

Autodoprava Luzar s.r.o.

Krůčkova 359/7, Svinov, 721 00 Ostrava

IČO: 22241833

DIČ: CZ22241833

e-mail: info@seniortaxiostrava.cz

web: www.seniortaxiostrava.cz



ZÁSADY A KODEX SPOLEČNOSTI V SOUVISLOSTI S POSKYTOVÁNÍM **SLUŽBY SENIOR TAXI**



1. Účel a poslání služby

- 1.1 Senior taxi je služba určená k zajištění bezpečné a důstojné přepravy seniorů a osob se sníženou mobilitou zejména za účelem:
- návštěvy lékaře a zdravotnických zařízení,
 - vyřízení nezbytných úředních záležitostí,
 - cesty do lékárny a na další místa související s běžným fungováním a péčí.

Naším cílem je kombinovat lidský přístup s profesionálním, kontrolovaným a transparentním provozem.

2. Právní a provozní rámec služby

- Přeprava je poskytována v režimu taxislužby dle platných právních předpisů.
- Služba je poskytována tak, aby kvalitou odpovídala standardu taxislužby, a současně reflektovala specifické potřeby seniorů (časová rezerva, asistence, důraz na bezpečnost).
- V případě spolupráce s obcí/městem (jiným zadavatelem) respektujeme nastavený smluvní a provozní rámec a součinnost při reportingu.

3. Zásady lidského přístupu

- 3.1 Naši řidiči a dispečink dodržují zejména:
- důstojnou komunikaci a trpělivost,
 - nabídku přiměřené asistence (nástup/výstup, doprovod ke vchodu dle možnosti),
 - respekt k soukromí a citlivým situacím (zdravotní stav, osobní údaje),
 - nulovou toleranci k nevhodnému chování, nátlaku či zneužívání zranitelnosti klienta.

4. Bezpečnost, technický standard a pojištění

- 4.1 Pro zajištění bezpečné přepravy garantujeme:
- vozidla ve výborném technickém stavu, pravidelný servis a kontrolu,
 - vybavení a uspořádání vhodné i pro klienty s omezenou mobilitou (např. prostor pro chodítka; dle typu vozu i další pomůcky),
 - povinné zákonné pojištění, havarijní pojištění a připojištění sedadel (v rozsahu dle našich interních standardů a pojistných smluv),
 - důraz na plynulou a ohleduplnou jízdu (bezpečné rozjezdy, brzdění, vyhýbání se rizikovým manévrům).

5. Objednávání, dostupnost a férnost

- Službu poskytujeme na základě objednávky (typicky telefonické; dle dohody i jiné kanály).
- Preferujeme objednání předem, aby bylo možné zajistit spolehlivé plánování (běžně nejpozději den předem; konkrétní režim může být dohodnut s obcí/městem).
- Objednávku může být nutné odmítnout pouze z objektivních důvodů (kapacita, kolize, požadavek mimo dohodnutý provozní režim).
- Postupujeme tak, aby nedocházelo k nerovnému přístupu mezi klienty (pořadí objednávek, transparentní pravidla, předvídatelnost).

6. Transparentní evidence jízd a kontrola kvality

- Pro zvýšení důvěryhodnosti a kontroly provozu vedeme:

Autodoprava Luzar s.r.o.

Krůčkova 359/7, Svinov, 721 00 Ostrava

IČO: 22241833

DIČ: CZ22241833

e-mail: info@seniortaxiostrava.czweb: www.seniortaxiostrava.cz

- i. elektronickou knihu jízd (čas, trasa, základní parametry jízdy),
 - ii. GPS záznamy ve vozidlech pro dohledatelnost průběhu jízdy,
 - iii. interní vyhodnocování kvality (dochvilst, reklamace, opakované podněty, bezpečnostní incidenty).
- 6.2 V případě spolupráce s veřejným zadavatelem poskytujeme pravidelný reporting v dohodnutém rozsahu (např. měsíční/kvartální přehled).

7. Ochrana osobních údajů a důvěrnost

- 7.1 S osobními údaji nakládáme v souladu s platnými předpisy o ochraně osobních údajů.
- 7.2 Informace o zdravotním stavu či osobních poměrech klientů jsou považovány za důvěrné.
- 7.3 Data z knihy jízd a GPS využíváme k provozním a bezpečnostním účelům; sdílení s třetími stranami probíhá pouze na legitimním základě (např. smluvní reporting pro obec).

8. Stížnosti, podněty a náprava

- 8.1 Každý klient i zadavatel má možnost podat podnět nebo stížnost (telefonicky/e-mailem).
- 8.2 Podněty vyřizujeme věcně, v přiměřené lhůtě, s cílem nápravy.
- 8.3 Při závažném pochybení uplatňujeme interní opatření (doškolení, kázeňská opatření, ukončení spolupráce s řidičem).

9. Spolupráce s obcemi/městy a veřejnými zadavateli

- 9.1 Při spolupráci s obcemi/městy nabízíme:
 - i. nastavení rozsahu služby (okruh jízd, časová dostupnost, limity čerpání, pravidla doprovodu apod.),
 - ii. průběžné vyhodnocování využití a doporučení optimalizace,
 - iii. standardizovaný reporting a transparentní provozní data.

10. Transparentní pořízení a správné nastavení režimu

- 10.1 U podobných služeb je vhodné nastavit spolupráci tak, aby byla:
 - i. předvídatelná (jasná pravidla a jednotný rámec),
 - ii. transparentní (dohledatelné plnění, kontrolovatelná evidence),
 - iii. obhajitelná z pohledu interní kontroly a případných auditů.
- 10.2 Na požádání poskytneme součinnost při přípravě podkladů k nastavení odpovídajícího režimu spolupráce (bez nátlaku, s respektem k interním pravidlům zadavatele).

11. Etika a nulová tolerance

- 11.1 Nulová tolerance vůči korupčnímu jednání, „provizím“, darům za přidělení spolupráce nebo zvýhodňování konkrétních osob.
- 11.2 Nulová tolerance vůči diskriminaci.
- 11.3 Každý zaměstnanec/partner je povinen jednat tak, aby chránil dobré jméno služby i zadavatele.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1 Tyto zásady jsou veřejným vyjádřením standardu, který držíme při poskytování služby.
- 12.2 Nejedná se o smlouvu; konkrétní parametry spolupráce se vždy stanovují individuálně dle dohody.
- 12.3 Zásady průběžně aktualizujeme s ohledem na praxi, bezpečnost a požadavky partnerů.

Autodoprava Luzar s.r.o.
Krůčkova 359/7, Svinov, 721 00 Ostrava
IČO: 22241833
DIČ: CZ22241833
e-mail: info@seniortaxiostrava.cz
web: www.seniortaxiostrava.cz



Datum účinnosti: 1.1.2026

Vydal: Autodoprava Luzar s.r.o.

Jan Luzar, jednatel

e-mail: info@seniortaxiostrava.cz

web: www.seniortaxiostrava.cz