

# Práva cestujících v železniční přepravě

## PRÁVNÍ ZÁKLAD:

Práva cestujících vycházejí z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě. Nařízení naleznete na této adrese:

[Nařízení - 2021/782 - CS - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)

## CÍLE NAŘÍZENÍ?

Cílem nařízení je stanovit práva a povinnosti cestujících v železniční přepravě za účelem jejich ochrany obzvláště v případě narušení cesty a zlepšit efektivitu a přitažlivost služeb železniční přepravy. Dalším cílem je poskytnout výrazně lepší ochranu cestujících v železniční přepravě v případě narušení dopravy a také lépe reagovat na potřeby osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu.

## KLÍČOVÉ BODY

### Oblast působnosti

- V České republice se práva cestujících nevztahují na mezinárodní cesty mimo území zemí EU a na historické vlaky.
- Země EU se může rozhodnout udělit výjimku z některých článků, naopak může některé zpřísnit.
- Nařízení se vztahuje na všechny železniční spoje provozované dopravci skupiny LeoExpress

## PRÁVA CESTUJÍCÍCH

Cestující v železniční dopravě mají zejména následující základní práva:

### Přepravní smlouva a informace

Cestujícím by měly být poskytnuty jasné a přístupné informace:

- před zahájením cesty, zejména pokud jde o relevantní podmínky platné pro danou smlouvu, jízdní řády a cenu jízdného,
- během cesty, zejména pokud jde o zpoždění nebo přerušení poskytování služeb,
- ohledně postupů pro podávání stížností.

Informace poskytované osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace budou dostupné v přístupném formátu.

### Zpoždění a odřeknutí spoje

V případě očekávání ve stavu odjezdu, zmeškání přípoje, nebo odřeknutí spoje, že při příjezdu do cílové destinace cestujícího bude zpoždění větší než 60 minut, mají cestující právo na:

- náhradu jízdného v plné výši ceny přepravního dokladu pro část cesty, která nebyla vykonána, nebo

- pokračování v cestě nebo přesměrování za srovnatelných cestovních podmínek při nejbližší možné příležitosti nebo později podle přání cestujícího.

Pokud si cestující nezvolí náhradu jízdného, ale pokračování v cestě, mohou požadovat minimální odškodnění odpovídající:

- 25 % ceny jízdenky v případě zpoždění o 60 až 119 minut,
- 50 % ceny jízdenky v případě zpoždění o 120 minut a více.

V případě zpoždění příjezdu nebo odjezdu delšího než 60 minut mají cestující právo:

- obdržet informace o situaci a odhadovaném čase odjezdu nebo příjezdu,
- na jídlo a občerstvení v rozumných mezích,
- na ubytování v případě, kdy je nutný pobyt na jednu nebo více nocí,
- na přepravu do železniční stanice nebo náhradní výchozí stanice nebo cílové stanice, pokud vlak uvízl na trati.

### **Osoby se zdravotním postižením nebo omezenou schopností pohybu a orientace**

Právní předpisy EU týkající se práv cestujících zajistí, aby osoby se zdravotním postižením nebo omezenou schopností pohybu a orientace byly schopny cestovat způsobem srovnatelným s ostatními občany. Nařízení jim proto uděluje následující práva:

- právo pro nediskriminující přístup k přepravě bez dodatečných poplatků,
- na vyžádání poskytnutí informací o přístupnosti železničních dopravních služeb a stanic,
- bezplatnou pomoc ve vlaku a v obsazených stanicích (cestující musejí informovat o svých potřebách, pokud jde o pomoc, 36 hodin před odjezdem),
- právo na odškodnění, pokud je železniční podnik odpovědný za ztrátu nebo poškození jejich vybavení pro mobilitu.

### **Bezpečnost, stížnosti a kvalita dopravních služeb**

- Ve vlacích a ve stanicích je zajišťována osobní bezpečnost cestujících ve spolupráci s orgány veřejné správy.
- Dopravce zavedl účinný mechanismus pro vyřizování stížností, takž cestující mají právo podat stížnost.

### **Rovné zacházení.**

Diskriminace na základě národnosti cestujícího nebo místa usazení přepravce nebo prodejce prodejních dokladů nebo poskytovatele souborných služeb cestovního ruchu v EU je zakázána.

### **Prosazování orgány zemí EU**

V České republice je orgánem dozoru nad právy cestujících Drážní úřad ([ducr.cz](https://ducr.cz)), ve Slovenské republice Dopravný úřad (<https://nsat.sk>) v Polsku Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/>. Cestující mohou podat stížnost u kteréhokoliv z těchto subjektů, pokud mají pocit, že jejich práva nebyla dodržena.

### **Ustanovení o vyšší moci.**

Dopravci nemusí platit kompenzaci za zpoždění nebo zrušení v případě výjimečných okolností, jako jsou pandemie nebo extrémní povětrnostní podmínky.

### **Stížnosti**

Veškeré stížnosti, připomínky a podněty mohou cestující uplatnit prostřednictvím:

a) e-mailu zasláního na kontaktní e-mail: info@le.cz nebo [reklamace@le.cz](mailto:reklamace@le.cz)

b) písemně na adrese Leo Express Global a.s. (případně Leo Express s.r.o.), Řehořova 4, 130 00, Praha 3 – Žižkov

### **Další podrobnosti**

Konkrétní podrobnosti naleznete podle příslušného dopravce v některém z těchto předpisů:

- Smluvní přepravní podmínky Leo Express Global a.s. a Leo Express s.r.o. pro veřejnou drážní osobní dopravu
- Smluvní přepravní podmínky Leo Express Tenders s.r.o. pro veřejnou drážní osobní dopravu
- Prepravný poriadok pre trať Bratislava hl.st – Dunajská Streda – Komárno Leo Express Slovensko s.r.o.