

INFORMACE CESTUJÍCÍM

Ztráty a nálezy

V případě, že jste během své cesty cokoliv zapoměli ve voze, ozvěte se nám na naší zákaznickou linku, FCB stránku nebo ztrátu a nálezy nahlaste prostřednictvím formuláře na webových stránkách naší společnosti.

Předprodej jízdních dokladů

Své jízdní doklady tarifů DÚK, PID, OneTicket a DLB zakoupíte nejen na pokladnách, ale také i u průvodčích. Vlastní zákaznické centrum provozujeme v žel.stanici Louny. Jízdenky tarifu DLB zakoupíte pouze u personálu naší společnosti a na pokladně v žel. stanici v Lounech.

Jízda načerno se nevyplatí

Cestující, kteří při kontrole nepředloží platný jízdní doklad, jsou povinni zaplatit přírůžku k jízdnému ve výši 1.500,- Kč. Případně další sankce a ponižení přírůžky jsou definovány ve společných přepravních podmínkách DÚK.

Způsob zakoupení jízdenky

Cestující je povinen jízdné uhradit mincemi nebo bankovkami, které jsou adekvátní výši placeného jízdného (v případě hrazení jednotlivého jízdního dokladu v rámci jedné tarifní zóny nemá pověřená osoba povinnost přijímat hotovost převyšující 200 Kč). Pověřená osoba nemá povinnost přijímat a rozměňovat bankovky nad 1.000,- Kč nebo přijímat poškozené nebo jakýmkoliv způsobem znehodnocené peníze.

Reklamační jízdenka je třeba uplatnit do 3 minut po vydání jízdenky. Na pozdější reklamační jízdenka nebude brán zřetel. Reklamační jízdenka a zavazadel mohou být zaslány poštou nebo e-mailem na adresu Dopravce.

Pokud provozně technické podmínky či limity stanovené bankou neumožňují platbu kartou, nelze vyžadovat provedení úhrady jízdného kartou.

SMLUVNÍ PŘEPRVNÍ PODMÍNKY DÚK

od 11. 12. 2022 (výňatek)

V případě zájmu je možno si vyžádat plné znění společných přepravních podmínek, které je k dispozici u jízdního personálu ve vlaku nebo v zákaznickém centru.

Povinnosti cestujících

Cestující je povinen zejména:

- seznámit se před uzavřením přepravní smlouvy s Platným přepravním řádem, SPP DÚK a s platným Tarifem DÚK.
- zaujmout v prostoru stanice takové místo, aby mohl být pověřenou osobou včas před příjezdem do stanice spatřen,
- nastupovat do vozů/souprav železničních dopravců všemi dveřmi,
- opatřit si platný jízdní doklad před zahájením cesty a prokázat se jím neprodleně při nástupu do vozidla, případně si jízdní doklad při nástupu zakoupit u pověřené osoby ve vozidle,
- dbát pokynů a příkazů pověřených osob,
- na výzvu pověřené osoby se prokázat platným jízdním dokladem, neprokáže-li se cestující platným jízdním dokladem, je povinen zaplatit jízdné a přírůžku nebo nadevší pohybnost prokázat svou totožnost osobním dokladem,
- na výzvu pověřené osoby zaplatit přírůžku za porušení povinností stanovených cestujícím Přepravním řádem nebo za znečištění vozidla nebo za rušení klidné přepravy cestujících nebo jiné obtěžování cestujících.

Ve vozidlech Dopravce je zakázáno:

- cestovat s použitím zóny/zón, které leží mimo Matici povolených cest DÚK uvedené v příloze č.4 těchto SPP DÚK,
- cestovat s předměty, které mohou ohrozit bezpečnost a plynulost provozu, bezpečnost a plynulost přepravy, zdraví a bezpečnost vlastní nebo ostatních cestujících,
- mluvit za jízdy na osobu řídící vozidlo,
- chovat se hlučně, reprodukovat hlučně hudbu nebo zpěv nebo používat hlasitě audiovizuální techniku,
- kouřit (včetně tzv. elektronických cigaret),
- provozovat podomní prodej, odkládat tiskoviny jakéhokoliv druhu,
- vyrušovat nebo obtěžovat ostatní cestující,
- znečišťovat ostatní cestující nebo vozidlo svým oděvem nebo svým jednáním, zavazadlem či přepravovaným zvířetem,
- poškozovat vozidlo.

Jízdní doklad

Vrácení jízdného:

Právo na vrácení jízdného nebo části jízdného za plně nevyužitou nebo jen částečně nevyužitou časovou jízdenku z důvodů na straně cestujícího vzniká pouze u elektronických jízdenek s 30denní a delší časovou platností uložených na nosiči BČK DÚK, DÚKapka a BBK (osobních i anonymních) u Dopravce, který daný nosič vydal

Cestujícímu bude vyplacen návratek ve výši uznané ceny časové jízdenky, od které se vždy odečte srážka, zaokrouhlená aritmeticky na celé koruny. Srážka vyjadřuje oprávněnou výši nákladů, které nese Dopravce při uplatnění práva z přepravní smlouvy.

V případě vrácení dokladu na BČK DÚK před začátkem jeho platnosti činí srážka 10 % z ceny vráceného dokladu, minimálně 30 Kč.

Dopravce je oprávněn ve výjimečných situacích srážku snížit nebo neodečítat.

Nárok na vrácení jízdného nevzniká:

- při vyloučení z přepravy,
- při odebrání jízdenek, neplatných dle čl. 7 (pro více informací žádejte plné znění společných přepravních podmínek DÚK),
- u jízdenek dle obchodních nabídek uvedených v Tarifu DÚK,
- a u zvláštního jízdného zaměstnaneckého.

Neplatné jízdní doklady jsou doklady, které

- jsou poškozeny, ušpiněny nebo nečitelné tak, že již nemohou být zkontrolovány,
- údaje na nich byly svědomně změněny,
- jsou použity neoprávněnými osobami,
- jsou použity pro jiné jízdy, než je přípustné,
- nejsou platné v dané zóně,
- jsou neplatné z důvodu uplynutí doby platnosti nebo z jiných důvodů.

Přeprava zavazadel, dětských kočárků, jízdních kol a živých zvířat:

Cestující s platnou jízdenkou může vzít s sebou do vozu bezplatně jako ruční zavazadlo věci snadno přenosné:

- které lze umístit na klíně nebo nad a pod místem, které obsadí,
- které nepřekročí ani jeden z rozměrů 70 x 40 x 30 cm, anebo překročí jeden z rozměrů 70 x 40 x 30 cm a zároveň nepřekročí ani jeden z rozměrů 90 x 60 x 40 cm,
- zvířata ve zcela uzavřených schránkách s nepropustným dnem, které nepřekročí ani jeden z rozměrů 70 x 40 x 30 cm nebo překročí jeden z uvedených rozměrů a zároveň nepřekročí rozměry 90 x 60 x 40 cm,
- nákladní tašky na kolečkách,
- dětské kočárky s dítětem (pro přepravu dětských kočárků bez dítěte platí ustanovení o přepravě spoluzavazadel),
- vozíky pro invalidy držitelů průkazů ZTP a ZTP/P,
- zdravotní pomůcky,
- jedna souprava lyží (v obalu i bez obalu),
- sáně,
- snowboard,
- jeden pár bruslí s chrániči nebo jeden pár kolečkových bruslí.

K jízdním dokladům 30-denním a delším je přeprava zavazadla, nebo kola nebo psa přepravovaného beze schránky zdarma v časové a zónové platnosti jízdenek (viz SPP DÚK). Přeprava kola zdarma neplatí na linkách, na kterých je vyžadována zpoplatněná rezervace místa pro kolo. Cestující s platnou jízdenkou může vzít s sebou do vozidla jako spoluzavazadlo věci snadno přenosné, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo, a:

- které svým charakterem vyžadují umístění na zvlášť určeném místě ve vozidle v prostoru pro cestující,
- které překračují jeden z rozměrů 90 x 60 x 40 cm, a zároveň nepřesáhnou rozměry:
 - 90 x 60 x 50 cm u věcí tvaru kvádrů,
 - 200 cm délka a průměr 20 cm u věcí tvaru válce nebo tyče,
 - 90 x 150 x 5 cm u věcí tvaru desky,
- prázdný dětský kočárek,
- zvíře ve schránce, pokud žádný její rozměr nepřesahuje rozměry 90 x 60 x 50 cm,
- pes bez schránky,
- svázaný vánoční stromek,
- velké cestovní tašky, kufry, krosny.

Přeprava jiných věcí, které svými rozměry přesáhnou jeden nebo více rozměrů spoluzavazadla se neprovádí.

Cestující musí přepravované věci umístit tak, aby neohrozily bezpečnost a řádnost provozu a nemohly obtěžovat ostatní cestující.

Pro nástup a výstup cestujících s dětským kočárkem se zásadně používají dveře vozidla označená piktogramem kočárku. Cestující s dětským kočárkem dává řidiči znamení o úmyslu nastoupit zvednutím ruky, nastoupit může až po souhlasu řidiče. Cestující s dětským kočárkem dává řidiči znamení o úmyslu vystoupit před příjezdem do stanice, kde hodlá vystoupit, a to stisknutím speciálního signálního zařízení pro výstup s kočárkem, je-li s ním vozidlo vybaveno, jinak použije běžné signalizační zařízení pro výstup.

Přeprava dětských kočárků pro spolucestující dítě je při současném nástupu upřednostněna před přepravou ostatních spoluzavazadel (v případech vyčerpání kapacity vhodných prostor pro přepravu). Cestující s dětským kočárkem je povinen kočárek ve vozidle umístit na místo, označené piktogramem kočárku, a po dobu přepravy zajistit kočárek proti samovolnému pohybu.

Přeprava jízdního kola spolu s cestujícím je možná pouze v případě dostatečných prostorových kapacit. Přeprava jízdního kola může být při nedostatku místa odmítnuta. Zakoupením jízdního dokladu pro přepravu jízdního kola nevzniká nárok na jeho přepravu. Každý cestující smí přepravovat pouze jedno jízdní kolo. Přeprava se zásadně týká pouze:

- jízdních kol a koloběžek se dvěma koly a nejvýše jedním sedlem,
- složeného přídatného vozíku k jízdnímu kolu a
- jízdního kola s pomocným elektromotorem, a to pouze pokud je cestující sám schopen manipulace s kolem a je to technicky proveditelné.

Motocykly a mopedy jsou z přepravy vyloučeny. Jízdní kola ve vlaku smí být přepravována pouze ve víceúčelových oddílech, v prostorech nástupu a v oddílech pro větší zavazadla se sklápěcími sedadly. Společnou přepravou jízdních kol nesmí být ohrožen pořádek a bezpečnost provozu a ostatní cestující nesmí být ohroženi příp. omezení. Cestující s jízdním kolem je povinen jízdní kolo zajistit proti samovolnému pohybu a mít ho pod dohledem po celou dobu přepravy, aby byla zajištěna bezpečnost ostatních cestujících.

Dopravní a provozní personál rozhodne v konkrétním případě, zda lze věci přepravit a kde musí být uloženy.

Cena za přepravu spoluzavazadla a jízdního kola (přepravné) je stanovena Tarifem DÚK.

Cestující může vzít s sebou drobná domácí a jiná malá zvířata, pokud tomu nebrání zvláštní předpisy, není-li jejich přeprava ostatním cestujícím na obtíž a jsou-li zcela uzavřena v klecích, koších nebo jiných vhodných schránkách s nepropustným dnem. Zvíře lze přepravovat jen v doprovodu cestujícího a pod jeho dohledem. Pro přepravu schrán se zvířaty, s výjimkou psů, platí ustanovení o přepravě ručních zavazadel nebo spolu zavazadel.

DÚKapka

DÚKapka je mobilní aplikace, umožňující nákup a použití elektronických jízdních dokladů DÚK prostřednictvím mobilního zařízení, jako je telefon, tablet nebo obdobné zařízení s přístupem k internetu. Podmínky jejího užívání jsou stanoveny obchodními podmínkami v příloze č.5 Tarifů DÚK.

Cestující je odpovědný za funkčnost svého mobilního zařízení s instalovanou DÚKapkou po celou dobu přepravy. Pokud se cestující v okamžiku přepravní kontroly není schopen prokázat platným jízdním dokladem v DÚKapce, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.

V případě zlevněných a zvýhodněných jízdních dokladů pro jednotlivou jízdu a 1denních na bázi DÚKapky musí cestující prokázat nárok na slevu odpovídajícím průkazem.

Po aktivaci zakoupeného jízdního dokladu v DÚKapce běží 1 minuta ochranného období před začátkem platnosti.

Přepravní kontrola jízdních dokladů na bázi DÚKapky

- cestující bez vyzvání ukáže pověřené osobě displej mobilního zařízení s vyobrazenou jízdenkou k ověření
- u odbavovacích zařízení s možností automatické kontroly se přednostně provede automatické ověření jízdenky. Cestující bez vyzvání přiloží displej mobilního zařízení s vyobrazeným 2D kódem před čtečku 2D kódů k ověření (s odstupem cca 10 cm).

BČK DÚK (bezkontaktní čipové karty DÚK)

U vybraných druhů jízdenek může Tarif DÚK stanovit jejich dostupnost pouze ve formě elektronického zápisu jízdního dokladu uloženého na BČK DÚK.

Při zakoupení jízdenky na bázi BČK DÚK cestující obdrží i papírový doklad o zaplacení - příjmový doklad. Jako jízdní doklad slouží elektronický zápis na BČK DÚK, kterým se cestující při případné kontrole musí prokázat. Příjmový doklad o zaplacení není jízdním dokladem, ale slouží pouze jako potvrzení o uskutečněné transakci, které je potřeba v případě reklamační ztráty BČK DÚK předložit.

Vkládání peněz na BČK DÚK se řídí následujícími pravidly:

- maximální celková uložená částka na BČK DÚK je 2 000 Kč,
- na předprodejních místech lze na BČK DÚK vložit libovolnou částku až do 2 000 Kč
- ve vlacích Dopravců kromě ČD na území DÚK lze vložit částku v násobcích 50 Kč minimálně však 100 Kč až do 2 000 Kč. Cestující je povinen zaplatit přesným finančním obnosem, který požaduje vložit na BČK DÚK.

Zdroj: <https://www.kr-ustecky.cz/index.asp>

Kontakt:

Die Länderbahn CZ s.r.o. – zákaznické centrum:

Adresa: Husova 400, 440 01 Louny
 Hotline: +420 478 479 202
 E-Mail: informace@laenderbahn.cz
 Facebook: Die Länderbahn CZ

Homepage: www.laenderbahn.cz

Impressum:

Die Länderbahn CZ s.r.o.
 U Studánky 39/1, 400 07 Ústí nad Labem
 IČO: 08342849
 DIČ: CZ08342849

Vedoucí a jednatel společnosti: Ing. Michal Barták
 Stav k 1.1.2023