

UNIVERZITA PARDUBICE  
DOPRAVNÍ FAKULTA JANA PERNERA

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2013

Nováková Lenka

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera

Zatraktivnění osobní železniční dopravy ČD  
Nováková Lenka

Bakalářská práce

2013



# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lenka Nováková**  
Osobní číslo: **D10128**  
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**  
Studijní obor: **Technologie a řízení dopravy: Technologie a řízení dopravních systémů**  
Název tématu: **Zatraktivnění osobní železniční dopravy ČD**  
Zadávající katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

## Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1 Analýza přepravních podmínek ČD

2 Návrh změn a opatření pro zatraktivnění osobní dopravy

3 Vyhodnocení návrhu

Závěr

Rozsah grafických prací: 2 -3  
Rozsah pracovní zprávy: 30 - 40  
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná  
Seznam odborné literatury:


- (1) MOJŽÍŠ V. Kvalita dopravních a přepravních procesů. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2003. 153 s. ISBN 80-86530-09-4
- (2) Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu. Praha: České dráhy, a. s., 2011. 78 s.
- (3) Ročenka 2010/2011. Praha: České dráhy, a. s., 2011. 59 s. ISBN 978-80-85104-26-4

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Ivo Hruban, Ph.D.**  
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání bakalářské práce: **1. února 2013**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2013**

  
prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.  
děkan

L.S.

  
doc. Ing. Pavel Drdla, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 1. února 2013

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 20. 5. 2013

Nováková Lenka

Chtěla bych poděkovat především svému vedoucímu bakalářské práce Ing. Ivo Hrubanovi, Ph.D. za odborné vedení mé práce, za cenné rady, spolupráci a čas, který mi věnoval v rámci mé tvorby bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala též svému příteli a rodině za psychickou podporu.

## **ANOTACE**

Práce je věnována zatraktivnění železniční osobní dopravy dopravce ČD. Charakterizuje dosavadní kvality nabízených přepravních služeb a dále rozebírá přepravní podmínky dopravce ČD. Tyto přepravní služby a podmínky porovnává s vybranými konkurenty. Následně definuje jednotlivé alternativy podporující atraktivitu železniční osobní dopravy ČD.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

cestující, konkurence, kvalita přepravních služeb, přepravní podmínky, železniční osobní doprava

## **TITLE**

Making More Attractive Rail Passenger Transport of ČD

## **ANNOTATION**

This work focuses on improving quality of railway transport of the main railway operator, Czech Railways. There are described current services provided, and then transport conditions of Czech Railways are analysed. These services and transport conditions are compared with chosen competitors. Subsequently, the paper defines various options enhancing the quality of railway transport of Czech Railways.

## **KEYWORDS**

passengers, competitors, quality of services, transport conditions, railway transport

# OBSAH

SEZNAM OBRÁZKŮ .....	9
SEZNAM TABULEK .....	10
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK .....	11
ÚVOD .....	12
1 POŽADAVKY NA KVALITU OSOBNÍ ŽELEZNIČNÍ PŘEPRAVY .....	13
1.1 Evropská norma kvality služby ve veřejné dopravě .....	13
1.2 Hodnocení kvality železniční osobní přepravy ČD .....	14
1.3 LEO Express a. s. ....	19
1.4 RegioJet a. s. ....	22
1.5 Srovnání .....	23
2 ANALÝZA PŘEPRAVNÍCH PODMÍNEK ČD .....	27
2.1 Smluvní přepravní podmínky .....	27
2.1.1 Obsah smluvní přepravních podmínek .....	28
2.2 Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel .....	31
2.2.1 Obsah tarifu .....	31
2.3 Přepravní podmínky ostatních dopravců .....	33
2.3.1 LEO Express a. s. ....	33
2.3.2 RegioJet a. s. ....	37
2.4 Shrnutí .....	41
3 NÁVRH ZMĚN A OPATŘENÍ PRO ZATRAKTIVNĚNÍ OSOBNÍ DOPRAVY .....	47
3.1 Závady ve vozidlech .....	47
3.2 Konstrukce nástupních dveří .....	48
3.3 Síťové zavádění rekonstruovaných vozidel .....	49
3.4 Přepravní podmínky .....	50
3.5 Kompenzace .....	51
3.6 Tiché oddíly .....	51



4	VYHODNOCENÍ NÁVRHU .....	52
	ZÁVĚR .....	54
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	55
	SEZNAM PŘÍLOH .....	57
	PŘÍLOHY .....	58
	PŘÍLOHA A .....	59

## SEZNAM OBRÁZKŮ

<b>Obr. 1</b> Cyklus kvality služby.....	14
<b>Obr. 2</b> Předsuvné dveře s madlem (vlevo), dveře s klíčkou (uprostřed), předsuvné dveře pneumatické (vpravo) .....	16
<b>Obr. 3</b> Oddíl s koženkovými sedadla .....	19
<b>Obr. 4</b> Cestovní třídy .....	20
<b>Obr. 5</b> Economy Class - interiér.....	22
<b>Obr. 6</b> Interiér RegioJet .....	23
<b>Obr. 7</b> Revitalizace vozů řady B .....	25
<b>Obr. 8</b> Počet přepravených cestujících dopravcem ČD (mil.osob) .....	26
<b>Obr. 9</b> Interiér a předsuvné pneumatické dveře osobního vozu Bee <sup>240</sup> .....	49
<b>Obr. 10</b> Interiér vozu Bp <sup>282</sup> (vlevo), Bt <sup>278</sup> (vpravo).....	49

## SEZNAM TABULEK

<b>Tab. 1</b> Cestovní třídy LEO Express .....	21
<b>Tab. 2</b> Nová a modernizovaná vozidla ČD .....	24
<b>Tab. 3</b> Výše jízdného pro třídu Economy .....	36
<b>Tab. 4</b> Slevové srovnání.....	42

## SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

ČD	České dráhy
ČR	Česká republika
EPIK	Elektronická peněženka na In-kartě
IC	Intercity
SC	Super City
SPP	Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou osobní železniční dopravu RegioJet a.s.
SPPL	Smluvní přepravní podmínky LEO Express a.s. pro veřejnou osobní železniční dopravu
SPPO	Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu
Tarif LE	Tarif LEO Express a. s. pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel
TR10	Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel

## ÚVOD

Historie železnice na našem území spadá až do 19. století. V tomto století byla vybudovaná první evropská železnice v té době ještě na území Rakouska-Uherska. Jednalo se o koněspřežnou dráhu spojující České Budějovice a Linz.

Československé státní dráhy, původní název dnes známých Českých drah, byly založeny po skončení první světové války. Pod tímto názvem vystupovaly až do roku 1992, tedy do rozpadu Československé federativní republiky. Od začátku následujícího roku byl název změněn na České dráhy, v roce 2003 na České dráhy, a. s. (1)

Dodnes si České dráhy (ČD) udržují stále monopolní postavení, přesto se v současnosti toto postavení pokoušejí ohrozit noví železniční dopravci na území České republiky (ČR). Jedná se zejména o RegioJet a. s. a LEO Expres a. s. Na železničních tratích v ČR existuje nepochybně více dopravců, kteří jsou spíše menšími dopravci a zvláště neohrožují monopolní postavení ČD a ani se o to nepokoušejí. Jedním z takovýchto dopravců je například Veolia Transport Morava a. s.

Ostatní dva dopravci si navzájem s ČD konkurují na trati mezi Prahou a Ostravou. Tito konkurenti nabízejí pohodlnější cestování v komfortnějších moderních soupravách, kde se o cestující starají po celou dobu jízdy stevardi a stevardky. Poskytují i prodej jízdních dokladů za akční ceny, které jsou srovnatelné nebo dokonce i nižší oproti cenám jízdenek ČD, a doplňkové služby během jízdy (pití zdarma, snídaně zdarma).

Bohužel vozový park ČD je poměrně zastaralý a není příliš inovován, což velmi ohrožuje pohled cestujících na kvalitu přepravy tohoto dopravce. Jelikož pro delší cesty je nejvíce využívána právě železniční doprava, je tedy důležité, aby se zákazník po celou cestu cítil ve voze pohodlně, bezpečně. Nejen pohodlí, bezpečí, cena jízdenky jsou rozhodujícími požadavky na kvalitní přepravu, ale existuje nespočetné množství požadavků kvality lišících se dle přání jednotlivců.

**Cílem této práce bude tedy definování jednotlivých alternativ podporující zatraktivnění železniční osobní dopravy ČD k udržení si dosavadního monopolního postavení.**

# 1 POŽADAVKY NA KVALITU OSOBNÍ ŽELEZNIČNÍ PŘEPRAVY

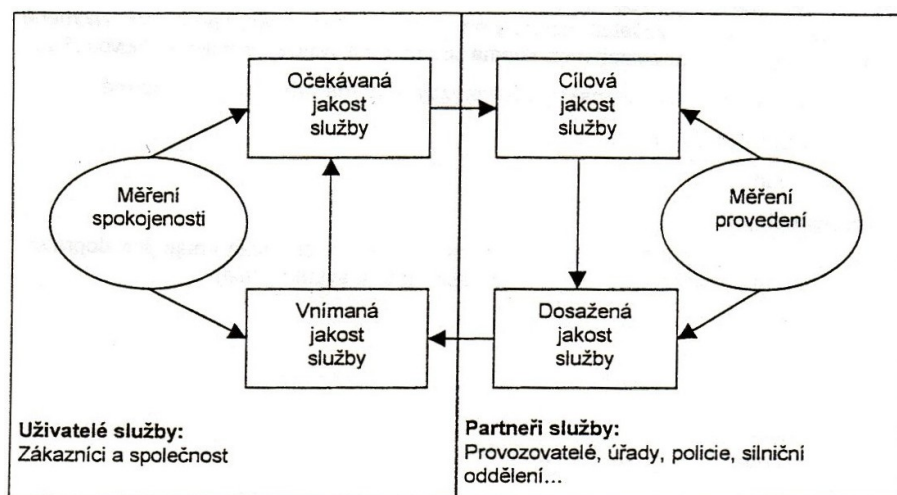
Nabízené dopravní výkony by měly být harmonizovány a to s ohledy na jejich kvalitu, protože každý dílčí výkon nižší kvality zpravidla ovlivňuje celkovou kvalitu. Jelikož každý tento výkon je neopakovatelný, nelze nekvalitní dopravní službu napravit a přepracovat ji na požadovanou úroveň kvality. V osobní dopravě probíhá její hodnocení v rámci celého procesu poskytování příslušné služby. Tato kapitola se proto zabývá hodnocením kvality. Je zde popsána Evropská norma kvality (2) a jednotlivé dílčí skupiny kvalit v rámci osobní železniční přepravy.

## 1.1 Evropská norma kvality služby ve veřejné dopravě

Stanovením cílů kvality jednotlivých dopravních výkonů se zabývá Evropská norma kvality 13816, která je založena na cyklu kvality služby (obr. 1). Definuje jednotlivé požadavky, cíle a způsoby měření služeb poskytovaných ve veřejné osobní přepravě. Umožňuje poskytovateli daných služeb odhalit očekávání zákazníka a jeho vnímání jakosti služby. V rámci této normy se používá smyčka jakosti, která poukazuje na pohled zákazníka a pohled poskytovatele služby. Na základě Evropské normy kvality služby poskytované v rámci veřejné osobní dopravy je kvalita v dopravě chápána z několika hledisek. Jedná se o hledisko časové, místní, hledisko bezpečnosti a vlivu na životní prostředí. Základním posláním této normy je tedy především soustředit zájmy na potřeby a očekávání jednotlivých zákazníků. (2)

Pohled zákazníka se týká měření spokojenosti na základě očekávané a vnímané jakosti služby. Očekávaná kvalita je taková úroveň kvality, kterou požaduje zákazník a to explicitně nebo implicitně. Vnímaná kvalita služby je taková kvalita, kterou zákazník (cestující) vnímá na základě osobních zkušeností s danou službou či přidruženou službou, dle získaných informací od poskytovatele popřípadě z jiných zdrojů. (2)

Pohled poskytovatele příslušné služby se zabývá měřením cílové a dosažené jakosti služby. Cílová kvalita služby je taková kvalita, kterou se snaží poskytovatel nabídnout svému zákazníkovi. Bývá ovlivněna řadou faktorů, například úrovní kvality dle požadavků zákazníků, omezeným rozpočtem, konkurencí a tak podobně. Poskytovaná kvalita služby je taková její úroveň, která je dosahovaná na každodenní bázi a je posuzovaná z pohledu zákazníka. (2)



Obr. 1 Cyklus kvality služby

Zdroj: (2)

Díky využití tohoto cyklu kvality služby lze tedy získat informace o požadavcích zákazníka, definování nebo odhadnutí jeho očekávání, měření spokojenosti s poskytováním dané služby a tak podobně.

Na základě této normy jsou jednotlivé dílčí kvality rozděleny do 8 skupin. První skupinu tvoří kvalita *dostupnosti*, kde se posuzuje dopravní síť, nutnost přestupů, provozní doba, vzdálenost k nejbližší zastávce. Druhou skupinu tvoří *přístupnost*, jako označení zastávky, viditelnost, existence přístupových cest, propojení s ostatními druhy dopravy, propojení v rámci přestupních uzlů. Následně skupina týkající se obecných *informací*, informací o cenách. Dále je zde zařazena i *doba*, jako délka doby cesty, přestupní vazby, dodržení jízdního řádu. Další skupinu tvoří *péče o zákazníka, komfort*, kdy je posuzováno vybavení vozidel, zastávek, komfort z jízdy. A mezi poslední skupiny je zařazena *bezpečnost a péče o životní prostředí* (znečištění, vibrace, výfukové plyny, hluk, prach).

## 1.2 Hodnocení kvality železniční osobní přepravy ČD

Dle již zmíněné Evropské normy kvality lze rozebrat jednotlivé dílčí požadavky cestujících na kvalitu služeb poskytovaných v rámci osobní železniční přepravy. Následující kapitola tudíž rozebírá jednotlivé prvky, které jsou nejčastěji hodnoceny cestující veřejností.

Mezi hlavní požadavky na kvalitu osobní přepravy jsou například nároky na *rychlost přepravy*, kterou můžeme zařadit dle Evropské normy kvality do skupiny týkající se *doby*.

Rychlost ovlivňuje nejen konstrukce, výkon dopravního prostředku, dopravní infrastruktura ale i též další dílčí doby, které musí být absolvovány v rámci jízdy. Jedná se o doby potřebné na přestup, čekání na spoj, čas potřebný k dosažení místa pro nástup do dopravního prostředku a následně i čas vyhrazený po výstupu z dopravního prostředku na přemístění do cíle. Rychlost přepravy ČD je nejvíce ovlivňována vzniklými mimořádnými událostmi. Nejčastějšími příčinami mimořádností bývá srážka vlaku s jiným dopravním prostředkem (na přejezdech) či dokonce střet vlaku s osobou. Následným šetřením dané události a opravami příslušné trati, může nastat až několikahodinové zpoždění a cestující jsou pak přepravováni náhradní dopravou. Bohužel ale uvedeným mimořádnostem nelze zcela zabránit.

Důležitým prvkem je ale i *bezpečnost*. Jedná se zejména o aktivní a pasivní bezpečnost vozidel, případně ponehodovou bezpečnost, ale také i bezpečnost v železničních stanicích, zejména při nástupu a výstupu cestujících, při cestě na nástupiště a tak podobně.

Ve vlaku musí vždy být z důvodu zachování bezpečnosti koncové přechodové dveře, tvořené dvěma křídly, řádně uzamčeny. Bohužel díky neustálým vibracím během jízdy a následně jelikož jsou také v mnoha případech dané dveře zastaralé a opotřebované, může dojít k jejich otevření a tím je nejvíce ohrožena bezpečnost cestujících, kteří se právě v daný okamžik nacházejí v bezprostřední blízkosti. Tento případ se stává naštěstí ojediněle, ale jelikož k tomu může dojít, je potřeba, aby vlaková četa uzamčení neustále kontrolovala, což ale také po celou dobu jízdy nelze.

Nevýhodou týkající se přechodových dveří, které oddělují jednotlivé vozy, je i těžké a namáhavé otevírání, kdy cestující, pokud chce procházet jednotlivé vozy, musí vynaložit dostatečnou sílu na jejich otevření. Další nevýhodou bývá i samovolné otevírání a zavírání dveří během jízdy, kdy se může například již malou nepatrností dostat do prostoru přechodu mezi vozy malé dítě. Tento prostor též není zcela bezpečný (volný prostor mezi měchy a přechodovými můstky). Tedy buď se dveře otevírají samo anebo velmi namáhavě. Jistě u novějších typů vozů jsou dveře ovládány pneumaticky. V tomto případě jsou tyto posuvné dveře složeny z pravého a levého křídla dveří, mechanismu dveří, dolního vedení a elektropneumatického ovládání. Jsou ovládány využitím výkyvného madla na jednom křídle, jeho následným vychýlením se předá pokyn elektronickému řídicímu systému a tak dojde k otevření dveří. (3)

Nen jen přechodové dveře mohou ohrožovat bezpečnost, ale i ty nástupní, popřípadě výstupní. Jsou různé typy těchto dveří, mohou se otevírat manuálně pomocí kličky (obr. 2),



nazývané též vstupní lámací dveře. Dále se používají předsuvné dveře, které se otevírají pomocí madla upevněného v jejich horní části.



Obr. 2 Předsuvné dveře s madlem (vlevo), dveře s klikkou (uprostřed), předsuvné dveře pneumatické (vpravo)

Zdroj: autorka

Bohužel velmi často se stává u obou typů, že jdou špatně otevřít, je potřeba na otevření vynaložit větší sílu, kterou všichni cestující nemají.

Následně se i používají vstupní předsuvné dveře pneumatické (jednokřídlé či dvoukřídlé), které se otevírají i zavírají stisknutím příslušného tlačítka. Bývají doplněny o schůdek, který je vysunut po otevření a tak umožní pohodlnější nástup, zmenší vertikální rozdíl mezi nástupní hranou nástupiště a prvním schodem vozidla. Jednotlivá tlačítka jsou barevně odlišena. Velmi tak usnadňují jejich otevření oproti předchozím typům. Tento způsob otevírání a zavírání se používá u novějších vozů. Další velikou výhodou je jejich automatické zavírání při rozjezdu, což ovšem bohužel neplatí u předchozích typů, kdy se musí většinou dveře s klikkou zavírat ručním způsobem.

Předsuvné dveře s madlem se zavírají pomocí tlačítka, které je umístěné jak uvnitř vozu v blízkosti dveří, tak i z vnější části vozu. Často příslušné tlačítko je bohužel mimo provoz a tak se musí zavírat ručním způsobem, který je mnohdy ještě namáhavější než u dveří s klikkou, které cestující pouze za sebou zabouchne.

Jelikož spousta cestujících po nástupu do vozu zapomene za sebou dané dveře (lámací) zavřít, zavírání je umožněno prostřednictvím UIC kabelu, který propojuje jednotlivé

vozy. V tomto případě vlaková četa může zavřít všechny dveře pomocí čtyřhranu. Bohužel díky zastaralé technologii, ve většině případů toto centrální zavírání neplní správně svou funkci. Buď se zavřou dveře do půlky vlaku anebo vůbec, což velmi prodlužuje dobu výpravy vlaku, protože člen vlakové čety je musí dojít sám ručně zavřít a až poté je možno vypravit vlak.

Vyskytuje se zde i nebezpečí v případě, kdy cestující za sebou špatně dovře dveře, z důvodu délky vozu či špatných viditelných podmínek si této situace vlaková četa nevšimne, vlak se rozjede a dveře se za jízdy zcela otevřou. Jelikož v blízkosti dveří se nacházejí toalety a umývárny, toto místo se stává velmi nebezpečným pro cestující, kteří se zde v daném okamžiku nacházejí. V tomto případě musí člen vlakové čety dané dveře mnohdy za jízdy zavřít nebo střežit příslušné místo do doby, než strojvedoucí nezastaví, což není snadné a tím ohrožuje četa svou bezpečnost. Tyto nevýhody se týkají hlavně lámacích dveří. Naopak předsuvné pneumatické dveře jsou vybavené akustickou signalizací a ochranou proti přivření do dveří. Dalším prvkem ohrožující bezpečnost jsou neblokované dveře za jízdy, což se v dnešní době bohužel ještě vyskytuje.

Kvalita je dále hodnocena i *spolehlivostí* nabízených přepravních služeb, zda je dodržován stanovený jízdní řád. ČD se snaží dodržovat jízdní řád co nejvíce, pokud ale dojde ke zpoždění příslušného vlaku a lidé požadují přestup do návazného spoje, který bude následně pár minut čekat, již nastává zpoždění. Pokud dojde k nějakým mimořádnostem na trati způsobující prodloužení jízdy je snaha o minimalizaci zpoždění, avšak ne vždy to jde. Pokud dojde ke zpoždění, jistě se i hodnotí přístup vlakové čety k cestujícím, způsob komunikace, podávání informací o vzniklé situaci, zajišťování neujetí následných přípojů. Bohužel v tomto případě ale záleží na přístupu daného člena vlakové čety, který se může snažit v dané situaci působit příjemně či naopak.

Při tvorbě grafikonu vlakové dopravy je důležité dbát i na *interní návaznosti vlakových spojů*, aby byl stanoven přijatelný čas na přestup, z čehož vyplývá, aby byla dodržena požadovaná kvalita přístupnosti železniční osobní dopravy. ČD se snaží, aby cestující měli přijatelný čas na přestup (nejkratší se pohybuje asi okolo 5 až 7 minut na přestup). Následně i *pravidelnost spojů* prostřednictvím využití taktových jízdních řádů, kde například na dané trati jezdí rychlíky pravidelně v taktech po hodině. Cestující si tak mohou snadno zapamatovat časy odjezdů příslušných spojů. Důležitá je též volba *vhodné frekvence a časového rozložení spojů*, s ohledem na ranní a odpolední špičky, sedla a tak podobně. Popřípadě vzhledem k očekávané vysoké frekvenci cestujících, zařadit do soupravy více vozů.

Ne vždy to lze odhadnout, například pokud by cestovala v příslušnou dobu velká skupina cestujících.

Cestující při svém rozhodování porovnává i *počet přestupů* v rámci daného směru, podle kterého se rozhoduje, zda využít tohoto či jiného dopravce. Je hlavní prioritou absolvovat během cesty co nejméně přestupů, nejlépe žádné, a popřípadě i přijatelnou časovou návaznost mezi těmito přípoji. Počet přestupů je nejvíce závislý na výchozím a požadovaném cílovém místě. Pokud se bude jednat o přepravu mezi velkými městy, počet přestupů může být minimální, popřípadě i nulový.

Následně jsou hodnoceny různé *informace* týkající se přepravy, zda jsou k dispozici a na jakých místech, možnosti nalezení vlakového spojení, získání informací o vzniklých mimořádnostech a uvedení opatření, například výluka. Dané informace bývají zřizovány ve stanicích, kde jsou neustále aktualizovány. Poskytují se ale i prostřednictvím webových stránek, kde si může zručný člověk nalézt požadované údaje týkající se jízdního řádu, různých novinek, daných mimořádností a opatření. Návštěvník zde může zakoupit akční jízdenky, In-kartu nebo naopak podat stížnost či pochvalu.

Důležité jsou i informace podávané během jízdy vlakovou četou, která by měla být k dispozici cestujícím a pokud možno odpovídat a pomáhat s případnými dotazy, vyhledávat návazné vlakové spojení, včas informovat o mimořádnostech. V některých vozech lze podávat informace prostřednictvím rozhlasu. Ale pokud nastane mimořádnost a cestující nelze informovat za pomoci rozhlasu, je nutná ústní komunikace. Pokud ale člen vlakové čety obsluhuje příslušné vozy, kterých může mít na starosti například až šest, informace se k poslednímu vozu může dostat opožděně. Četa musí informovat cestující, pokud vlak zastavil na trati na dobu delší než 10 minut. Tedy ústně všechny vozy do této doby informovat nestihne. Opozdilé informace mohou pak vzbuzovat v cestujících ne příliš pozitivní dojmy k ochotě vlakové čety dopravce ČD.

Nejdůležitější pro zákazníka při volbě daného druhu dopravy, dopravce, je i odpovídající *cena jízdného* příslušné *kvalitě pohodlí* v dopravním prostředku, nabízení různých doplňkových služeb. Mezi tyto služby lze například zařadit možnost občerstvení ve vlaku. V daných spojích jsou řazeny bistrovozy, popřípadě občerstvení je nabízeno prostřednictvím minibarů. Další dnes velmi vyhledávanou službou může být i možnost připojení Wi-Fi internetu, která je zatím poskytována pouze v soupravách SC Pendolino.

Jelikož je vozový park ČD na dnešní moderní dobu poměrně zastaralý, *komfort* (pohodlí, interiér, toalety) moc neodpovídá dnešním požadavkům. Například historická

koženková sedadla (obr. 3), které jsou již prosezené, nepohodlné, často uleptané, se neustále ve vlacích ČD objevují. Další nevýhodou v těchto oddílech jsou odpadkové koše, které jsou konstruované s víkem pro otevírání v horní části, často ale dochází k propadávání odpadků dnem koše. Tyto oddíly též nejsou ani moc prostorné.



Obr. 3 Oddíl s koženkovými sedadla

Zdroj: autorka

Vzhled toalet též moc nepřispívá k pocitu čistoty. Časté závady spojené s netekoucí vodou, nepříjemnými zvuky často vydávajícími stropními svítilnami, též nepřispívají k danému komfortu. Dalším problémem nastává i topení, které v chladných měsících topí příliš anebo vůbec, často se i stává, že i v příslušném oddíle nejde ani vypnout. S pojmem klimatizace je možno se setkat spíše u vlaků vyšší kvality.

A jak už bylo uvedeno, v ČR se snaží konkurovat ČD ostatní železniční dopravci, kteří nabízejí mnohdy úplně jiné služby a to za srovnatelnou cenu. Proto je potřeba i v této kapitole uvést tyto dopravce.

### 1.3 LEO Express a. s.

Tato společnost byla založena roku 2010. Je součástí skupiny LEO TRANSPORT sdružující skupinu firem, která podniká v dopravním a železničním průmyslu. (4)

Nabízí přepravu v elektrických jednotkách, které byly vyrobeny společností Stadler. Jedná se o moderní, nízkopodlažní vlaky, které jsou plně klimatizované. Jsou konstruované pro rychlost 190 km/h. Jednotky jsou vybaveny centrálním zavíráním a blokováním dveří za jízdy, automatickým systémem detekce požáru a kouře a následně uzavřený systém toalet. (5)

Doprovce poskytuje přepravu ve třech různých cestovních třídách, které si sám cestující může zvolit na základě svého požadavku. S pojmem cestovní třídy se můžeme

setkat například v letecké dopravě, kde je prostor pro cestující rozdělen do jednotlivých tříd (oddílů), které si sám cestující zvolí dle svých požadavků, nároků na pohodlí během přepravy. Dopravce LEO Express se nechal tak inspirovat západoevropskými dopravci, kteří v rámci svých přepravních nabídek umožňují zákazníkům i výběr z jednotlivých cestovních tříd. Jak již bylo výše zmíněno, LEO Express nabízí tři různé cestovní třídy, jedná se o Economy Class (4 vozy), Premium a Business (1 společný vůz). Jejich interiéry lze porovnat na následujícím obrázku (obr. 4).



Obr. 4 Cestovní třídy

Zdroj: (6), upraveno autorkou

„Vlajková loď pohodlí a luxusu na palubě LEO Express“(7), takto definuje dopravce Premium Class. Využitím této třídy jsou zákazníkům nabídnuta velmi luxusní ergonomická kožená sedadla, která jsou elektricky polohovatelná. Tedy si je lze upravit do polohy vhodné například ke spánku. Dále může zákazník využít WiFi internet, nejvyšší rozsah služeb cateringu, palubního personálu, získávat zdarma benefity anebo pomocí přístupu do intranetu využívat takzvaného Infotainmentu (podávání informací zábavnou formou). (7)

Business Class (lze z anglického jazyka přeložit jako obchodní třída) je třída uzpůsobená pro typ cestujících, se kterými zároveň cestují jejich pracovní povinnosti anebo se chtějí své práci věnovat i během jízdy. Lze využívat obdobné služby jako v předchozí třídě a navíc je jim poskytnut jídelní stůl, který je svým charakterem přizpůsoben pro práci s notebookem. (7)

A následně cestující v Economy Class mohou čerpat opět podobné služby a navíc jsou v rámci této třídy poskytované oddíly pro skupinové cestující. Součástí tohoto oddílu je i pevný rozkládací stolek. (7)

Největší rozdíl mezi těmito jednotlivými třídami je určitě v kvalitě pohodlí a v ceně. Economy Class se řadí do té nejnižší třídy (druhá třída) a naopak Premium Class do té nejvyšší (první třída). V následující tabulce lze vidět jednotlivé rozdíly pohodlí v příslušných cestovních třídách.

Tab. 1 Cestovní třídy LEO Express

	Economy Class	Business Class	Premium Class
Polohovatelná sedadla	ano	ano	ano
Ergonomický tvar sedaček	ano	ano	ano
Hlavová opěrka	ano	ano	ano
Loketní opěrka	ano	ano	ano
Podnožní opěrka	ano	ano	ano
Elektrická zásuvka	ano	ano	ano
Stahovací rolety	ano	ano	ano
Sklopný stolek	ano	ano	ano
Speciální úložné místo pro objemná sedadla		ano	ano
Kožený potah sedaček		ano	ano
Elektricky polohovatelná sedadla			ano
Spací poloha			ano
Čtecí lampička			ano

Zdroj: (6), upraveno autorkou

Co se týká palubního servisu, dopravce cestujícím nabízí Wi-Fi internet zdarma, vlastní palubní zábavní a informační portál. Každé místo k sezení je vybavenou elektrickou zásuvkou pro připojení například notebooku a speciálně uzpůsobené stolky pro jeho umístění. Během přepravy jsou avšak v omezeném množství k dispozici denní tisky, různé časopisy. Dopravce nabízí občerstvení, které na základě objednávky roznáší palubní personál cestujícím. U výběrových spojů dokonce nabízí občerstvení zdarma. (6)

LEO Express tedy nabízí vysoké pohodlí během přepravy, nabízí ergonomická sedadla (ve třídě Premium i polohovatelná), speciálně upravené sklopné stolky, popřípadě velký

stůl a též hlavně čistotu, která je udržována nejen v prostoru sedadel ale i též na toaletách, kde se nachází i sklopný přebalovací pult. Neposkytuje ale přepravu v oddílech (zvaných též „kupé“). Mezi vozy ekonomické třídy nejsou vybudovány přechodové dveře, tedy jsou všechny volně průchozí (viz Obr. 5).



Obr. 5 Economy Class - interiér

Zdroj: (6), upraveno autorkou

## 1.4 RegioJet a. s.

Tato společnost byla založena roku 2009. Jedná se o člena středoevropské přepravní skupiny Student Agency, která je cestovní agenturou a zároveň prodejcem jízdenek i letenek. Tato skupina především v lidech vyvolává představu luxusní autobusové dopravy. RegioJet své služby poskytuje v ČR vlaky Inter City (IC) RegioJet na trase Praha – Ostrava – Havířov – Žilina, též provozuje vlaky i na slovenském území. (8)

Dopravce nabízí moderní, plně klimatizované vozy pouze druhé vozové třídy, které jsou konstruovány pro rychlost až 200 km/h. Místa k sezení jsou vybavena elektrickou přípojkou a stolkem nacházejícím se buď vedle sedadla či v opěrátku sedadla vpřed. Přeprava je poskytována ve velkoprostorových vozech či v jednotlivých oddílech, kde v každém oddíle je umístěno 4 nebo 6 míst k sezení. Podobně jako LEO Express nabízí Wi-Fi internet zdarma a uzavřený systém toalet, tedy lze toalety užívat i ve stanicích. (8)



Jak již bylo výše uvedeno, RegioJet neposkytuje přepravu v první vozové třídě. Tedy zákazníci, kteří rádi cestují v první třídě nejen z hlediska většího soukromí ale i většího rozsahu poskytovaných služeb během jízdy, která jsou poskytována v této třídě, musí využít pouze služby druhé vozové třídy. Na následujícím obrázku (Obr. 6) lze shlédnout interiér vozů tohoto dopravce. Jsou zde vyobrazeny oddíly pro 4 cestující (vlevo) a pro 6 cestujících. Vpravo je uveden snímek interiéru velkoprostorového vozu.



Obr. 6 Interiér RegioJet

Zdroj: (9)

## 1.5 Srovnání

Hlavním úkolem této první kapitoly je zhodnocení kvality dopravce ČD dle Evropské normy kvality 13186 (2), vystižení problémů, které ve vozech nastávají. Samozřejmě se veškerá uvedená problematika týká především vozů, které ČD vlastní již několik desetiletí.

ČD v roce 2009 představily transformační program Vize 2012, jehož hlavním cílem bylo výrazné zvýšení úrovně spokojenosti zákazníků, snížení stáří vozového parku, zvýšení dochvilnosti vlaků, výnosů na místokilometr, snížení celkových nákladů na vlakokilometr. (10)

V loňském roce 2012 tedy ČD investovaly do rekonstrukce či nákupu nových vozidel 7,7 miliard Kč. Jednalo se o motorové vozy Regio-Shuttle RS1, které byly dodány na Vysočinu a na území Libereckého kraje, dále motorové vozy RegioSharky a elektrické RegioPantery a následně se i rozrostla flotila CityElefantů pro pražskou a ostravskou aglomeraci. Dále byly dodány řídicí vozy Bfhpvee<sup>295</sup>, velkoprostorové vozy Bdtm<sup>757</sup> a proběhla rekonstrukce rychlíkových vozů na bezbariérovou řadu Bbdmgee<sup>236</sup>. (11)



V rámci modernizace vozů proběhla obnova sedadel, které byly nově potaženy textilními potahy, vybudovány předsvně nástupní dveře, které jsou za jízdy blokovány, v dálkové dopravě zakomponována klimatizace a elektrické zásuvky 230 V. (12)

Zcela nová vozidla jsou konstruována jako nízkopodlažní, umožňují tedy bezbariérový přístup, dveře jsou předsvně pneumatické ovládané příslušnými tlačítky, za jízdy samozřejmě blokovány, je zakomponována klimatizace a elektrické zásuvky 230 V. Navíc ve vozech RegioPanter a RegioShark je umožněno WiFi připojení. Na následující tabulce lze shlédnout kolik a jaké vozy byly obnoveny a nakoupeny. Celkem bylo investováno do 242 jednotlivých vozů a lokomotiv. (12)

Tab. 2 Nová a modernizovaná vozidla ČD

<b>Modernizované vozidla v roce 2012</b>			
<b>Řídicí vůz řady Bfhpvee295</b>	24	<b>Motorová jednotka 814</b>	72 (36 jednotek)
<b>Bezbariérový vůz pro dálkové vlaky Bbdmgee236</b>	15	<b>Motorový vůz řady 842</b>	22
<b>Osobní vůz pro motorové vozy Bdtn757</b>	22	<b>Motorové lokomotivy 750</b>	5
<b>Restaurační vozy WRmee(61) a WRmee816</b>	13		
<b>Pořízená nová vozidla v roce 2012</b>			
<b>380 (zkušební provoz)</b>	4	<b>RegioShuttle RS 1 (řada 840 a 841)</b>	21
<b>RegioPanter (ř. 440, 640, 650 – zkušební provoz)</b>	14 (5 jednotek)	<b>RegioShark (řada 844 – zkušební provoz)</b>	12
<b>CityElefant (řada 471)</b>	18 (6 jednotek)		

Zdroj: (12), upraveno autorkou

Proběhla i též revitalizace vozů řady B. Jedná se především o revitalizaci interiéru, tedy zejména o potažení koženkových sedadel textilií, natření vnitřních stěn, opravy oken, výměny podlah. Na následujícím obrázku lze porovnat vzhled takto upraveného interiéru. Vpravo je zobrazen interiér vozu před obnovou (B<sup>256</sup>) a vlevo po dokončení revitalizace (B<sup>249</sup>). Velikou změnou tedy nastává potažení koženkových sedaček, výměna podlahy, záclon, natření stěn, nový stolek a nový koš. Samozřejmě došlo v tomto voze i k obnově toalet.



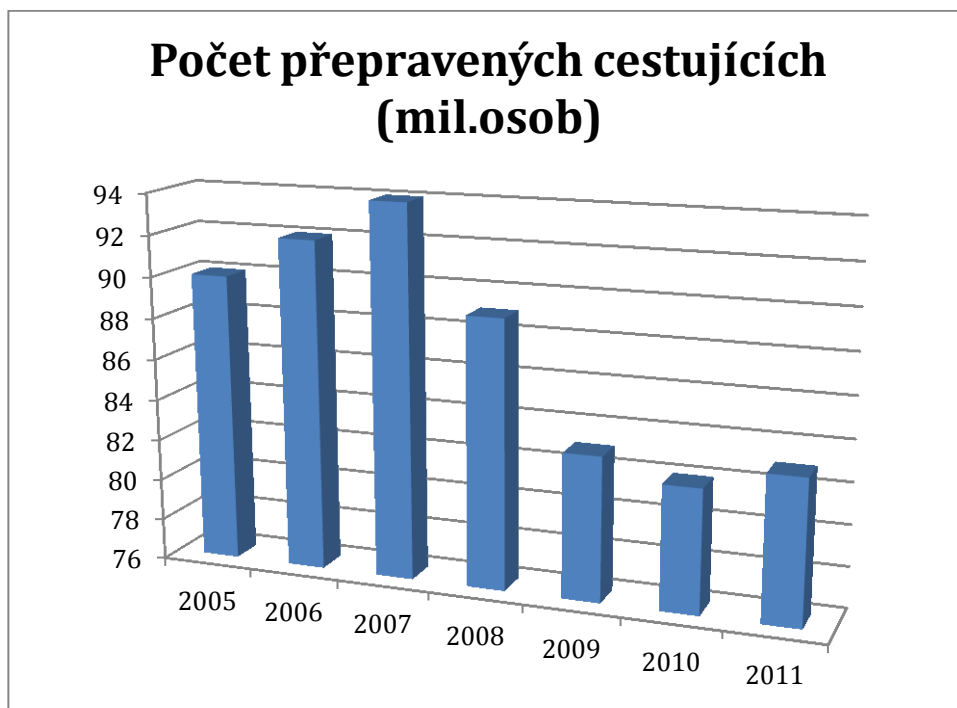
Obr. 7 Revitalizace vozů řady B

Zdroj: autorka

Uvedený obrázek je pořízen vlaku kategorie rychlík, tento interiér se ale objevuje i v expresech. Konkurenti nabízí přepravu ve vlacích typu IC. Proto je třeba v této kapitole uvést i zmínku o SC Pendolinu, které vlastní dopravce ČD.

Tato sedmivozová jednotka nabízí nejrychlejší spojení mezi vybranými místy v ČR. Přepravu nabízí převážně na třetím železničním koridoru. Vozy jsou konstruovány jako velkoprostorové a to první a druhé vozové třídy. Pro hladové cestovatele je v této jednotce řazen i bistrovůz. Vozy jsou plně klimatizované, vybavené polohovatelnými sedadly, elektrickými přípojkami, Wi-Fi připojením. V celém prvním a posledním voze jsou poskytovány tiché oddíly. Je zde zabudovaný uzavřený systém toalet, které tedy mohou být použity ve stanicích, jsou obohaceny dokonce o přebalovací pulty. Pendolino umožňuje přepravu jízdních kol a kočárků. (13)

Jak bylo zmíněno, SC Pendolino nenabízí přepravu v rámci celé ČR. Jelikož konkurence určitě nebude nabízet své služby pouze na jedné trase, je potřeba, aby se dopravce ČD zaměřil na spokojenost svých zákazníků ohledně nabízeného komfortu. Na následujícím grafu lze vidět, jak postupně klesá poptávka cestujících po železniční dopravě ČD. Nejvíce bylo přepraveno cestujících v roce 2007 a to 94 milionů osob. V roce 2010 tento počet klesl na již 83 milionů osob a následně roku 2011 počet stoupl o 1 milion osob.



Obr. 8 Počet přepravených cestujících dopravcem ČD (mil.osob)

Zdroj: (10 s. 24), (14 s. 10)

Z uvedeného grafu je patrné, že poptávka po železniční dopravě, kterou provozuje dopravce ČD, podstatně od roku 2007 klesla. Proto je potřeba se zaměřit na elementy, které mohou být původem tohoto poklesu a nalézt alternativy podporující zvýšení atraktivity, zájmu o tento druh dopravy. Následující kapitola dále rozebírá i přepravní podmínky dopravce ČD a to i ve srovnání s uvedenými konkurenty.

## 2 ANALÝZA PŘEPRAVNÍCH PODMÍNEK ČD

Na úvod této kapitoly by mělo být objasněno, na základě čeho se vůbec stanovují přepravní podmínky pro dopravce, provozující přepravu osob. V oblasti silniční a drážní dopravy se přepravní podmínky řídí vyhláškou Ministerstva dopravy a spojů číslo 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu. (15)

Přepravní řád tedy stanovuje jednotlivé podmínky pro přepravu osob a jejich zavazadel, živých zvířat a věcí ve veřejné silniční a veřejné drážní osobní dopravě. Stanovuje definici přepravní smlouvy, její vznik a zánik. Dále je zde uvedena definice jízdního dokladu, jeho různé podoby, náležitosti a platnosti toho dokladu, náležitosti přepravy zavazadel, zvířat a tak podobně. Přepravní řád upravuje i vztahy mezi cestujícím a dopravcem, jejich práva a povinnosti. (15)

Poté na základě této vyhlášky si jednotliví dopravci doplňují své přepravní podmínky. Proto by se dalo říci, že se vlastně jedná o takový základ podmínek přepravy.

Jelikož se má bakalářská práce týká akciové společnosti ČD, tato kapitola je věnována podmínkám. Mezi ně patří smluvní přepravní podmínky (SPPO), které se neustále obměňují, a to každý rok, někdy i dvakrát do roka. Dále je ale i důležité se zmínit o tarifních podmínkách, které většinu cestujících zajímá asi nejvíce. Kapitola uvádí i přepravní podmínky vybraných konkurentů a následné porovnání s podmínkami ČD. Na závěr kapitoly je tedy uvedeno shrnutí, které pojednává na základě porovnání s danými konkurenty o různých výhodách a nevýhodách v podmínkách ČD.

### 2.1 Smluvní přepravní podmínky

SPPO cestující snadno naleznou na webové stránce ČD, kde je tento dokument spolu s ostatními, kterými se řídí tato společnost, uveřejněny. Návštěvník těchto webových stránek si jej může volně stáhnout do svého počítače, vytisknout anebo si jej pouze vizuálně přečíst.

Jedná se o poměrně rozsáhlý dokument obsahující 79 stran, včetně příloh 93 stran. Přesně charakterizuje podmínky přepravy ČD.

Pro neznalého cestujícího jsou SPPO napsány poměrně těžko čitelnou formou a to formou, kterou se píše zákony. Tudíž pro laika je obtížné určitým formulacím porozumět, proto většina lidí hned na začátku tohoto dokumentu pročitání vzdá. Další jeho velikou nevýhodou je i poměrně velká obsáhlost, ve které se při pročitávání začíná čtenář pomalu ztrácet.

SPPO obsahuje 7 částí a k němu jsou na závěr připojené 3 přílohy. Práce by se proto měla věnovat popsání důležitých částí tohoto dokumentu a podání návrhu na jejich zjednodušení.

### **2.1.1 Obsah smluvní přepravních podmínek**

Všechny dále uvedené odstavce vycházejí ze zdroje (16). V úvodu dokumentu SPPO jsou vypsány jednotlivé změny, které byly uskutečněny za období od roku 2010 až do současnosti, seznam použitých značek a zkratk. Dále jsou zde vysvětleny jednotlivé pojmy, které dokument obsahuje. SPPO se vyhláší dle platného nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 1371/2007, o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, dle zákona č. 266/1994 Sb., o drahách, dle vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu a následně dle určených podmínek, které jsou stanovené platným cenovým výměrem Ministerstva financí ČR.

*První část* nesoucí název *Rozsah platnosti* není moc obsáhlá. Pojednává pouze o rozsahu SPPO ve vnitrostátní drážní a mezinárodní drážní dopravě. Jakému zákonu, nařízení a vyhláše podléhá.

*Druhou a zároveň nejrozsáhlejší částí je Přeprava cestujících.* Je složená z dalších 16 podkapitol a celkem obsahuje 28 stránek. V úvodu jsou uvedeny podmínky, za kterých vzniká přepravní smlouva mezi cestujícím a dopravcem. Následně jsou zde popsány práva, která vznikají následkem uzavření této smlouvy.

Druhá část pojednává o charakteristice jízdního dokladu, dokladu o zaplacení ceny a průkazu na slevu, existující druhy a formy, které mohou být předkládány. Zabývá se případem neplatnosti těchto dokladů, jak takovéto doklady vypadají, jak se s nimi posléze nakládá. V krátkosti je zde uvedena i zmínka o odcizených, ztracených, znečištěných a jinak znehodnocených dokladech. Poté jsou zde jednotlivě charakterizována témata týkající se jízdenky, průkazu opravňující cestujícího k přepravě, lůžkových a lehátkových příplatků a následně téma místenky. Povinnosti cestujícího před získáním požadovaného dokladu a povinnosti plynoucí z tohoto získání. Možnosti získání takovýchto dokladů. Za jakých podmínek nelze vystavit jízdní doklad. Následně je zde uvedena charakteristika součásti jízdního dokladu a to průkazu opravňujícího cestujícího k přepravě, jeho výhody, které držitelé z jeho vlastnictví plynou. V této části jsou následně stanoveny podmínky získání lůžkových a lehátkových příplatků a místenek, způsob značení vozů, ve kterých jsou zařazena

lůžka či lehátka anebo místenky. Dále charakteristika lůžkových a lehátkových vozů, kolik lůžek, případně lehátek, je v daném oddíle, které oddíly jsou rozděleny zvlášť pro muže a ženy nebo jestliže se jedná o smíšený oddíl.

Důležité je i uvedení jednotlivých míst a způsobů platby jízdného, přepravného, různých příplatků a místenek, samozřejmě i následné vyzvednutí těchto dokladů, doby jejich platnosti. Zda je lze pořídit u pokladní přepážky, v hotovosti nebo za pomoci platební karty, vouchery nebo dobropisu vystaveného zaměstnancem ČD, pro držitele IN-karty existuje možnost platby prostřednictvím elektronické peněženky na této kartě (zvané EPIK). Většinu plateb lze i zrealizovat ve vlaku u příslušného zaměstnance ČD nebo zákazník může využít jízdenkový automat, je-li v dané železniční stanici zřízen. V rámci nakupování přes jízdenkový automat může cestující čerpat výhod bonusového věrnostního programu, jedná se o výkonový anebo kreativní bonus.

Výkonový bonus ve výši 3 % z ceny zakoupeného dokladu je vždy připsán ve formě bonusových peněz na účet EPIK. Tento bonus lze získat nakupováním dokladů přímo vlaku u příslušného zaměstnance, u pokladní přepážky nebo obsluhou jízdenkového automatu s bezhotovostní platbou.

Kreativní bonus slouží pro ty cestující, kteří rádi využívají samoobslužného vybavení. Příslušný doklad si zakoupí buď v jízdenkovém automatu s bezhotovostní či hotovostní platbou, nebo nákupem přes eShop ČD. Tento bonus představuje okamžitou slevu ve výši 3 % z ceny zakoupeného dokladu.

Samozřejmě je i důležité uvést podmínky, za kterých musí být hrazena manipulační přírážka, přírážka k jízdnému a dodatečně prokázání nároku na slevu. Jsou zde popsány případy, z kterých plynou povinnosti tyto přírážky ukládat cestujícímu, a cenová výše přírážky. Následně podmínky, za kterých cestující dodatečně prokazuje svůj nárok na slevu.

Tato druhá část se zabývá i případem přerušení jízdy, charakterizuje vznik a jednotlivé případy, za kterých se jízdenka ještě uznává za platnou či nikoli.

SPPO nezapomíná ani na téma, týkající se obsazení míst. Stanovuje práva cestujících obsadit určitý počet míst, na kolik mají zakoupený jízdní doklad, podmínky obsazení sedadel v místenkovém voze, sedadel určených pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, pravidla chování v dámském a tichém oddílu. Dále se tato část věnuje přírážkám za porušení podmínek týkajících se případů, kdy cestující obsadí neoprávněně místo k sezení.

Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace je dalším důležitým tématem. Jsou zde uvedena práva a povinnosti takovýchto osob, uveden způsob pomoci

uskutečňované před a při přepravě, způsoby jejího objednání (například objednávka zvedací plošiny k vlaku) a obsah objednávky, případy, za kterých mohou ČD takovou objednávku odmítnout.

V tomto dokumentu je i řešena problematika týkající se přepravy živých zvířat v doprovodu cestujícího. Jaká zvířata lze ve vlaku přepravovat, způsob jejich přepravy (v uzavřené schráně, na vodítku) a povinnosti cestujícího doprovázející zvíře. Následně je zde rozebrané téma týkající se vzájemných vztahů mezi ČD a cestujícími, co v zájmu kultury a prevence bezpečnosti cestování, zveřejnění informací pro cestující, péče o ně, snazší orientace, jaké jsou povinnosti cestujících a za jaké své činnosti ve veřejné osobní železniční dopravě si sami zodpovídají.

Důležité je i zmínění o porušení přepravních podmínek a vyloučení cestujícího z přepravy, jaké všechny činy cestujícího porušují přepravní podmínky, v kterých případech bude cestující vyloučen z přepravy, výše přírážek za tato porušení a způsob jejich úhrady. Porušení přepravních podmínek se týká i kouření, kterému je též věnovaná následující kapitola. Kouření je ve všech vlacích ČD, veřejných prostorech (čekárna, odbavovací hala) a na krytých nástupištích zakázáno.

Tento dokument pojednává i o prostorech pro veřejnost, definuje je a stanovuje podmínky jejich přístupnosti a výši přírážek za porušení těchto podmínek. V SPPO je i následně uvedena možnost využití úschovny a ukládací skříňky nebo půjčovny jízdních kol ČD. V případě ztráty nějaké hmotné věci má cestující právo na její pátrání.

*Ve třetí části názvu Zavazadla* jsou rozebrány charakteristiky zavazadel, způsob jejich přepravy, ukládání ve voze. Její kapitoly pak rozebírají vlastnosti a způsoby přepravy jednotlivých druhů zavazadel, případně poplatky za jejich přepravu.

Následující *čtvrtá část Přeprava zásilek* se zabývá způsoby podání a vydání zásilek, uvádí zde druhy zásilek, které mohou a nemohou být podány k přepravě, druhy dovozného, vznik a zrušení přepravní smlouvy, povinnosti zaměstnanců ČD a příjemců, popřípadě odesílatelů při vydávání zásilky.

*Pátá část* v krátkosti řeší možnosti podání stížností a podnětů cestujících, lhůty na jejich vyřízení.

*Práva z přepravní smlouvy* je název *části šesté*. Tato část je složena z šesti kapitol o celkovém rozsahu 22 stránek. Řeší obecné podmínky práva plynoucí z přepravní smlouvy o přepravě osob, povinnosti cestujícího v případě, kdy požaduje uplatnění svého práva osobně, písemně či elektronicky, lhůty uplatnění. Dále také řeší povinnosti ČD, týkající

se vyřízení a zpravení žádosti cestujícího, lhůty tohoto jednání. Věnuje se i návratkům a dalším nárokům plynoucím z důvodů a překážek, které nejsou na straně cestujícího, z důvodů a překážek, které jsou na straně cestujícího a následně místa příslušná k vyplacení návratku. Uvádí případy, za kterých nemá cestující nárok na návratek a za kterých má a jeho výši. Dále povinnosti ČD, které nastávají v případě ujetí posledního spoje cestujícího. ČD v tomto případě nabízí alternativní přepravu, v dokumentu jsou uvedeny druhy této alternativní přepravy (autobus, taxislužba), způsoby jejího objednání a hrazení této služby.

V této šesté části jsou i následně stanovena práva z přepravní smlouvy o přepravě psů, zavazadel a zásilek, práva z jízdních dokladů více železničních dopravců a dokladů vydaných v rámci IDS.

Nejvíce se určitě cestující zajímají o odškodnění, v jakém případě a na jakou výši mají cestující právo. ČD nabízí svým cestujícím kompenzaci ve výši 25 % z ceny jízdního dokladu (minimální hodnota dokladu musí činit 400 Kč) při zpoždění 60 až 119 minut a vrácení 50 % (minimální hodnota dokladu 200 Kč) při zpoždění 120 a více minut. Nárok na odškodnění ze zpoždění nevzniká v případech, pokud zpoždění bylo způsobeno třetí stranou (nehodami, sebevraždami), nepříznivými povětrnostními podmínkami, byly předem ohlášené stavební práce na trati, cestující byl před uzavřením přepravní smlouvy o případném zpoždění informován, nebo ke zpoždění došlo při dopravním výkonu, který není součástí přepravní smlouvy.

Závěrečná část uvádí pouze datum nabytí účinnosti SPPO a jejich platnost.

## **2.2 Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel**

Tento dokument je též známý pod zkratkou TR 10. Opět ho lze získat stejným způsobem jako výše uvedený dokument SPPO, tedy prostřednictvím webových stránek ČD. Charakterizuje jednotlivé druhy jízdních dokladů a dalších dokladů, využívaných během přepravy. Níže uvedená kapitola je čerpána z tohoto zdroje (17).

### **2.2.1 Obsah tarifu**

V úvodu dokumentu, stejně jako u SPPO, jsou vysvětleny jednotlivé pojmy, které jsou zde použité, záznamy o změnách za období od roku 2008 až do současnosti, seznam použitých značek a zkratk.



*První část, názvu Základní ustanovení, v krátkosti uvádí jednotlivé právní předpisy, kterými se TR 10 řídí, dále definuje druhy jízdného a jednotlivé kategorie cestujících podle věku a dalších nároků na jiné než základní jízdné (tj. zvláštní, akviziční, zlevněné).*

*Část druhá Tarifní podmínky charakterizuje výpočet ceny za přepravu. Definuje způsoby výpočtu jízdného v závislostech na jednotlivých faktorech, jako například vzhledem k tarifní vzdálenosti, zvolenému druhu vozové třídy, výpočet při využití více železničních dopravců a tak podobně. Následně popisuje tarifní vzdálenost, způsoby výpočtů doplatků a v krátkosti i přeplatky, přepravné a dovozní, které jsou spíše odkazovány na ceníky umístěné ke konci dokumentu.*

*V části třetí pojmenované Regulované jízdné jsou detailně rozebrána témata týkající se jízdného. Tato část dokumentu jednotlivě popisuje základní a zvláštní jízdné, ceny regulované výměrem Ministerstva financí ČR. Uvádí druhy zvláštního jízdného, kategorie cestujících spadající do tohoto druhu jízdného a způsoby prokazování nároku cestujícího na zvláštní jízdné, například prostřednictvím vhodného průkazu, dále nároky, které plynou cestujícímu z držení daného průkazu.*

*Obchodní nabídky ČD je název čtvrté části. Jedná se nejobsáhlejší část tohoto dokumentu. V úvodu se zabývá obecnými podmínkami, následně rozebírá jednotlivé obchodní nabídky nabízející ČD svým zákazníkům. V první řadě se jedná o takzvané přenosné a nepřenosné In-karty, způsoby jejich pořízení. V následující řadě jsou rozebrány jednotlivé druhy aplikací, nahrávané do čipu In-karty, rozdělené podle výše slev, kategorií cestujících. Dále jsou zde popsány výhody plynoucí držitelům a samozřejmě také i jejich platnosti.*

*Tato čtvrtá část se zabývá i různými výhodnými jízdenkami, jako jsou traťové a akční jízdenky, práva a povinnosti z nich plynoucí. ČD svým zákazníkům nabízí i různé slevy a speciální jízdenky, jako například slevu zpáteční, pro skupinu, důchodce, celodenní, kilometrickou banku a podobně. TR 10 popisuje výši jednotlivých slev, podmínky, za kterých zákazník tyto slevy či jízdenky může získat, jejich platnosti. Na závěr této části jsou uvedené i možnosti a podmínky objednání zvláštních a posilových vozů a vlaků, následně bonusový věrnostní program ČD, v rámci kterého mohou cestující získat nárok na výkonové a kreativní bonusy ve výši 3 % zakoupením určitých dokladů.*

*Závěr tohoto dokumentu tvoří jednotlivé ceníky, které uvádějí výši základní a zvláštního jízdného za ujeté tarifní kilometry, ceny zákaznických aplikací, slevy na zákaznické aplikace, časové doplatky do první vozové třídy, zpáteční slevy, ceny traťových jízdenek, kilometrické banky a další různé poplatky a přirážky.*

## **2.3 Přepravní podmínky ostatních dopravců**

Tato podkapitola se zabývá jednotlivými přepravními podmínkami konkurenčních dopravců, zejména LEO Express a. s. a dopravce RegioJet a. s., a dalšími zajímavými službami, které dopravci nabízejí svým zákazníkům. Slouží ke srovnání jejich podmínek a služeb s podmínkami a službami společnosti ČD.

### **2.3.1 LEO Express a. s.**

V této části druhé kapitoly jsou rozebrány přepravní podmínky dopravce LEO Express, které jsou porovnávány s podmínkami ČD. V závěru jsou vystiženy ty nejdůležitější kladné i záporné rozdíly.

#### **Smluvní přepravní podmínky**

Smluvní přepravní podmínky LEO Express a.s. pro veřejnou osobní železniční dopravu (SPPL) jsou opět volně stažitelné na příslušných webových stránkách. Jsou tvořeny čtyřmi oddíly v rozsahu 25 stran. Má formu velmi podobnou SPPO, tedy pro laika velmi nesrozumitelnou. Jsou k dostání ze zdroje (18).

Podobně jako SPPO jsou v úvodu tohoto dokumentu vypsány jednotlivé použité zkratky, vysvětlení významů těchto zkratk, a následně je i uveden obsah.

Úvodní ustanovení SPPL obsahuje rozsah platnosti. Vystihuje příslušné zákony a vyhlášky, již uvedené v SPPO, kterými se vyhlášují tyto podmínky. Jedinou změnou zde nastává, že se nevyhlášují dle nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 1371/2007, o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě. Dále je stručně charakterizován účel těchto podmínek, jako úprava práv a povinností cestujících i samotného dopravce, vznik a zánik včetně uplatnění jednotlivých práv plynoucích z přepravní smlouvy.

Dále se SPPL zabývá samotnou přepravou cestujících a práv a povinností z ní plynoucích. Charakterizuje jednotlivá témata týkající se podmínky vzniku, splnění a neplatnosti přepravní smlouvy a následně práva a povinnosti z ní plynoucích. Uvádí jednotlivé možnosti získání a platby jízdních dokladů, služeb, které LEO Express poskytuje svým cestujícím. Možnosti získání a platby jízdních dokladů jsou zcela shodné s možnostmi, které nabízí dopravce ČD. Jedná se o platbu v hotovosti v Kč, v Eurech (do maximální výše 100 Eur), platební kartou. Rozdílná je platba bankovním převodem, v rámci kreditního systému (kredity z kreditního účtu cestujících). Obdobou tohoto systému u ČD je zákazníkům nabízena možnost platby prostřednictvím EPIK.

Kreditní systém může cestující využít nejen k nákupu jízdních dokladu, ale i sortimentu eShopu, k vrácení jízdného v případech, kdy cestující stornuje svou jízdenku, a k zakoupení jednotlivých palubních služeb. V rámci kreditního systému je cestujícímu vytvořen speciální účet, prostřednictvím kterého vykonává jednotlivé platby, nebo naopak mu jsou vráceny kredity ze stornované jízdenky. Zákazník si svůj účet může „nabít“ dostatečným kreditem, kde 1 kredit odpovídá hodnotě 1 Kč.

Mezi služby, které nabízí svým zákazníkům LEO Express, jsou zařazené zejména poskytování informací během jízdy vlaku o názvu současné a následující železniční stanice, aktuální polohy, rychlost jízdy, aktuálního data a času, také i informace o kulturních a mnoha dalších akcích, které se nacházejí v příslušných městech, krajích, kde LEO Express pravidelně zastavuje. Dále možnost objednání pomocné služby při nástupu a výstupu pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. Dopravce poskytuje ve svých vozech placené nadstandardní služby pro zajištění co nejvyšší spokojenosti svých zákazníků. V SPPL je i uvedeno poskytování klidových zón, které ale LEO Express opravdu neposkytuje, pouze pracuje na jejich zavedení do budoucna. Pokud tedy cestující požaduje klid, může si koupit jízdní doklad do Premium třídy, kde se nachází pouze 6 sedadel.

Zároveň uvádí jednotlivá práva a povinnosti cestujících, jako je prokazování se platným jízdním dokladem, kontrola po zakoupení jízdního dokladu, povinnosti a odpovědnosti cestujících při nástupu, respektive výstupu a během pobytu ve vlaku. Charakterizuje jednotlivá porušení přepravních podmínek, popis jednotlivých situací plynoucí z příslušných opatření, výše přírážek k jízdnému, případy, za kterých může dojít k následnému vyloučení cestujícího z přepravy.

SPPL obsahují i oddíl zabývající se jízdními doklady a jejich náležitostmi. Uvádí formy jízdního dokladu, povinnosti prokazování se průkazů na slevu, v případech, kdy je samotná jízdenka vystavena na příslušnou slevu, neplatnost jízdenky či průkazu na slevu, podmínky návratku jízdného, uplatnění nároku plynoucí z přepravní smlouvy (práva cestujících, odškodnění a tak podobně), témat týkající se přepravy dětí (možnosti přepravy dvou dětí 6 let zcela zdarma s nárokem pouze na jedno místo k sezení, dopravci pro zajištění co nejvyššího komfortu dokonce nabízí i možnost zapůjčení dětských hraček a to bezplatně).

Podmínky se věnují i přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Jaká práva mají tyto osoby na obsazení příslušných označených míst k sezení, míst vyhrazených pro osoby na ortopedickém vozíku, podmínky objednávky pomocné služby při nástupu, respektive výstupu z vozidla, náležitosti této objednávky, podmínky ohlášení

se cestujícího před příjezdem vlaku, i možnosti odmítnutí přepravy cestujícího na ortopedickém vozíku.

Rozdílná je přeprava zvířat, která musí být uložena ve speciálních schránkách s nepropustným dnem a svým charakterem (rozměrem) tak odpovídají spíše ručním zavazadlům. Přeprava zvířat je bezplatná. Bohužel dopravce neumožňuje přepravu zvířat jiným způsobem, tedy cestující na své cesty mohou s sebou vzít pouze zvířata malá, která lze uložit do příslušné schránky.

SPPL rozlišují ruční zavazadla a spoluzavazadla, která musí splňovat jednotlivé parametry, aby mohla být přijata k přepravě. Předměty a jejich rozměry splňující charakter ručních zavazadel dle SPPL jsou zcela shodné s SPPO, samozřejmě jsou shodná i ta zavazadla, která nelze přijmout k přepravě. Jedná se především o věci neskladné (hmotnost přesahuje 50 kg, nelze umístit na speciálním místě), věci, které mohou způsobit nákazu, jsou jedovaté, těkavé, žíravé, radioaktivní, výbušné, vzbuzující odpor a v neposlední řadě jsou zde zařazeny i nabitě zbraně. Dopravce umožňuje přepravu ručních zavazadel i spoluzavazadel zcela bezplatně. Podmínky přepravy zavazadel jsou tedy opět shodné s podmínkami v SPPO. Jediným rozdílem je, že vlakové soupravy LEO Express neumožňují přepravu jízdních kol ani službu Úschova během přepravy jako dopravce ČD.

Poté jsou v dokumentu samozřejmě uvedeny jednotlivé možnosti podání stížností a různých podnětů související s nespokojeností zákazníka se službami tohoto dopravce či naopak. Uvedena je i definice opatření vznikající při zranění, poškození nebo zničení věci cestujících, možnosti oznámení ztrát a nálezů, vznesení požadavků na pátrání po příslušné věci, a časová platnost SPPL.

### **Tarifní podmínky**

Obsah tarifu LEO Express a. s. pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel (Tarif LE) je čerpán z tohoto zdroje (19). Je oproti TR10 zkrácen do 15 stran, které jsou rozdělené na 7 oddílů. Začátek dokumentu tvoří opět obsah, vysvětlení použitých zkratk a pojmů.

Tarif LE je vydáván v souladu s platným cenovým výměrem Ministerstva financí. Vyhláší se dle zákona od drahách č. 266/1994 Sb., v platném znění, vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, zákonem č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně

dalších zákonů a vyhláškou č. 296/2010 Sb., o postupech pro sestavení finančního modelu a určení maximální výše kompenzace.

Jednotlivé základní druhy jízdného jsou shodné s TR10. Jedná se o základní, zahrnující obyčejné a zvláštní, a ostatní jízdné (zvané zlevněné). Opět do zvláštního jízdného jsou zařazeny stejné kategorie cestujících jako v TR10. Rozdílné jsou výše jednotlivých slev.

LEO Express poskytuje přepravné a dovozní zcela bezplatně. Vydává i na pokladní přepážce žakovské průkazy na počkání, podmínkou je, aby byly řádně vyplněné a školou potvrzené údaje na průkazu.

Závěr Tarifu LE tvoří ceníky obyčejného jízdného pro jednotlivé třídy Economy (druhá vozová třída), Business a Premium (první vozová třída). Ceníky jsou vytvořeny formou přehledné tabulky (viz tab. 3). Tedy si může zákazník pouhým pohledem zjistit cenu své jízdenky, pokud tedy nevyužívá internetové služby.

Tab. 3 Výše jízdného pro třídu Economy

<i>Obyčejné jízdné</i>	Praha	Pardubice	Olomouc	Ostrava-Svinov	Ostrava hl.n.	Bohumín
Praha		155	374	525	532	544
Pardubice	155		218	369	377	389
Olomouc	374	218		151	158	170
Ostrava-Svinov	525	369	151		7	19
Ostrava hl.n.	532	377	158	7		12
Bohumín	544	389	170	19	12	

Zdroj: (19)

### **Shrnutí podmínek dopravce ČD a LEO Express**

SPPL jsou tedy velmi podobné SPPO, existují zde malé rozdíly. První rozdíl lze nalézt v nadstandardních službách, které poskytují ve všech svých vozech oproti ČD, které nadstandardní služby poskytují pouze ve vlacích vyšší kvality a tedy v ostatních (rychlík) se cestující s nimi neseťká. Dále LEO Express poskytuje možnost užívání kreditního

systemu (popsán výše), v rámci kterého mohou získávat zákazníci různé výhody a to například nakupováním jízdních dokladů.

Pokud cestující nebude chtít nastoupit danou jízdu a požaduje vrácení jízdného, LEO Express umožňuje, pokud byl jízdní doklad zakoupený přes eShop, vrácení celého jízdného na kreditní účet bez jakékoli srážky. Pokud cestující si rozmyslí nastoupení jízdy a bude požadovat vrácení jízdného, zároveň si nezakoupil jízdenku přes zmíněný eShop, činí srážka z tohoto jízdného 10 % při vrácení jízdenky v čase delším než 24 hodin nebo 50 % v čase kratším než 24 hodin před plánovaným odjezdem vlaku. V případě 50% srážky lze vrácení požadovat až do okamžiku odjezdu (18). V tomto případě ČD umožňují též vrácení s 10% a 50% srážkami z jízdného, ale existuje zde malý rozdíl. U 10% srážky musí tato výše činit minimálně 35 Kč a u 50% srážky minimálně 100 Kč (16).

Možnost přepravy ručních zavazadel a spoluzavazadel je též zcela shodná. Pro přepravu dětských kočárku a ortopedických vozíků jsou ve voze v blízkosti dveří vyčleněna pro ně příslušná místa. V každém voze třídy Economy je 5 míst pro kočárky a 2 místa pro ortopedické vozíky. Bezplatná přeprava dětských kočárků je zde samozřejmá. Zásadním rozdílem v přepravních podmínkách spoluzavazadel je přeprava jízdního kola. Jak již bylo výše zmíněno, dopravce LEO Express neumožňuje tuto přepravu.

Dále jsou přijata k přepravě pouze malá zvířata, která lze přepravovat za podmínky, že budou uložena v uzavřených schránkách (tašky, klece) a tak budou plnit charakter zavazadla. Tedy neumožňují přepravu psů na vodítku nakrátko, kteří jsou opatřeny náhubkem. Je povolena pouze přeprava asistenčních psů.

### **2.3.2 RegioJet a. s.**

Jelikož ČD nemá za konkurenta pouze LEO Express, je třeba uvést i podmínky RegioJet a následné srovnání.

#### **Smluvní přepravní podmínky**

Smluvní přepravní podmínky (SPP) dopravce RegioJet a. s. popsány pouze 10 stranami. Celý tento dokument je rozdělen do 9 částí (článků). Lze jej získat opět prostřednictvím webových stránek dopravce. V podmínkách SPP proti ostatním dříve popsaným jsou vypsány pouze ta nejzásadnější témata, která by měl zákazník (cestující) opravdu znát. Kapitola vychází ze zdroje (20).

V úvodu oproti konkurentům není uveden obsah ani vysvětlení jednotlivých použitých zkratk. SPP jsou vyhlášeny v souladu se zákonem č. 266/1994 Sb., o drahách a vyhláškou Ministerstva dopravy ČR č. 175/2000 Sb, o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu, dále v rámci poskytování služeb na území Slovenské republiky jsou vyhlášovány v souladu se zákonem č. 514/2009 zz., o dopravě na drahách a zákonem 513/2009 zz., o drahách.

Dokument obsahuje články, které se zabývají vznikem, zánikem, plněním přepravní smlouvy, přepravou dětí a osob s omezenou schopností pohybu, jejichž zásady jsou shodné s SPPO akorát v mnohem stručnějším a přehlednějším pojetí.

Podmínky přepravy zavazadel a zvířat nevykazují veliké odlišnosti. SPP nestanovují určité parametry zavazadel. Dovolují přepravu zavazadel, která svou délkou, hmotností nebo rozměrem lze rychle a bez zvláštních obtíží umístit, naložit ve vozidle či v příslušném prostoru uzpůsobeném pro přepravu zavazadel, neohrožují bezpečnost přepravy cestujících. Zvířata se mohou přepravovat pouze v klecích, koších nebo jiných vhodných schránkách, které jsou opatřeny nepropustným dnem a to v doprovodu cestujícího. Přeprava zavazadel a zvířat je zcela bezplatná.

Jistě ne všechny podmínky uvedené v SPP jsou shodné s SPPO. První rozdíl lze nalézt v právech a povinnostech dopravce. Jedná se o stanovení hranice platby. SPP udává hranici přijetí nejvýše pětinásobku ceny služby (zboží), vyšší platbu tedy dopravce není povinen převzít.

Dále má cestující právo na vrácení části jízdného v případě, kdy chtěl použít daný spoj, který získal z nástupní stanice minimálně 30 minutové zpoždění, a následně z důvodu zpoždění cestující odmítl přepravu. Cestující v případě, kdy toto minimálně 30 minutové zpoždění bylo způsobeno technickou závadou na vlakové soupravě RegioJet, získává nárok na vrácení 10 % z jízdného. Pokud bude zpoždění, které je způsobeno danou technickou závadou, činit 60 až 119 minut, tak se kompenzace zvyšuje na 50 % a v případě ještě většího zpoždění již na 100 % jízdného.

V případech, kdy zpoždění není zaviněno technickou závadou na vlakové soupravě RegioJet, kompenzace činí 25 % ze zaplacené částky jízdního dokladu při zpoždění 60 až 119 minut (nad 120 minut je kompenzace 50%).

Doprovce zajišťuje i kompenzaci při nefunkčním topení, popřípadě nefunkční klimatizaci. Nárok na kompenzaci může cestující získat v případě, pokud nebyla možnost

jej usadit do jiného vozu, kde je topení či klimatizace v pořádku, kdy v příslušném místě sezení klesne pod 15 °C, popřípadě stoupne nad 30 °C. Tato výše činní 50 % z jízdného.

Dále je zákazníkům garantována přeprava zdarma, pokud nebude zařazen vůz, do kterého si cestující zakoupil jízdní doklad a následně jej nelze umístit v jiném voze. V tomto případě bude cestující během jízdy stát nebo mu zajištěna přeprava dalším spojem, kam mu bude převedena rezervace, pokud bude volné místo.

SPP jsou tedy velmi stručné oproti SPPO. Vystihují jen ty důležité informace, které by měli zákazníci RegioJet znát. Jsou psané tedy velmi přijatelnou a snadno čitelnou formou oproti ostatním uvedeným konkurentům. Zároveň jsou přehledné, tudíž se zákazník dokáže v dokumentu snadno orientovat. Přehlednost je důležitá vlastnost každého dokumentu pro snadné a zároveň rychlé vyhledávání potřebných informací. A tuto vlastnost SPP i tarifní podmínky RegioJet, které jsou následně uvedené, mají.

### **Tarifní podmínky**

Popis Tarifu společnosti RegioJet, a.s. pro vnitrostátní železniční přepravu cestujících a zavazadel je čerpán ze zdroje (21). Tarif se řídí platným výměrem Ministerstva financí České republiky. Je vyhlášen v souladu se zákonem o drahách č. 266/1994 Sb., vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu.

Tarif charakterizuje jednotlivé druhy jízdného. RegioJet nabízí obyčejné, internetové, zvláštní a akční internetové jízdné.

Obyčejné jízdné se vztahuje pro jízdenky stanovené na pevné datum. Dává možnost využít zpáteční, skupinové slevy a slevy pro držitele průkazů RailPlus.

Internetové jízdné je stanoveno ve zvýhodněné ceně pro otevřené, kreditové jízdenky a jízdenky, které si cestující zakoupí na webových stránkách RegioJet. Tento druh jízdného mohou využít držitelé kreditové jízdenky dopravce. V rámci tohoto jízdného lze uplatnit pouze skupinovou slevu.

Charakteristika zvláštního jízdného je velmi podobná ostatním uvedeným konkurentům. Existuje tedy zvláštní jízdné pro děti od 6 do 15 let věku, které činí 50 % z obyčejného jízdného. Dále se jedná o zvláštní jízdné pro žáky a studenty (do 26 let), pro důchodce, kteří pobírají invalidní důchod (pro invaliditu 3. stupně), starobní, vdovský (popřípadě vdovecký) důchod nebo mají nárok na dávky sociální péče z důvodu hmotné nouze, zvláštní jízdné pro osoby zvlášť postižené na zdraví (jsou držiteli průkazů



ZTP nebo ZTP/P), pro rodiče k návštěvě svých dětí, které jsou umístěné v ústavech na území ČR. Dopravce zde i charakterizuje zvláštní jízdné, bezplatné jízdné, pro poslance a senátory Parlamentu ČR, soudce Ústavního soudu ČR a poslance Evropského parlamentu.

Pod pojmem akční internetové jízdné si lze představit cenu, která je stanovena odchylně od podmínek zvláštního, zlevněného nebo obvyčejného jízdného. Je nabízeno pouze v omezeném počtu jízdních dokladů pro určitý spoj. V rámci tohoto jízdného nelze uplatnit zpáteční ani skupinovou slevu.

Tarif uvádí i popisy jednotlivých slev. Zpáteční sleva činí 5 % z dvojnásobku jednosměrného obvyčejného, zvláštního či internetového jízdného. Sleva pro skupiny může být uplatňována pro přepravu minimálně 3 a maximálně 6 osob a činí 20 % z ceny jízdenky pro všechny cestující ve skupině.

RegioJet nabízí i odlišné typy jízdních dokladů. Jedná se o jízdenku na pevné datum, která je vystavena, jak už samotný název napovídá, na konkrétní datum, trasu a čas. Lze ji stornovat nejpozději 30 min před odjezdem příslušného spoje a to za stornopoplatek uvedený na jízdence.

Dalším typem je otevřená jízdenka. Je to jízdenka, která je zakoupena bez rezervace. Má omezenou platnost podle platnosti ceníku na příslušné lince. Jelikož všechny vozy RegioJet jsou povinně místenkové, cestující si musí sedadlo zarezervovat nejpozději 5 minut před odjezdem vybraného spoje. Storno jízdenky, pokud není již uskutečněna rezervace, může cestující kdykoli bez poplatku využít. Samozřejmě v tomto případě je rozhodující technologický čas rezervačního systému RegioJet.

Kreditové jízdenky (včetně akčních jízdenek) slouží k opakovaným jízdám. Mají podobu kreditní kartičky. K jejímu získání je potřeba pouze se zaregistrovat (pomocí webových stránek nebo vyplněním příslušného formuláře na pokladní přepážce). Díky této kreditní kartičce může zákazník využívat akčního jízdného, provádět rezervace či je měnit, rušit a to bezplatně (prostřednictvím webových stránek, SMS). Rezervaci lze bezplatně uskutečnit nejpozději 5 minut před odjezdem příslušného spoje a její bezplatné zrušení nejpozději 15 minut před odjezdem spoje z nástupní stanice. Vklad na konto zákazníka lze uskutečnit v hotovosti na kterémkoli prodejním místě RegioJet (Student Agency) nebo prostřednictvím platební karty, kde minimální výše vkladu činí 300 Kč (případně 10 euro).

## **Shrnutí podmínek dopravce ČD a RegioJet**

Již na první pohled se liší SPP a Tarif RegioJet od SPPO a TR10 dopravce ČD svou strukturou, formou. Převážné podmínky RegioJet jsou, jak již bylo řečeno, stručné a zároveň se tak stávají velmi přehlednými. Zájemce, který chce dohledat nějaké informace, chce zjistit služby, které může využít, svá práva a zároveň i povinnosti, může je snadno v těchto podmínkách dohledat. Jedinou nevýhodou je, že zde není uveden obsah. Ale ani to určitě není nějaký velký problém, jelikož moc obsáhlé nejsou.

Dalším a velikým rozdílem je přeprava zavazadel. RegioJet zatím nevlastní žádný vůz uzpůsobený pro přepravu objemnějších zavazadel. Neumožňuje tedy přepravu jízdních kol. Dětské kočárky a invalidní vozíky přepraví, ale pouze v prostoru pro cestující, tedy ne v žádném specifikovaném (uzpůsobeném oddíle) místě.

RegioJet přijímá k přepravě pouze malá zvířata, která jsou uložena v uzavřených schránkách s nepropustným dnem. Zvířata, která nelze umístit do žádné schránky, nemůže cestující s sebou přepravit.

Pro své zákazníky ale umožňuje řadu kompenzací (například při nefunkčním topení, klimatizaci, při nezařazeném voze, do kterého má cestující zakoupenou rezervaci a nelze jej umístit do jiného vozu), přepravu zdarma (vrácení jízdného) daným nebo jiným nejbližším spojem, vrácení určité části jízdného z hlediska zpoždění (například technická závada na soupravě) či z hlediska nedodržení příslušné kvality. Výše těchto kompenzací se samozřejmě liší podle daného problému (závadě) v rámci přepravy.

Nabízí i odlišné druhy jízdenek než ČD. Zároveň zákazník RegioJet je zákazníkem Student Agency, tedy může využít pro jednotlivé části trasy buď železniční anebo autobusový spoj. Pokud je vlastníkem kreditové jízdenky, může tak získávat různé výhody (slevy) při používání jak železniční tak i autobusové dopravy.

## **2.4 Shrnutí**

Účelem této kapitoly je shrnout klady a zápory přepravních podmínek a nabídek dopravce ČD ve srovnání s přepravními podmínkami obou uvedených konkurentů.

Již na první pohled vzbuzují SPPO a TR10 v cestujících nezájem na jejich přečtení. Hlavními důvody tohoto nezájmu je jistě obsáhlost těchto dokumentů, jelikož SPPO jsou popsány na 79 stranách (včetně příloh na 93 stranách) a TR10 na 53 stranách (včetně příloh na 74 stranách). Jsou psány formou zákonů, tedy pro laika těžko čitelné. Jsou též velmi

nepřehledné. Ačkoliv v úvodu dokumentu jsou obsahy, i přesto se v nich zákazník těžko orientuje. V TR10 nejsou ani popsány slevy pro jednotlivé typy jízdného, v tarifech konkurentů jsou ale uvedeny. Pokud si chce cestující zjistit jednotlivé slevy, musí navštívit webové stránky dopravce ČD.

V následující tabulce (tab. 4) je proto porovnání poskytovaných slev jednotlivými dopravci. RegioJet i LEO Express mají ve svých tarifních podmínkách uvedeny jednotlivé slevy. Uvedené společné slevy jsou stanoveny dle Ministerstva dopravy. ČD a RegioJet nabízí slevy pro důchodce a navíc i skupinové slevy, jejichž výši lze vyčíst z tabulky. Sleva pro důchodce je poskytována pro zákazníky pobírající starobní či invalidní důchod (pro třetí stupeň invalidity) anebo jsou starší 60 let. LEO Express nabízí slevu pouze pro seniory starší 60 let. RegioJet sice nabízí větší slevu pro důchodce, naopak ČD poskytuje vyšší slevu pro skupiny. V rámci RegioJet mohou skupinu tvořit minimálně 3 a maximálně 6 osob a sleva je poskytována z celého jízdního dokladu. Zatímco u ČD první cestující ze skupiny zaplatí celou výši jízdenky, druhý již 70 % a třetí jen 50 % z ceny jízdenky. Skupinu mohou tvořit minimálně 2 a maximálně 30 osob.

Tab. 4 Slevové srovnání

Předmět slevy	Doprovce		
	ČD	RegioJet	LEO Express
Sleva pro důchodce	25%	50%	25 % (nad 60 let)
Sleva pro držitele průkazů ZTP, ZTP/P	75%		
Děti do 15 let	50%		
Žáci do 15 let	65%	62,50%	
Žáci od 15 do 26 let	45%	25%	
Skupinová sleva	až 50%	20%	
Návštěva dětí v ústavu (sleva pro rodiče)	75%		

Zdroj: (19), (21), (22), upraveno autorkou

Jak už bylo výše zmíněno, přepravní podmínky LEO Express jsou s podmínkami ČD téměř totožné, psané stejnou obtížně čitelnou formou, ale jsou stručnější. SPPL jsou popsány pouze na 25 stranách a Tarif LE na 15 stranách, tedy v obsáhlosti se jedná o veliký rozdíl. Ve srovnání se stávají nejpřehlednějšími přepravními podmínkami podmínky

společnosti RegioJet, které jsou stručné, přehledné (psané v bodech), vystihují pouze jasné informace. SPP jsou popsány na pouhých 10 stranách a Tarif RegioJet na 12 stranách.

Díky čtvrté změně SPPO, která je v platnosti od 9. prosince 2012, byl zde zahrnut následující odstavec „*Uzavřením přepravní smlouvy nebo zaplacením jízdního dokladu nebo dokladu o zaplacení ceny vyjadřuje cestující souhlas s přepravními podmínkami vyhlášenými v SPPO, tarifními podmínkami vyhlášenými v tarifu TR 10 nebo zveřejněnými ve vyhláše PTV, nebo s obchodními podmínkami eShop ČD a služby TeleTiket*“<sup>(16)</sup>. Tudiž všichni cestující by měli být před nástupem do vlakové soupravy provozované společností ČD seznámeni a srozuměni s těmito všemi dokumenty.

Již výše byly uvedeny jednotlivé rozdíly v dokumentech konkurentů. Jak už bylo řečeno, tato kapitola se zabývá klady a zápory nabízených přepravních služeb ČD. Samozřejmě největším záporem je tedy obsáhlost dokumentů.

Dále v SPPO je zmínka o tichých a dámských oddílech, povinnosti chování cestujících v těchto oddílech. Tiché oddíly jsou zaručovány především ve vlacích vyšší kvality (SC Pendolino). Následně jsou tiché a dámské oddíly poskytovány především v mezinárodních vlacích. Jedná se především o expresy (Ex) a Euro City (EC). Dámský oddíl bývá často zařazen v servisním voze. Poté tiché oddíly (většinou se jedná o 3 oddíly) lze nalézt ve voze řazeném v bezprostřední blízkosti servisního vozu nebo společně s dámským oddílem ve voze vyhrazeném pro cestující s dětmi do 10 let, kde se ticho jistě nedá zaručit.

A jak už vyplývá, v ostatních typech vlaků ČD se tyto oddíly bohužel nenacházejí, což je velká škoda. Řada cestujících, hlavně ti, co využívají železniční dopravu na delší cesty, si chtějí dopřát co možná největší pohodlí a to tak, že nechtějí být nikým a ničím rušeni. Chtějí si v tichosti číst nebo prostě nemají rádi, jakýkoli hluk. Existuje spousta důvodů a řada příznivců, která by velmi ráda uvítala právě toto zavedení i v ostatních vlacích ČD.

Důležité je i téma týkající se odškodnění cestujících při neplněných standardech či při zpoždění. ČD nabízí svým cestujícím vrácení 25 % z ceny jízdního dokladu při zpoždění 60 až 119 minut a vrácení 50 % při zpoždění 120 a více minut. Na první pohled se tato kompenzace jeví velmi přijatelnou a přátelskou. Bohužel existuje k této kompenzaci dodatek, který stanovuje minimální hranici ceny jízdního dokladu. Tedy cestující získá nárok na 25% vrácení, pokud minimální cena jízdního dokladu činí 400 Kč, což malá částka není. Tedy pokud by byl vlastník základní jednosměrné jízdenky, musel by projet minimálně 302 tarifních km. V rámci vrácení 50 % se tato hranice zmenšuje na hodnotu jízdenky

200 Kč. Avšak nárok na odškodnění ze zpoždění nevzniká v případech, pokud zpoždění bylo způsobeno třetí stranou (nehodami, sebevraždami), nepříznivými povětrnostními podmínkami, byly předem ohlášeny stavební práce na trati, cestující byl před uzavřením přepravní smlouvy o případném zpoždění informován, nebo ke zpoždění došlo při dopravním výkonu, který není součástí přepravní smlouvy. Jelikož jsou velmi časté práce na trati, stávají se časté nehody (například při střetu silničního vozidla s drážním, srážka člověka), tak cestující ani v těchto vyjmenovaných případech nemá nárok na odškodnění.

RegioJet nabízí stejnou výši odškodnění při zpoždění jen s rozdílem, že nestanovuje minimální hranici jízdního dokladu. Dále pokud nastane technická závada na soupravě a vznikne tak minimálně 30 minutové zpoždění, nabízí RegioJet již vrácení 10 % z ceny jízdního dokladu. Pokud zpoždění činí 60 až 119 minut, vrátí 50 % a pokud se ještě zpoždění navýší a překoná hranici 120 minut, bude cestujícímu vrácena celá cena zaplacené jízdenky. Samozřejmě jsou to již vyšší %, ale dopravce se musí tím víc snažit, aby byly všechny jeho soupravy bez technických závad. Bohužel soupravy ČD vykazují velmi často nějaké závady.

Samozřejmě cestující má dle SPPO právo zrušit přepravní smlouvu a vrácení zaplacené ceny, pokud daný vlak, kterým chtěl jet, má již z jeho nástupní stanice zpoždění na odjezdu, vlak pojedí pouze po části trati, je odřeknut, není dle plánu zařazen vůz první vozové třídy nebo je vyčerpaná kapacita v úschově během přepravy, kapacita míst pro přepravu spoluzavazadel.

Následně velmi častým problémem ve vozech dopravce ČD je nefunkční topení. Pokud v takovém případě nelze cestujícího přesunout do topícího vozu, je mu nabídnuta kompenzace ve výši 30 Kč, což je opravdu neodpovídající částka, když cestující musí strávit například 2 hodiny v příslušném netopícím voze. RegioJet v takovémto případě nabízí cestujícím vrácení 50 % ceny z jízdního dokladu.

Opakovaným problémem bývá i řazení vozů, kdy má mít stanovený vlak jedoucí v dopravní špičce určitý počet vozů a pokud je o jeden vůz ochuzen, již nastává problém. Cestující si nemají kam sednout, postávají na uličkách, což není moc pohodlné a též ani bezpečné. RegioJet v případě, kdy není řazen vůz, do kterého si cestující zakoupil jízdenku a nelze jej ani usadit v jiném voze, vrátí mu následně jízdné a přepraví ho zcela zdarma za podmínky stání během jízdy nebo přepravy dalším spojem.

Aby se z této práce nestala pouhá kritika ČD, je třeba uvést klady. Jako první lze uvést přepravu zvířat. ČD umožňují přepravu malých zvířat uložených ve schránkách s nepropustným dnem, jako stanovují konkurenti, ale pouze v první vozové třídě. Ve druhé

třídě je umožněna přeprava psů, kteří musí být uvázaní na vodítku staženém na krátkou vzdálenost a mít nasazen náhubek. Za tuto přepravu je stanoven určitý poplatek, který se vztahuje buď na jeden vlak, nebo pro přepravu na celý den. Tedy si cestující mohou vzít s sebou na cesty své milované mazlíčky, což u konkurentů nelze.

Dále ČD nabízí cestujícím přepravu jízdních kol, kterou konkurenti neumožňují. LEO Express nabízí pouze přepravu dětských kočárků v příslušném voze, kde jsou pro jejich přepravu vyhrazena místa. RegioJet žádná vyhrazená místa pro přepravu spoluzavazadel neposkytuje, pokud tedy je potřeba přepravit dětský kočárek, měl by být takové konstrukce, kterou lze rozložit a následně opět složit, to samé platí i u invalidních vozíků. ČD nabízí přepravu dětských kočárků, invalidních vozíků, lyží, tříkolek, koloběžek, přenosných lodí a dalších snadno přenosných předmětů. Tyto zmíněné předměty mohou být přepraveny na příslušném místě určeném pro spoluzavazadla nebo je lze uložit do Úschovy během přepravy (jedná se o speciální oddíl pro přepravu zavazadel), za kterou je třeba zaplatit menší poplatek. Jelikož je během cesty Úschova zamčena, nemusí mít cestující obavy, že se mu daná věc ztratí. Úschova se nachází v servisním voze. Jedinou nevýhodou je, pokud bude povinná rezervace jízdních kol v Úschově během přepravy ve vlaku, musí si cestující nejen zakoupit doklad pro přepravu kola ale též příslušnou rezervaci.

V servisním voze je většinou umístěn i samostatný oddíl pro cestující s omezenou schopností pohybu. Tento oddíl je prostornější oproti ostatním, tedy sem lze najet přímo invalidním vozíkem. Vedle tohoto oddílu bývá i prostorná a bezbariérová toaleta.

Pokud probíhá přeprava v noční době, může cestující v rámci speciálních vozů využít k noclehu lůžka či lehátka.

ČD poskytuje svým zákazníkům různé typy jízdenek. Pro časté zákazníky cestující do škol, za prací a tak podobně, jsou nabízeny traťové jízdenky, umožňující neomezeně cestovat na příslušném úseku. Jsou vydávány jako týdenní, měsíční či čtvrtletní.

Určitě jsou i výhodné skupinové víkendové jízdenky, které jsou stanoveny pro 5 osob, z nichž maximálně 2 mohou být osobami starších 15 let, a platí v jeden den o víkendu, popřípadě o svátku. Jsou tedy vhodné pro rodinné výlety. Lze je zakoupit buď jako síťové (celostátní) nebo pro příslušný kraj. Podobné jsou celodenní jízdenky, které platí pro jakýkoli jeden den a jednu osobu, opět mohou být použity jako celostátní či pro příslušný kraj.

Výhodou je jistě i nákup dokladů přes internet, přes již zmíněný eShop ČD, kdy cestující získá slevu 3 % z jízdního dokladu a místenku zdarma, která se ale nevztahuje na vlak SC Pendolino.

Dále ČD nabízí službu zvanou ČD-kurýr, prostřednictvím které mohou odesílat zákazníci příslušné zásilky do hmotnosti 15 kg a příslušných rozměru.

Existuje tedy řada výhod i nevýhod, které se i navzájem prolínají. ČD sice nabízí zakoupení In-karty a následné aplikace, díky které mohou zákazníci získat 25%, 50% či 100% slevy z jízdních dokladů, ale musí si tyto aplikace zakoupit. Jsou poskytovány 25% slevy pro důchodce, ale zároveň pro tuto skupinu osob ČD nabízí zakoupení aplikace na 50% slevu, kterou získají u RegioJet zcela bezplatně. Kompenzace mají neustále nějaké omezení, aby je mohl zákazník získat. Tedy výsledkem je, že cestující nemá na žádné odškodnění nárok anebo dostane neúměrnou částku za hodiny strávené v netopícím voze. I porovnání kvality přepravy ve vozech ČD (pohodlí, obsluha) moc neodpovídá celkové výši jízdenky. V příloze A jsou jen pro srovnání uvedeny ceny jízdenek dopravců v úseku Praha – Ostrava a Praha – Pardubice. Samozřejmě výše těchto cen se liší. V rámci ČD jsou uvedeny neměnné základní jízdenky, včasné jízdenky a akční, jejichž cena se mění. Jízdenky u ostatních dopravců se mění dle doby, kterou chce využít zákazník pro svou přepravu. Tedy v dopravních špičkách jsou ceny vyšší a naopak u nevyužitých spojů nižší.

### 3 NÁVRH ZMĚN A OPATŘENÍ PRO ZATRAKTIVNĚNÍ OSOBNÍ DOPRAVY

Tato kapitola bude zaměřena na definování problematiky týkající se poskytovaných přepravních služeb dopravcem ČD a následné možnosti řešení.

#### 3.1 Závady ve vozidlech

Přes veškeré modernizace, rekonstrukce a pořizování nových vozidel je stále značná část vozového parku ČD zastaralá. Tato zastaralost poté vyvolává neustále se objevující závady na vozidlech, i přestože byla již řada vozů zrevitalizována.

Nejčastější vyskytující se závady, které snižují dobré mínění o přepravních službách ČD, jsou uvedeny v následujících odstavcích. Mimo zmíněné závady může být za nedostatek chápána i absence klimatizace, která je součástí nových a jen některých modernizovaných vozů.

V zimních měsících nastává velmi častý problém a to s topením, které topí buď přesprášením anebo netopí vůbec. Další poměrně častou závadou bývá i nepříjemný zvuk světel na chodbách, která se samozřejmě vyskytuje především u zastaralých vozů. Tyto všechny závady se většinou objevují například v těchto osobních vozech B<sup>256</sup>, Bt<sup>278</sup>, Btee<sup>285</sup>, Bdt<sup>262</sup> a dalších podobných.

Jak již bylo v první kapitole uvedeno, ČD se snaží investovat do obnovy zastaralého vozového parku, mnohdy bohužel ale závady, týkající se například topení, vozu bez tekoucí vody a absence klimatizace, přetrvávají. Do této kategorie závad lze i zahrnout například netěsnost oken. Tedy ačkoliv se obmění interiér, problémy zůstávají. Dalším častým negativem bývá i voda, která mnohdy není doplňována.

Výše uvedené nejčastější problémy s topením i s vodou by se měli kontrolovat již ve fázi přípravy vlaku, tedy před jeho přistavením k nástupu cestujících. Celý vlak by měli kontrolovat příslušní odborně způsobilí zaměstnanci a závadu ihned sepsat a oznámit příslušnému depu kolejových vozidel, pokud se jedná o závažnou závadu (například nefunkční topení v zimních měsících), takovýto vůz do vlaku by neměli vůbec nezařadit. Vyskytne-li se závada během jízdy, je povinností vlakové čety tuto závadu zaevidovat do Knihy závad daného vozu a nahlásit ji příslušnému depu kolejových vozidel. Tato závada by měla být následně opravena. Bohužel se často stává, že je zaevidována jako opravená, ale není tomu tak a daný vůz je nasazen opět do provozu. Stejně tak nastává nedůsledná



kontrola vlaku před jeho přistavením a je tak zařazen vůz bez vody či v zimních měsících netopící vůz.

Právě tento mezičlánek, příslušných odborně způsobilých zaměstnanců, je nejčastěji prapůvodcem následných nepokojů ve vlaku v provozu, špatného mínění o kvalitě přepravních služeb plynoucí ze závad.

Proto, aby se zamezilo vzniku těchto závad, mohla by být zavedena důslednější kontrola nejen správné funkce vozu, především ale i samotné Knihy závad. Pokud se tedy bude v dané Knize závad objevovat často jedna a ta samá závada, je potřeba se na tento problémový prvek lépe a více zaměřit a snažit se tak zamezit jeho obnovení.

### **3.2 Konstrukce nástupních dveří**

Nejen interiér a posezení v teple cestující hodnotí, hledí i na způsob otevírání vstupních dveří. Jak již bylo uvedeno, u řady vozů jsou konstruovány dveře s klikou. Velikou nevýhodou je jejich mnohdy násilné otevírání, které každý cestující nezvládne a má obavy, aby v požadované stanici vystoupil příslušnými dveřmi. Existuje řada případů, kdy cestující nemohl otevřít dveře a podařilo se mu vystoupit až v následné stanici. Tento problém nastává pouze u starších typů vozů ale i u revitalizovaných vozů a to například u vozu B<sup>249</sup>, kdy se gumové těsnění zasekne a dveře jdou velmi ztuhla otevřít. Dále byly v první kapitole uvedeny i předsuvné dveře s madlem, se kterými nebyla též snadná manipulace. Nejen jejich otevírání pomocí madla nebylo snadné, mnohdy ale též nefungovalo příslušné tlačítko pro jejich následné zavření. Nejvhodnějšími dveřmi se tedy stávají předsuvné dveře pneumatické, s kterými se manipuluje pomocí tlačítek, v mnohých případech se i samovolně zavírají po rozjezdu vlaku, což zamezí nedovření dveří před jízdou a nedojde tak k následnému otevření za jízdy. Zároveň jejich velikou výhodou je i vysunutí spodního schůdku a tak dochází ke zmenšení vertikálního rozdílu mezi nástupní hranou a příslušným schůdkem.

Proto, pokud bude probíhat revitalizace zastaralého vozu, měl by být zkonstruován tento typ nástupních dveří. Zmenší obavy cestujících z vystoupení v požadované stanici, cestující nemusí vykonávat velikou námahu s otevíráním, blokováním za jízdy zajistí bezpečnost a díky automatickému zavírání mohou i zkrátit dobu výpravy vlaku.

Uvedený způsob konstrukce dveří se používá například u osobních vozů Bee<sup>240</sup>, viz obr. 9. Jedná se již o rekonstruovanou řadu Beel. Tyto vozy druhé vozové třídy

jsou čtyřnápravové s postranní chodbou a oddíly pro cestující, přičemž každý oddíl nabízí šest sedadel. Součástí těchto vozů je již klimatizace. (23)



Obr. 9 Interiér a předsuvné pneumatické dveře osobního vozu Bee<sup>240</sup>

Zdroj: autorka

### 3.3 Síťové zavádění rekonstruovaných vozidel

Jak již bylo uvedeno, ČD investovaly v loňském roce necelých 8 miliard Kč do obnovy vozového parku. Bohužel nasazování do provozu takovýchto upravených či nových vozidel bývá ve větší míře jen na určitých tratích. A to převážně na tratích, kde se střetávají zájmy dopravce ČD s konkurenty, tedy především na tratích 011, 010, 270, naopak na 190, 220 a 225 není zcela vozový park inovován. Například na trati čísla 190 jsou provozovány stále novou dobou nedotknuté Bp<sup>28</sup> a Bt<sup>278</sup>, které jsou uvedené na obr. 10. Tyto vozy nejsou klimatizované, nástupní dveře jsou otevírány pomocí klíčky, nejsou blokovány za jízdy a ani zde nefunguje centrální zavírání.



Obr. 10 Interiér vozu Bp<sup>282</sup> (vlevo), Bt<sup>278</sup> (vpravo)

Zdroj: autorka

Proto by bylo potřeba se také zaměřit na rekonstrukci těch vozů, které nejsou provozovány na nejvíce vytížených tratích, kde je boj konkurentů.

Samozřejmě nedílnou součástí požadavků cestujících je i požadavek na bezbariérovost vozů, aby vozy byly zkonstruované jako nízkopodlažní a tak byl usnadněn a zároveň urychlen i nástup a výstup do vozu.

V současné době moderních technologií se i zvyšuje poptávka po elektrických přípojkách ve vozech. Ty jsou ovšem většinou instalovány v nových vozech. To samé se týká i poptávce po klimatizaci a možnosti připojení internetu (WiFi).

### **3.4 Přepravní podmínky**

SPPO a TR10 jsou velmi zdlouhavé a nepřehledné. Jsou psané formou zákonů, tedy pro laika ne snadno čitelné. Neustále jsou zde uvedené odkazy na nějaké jiné články, v dokumentech je použito až přespříliš zdlouhavých vět.

Jak již bylo zmíněno, nejčitelnějšími smluvními přepravními podmínkami z uvedených tří dopravců jsou SPP dopravce RegioJet. V SPP jsou popsány zásadní témata týkající se práv a povinností cestujícího a samotného dopravce, tudíž se čtenář v nich snadno orientuje.

Možným řešením by tak mohlo být vystižení jen těch nejdůležitějších informací pro cestující a tak zestručnit obsah SPPO. Přepravní podmínky jsou neustále obměňovány díky vzniku jednotlivých změn, mnohdy nastává změna pouze v doplnění příslušné věty. Takovéto změny nastávají i dvakrát do roka, což je též další nevýhodou. Vhodné by bylo tedy stávající úpravu zestručnit a v základních bodech ji již neaktualizovat. Možným řešením, jak seznámit cestující s jejich právy a povinnostmi mohou být různé výtahy z SPPO, které jsou uvedeny ve stanicích, ale většinou je cestující přejdou bez povšimnutí. Další možnosti mohou být brožury.

Současné brožury většinou popisují buď jednotlivé druhy jízdenek, jízdného nebo nějaké akční nabídky. Brožury by se tak ale mohly týkat i jednotlivých práv cestujících, mohly by uvádět jeho povinnosti, definovat různé přírážky, podmínky přepravy jízdních kol a psů a tak podobně.

Přímo ve vlakových soupravách se objevují i takzvaní vlakoví průvodci. Nacházejí se u expresů, vlaků vyšší kvality, u rychlíkových omezeně a u osobních vlaků nikoli. Popisují příslušný jízdní řád daného spoje a bývají i někdy doplněné o zajímavosti z SPPO. Kdyby byly tito průvodci vždy obohacené o pár zajímavostí z SPPO a byly přístupné

v dalších vlacích ČD (tedy rozšířené i na všechny rychlíkové vlaky), lidé by se s jejich obsahem mohli jistě lépe seznámit. Jistě je pohodlnější si přečíst pár důležitých informací než listovat a hledat v obsáhlých SPPO, mohou si i tímto pročitáním zkrátit dlouhé chvíle strávené ve vlaku. Na základě získaných znalostí mohou tak využívat spoustu výhod, které jim byly doposud neznámé a mohou tak ušetřit své peníze. Příkladem může být případ, kdy cestuje společně skupina cestujících a každý člen si kupuje jízdenku jednotlivě, protože nic netuší o existenci slevy pro skupinu a ne v každém případě pokladní může poradit, totéž se může týkat i zpáteční slevy.

### **3.5 Kompenzace**

Další alternativou na podporu atraktivity železniční osobní dopravy ČD by mohlo být i zvýšení ceny kompenzace v případech například nefunkčního topení, netekoucí vody. Vhodné by bylo zavedení vrácení určitého % z ceny jízdního dokladu. Pokud by se zvýšila hodnota kompenzace, jistě by se snažily ČD rázně zamezit vzniku příčin.

### **3.6 Tiché oddíly**

Poskytnutí i tichých oddílů ve vlacích by určitě přilákalo například řadu motoristů, kteří mají rádi svůj klid a raději cestují individuální automobilovou dopravou. V prostředí tichého oddílu by si mohly dopřát svůj klid. Pokud by motoristé začali využívat tuto veřejnou dopravu, určitě by tato změna prospěla nejen životnímu prostředí, ale i by se mohla snížit nehodovost na silnicích. V současnosti jsou tiché oddíly poskytovány především v dálkové dopravě (expresy, IC, EC). Většinou je ale zařazen pouze jeden tichý oddíl v celém vlaku. Nastává i případ, kdy se tichý oddíl vyskytuje ve voze s oddíly pro cestující s dětmi, kde určitě cestující klid nenajdou. Jejich zařazení avšak cestující v jízdních řádech nenaleznou, zařazení je uveřejněno v řazení vozů, které je uveřejněno například na webových stránkách ČD.

Nejvhodnější by bylo zařazení tichých oddílů v celém jednom voze, které zatím poskytuje pouze SC Pendolino. Vždy se jedná o první a poslední, kdy jeden koncový vůz je druhé vozové třídy a druhý první třídy.

Tiché oddíly by se tedy měly vyskytovat v celém voze a hlavně ne ve spojení s oddíly pro cestující s dětmi. Samozřejmě by bylo též vhodné zveřejnit jejich zařazení v jízdních řádech.

## 4 VYHODNOCENÍ NÁVRHU

Častým problémem, ohrožujícím mínění zákazníků o kvalitě přepravních služeb, bývají právě závady. Jedná se o již zmíněné závady týkající se netopícího vozu, vozu bez vody, ignorace příslušných zaměstnanců vůči opravám těchto závad. Proto návrh na zvýšení kontroly zápisů v jednotlivých Knihách závad, důslednější kontroly vlaku před jeho přistavením, by jistě zmírnily současnou nespokojenost zákazníků a výskyt závad v daných soupravách dopravce ČD.

Dalším prvkem ke zvýšení spokojenosti zákazníků by mohl přinést návrh na pořízení vozů s pneumatickými dveřmi. Dveře nejen umožňují blokaci během jízdy (tedy se znemožní otevření a vypadnutí cestujícího za jízdy), usnadní manipulaci, zajistí centrální zavírání dveří a tím i zkrácení odbavení vlaku ve stanicích. Jelikož se ale jedná o vysokou investici na konstrukci těchto dveří, v rámci revitalizace vozů či investice do nových vozů, je vhodné především zprovoznit stávající systémy blokování dveří ve vozidlech za jízdy, zajistit centrální propojení vozů UIC kabelem (aby mohly být zavírání všechny dveře z jednoho místa pomocí čtyřhranu).

K zatraktivnění železniční osobní dopavy je též důležité nesoustředit obnovu vozového parku většinou jen do nejvytíženějších tratí, kde provozuje železniční osobní dopravu konkurence, ale i do těch ostatních, kde cestující, chtějí jezdit v pohodlných soupravách. Tento návrh by jistě přivedl další zájemce o tento druh dopavy.

Jelikož v SPPO je uveden odstavec, který pojednává o podmínce srozumění cestujícího s obsahem SPPO před koupí jízdního dokladu, je třeba cestujícího s tímto dokumentem snadněji seznámit, než ho nutit si jej celý pročíst. Proto návrhem je různých brožur obsahující vždy nějaké zajímavosti o právech a povinnostech cestujících anebo tyto zajímavosti uvést i do vlakových průvodců, které by se též mohly rozšířit na větší počet vlaků.

Ke zvýšení atraktivity by mohlo přispět i zavedení kompenzace, odpovídající danému % z ceny jízdního dokladu, v případech například nefunkčního topení. Tento návrh by nejen přispěl ke zvýšení spokojenosti zákazníků, ale též by se zpřísnily podmínky kontroly a došlo by tak i k minimalizaci výskytu těchto nedostatků.

Pro přivedení nových zákazníků, uspokojení požadavku cestujících, kteří mají rádi ticho a klid na svých cestách, stojí za zmínku i návrh týkající se zavedení tichých oddílů. Oddíly by se neměly vyskytovat mezi oddíly pro cestující s dětmi, měly by být nabízeny vždy v rámci celého vozu, jako například u SC Pendolina. Zatím se vyskytují především expresech, IC a EC, mohly by být ale rozšířeny i na rychlíkové vlaky.

## ZÁVĚR

ČD jsou největším národním dopravcem v ČR. Své služby poskytují více než 160 let. Zajišťují jak dopravu regionální, dálkovou a mezinárodní osobní železniční, tak i komplexní služby nákladní dopravy po celé Evropě (dnes již známé ČD Cargo). Do konce roku 1992 vystupovali pod názvem Československé státní dráhy, od začátku roku 1993 známé České dráhy.

I přes svou dlouholetou tradici si dokázala tato společnost dosáhnout určitého postavení. Pro veškeré dálkové cesty je právě vybírána tato společnost. Bohužel ale vlakové soupravy neodpovídají zcela dnešnímu modernímu způsobu života.

Konkurence má moderní vozový park, snaží se co nejvíce vyhovět požadavkům svých zákazníků. Nabízí dokonce i jízdné srovnatelné s jízdným, které nabízí ČD, a v rámci příslušných spojů jsou ochotni i poskytovat jízdné levněji. Zatím konkurence existuje jen v jistém úseku, ale do budoucna může konkurence pokrýt celou oblast České republiky a tak činnost historické společnosti ČD omezit či z českého trhu zcela odstranit.

Přínosem této práce bylo hlavně shrnutí jednotlivých problémů a byla navržena opatření pro odstranění vytipovaných nedostatků.

V práci byla rozebrána problematika požadavků cestujících na komfortnější a modernizované soupravy, problematika zastaralého vozového parku, což je příčinou neustále se objevujících závad ve vozech, týkající se nepřiměřeného topení, problémy související s namáhavým otevíráním dveří.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. *České dráhy*. Historie v datech. [online]. Dostupné z: <[www.ceskedrahy.cz/skupina-cd/historie/fistorie-v-datech/-702/](http://www.ceskedrahy.cz/skupina-cd/historie/fistorie-v-datech/-702/)>. cit. [2012-11-07], c 2008
2. EN (ČSN) 13816 – Evropská norma kvality služby ve veřejné dopravě. In CENT/TC 320/WG5 N75 Doprava – Logistika a služby – Veřejná přeprava osob – Definice jakosti služby, cíle a měření. Praha, 2002
3. *Pars Komponenty*. Dveře. [online]. Dostupné z: <<http://www.parskomponenty.cz/katalog.php?typ1=dvere&urceni1=vlak&mutace=cz>>. cit. [2013-04-18]
4. *LEO Express*. Vedení společnosti. [online]. Dostupné z: <<http://www.le.cz/info/cms/7-vedeni-spolecnosti.html>>. cit. [2013-04-15]
5. *LEO Express*. Flotila. [online]. Dostupné z: <<http://www.le.cz/info/cms/8-flotila-leo-express.html>>. cit. [2013-04-15]
6. *LEO Express*. Palubní servis. [online]. Dostupné z: <<http://www.le.cz/info/cms/10-palubni-servis.html>>. cit. [2013-04-15]
7. *LEO Express*. Cestovní třídy. [online]. Dostupné z: <<http://www.le.cz/info/cms/9-cestovni-tridy.html>>. cit. [2013-04-15]
8. *RegioJet*. Profil společnosti[online]. Dostupné z: <<http://www.regiojet.cz/cs/o-nas/>>. cit. [2013-04-15]
9. *ŽelPage*. Zprávy [online]. Dostupné z:<<http://www.zelpage.cz/zpravy/8327>>. cit. [2013-04-15]
10. *Ročenka 2008/2009*. Praha: České dráhy, a. s., 2009. 143 s. ISBN 978-80-85104-24-0
11. *České dráhy*. Tiskové centrum. [online]. Dostupné z: <<http://www.ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/aktualni-tema/-16199/>>. cit. [2013-04-19]
12. *České dráhy*. Tiskové centrum. [online]. Dostupné z: <<http://www.ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/-15702/>>. cit.[2013-05-17]
13. *České dráhy*. Pendolino. [online]. Dostupné z: <<http://www.cd.cz/pendolino/pendolino.htm>>. cit. [2013-04-21]
14. *Ročenka 2010/2011*. Praha: České dráhy, a. s., 2011. 59 s. ISBN 978-80-85104-26-4
15. Vyhláška č. 175/2000 Sb., O přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu, ve znění platných předpisů
16. *Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu*. Praha: České dráhy, a. s., 2012. 79 s.



17. *Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel*. Praha: České dráhy, a. s., 2012. 59 s.
18. *Smluvní přepravní podmínky LEO Express a.s. pro veřejnou osobní železniční dopravu*. [online]. Dostupné z: <[http://www.le.cz/info/files/Ke\\_stazeni/SPPL\\_LEO\\_Express\\_platne\\_od\\_12.12.2012.pdf](http://www.le.cz/info/files/Ke_stazeni/SPPL_LEO_Express_platne_od_12.12.2012.pdf)>. cit. [2013-03-13]
19. *Tarif LEO Express a. s. pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel*. [online]. Dostupné z: <[http://www.le.cz/info/files/obyc\\_jizdne\\_a\\_tarif.pdf](http://www.le.cz/info/files/obyc_jizdne_a_tarif.pdf)>. cit. [2013-03-23]
20. *Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou osobní železniční dopravu RegioJet a.s.* [online]. Dostupné z: <<http://jizdenky.studentagency.cz/cs/vlak/prepravni-rad/SPP-RJ.pdf>>. cit[2013-03-23], c 2012
21. *Tarif společnosti RegioJet a.s. pro vnitrostátní železniční přepravu cestujících a zavazadel*. [online]. Dostupné z: <[http://www.regiojet.cz/miranda2/export/sites/regiojet.cz/cs/submenu/tarify-a-druhy-jizdneho/Tarif\\_RegioJet\\_2011\\_09\\_03.pdf](http://www.regiojet.cz/miranda2/export/sites/regiojet.cz/cs/submenu/tarify-a-druhy-jizdneho/Tarif_RegioJet_2011_09_03.pdf)>. cit[2013-03-23], c 2012
22. *České dráhy. Jízdenka*. [online]. Dostupné z: <<http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/jizdenka/default.htm>>. cit[2013-05-17]

# **SEZNAM PŘÍLOH**

**Příloha A** Cenové porovnání železničních dopravců

# **PŘÍLOHY**

# PŘÍLOHA A

Praha - Pardubice		ČD	LEO Express				RegioJet		
				Top cena		Max			
1. třída	Základní jízdné	216 Kč	Premium Class	265 Kč	318 Kč	330 Kč	neposkytuje		
			Business Class	176 Kč	185 Kč	216 Kč			
2. třída	Základní jízdné	144 Kč	Economy Class	62 Kč	107 Kč	130 Kč	65 Kč	110 Kč	135 Kč
	Včasná jízdenka	140 Kč							
	Akční jízdenka	95 Kč							

Praha - Ostrava		ČD	LEO Express				RegioJet		
				Top cena		Max			
1. třída	Základní jízdné	708 Kč	Premium Class	588 Kč	735 Kč	815 Kč	neposkytuje		
			Business Class	392 Kč	412 Kč	638 Kč			
2. třída	Základní jízdné	472 Kč	Economy Class	137 Kč	239 Kč	359 Kč	139 Kč	239 Kč	295 Kč
	Včasná jízdenka	210 Kč							
	Akční jízdenka	295 Kč							