



Tisková zpráva ze dne 12. srpna 2021

dTest: Zpoždění vlaku či ztráta zavazadla. Jaká práva máte při cestování vlakem?

Jelikož se prázdniny přehouply do své druhé poloviny, je nejvyšší čas vyrazit za posledními letními dobrodružstvími. A vhodným dopravním prostředkem pro to může být vlak. Jeho využití lze označit za levnou a pohodlnou alternativou, a přitom již na samotné cestě můžete sledovat krásy nejen české krajiny. Jak ale postupovat, pokud jste nakonec nuceni si výhled z okna užívat déle kvůli zpoždění vlaku? A na co máte nárok při ztrátě či poškození zavazadla?

Mnoho povinností má dopravce již při prodeji jízdenek cestujícím. Předně je povinen vás informovat o všeobecných podmínkách, jízdních řádech či možnostech nejrychlejší cesty a nejlevnějšího jízdného. Doplnit by měl také informace o přepravě jízdních kol i o přístupu a dostupnosti zařízení pro osoby se zdravotním postižením nebo sníženou pohyblivostí. Dále vás musí seznámit s dostupností služeb ve vlaku a míst k sezení ve vozech jednotlivých tříd. Opomenout nesmí ani postupy při reklamaci ztracených zavazadel a podávání stížností.

„Dojde-li ke zpoždění vlaku při příjezdu nebo odjezdu, je dopravce povinen vás průběžně informovat o aktuální situaci a předpokládaném čase odjezdu a příjezdu. Pokud lze očekávat, že zpoždění příjezdu do cílového místa bude delší než 60 minut, máte možnost výběru mezi zrušením cesty s vrácením jízdného za její neuskutečněnou část nebo pokračováním cesty,“ popisuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Na délce zpoždění vlaku závisí i výše odškodnění, na které máte nárok. Pokud zpoždění mezi výchozí a cílovou stanicí činí 60 až 119 minut, můžete požadovat odškodnění ve výši 25 % ceny jízdenky. U zpoždění přesahujícího 120 minut činí výše kompenzace 50 % ceny jízdenky. Ani v jednom případě neztrácíte nárok na přepravu. Odškodnění vám musí dopravce vyplatit do jednoho měsíce od podání žádosti, a to ve formě poukázek nebo jiných služeb. Na vaši žádost jej musí vyplatit v penězích.

„Doprovce nemá povinnost poskytnout odškodnění, pokud by jeho výše nedosahovala alespoň čtyř eur,“ upozorňuje Eduarda Hekšová. A dodává: „Dále nemáte na odškodnění nárok, pokud jste byli o zpoždění informováni již před zakoupením jízdenky nebo pokud je zpoždění vzhledem k pokračování jiným spojem kratší než 60 minut.“

Je-li zpoždění při příjezdu nebo odjezdu delší než 60 minut, měl by vám dopravce nabídnout i bezplatné občerstvení úměrné čekací době, pokud je k dispozici. Dále máte nárok na hotelové nebo jiné ubytování a přepravu mezi železniční stanicí a místem ubytování, pokud je nutný pobyt na jednu nebo více nocí, je-li to v daném místě možné. Pokud vlak uvízl na trati, můžete požadovat přepravu z vlaku do náhradní výchozí stanice nebo do cílové stanice, opět pokud je to možné.

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10
tel.: +420 241 404 922
fax: +420 241 406 533
dtest@dtest.cz
www.dtest.cz

IČ: 45770760
DIČ: CZ45770760
zápis u Městského
soudu v Praze,
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:
2700029989/2010
Fio banka, a. s.

V případě, že dojde ke ztrátě, poškození či zničení zavazadla, máte nárok na náhradu škody až do výše 1200 eur za jedno odbavené zavazadlo, pokud můžete doložit cenu přepravovaných věcí, nebo až do výše 300 eur, není-li možné jejich cenu doložit.

Při nehodě vlaku odpovídá dopravce za újmu na životě či zdraví cestujících. „Při zranění máte nárok na náhradu újmy, která zahrnuje nutné výdaje, zejména na ošetření a léčebnou péči či za přepravu, a dále újmy, kterou jste utrpěli v důsledku úplné nebo částečné pracovní neschopnosti. Záloha na pokrytí bezprostředních výdajů vám musí být vyplacena do 15 dnů od nehody,“ vyjmenovává Eduarda Hekšová.

Jednotnou úpravu pravidel pro cestování na železnici naleznete v evropském nařízení o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě. Cestující mohou tato práva uplatnit při všech cestách vlakem v rámci Evropské unie. Právě toto nařízení ale čeká v následujících letech řada změn, jelikož v lednu letošního roku přijala Rada Evropské unie jeho revizi.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.