující ani jiná osoba nesmí opustit své zavazadlo; opuštěné zavazadlo může být neprodleně odstraněno, pokud bude vzbuzovat podezření, že obsahuje nástražný výbušný systém nebo látky ohrožující zdraví.

**175.** Prostory určené pro veřejnost mohou být v železniční stanici uzavřeny v době, kdy z ní neodjíždějí ani do ní nepřijíždějí žádné vlaky, případně musí být zajištěn bezpečný přístup k vlakům, které přijíždějí nebo odjíždějí v době, kdy jsou tyto prostory uzavřeny.

Osoby nebo cestující jsou povinni před jejich uzavřením opustit prostory stanice určené pro veřejnost i v případě, že jsou držiteli platné jízdenky.

**176.** V prostorách SZD určených pro veřejnost a ve vlacích SZD je bez předchozího písemného povolení SZD zakázáno vykonávat činnosti, které nesouvisí s hromadnou osobní dopravou a poskytováním služeb spojených s přepravou veřejnosti, a to ani s platným jízdním dokladem. Zejména je zakázáno podnikat nebo vstupovat do uvedených prostor za tímto účelem, provádět politickou agitaci, umísťovat nebo rozdávat letáky nebo pořádat demonstrace.

**177.** Fyzickým osobám je podle § 4a odst. 1) zák. č. 266/1994 Sb. o drahách, v platném znění, zakázáno vstupovat na dráhu a v obvodu dráhy na místa, která nejsou veřejnosti přístupná. Porušování zákazu bude kvalifikováno jako přestupek podle § 50 odst. 1, písm. a) tohoto zákona.

**178.** Za porušení zákazu bude osoba nebo cestující vykázán z prostor SZD nebo vyloučen z přepravy v nejbližší stanici vlaku. Při opakování porušení zákazu bude požádána o asistenci Policie ČR.

**179. – 180.** Neobsazeno.

## **Kapitola XII Kouření**

**181.** Kouření včetně používání elektronických cigaret je zakázáno:

- a) ve vnitřních prostorách SZD určených pro veřejnost,
- b) na nástupištích,
- c) v krytých čekárnách,
- d) ve všech vlacích SZD.

**182.** Porušení zákazu kouření se považuje za porušení přepravních podmínek dle čl. 154, písm. p) SPP.

**183.** Pokud cestující zákaz porušuje opakovaně, je pověřený zaměstnanec SZD oprávněn vykázat ho z prostor, kde je kouření zakázáno nebo ho vyloučit z přepravy, pokud zákaz kouření porušuje ve vlaku.

**184.** Pokud cestující zákaz porušuje i po opakované výzvě pověřeného zaměstnance SZD nebo pokud zákaz kouření poruší osoba, která nemá uzavřenou přepravní smlouvu, SZD jsou oprávněny požádat obecní policii nebo Policii ČR o zákrok směřující k dodržení zákazu podle § 34 zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně před škodlivými účinky návykových látek, ve znění pozdějších předpisů.

**185. – 190.** Neobsazeno.

### **Kapitola XIII Ztracené věci**

**191.** Pokud cestující ztratil nebo opustil věc v prostorách SZD nebo ve vlaku SZD, může požádat o vyhlášení pátrání po této věci u pověřeného zaměstnance SZD ve vlaku, kde ke ztrátě došlo, nebo prostřednictvím emailu: [szd@osoblazsko.com](mailto:szd@osoblazsko.com).

**192.** Pokud bude ztracená věc nalezena, bude cestujícímu vydána pouze po prokázání osobních údajů nebo předání zmocnění k převzetí věci, popsání rozhodujících znaků ztracené věci, doby a místa ztráty a okolností, za nichž byla věc ztracena.

**193.** Převzetí věci potvrdí cestující (zmocněnec) podpisem na příslušném tiskopisu v dohodnuté stanici nebo na žádost vlastníka nalezené věci mu bude zaslána na jím udanou adresu na dobírku poštou. Dobírková částka bude odpovídat poštovnému.

**194.** Ztracené věci, které si cestující nevyzvedl, budou v souladu § 1051 až § 1062 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, předány místně příslušnému obecnímu úřadu nebo městskému úřadu nebo magistrátu.

**195. – 200.** Neobsazeno.

## **ČÁST TŘETÍ ZAVAZADLA**

### **Kapitola I**

#### **Základní ustanovení o přepravě zavazadel**

**201.** Zavazadla lze ve vlacích SZD přepravovat jako ruční zavazadla, spoluzavazadla nebo s využitím služby úschova během přepravy, přičemž forma přepravy ve vlaku, který umožňuje využít více druhů přepravy zavazadla, je plně v kompetenci cestujícího.

**202.** Cestující nesmí přepravovat zavazadlo, jehož obsahem jsou věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozu, jakož i újmu na životě a zdraví osob, na jejich majetku nebo mohou vzbudit podezření, že se jedná o nástražný výbušný systém a dále věci neskladné. Těmi jsou zejména věci, které mohou způsobit nákazu nebo věc, kterou nelze umístit ve vozidle na místě určeném k umístění zavazadel nebo věc o hmotnosti vyšší než 50 kg, není-li dále stanoveno jinak, nabitě zbraně, věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé, jakož i věci vzbuzující odpor.

**203.** Porušení zákazu přepravy zavazadel v čl. 202 se považuje za porušení přepravních podmínek dle čl. 154, písm. s) SPP.

**204.** Cestující smí ve vlacích SZD přepravovat zavazadlo, jehož součástí je přenosná ocelová láhev s kapalným topným plynem pro domácnost o celkové hmotnosti obsahu nejvýše 10 kg, bezpečně uzavřená nádoba s topnou naftou o celkovém obsahu nejvýše 20 l, zcela vyprázdňená nádrž na pohonné hmoty pro motorová vozidla nebo akumulátor naplněný elektrolytem zajištěný proti zkratu a se zajištěnými odplynovacími otvory.

**205.** Přeprava zavazadel může být z technologických důvodů omezena a je možná pouze do vyčerpání volné kapacity míst ve vlaku, vozu nebo prostředku náhradní přepravy, které jsou pro jejich přepravu určené.

**206.** Rozhodnutí o umístění zavazadla ve vlaku nebo ve voze, případně odmítnutí přepravy zavazadla z důvodu vyčerpání kapacity nebo z technologických důvodů, přísluší výhradně pověřenému zaměstnanci SZD ve vlaku, nikoli cestujícímu.

**207.** Pokud SZD omezí nebo zastaví přepravu zavazadel z důvodu omezení nebo zastavení drážní dopravy v konkrétním úseku nebo do vyjmenovaných stanic, oznámí tuto skutečnost cestujícím na [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com) a na vývěskách v železničních stanicích.

**208.** Doklady o zaplacení ceny za zavazadla platí pouze ve vlacích SZD.

**209.** Při přepravě elektrokola, elektrické koloběžky nebo obdobného zavazadla s elektrickou baterií musí být tato baterie při přepravě vypnuta z provozu. Nedodržení této podmínky se považuje za porušení přepravních podmínek dle čl. 154, písm. s) SPP.

**210.** Neobsazeno.

## **Kapitola II Ruční zavazadla**

**211.** Cestující s platnou jízdenkou může vzít s sebou do vozu bezplatně jako ruční zavazadlo věci snadno přenosné:

- a) které lze umístit na klíně nebo nad a pod místem, které obsadil,
- b) které nepřekročí ani jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm,
- c) malou koloběžku, obal na sportovní výbavu, snowboard, pár lyží s holemi.

**212.** Pokud nelze ruční zavazadlo umístit nad a pod místem, které cestující obsadil, uloží ho po dohodě s ostatními spolucestujícími tak, aby jim nepřekáželo, nebo v některých typech vozů na k tomu určené odkládací prostory.

**213.** Ukládání ručních zavazadel je zakázáno na sedadlech a v prostoru sociálních zařízení vozu.

**214.** Cestující odpovídá během celé přepravy za dohled nad ručním zavazadlem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy ručního zavazadla.

**215.** Pokud cestující s sebou vezme do vlaku věc, která nemůže být přepravena jako ruční zavazadlo a odmítne ji přepravit jako spoluzavazadlo nebo v úschově během přepravy, nebo pokud nelze takové možnosti v daném vlaku vůbec využít, bude cestující z přepravy vyloučen v nejbližší stanici.

### **Kapitola III Spoluzavazadla**

**216.** Cestující s platnou jízdenkou může vzít s sebou do vozu jako spoluzavazadlo věci snadno přenosné, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo, a:

- a) které svým charakterem vyžadují umístění na zvlášť určeném místě ve vozu v prostoru pro cestující,
- b) které překračují jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm,
- c) dětské kočárky a vozíky (např. typu CROOZER), jednomístná jízdní kola včetně elektrol, tříkolky a větší koloběžky, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo.

**217.** Přeprava spoluzavazadel, vyjma jízdních kol a větších koloběžek, je povolena ve všech vlcích SZD, přeprava dětských kočárků pro spolucestující dítě je při současném nástupu upřednostněna před přepravou ostatních spoluzavazadel.

**218.** Přeprava jízdního kola a větší koloběžky jako spoluzavazadlo je možná ve všech vlcích SZD označených v platném jízdním řádu v hlavičce vlaku symbolem jízdního kola.

**219.** Dětský vozík je přepravován jako dětský kočárek a pokud je připevněn za jízdní kolo, musí být během přepravy od něho oddělen.

**220.** Pro přepravu spoluzavazadel se přepravní smlouva neuzavírá. Cestující za přepravu spoluzavazadla (vyjma dětského kočárku pro spolucestující dítě) zaplatí cenu pro zavazadlo (dovozné) dle Ceníku.

**221.** Za podmínek pro přepravu spoluzavazadel jsou ve vlcích SZD bez ohledu na zveřejněné služby vždy a bezplatně přepravována služební kola příslušníků Policie ČR.

**222.** Doklad o zaplacení ceny pro zavazadlo (dovozné) lze zakoupit u pověřeného zaměstnance SZD ve vlaku.

Doklad o zaplacení ceny pro zavazadlo platí nejdále do stanice, na dokladu uvedené jako cílová.

**223.** Cestující je povinen během celé přepravy dohlížet nad spoluzavazadlem, zajišťovat bezpečnou manipulaci se spoluzavazadlem a odpovídá za případnou škodu vzniklou z přepravy spoluzavazadla.

**224. – 225.** Neobsazeno.

#### **Kapitola IV Úschova během přepravy**

**226.** Cestující s platnou jízdenkou (dále "ukladatel") může využít ve vlacích SZD, v jejichž hlavičce ve sloupci vlaku v platném jízdním řádu je symbol kufru, službu úschova během přepravy (ÚBP), kdy se zavazadla (předměty) přepravují odděleně od cestujících.

**227.** Do ÚBP může ukladatel uložit:

- a) jízdní kola včetně elektrokol, tandemů a vícemístných kol,
- b) dětské kočárky a vozíky (např. typu CROOZER), tříkolky, koloběžky.

Ostatní a jiné předměty nelze z technologických důvodů přijmout k přepravě.

**228.** Ukladatel předává ukládaný předmět do ÚBP přímo pověřenému zaměstnanci SZD do označeného vozu ve vlaku.

**229.** Před předáním ukládaného předmětu do ÚBP odejme ukladatel všechny snadno odnímatelné součásti ukládaného předmětu vč. připevněných zavazadel, SZD neodpovídají za jejich ztrátu nebo poškození.

**230.** Ukladatel je povinen zajistit výpomoc při nakládce a vykládce. Za tímto účelem smí po výzvě pověřeného zaměstnance SZD vstoupit nástupním prostorem pro cestující do služebního / zavazadlového oddílu vozu na dobu nezbytně nutnou. Pokud ukladatel odmítne výpomoc provést, odmítne pověřený zaměstnanec SZD přijmout předmět k přepravě.

**231.** Pro přepravu v ÚBP se přepravní smlouva neuzavírá. Cestující za přepravu zavazadla (vyjma dětského kočárku pro spolucestující dítě) zaplatí jednorázovou cenu pro zavazadlo (dovozné) dle Ceníku.

**232.** Doklad o zaplacení ceny pro zavazadlo se považuje za uzavřenou smlouvu o úschově, uschovaný předmět označí pověřený zaměstnanec SZD samolepkou, na které bude uvedeno číslo dokladu o zaplacení ceny.

**233.** Ukladatel nesmí během přepravy odebírat uschované předměty po částech nebo z nich vyjmout část obsahu, případně ho doplnit.

**234.** Pověřený zaměstnanec SZD vydá uschované předměty ve stanici výdeje po předložení dokladu o zaplacení ceny za zavazadlo, který bude mít číslo shodné s číslem na samolepce umístěné na uschovaném předmětu, ukladateli nebo osobě, která předkládá doklad, aniž by zkoumal, zda je oprávněna k jejich odebrání.



**235.** Nemůže-li ukladatel předložit doklad o zaplacení ceny za zavazadlo, jehož číslo se shoduje s číslem na samolepce na uschovaném předmětu, nebo předkládá-li tento doklad poškozený nebo znečištěný tak, že údaje v něm nejsou čitelné, zaměstnanec SZD předmět nevydá a převezve jej do cílové stanice vlaku, kde bude uložen.

**236.** Pokud ukladatel původní doklad nemá, je povinen předložit osobní údaje a písemně požádat o vydání zavazadla (předmětu).

**237.** Neodebrané předměty budou převezeny do cílové stanice vlaku.

**238.** SZD neodpovídají:

- a) za ztrátu, poškození nebo zničení věcí, které nesmějí být do úschovy ukládány,
- b) za ztrátu zavazadla (předmětu), které odebrala neoprávněná osoba, pokud ukladatel doklad o úschově ztratil nebo mu byl odcizen,
- c) za ztrátu snadno odnímatelné součástí uschovaného předmětu, které měl ukladatel odejmout dle čl. 229 SPP.

**239.** Při zjištění poškození, zničení nebo při ztrátě uschovaného předmětu je ukladatel povinen tuto skutečnost ihned ohlásit pověřenému zaměstnanci SZD ve vlaku, který sepíše nutné údaje, jež jsou podkladem pro uplatnění případné reklamace. Na později uplatněný požadavek nebude brán zřetel.

**240.** Pokud není stanoveno jinak, platí pro právní vztahy mezi cestujícím a SZD při použití služby ÚBP obecná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.

**241. – 245.** Neobsazeno.

## **ČÁST ČTVRTÁ PŘEPRAVA ZÁSILEK**

**246.** Ve vlacích SZD se přeprava zásilek neuskutečňuje.

**247. – 250.** Neobsazeno.

## **ČÁST PÁTÁ STÍŽNOSTI**

**251.** Případné stížnosti na přepravu cestujících, živých zvířat a zavazadel má cestující právo podat elektronicky prostřednictvím emailu: [szd@osoblazsko.com](mailto:szd@osoblazsko.com) nebo písemně na adrese: Slezské zemské dráhy, o.p.s., Třemešná 298, 793 82.

**252.** Stížnosti mohou být podány v jazyce českém, slovenském, anglickém, německém a polském.

**253.** Stížnosti vyřídí SZD do jednoho měsíce, v odůvodněných případech do 3 měsíců, o výsledku šetření bude stěžovatel vyrozuměn elektronicky formou emailu, nebo, pokud o to požádá, také písemně. U písemných stížností bude stěžovatel vyrozuměn písemně vždy, uvede-li ve stížnosti svoji adresu.

**254. – 260.** Neobsazeno.

## **ČÁST ŠESTÁ PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY**

### **Kapitola I**

#### **Obecné podmínky práva z přepravní smlouvy o přepravě osob a zavazadel**

**261.** Oblast přepravního práva je upravena zvláštními právními předpisy uvedenými v čl. 1 SPP, které mají přednost před obecnou právní úpravou.

**262.** Právo z přepravní smlouvy je cestující povinen uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději do šesti měsíců od prvního dne platnosti jízdního dokladu nebo dokladu o zaplacení ceny (dále jen „doklady“).

**263.** Cestující je povinen při uplatnění práva přímo u pověřeného zaměstnance SZD nahlásit pověřenému zaměstnanci SZD jím požadované údaje nezbytné pro vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy.

**264.** Pokud nemůže být uznaná částka vyplacena u pověřeného zaměstnance SZD, u kterého cestující uplatnil své právo z přepravní smlouvy, postoupí pověřený zaměstnanec SZD veškeré podklady k vyřízení určenému zaměstnanci vedení společnosti SZD.

**265.** Právo z přepravní smlouvy u jízdních dokladů zakoupených u pověřeného zaměstnance SZD nebo u místenek může cestující uplatnit také elektronicky odesláním žádosti prostřednictvím emailu: [szd@osoblazsko.com](mailto:szd@osoblazsko.com) nebo na své náklady písemným podáním na adrese: Slezské zemské dráhy, o.p.s., Třemešná 298, 793 82.

**266.** K podané žádosti přiloží cestující vždy všechny originály (při elektronickém podání scany originálů) jízdenek a dokladů o zaplacení ceny, u kterých požaduje uplatnění práva z přepravní smlouvy. Dále stručně, jasně a podle pravdy popíše důvody pro uplatnění práva z přepravní smlouvy, výši požadované náhrady, poštovní nebo elektronickou adresu a pokud možno číslo bankovního účtu vč. kódu banky a kontaktní telefonní číslo. Pokud tak neučiní, nebo důvody budou nesrozumitelné, protizákonné či popsány hanlivým způsobem, žádost o vyřízení uplatněného práva mohou SZD odmítnout převzít.

**267.** Žádost o uplatnění práva z přepravní smlouvy jsou SZD povinny vyřídit a zpravit cestujícího o uznání nebo zamítnutí jeho požadavku do 3 měsíců ode dne doručení žádosti.

**268.** Originál jízdního dokladu při jeho částečném nevyužití může být cestujícímu na jeho žádost vrácen spolu s opravným daňovým dokladem, a to až po vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy.

**269. – 270.** Neobsazeno.

## **Kapitola II**

### **Návratky a další nároky z důvodů na straně SZD**

**271.** Pokud nejsou důvody k uplatnění práva z přepravní smlouvy na straně cestujícího (týká se i případů, kdy nemohou SZD splnit podmínky pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace), návratek bude vyplacen vždy.

**272.** Cestující s jednosměrnou nebo zpáteční jízdenkou příp. místenkou, má právo na zrušení přepravní smlouvy a na vrácení zaplacené ceny, v případě, že vlak, kterým zamýšlel cestovat:

- a) má z jeho nástupní stanice zpoždění 60 minut nebo více na odjezdu a cestující odmítne zpožděným vlakem cestovat,
- b) je odřeknut v celé trase, má vyčerpanou kapacitu míst pro přepravu spoluzavazadel nebo v úschově během přepravy.

**273.** Cestující má právo na prodloužení platnosti jízdenky tak, aby mohl využít svého práva na dokončení přepravy dle uzavřené přepravní smlouvy.

**274.** Nárok na návratek jízdního ani jeho části nemá cestující, pokud i přes zpoždění vlaku využije jízdní doklad v plném rozsahu z nástupní do cílové stanice.

**275.** Cestující má nárok na vrácení ceny zaplacené místenky a pětinasobku její ceny, pokud mu nebylo přiděleno ve vlaku žádné místo k sezení.

**276.** Cestující má právo na návratek ceny nevyužitého dokladu pro přepravu spoluzavazadla nebo v úschově během přepravy v plné výši, pokud nemohl nastoupit jízdu z důvodu vyčerpané kapacity vlaku pro přepravu spoluzavazadel příp. ÚBP nebo pokud nebyl výjimečně řazen vůz, umožňující takovou přepravu.

**277. – 280.** Neobsazeno.

### **Kapitola III**

#### **Návratky a další nároky z důvodů na straně cestujícího**

**281.** Návratky při uplatnění práva z přepravní smlouvy z důvodů na straně cestujícího za zcela nebo částečně nevyužitě jízdní doklady SZD všech druhů se neposkytují.

**282.** Nárok na návratek při uplatnění práva z přepravní smlouvy nebude uznán, pokud byl cestující oprávněně ve smyslu SPP vyloučen z přepravy pověřeným zaměstnancem SZD.

**283.** Pokud cestující zruší přepravu zavazadla v úschově během přepravy bezprostředně po přijetí předmětu do úschovy ještě před odjezdem vlaku, zaplacené jednorázové úschovné se nevrací.

**284. – 290.** Neobsazeno.

### **Kapitola IV**

#### **Místa příslušná k vyplacení návratku**

**291.** Místem příslušným k vyplacení návratku v hotovosti všech jízdních a přepravních dokladů a dokladů o zaplacení cen, je pouze u pověřeného zaměstnance SZD ve vlaku, kde byl doklad vystaven a v hotovosti zaplacen.

**292.** V jiném vlaku než ve kterém byl doklad vystaven a v hotovosti zaplacen, nepřijme pověřený zaměstnanec SZD uplatněné právo z přepravní smlouvy a žádost postoupí k přezkoumání a vyřízení určenému zaměstnanci SZD nebo cestujícímu doporučí vyřízení práva z přepravní smlouvy dle čl. 265 SPP.

**293. – 295.** Neobsazeno.

### **Kapitola V**

#### **Práva z přepravní smlouvy o přepravě psů**

**296.** Pro uplatnění práva z přepravní smlouvy z přepravného za psa platí přiměřeně ustanovení SPP, Část šestá.

**297. – 300.** Neobsazeno.

## **Kapitola VI Odškodnění cestujících**

**301.** Tato kapitola upravuje právo cestujícího na kompenzaci formou odškodnění za zpožděný příjezd cestujícího do cílové stanice dle uzavřené přepravní smlouvy a při neplnění vybraných standardů přepravy v použitém vlaku ze strany SZD.

**302.** Odškodnění se provádí výhradně formou vouchery (poukázky) a nárok na něj mají cestující, kteří se prokáží jízdním dokladem SZD dle Ceníku nebo vyhlášek PTV, na který v případě požadavku na odškodnění za zpoždění vlaku neuplatnili právo z přepravní smlouvy.

**303.** Voucher je přenosný, má platnost 1 rok a v době platnosti ho může předkladatel použít k platbě jízdného dle Ceníku nebo vyhlášek PTV.

**304.** Jestliže nebyl cestující ve veřejné osobní železniční dopravě přepraven včas nebo nebyl přepraven vůbec, nemá právo na náhradu škody vzniklé jako důsledek porušení podmínek přepravní smlouvy.

### **A. ZPOŽDĚNÍ VLAKU**

**305.** Výše odškodnění činí při splnění dále uvedených podmínek z ceny jízdního dokladu:

- a) 25 % při zpoždění 60 až 119 minut,
- b) 50 % při zpoždění 120 a více minut.

**306.** Pro přiznání nároku na odškodnění je rozhodující výše zpoždění v cílové stanici cestujícího.

**307.** Nárok na odškodnění nevzniká, pokud:

- a) je vypočtená výše nároku menší než 90 Kč,
- b) zpoždění vzniklo při dopravním výkonu, který není součástí přepravní smlouvy uzavřené se SZD nebo bylo způsobeno cestujícím samotným či jinými okolnostmi mimo železniční dopravu, které SZD nezavinily, resp. kterému nemohly zabránit,
- c) zpoždění bylo způsobeno třetí stranou (např. sebevraždy, nehody, stávky), zásahem vyšší moci (např. nepříznivé povětrnostní podmínky, záplavy, požáry apod.) nebo při předem ohlášených stavebních pracích na železniční dopravní infrastruktuře,

d) cestující byl o zpoždění vlaku nebo o možném vzniku zpoždění vlaku informován (hlášením staničního rozhlasu, vývěsky, informace na [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com) nebo osobně od pověřeného zaměstnance SZD) ještě před uzavřením přepravní smlouvy.

**308.** Žádost o odškodnění může cestující uplatnit elektronicky, tzn. sám zaslat žádost na adresu [szd@osoblazsko.com](mailto:szd@osoblazsko.com) nebo písemně na adresu Slezské zemské dráhy, o.p.s., Třemešná 298, 793 82.

**309.** K žádosti je cestující povinen doložit (zaslat) originály jízdních dokladů a dalších dokladů, dokládajících nárok na odškodnění.

**310.** Žádost o odškodnění vyřídí SZD do jednoho měsíce ode dne jejího podání zasláním vouchery (poukázky) na adresu cestujícího nebo zamítnutím žádosti s řádným vysvětlením a zdůvodněním.

## B. NEPLNĚNÍ VYBRANÝCH STANDARDŮ

**311.** Pokud nebylo u vlaku SZD dodrženo zařazení plánovaného typu hnacího vozidla (je-li jeho typ garantován v platném JŘ nebo na [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com)), může cestující uplatnit právo na jednorázové odškodnění ve výši 20 Kč. Toto odškodnění může být nahrazeno podáním bezplatného nápoje nebo jiného drobného občerstvení během jízdy vlaku.

**312.** Nárok na odškodnění nevzniká, pokud:

- a) plánovaný typ hnacího vozidla nemohl být zařazen z důvodů třetích stran (např. sebevraždy, nehody, stávky), zásahem vyšší moci (např. nepříznivé povětrnostní podmínky, záplavy, požáry, vyhlášky a opatření orgánů státní správy apod.),
- b) cestující byl o nezařazení plánovaného typu hnacího vozidla informován (hlášením staničního rozhlasu, vývěsky, informace na [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com) nebo osobně od pověřeného zaměstnance SZD) ještě před uzavřením přepravní smlouvy.

**313. – 315.** Neobsazeno.

### C. ZRANĚNÍ, POŠKOZENÍ, ZNIČENÍ

**316.** Jestliže došlo ke zranění cestujících nebo poškození či zničení jejich osobních věcí v souvislosti s přepravou ve vozech SZD nebo při pobytu v prostorech SZD, přístupných pouze s platným jízdním dokladem, náhradu takto vzniklé škody poškozený uplatní písemně na adrese Slezské zemské dráhy, o.p.s., Třemešná 298, 793 82.

**317. – 320.** Neobsazeno.



## **ČÁST SEDMÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

**321.** Tyto SPP nabyly platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2021 vyhlášením v PTV a jsou platné ve znění změn uvedených ve změnovém listu a vyhlášených v PTV.

Tyto SPP platí pouze ve vlacích dopravce SZD.

**322.** Nabytím platnosti a účinnosti těchto SPP pozbývají platnosti a účinnosti SPP ze dne 1. 5. 2014 ve znění všech změn a dodatků k nim vydaných.

**323.** Změny a výjimky z ustanovení SPP projednává a schvaluje pouze ředitel SZD.

**324. – 330.** Neobsazeno.

## **Příloha č. 1 ZVLÁŠTNÍ VOZY A VLAKY**

1. V této příloze jsou vyhlášeny podmínky pro objednávání, organizování, oceňování a odbavení jízd zvláštních vlaků a vozů, zkušebních jízd, přeprav železničních kolejových vozidel, nájmu vozidel a nájmu zaměstnanců SZD.
2. Na smluvním základě poskytují SZD tyto služby a obchodní případy:
  - a) jízdy zvláštních vlaků a vozů osobní dopravy,
  - b) jízdy pro účely filmování a prezentační jízdy vozidel,
  - c) jízdy zvláštních vlaků s doprovodným programem,
  - d) zkušební a měřicí jízdy pro externí zákazníky,
  - e) zkušební jízdy a přepravy vozidel SZD z nebo do opravy a to i v rámci záručních oprav,
  - f) nájem osobních vozů a hnacích vozidel třetích stran jako subdodávky pro naplnění obchodního případu,
  - g) nekomerční jízdy zvláštních vozů a vlaků a doprovodné akce,
  - h) poskytování služeb vlakového personálu, služeb strojvedoucího atd.,
  - i) akce hodné zvláštního zřetele z rozhodnutí vedení SZD.
3. Zvláštní vozy a vlaky jsou zaváděny na objednávku a jsou určeny k výhradnímu použití objednavatelem.
4. Zvláštní vozy jsou řazeny v pravidelných vlacích uvedených v jízdním řádu.
5. Zvláštní vlaky jsou zaváděny v trase a časech podle požadavku objednavatele a v souladu s možnostmi SZD a kapacity dráhy.
6. Objednávku na zavedení zvláštního vozu nebo vlaku, případně dalších služeb dle článku 2 této přílohy, lze podat elektronicky prostřednictvím emailu: [szd@osoblazsko.com](mailto:szd@osoblazsko.com) nebo písemně na adrese: Slezské zemské dráhy, o.p.s., Třemešná 298, 793 82. V objednávce je nutno uvést:
  - a) údaje o objednavateli (adresa, kontaktní osoba, telefonní číslo, příp. e-mailové nebo faxové spojení na kontaktní osobu, zúčtovací data),
  - b) zda se jedná o zvláštní vůz (vozy) nebo vlak, počet vozů,
  - c) výchozí a cílové stanice požadované přepravy,
  - d) požadavky na trasu zvláštního vozu, případně i s uvedením čísel vlaků, kterými má být přeprava uskutečněna,
  - e) požadavky na trasu zvláštního vlaku s uvedením míst zastavení,
  - f) předpokládaný čas odjezdu a příjezdu, příp. dobu pobytu,
  - g) datum přepravy.

Objednavatel může v objednávce uvést požadavek na typ vozů a u zvláštních vlaků též na typ lokomotivy.

7. Objednávku pro zavedení je třeba podat:

- a) u zvláštního vlaku nejméně 30 dnů před požadovaným dnem jízdy
- b) zvláštního vozu nejméně 15 dnů před požadovaným dnem jízdy

8. Přijetím objednávky se SZD zavazují k přezkoumání její technické proveditelnosti, neznamená to její potvrzení.

9. SZD provedou po přijetí objednávky předběžnou kalkulaci, ověří technologickou proveditelnost, posoudí ve spolupráci s dotčenými odbornými zaměstnanci možnost nasazení náležitostí a personálu. Poté navrhnu orientační jízdní řády nebo trasu přepravy a předběžnou cenovou nabídku.

10. Kalkulaci ceny provádí SZD na základě ekonomických pravidel společnosti a očekávaných nákladů na provedení objednávky.

11. Po obdržení objednávky a jejím předběžným přezkoumáním kontaktuje určený zaměstnanec SZD objednavatele, s nímž se dohodne na dalším společném postupu. Dojde-li ke shodě ve všech důležitých bodech a na smluvní ceně, objednávka se po písemném závazku objednatele uhradit smluvní cenu realizuje.

12. Pokud je ze strany objednatele předběžná kalkulace akceptována, bude objednatel SZD vyzván k vystavení závazné objednávky, příp. k uzavření smlouvy na realizaci objednávky.

13. Odstoupit od objednávky objednatelem je možné elektronicky prostřednictvím emailu: [szd@osoblazsko.com](mailto:szd@osoblazsko.com) nebo písemně na adrese: Slezské zemské dráhy, o.p.s., Třemešná 298, 793 82.

14. Odstoupí-li objednatel od objednávky poté, co podepsal závaznou objednávku nebo uzavřel smlouvu na realizaci objednávky (po té, co se zavázal zaplatit smluvní cenu) je povinen uhradit již skutečně vynaložené náklady SZD směřující k realizaci objednávky.

15. Za zavedení zvláštního vozu nebo vlaku zaplatí objednavatel smluvní cenu včetně DPH, která zahrnuje jízdné pro všechny cestující ve zvláštním voze nebo vlaku, náklady na přípravu a použití železničních vozidel, použití železniční dopravní cesty, trakční energii a palivo, posouzení a přidělení kapacity dráhy, mzdové náklady a ostatní očekávané náklady vzniklé v souvislosti s objednanou přepravou.

**16.** Fakturace se provádí a splatnost faktur je sjednána tak, aby odsouhlasená smluvní cena dle závazné objednávky/uzavřené smlouvy byla uhrazena (připsána na účet SZD) minimálně 5 dnů před konáním akce. V případech, kdy je nutný pro konání akce návoz náležitostí s předstihem nebo se jedná o zajištění mezinárodní akce, je tato lhůta sjednána individuálně v závazné objednávce, resp. smlouvě. Bez takto provedené úhrady nelze akci realizovat a objednateli mohou být naúčtovány storno poplatky dle čl. 14 této přílohy SPP.

**17.** Smluvní cena musí být objednavatelem uhrazena v plné výši dohodnutým způsobem v dohodnuté době před plánovaným odjezdem.

**18.** V případě opakovaných akcí lze na základě dohody u objednatelů s řádnou platební morálkou vystavit fakturu – daňový doklad se splatností až po realizaci závazné objednávky resp. po realizaci uzavřené smlouvy.

**19.** Zaplacená faktura je dokladem o uzavření přepravní smlouvy za všechny cestující ve zvláštním voze nebo vlaku, pro které platí ustanovení SPP přiměřeně.

**20.** Objednavatel zodpovídá za to, aby nebyla překročena dohodnutá kapacita cestujících v jednotlivých vozech a aby nedošlo k jejich poškození cestujícími. Vždy musí být z provozních a bezpečnostních důvodů umožněn průchod ze zvláštního vozu do ostatních vozů soupravy, toto opatření platí i pro zvláštní vlaky.