



VÝCHODOČESKÁ
DRÁHA s.r.o.
Rozjed'te to s námi

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2021



Název společnosti	Východočeská dráha s.r.o.
Zkratka společnosti:	VDA
Stát:	CZ
Sídlo:	Hýblova 546, 560 02 Česká Třebová, Česká republika
Oslovení:	Pan
Příjmení:	Bouška
Jméno	Jiří
Email:	j.bouska@vychodoceskadraha.cz

Východočeská dráha s.r.o.

Zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C,
vločka 42127
Sídlo: Hýblova 546, 560 02 Česká Třebová

IČO: 073 42 136 DIČ: CZ 07342136
Tel. +420 733 527 310
Email: j.bouska@vychodoceskadraha.cz
www.vychodoceskadraha.cz





VÝCHODOČESKÁ
DRÁHA s.r.o.
Rozjed'te to s námi

Základní ustanovení

Ve smyslu čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen „nařízení“) a ve smyslu § 35, odst. 3 zákona č 266/1994 Sb., o drahách, Vám předkládáme Zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce Východočeská dráha s.r.o. za rok 2021.

Společnost Východočeská dráha s.r.o. je řádným držitelem Licence k provozování drážní dopravy a vlastní Osvědčení o bezpečnosti (část A, B), je proto uznána drážním správním úřadem jako provozovatel drážní dopravy (doprovce). Dopravce Východočeská dráha s.r.o. se soustředí na provozování neveřejné nákladní železniční dopravy, vyjma přepravy nebezpečných věcí, ale provozuje také veřejnou a neveřejnou osobní drážní dopravu na dráze celostátní a drahách regionálních.

Východočeská dráha s.r.o.

Zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C,
vločka 42127
Sídlo: Hýblova 546, 560 02 Česká Třebová

IČO: 073 42 136 DIČ: CZ 07342136
Tel. +420 733 527 310
Email: j.bouska@vychodoceskadraha.cz
www.vychodoceskadraha.cz





1. Informace a přepravní doklady

Cestovní informace jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu dle § 22, odst. 1 zákona o drahách č. 266/1994 Sb. v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu.

Uvedené informace jsou zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.vychodoceskadraha.cz a stránkách dopravce na sociálních sítích. Dále také prostřednictvím jízdních řádů na veřejně přístupných místech a ve vozidlech za jízdy. Za jízdy vlaku jsou informace dostupné také prostřednictvím řádně označených pověřených osob (zaměstnanců Východočeské dráhy s.r.o.). Všechny informace jsou k dispozici v sídle společnosti Východočeská dráha s.r.o.

V železničních stanicích a zastávkách jsou pravidelně zveřejňovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní dopravy, což zajišťuje na základě smlouvy o přístupu na železniční dopravní cestu provozovatel dráhy.

Přepravní doklady se vydávají ve vlacích Východočeské dráhy s.r.o. prostřednictvím pověřených osob.

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

V roce 2021 bylo vypraveno celkem 10 vlaků veřejné osobní dopravy.

Při případných mimořádnostech jednáme s důrazem na bezpečnost a včasnou informovanost veřejnosti za použití všech dostupných prostředků dopravce Východočeské dráhy s.r.o. a provozovatele dráhy.

Doprovce nezajišťuje přípoje na jiné vlaky.

3. Odřeknutí dopravních spojů

Ve sledovaném období, roku 2021, nebyl dopravcem Východočeská dráha s.r.o. odřeknut žádný osobní vlak.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

Doprovce Východočeská dráha s.r.o. provádí úklid souprav před každou jízdou vlaku, zároveň jsou doplňovány hygienické pomůcky do toalet. Toalety jsou k dispozici cestujícím též v každém osobním vlaku veřejné drážní dopravy, jsou udržovány přístupné a vlakový doprovod sleduje jejich čistotu i vybavení hygienickými pomůckami. Před každou jízdou vlaku je prováděno doplnění užitkové vody do nádrží.

Východočeská dráha s.r.o.





V sezóně 2021 byla v souvislosti s nemocí Covid-19 zvýšena intenzita dezinfekce vozů, včetně toalet ve vozech. Dále byly ve všech vozech rozmístěny dezinfekční prostředky pro potřebu cestujících.

Dopravce Východočeská dráha s.r.o. neprovozuje žádnou vlastní železniční stanici. Na celostátních a regionálních drahách provozovaných SŽ jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otvírací doby stanice.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Vzhledem k rozsahu činnosti provozování vlaků veřejné osobní dopravy dopravce Východočeská dráha s.r.o. v roce 2021 nebyl naplánován řízený průzkum spokojenosti zákazníků (cestujících). Nicméně, prostřednictvím pracovníků doprovodu vlaku, prostřednictvím elektronické pošty a sociálních sítí, eviduje podněty cestujících, které pak následně projednává a v případě potřeby přijímá vhodná opatření.

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

Ve sledovaném období nebyly doručeny žádné stížnosti cestujících.

Případné odškodnění bude řešeno na základě dokladovaného případu, kdy bude nutné odškodnění vyplatit. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících v roce 2021 nedošlo.

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

Dopravce Východočeská dráha s.r.o. přistupuje ke každé žádosti o přepravu osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně, a snaží se jí vyřešit ke spokojenosti cestujícího v závislosti na možnostech drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat.

V roce 2021 nebyla řešena žádná žádost o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu.

V České Třebové dne 10. 6. 2022

Jiří Bouška
jednatel společnosti

