

## **Příloha 3**

**k**

### **Tarifu a smluvním přepravním podmínkám**

**Die Länderbahn GmbH DLB**

**platné od 15.12.2024**

## **Práva cestujících ve veřejné osobní železniční dopravě při zpoždění spojů, odřeknutí spojů a vyplývajících zameškaných přípojů**

### **Rozsah platnosti**

Tato práva cestujících a tyto podmínky pro odškodnění platí pro železniční regionální osobní dopravu společnosti Die Länderbahn GmbH DLB ve smyslu Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě, tarifních a přepravních podmínkách Die Länderbahn GmbH DLB ve vnitrostátní dopravě při zpoždění vlaku 60 a více minut, resp. 120 a více minut.

Neplatí pro dopravu jinými kolejovými drahami (např. tramvajové a podzemní dráhy) stejně jako neplatí pro dopravu jinými dopravními prostředky (např. autobusy, lodě atd.).

### **Náhrada jízdného při odřeknutí spoje, zpoždění spoje nebo zmeškání přípoje**

#### **Práva před zahájením přepravy**

Pokud spoj, kterým chtěl držitel jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu prokazatelně cestovat:

- (a) má důvodně očekávané zpoždění odjezdu z nástupní stanice 30 a více minut, nebo
- (b) pojede jen po části trasy, nebo
- (c) je úplně odřeknut

má držitel jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu právo vzdát se cesty před jejím zahájením a vrátit jízdní doklad, přičemž mu tím vznikne nárok na úhradu celé výchozí hodnoty.

Pokud lze před zahájením přepravy důvodně předpokládat, že dojde ke zpoždění příjezdu do místa určení o 60 a více minut, má držitel jízdního dokladu právo na přeměrování po jiné (i delší) trase za srovnatelných podmínek přepravy.

#### **Práva při předčasném ukončení přepravy**

Pokud spoj, kterým držitel jízdního dokladu cestoval, nedojel do přestupní stanice, resp. místa určení nebo měl zpoždění, které způsobilo ztrátu přípoje v přestupní stanici, má cestující právo:

- (a) na dopravu nejbližším vhodným spojem dopravce do cílové stanice, nebo
- (b) na dopravu nejbližším vhodným spojem dopravce do nástupní stanice a vrácení jízdného, nebo
- (c) na vrácení jízdného za neprojetý úsek cesty

## **Odškodnění při odřeknutí spoje, zpoždění spoje nebo zmeškání přípoje**

Aniž ztratí právo na přepravu, má cestující nárok požadovat odškodnění z ceny jízdného, v případě odřeknutí nebo zpoždění vlaků nebo následného zmeškání přípoje mezi výchozí a cílovou stanicí uvedenou na přepravním dokladu, je-li postižen zpožděním v délce nejméně 60 minut.

### **Výpočet odškodnění pro jízdenky pro jednosměrnou jízdu**

Odškodnění u relačních jízdenek pro obyčejnou (jednosměrnou) jízdu při zpoždění v cílové stanici dle jízdního dokladu činí:

- (a) od 60 minut: 25% skutečně uhrazené ceny jízdného,
- (b) od 120 minut: 50% skutečně uhrazené ceny jízdného.

### **Výpočet odškodnění pro jízdenky pro zpáteční cestu**

U jízdních dokladů pro zpáteční cestu tvoří základ pro výpočet každý směr cesty polovinu skutečně hrazené ceny jízdného.

### **Výpočet odškodnění pro časové jízdenky**

U 7-denních jízdenek je cena jízdního dokladu pro výpočet odškodnění rovna 1/10 celkové ceny jízdního dokladu.

U 30-denních jízdenek je cena jízdního dokladu pro výpočet odškodnění rovna 1/40 celkové ceny jízdního dokladu.

V případě, že je výsledná částka odškodnění nižší než 100 Kč, odškodnění se neposkytne.

## **Právo na pomoc v nouzi**

Jestliže cestující nemůže pokračovat do své cílové stanice téhož dne kvůli zpoždění, odřeknutí nebo zmeškání přípoje, má nárok na návrat do výchozí stanice nebo na alternativní přepravu do místa, kde se nachází jeho cílová stanice.

Alternativní přeprava do místa určení může být zajištěna:

- (a) operativní náhradní přepravou dopravce, nebo
- (b) povolením k použití jiné veřejné dopravy, nebo
- (c) povolením k použití taxislužby, a to jen v případě, že možnost podle písm. a) ani b) není k dispozici

Povolení k použití veřejné dopravy podle písm. b) nebo taxislužby podle písm. c) vydá zaměstnanec dopravce.

Není-li možné dokončit přeprava pomocí alternativní dopravy, má cestující nárok na přiměřenou náhradu za ubytování včetně nezbytného přesunu do místa ubytování.

Pokud byla cestujícímu zajištěna alternativní přeprava nebo uhrazeny nezbytně nutné náklady spojené s alternativní přepravou nebo ubytováním, pak nevzniká nárok na odškodnění za zpoždění nebo odřeknutí vlaku.

Cestující může uplatnit své právo z přepravní smlouvy u důvodu na straně dopravce následujícím způsobem:

- (a) prostřednictvím e-mailu na adresu [informace@laenderbahn.com](mailto:informace@laenderbahn.com), nebo
- (b) poštou na adresu Die Länderbahn GmbH DLB, Nádražní 830, 463 34 Hrádek nad Nisou

Pokud byl nárok držitele přepravního dokladu uznán jako důvodný, bude finanční odškodnění ve stanovené výši, a to nejpozději do 1 měsíce od uznání žádosti, vyplaceno na bankovní účet cestujícího.

Železniční podnik není povinen platit odškodnění, pokud může prokázat, že zpoždění, zmeškání přípoje nebo odřeknutí bylo způsobeno přímo nebo neoddělitelně spojeno s:

- (a) mimořádnými okolnostmi, které nemají původ v železničním provozu, jako jsou mimořádné povětrnostní podmínky, závažné přírodní katastrofy nebo závažné krize v oblasti veřejného zdraví, jimž železniční podnik nemohl zabránit a nemohl odvrátit jejich následky přesto, že vynaložil péči odpovídající konkrétní situaci, nebo
- (b) zaviněním cestujícího, nebo
- (c) chováním třetí osoby, kterému železniční podnik nemohl zabránit přesto, že vynaložil péči odpovídající situaci, a jehož následky nemohl odvrátit, jako jsou osoby na trati, krádež kabelů, mimořádné události ve vlaku, činnosti v oblasti vymáhání práva, sabotáže nebo terorismus.

## **Anlage 3**

**zum**

### **Tarif und den vertraglichen Beförderungsbedingungen**

**Die Länderbahn GmbH DLB**

**Gültig ab dem 15.12.2024**

## **Die Rechte der Fahrgäste im öffentlichen Eisenbahnpersonenverkehr bei Verspätung der Verbindungen, Stornierung der Verbindungen und Rechte die aus verpassten Anschlüssen resultieren**

### **Umfang der Gültigkeit**

Diese Rechte der Fahrgäste und diese Entschädigungsbedingungen gelten für den regionalen Eisenbahnpersonenverkehr der Gesellschaft Die Länderbahn GmbH DLB im Sinne der Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates (EU) Nr. 2021/782 vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, Tarif- und Beförderungsbedingungen Die Länderbahn GmbH DLB im Inlandsverkehr bei einer Verspätung des Zuges von 60 Minuten und mehr, bzw. 120 Minuten und mehr.

Gilt nicht für die Beförderung mit anderem Schienenverkehr (z.B. Straßenbahn und U-Bahnen) genauso wie es nicht für die Beförderung mit anderen Verkehrsmitteln gilt (z.B. Buse, Schiffe usw.).

### **Fahrgeldersatz bei Stornierung der Verbindung, Verspätung der Verbindung oder Verpassen des Anschlusses**

#### **Rechte vor Beginn der Beförderung**

Falls die Verbindung, mit der der Halter eines Fahrscheins für eine Einzelfahrt nachweislich reisen wollte:

- (d) begründet zu erwartende Verspätung der Abfahrt von der Einstiegstation von 30 Minuten und mehr hat
- (e) nur ein Teil der Strecke fahren wird, oder
- (f) gänzlich storniert wurde

hat der Halter eines Fahrscheins für eine Einzelfahrt das Recht auf die Fahrt vor ihrem Beginn zu verzichten und den Fahrschein zurückzugeben, wobei ihm damit der Anspruch auf Ersatz des gesamten Ausgangswertes entsteht.

Falls vor Beginn der Beförderung begründet zu erwarten ist, dass es zur Verspätung der Ankunft in das Zielort von 60 Minuten und mehr kommt, hat der Fahrscheinhalter das Recht auf Umleitung über eine (auch längere) Strecke zu vergleichbaren Beförderungsbedingungen.

#### **Rechte bei der vorzeitigen Beendigung der Beförderung**

Falls die Verbindung, mit der der Fahrscheinhalter gereist ist, nicht die Umsteigestation, beziehungsweise das Bestimmungsort nicht erreicht oder Verspätung gehabt hat, die den Verlust des Anschlusses in der Umsteigestation bedeutet hat, hat der Reisende das Recht:

- (d) auf Beförderung mit der nächsten geeigneten Verbindung des Beförderers in die Zielstation, oder

- (e) auf Beförderung mit der nächsten geeigneten Verbindung des Beförderers in die Einstiegstation und Rückerstattung des Fahrgeldes, oder
- (f) Auf Rückgabe des Fahrgeldes für den nichtgefahrenen Abschnitt

### **Entschädigung bei der Stornierung der Verbindung, Verspätung der Verbindung oder Verpassen des Anschlusses**

Ohne das Recht auf Beförderung zu verlieren, hat der Fahrgast das Recht eine Entschädigung aus dem Fahrpreis im Falle der Stornierung oder Verspätung der Züge oder beim anschließenden Verpassen des Anschlusses zwischen der Ausgangsstation und der Zielstation, die auf dem Fahrbeleg aufgeführt ist, zu fordern, wenn er durch eine Verspätung in der Dauer von mindestens 60 Minuten betroffen ist.

### **Berechnung der Entschädigung für Einzelfahrkarten**

Die Entschädigung bei Relationsfahrkarten für eine einfache Fahrt (Hinfahrt) bei Verspätung in der Zielstation nach dem Fahrbeleg beträgt:

- (c) ab 60 Minuten: 25% des tatsächlich bezahlten Fahrpreises,
- (d) ab 120 Minuten: 50% des tatsächlich bezahlten Fahrpreises.

### **Berechnung der Entschädigung für Rückfahrkarten**

Bei Rückfahrtfahrbelegen bildet die Grundlage für die Berechnung jede Richtung der Fahrt die Hälfte des tatsächlich bezahlten Fahrpreises.

### **Die Berechnung der Entschädigung für die Zeitfahrkarten**

Bei 7-tägigen Fahrkarten gleich der Preis des Fahrbeleges für die Berechnung der Entschädigung 1/10 des gesamten Preises des Fahrbeleges.

Bei 30-tägigen gleich der Preis des Fahrbeleges für die Berechnung der Entschädigung 1/40 des gesamten Preises des Fahrbeleges.

Im Falle, dass die resultierende Summe der Entschädigung niedriger als 100 CZK ist, wird die Entschädigung nicht gewährt.

### **Recht auf Hilfe in Not**

Falls der Fahrgast die Fahrt in seine Zielstation am gleichen Tag wegen Verspätung, Stornierung oder Verpassen des Anschlusses nicht fortsetzen kann, hat er Anspruch auf Rückkehr in seine Ausgangsstation oder auf eine Alternativbeförderung in das Ort, wo sich seine Zielstation befindet.

Die Alternativbeförderung in das Bestimmungsort kann gesichert werden:

- (d) durch einen operativen Ersatz des Beförderers, oder
- (e) durch die Einwilligung zur Benutzung eines anderen öffentlichen Verkehrsmittels, oder
- (f) durch Einwilligung zur Benutzung eines Taxidienstleisters, und das nur in Fällen, wenn die Möglichkeit gemäß Buchstabe a) und b) nicht verfügbar ist

Die Einwilligung zur Benutzung eines öffentlichen Verkehrsmittels gemäß Buchstabe b) oder eines Taxidienstleisters gemäß Buchstabe c) stellt ein Mitarbeiter des Beförderers aus.

Ist es nicht möglich die Beförderung mit Hilfe eines alternativen Beförderungsmittels zu beenden, hat der Fahrgast Anspruch auf einen entsprechenden Ersatz für die Unterkunft einschließlich der erforderlichen Beförderung zum Ort der Unterkunft.

Falls für den Fahrgast eine Alternativbeförderung gesichert oder die mit der Alternativbeförderung oder Unterkunft verbundenen unbedingt erforderliche Kosten vergütet wurden, dann entsteht kein Anspruch auf die Entschädigung für die Verspätung oder Stornierung des Zuges.

Der Fahrgast kann sein Recht aus dem Beförderungsvertrag bei Gründen auf der Seite des Beförderers auf folgende Art und Weise geltend machen:

(c) mittels der E-Mail an die Adresse [informace@laenderbahn.com](mailto:informace@laenderbahn.com), oder

(d) per Post an die Adresse Die Länderbahn GmbH DLB, Nádražní 830, 463 34 Hrádek nad Nisou

Sollte der Anspruch des Halters des Beförderungsbeleges als begründet anerkannt werden, wird die finanzielle Entschädigung in der festgelegten Höhe auf das Bankkonto des Fahrgastes ausbezahlt werden, und zwar spätestens innerhalb eines Monats nach der Anerkennung seines Antrages.

Das Eisenbahnunternehmen ist nicht verpflichtet die Entschädigung zu bezahlen, wenn es im Stande ist nachzuweisen, dass die Verspätung, Verpassen des Anschlusses oder Stornierung direkt verursacht oder untrennbar verbunden ist mit:

(d) außergewöhnlichen Ereignissen, die keinen Ursprung im Eisenbahnverkehr haben, wie außergewöhnliche Witterungsverhältnisse, schwere Naturkatastrophen oder schwere Krise im Bereich der öffentlichen Gesundheit, die seitens des Eisenbahnunternehmens nicht verhindert werden konnten und dessen Folgen das Unternehmen nicht abwenden konnte, obwohl es die Sorgfalt aufgewendet hat die der konkreten Lage angemessen war, oder

(e) der Verschuldung des Fahrgastes, oder

(f) dem Verhalten eines Dritten, das seitens des Eisenbahnunternehmens nicht verhindert werden konnte und dessen Folgen das Unternehmen nicht abwenden konnte, obwohl es die Sorgfalt aufgewendet hat die der konkreten Lage angemessen war, wie Personen auf der Strecke, Diebstahl von Kabeln, außergewöhnliche Ereignisse im Zug, Tätigkeiten im Bereich Rechterzwingung, Sabotage oder Terrorismus.