



RETRACK CZECH S.R.O.
Matyášova 2215, 560 02 Česká Třebová
IČO: 06229026 DIČ: CZ06229026

Drážní úřad
Wilsonova 300/8
121 06 Praha 2 - Vinohrady

VÁŠ DOPIS ZN./ZE DNE

—/—
—/—

NAŠE Č. J./SP. ZN.:
2403/2023-Ja

VYŘIZUJE/TEL.:
Ing. Jiří Vencel, Ph.D.
+420 602 245 136

ČESKÁ TŘEBOVÁ
24.03.2023

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2022

Název společnosti: Retrack Czech, s. r. o.
Zkratka společnosti: RTCZ
Stát: CZ
Sídlo: Matyášova 2215, Česká Třebová 560 02
Oslovení:
Příjmení: Paukert
Jméno: Jakub
Email: Jakub.Paukert@VTG.COM



V roce 2022 společnost Retrack Czech, s.r.o. veřejnou osobní dopravu neprovozovala.

Tato zpráva o kvalitě poskytovaných služeb byla sestavena na základě požadavku § 35, odst. 3 zákona č. 266/1994 Sb. pozdějších předpisů a požadavku článku č. 28, bod 2 nařízení EU č. 1371/2007 má pouze informační charakter.

1. Informace a přepravní doklady

Cestovní informace by byly 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 by byly přístupné v celostátním informačním systému o jízdních řádech. Všechny cestovní informace by byly rovněž k dispozici v sídle firmy. Rovněž seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní dopravy by byly zveřejněny v železničních stanicích a zastávkách, 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 2022 nebyly naší společností vypraveny žádné vlaky osobní dopravy, což potvrzují také údaje o zpoždění spojů uvedené v následující tabulce:



RETRACK CZECH S.R.O.

Matyášova 2215, 560 02 Česká Třebová

IČO: 06229026 DIČ: CZ06229026

Celkové průměrné % zpoždění spojů	Spoje vnitrostátní - regionální
při odjezdu	0,00 %
při příjezdu	0,00 %
o 60 a méně minut	0,00 %
o 60 až 119 minut	0,00 %
o 120 a více minut	0,00 %
zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje	0,00 %

3. Odřeknutí dopravních spojů

V roce 2022 nebyl odřeknut žádný osobní vlak.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

V případě provozování veřejné osobní dopravy by byly soupravy vlaků pravidelně uklízeny a čistěny v předem stanovených intervalech a dle daných postupů. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, zametení a vytření vozu, umytí WC apod. by byl prováděn denně vždy během pobytu souprav vlaků v prostorách depa. Komplexní čištění vozů, které zahrnuje především čištění sedadel, mytí oken, interiéru a skříně vozu, by se realizovalo 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 2022 nebyl prováděn žádný průzkum spokojenosti zákazníků.

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

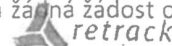
V roce 2022 nebyly doručeny žádné stížnosti cestujících.

Případné odškodnění by bylo řešeno na základě dokladovaného případu, pokud by bylo nutné odškodnění vyplácet. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících v roce 2022 nedošlo.

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

Dopravce by přistupoval ke každé žádosti o přepravu zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snažil by se ji vyřešit ke spokojenosti cestujícího v závislosti na možnostech drážních vozidel a infrastruktury, kterou by chtěl cestující využívat. Jak vyplynulo z předchozích konstatování nebyla v roce 2022 řešena žádná žádost o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu.

V České Třebové, 27.03.2023



Retrack Czech s.r.o.

Matyášova 2215, CZ 56002 Česká Třebová
IČO: 06229026 DIČ: CZ06229026

Ing. Jiří Vencel, Ph.D.
Provozní ředitel – COO
Retrack Czech, s. r. o.