



PROVOZNÍ PŘEDPIS

4.3.1.0.2

Výtisk č.

1

Změna č.

1

Počet stran

9

Uloženo

7/25/2014
7:23:00 PM

**SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY
V OSOBNÍ DOPRAVĚ**

Zpracoval: OŘ

Petr Moravec

Přezkoušel: VŘ

Jan Paroubek

Uvolnil: MK

František Zvoneček

Schválil: VŘ

Jan Paroubek

Datum:

Podpis:

Datum:

Podpis:

Datum: :

Podpis:

Datum: :

Podpis:

EVIDENČNÍ LIST ZMĚN		
Datum vydání původního dokumentu: 30.6.2014		
Číslo	Datum	Předmět

OBSAH :

1	VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ.....	5
2	ZKRATKY A POJMY.....	5
3	VZNIK A PLNĚNÍ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY.....	5
4	JÍZDNÍ DOKLAD V PRAVIDELNÉ DOPRAVĚ.....	6
5	JÍZDNÍ DOKLAD V NEPRAVIDELNÉ DOPRAVĚ.....	6
6	PŘIRÁŽKY A POPLATKY.....	6
7	OBSAZENÍ MÍST VE VOZIDLE.....	6
8	PŘEPRAVA DĚTÍ.....	7
9	POVINNOSTI DOPRAVCE.....	7
10	POVINNOSTI CESTUJÍCÍHO.....	7
11	PŘEDMĚTY VYJMUTÉ Z PŘEPRAVY.....	8
12	UPLATNĚNÍ PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY.....	8
13	PŘEPRAVNÍ KONTROLA.....	8
14	VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY.....	9
15	ZTRÁTY A NÁLEZY.....	9
16	HODNOCENÍ KVALITY.....	9
17	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	10

1 VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

National Express CZ s.r.o. vyhlašuje tyto Smluvní přepravní podmínky pro přepravu osob, zavazadel, věcí a živých zvířat ve veřejné drážní a silniční osobní dopravě v souladu se zákonem č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní přepravu.

2 ZKRATKY A POJMY

NXCZ: National Express CZ s.r.o.

SPPO: Smluvní přepravní podmínky (tento dokument)

POD: Pověřená osoba dopravce, v drážní dopravě se jedná o člena vlakového doprovodu, průvodčího nebo stevarda, v silniční dopravě se jedná o řidiče autobusu

VDO: Vnitrostátní drážní osobní (doprava)

PAD: Pravidelná autobusová doprava (linková vnitrostátní)

NAD: Nepravidelná autobusová doprava (zájezdová, smluvní a náhradní)

Vozidlo: ve veřejné drážní osobní dopravě se jedná o drážní vozidlo určené pro přepravu osob a ve veřejné silniční osobní dopravě autobus nebo minibus

PČR: Policie České republiky

3 VZNIK A PLNĚNÍ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

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 doklad NXCZ, nebo doklad jiného dopravce, který má s NXCZ uzavřenu smlouvu o vzájemném uznávání jízdních dokladů, nebo jiného dopravce, který je stejně jako NXCZ účastníkem tarifní dohody či smlouvy s organizátorem integrované osobní dopravy.

Přepravní smlouva je též uzavřena, pokud cestující nastoupí do vozidla bez platného jízdního dokladu a jízdné zaplatí u pověřeného zaměstnance NXCZ bezodkladně dle SPPO.

Za přepravní smlouvu je považována i objednávka nepravidelné dopravy. Smluvním partnerem dopravce je v takovém případě fyzická nebo právnická osoba objednatele.

Uzavřením přepravní smlouvy vyjadřuje cestující souhlas s přepravními podmínkami vyhlášenými v SPPO a tarifními podmínkami vyhlášenými v tarifu NXCZ.

Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob vznikne mezi NXCZ a cestujícím závazkový právní vztah, jehož obsahem je (a) závazek NXCZ přepravit cestujícího z nástupní do cílové stanice řádně a včas určeným vozidlem; (b) závazek cestujícího zaplatit za přepravu.

V případě, kdy je to pro potřeby rezervace nutné, souhlasí cestující se shromažďováním, uchováním a zpracováním osobních údajů. Dopravce v této situaci vždy postupuje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Přepravní smlouva je ze strany NXCZ splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy nebo provedením přepravy v jiném než smluveném rozsahu nebo v oprávněném případě vyloučením cestujícího z přepravy pověřeným zaměstnancem.

4 JÍZDNÍ DOKLAD V PRAVIDELNÉ DOPRAVĚ

Cestující se pro účely kontroly přepravní smlouvy prokazuje platným jízdním dokladem. Tento doklad je cestující povinen mít u sebe po celou dobu pobytu v přepravním prostoru vozidla a prokázat se jím při případné kontrole.

Jízdenku cestujícímu prodá pověřená osoba dopravce (dále "POD") ve vozidle, nebo smluvní prodejce, který má s NXCZ uzavřenou smlouvu o vzájemném uznávání jízdních dokladů, nebo který je členem tarifní dohody s organizátorem integrované osobní dopravy.

Jízdenku si zakupuje cestující u pověřené osoby dopravce v hotovosti. Pro platbu použije cestující mince nebo bankovky přiměřené velikosti, nepřesahující 100 násobek ceny zakupovaného jízdního dokladu.

Cestující mající nárok na zlevněnou nebo bezplatnou přepravu se prokáže příslušným dokladem pověřené osobě, opatřeným fotografií majitele zobrazující jeho skutečnou podobu.

Neplatný žakovský průkaz je pověřená osoba dopravce oprávněna odebrat. Pokud se žák při kontrole jízdních dokladů prokáže jen průkazem bez jízdenky nebo jízdenkou za žakovské jízdné bez předložení žakovského průkazu, považuje se za cestujícího bez platné jízdenky. V takovém případě zaplatí v závislosti na věku obyčejné/plné jízdné nebo zvláštní/zlevněné jízdné pro děti do 15 let, a to z nástupní do cílové stanice. Cena předložené jízdenky pro jednotlivou jízdu se odečítá. Kromě toho zaplatí přírážku ve výši stanovené dopravcem ve smluvních přepravních podmínkách.

5 JÍZDNÍ DOKLAD V NEPRAVIDELNÉ DOPRAVĚ

Za jízdní doklad v NAD se považuje objednávka, smlouva o přepravě nebo tzv. společná jízdenka vystavená na základě písemné nebo ústní objednávky.

Za oprávněnou přepravu jednotlivých cestujících odpovídá určená kontaktní osoba zákazníka, která předloží objednávku nebo smlouvu. Popř. kontrolu provede POD na základě individuální dohody se zákazníkem způsobem sjednaným při objednávce.

6 PŘIRÁŽKY A POPLATKY

Za jízdu bez platného jízdního dokladu zjištěnou na základě kontroly pověřenou osobou dopravce nebo jinou oprávněnou osobou, je cestující povinen zaplatit jízdné a přírážku 1000,- Kč.

Je-li cestující ochoten přírážku zaplatit na místě v hotovosti, snižuje se výše přírážky na 500,- Kč.

7 OBSAZENÍ MÍST VE VOZIDLE

Cestující s uzavřenou přepravní smlouvou pro pravidelnou dopravu má právo právě na jedno místo k sezení ve vozidle. Jsou-li všechna místa obsazena sedícími cestujícími a není-li vozidlo označeno jako povinně místenkové, může cestující zaujmout místo k stání.

Jsou-li ve vozidle vyhrazena místa pro cestující se sníženou pohyblivostí a orientací, těhotné ženy nebo cestující na vozíku, musí být řádně označena. Oprávnění cestující mají přednostní právo k jejich použití.

Přeprava jízdních kol, koloběžek, tříkolek apod. je ve vozidle dovolena. Umístění jízdních kol je povoleno na místech určených k přepravě cestujících na vozíku nebo s dětským kočárkem, nejsou-li tato místa již obsazena. V případě vyčerpání kapacity určených míst je dopravce oprávněn přepravu odmítnout.

Je-li jízdní kolo kompenzační pomůckou cestujícího, poskytne POD cestujícímu maximální součinnost pro umístění jízdního kola ve vozidle, a to buď v prostoru pro cestující nebo v zavazadlovém prostoru.

Přeprava psů je povolena. Pes musí být opatřen košíkem a být na vodítku po celou dobu přepravy a pro jeho přepravu může být využito místo v prostoru pro invalidní vozík a kočárek, je-li volné.

Menší plemena psů nebo drobná zvířata mohou být přepravována ve schránkách s nepropustným dnem a to na klíně cestujícího i na sedačce, je-li volná.

8 PŘEPRAVA DĚTÍ

Přeprava dětí do 6 let je povolena pouze v doprovodu cestujícího staršího 10 let. Děti ve věku od 10 do 15 let prokazují svůj věk (nárok na slevu) na vyžádání POD průkazem, který vystavil dopravce. Průkazy se mezi dopravci navzájem uznávají. Věk dítěte je možno prokázat i jeho platným cestovním pasem či jiným průkazem, opatřeným fotografií dítěte a jeho osobními daty.

9 POVINNOSTI DOPRAVCE

Doprovodce je povinen cestujícího s uzavřenou přepravní smlouvou přepravit bezpečně a spolehlivě z výchozí do cílové zastávky.

Doprovodce je povinen udržovat vozidlo v provozuschopném stavu, v čistotě a pořádku. Vozidlo musí mít veškeré vybavení, které vyžaduje příslušný zákonný předpis.

POD je povinna poskytnout cestujícím potřebné informace o jízdě, mimořádnostech v dopravě, dopravní situaci a případně i o navazujících spojích, má-li o nich dostatečné informace.

Prostory pro cestující, které jsou monitorovány vnitřním kamerovým systémem vozidla, musí být řádně označeny.

Ve vozidle zveřejní dopravce výňatek ze smluvních přepravních podmínek a na požádání cestujícího je POD povinna předložit jejich úplné znění.

Při mimořádných událostech zajistí dopravce dle situace a místních možností náhradní přepravu cestujících s platnou přepravní smlouvou.

Doprovodce zodpovídá za zavazadla cestujících umístěná v zavazadlovém prostoru vozidla mimo přepravní prostor pro cestující. POD v pravidelné dopravě vydá cestujícímu potvrzení o umístění zavazadla v zavazadlovém prostoru.

Doprovodce je povinen věnovat náležitou pozornost nástupu, výstupu a pobytu ve vozidle osob se sníženou schopností pohybu a orientace a cestujícím s dětským kočárkem; dopravce je povinen tyto osoby odbavit přednostně a poskytnout jim asistenci, je-li to potřeba.

10 POVINNOSTI CESTUJÍCÍHO

Cestující je povinen si před nástupem nebo nejpozději při nástupu do vozidla PAD opatřit platný jízdní doklad.

Cestující odpovídá za včasný nástup a výstup, příruční zavazadla umístěná v prostoru pro cestující a své osobní věci.

Zavazadlo, které překračuje některý ze stanovených rozměrů 20×30×50 cm, má POD právo odmítnout z přepravy, vyžaduje-li to přepravní situace.

Nástup a výstup cestujících je možný jen na označených zastávkách nebo na místech určených v objednávce nepravidelné dopravy.

Ve vozidle je cestující povinen řídit se pokyny pověřené osoby dopravce.

Cestující je povinen dbát bezpečnosti vlastní i ostatních cestujících.

Cestující je povinen ve vozidle dodržovat pravidla slušného chování a brát ohled na ostatní cestující, cestující může jíst, pít, kouřit a používat elektronickou cigaretu výhradně mimo přepravní prostor pro cestující.

11 PŘEDMĚTY VYJMUTÉ Z PŘEPRAVY

Ve vozidle nemohou být z bezpečnostních důvodů přepravovány

- zbraně a výbušniny
- jedovaté a vznětlivé látky
- tlakové nádoby
- předměty silně znečištěné nebo zapáchající

12 UPLATNĚNÍ PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

Místenku s jízdenkou lze zakoupit předem pouze na spoje linek, u nichž je tato možnost uvedena v jízdním řádu nebo kde to stanoví podmínky prodejce, se kterým má NXCZ uzavřenou smlouvu o vzájemném uznávání jízdních dokladů, nebo který je členem tarifní dohody s organizátorem integrované osobní dopravy. Jízdenku zakoupenou v předprodeji lze vrátit za podmínek stanovených prodejcem.

Cestující s platnou jízdenkou má nárok při nedokončení jeho započaté přepravy:

- na další přepravu do původně požadované zastávky nejbližším vhodným spojem dopravce;
- na další přepravu do původně požadované zastávky nejbližším vhodným spojem dopravce;
- na vrácení zaplaceného jízdného za neprojetý úsek cesty, vzdal-li se další jízdy a tuto skutečnost si nechal potvrdit řidičem.

Přerušeni jízdy, právo na bezplatnou dopravu do nástupní či výstupní zastávky jiným nejbližším vhodným spojem dopravce, nebo zpoždění spoje, potvrdí cestujícímu na jeho žádost písemně řidič autobusu, zajišťující spoj, u něhož k nepravdělnosti došlo. Finanční náhradu uplatňuje cestující na základě obdržení potvrzení v sídle dopravce nebo v kanceláři dopravce.

13 PŘEPRAVNÍ KONTROLA

Kontrolu dodržování SPPO provádí POD, případně jiná osoba, mající s NXCZ uzavřenou smlouvu o provádění přepravní kontroly, případně osoby pověřené objednatelem nepravidelné dopravy (např. průvodčí drážního dopravce v náhradní dopravě apod. dále jen "kontrolor"), případně příslušníci PČR nebo městské policie.

Kontrolor je povinen se cestujícímu prokázat platným služebním průkazem s podobenkou, případně odznakem s číslem, shodným s číslem služebního průkazu.

V případě zjištěného porušení SPPO je kontrolor oprávněn cestujícímu uložit a vybrat přírážku. O zaplacení přírážky je kontrolor povinen cestujícímu vystavit doklad.

Kontrolor je v případě porušení SPPO oprávněn zjišťovat osobní údaje cestujícího potřebné k vymáhání vyměřené přírážky. V případě zaplacení přírážky na místě se osobní údaje nezjišťují.

Cestující je povinen po dobu nezbytně nutnou k provedení kontroly povinen setrvat na místě kontroly.

14 VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

POD nebo kontrolor jsou v odůvodněných případech porušení SPPO oprávněni cestujícího vyloučit z přepravy. Jedná se o zvláště závažné přestupky, jako např.:

- odmítnutí zaplacení jízdního dokladu
- kouření ve vozidle
- zjevná podnapilost či stav po požití návykové látky
- nadměrné znečištění oděvu, částí těla, nebo osobních věcí cestujícího, které by mohly znečistit vozidlo, nebo majetek jiných cestujících
- hrubé, nadměrně hlasité či jinak rušivé chování
- nespolupráce s kontrolorem při porušení SPPO

15 ZTRÁTY A NÁLEZY

Cestující se v případech, kdy je přesvědčen o ztrátě jeho osobní věci ve vozidle NXCZ, může obrátit na dispečera na telefonním čísle 608 33 33 29 a e-mailové adrese dispecer@nationalexpress.cz a může požádat o vyhlášení pátrání po ztracené věci.

Při vznesení požadavku na vyhlášení pátrání po ztracené věci je vhodné, z důvodu urychlení pátrání, aby cestující v požadavku uvedl:

- přesný popis pohřešované věci,
- okolnosti, za nichž mělo ke ztrátě věci dojít,
- spoj, ve kterém mělo ke ztrátě dojít nebo den, kdy se jízda uskutečnila,
- zastávka nástupní a výstupní,
- kontaktní údaje (jméno, příjmení, telefonní číslo nebo e-mail a popř. adresu bydliště) pomocí kterých bude cestující informován o případném nálezů ztracené věci.

Pokud se ztracená věc najde, bude cestujícímu vydána pouze na základě prokázání osobních údajů nebo předání zmocnění k převzetí věci, popsání rozhodujících znaků věci, doby a místa ztráty a okolností za nichž byla věc ztracena.

Pokud se ztracená věc nenajde do 14 dnů od přijetí požadavku cestujícího, lze takovou věc považovat za ztracenou a pátrání po ztracené věci bude ukončeno.

Pokud se ve vozidle NXCZ najde po ukončení jízdy věc, po které žádný cestující nevyhlásil pátrání, bude tato věc uschována po dobu 30ti dnů. Po uplynutí této lhůty se bude postupovat dle § 135 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.

16 HODNOCENÍ KVALITY

Hodnocení kvality poskytované služby je možné prostřednictvím on-line formuláře na webových stránkách www.nationalexpress.cz, záložka Naše služby.

www.nationalexpress.cz/nase-sluzby/

national express

Domů O společnosti Veřejná doprava **Naše služby** Aktuality

Naše služby

NABÍDKA

- » Nabízíme služby **smluvní přepravy** linkovými autobusy
- » Připravujeme smluvní prodej jízdenek železniční a autobusové dopravy
- » Poptávka nebo dotazy k našim službám: obchod@nationalexpress.cz.

ÚŘEDNÍ POVOLENÍ

- » Licence č.j. DUCR 33534/14/Le ve smyslu §24 zákona 266/1994 Sb. o drahách, ve znění pozdějších předpisů
- » **Koncese** č.j. MHMP-634508/2014/ODA-O3/Al podle §53 zákona č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání ve znění pozdějších předpisů
- » Aktuální výpis z obchodní registrace lze získat [zde](#).
- » Jsme **plátcí DPH** na základě rozhodnutí č.j. 4282057/14/2002-05801-110079

KONTAKT

- » Petr Moravec, projektový manažer
- » Seifertova 327/85, 130 00 Praha 3 – Žižkov, Česká republika
- » Telefon: +420 608 999 924
- » e-mail: zakaznik@nationalexpress.cz
- » **Prošime o Vaše připomínky a náměty.**

Kliknutím na link "připomínky a náměty" se zobrazí formulář, do kterého zákazník může vložit své hodnocení.

Další způsob komunikace je možný prostřednictvím:

- e-mailu: zakaznik@nationalexpress.cz,
- písemně na adrese: National Express CZ, s. r. o., Seifertova 85, 130 00 PRAHA 3 - Žižkov

Podněty vyřídí zákaznické oddělení nejpozději do 30 dnů od jejich obdržení. O výsledku šetření bude zákazník písemně informován zasláním vyrozumění na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu.

V naléhavých případech si NXCZ vyhrazuje právo na navýšení výše uvedené lhůty až na 60 dnů.

Na připomínky a podněty bude NXCZ reagovat zasláním písemného vyjádření na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu navrhovatele pouze v opodstatněných případech.

Lhůta pro zaslání vyrozumění není v tomto případě stanovena.

17 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto smluvní přepravní podmínky nabývají platnosti dnem 7. 7. 2014. Výňatek ze SPPO je umístěn ve vozidle, plné znění je k dispozici u POD a na webových stránkách NXCZ ([www.nationalexpress.cz/Naše služby/Ke stažení](http://www.nationalexpress.cz/Naše_sluzby/Ke_stažení)).

Průzkum spokojenosti zákazníků

Rychlá online odezva na kvalitu našich služeb cestujícím

*** Required**

national express

Datum *
Vložte datum, kdy jste využili/a našich služeb
dd/mm/yyyy

Místo *
Zadejte místo, město, obec nebo trasu, kde jste využili/a našich služeb

Vozidlo
Zadejte RZ vozidla, je-li Vám známa

Čistota, technický stav a jízdní vlastnosti vozidla *
- zvolte prosím jednu z možností hodnocení

Vynikající
 Odpovídající
 Zcela nevyhovující

Ridič
Zadejte jméno řidiče, který Vás vezl, pokud je Vám známo

Chování, způsob řízení a celkové působení řidiče *
- zvolte prosím jednu z možností

Perfektní po všech stránkách
 S drobnými výtřadami
 Zcela nevyhovující

Poznámky, připomínky, komentáře *
Prosím napište Vaše náměty, postřehy a doporučení

Never submit passwords through Google Forms.

Powered by Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.
[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

Vydal
National Express CZ s.r.o.
7. 7. 2014