

Evropská agentura pro železnice (EUAR)
120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
France

Plzeň, 19.6.2022



Věc: Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb 2021 dopravce TovarGo, s.r.o.
Annual report of service quality 2020 provided by TovarGo, s.r.o.

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 zákona 266/1994 Sb., o dráhách, vám předkládáme zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce TovarGo, s.r.o. za rok 2021.

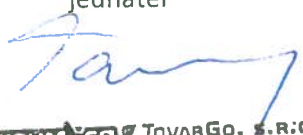
S pozdravem

Ing. Filip Tachezy

jednatel

Na vědomí:

Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha 2



TOVAR GO **TOVARGO, s.r.o.**
Tachovská 1406/87
323 00 Plzeň Bolevec
IČ: 044 66 314 ①
DIČ: CZ04466314
+420 737 204 545 • office@tovargo.cz

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

Název společnosti TovarGo, s.r.o.
Zkratka společnosti TVRG
Stát CZ
Sídlo: Tachovská 87/1406 323 00
Oslovení Pan
Příjmení: Tachezy
Jméno: Filip
Email: filip.tachezy@tovargo.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 mimořadností

V roce 2021 nebyly vypraveny žádné vlaky osobní dopravy. Informace o zpoždění spojů zobrazuje tabulka:

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 2021 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 2021 nebyl prováděn žádný průzkum spokojenosti zákazníků.

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

V roce 2021 nebyly doručeny žádné stížnosti cestujících.

Případné odškodnění bude řešeno na základě dokladovaného případu, kdy bude nutné odškodnění vyplátit. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících v roce 2020 nedošlo.

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

TovarGo 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 2020 nebyla řešena žádná žádost o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu.

V Plzni, 30.06.2022

Ing. Filip Tachezy
jednatel



TOVARGO / **TOVARGO, s.r.o.**
Tachovská 1406/87
323 00 Plzeň Bolevec
IČ: 044 66 314
DIČ: CZ04466314 ①
+420 737 204 545 • office@tovargo.cz