

## Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2023

Název společnosti	Gerhát Train, s.r.o.
Zkratka společnosti	GETR
Stát	CZ
Sídlo:	Černá u Bohdanče č.p. 126, 533 41 Černá u Bohdanče
Oslovení	Pan
Příjmení:	Gerhát
Jméno:	Tomáš
Email:	gerhattrain@seznam.cz

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb je sestavena na základě požadavku § 35, odst. 3 zákona č. 266/1994 Sb. ve znění pozdějších předpisů a požadavku článku č. 28, bod 2 nařízení EU č. 1371/2007.

### 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 dráhách č. 266/1994 Sb. v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu. Uvedené informace jsou přístupné v celostátním informačním systému o jízdních řádech. Všechny cestovní informace jsou k dispozici v sídle firmy.

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, firma Správa železnic, s.o. (dále jen SŽ).

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

V roce 2023 nebyly vypraveny žádné vlaky osobní dopravy.

### 3. Odřeknutí dopravních spojů

V roce 2023 nebyl odřeknut žádný osobní vlak.

### 4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

Soupravy vlaků jsou pravidelně uklízeny a čištěny v předem stanovených intervalech a dle daných postupů. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, zametení a vytření vozu, umytí WC apod. je prováděn denně vždy během pobytu souprav vlaků v prostorách depa. Komplexní čištění vozů, které zahrnuje především čištění sedadel, mytí oken, interiéru a skříně vozu, probíhá jednou měsíčně při pravidelném odstavení vozu.

Na celostátních a regionálních drahách provozovaných SŽ jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otvírací doby stanice. Dostupnost WC je v průměru každých 5-8 km. Toalety jsou k dispozici cestujícím též v každém osobním vlaku veřejné drážní dopravy.

## 5. Průzkum spokojenosti zákazníků

V roce 2023 nebyl prováděn žádný průzkum spokojenosti zákazníků.

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

V roce 2023 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 2023 nedošlo.

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

Gerhát Train, s.r.o. přistupuje ke každé žádosti o přepravu zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snaží se ji vyřešit ke spokojenosti cestujícího v závislosti na možnostech drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat. V roce 2023 nebyla řešena žádná žádost o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu.

V Černé u Bohdanče, 26.05.2024

Tomáš Gerhát  
jednatel

**GERHÁT TRAIN s.r.o.**  
železniční dopravce  
personální agentura - pro lájem strojvedoucích  
533 41 Černá u Bohdanče 126  
IČ: 086 17 503 • DIČ: CZ08617503  
tel.: 604 53 72 31  
e-mail: gerhatrain@seznam.cz