

Cestování na jednu jízdenku a AI ombudsman cestujících



Miroslav Vyka, prezident, Svaz cestujících ve veřejné dopravě, z.s.

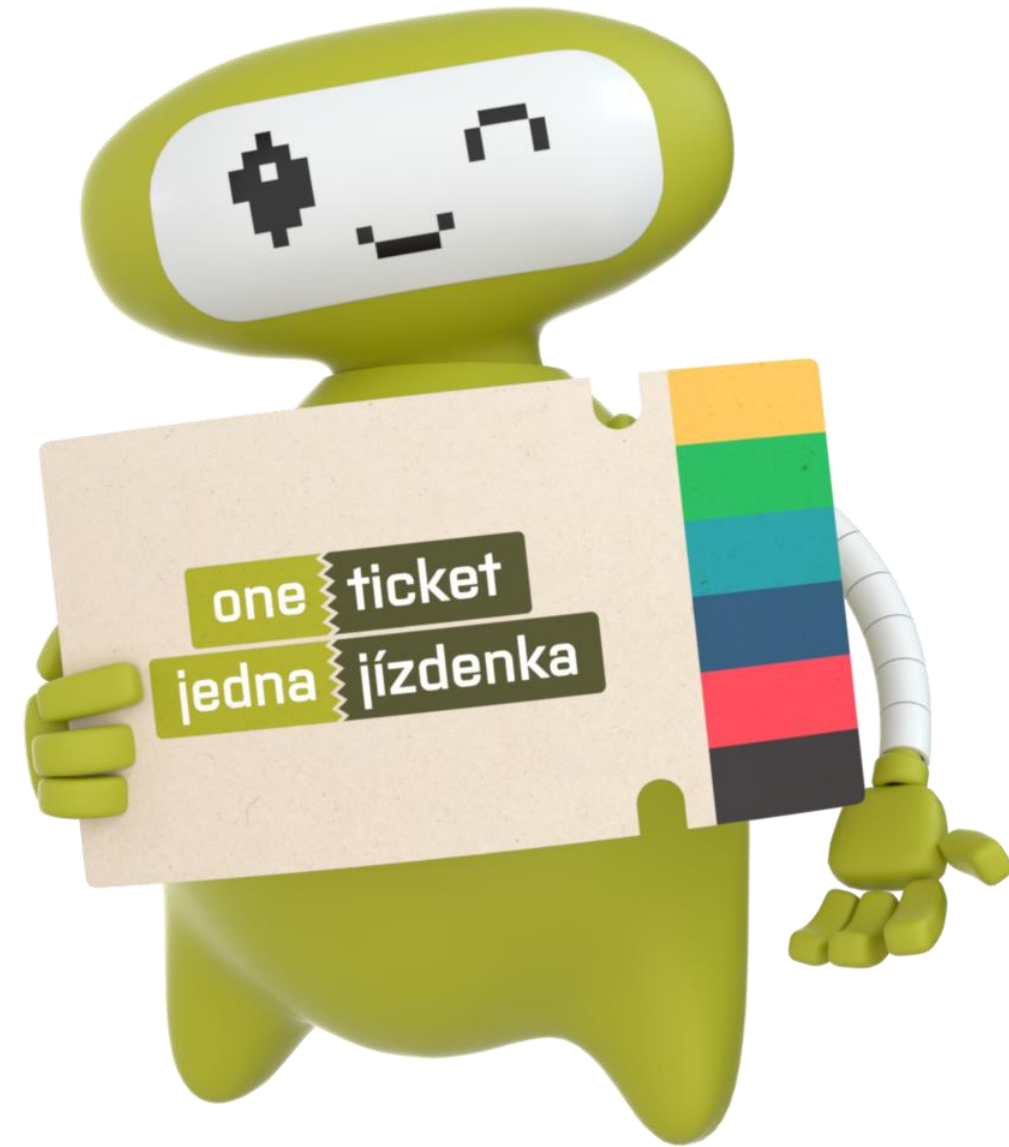
Odborné setkání železnice Pardubice 2026

Univerzita Pardubice, 9.4.2026

Jednotná jízdenka v ČR: Kde jsme dnes?

Jednotná jízdenka v ČR dnes neznamená jeden tarif pro všechnu veřejnou dopravu.

- Na státní úrovni funguje **OneTicket** jako jednotná železniční jízdenka mezi zapojenými dopravci.
- Na regionální úrovni ale dál vedle sebe existují různé IDS, krajské a městské tarify, e-shopy.
- Skutečný problém cestujícího proto není jen „kde koupit jízdenku“, ale hlavně **jak poznat, který tarif a který kanál pro danou cestu platí.**



Co ukazuje FAIRTIQ ve Zlínském kraji?

FAIRTIQ ukazuje praktickou cestu k „jednotnější jízdence“ zdola.

- Ve Zlínském kraji cestující zahájí cestu „jedním swipe“, přestupuje mezi spoji a aplikace dopočítá správné jízdné podle integrovaného tarifu.
- Hlavní přínos není jen v pohodlí aplikace, ale v tom, že **jeden digitální kanál sjednocuje tarif napříč dopravními módy: vlakem, autobusem i částí MHD.**
- Pro ČR je to důležitý test: budoucnost nemusí být jedna aplikace, ale **jedna srozumitelná tarifní logika pro celou cestu.**





Co vás při
cestování
nejčastěji
naštvě?

JAKÉ JSOU NEJČASTĚJŠÍ PROBLÉMY CESTUJÍCÍCH?

- **Zpožděný spoj** (vlak, autobus ...)
- Ujel mi **přípoj**
- Nefunkční **jízdní řád**
 - Nenačítají přípoje
 - Spoj neexistují v čase, kdy potřebuji cestovat
- **Přeplněné** spoje
- Nedodržená **kvalita veřejné dopravy**
- A mnoho dalších **problémů** ...

PROTO VZNIKL AI ASISTENT: „OMBUDSMAN CESTUJÍCÍCH“

CESTUJÍCÍ popíše problém, např.:

1. „Cestoval jsem vlakem rj512 z Pardubic do Plzně a vlak měl 84 minut zpoždění. Na co mám nárok?“
2. „Cestoval jsem vlakem RJ1012 z Ostravy do Prahy. Ve voze nefungovala klimatizace. Kde si mohu stěžovat?“
3. „Cestuji pravidelně na trase Praha 16:09 – Olomouc 18:34/19:10 – Šternberk 19:25. V 18:32 v Olomouci ujíždí o 2 minuty přípoj do Šternberka s příjezdem v 18:47, to cestu prodlužuje o 33 minut. Kde mohu poslat připomínky?“

ZPOŽDĚNÝ VLAK?
ODJEL PŘÍPOJ?
OMBUDSMAN
CESTUJÍCÍCH
JE TU PRO VÁS.



„OMBUDSMAN CESTUJÍCÍCH“ ZPRACUJE VŠE POTŘEBNÉ:

- => **VYHODNOTÍ ZADÁNÍ**, zda má všechny potřebné informace (zeptá se, pokud něco chybí)
- => **VYHODNOTÍ SITUACI**, na co má cestující nárok
- => Napíše **NÁVRH DOPISU** a **KOMU JEJ ODESLAT**
- => Napíše **JAKÉ INFORMACE PŘILOŽIT**

ZPOŽDĚNÝ VLAK?
ODJEL PŘÍPOJ?
OMBUDSMAN
CESTUJÍCÍCH
JE TU PRO VÁS.



CO UDĚLÁ CESTUJÍCÍ?

... CESTUJÍCÍ UŽ PAK „JEN“:

- PŘEČTE si **NÁVRH DOPISU** a instrukce
- UPRAVÍ FINÁLNÍ TEXT
- DOPLNÍ POTŘEBNÉ ÚDAJE – kontakt, přílohy (např. sken jízdenky)
- ODEŠLE DOPIS na příslušný kontakt, který má vzniklý problém v kompetenci (dopravce, ministerstvo, kraj, město, dopravní podnik, úřad, ...)

**ZPOŽDĚNÝ VLAK?
ODJEL PŘÍPOJ?
OMBUDSMAN
CESTUJÍCÍCH
JE TU PRO VÁS.**





**NEVÍTE, KAM
SE OBRÁTIT?
JÁ VÁS NAVEDU
KROK ZA KROKEM.**

OMBUDSMAN CESTUJÍCÍCH

Testovací verze na: <https://bit.ly/ombudsman-cestujicich-cz>



Děkuji Vám za pozornost!



Miroslav Vyka, prezident, Svaz cestujících ve veřejné dopravě, z.s.

e-mail: [prezident\(at\)svazcestujicich.cz](mailto:prezident@svazcestujicich.cz)

<https://www.facebook.com/svazcestujicich>

<https://www.linkedin.com/in/miroslav-vyka-729796b6/>