Vážení přátelé,

asi jste zaznamenali, že v poslední době, a to v souvislosti s liberalizací železniční dopravy a nástupem nových dopravců, došlo k několika událostem, kdy osoby se zdravotním postižením byly odmítnuty z přepravy po železnici.

NRZP ČR se tomuto tématu okamžitě věnovala a ve spolupráci s Českými drahami byl vypracován manuál k zajištění bezpečného cestování pro osoby se zdravotním postižením na železnici.

Při plánování vaší cesty doporučujeme sledovat přístupnost zvolených vlaků podle piktogramů v platném jízdním řádu. Pokud je v piktogramu symbol vozíčkáře v bílém poli, je vůz vhodný pro přepravu cestujících na vozíku, ale není vybavený zvedací plošinou. Pak musí být přistavena pojízdná zvedací plošina nebo je nástupiště v takové výšce, že stačí pouze nájezd.

Pokud je piktogram vozíčkáře v tmavém poli, je vůz vhodný pro přepravu cestujících na vozíku, vybavený zvedací plošinou a dále tento piktogram signalizuje, že u tohoto vlaku je zároveň zajištěna přístupnost nástupní a výstupní, případně přestupní, stanice pro snadný přístup k pokladnám, čekárnám, dalším službám.

Při vyhledávání spojení stačí rozkliknout název stanice a rozbalí se vám všechny důležité informace o přístupnosti a službách k dané železniční stanici.

Ve vlacích ČD jsou standardně vyhrazena místa pro cestující se zdravotním postižením. Pokud nepotřebuje cestující žádnou asistenci zaměstnanců ČD, to je například plošinu a podobně, nemusí svojí cestu předem objednávat.

Cestující, kteří vyžadují vyšší míru pomoci, si v rámci objednávky mohou objednat asistenci proškoleného zaměstnance ČD nebo Správy železnic (dříve SŽDC). Asistent Správy železnic vykonává tyto činnosti – pomůže odbavit cestujícího, a to například tím, že zakoupí jízdní doklad, doprovází jej v areálu železniční stanice, případně pomáhá z nádražní budovy na nástupiště a podobně, nebo zajistí pohyblivou nástupní plošinu.

Pokud jde o asistenta dopravce, měl by zajistit nástup do vlaku a výstup v cílové stanici, použití mobilní zvedací plošiny nebo vozidlové plošiny, to je přímo ve vlaku, a totéž platí i pro přestupy z vlaku do vlaku nebo do autobusu, který je jako náhradní spoj, pokud doprava na železnici je přerušena. Za tyto služby neplatí cestující žádné poplatky.

Požadavek na přepravu OZP ve vlacích dopravců a asistenci, je třeba uplatnit nejpozději 24 hodin před odjezdem vlaku. V případě požadavku na zařazení vhodného vozu, pokud vlak nemá bezbariérový vůz, je potřeba tento požadavek vznést již 48 hodin před odjezdem vlaku. Uvědomujeme si, že je to dlouhá doba a věříme, že postupně budou všechny vlaky vybaveny jedním bezbariérovým vozem tak, aby si mohli cestující objednat pouze asistenci.

Požadavky na přepravu vlakem dopravců je třeba uplatnit přímo u daného dopravce. Při kombinaci více dopravců využijte objednávkový systém OneTicket Asistence, který provozuje státní podnik Cendis. Zdůrazňujeme, že pokud nemůžete svoji objednanou přepravu nakonec uskutečnit, je třeba provést storno objednávky.

Vážení přátelé, pokud budete mít nějaké problémy při cestování na železnici, tak je nejlépe, když budete komunikovat s jednotlivými dopravci a Správou železnic na uvedených kontaktech:

**OneTicket Asistence** – kontaktní bod CENDIS s.p. – všechny případy, zejména však při cestách s více dopravci

<https://oneticket.cz/asistence> - webový objednávkový systém

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

Telefon: 222 266 755

Aktuálně pondělí pátek 7:30 – 19:00 (od května postupně rozšíření na celotýdenní provoz)

**Kontakty na dopravce**

|  |  |
| --- | --- |
| České dráhy    Objednávkový systém na  <https://www.cd.cz/objednavka-cesty-vozickaru/> | [info@cd.cz](mailto:info@cd.cz)  221 111 122 |
| RegioJet | [helplinka@studentagency.cz](mailto:helplinka@studentagency.cz) 539 000 235  800 100 300 |
| RegioJet ÚK (Ústecký kraj) | platí všechny kontakty na dopravce RegioJet + kontakt na infocentrum v Postoloprtech    [postoloprty@regiojet.cz](mailto:postoloprty@regiojet.cz)  702 276 157 |
| GW Train Regio | [infolinka@gwtr.cz](mailto:infolinka@gwtr.cz)  R25 Plzeň-Most: 734 640 410  regionální vlaky Šumava: 733 785 009  ostatní regionální provozy: 602 179 003 |
| ARRIVA | [info@arriva.cz](mailto:info@arriva.cz)  725 100 725 |
| Leo Express  Leo Express Tenders | [info@le.cz](mailto:info@le.cz)  220 311 700 |
| Die Läderbahn (DLB)  Ústecký kraj | [informace@laenderbahn.com](mailto:informace@laenderbahn.com)  478 479 202 |
| Trilex (Die Länderbahn)  Liberecký kraj | [Info.Trilex@laenderbahn.com](mailto:Info.Trilex@laenderbahn.com)  484 800 595 |
| AŽD Praha | [podpora@svestkovadraha.cz](mailto:podpora@svestkovadraha.cz)  266 062 626  601 080 080 |
| Jindřichohradecké místní dráhy (JHMD) | [office@jhmd.cz](mailto:office@jhmd.cz)  384 361 165 |
| KŽC Doprava | [doprava@kzc.cz](mailto:doprava@kzc.cz)  774 592 018 |

Přeji Vám všechno dobré.

Mgr. Václav Krása  
předseda NRZP ČR