



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

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



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:	<a href="mailto:j.bouska@ vychodoceskadraha.cz">j.bouska@ vychodoceskadraha.cz</a>

### 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](mailto:j.bouska@ vychodoceskadraha.cz)  
[www.vychodoceskadraha.cz](http://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 2023.

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 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](mailto:j.bouska@vychodoceskadraha.cz)

[www.vychodoceskadraha.cz](http://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](http://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 2023 nebyly vypraveny žádné vlaky 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.

Celkové průměrné % zpoždění spojů*	Spoje vnitrostátní – regionální
Při odjezdu	0,00 %
Při příjezd	0,00 %
O 60 a méně minut	0,00 %
O 60 až 119 minut	0,00 %
O 120 a více minut	0,00 %
Zmeškaných přípoju na jiné železniční spoje	0,00 %

\*Počítá se pouze u zpoždění 10 a více minut při odjezdu z počáteční stanice a při dojetí do cílové stanice.





### 3. Odřeknutí dopravních spojů

Ve sledovaném období, roku 2023, nebyl dopravcem Východočeská dráha s.r.o. odřeknut žádný veřejný 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.

Doprovce 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

V roce 2023 nebyl prováděn žádný průzkum spokojenosti zákazníků

### 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 2023 nedošlo.





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

## 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 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 České Třebové dne 20. 6. 2024



**VÝCHODOČESKÁ DRÁHA s.r.o.**  
Hýblova 546, 560 02 Česká Třebová  
IČ: 07342136, DIČ: CZ07342136  
Mob.: +420 733 527 310  
E-mail: bouska@railjob.eu

**Jiří Bouška**  
jednatel společnosti

**Východočeská dráha s.r.o.**

Zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 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

