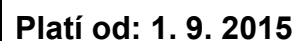


OBSAH

OBSAH.....	1
ZMĚNOVÝ LIST	2
SEZNAM ZKRATEK.....	3
ZÁKLADNÍ POJMY	4
ČÁST PRVNÍ – ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ	5
ČÁST DRUHÁ – PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH	6
Kapitola I – Vznik a plnění přepravní smlouvy o přepravě osob.....	6
Kapitola II – Jízdní doklad, doklad o zaplacení ceny, průkaz na slevu	7
Kapitola III – Placení jízdného, přepravného a místenek	12
Kapitola IV – Přerušení jízdy	13
Kapitola V – Obsazení míst ve vlaku	14
Kapitola VI – Mimořádné zastavení vlaku	15
Kapitola VII – Přeprava cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace.....	16
Kapitola VIII – Přeprava živých zvířat v doprovodu cestujícího	19
Kapitola IX – Vzájemné vztahy mezi cestujícími a dopravcem SZD	20
Kapitola X – Porušení přepravních podmínek a vyloučení cestujícího	22
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....	35
Kapitola II – Návrátky a další nároky z důvodů na straně SZD	37
Kapitola III - Návrátky a další nároky z důvodů na straně cestujícího	38
Kapitola IV – Místa příslušná k vyplacení návratku	38
Kapitola V – Práva z přepravní smlouvy o přepravě psů.....	38
Kapitola VI – Odškodnění cestujících.....	39
ČÁST SEDMÁ – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	42

[illegible]

SEZNAM ZKRATEK

ČR	Česká republika
EUR	Euro – společná měna zemí Evropské měnové unie
JŘ	Platný jízdní řád (úřední vydání)
Kč	Koruna česká
PŘ	Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů ČR o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu číslo 175 /2000 Sb.
PTV	Přepravní a tarifní věstník Ministerstva dopravy ČR
PLN	Polský zlotý (měna Polské republiky)
Sb.	Sbírka zákonů České republiky
SPP	Smluvní přepravní podmínky společnosti Slezské zemské dráhy, o.p.s. pro veřejnou drážní osobní dopravu
SZ	Spoluzavazadlo
SZD	Slezské zemské dráhy, obecně prospěšná společnost. (dopravce)
ÚBP	Úschova během přepravy
ZTP	Průkaz pro osobu zvlášť těžce postiženou na zdraví
ZTP/P	Průkaz pro osobu zvlášť těžce postiženou na zdraví, jejíž stav vyžaduje doprovod
ŽST	Železniční stanice (ve smyslu přepravy – stanice i zastávka)

ZÁKLADNÍ POJMY

Ceník	ujednání společnosti Slezské zemské dráhy, o.p.s. s cenovými podmínkami přepravy (dále jen „Ceník“)
Člen přepravní obsluhy	Pověřený zaměstnanec SZD oprávněný ke kontrole jízdních dokladů a k odbavení cestujících
Dopravce	fyzická nebo právnická osoba, která provádí přepravu osob a věcí pro cizí potřebu.
Dovozné	cena za přepravu zavazadel a zásilek
Neobsazená stanice	stanice, ve které není zřízena výdejna jízdenek nebo je u použitého vlaku uzavřena, případně byl povolen nástup do vlaku bez jízdních dokladů
Obsazená stanice	stanice, ve které je zřízena výdejna jízdenek (přepravních dokladů), pokud není považována za neobsazenou stanici
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	a) člen přepravní obsluhy nebo zaměstnanec SZD pověřený jeho povinnostmi, b) zaměstnanec SZD oprávněný dávat cestujícím pokyny a příkazy, c) pracovník třetí osoby vykonávající povinnosti zaměstnance SZD na základě smluvního vztahu mezi SZD a třetí osobou. Oprávnění dokládá pověřený zaměstnanec SZD závěsným průkazem „Pověřená osoba“.
Přepravné	cena za přepravu psa
Servisní organizace	organizace poskytující služby ve vlacích osobní dopravy (např. stravovací apod.).
Stanice	místo s výpravním oprávněním pro osobní přepravu (železniční stanice i zastávka).
Vyloučení z přepravy	pokyn pověřené osoby SZD k opuštění vlaku cestujícímu, který porušil přepravní podmínky dle SPP
Zvýhodněné jízdné	snížené jízdné, poskytované po splnění vyhlášených podmínek

ČÁST PRVNÍ ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Slezské zemské dráhy, o. p. s. (dále SZD) vyhlašují tyto Smluvní přepravní podmínky (SPP) podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě, §36, odst. a) zákona č. 266/1994 Sb., o drahách, v platném znění a dle 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 přímo použitelného předpisu Evropského společenství¹ a vyřizování stížností na porušování těchto povinností.
4. SPP, jejich doplnění a změny vyhlašují SZD v PTV zveřejněných na www.mdcr.cz/cs/Vestniky/Prepravni_a_tarifni_vestnik.htm. Aktuální znění SPP je zveřejněno také na internetových stránkách dopravce www.osoblazsko.com.
5. Neobsazeno.

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě

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 nebo zveřejněnými ve vyhlášce PTV.

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

- a) závazek SZD přepravit cestujícího z nástupní do cílové stanice řádně a včas vlaky příp. i autobusy zveřejněnými v JŘ za podmínek vyhlášených v SPP,
- b) závazek cestujícího zaplatit za přepravu cenu dle Ceníku nebo cenu vyhlášenou ve vyhlášce PTV a dodržovat přepravní podmínky vyhlášené v SPP.

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 nebo v případě oprávněného vyloučení cestujícího z přepravy pověřeným zaměstnancem SZD.

10. Neobsazeno.

Kapitola II

Jízdní doklad, doklad o zaplacení ceny, 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 papírovou formu na tiskopise 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 příslušného druhu jízdného.

Pokud musí být průkaz na slevu opatřen fotografií, musí tato zobrazovat současnou podobu držitele průkazu.

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 SPP se nejedná o originál.

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. JÍZDENKA

26. Cestující má právo zakoupit jízdenku pro zamýšlenou jízdu, za kterou je povinen zaplatit jízdné dle Ceníku nebo podle podmínek vyhlášených v PTV, případně zaplatit přepravné nebo dovozné.

27. Jízdenka v době své platnosti 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. Jízdenky vydané SZD pro jízdy ve vlacích SZD mají platnost pouze v den, ve kterém byly zakoupeny a označeny pověřeným zaměstnancem SZD pro daný směr jízdy. V tomto případě jízdenka platí do doby, než vlak SZD dojede do cílové stanice nebo cestující z vlaku vystoupí.

31. Jízdenky vydané SZD jsou platné pouze tehdy, je-li jízda nastoupena vlakem SZD, který odjíždí dle platného a řádně vyhlášeného jízdního řádu z nástupní stanice v den platnosti jízdenky do cílové stanice uvedené na jízdence před koncem platnosti jízdenky.

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

33. Pokud jízdenka zní do nebo ze stanice, kde vlak nestaví, je cestující povinen předložit navazující nebo předchozí jízdenku nebo doplatit jízdné, na které prokáže nárok, minimálně do nebo z nejbližší stanice, kde použitý vlak dle platného jízdního řádu staví.

34. 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.

35. Jízdenku z požadované nástupní do požadované cílové stanice si cestující může zakoupit:

- a) ve stanici u pokladní přepážky SZD, je-li zřízena a otevřena,
- b) ve vlaku (příp. u vlaku) u pověřeného zaměstnance SZD.

36. Předprodej jízdenek a dokladů o zaplacení ceny není možný (vyjma případu dle čl. 37).

37. Jízdné pro větší skupiny cestujících je možné zaplatit bezhotovostně, a to vždy min. 7 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.

38. – 40. Neobsazeno.

B. PRŮKAZ OPRAVNŮJÍCÍ CESTUJÍCÍHO K PŘEPRAVĚ

41. Průkaz opravnující 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. MÍSTENKY

46. V rámci uzavřené přepravní smlouvy má cestující právo na jednu místenku pro každý použitý vlak, pokud místenky nejsou vyprodány. Ceny místenek jsou uvedeny v Ceníku.

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

48. V platném jízdním řádu jsou symbolem ω označeny vlaky s možnou rezervací míst a symbolem Γ vlaky s povinnou rezervací míst.

49. Místenkový vůz je na vlaku označen tabulkou se symbolem ω , je-li na vlaku více místenkových vozů i číslem vozu. Místa v místenkových vozech jsou označena číslem, a pokud na ně byla prodána místenka, mohou být označena jako rezervovaná příp. i s vyznačením rezervovaného úseku.

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

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

52. Místenku si lze zakoupit:

- a) u pokladní přepážky SZD, je-li zřízena a otevřena,
- b) u pověřeného zaměstnance SZD před pravidelným odjezdem vlaku nebo ve vlaku.

53. Doba prodeje místenek může být v předem vyhlášeném a oznámeném období zkrácena nebo vyloučena.

54. Prodej místenek je ukončen zpravidla v čase pravidelného odjezdu vlaku z nástupní stanice cestujícího.

55. Místenku si lze do vybraných vlaků předběžně rezervovat na internetových stránkách www.osoblazsko.com, nejpozději však 24h před pravidelným odjezdem² vlaku z výchozí stanice.

² Případá-li den pravidelného odjezdu vlaku na neděli, je doba předprodeje zkrácena, a to vždy na 48 hodin před pravidelným odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího.

56. Cestující obdrží elektronickou cestou (např. email) potvrzení o provedení předběžné rezervace nebo hlášení o jejím provedení, které obsahují nejzazší termín pro vyzvednutí místenky u pověřeného zaměstnance SZD ve vlaku nebo u pokladní přepážky SZD je-li zřízena a otevřena. Poté předběžná rezervace zaniká.

57. Předběžná rezervace není možná na vlaky s povinnou rezervací.

58. Cestující s platnou místenkou může přepravovat ve vlaku s povinnou rezervací nebo v místenkovém voze bez místenky pouze jedno dítě do 6 let přepravované bezplatně, pokud pro ně nepožaduje samostatné místo k sezení.

59. Jednu místenku do vlaku s povinnou rezervací nebo do místenkového vozu zaplatí cestující pro dítě do 6 let přepravované bezplatně na samostatném místě nebo pro dvě děti do 6 let přepravované bezplatně společně na jednom místě.

60. Místenku na místa vyhrazená pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace si mohou zakoupit cestující dle čl. 112 SPP.

61. Do vlaku s povinnou rezervací míst lze po vyprodání všech ostatních míst prodat místenku na místa vyhrazená pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace a na další místa se zvláštní vlastností i cestujícím, kteří nemohou nárok na tato místa prokázat.

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

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

64. – 70. Neobsazeno.

Kapitola III

Placení jízdného, přepravného a místenek

71. Způsoby plateb:

- a) u pokladní přepážky SZD lze platbu provést v hotovosti v Kč nebo PLN a vouchery (poukázky) SZD,
- b) ve vlaku lze platbu provést v hotovosti v Kč nebo PLN, a vouchery (poukázky) SZD,
- c) jízdné pro větší skupiny je možné zaplatit bezhotovostně dle čl. 37 SPP.

72. Cestující je povinen při hotovostní platbě u pokladní přepážky nebo ve vlaku zaplatit jízdné platnými mincemi v přiměřené výši² nebo platnými bankovkami odpovídající ceně placených dokladů.

73. Pokud cestující použije bankovku v nominální hodnotě 1000 Kč a vyšší nebo 50 PLN a vyšší, a zaměstnanec SZD nebude mít drobné na vrácení, je oprávněn takovou platbu odmítnout.

74. Pokud je při platbě voucherem 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. Ceny jízdného, přepravného a dovozného v cizí měně jsou uvedeny v Ceníku, minimální nominální hodnota přijímaných bankovek PLN je 10 PLN. K platbě nelze přijmout mince PLN ani jiné další cizí měny.

77. Každou jinou, než hotovostní platbu v Kč, je cestující povinen nahlásit předem. Platby platebními kartami nejsou možné.

78. 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 nezplatí požadovanou částku na místě, je povinen prokázat se pověřenému zaměstnanci SZD osobními údaji, potřebnými k případnému vymáhání dlužné částky.

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

² § 5, odst. 1 zákona č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí, ve znění pozdějších předpisů

80. 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.

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

82. U jízdních dokladů vydaných pověřenými zaměstnanci SZD ve vlaku nebo u pokladní přepážky SZD vystaví daňový doklad na žádost cestujícího pověřený zaměstnanec SZD, po předložení zaplacené jízdenky, a to bezodkladně. Žádost o daňový doklad je nutno uplatnit pouze v době plnění přepravní smlouvy.

83. – 85. Neobsazeno.

Kapitola IV Přerušení jízdy

86. Přerušením jízdy končí platnost jízdenky, dokladu s cenou přepravného pro psy, dokladu s cenou za přepravu zavazadla a dokladu o zaplacení ceny ve stanici, kde byla jízda přerušena.

87. Za přerušení jízdy se považuje, pokud cestující s jednosměrným nebo zpátečním dokladem vystoupí z vlaku, aniž by šlo o přestup.

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.

92. Za obsazené se pokládá místo, na kterém cestující sedí a všechna další místa, která verbálně či neverbálně (například položením zavazadla nebo částí oděvu nebo uzamčením oddílu atd.) 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. Vozy s možnou rezervací nebo vyhrazená místa nebo vyhrazené oddíly s přednostním určením musí být označena odpovídajícím symbolem nebo nápisem.

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 vlaku

Povolené zastavení nebo zdržení vlaku

101. Mimořádné zastavení nebo zdržení vlaku je možno objednat u dopravce SZD nejpozději 14 dní před požadovaným dnem zastavení (zdržení) vlaku, a to prostřednictvím e-mailu: szd@osoblazsko.com.

SZD žádost posoudí a pokud provozní důvody nebrání mimořádnému zastavení nebo zdržení vlaku, žádost schválí a vyrozumí objednatele, ten je povinen poté dopředu zaplatit smluvní poplatek za povolené zastavení.

102. Od placení tohoto poplatku jsou v případě zdržení vlaku osvobozeni cestující na vozíku pro invalidy.

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

Zastavení vlaku z provozních důvodů

104. Zastaví-li vlak mimořádně ve stanici, kde podle platného jízdního řádu nezastavuje, smí cestující vystupovat a nastupovat pouze pokud je tímto zastavením nahrazen jiný (odřeknutý, zpožděný) vlak. V ostatních případech a při zastavení mimo stanici smí cestující vystupovat a nastupovat pouze se souhlasem pověřeného zaměstnance SZD, přičemž jsou povinni dbát pokynů k zajištění jejich bezpečnosti a plynulosti dopravy.

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 v souladu se zákonem 266/1994 Sb., o drahách, ve znění pozdějších předpisů požadovat prokázání osobních údajů, cestující je povinen osobní údaje prokázat.

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

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 faktoru³. 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. Pokud cestující s omezenou schopností pohybu a orientace požaduje od zaměstnanců SZD pomoc při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku, je nutno o takovou pomoc požádat nejpozději 24 hodin před odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího prostřednictvím emailu: szd@osoblazsko.com.

V neobsazených stanicích jsou cestující informováni na vývěsce, jakým způsobem si mohou objednat přepravu a jak mohou požádat o pomoc při nástupu, výstupu a přestupu do vlaku. Tyto informace jsou dostupné i na internetové adrese www.osoblazsko.com nebo je cestující obdrží prostřednictvím emailu szd@osoblazsko.com.

116. Za zajištění přepravy a pomoci při nástupu, výstupu a přestupu osob s omezenou schopností pohybu a orientace neúčtují SZD žádné poplatky.

³ příčiny mohou být dlouhodobé nebo dočasné a mohou být viditelné nebo skryté

117. 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.

Cestující na ortopedickém vozíku (dále jen vozíku)

118. Ve vlacích SZD lze cestovat pouze s vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy.

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

- a) přizpůsobené přepravě cestujících na vozíku,
- b) umožňující bezpečný nástup, výstup a přepravu,
- c) služební.

120. Bližší informace o zařazení vozů umožňujících přepravu cestujících na vozíku jsou zveřejněny v platném železničním jízdním řádu včetně elektronického jízdního řádu IDOS a na vyžádání je sdělí SZD na kontaktním mailu: szd@osoblazsko.com.

121. Požadavek na přepravu ve služebním nebo jiném voze vhodném pro přepravu cestujících na vozíku s/bez vozidlové zvedací (nájezdové) plošiny ve vlacích, ve kterých je pravidelně řazen, je nutno oznámit SZD nejpozději 24 hodin před pravidelným odjezdem vlaku z výchozí stanice. Obsluhu vozidlové zvedací (nájezdové) plošiny při nástupu nebo výstupu do/z vlaku zajišťují výhradně zaměstnanci SZD.

Objednávku zařazení vozu se zvedací (nájezdovou) plošinou příp. vozu vhodného pro přepravu cestujících na vozíku do vlaku SZD, ve kterém tento vůz není pravidelně řazen, nebo požadavek na jeho výměnu za vůz se zvedací (nájezdovou) plošinou lze uplatnit prostřednictvím objednávky na www.osoblazsko.com nebo emailu szd@osoblazsko.com, a to ve lhůtě dva měsíce až nejpozději 48 hodin před odjezdem plánovaného vlaku z jeho výchozí stanice.

122. V objednávce je nutno uvést: jméno, příjmení a adresu cestujícího, datum odjezdu a číslo vlaku (eventuálně náhradní termín), způsob vyrozumění o vyřízení objednávky (telefon, email či jiné spojení), případně telefonní spojení po dobu vlastní přepravy.

123. 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 do 5 dnů po přijetí objednávky nebo nejpozději 2 dny před plánovanou přepravou.

124. Cestující se před započatím přepravy ohlásí alespoň 30 minut před pravidelným odjezdem schváleného vlaku v nástupní stanici u zaměstnance SZD podle kontaktních údajů, které byly cestujícímu sděleny s rozhodnutím o povolení přepravy.

125. Pokud cestující nebude moci nastoupit již objednanou jízdu, je povinen neprodleně o zrušení přepravy informovat SZD na místě, kde uplatnil objednávku nebo místo, z kterého mu byla realizace objednávky potvrzena (email: szd@osoblazsko.com).

126. 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) cestující na vozíku nedodržel předepsané lhůty pro nahlášení své přepravy a její zajištění, které nemůže být dopředu řádně připraveno, by způsobilo zpoždění vlaku,
- e) součet hmotnosti cestujícího a použitého vozíku je vyšší než nosnost zvedací plošiny a cestující odmítne oddělené naložení sebe a vozíku.

127. SZD jsou povinny na požádání písemně informovat cestujícího na vozíku nebo žadatele o asistenční službu o důvodech odmítnutí přepravy do 5 pracovních dnů od odmítnutí přepravy.

128. Pokud cestující nedodrží lhůty pro nahlášení své přepravy a dostaví se k odjezdu vlaku, přeprava bude odmítnuta s poukázáním na ustanovení čl. 126, písm. d) SPP.

129. – 130. Neobsazeno.

Kapitola VIII

Přeprava živých zvířat v doprovodu cestujícího

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 zvířata⁴ 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 schránce zcela uzavřeno.

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

133. Mimo zcela uzavřenou schránku lze ze živých zvířat přepravovat ve voze 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. Přeprava psů mimo uzavřenou schránku je vyloučena v restauračních a bistro vozech.

136. 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.

137. – 140. Neobsazeno.

⁴ včetně malých psů s bezpečně nasazeným náhubkem a držených na vodítku na krátko přepravovaných v taškách s nepropustným dnem (v tomto případě se nejedná o zcela uzavřenou schránku)

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, Ceníku na www.osoblazsko.com,
 - c) zákazy a omezení přepravy zavazadel na www.osoblazsko.com a na vývěskách v železničních stanicích
 - d) přepravních a tarifních informací na www.osoblazsko.com,
 - e) mimořádností v dopravě a výluk na železniční dopravní cestě na 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 10 a více minut nebo vynechání vlaku staničním rozhlasem, pokud je v železniční stanici nainstalován, případně oznámení jiným způsobem,
 - c) oznámení důvodu zpoždění nebo vynechání vlaku (s výjimkou případů, kdy by mohlo vyvolat znepokojení nebo paniku),
 - d) podávání informací o všech mimořádnostech a nepravidelnostech souvisejících s přepravou a návrhy řešení vzniklé situace.
- Ohlášená doba zpoždění vlaku se může změnit, cestujícím se doporučuje setrvat v prostoru stanice a vyčkat dalších informací.
- 144.** V zájmu snazší orientace cestujících zajišťují SZD:
- a) označení výdejen jízdenek (jsou-li zřízeny),
 - b) označení pověřených zaměstnanců SZD identifikačními štítky,
 - c) ve vybraných vlacích označení rezervovaných míst.
- 145.** Cestující ve veřejné osobní železniční dopravě 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.

146. Cestující ve veřejné osobní železniční dopravě odpovídají za:

- a) bezpečnost spolucestujících dětí do 6 let (tj. do dne, který předchází dni 6. narozenin), které mohou být přepravovány pouze s doprovodem osoby starší 10 let,
- b) příchod k vlaku tak včas, aby mohly být vystaveny všechny potřebné doklady do odjezdu vlaku, a to s přihlédnutím na případnou zvýšenou frekvenci cestujících,
- c) včasný a bezpečný nástup v nástupní stanici do správného vlaku železničního dopravce, 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. – 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. Za porušení přepravních podmínek se považuje, pokud cestující:

- a) otevírá za jízdy vlaku boční dveře vozu nebo zábrany na představných vozu, první a poslední čelní dveře vlaku, zamčené dveře mezi vozy nebo odstraňuje zábrany proti vypadnutí (i při pobytu vlaku ve stanici), vystupuje nebo nastupuje za jízdy nebo se z vozu vyklání,
- b) odemyká nebo zamyká dveře vozu, oddílu nebo jiná uzamykatelná místa vozu předmětem, který není součástí vozu,
- c) brání v použití provozních zařízení SZD, plynulému výstupu, průchodu nebo nástupu do vozu,
- d) uvádí bezdůvodně do činnosti záchrannou brzdu nebo návěštní zařízení ve voze,
- e) nastupuje do vozu, který není určen pro přepravu cestujících nebo do vozu, prohlášeného za obsazený nebo uzavřený (rezervovaný),
- f) vstupuje do kolejiště před zastavením (přistavením) vlaku,
- g) nastupuje/vystupuje na nesprávné straně vlaku (nástupiště),
- h) nastupuje/vystupuje do/z vlaku, který mimořádně zastavil ve stanici (příp. na trati) a SZD nepovolily nástup/výstup,
- i) vyhazuje z vlaku předměty nebo je nechá vyčnívat z vozu,
- j) se zdržuje ve voze, který je označen jako “zvláštní vůz”,
- k) se zdržuje ve vlaku v prostoru určeném výhradně pro pověřené zaměstnance SZD,
- l) 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,

- m) porušuje zákaz kouření,
- n) odmítá umístit malé zvíře přepravované ve vlaku do zcela uzavřené schránky nebo odmítá zaplatit přepravné za psa, který není přepravován ve zcela uzavřené schráně,
- o) 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,
- p) 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,
- q) 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,
- r) znečišťuje ostatní cestující nebo znečišťuje či poškozuje zařízení SZD.,
- s) 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 rozhodnout o řešení.

V některých případech je cestující podle charakteru porušení SPP povinen zaplatit náhrady a poplatky, jako například za poškození či zničení zařízení SZD atd.

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.

155. Na každou vybranou částku (poplatek) zaplacený cestujícím vystaví pověřený zaměstnanec SZD doklad o zaplacení.

156. 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.

157. 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 nedodrží 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 ohrožuje bezpečnost svou, zaměstnanců SZD nebo ostatních cestujících,
- e) ohrožuje nebo může ohrozit bezpečnost a plynulost dopravy nebo veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení a odpor nebo ohrožuje cestující a zaměstnance SZD.

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

159. Pokud cestující odmítne své osobní údaje prokázat, bude o pomoc požádána Policie ČR⁵, neboť jednání cestujícího může naplňovat skutkovou podstatu přestupku⁶.

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

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

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

⁵ viz § 37 odst. 5, písm. d) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách

⁶ viz § 37 odst. 8 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách

163. Prokázání osobních údajů v případech uvedených v SPP není v rozporu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, neboť se nejedná o sběr dat za účelem jejich zpracovávání a shromažďování, ale pouze za účelem zajištění práva⁷.

164. – 170. Neobsazeno.

⁷ viz § 5, odst. 1, písm. d) a f) zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů

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 prostory:

- a) přístupné bez omezení (např. odbavovací haly, informační centra atd.) k zakoupení dokladů, získání informací o přepravě apod.,
- b) přístupné pouze s platným jízdním dokladem⁸.

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.

⁸ jízdenka opravňuje ke vstupu do těchto prostor pouze ve stanicích ležících na přepravní cestě

176. Osoba, která se nemůže v prostorách stanice určených pro veřejnost, přístupných pouze s platným jízdním dokladem, prokázat při kontrole platnou jízdenkou, je povinna si u pověřeného zaměstnance SZD zakoupit jízdenku pro zvažovanou jízdu.

V případě, že si jízdenku nezakoupí, je povinna prostor okamžitě opustit.

177. 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.

178. 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.

179. 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.

180. Neobsazeno.

Kapitola XII Kouření

181. Kouření včetně používání elektronických cigaret je zakázáno:

- a) ve vnitřních prostorách SZD určených pro veřejnost,
- b) na nástupištích pod zastřešením nebo v krytých čekárnách,
- c) pod zastřešením v přednádražním prostoru budov,
- d) ve všech vlacích SZD

182. Porušení zákazu kouření se považuje za porušení přepravních podmínek dle čl. 154, písm. m) 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 zákazu⁹.

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 u pokladní přepážky (je-li zřízena a otevřena) nebo prostřednictvím emailu: szd@osoblazsko.com.

192. Pověřený zaměstnanec SZD vlaku, kde k nahlášené ztrátě došlo, předá cestujícímu nalezenou věc po prokázání osobních údajů a popsání rozhodujících znaků ztracené věci, případně jejího obsahu.

193. 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.

194. 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.

195. Ztracené věci, které si cestující nevyzvedl, budou v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (§ 1051 a násl.) předány místně příslušnému obecnímu úřadu nebo městskému úřadu nebo magistrátu.

196. – 200. Neobsazeno.

⁹ dle § 9, odst. 2 zákona č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami způsobenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami ve znění pozdějších předpisů.

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, 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 se považuje za porušení přepravních podmínek dle čl. 154, písm. p) 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 vyprázdněná nádrž na pohonné hmoty pro motorová vozidla a 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 a na vývěškách v železničních stanicích.

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

209. – 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, golfový bag, 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), jízdní kola¹⁰, tříkolky a větší koloběžky, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo.

217. Jeden cestující může přepravit jako spoluzavazadlo pouze jednu z výše uvedených věcí s výjimkou kombinace jízdního kola a vozíku.

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

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

220. Přeprava jízdního kola a větší koloběžky jako spoluzavazadlo je možná ve všech vlacích SZD označených v platném jízdním řádu v hlavičce vlaku symbolem χ .

221. Pro přepravu spoluzavazadel se přepravní smlouva neuzavírá. Cestující za přepravu spoluzavazadla zaplatí cenu pro zavazadlo (dovozné) dle Ceníku¹¹.

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

223. 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.

¹⁰ týká se elektrokol, netýká se vícemístných a tandemových jízdních kol

¹¹ vyjma dětského kočárku pro spolucestující dítě

	SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY PRO VEŘEJNOU DRÁŽNÍ OSOBNÍ DOPRAVU	Stránka 32 z 42 Vydání č. 2 Platí od: 1. 9. 2015
---	--	---

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

225. Neobsazeno.

Kapitola IV Úschova během přepravy

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

227. Do ÚBP může ukladatel uložit:

- a) jízdní kola vč. 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 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 zaplatí jednorázovou cenu pro zavazadlo (dovozné) dle Ceníku¹².

¹² vyjma dětského kočárku pro spolucestující dítě

232. Doklad o zaplacení ceny pro zavazadlo označený samolepkou s názvem stanice výdeje se považuje za uzavřenou smlouvu o úschově, druhým dílem samolepky s uvedenou stanicí výdeje je označen uschovaný předmět.

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 označeného samolepkou 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 označený samolepkou 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 občanského zákoníku.

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 nebo písemně na adrese: Slezské zemské dráhy, o.p.s., Bohušov 15, 793 99

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

253. Stížnosti vyřídí SZD do 30 dnů, o výsledku šetření bude stěžovatel vyrozuměn elektronicky formou emailu, nebo, pokud o to požádá, také písemně. U písemných stížností bude stěžovatel vyrozuměn písemně vždy.

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 může cestující uplatnit také elektronicky odesláním žádosti prostřednictvím emailu: szd@osoblazsko.com nebo na své náklady písemným podáním na adrese: Slezské zemské dráhy, o.p.s., Bohušov 15, 793 99.

K žádosti podané elektronicky přiloží všechny scany originálů jízdenek a dokladů o zaplacení ceny, u kterých požaduje uplatnění práva z přepravní smlouvy. Dále uvede podrobně důvod uplatnění práva z přepravní smlouvy, výši požadované náhrady, poštovní adresu a pokud možno číslo bankovního účtu vč. kódu banky, kontaktní telefonní číslo a e-mailovou adresu. Pokud zaslaný soubor obsahuje více jízdenek nebo se jedná o sdružený doklad obsahující různé typy jízdních dokladů nebo služeb, je cestující povinen přesně definovat, u které z jízdenek v souboru nebo na sdruženém dokladu uplatňuje právo z přepravní smlouvy (například pořadí).

K žádosti podané písemně přiloží vždy všechny originály jízdenek a dokladů o zaplacení ceny, u kterých požaduje uplatnění práva z přepravní smlouvy. Dále uvede stručně, jasně a podle pravdy popíše důvody pro uplatnění práva z přepravní smlouvy, výši požadované náhrady, poštovní adresu a pokud možno číslo bankovního účtu vč. kódu banky a kontaktní telefonní číslo. Pokud tak

neučiní, nebo důvody budou nesrozumitelné, protizákonné či popsané hanlivým způsobem, žádost o vyřízení uplatněného práva mohou SZD odmítnout převzít.

266. Žádost o uplatnění práva z přepravní smlouvy jsou SZD povinny vyřídit a zpravit cestujícího o uznání nebo zamítnutí jeho požadavku do 3 měsíců¹³ ode dne doručení žádosti.

267. 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.

268. – 270. Neobsazeno.

¹³ dle § 37 odst. 1 a odst. 2 písm. k) zákona č. 266/1994 Sb. o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, dle §§ 2553 a 2569 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a dle § 39 PŘ je stanovena lhůta pro vyřízení uplatněného práva z přepravní smlouvy odlišně od lhůt k vyřízení reklamací podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Kapitola II

Návratky a další nároky z důvodů na straně SZD

271. Pokud nejsou důvody k uplatnění práva z přepravní smlouvy na straně cestujícího¹⁴, 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 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 jízdného 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, 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.

¹⁴ týká se i případů, kdy nemohou SZD splnit podmínky pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace

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 nevyužité 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 (příp. u pokladní přepážky SZD, je-li zřízena a otevřena), 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 smlouvy¹⁵ a při neplnění vybraných standardů přepravy v použitém vlaku ze strany SZD.

302. Odškodnění se provádí výhradně formou voucheru (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 přepravě 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 infrastrukturu,

¹⁵ viz čl. 17 Nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční přepravě

d) cestující byl o zpoždění vlaku nebo o možném vzniku zpoždění vlaku informován (hlášením staničního rozhlasu, vývěsky, informace na 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 nebo písemně na adresu Slezské zemské dráhy, o.p.s., Bohušov 15, 793 99.

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 voucheru (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), 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 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., Bohušov 15, 793 99.

317. – 320. Neobsazeno.

ČÁST SEDMÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

321. Tyto SPP nabyly platnosti a účinnosti dne 1. 5. 2014 vyhlášením v PTV a jsou platné ve znění změn uvedených ve změnovém listu. Tyto SPP platí pouze ve vlacích dopravce SZD.

322. Nabytím platnosti a účinnosti těchto SPP pozbývají platnosti a účinnosti SPP ze dne 1. 6. 2009 ve znění všech změn a dodatků k nim vydaných.

323. – 330. Neobsazeno.