

Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu na tratích JHMD, a. s.

Účinnost od 1. 1. 2012

Schválil: Bc. Jan Hruška – provozní ředitel
Vypracoval: Bc. Martin Vochozka

OBSAH

Vysvětlení základních pojmů	4
ČÁST PRVNÍ	
Rozsah platnosti	5
ČÁST DRUHÁ	
Vznik a plnění přepravní smlouvy	6
Provoz na tratích JHMD	6
Jízdní doklad	6
Jízdenka	7
Platnost jízdenek	7
Přerušení jízdy	8
Cestující bez platné jízdenky	8
Průkaz opravňující cestujícího k bezplatné přepravě	9
Placení jízdného, rezervačních dokladů a ostatních služeb poskytovaných dopravcem	9
Obsazení a rezervace místa	9
Přeprava velkých skupin osob	10
Podmínky pro vstup do uzavřených prostor stanic	10
Mimořádné zastavení vlaku	10
Zpoždění vlaku, ztráta přípoje	11
Zákaz kouření	11
Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace a osob na vozíku pro invalidy	11
Přeprava živých zvířat v doprovodu cestujících	12
Přeprava ručních zavazadel a spoluzavazadel	12
Přeprava zásilek	13
Reklamace z přepravy cestujících	13
Vztahy mezi JHMD a cestujícím	13
Stížnosti a podněty	15

Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu na tratích JHMD, a. s.

Vysvětlení základních pojmů

Pojmy: **Výklad pojmů:**

Dopravce	Fyzická nebo právnická osoba, která provádí přepravu osob a věcí pro cizí potřebu.
Dovozné	Cena za přepravu cestovního zavazadla a zásilky.
Jízdné obyčejné	Jízdné beze slevy.
Lomené jízdné	Jízdné, kdy cestující pojíždí úsek jedné trati dvakrát, nebo jízdné po tratích více dopravců.
Manipulační přírážka	Přírážka za porušení přepravních podmínek tím, že cestující nevyužil možnost zakoupení jízdenky v obsazené stanici, vyjadřující vícenáklady JHMD spojené s odbavením cestujícího.
Neobsazená stanice	Stanice, ve které není zřízena výdejna jízdních (přepravních) dokladů nebo je u použitého vlaku uzavřena, případně byl povolen nástup do vlaku bez jízdních (přepravních) dokladů.
Obsazená stanice	Stanice, ve které je zřízena výdejna jízdních (přepravních) dokladů, pokud není u použitého vlaku uzavřena nebo nebyl povolen nástup do vlaku bez jízdních (přepravních) dokladů.
Osobní údaje	Jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození a adresa. Prokazují se osobním dokladem cestujícího vydaným orgánem státní správy (např. občanský průkaz, cestovní pas, povolení k trvalému pobytu, atd.)
Pověřený zaměstnanec JHMD	<ul style="list-style-type: none"> - průvodčí, vlakvedoucí nebo zaměstnanec JHMD pověřený jeho povinnostmi oprávněný ke kontrole jízdních dokladů a k odbavení cestujících (vybavený služebním průkazem JHMD) - zaměstnanec JHMD vybavený kontrolním průkazem oprávněný k odbavení cestujících a ke kontrole jízdních dokladů - osobní pokladník nebo zaměstnanec JHMD pověřený jeho povinnostmi oprávněný k odbavení cestujících (vybavený služebním průkazem JHMD)
Sleva	Snížené jízdné nebo dovozné, poskytované při splnění podmínek vyhlášených dopravcem.
Stanice	Místo určené k nástupu, výstupu a přestupu cestujících (železniční stanice i zastávka).
SPPO JHMD	Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu JHMD, a. s.
Výdejna jízdenek	Místo, ve kterém lze zakoupit jízdní doklady (např. osobní pokladna, smluvní prodejce, apod.)
Záznam „p.c.“	Zkratkový záznam „přímá cesta“ označující odbavení cestujícího, pokud nemohla výdejna jízdenek vydat jízdenku až do cílové stanice, případně pro vyšší vozovou třídu a vyšší druh vlaku.
Zlevněné jízdné	Jízdné se slevou, poskytovanou v rámci komerčních nabídek JHMD.
Zvláštní jízdné	Jízdné se slevou pro vyjmenované skupiny cestujících, stanovené cenovým výměrem ministerstva financí.
Tarif JHMD	Tarif Jindřichohradeckých místních drah pro vnitrostátní přepravu cestujících na tratích JHMD. Tarif JHMD je platný v souznění se Smluvními přepravními podmínkami a Přepravním řádem pro železniční a silniční dopravu.
Vyloučení přepravy	z Pokyn pověřené osoby JHMD k opuštění vlaku cestující, který porušil podmínky dle SPPO.

- ČÁST PRVNÍ - ROZSAH PLATNOSTI

1. Jindřichohradecké místní dráhy, akciová společnost (dále jen JHMD) vyhlašují tyto Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou osobní dopravu (dále jen SPPO) podle nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 1371/2007, o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, § 36a zákona č. 266/1994 Sb., o drahách v platném znění, dle Vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu (dále jen PŘ) a dle určených podmínek stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí ČR. SPPO upravují práva, povinnosti a odpovědnost JHMD, cestujících při přepravě osob a zavazadel.
2. Uvedená ustanovení se týkají přepravy osob a zavazadel ve všech vlacích provozovaných JHMD, pokud není uvedeno u jednotlivých ustanovení jinak.
3. Bližší způsob a postup při uplatňování maximálních cen a určených podmínek v osobní přepravě je uveden v Tarifu JHMD pro přepravu cestujících a zavazadel na tratích JHMD.

- ČÁST DRUHÁ - PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH

- Vznik a plnění přepravní smlouvy -

1. Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob vzniká mezi JHMD a cestujícím právní vztah, jehož obsahem je závazek JHMD přepravit cestujícího z nástupní do cílové stanice řádně a včas vlaky uvedenými v platném jízdním řádu za podmínek stanovených v PŘ, Tarifů JHMD a SPPO a závazek cestujícího dodržovat podmínky PŘ, Tarifů JHMD a SPPO.
2. Přepravní smlouva je uzavřena, jestliže cestující využije své právo k přepravě z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vlaku s platným jízdním dokladem a požadovanou přepravu začnou realizovat nebo vstoupí do označeného prostoru přístupného jen s platným jízdním dokladem. Přepravní smlouva je též uzavřena, umožní-li JHMD cestujícímu, aby nastoupil do vlaku bez jízdenky a jízdné zaplatil bezodkladně po nástupu do vlaku nebo pokud jízdné zaplatí pověřenému zaměstnanci dopravce v tomto prostoru.
3. Přepravní smlouva je splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy. Za splnění přepravní smlouvy se považuje rovněž provedení přepravy v jiném než smluveném rozsahu, nebo došlo-li k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy pověřeným zaměstnancem JHMD.

- Provoz na tratích provozovaných JHMD -

1. JHMD provozují:
 - a) veřejné vlaky osobní dopravy (uvedené v platném jízdním řádu)
 - b) veřejné vlaky osobní dopravy se zvláštními službami (uvedené v platném jízdním řádu – např. vlaky parní)
 - c) mimořádné vlaky osobní dopravy

- Jízdní doklad –

1. Jízdním dokladem se rozumí:
 - a) jízdenka pro jednotlivou jízdu jednoduchá nebo zpáteční
 - b) jízdenka časová
 - c) průkaz, opravňující cestujícího k přepravě
2. Ve spojení s platným jízdním dokladem musí cestující předkládat v označených spojích ještě doklady o zaplacení ceny, kterými se rozumí:
 - a) poplatek za rezervaci místa, příp. vozu nebo oddílu
 - b) poplatek za ostatní dopravcem poskytnuté služby
3. Jízdní doklady se prodávají ve výdejnách jízdenek, nebo u pověřených zaměstnanců JHMD ve vlaku.
4. Jízdní doklady je cestující povinen předložit ke kontrole na výzvu pověřeného zaměstnance JHMD kdykoliv během přepravy a to i opakovaně.
5. Jízdní doklad je neplatný, jestliže:
 - a) pro jeho použití cestující nedodržel podmínky stanovené PŘ, SPPO JHMD a Tarifem JHMD

- b) nejsou vyplněné předepsané údaje
- c) je používán bez vyžadované fotografie
- d) je poškozen nebo upraven tak, že z něj nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jeho použití
- e) údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny
- f) nebyl k jízdence se slevou předložen platný průkaz
- g) je použit neoprávněnou osobou
- h) uplynula doba jeho platnosti
- i) nejde o originál

Neplatný jízdní doklad podle písmena c) až i) vydaný JHMD je pověřený zaměstnanec JHMD oprávněn proti potvrzení odebrat. Neplatné průkazy, které nebyly vystaveny JHMD, se neodebírají, pokud není s vydavatelem průkazu dohodnuto jinak. Cestující musí umožnit pověřenému zaměstnanci JHMD zjištění údajů z tohoto jízdního dokladu. Neplatné průkazy podle písmene i) se odebírají vždy.

- 6. Za poškozené, znečištěné nebo neoprávněně měněné a upravované jízdní doklady se náhrada neposkytuje. Rovněž se neposkytuje náhrada za jízdní doklady odcizené nebo ztracené, pokud JHMD ztrátu nezpůsobily samy. Duplikáty jízdních dokladů JHMD nevydávají.
- 7. Průkazem na slevu jízdného se rozumí průkaz opravňující držitele k zakoupení příslušného druhu jízdného. Průkaz na slevu jízdného je cestující povinen předložit ke kontrole pověřenému zaměstnanci JHMD spolu s jízdenkou v době plnění přepravní smlouvy nebo vždy při zakoupení jízdenky ve vlaku nebo obsazené stanici.
- 8. Průkazem na slevu jízdného ve vlacích JHMD jsou: Průkaz na slevu jízdného JHMD, Průkaz na slevu jízdného ČD, popř. In-Karta. Tato pouze v situaci, kdy se cestující jedoucí ze sítě ČD prokáže ve vlaku JHMD i potvrzenou jízdenkou ze sítě ČD.
- 9. Vzory jízdních dokladů jsou k nahlédnutí u pověřených zaměstnanců JHMD.

- Jízdenka -

- 1. Jízdenka je jízdní doklad, který cestujícího opravňuje k přepravě v rozsahu na ní uvedeném. Jednoduchá jízdenka opravňuje v době své platnosti k jedné jízdě po trati, pro níž byla vydána v příslušné vozové třídě.
- 2. Zpáteční jízdenka opravňuje v době své platnosti držitele k jedné jízdě směrem „TAM“ a k jedné jízdě směrem „ZPĚT“ po stejné přepravní cestě, ve stejné vozové třídě, v pořadí nejprve „TAM“ a potom „ZPĚT“.
- 3. Časová jízdenka opravňuje držitele v době své platnosti k opakovanému pojíždění trati, pro kterou byla zakoupena.
- 4. Na tratích JHMD nejsou uznávány žádné mezinárodní jízdenky.
- 5. Na tratích JHMD nejsou uznávány jízdní (mimotarifní režijní) výhody ČD.
- 6. V celoročně obsazených stanicích lze zakoupit jízdenku na vlaky jiných železničních dopravců, kteří uzavřeli s JHMD smlouvu o vzájemném odbavování cestujících.

- Platnost jízdenek -

- 1. Jízdenka jednoduchá, vydaná na tarifní vzdálenost do 50 km včetně, platí do 6.00 hodin dne následujícího po dni, vyznačeném na jízdence jako první den platnosti. Jízdenka jednoduchá, vydaná na tarifní vzdálenost nad 50 km, platí do 24.00 hodin dne následujícího po dni, vyznačeném na jízdence jako první den platnosti.

2. Jízdenka jednoduchá je platná pouze tehdy, je-li jízda nastoupena vlakem, který odjíždí dle jízdního řádu z nástupní stanice v první den platnosti jízdenky a je ukončena nejpozději vlakem, který podle jízdního řádu dojde do cílové stanice před koncem platnosti jízdenky nebo před koncem platnosti průkazu, k němuž byla vydána jízdenka za zvláštní nebo zlevněné jízdné.
3. Doba platnosti zpáteční jízdenky je do 24:00 dne následujícího po dni vyznačeném na jízdence jako první den platnosti. U zpáteční jízdenky musí být jízda „TAM“ nastoupena v den vyznačený jako první den platnosti jízdenky. Jízdu „ZPĚT“ může cestující nastoupit kdykoli v době platnosti jízdenky tak, aby jízda byla ukončena v době její platnosti.
4. Časové jízdenky platí do 24.00 hodin posledního dne období, které je na nich vyznačeno.
5. Jízdenka za zlevněné nebo zvláštní jízdné, jejíž použití je vázáno na předložení průkazu, na jehož základě byla vydána, je neplatná, jestliže se cestující tímto průkazem neprokáže nebo je-li tento průkaz neplatný ze stanice nástupní do stanice cílové.
6. Není-li na jízdence uveden směr jízdy, platí ze stanice nástupní do stanice cílové nejkratším směrem.
7. Jízdenka zakoupená u ČD, a.s. (dále jen ČD) platí po celé sjednané přepravní cestě (pouze veřejné osobní vlaky uvedené v platném jízdním řádu).

- Přerušeni jízdy -

1. Na tratích JHMD není přerušeni jízdy povoleno. Přerušeni jízdy končí platnost jízdenky ve stanici, kde byla jízda přerušena.
2. Za přerušeni jízdy se nepovažuje:
 - a) přestup na nejbližší vhodný přípojný vlak odpovídající uzavřené přepravní smlouvě
 - b) pokud cestující s časovou jízdenkou vystoupí z vlaku v kterékoliv stanici na přepravní cestě.

- Cestující bez platné jízdenky -

1. Po nástupu do vlaku v neobsazené stanici bez platné jízdenky je cestující povinen zaplatit pověřenému zaměstnanci JHMD příslušné jízdné a to ihned po výzvě pověřeného zaměstnance JHMD, případně upozornit zaměstnance JHMD, že dosud nebyl odbaven platným jízdním dokladem. K jízdnému nebude v tomto případě připočtena manipulační přírážka ani přírážka.
2. Po nástupu do vlaku v obsazené stanici bez platné jízdenky je cestující povinen zaplatit pověřenému zaměstnanci JHMD příslušné jízdné s manipulační přírážkou 10,- Kč a to ihned po výzvě pověřeného zaměstnance JHMD, případně upozornit zaměstnance JHMD, že dosud nebyl odbaven platným jízdním dokladem.
3. Cestující, který se při kontrole jízdních dokladů neprokáže platnou jízdenkou a stanoveným průkazem zaplatí přírážku 800,- Kč. Zaplatí-li cestující v hotovosti na místě nebo do patnácti dnů ode dne vzniku povinnosti dlužnou částku ve výdejně jízdenek případně na adrese společnosti, bude mu přírážka k jízdnému snížena na 400,- Kč.
4. Pokud nebude dlužná částka uhrazena v uvedených lhůtách bude přistoupeno k jejímu vymáhání.

- Průkaz opravňující cestujícího k bezplatné přepravě -

1. Průkaz opravňující cestujícího k bezplatné přepravě je jízdní doklad, na základě jehož předložení může cestující uplatnit své právo k přepravě bez zakoupení jízdenky.
2. Služební průkaz JHMD je považován za průkaz opravňující k bezplatné přepravě v motorových vlacích JHMD.
3. Cestující s průkazem opravňujícím k bezplatné přepravě je považován z hlediska plnění přepravní smlouvy za cestujícího s platnou jízdenkou.

- Placení jízdného, rezervačních dokladů a ostatních služeb poskytnutých dopravcem-

1. Cestující je povinen za jízdenku zaplatit jízdné, vypočtené podle platného Tarifu JHMD. Zvláštní jízdné se na tratích JHMD přiznává v pravidelných veřejných osobních vlacích uvedených v platném jízdním řádu v rozsahu stanoveném cenovým výměrem Ministerstva financí ČR.
2. Je-li nárok na přiznání zvláštního jízdného vázán na předložení předepsaného průkazu, je cestující povinen se jím prokázat.
3. JHMD nabízí pro cestující některé komerční slevy, které jsou určeny především pro pravidelné uživatele služeb JHMD. JHMD mohou v rámci komerční nabídky vyhlásit akviziční (mimořádné) tarify v určitých relacích a časových obdobích.
4. Při přejímání zaplaceného dokladu (jízdenky, rezervace) je cestující povinen se přesvědčit, zda mu byl vydán podle jeho požadavků a zda mu byl vrácen správný finanční obnos. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
5. Pověřený zaměstnanec JHMD je oprávněn uložit cestujícímu, který se neprokal platným jízdním dokladem z příčin na jeho straně, zaplacení jízdného z nástupní do cílové stanice a přírážky k jízdnému, nebo od něj vyžadovat osobní údaje potřebné k vymáhání dlužné částky, pokud cestující nezplatí na místě. Nelze-li bezpečně zjistit stanici, kde cestující do vlaku nastoupil, je povinen zaplatit jízdné z výchozí stanice vlaku.

- Obsazení a rezervace místa -

1. Cestující může ve vlaku obsadit pouze tolik volných míst k sezení, pro kolik osob může předložit platné jízdní doklady. Za obsazené se pokládá místo, na které cestující položil část oděvu nebo ruční zavazadlo. Místo, které je obloženo novinami či časopisem, nelze považovat za obsazené. Místo, které není prokazatelně obloženo výše uvedeným způsobem může být obsazeno.
2. Pověřený zaměstnanec JHMD je oprávněn omezit pobyt cestujících ve služebním oddílu.
3. Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace a cestující s dětmi mají přednost při obsazení míst k sezení, která jsou určena pro přepravu těchto osob a označena odpovídajícími značkami. Ostatní cestující mohou taková místa obsadit pouze tehdy, nenárokují-li jejich obsazení cestující, jimž jsou přednostně určena.
4. Rezervované místo může cestující bez platného rezervačního dokladu obsadit pouze tehdy, nenárokují-li toto místo cestující s platným rezervačním dokladem a to nejpozději do 5 minut po odjezdu vlaku ze stanice odkud byla místa rezervována. Cestující s platným rezervačním dokladem ztrácí po uplynutí této lhůty nárok na rezervované místo.

5. Poplatek z místa je nevratný, pokud je příčina nevyužití rezervovaného místa z důvodu na straně cestujícího. Poplatek za rezervaci míst se vrací pouze v případě nesplněného závazku železnice. Cestujícímu se vrátí celá částka zaplacená za rezervaci míst.
6. Cestující si může ve výdejně jízdních dokladů JHMD nebo přímo na adrese společnosti objednat vyhrazení vozu nebo místa a to nejpozději 1 pracovní den před plánovaným odjezdem spoje, který hodlá cestující využít.
7. Poplatek za rezervační doklady je možno zaplatit až ve vlaku, pokud nebylo s cestujícím dohodnuto jinak a to bez jakékoliv manipulační přírážky. Rezervace míst ve veřejných parních vlacích se platí až během jízdy vlaku u pověřeného zaměstnance JHMD, pokud nebylo s cestujícím dohodnuto jinak.

- Přeprava velkých skupin osob -

1. Za velkou skupinu osob se považuje skupina osob o více než 20 účastnících bez ohledu na jejich věk.
2. Přepravu velkých skupin osob je nutné ohlásit nejpozději 1 pracovní den před zamýšleným uskutečněním takové přepravy.
3. V případě neohlášení přepravy velké skupiny osob, nemají osoby ze skupiny nárok na přednostní obsazení míst ve vlaku.
4. V případě pozdního ohlášení přepravy velké skupiny osob se vybírá poplatek za rezervaci dle Tarifu JHMD. Místa budou rezervována pouze tehdy, dovolí-li to provozní podmínky.

- Podmínky pro vstup do uzavřených prostor stanic -

1. Veškeré prostory, které neslouží pro nástup a výstup cestujících nebo nakládku a vykládku vozových zásilek jsou prostory uzavřené.
2. Vstup do uzavřených prostor je možný pouze na základě povolení vystaveného JHMD nebo pod dozorem oprávněného zaměstnance JHMD.
3. Za neoprávněný vstup do uzavřeného prostoru zaplatí cestující či jiná osoba poplatek stanovený Tarifem JHMD.

- Mimořádné zastavení vlaku -

1. Mimořádné zastavení vlaku je možno projednat s JHMD minimálně 3 dny před požadovaným dnem mimořádného zastavení vlaku. Výše poplatků za mimořádné zastavení vlaku je uvedena v Tarifu JHMD. Mimořádné zastavení vlaku je možné pouze v zastávkách nebo stanicích JHMD.
2. Při mimořádném zastavení nebo zdržení vlaku, které nebylo JHMD předem povoleno zaplatí osoba, která jej způsobila nebo zavinila, přírážku a náhradu škod za zpoždění všech vlaků, které byly v důsledku mimořádného zastavení zpožděny. Výše přírážky je uvedena v Tarifu JHMD.
3. Zastaví-li vlak z provozních důvodů nebo z důvodů mimořádné události mimo stanici nebo ve stanici, kde podle platného jízdního řádu nezastavuje, smí cestující vystoupit resp. nastoupit pouze se souhlasem pověřeného zaměstnance JHMD. Cestující jsou povinni dbát jeho pokynů k zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy.

- Zpoždění vlaku, ztráta přípoje -

1. Zpožděný odjezd, příjezd, ztráta přípoje nebo vynechání vlaku nejsou důvodem k náhradě škody, která tímto cestujícímu vznikla.
2. Zaměstnanec JHMD oznámí cestujícím přibližné zpoždění vlaku, pokud přesahuje 10 minut, vynechání vlaku nebo jiné nepravidelnosti, související s přepravou cestujících na těch místech, kde to provozní podmínky dovolí. Ohlášená doba zpoždění vlaku se může měnit, cestujícím se doporučuje setrvat v prostoru stanice a vyčkat dalších informací.
3. Pokud cestující vyžaduje potvrzení o zpoždění nebo vynechání vlaku a toto zpoždění přesahuje 15 minut, na požádání mu jej vystaví pověřený zaměstnanec JHMD ve vlaku nebo ve stanici po předložení příslušného jízdního dokladu.
4. Jestliže vlak, kterým cestující cestuje, přijede do cílové stanice cestujícího o 60 a více minut opožděn, má cestující nárok na vrácení jízdného za tratě JHMD. Toto platí pouze tehdy, zaplatil-li cestující obyčejné nebo zvláštní jízdné. Toto ustanovení se nevztahuje na přepravu ve zvláštních a pravidelných parních vlacích ani na dovozní za zavazadla a jízdenky za zvláštní jízdné nebo vydané ČD, ani na jízdenky časové.

- Zákaz kouření -

1. Ve všech vlacích JHMD je zakázáno kouření.
2. Kouření je zakázáno rovněž ve všech prostorách přístupných cestující veřejnosti.
3. Kdo poruší zákaz kouření opakovaně po výzvě oprávněného zaměstnance JHMD, vybere tento částku 100,- Kč od každé osoby, která tento zákaz porušila. Vybrat částku lze i opakovaně až do celkové výše 1.000,- Kč, pokud je zákaz kouření dále porušován; taková osoba bude vykázána z prostor přístupných cestující veřejnosti a cestující bude vyloučen z přepravy.

- Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace a osob na vozíku pro invalidy -

1. Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vozech JHMD právo na místo k sezení na sedadlech pro ně vyhrazených a označených. Pokud není u těchto osob jejich právo na místo k sezení zřetelně patrné, prokazují svůj nárok příslušným průkazem.
2. Cestující na vozíku pro invalidy přepravují JHMD i s vozíkem a průvodcem ve služebních vozech nebo ve vozech přizpůsobených pro takovou přepravu.
3. Přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, která vyžaduje pomoc od zaměstnanců JHMD lze uskutečnit pouze po dohodě s JHMD.
4. Cestující, který hodlá zmíněnou službu použít, objedná takovou přepravu nejpozději 7 pracovních dnů před jejím uskutečněním. Objednávku lze provést osobně, telefonicky, faxem nebo e-mailem na adrese společnosti. Objednávka musí obsahovat jméno a adresu cestujícího, číslo průkazu ZTP/P, datum odjezdu, číslo vlaku a způsob vyřízení o vyřízení objednávky.
5. Přijetí objednávky není souhlasem k přepravě. O souhlasu bude cestující včas vyrozuměn dohodnutým způsobem, není-li její přijetí potvrzeno ihned při jejím přijetí.
6. Přeprava může být odmítnuta:
 - a) je-li kapacita vlaku pro takovouto přepravu vyčerpána nebo ji ve zvoleném vlaku nelze vůbec realizovat
 - b) není-li možné cestujícího s vozíkem dopravit až k vlaku

7. Ke sjednané přepravě se musí cestující dostavit nejpozději 30 minut před pravidelným odjezdem vlaku, kterým cestující přepravu požaduje.
8. Invalidní vozík musí být opatřen funkční ruční brzdou k zajištění vozíku ve voze.

- Přeprava živých zvířat v doprovodu cestujících –

1. Cestující je zodpovědný za to, že s ním přepravovaná živá zvířata neznečistí ostatní cestující a zaměstnance JHMD, nezpůsobí škodu na majetku cestujících a majetku JHMD, neohrozí bezpečnost a zdraví osob a nebudou ostatním cestujícím při přepravě na obtíž.
2. Malá živá zvířata lze přepravovat ve vlaku ve schránkách s nepropustným dnem určených nebo uzpůsobených pro přepravu živých zvířat.
3. Pro tuto přepravu platí ustanovení o přepravě ručních zavazadel, spoluzavazadel.
4. Mimo uzavřenou schránku lze ze živých zvířat přepravovat pouze psa, který má nasazen bezpečný náhubek a je držen na vodítku nakrátko. Pes smí být přepravován na sedadle, pouze pokud bude v tašce nebo na nepropustné podložce.
5. Vodící psi nevidomého, asistenční psi a služební psi policistů při plnění úkolů smějí být přepravováni ve vlaku bez nasazeného náhubku. Přepravu těchto psů nelze odmítnout ani je z přepravy vyloučit.

- Přeprava ručních zavazadel a spoluzavazadel -

1. Cestující s platnou jízdenkou může vzít s sebou do vozu bezplatně jako ruční zavazadlo věci snadno přenosné, které je možno umístit nad a pod místo cestujícího, dále pak pár lyží s holemi, snowboard, boby, sánky, dětské odrážedlo, dětské jízdní kolo a koloběžku.
2. Zavazadlo, které nelze umístit pod a nad místo cestujícího, je možné uložit ve voze tak, aby nepřekáželo ostatním cestujícím, v případě volné kapacity smí cestující toto zavazadlo uložit ve služebním oddíle vozu.
3. Dohled nad ručním zavazadlem přísluší cestujícímu. Odpovídá rovněž za případnou vzniklou škodu způsobenou dopravci z viny cestujícího. (např. poškození vozu cestovním zavazadlem, atp.)
4. Obsahem zavazadla nesmějí být nebezpečné věci, které by mohly způsobit škodu dopravci nebo ostatním cestujícím, jakož i újmu na zdraví osob. Pokud cestující přepravuje takové předměty a neuposlechne výzvu pověřeného zaměstnance JHMD, aby tyto předměty z vozu odstranil, může být cestující vyloučen z přepravy.
5. Za přepravu každého cestovního spoluzavazadla, které překročí jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm a dále pak jízdních kol a dětských kočárků, zaplatí cestující poplatek stanovený Tarifem JHMD.
6. Přeprava jízdního kola jako spoluzavazadla je možná pouze do vyčerpání volné kapacity vozu nebo vlaku. V případě vyčerpání kapacity může být přeprava odmítnuta. Rozhodnutí o odmítnutí přepravy zavazadel z důvodu vyčerpání kapacity přísluší výhradně pověřenému zaměstnanci JHMD ve vlaku.
7. Před předáním zavazadla (především jízdního kola) odejme cestující všechny snadno odnímatelné součásti zavazadla. JHMD neodpovídají za ztrátu nebo poškození snadno odnímatelných součástí jízdního kola.
8. Přeprava dětského kočárku s dítětem je upřednostněna před přepravou ostatních spoluzavazadel.

- Přeprava zásilek-

1. Železniční stanice Kamenice nad Lipou je zařazena mezi stanice v systému ČD-Kurýr pro přepravu vozových zásilek. Podej a výdej zásilek ČD-Kurýr je dále řešen v SPPO ČD a. s..
2. Železniční stanice Nová Bystřice složí v době svého provozu jako vratná stanice kol z půjčoven kol ČD. Evidence, nakládání s koly a přeprava kol je řešena samostatnou smlouvou mezi JHMD a ČD a příslušným předpisem ČD.

- Reklamac z přepravy cestujících -

1. Vráti-li cestující nepoužitou jízdenku stanici, která ji vydala, nejpozději v den na ní uvedený jako den nástupu jízdy nebo osvědčí-li stanice JHMD nebo pověřený zaměstnanec JHMD, že jízdenka nebyla použita, vrátí JHMD cestujícímu jízdné po srážce 10% (manipulační poplatek).
2. Při využití jízdenky pouze v části tratě nebo částečně v době její platnosti (u časových jízdenek) z důvodů na straně cestujícího, se reklamac neuznává.
3. Reklamac z přepravy cestujících a zavazadel se mohou podat písemně, ústně, faxem nebo e-mailem v sídle JHMD.
4. Podmínky reklamac jednotlivých druhů jízdného podrobněji řeší a stanoví Tarif JHMD.

- Vztahy mezi JHMD a cestujícím -

1. JHMD v zájmu péče o cestující zajišťují:
 - a) podávání informací o jízdním řádu JHMD i jiných železničních dopravců (bez záruky) a podle možností i o návazných autobusových spojích
 - b) podávání informací o SPPO JHMD a Tarifu JHMD
 - c) zveřejnění základních smluvních přepravních a tarifních podmínek JHMD v osobní dopravě v platném jízdním řádu (pouze informativní charakter) a na vývěskách ve stanicích
 - d) oznamování zpoždění vlaku, pokud toto činí 10 a více minut oproti jízdnímu řádu přičemž JHMD si vyhrazují právo na změnu ohlášeného zpoždění na těch místech, kde to provozní podmínky dovolují
 - e) pořádek, čistotu a klid ve vlaku a prostorách JHMD
 - f) informování cestujících o názvu stanice, jízdách vlaků, přestupech, přípojích a podobně s využitím audiovizuálního zařízení (směrové cedule na vlcích, staniční rozhlas v žst. Jindřichův Hradec, informační systém v osobních vozech, je-li ve voze nainstalován). Ve vlaku sdělí na požádání tyto informace i pověřený zaměstnanec JHMD.
 - g) informování cestujících o výlukách a dalších mimořádnostech v dopravě.
2. Cestující je povinen uposlechnout pokynů a příkazů, které dávají pověření zaměstnanci JHMD v zájmu zachování bezpečnosti a plynulosti dopravy, jeho bezpečnosti a bezpečnosti ostatních cestujících.
3. Cestující sám odpovídá za to, aby do správného vlaku nastoupil v nástupní stanici, přestoupil v přestupní stanici a z vlaku v cílové stanici vystoupil včas, na stanovených místech a na správné straně. Jedná-li se o stanici, kde vlak zastavuje pouze na znamení, musí cestující, který chce nastoupit, dát včas viditelné znamení (např. zvednutím ruky) a zaujmout takové místo na nástupišti, aby byl dostatečně včas spatřen vlakovým

personálem. Cestující, který chce vystoupit, musí včas o svém úmyslu vyrozumět vlakvedoucího, průvodčího, příp. pověřeného zaměstnance JHMD ve vlaku. Cestující, který byl převezen za zastávku na znamení z viny JHMD, bude dopraven bezplatně zpět do cílové stanice cestujícího nejbližším vhodným vlakem opačného směru.

4. Cestující je povinen při nástupu do vlaku, pobytu v něm a při výstupu z vlaku chovat se tak, aby neohrozil svou bezpečnost, bezpečnost jiných osob a plynulost dopravy, pořádek, čistotu a klid ve vlaku.
5. Cestující poruší přepravní podmínky, zejména pokud:
 - a) otevírá za jízdy vlaku dveře vozu, vystupuje nebo nastupuje za jízdy nebo se vyklání z oken, zdržuje se za jízdy na přechodových můstcích, otevřených plošinkách nebo jiným způsobem ohrožuje bezpečnost a plynulost dopravy.
 - b) vyhazuje z vlaku předměty nebo je nechá vyčnívat z vozidla
 - c) nastupuje do vozu, prohlášeného pověřeným zaměstnancem JHMD za obsazený nebo uzavřený
 - d) uvádí bezdůvodně do činnosti záchrannou brzdu nebo návěsti ve voze
 - e) se zdržuje ve vlaku v prostoru určeném pro pověřené zaměstnance JHMD bez jejich výslovného souhlasu
 - f) brání použití provozních zařízení JHMD, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozu
 - g) obtěžuje ostatní cestující
 - h) znečišťuje nebo poškozuje zařízení
 - i) neoprávněně odemyká nebo zamyká dveře vozu, oddílu nebo jiná uzamykatelná místa vozu
 - j) porušuje zákaz kouření v prostorách určených pro cestující veřejnost a ve vlcích JHMD
 - k) odmítá umístit malé zvíře přepravované ve vlaku do uzavřené schránky nebo odmítá zaplatit přepravné za psa, který není přepravován ve zcela uzavřené schránce
 - l) nezajistí, aby v prostorách určených pro cestující veřejnost a vlcích JHMD měl pes, nasazen bezpečný náhubek a byl držen na vodítku nakrátko

Za porušení přepravních podmínek zaplatí každý cestující přírážku 100,- Kč a případné další náhrady a poplatky stanovené Tarifem JHMD. Pokud cestující odmítne zaplatit na místě, je povinen prokázat pověřenému zaměstnanci JHMD osobní údaje.
6. Na každou vybranou přírážku nebo poplatek zaplacený cestujícím vystaví pověřený zaměstnanec JHMD potvrzení o zaplacení.
7. Pověřený zaměstnanec JHMD je oprávněn vyloučit z přepravy nejbližší stanici cestujícího, který:
 - a) se na jeho výzvu neprokáže platným jízdním dokladem, nesplní povinnost zaplatit jízdné
 - b) nastoupil do vlaku zjevně ovlivněn alkoholem nebo jinou návykovou látkou, pokud ohrožuje nebo může ohrozit bezpečnost a plynulost dopravy nebo veřejný pořádek, vzbuzuje veřejné pohoršení a odpor nebo ohrožuje cestující a zaměstnance JHMD
 - c) přes upozornění nedodrží ustanovení SPPO JHMD nebo příkazy a pokyny pověřeného zaměstnance JHMD

Vyloučením cestujícího z přepravy nesmí být ohrožena jeho bezpečnost a zdraví. Nedoprovázené dítě mladší 15 let lze vyloučit z přepravy v nejbližší vhodné obsazené stanici předáním zaměstnanci JHMD. Při vyloučení cestujícího z přepravy vyžadují JHMD od cestujícího prokázání osobních údajů potřebných pro vymáhání jízdného a přírážek za porušení právních podmínek a vymáhání případných vzniklých škod. Pokud cestující odmítne své osobní údaje prokázat, bude o pomoc požádána Policie ČR, neboť cestující svým jednáním naplnil skutkovou podstatu přestupku dle ustanovení § 50 odst. 1 písm. e) zákona č. 266/1994 Sb. o dráhách v platném znění.

8. Prokázání osobních údajů v případech uvedených v SPPO není v rozporu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, neboť se nejedná o sběr dat za účelem jejich zpracování a shromažďování, ale pouze ze účelem zajištění práva.
9. V případech stanovených orgány hygienické služby mají JHMD právo požadovat náhradu vzniklých nákladů a škod za povinnou desinfekci při porušení zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky 195/2005 SB., kterou se upravují podmínky předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění a hygienické požadavky na provoz zdravotnických zařízení a ústavů sociální péče, ze strany cestujících.

- Stížnosti a podněty –

1. Případné stížnosti na přepravu cestujících, zavazadel a zásilek nebo podněty má cestující právo podat elektronicky na e-mail office@jhmd.cz, písemně na adrese: Jindřichohradecké místní dráhy, a.s., Nádražní 203/II, 377 04 Jindřichův Hradec nebo telefonicky na 384 361 165. Telefonicky podané stížnosti a podněty nebudou přijaty, pokud cestující neuvede kontaktní údaje.

V Jindřichově Hradci, 1. 1. 2012

Vypracoval: Bc. Martin Vochozka

Schválil: Bc. Jan Hruška, provozní ředitel