

Provozní řád osobního nádraží

Úvodní ustanovení

Správa železnic, státní organizace, je provozovatelem železničních stanic a zastávek ve vlastnictví státu, s nímž má právo hospodařit (dále „Provozovatel“ či „správce objektu“). Provozní řád vydává Provozovatel v souladu s ustanovením § 4a odst. 1 a odst. 2 písm. c), dále v souladu s § 22 odst. 3 písm. b) a odst. 4 zákona č. 266/1994 Sb., zákona o dráhách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o dráhách“) a dalšími závaznými právními předpisy. Každá osoba vstupující do veřejně přístupných prostor železniční stanice a zastávky (dále „osobní nádraží“ či „objekt“) je povinna chovat se v souladu s tímto Provozním řádem, plnit povinnosti z něj vyplývající a respektovat pokyny jím stanovené.

Cílem tohoto Provozního řádu je vymežit základní práva a povinnosti cestujících, nájemců a dalších návštěvníků osobních nádraží jakožto veřejnosti (tj. všech osob odlišných od Provozovatele a jeho zaměstnanců či jím určených osob), přičemž tento Provozní řád dále stanoví postupy pro případ mimořádných událostí, tj. událostí definovaných zákonem o dráhách či jiných událostí ohrožující život, zdraví či majetek.

Vstup a prostory osobního nádraží

Veřejně přístupné prostory osobních nádraží jsou veřejnosti přístupné po celou provozní dobu budovy osobního nádraží, která je uvedena na vývěsce umístěné u vstupu do objektu osobního nádraží, přičemž provoz osobního nádraží může být omezen i v rámci takto stanovené provozní doby z důvodu provádění bezpečnostních opatření nebo mimořádných okolností. Provozovatel je rovněž oprávněn dočasně, částečně nebo úplně uzavřít osobní nádraží z důvodu provádění mimořádného úklidu, oprav technologického vybavení, stavebních úprav apod. Veřejnost je oprávněná v mezech tohoto Provozního řádu využívat ve veřejně přístupných prostorách všech služeb poskytovaných Provozovatelem a dalšími subjekty, jejichž poskytování služeb je ze strany Provozovatele odsouhlaseno. Veřejně přístupné prostory osobního nádraží jsou odstavovací hala a přílehlé prostory se službami pro cestující, všechna nástupiště včetně podchodů, schodišť, přístupových ramp a parkovišť a všechny cesty určené pro cestující, případně dále vymezeny umístěným plánkem.

Vstup do jiných než veřejně přístupných prostor osobního nádraží je veřejnosti zakázán.

Oprávnění provozovatele osobního nádraží

Provozovatel nebo jím pověřená osoba jsou oprávněni v souladu s výše uvedeným ustanovením zákona o dráhách:

- Dávat pokyny cestujícím a osobám, které vstupují do prostor osobního nádraží, nebo se v těchto prostorech zdržují, aby se chovali s náležitou obezřetností tak, aby svým chováním neohrozili bezpečnost železniční dopravy, nebo aby takové chování jiným neumožnili.
- Dávat osobám nacházejícím se v obvodu dráhy pokyny k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti jiných osob a pokyny k ochraně majetku a veřejného pořádku a k zabránění možného narušení nebo ohrožení provozování dráhy a drážní dopravy.
- Dát pokyn neprodleně opustit osobní nádraží osobám, které:
 - jsou pod vlivem alkoholu, omamných nebo psychotropních látek;
 - poruší zákaz kouření;
 - brání použití provozních zařízení, vstupů, výstupů a průchodů;
 - chovají se hlučně, reprodukují hlasitou hudbu nebo zpěv, používají hlasitě audiovizuální techniku;
 - obtěžují ostatní cestující nevhodným chováním;
 - znečišťují nebo poškozují vybavení osobního nádraží nebo jej používají k jiným než stanoveným účelům;
 - vstupují v nedostatečném, nevhodném nebo v hrubě znečištěném oděvu, obtěžují cestující nebo ostatní návštěvníky zápachem.

V prostorách osobního nádraží je zakázáno

- Kouřit a používat elektronické cigarety.
- Konzumovat alkohol v jiných prostorách, než jsou k tomuto určeny (restaurace, bary), či užívat, případně komukoliv aplikovat jiné návykové látky nebo je přinášet do prostor osobního nádraží za účelem konzumace či obchodování.
- Zebrat, provádět podomní prodej, obtěžovat cestující náboženskou, politickou či jinou agitací, pořádat demonstrace.
- Poškozovat a odcizovat jakýkoliv majetek nacházející se ve všech vnějších i vnitřních prostorách osobního nádraží, případně jinak nedovoleně zasahovat do zařízení osobního nádraží.
- Jakýmkoliv způsobem blokovat nouzové a únikové východy.
- Ponechávat zavazadla bez dozoru mimo místa k tomu určená.
- Shlukovat se a pokládat zavazadla na místa určená k sezení; pokládat zavazadla či jiné předměty tam, kde brání v pohybu ostatním nebo překážejí při provádění úklidu; jakýmkoliv jiným způsobem bránit v úklidu.

- Odhazovat odpadky mimo nádoby k tomu určené, vybírat odpadky z nádob a jakkoliv manipulovat s jejich obsahem, odkládat nepotřebné věci, jakýmkoliv jiným způsobem znečišťovat prostory osobního nádraží včetně zdi a podlah.
- Jezdit na kolečkových bruslích, jízdních kolech, koloběžkách, skateboardech či jiných dopravních prostředcích.
- Dojíjet elektrické dopravní prostředky pro mikromobilitu (elektrokola, elektrokoloběžky, atd.) mimo místa tomu určená.
- Odkládat jízdní kola nebo koloběžky mimo místa k tomu určená.
- Zdržovat se v prostorách ukládacích skříněk na zavazadla za jiným účelem, než je uložení nebo vyzvednutí zavazadel.
- Obtěžovat ostatní cestující nadměrným hlukem, křikem, pískáním apod.
- Pobývat v prostorách přístupných jen s jízdním dokladem bez platného jízdního dokladu. Vykonávat činnosti, kterými by byli nepřiměřeně omezováni nebo obtěžováni ostatní uživatelé prostor osobního nádraží nebo které by zjevně mohly vést k narušení řádného fungování osobního nádraží či provozu dráhy a drážní dopravy.
- Vodit psa, který nemá bezpečný náhubek a není držen na vodítku na krátko nebo není zcela uzavřen ve snadno přenosných klecích, koších nebo jiných vhodných přepravních schránkách s nepropustným dnem. Obdobná vhodná opatření platí i pro jiná zvířata, která mohou osobám způsobit poranění, narušit pořádek nebo řádné fungování prostor osobního nádraží (s výjimkou vodičích a služebních psů apod.).

Jen po předchozím schválení Provozovatele je v prostorách osobního nádraží povoleno

- Vykonávat činnosti, které se považují za podnikání.
- Rozdávat či vyvěšovat letáky, prospekty či tištěné nabídky, vyvěšovat plakáty, prodávat, poskytovat či nabízet služby, zboží nebo propagační předměty (i zdarma).
- Pořizovat komerční fotografie, natáčet či filmovat.
- Provádět ankety, marketingové výzkumy, podpísavé akce, pořádat sbírky či charitativní akce apod.

Nájemníci, komerční prostory, prodejní a výdejní automaty

Všechny obsazené nebytové a komerční prostory osobních nádraží jsou pronajímány na základě uzavřených smluv (dle platné legislativy) mezi Provozovatelem a nájemcem. Povinností nájemce je nabízet výhradně jen služby uvedené v předmětu podnikání v uzavřené nájemní smlouvě. Dostupnost volných nebytových a komerčních prostorů je možné ověřit dotazem u Provozovatele na e-mailu **epodatelna@spravazeleznic.cz**.

Bezpečnost

Všechny osoby jsou povinny se v případě mimořádné události řídit pokyny velitele zásahu integrovaného záchranného systému (dále jen „IZS“), resp. pokyny pracovníka Policie ČR, případně odpovědného pracovníka Provozovatele, nebo pracovníka bezpečnostní agentury zajišťujícího ostrahu objektu.

Požární bezpečnost

- Každý je povinen počínat si tak, aby nezavdal příčinu ke vzniku požáru, neohrozil život a zdraví osob, zvířata a majetek.
- Při vzniku požáru či jiných mimořádných událostech je nutné postupovat dle Požární poplachové směrnice popř. dle Požárního evakuačního plánu, pokud je zpracován.
- Pokud dojde k vyhlášení požárního poplachu a je nutná evakuace prostor, kde se vyskytují cestující, návštěvníci či nájemci a jejich zaměstnanci a zákazníci, musí tyto osoby nejkratší a nejrychlejší cestou opustit osobní nádraží a jsou povinny se řídit pokyny příslušníků složek IZS nebo zaměstnanců Provozovatele.
- Při vzniku požáru či jiné mimořádné události je každý povinen řídit se hlášením místního rozhlasu.

Fyzická bezpečnost

Provozovatelem povolaná či určená osoba zajišťující fyzickou ostrahu objektu (dále jen „pracovník ostrahy“) provádí bezpečnostní pochůzky, kontroluje okolí osobního nádraží a zajišťuje ostrahu majetku a objektů ve správě Provozovatele, jakož i života, zdraví, majetku osob, které se nacházejí v objektu tak, aby nebyl omezen, narušen či ohrožen řádný provoz objektu a prostor Provozovatele. Pracovník ostrahy je při ohrožení výše uvedeného či porušení tohoto Provozního řádu povinen zasáhnout. V případě vzniku mimořádné události, při které hrozí ohrožení zdraví a života osob, případně hrozí škody na majetku, je nutné bezodkladně informovat Policii ČR, pracovníky ostrahy a případně též zaměstnance Provozovatele, přímo v objektu. V případě vzniku mimořádné události pracovník ostrahy zajistí místo mimořádné události.

Nástražný výbušný systém, munice, nebezpečné látky – obecné zásady

- Každá osoba podle svých možností sleduje, zda se v jejím okolí nenachází předmět bez majitele nebo předmět, který zjevně nezapadá do prostředí.
- Po zjištění výskytu podezřelého předmětu postupuje každý maximálně uvážlivě a klidně s cílem zabránit šíření paniky. Dokud není spolehlivě prokázán opak, považuje se nalezený předmět za podezřelý. Podezřelého předmětu či nebezpečné látky, které mohou způsobit výbuch, oheň, poškození majetku, úraz, otravu, popálení a onemocnění lidí a zvířat nebo které mohou jinak poškodit nebo ohrozit bezpečnost a zdraví a které mohou způsobit ohrožení bezpečnosti drážní dopravy, je zakázáno se jakkoliv dotýkat, ani s nimi jakkoliv manipulovat, a to ani prostřednictvím jakéhokoliv nástroje (např. hole, deštníku apod.).
- Z místa nálezu je třeba se rozvážně a bez zbytečného odkladu vzdálit.
- Dále je potřeba zamezit nebo alespoň zmírnit otřesy a vibrace v bezprostřední blízkosti místa nálezu.
- Nepovolaným osobám je nutno zamezit přístup k ohroženému místu (např. slovním upozorněním na nebezpečí výbuchu).
- Postupovat je nutno dle pokynů příslušníků složek IZS.
- Každý je povinen vyrozumět o jakémkoliv oznámení o uložení nebo o nálezu podezřelého předmětu tísňovou linku 112, dále též operační a informační středisko Provozovatele, tj. Hasičského záchranného sboru Správy železnic (dále jen „HZS Správy železnic“) viz Kontaktní údaje.
- Každý po předání informace o anonymním oznámení uložení nebo o nálezu podezřelého předmětu dle výše uvedeného postupuje podle pokynů příslušníků složek IZS, zejména Policie ČR, Hasičského záchranného sboru ČR nebo HZS Správy železnic.

Osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (OOSPO)

- Konkrétní seznam osobních nádraží s možností bezbariérového přístupu je k dispozici na webových stránkách Provozovatele - **www.spravazeleznic.cz**, a to v sekci Vyhledat stanici.
- Na těchto webových stránkách jsou u každého osobního nádraží uvedeny aktuální informace o jeho přístupnosti včetně popisu stavu bezbariérovosti, a možnosti poskytování doprovodu.
- U osobního nádraží, kde je vybudovaný bezbariérový přístup, je povinností dopravce, po předchozí dohodě s ním, zajistit nástup do vlaku a výstup z něj.
- Pomoc při zajištění přepravy pro OOSPO.
- v osobním nádraží (pokud je v lokalitě poskytována) je možné objednat na **oneticket.cz**.

Dopravní kancelář, zaměstnanci řízení provozu

Prostory Dopravní kanceláře nejsou určeny pro řešení běžných provozních dotazů a poskytování informací cestujících. Prostory Dopravní kanceláře jsou označeny zákazem vstupu pro veřejnost.

Pořádek veřejně přístupných ploch

- Cestující, návštěvníci a nájemci, jejich zákazníci a též i jejich zaměstnanci a zaměstnanci dopravce jsou povinni udržovat pořádek. Odpadky jsou povinni vkládat a třídít podle druhu odpadu do nádob na smíšený a tříděný odpad rozmístěných v prostorách osobního nádraží. Je zakázáno zde ukládat jiný odpad, než je na nádobách vyznačeno, např. nebezpečný nebo nadrozměrný odpad.
- Je zakázáno odkládat odpadky mimo uvedené odpadkové koše.
- V případě mimořádného znečištění, resp. nepořádku je možné tuto skutečnost nahlásit prostřednictvím formuláře na webu Provozovatele **www.spravazeleznic.cz**.

Veřejné toalety

- Všichni, kteří využijí veřejných toalet, jsou povinni je udržovat v čistotě.
- Hygienický materiál (mýdla, toaletní papír) je doplňován průběžně. Tento materiál slouží pouze pro použití v rámci těchto toalet. Je zakázáno tento materiál odnášet.
- Je zakázáno jakýmkoliv způsobem ničit vybavení veřejných toalet.
- Na webových stránkách Provozovatele - **www.spravazeleznic.cz** jsou uvedeny informace o umístění bezbariérových toalet, včetně informace o vybavení Euroklíčem.
- Provozovatel je rovněž oprávněn dočasně nebo úplně uzavřít veřejné toalety z technických důvodů, provádění mimořádného úklidu, stavebních prací apod.

Čekárny

- Čekárna je určena výhradně pro čekání cestujících na jejich dopravní spoj, proto je možné do jejích prostor vstoupit jen s platným jízdním dokladem. Výjimkou jsou osoby doprovázející cestující s platnou jízdenkou.
- V čekárně je zakázáno si lehat na lavičky, stoly, případně spát na podlaze.

Odkládání jízdních kol a koloběžek

- Cestující a návštěvníci jsou povinni svá jízdní kola a koloběžky (dále jen „dopravní prostředky“) odkládat pouze na místa k odkládání těchto dopravních prostředků určená.
- Za odložení dopravního prostředku nenese Provozovatel či jiný provozovatel stojanu odpovědnost.
- Dopravní prostředek je zakázáno odkládat mimo místa k tomu určená (odložení mimo vyhrazená místa případně prostory), a to především taková, na kterých by uzamčený dopravní prostředek bránil bezpečnému pohybu osob a technologických vozidel či bránil zajištění bezpečnosti osob
- Majetku. Provozovatel má právo tento dopravní prostředek nechat odstranit a zabezpečit, a to na náklady jeho majitele.
- Vyzvednutí odstraněného dopravního prostředku, včetně případné úhrady nákladů, je možné řešit u správce objektu nebo na tel. čísle uvedeném na www.spravazeleznic.cz/kontakty.

Informační panely, cedule

- Slouží k informování cestujících a návštěvníků.
- Případní zájemci o zveřejnění reklamy jsou povinni obrátit se na správce objektu.
- Je zakázáno využívat tyto panely, případně jiné volné plochy či prostory pro umístování reklamních sdělení, bez předchozího povolení správce objektu.
- Cestující, návštěvníci, nájemci, jejich zákazníci a též i jejich zaměstnanci mají zakázáno tyto panely a cedule polepovat jakýmkoli vlastním sdělením.

Použití výtahů, eskalátorů, travelátorů

- V každém výtahu je umístěn pokyn k obsluze, jehož součástí jsou i informace, jak postupovat v případě poruchy výtahu.
- Při použití eskalátorů a travelátorů je povinností každé osoby se během nástupu, jízdy a výstupu držet pohyblivého madla.
- Pokud cestující, návštěvník, nájemce, jeho zákazník a též zaměstnanec, případně zaměstnanec dopravce zjistí, že některé ze zařízení není funkční, oznámí tuto skutečnost na webových stránkách Provozovatele **www.spravazeleznic.cz**.

Hlášení podnětů, škod

Cestující, návštěvníci, nájemci, jejich zákazníci a zaměstnanci, dále též zaměstnanci dopravců mají možnost své poznatky a doporučení na zlepšení nabízených služeb hlásit prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách Provozovatele - **www.spravazeleznic.cz/kontakty/napiste-nam**. Elektronické podněty je vhodné doplnit fotografií, případně přesným popisem poznatku či podnětu. V případě vzniku majetkové újmy, popř. nemajetkové újmy v souvislosti se vznikem úrazu ve veřejně přístupných prostorách Správy železnic, státní organizace je možné zaslat požadavek na náhradu škody na adresu **epodatelna@spravazeleznic.cz**.

Ztráty a nálezy

- Nalezenou věc nebo zavazadlo lze předat provoznímu zaměstnanci Provozovatele (výpravčímu), nebo pokladnímu Českých drah, a.s.
- Pokud osobní nádraží není obsazeno provozním zaměstnancem Provozovatele, nebo věnuje-li se její provozní zaměstnanec řízení a organizování drážní dopravy, je možné předat nalezenou věc na nejbližší obecní úřad, Policii ČR nebo v nejbližší obsazeném osobním nádraží.
- Při ztrátě věci nebo zavazadla se lze informovat u provozního zaměstnance Provozovatele či pokladního, zda nebyla v rámci osobního nádraží nalezena a jemu předána. Případně je možné pokusit se ztracenou věc nebo zavazadlo vyhledat v národní databázi ztrát a nálezů na adrese **www.eztraty.cz**.

Poučení

- Tento Provozní řád je zpracován v souladu se souvisejícími právními předpisy, a to v jejich platném znění, a dále též dle dostupných Smluvních přepravních podmínek platných pro veřejnou drážní osobní dopravu vydaných dopravci. Režim stanovený tímto Provozním řádem jsou povinny respektovat všechny osoby, které se zdržují v prostorách osobního nádraží. Dodržování tohoto Provozního řádu se může Provozovatel či jím určená osoba, domáhat prostřednictvím Policie ČR, případně místně příslušné obecní policie.
- Za porušení povinností stanovených tímto Provozním řádem nebo za nedodržení pokynů Provozovatele nese každý odpovědnost dle obecně závazných právních předpisů.
- Povinnosti povinností uvedených v tomto Provozním řádu může být považováno za presteupek dle ustanovení § 50 odst. 1 písm. e) zákona o dráhách, za který může Provozovatel uložit sankci až do výše 10 000 Kč.

Součástí osobních nádraží popsané v tomto Provozním řádu se mohou nacházet pouze ve vybraných železničních stanicích a zastávkách.

Pohotovostní telefonní čísla

Tísňová linka	112
Zdravotní záchranná služba	155
Policie ČR	158
Městská Policie	156
HZS ČR	150
HZS Správy železnic	+ 420 972 235 150

Věci nalezené v prostorách stanice najdete online na stránce www.eztraty.cz

Technické závady lze hlásit prostřednictvím formuláře uvedeného na webových stránkách www.spravazeleznic.cz



Účinnost od 1. prosince 2022

Provozovatel Správa železnic, státní organizace