

# Podmínky použití služby

Platnost od 15. 12. 2019

Tento dokument upravuje podmínky použití systému OneTicket Asistence pro objednávku a zajištění přepravy osob se sníženou schopností pohybu a orientace (OOSPO) ve veřejné železniční osobní dopravě na území ČR.

## Obsah

1	Co je OneTicket Asistence .....	2
2	Postavení jednotlivých stran .....	2
3	Přepravní smlouva a cesty s více dopravci.....	2
4	Odpovědnost provozovatele systému OneTicket Asistence.....	3
5	Průběh objednávky .....	3
6	Pomoc v případě zamítnutí objednávky .....	4
7	Způsob komunikace .....	4
8	Instrukce k vaší přepravě.....	5
9	Zrušení objednávky .....	5
10	Stížnosti a připomínky .....	5
11	Asistenční linka .....	5

# 1 Co je OneTicket Asistence

**OneTicket Asistence** je služba založená na informačním systému v podobě webové aplikace, který vyvíjí a spravuje státní podnik CENDIS z pověření Ministerstva dopravy ČR a ve spolupráci s osobními železničními dopravci v České republice.

Tento systém funguje jako nestranná, nekomerční platforma pro organizační zajištění cest OOSPO ve vlacích na území ČR.

## 2 Postavení jednotlivých stran

**Zákazník** (vy) představuje osobu se sníženou schopností pohybu nebo orientace, která má v úmyslu cestovat jedním nebo více spoji veřejné železniční dopravy. Může se také jednat o jinou osobu, která takovou přepravu zajišťuje v zastoupení cestujícího (osobní asistent, ošetřovatel, osoba blízká atp.)

**Správce** (my) je státní podnik CENDIS v pozici nestranného agregátora a zpracovatele vaší objednávky přepravy. Nepodílíme se přímo na prodeji jízdenek ani přepravě samotné (souborně „přepravní smlouvě“), avšak zhromáždíme všechny důležité informace o vaší cestě a poskytujeme podporu a pomoc v případě komplikací nebo mimořádných událostí.

**Doprovci** jsou železniční společnosti, provozovatelé osobní drážní veřejné dopravy, kteří ze zákona za vaši přepravu odpovídají. S dopravci uzavíráte tzv. přepravní smlouvu, která pokrývá váš nástup do vozidla, cestu vlakem a výstup z vozidla v cílové nebo přestupní stanici. Vaše cesta se bude řídit smluvními přepravními podmínkami dopravce, s nímž cestujete. Do systému OneTicket Asistence jsou zapojeni všichni dopravci aktuálně provozující pravidelnou osobní dopravu na českých tratích.

**Správce infrastruktury** je státní organizace Správa železniční dopravní cesty (SŽDC), která provozuje železniční stanice a zastávky. V některých případech vám bude poskytovat asistenci při pohybu ve stanicích a při přestupech, a to prostřednictvím svých zaměstnanců nebo pomocí dalších složek, včetně vlastního hasičského záchranného sboru, pokud si to situace vyžádá.

## 3 Přepravní smlouva a cesty s více dopravci

Přepravní smlouvu uzavíráte vždy s tím dopravcem, který vás na vaší cestě bude přepravovat, a to vždy podle jeho smluvních přepravních podmínek (SPP).

- Pokud cestujete s jediným dopravcem, postará se o asistenci při nástupu, výstupu i všech případných přestupech. Při pohybu po stanicích vás může svěřit zaměstnancům správce nádraží, SŽDC s.o.
- Pokud cestujete s více dopravci v rámci jedné cesty, uzavíráte několik přepravních smluv a dopravci se o vám poskytnout pomoc samostatně, avšak ve vzájemné koordinaci. Vynaloží mj. veškerou snahu, abyste stihli své přestupy a v případě potřeby přijmou opatření, abyste se včas, bezpečně a pohodlně dostali do svého cíle, třeba i s využitím jiných způsobů dopravy.

U každého dopravce si své jízdenky pořizujete zvlášť. Doporučujeme tak učinit teprve tehdy, když je vaše objednávka přepravy schválena. Pokud vás k tomu však dopravce sám vyzve, můžete si jízdenku s rezervací pořídit předem – dopravce pak obvykle v rezervaci nastaví potřebné parametry.

Jízdenky si můžete zakoupit bez doplatku přímo ve vlaku, nebo pomocí předprodejních kanálů jednotlivých dopravců – pokladen, smluvních prodejců nebo elektronického prodeje (e-shop). O přesných možnostech nákupu vás dopravci upozorní při schválení vaší objednávky.

## 4 Odpovědnost provozovatele systému OneTicket Asistence

Společnost CENDIS s.p., provozovatel systému, není přímým účastníkem vaší přepravní smlouvy, a tedy ani nenesе přímou odpovědnost za vaši cestu ve smyslu Nařízení [Evropského parlamentu a Rady č. 1371/2007](#) o právech cestujících v železniční dopravě. Plníme však roli koordinátora vaší objednávky a jednotného kontaktního místa mezi vámi a dopravci.

Zavazujeme se vynaložit veškerou snahu, abychom vám včas umožnili objednat svou přepravu s asistencí, a poskytneme vám odbornou pomoc a podporu, pokud z nějakého důvodu vaši objednávku dopravci nemohou potvrdit. Stejně tak vám poskytneme pomoc, pokud se během vaší cesty vyskytne nějaký problém, jako např. mimořádná událost na trati, zpoždění vlaku, ztráta přípoje nebo nedostupnost nutného vybavení ve stanici.

Přes veškeré vynaložené úsilí provozovatel systému OneTicket Asistence nemůže garantovat, že požadovanou přeprava OOSPO bude možné uskutečnit, a to zejména kvůli faktorům zcela mimo dosah společnosti CENDIS.

## 5 Průběh objednávky

Vaše cesta vlakem s asistencí podléhá schválení všech zúčastněných společností – dopravců a SŽDC. Váš požadavek na přepravu OOSPO označujeme souhrnně jako **objednávku**.

Po odeslání objednávky pomocí webové aplikace OneTicket Asistence bude váš požadavek na přepravu předán všem dopravcům, kteří se podle vašeho vyhledaného spojení na vaší přepravě budou podílet. Budete-li se během své cesty pohybovat na nádraží, kde je dostupný personál správce infrastruktury, požádáme o poskytnutí asistence rovněž SŽDC.

Z technických důvodů vyžadujeme, abyste objednávku přepravy zadali **alespoň 48 hodin** před začátkem cesty (před nástupem do prvního spoje). Jenom tak dokážeme s dopravci zajistit řádné vyřízení vaší objednávky a potřebnou přípravu všech zaměstnanců, staničních zařízení a vozidel, aby bylo možné vás přepravit bezpečně a pohodlně.

Při zadání objednávky v rozmezí 48 a 24 hodin před cestou se přesto pokusíme tuto objednávku vyřídit. Berete však na vědomí, že dopravci již nemusí být schopni v takto zkrácené lhůtě na vaše preferované spoje nasadit vhodná vozidla nebo zajistit odpovídající asistenci ve stanicích. Pokud se tak stane, budeme vás informovat o možných alternativách k vaší preferované cestě.

Objednávky podané méně než 24 hodin před cestou zatím nelze správně a odpovědně zpracovávat. Systém proto takovou objednávku nepřijme. Je-li na vašem preferovaném spoji

nasazeno bezbariérové vozidlo, můžete se přesto pokusit přepravu řešit přímo s dopravcem mimo náš systém.

## 6 Pomoc v případě zamítnutí objednávky

Pokud kterýkoli dopravce nebo správce nádraží ve vaší objednávce není schopen požadovanou asistenci poskytnout, může příslušnou část cesty označit jako neuskutečnitelnou. Celá vaše objednávka tím bude zamítnuta, zároveň však řízení takové objednávky převezme naše Asistenční linka OneTicket.

Pracovníci asistenční linky se s důvody zamítnutí části cesty obeznámí a pokusí se ve spolupráci s dopravcem, SŽDC a vámi nalézt vhodné náhradní řešení – posunutí času cesty, nalezení alternativního spoje nebo jiného vhodného bodu pro nástup, výstup nebo přestup.

V případě, že by žádné z navrhovaných náhradních řešení neodpovídalo vašim potřebám, domluvíme se s vámi na ukončení objednávky a nadále můžete svou cestu řešit s jednotlivými dopravci přímo, nebo využít alternativního druhu dopravy.

Asistenční linka OneTicket nemá pravomoc měnit rozhodnutí dopravce nebo SŽDC a nemůže přímo ovlivnit technickou a organizační připravenost dopravců a jejich schopnost přepravit vás. Disponuje však znalostmi a kontakty, které mohou usnadnit nalezení náhradního řešení, jež se bude co nejvíc podobat původnímu zadání objednávky.

## 7 Způsob komunikace

OneTicket Asistence je webovou aplikací. Jakožto zákazník podáváte svou objednávku přepravy OOSPO pomocí webového formuláře, na základě vybraného výsledku hledání spojení. Podání žádosti si vyžaduje uvedení některých základních osobních informací, včetně jména, kontaktních údajů a podrobností o požadované asistenci.

Hlavním komunikačním kanálem celého objednávkového procesu je e-mail. Vyžadujeme proto, abyste do objednávky zadali správnou a používanou vlastní e-mailovou adresu, případně adresu osoby, která s vámi objednávku vyřizuje a která je schopna za vás a vaším jménem reagovat.

Jako sekundární kontakt rovněž požadujeme telefonní číslo, které využijeme výlučně v případě mimořádných událostí, nebo v případě řešení zamítnuté objednávky, zejména pokud je čas do začátku cesty velmi krátký.

Podáním objednávky se zavazujete, že poskytnuté údaje jsou pravdivé a přesné, a že ze své strany vynaložíte přiměřenou snahu sledovat příchozí e-mailovou komunikaci, resp. telefonické hovory, abychom společně byli schopni včas a vhodně vyřešit případné komplikace.

Nastane-li neočekávaná situace, která brání schválení vaší objednávky, a zároveň se nám nepovede s vámi ani po opakovaných pokusech navázat kontakt, bude objednávka považována za stornovanou. Pokusíme se vás kontaktovat alespoň třikrát pomocí telefonu/SMS a e-mailu, v intervalu alespoň jedné hodiny, v rámci provozní doby naší asistenční linky.

## 8 Instrukce k vaší přepravě

Součástí každé schválené objednávky jsou informace o tom, jak se k přepravě nebo asistenci přihlásíte. Obvykle se jedná o pokyny, kde, kdy a u kterého pověřeného zaměstnance ve výchozí stanici máte ohlásit svůj příchod, aby bylo možné zajistit váš nástup do vlaku bezpečně a včas.

Není-li výslovně uvedeno jinak, je nutné dostavit se do výchozí stanice **alespoň 30 minut** před odjezdem spoje. Obvyklým místem pro nahlášení své přítomnosti ve stanici je osobní pokladna, informační centrum, čekárna nebo jiné vhodné přístupné místo, kde vás zaměstnanec asistenční služby může převzít.

Odpovídáte za to, že si veškeré instrukce od dopravců a provozovatelů stanic pečlivě přečtete ještě před začátkem cesty a s případnými dotazy se obrátíte na dopravce nebo Asistenční linku OneTicket.

## 9 Zrušení objednávky

Pokud se i přes podanou objednávku rozhodnete necestovat, nebo v důsledku okolností cestu podniknout nemůžete, je vaší povinností oznámit nám to bez zbytečné prodlevy, a to telefonicky nebo e-mailem na uvedených kontaktech asistenční linky OneTicket.

## 10 Stížnosti a připomínky

Pokud systém OneTicket Asistence nenaplnil vaše očekávání nebo došlo k pochybení na naší straně či straně dopravců nebo správce infrastruktury, prosíme vás o zaslání stížnosti na adresu [asistence@cendis.cz](mailto:asistence@cendis.cz) nebo datovou schránkou, případně poštou na adresu sídla společnosti CENDIS s.p. (nábřeží Ludvíka Svobody 1222/12, 110 00 Praha 1). Stížnostmi se budeme zabývat neprodleně a v případě řešení sporu s konkrétním dopravcem poskytneme základní relevantní informace a asistenci při komunikaci s příslušným dopravcem.

## 11 Asistenční linka

Asistenční linka OneTicket je dostupná v pracovních dnech od 7.30 do 19.00. Mimo těchto hodin je přístupná pravidelně monitorovaná hlasová schránka, nebo jsou příchozí hovory přesměrováni na pohotovostního zaměstnance.

Telefon: (+420) 222 266 755

E-mail: [asistence@oneticket.cz](mailto:asistence@oneticket.cz)

[Kontaktní údaje jednotlivých dopravců](#)