

Autodoprava Luzar s.r.o.

Krůčková 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:

- i. návštěvy lékaře a zdravotnických zařízení,
- ii. vyřízení nezbytných úředních záležitostí,
- iii. cesty do lékárny a na další místa související s běžným fungováním a péčí.

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

2. Právní a provozní rámec služby

2.1 Přeprava je poskytována v režimu taxislužby dle platných právních předpisů.

2.2 Služba je poskytována tak, aby kvalitou odpovídala standardu taxislužby, a současně reflektovala specifické potřeby seniorů (časová rezerva, asistence, důraz na bezpečnost).

2.3 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:

- i. důstojnou komunikaci a trpělivost,
- ii. nabídku přiměřené asistence (nástup/výstup, doprovod ke vchodu dle možností),
- iii. respekt k soukromí a citlivým situacím (zdravotní stav, osobní údaje),
- iv. nulovou toleranci k nevhodnému chování, nátlaku či zneužívání zranitelnosti klienta.

4. Bezpečnost, technický standard a pojištění

4.1 Pro zajištění bezpečné přepravy garantujeme:

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

5. Objednávání, dostupnost a férovost

5.1 Službu poskytujeme na základě objednávky (typicky telefonické; dle dohody i jiné kanály).

5.2 Preferujeme objednání předem, aby bylo možné zajistit spolehlivé plánování (běžně nejpozději den předem; konkrétní režim může být dohodnut s obcí/městem).

5.3 Objednávku může být nutné odmítnout pouze z objektivních důvodů (kapacita, kolize, požadavek mimo dohodnutý provozní režim).

5.4 Postupujeme tak, aby nedocházelo k nerovnému přístupu mezi klienty (pořadí objednávek, transparentní pravidla, předvídatelnost).

6. Transparentní evidence jízd a kontrola kvality

6.1 Pro zvýšení důvěryhodnosti a kontroly provozu vedeme:



- i. elektronickou knihu jízd (čas, trasa, základní parametry jízdy),
- ii. GPS záznamy ve vozidlech pro dohledatelnost průběhu jízdy,
- iii. interní vyhodnocování kvality (dochvilnost, 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.

Krůčková 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