

**ZPRÁVA
O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
ZA ROK 2012**

podle článku 28 Nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční přepravě



.....
Ing. Jan Paroubek
provozní ředitel, osoba odborně způsobilá

LEO EXPRESS, a.s.
Kutvrtova 339/5, 150 00 Praha 5
tel. +420 222 269 913, fax: +420 222 269 919
IČ: 29016002 DIČ: CZ29016002 ①



Úvod

V posledních dvou měsících roku 2012 začala společnost LEO Express, a.s., provozovat veřejnou drážní osobní dopravu na dráze celostátní v České republice podle zveřejněného jízdního řádu provozovatelem dráhy SŽDC s. o. Pravidelný provoz byl pak zahájen dne 8. 12. 2012.

1. Informace a přepravní doklady

Informace jsou cestujícím a veřejnosti o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu podle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu na internetových stránkách www.le.cz. Informace o jízdních řádech jsou též přístupné v celostátním informačním systému, jehož vedením je pověřena společnost CHAPS s.r.o. Všechny cestovní informace lze také obdržet na zákaznické lince 840 842 844.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací jsou zřízena prodejní místa ve stanicích Praha hl. n., Pardubice hl. n., Olomouc hl. n., Ostrava-Svinov a Ostrava hl. n. Dále je možnost nakoupit jízdní doklad on-line přes internet.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace slouží prodejní místa ve výše vyjmenovaných stanicích, internetové stránky www.le.cz a zákaznická linka.

2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

Zpoždění vlakových spojů dopravce LEO Express, a.s., který provozuje pouze dálkové vnitrostátní spoje, od pravidelného zahájení provozu činilo:

- 0,1 % zpoždění při odjezdu
 - 22,9 % při příjezdu
- z celkového počtu 86 vlaků.

Zpoždění jednotlivých spojů bylo způsobeno nejčastěji zpožděním vlaků ostatních dopravců, dále pak výlukovou a stavební činností na dráze a mimořádnými událostmi, které nezpůsobila naše společnost.

V roce 2012 byl, z důvodu mimořádné události na trati, veden jeden vlak odklonem.

Pro řešení mimořádností v drážní dopravě slouží vnitřní předpis dopravce – Provozně organizační předpis, kde je celá kapitola věnována mimořádným situacím a jejím řešením. Jsou zde vyjmenovány nouzové vybavení a prostředky umístěné ve vlacích a také postup posádky vlaku a dispečera při mimořádné situaci.

3. Odřeknutí dopravních spojů

Od zahájení pravidelného provozu dne 8. 12. 2013 nebyl odřeknut žádný spoj, který byl dán do prodeje cestujícím.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic (kvalita vzduchu ve vozech, hygiena sociálních zařízení atd.)

Jednotky Flirt, které dopravce LEO Express, a.s. provozuje, jsou pravidelně uklízeny a čištěny vždy po příjezdu vlaku do cílové stanice ve večerních hodinách. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření vozů, umytí WC apod. je prováděno vždy během obratu vlaku v obratových stanicích.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným v TSI.

Jelikož naše společnost provozuje drážní dopravu na tratích SŽDC s. o., není problematika zařízení železničních stanic relevantní.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Vzhledem ke krátké historii provozování drážní dopravy v roce 2012 nebyl průzkum spokojenosti zákazníků v roce 2012 proveden. Podněty a stížnosti však cestující mohou uplatnit na zákaznické lince, mailem nebo vyplněním dotazníku ve vlaku.

6. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

Stížnosti mohou cestující a veřejnost uplatnit na zákaznické lince nebo pomocí e-mailu. V roce 2012 zaznamenal dopravce LEO Express, a. s. několik stížností především na cateringové služby. Vracení přepravného proběhlo, ve všech zaznamenaných případech, podle smluvních a přepravních podmínek společnosti.

7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

Vlaky LEO Express jsou nízkopodlažní, s výsuvnou nástupní plošinou a celkově jsou snadno průchozí. Ve třídě Economy jsou vyčleněna 2 místa pro ortopedické vozíky. Tato místa jsou vyznačena v plánu vlaků v rezervačním systému, a je nutné jízdenku zakoupit přímo na ně. Pro zajištění vysunutí plošiny a asistenci při nástupu je třeba informovat zákaznickou linku alespoň 24 hodin předem.

Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace nebo osob na ortopedickém vozíku, odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby, je možná pouze v doprovodu průvodce, který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy. V soupravě LEO Express lze cestovat pouze s ortopedickým vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou pro bezpečné zajištění během přepravy.

Již v závěru roku 2012 byl zaznamenán zvýšený zájem o přepravu osob na vozíku, neboť naše vlaky poskytují na dané lince nejvyšší komfort těmto osobám oproti ostatním dopravcům provozující drážní dopravu. Tento trend lze očekávat i v roce 2013.



