

**Smluvní přepravní podmínky
LEO Express a.s.
pro veřejnou drážní osobní dopravu**

Tyto Smluvní přepravní podmínky byly schváleny představenstvem společnosti
LEO Express a.s. dne 21. 3. 2016

Tyto Smluvní přepravní podmínky jsou platné od 1. 4. 2016

Vysvětlení zkratk a pojmů pro účely těchto SPP

- **LE** – LEO Express a. s., se sídlem Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov, Česká republika, IČ 29016002,
- **doprovce** – LE nebo jiná osoba, jíž LE pověřil výkonem práv a povinností ze smlouvy o přepravě uzavřené s cestujícím,
- **rezervační systém** – internetový rezervační systém LE pro rezervaci a prodej jízdenek dostupný na internetové adrese <http://www.le.cz>,
- **Tarif** – platný Tarif LE pro přepravu cestujících a zavazadel ve veřejné drážní osobní dopravě,
- **SPP** – platné Smluvní přepravní podmínky LE pro veřejnou drážní osobní dopravu,
- **jízdné** – cena za přepravu cestujícího ze stanice nástupní do stanice výstupní dle platného Tarifu,
- **jízdní doklad** – doklad prokazující uzavření přepravní smlouvy a práva z ní plynoucí po celou dobu jejího plnění, dále nazývaný též jako jízdenka,
- **místenka** – doklad prokazující oprávněnost nároku cestujícího na konkrétní místo v konkrétním spoji a v konkrétním vozidle, místenka je součástí jízdního dokladu,
- **nástupní stanice** – zastávka, ve které cestující nastupuje do vozidla dopravce a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu,
- **výstupní stanice** – zastávka, ve které cestující vystupuje z vozidla dopravce a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu,
- **pověřená osoba** – stevard LE, řidič LE nebo jiná osoba s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy, která se prokáže služebním průkazem,
- **přepravní smlouva** - smlouva o přepravě osob, jíž se dopravce zavazuje přepravit cestujícího z nástupní stanice do výstupní stanice, a cestující se zavazuje za tuto přepravu zaplatit jízdné,
- **vozidlo** – autobus nebo vlak s viditelným označením LE,
- **1. vozová třída** – cestovní třída, jež je v případě přepravy vykonávané přímo LE rozdělená a obchodně nazývána Business (označení na vozidle 1) a Premium (označení na vozidle 1+),
- **2. vozová třída** – cestovní třída, jež je v případě přepravy vykonávané přímo LE obchodně nazývána Economy (označení na vozidle: 2),
- **LEO koruny** – měna LE, podmínky jejího používání jsou stanovené v podmínkách Smile klubu.

1 Úvodní ustanovení

- (1) Tyto SPP upravují práva a povinnosti LE při přepravě osob, jejich zavazadel, věcí a živých zvířat ve veřejné osobní železniční dopravě, a to vnitrostátní i mezinárodní, jakož i práva a povinnosti cestujících, pokud využívají služeb LE. SPP rovněž stanovují podmínky vzniku a zániku přepravní smlouvy včetně uplatnění práva z přepravní smlouvy.
- (2) Pro všechny vztahy vyplývající ze SPP je za rozhodné právo považováno právo České republiky. Soudem příslušným k projednávání sporů z takových právních vztahů je soud český.
- (3) Nákupem jízdního dokladu dává cestující souhlas s těmito SPP, Tarifem, obchodními podmínkami LE a uděluje souhlas LE se shromažďováním, uchováváním a zpracováním všech osobních a jiných údajů jím poskytnutých, jakož i se zasíláním obchodních sdělení zejména za účelem nabízení obchodu a služeb ze strany LE elektronickou a jinou formou.
- (4) Všechny údaje poskytnuté cestujícím jsou shromažďovány a zpracovávány za účelem zajištění cestovních služeb, k obchodním a marketingovým potřebám LE, včetně nabízení obchodu a služeb, jakož i zasílání obchodních sdělení mimo jiné prostřednictvím elektronických prostředků ve smyslu obecně závazných právních předpisů (zejména formou e-mailu a SMS zpráv).
- (5) Souhlas se poskytuje na dobu neurčitou, nejpozději do doby písemného odvolání souhlasu. Cestující bere na vědomí, že má práva dle příslušného zákona o ochraně osobních údajů, tj. zejména že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, že je oprávněn svůj souhlas odvolat a že má právo přístupu k osobním údajům. Každý subjekt, který poskytl své osobní údaje a zjistí nebo se domnívá, že LE provádí jejich zpracování, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, může:
 - a) požádat LE o vysvětlení,
 - b) požadovat, aby LE odstranilo takto vzniklý stav.
- (6) Na území Slovenské republiky se správce při nakládání s osobními údaji řídí zákonem č. 122/2013 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

1.1 Rozsah platnosti

- (1) LE vyhláší tyto SPP v souladu s § 36 písm. a) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, v souladu s vyhláškou č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, Jednotnými právními předpisy pro smlouvy o mezinárodní železniční přepravě osob CIV – přípojkem A k Úmluvě o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) z 9. května 1980 (úmluva publikována v České republice ve Sbírce mezinárodních smluv sdělením Ministerstva zahraničních věcí České republiky č. 49/2006 Sb.m.s.) a dle určených podmínek stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí České republiky.
- (2) Pro přepravu na území Slovenska jsou tyto SPP v souladu se zákonem č. 514/2009 Sb., o dopravě na dráhách, ve znění pozdějších předpisů, a dále shora uvedenými přímo aplikovatelnými právními předpisy Evropské unie, jakož i přímo aplikovatelnými mezinárodními smlouvami, jimiž je Slovenská republika vázána.
- (3) SPP, jejich doplnění a změny vyhláší LE v souladu s § 36 písm. a) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, zveřejněním v Přepravním a tarifním věstníku Ministerstva dopravy České republiky, jakož i v souladu s ustanovením § 7 odst. 3 zákona č. 514/2009 Sb., o dopravě na dráhách, ve znění pozdějších předpisů, tyto zveřejňuje na svém webovém sídle a v místech prodeje jízdních dokladů.
- (4) Bližší podmínky o druzích jízdného jsou uvedeny v Tarifu.

2 Přepravní smlouva

- (1) Uzavřením přepravní smlouvy vzniká smluvní závazkový vztah mezi LE a cestujícím, jehož obsahem je zejména závazek LE přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice výstupní spojením uvedeným na jízdním dokladu, přičemž závazkem cestujícího je zejména uhradit za tuto přepravu jízdné a dodržovat další povinnosti cestujícího vyplývající z obecně závazných právních předpisů, Tarifu a těchto SPP.

2.1 Vznik přepravní smlouvy

- (1) Přepravní smlouva je **uzavřena** jestliže:
 - a) cestující s platným jízdním dokladem nastoupí do vozidla;
 - b) cestující nastoupí do vozidla **bez platného jízdního dokladu**. V takovém případě se však musí **před nástupem do vozidla dotázat** pověřené osoby, jestli lze pro daný spoj obsluhovaný vozidlem zakoupit jízdní doklad na palubě vozidla. V takovém případě je cestující povinen uhradit jízdné bezodkladně po nástupu do vozidla; za tímto účelem je povinen vyhledat pověřenou osobu;

- c) v případě přepravy osob za úhradu nebo bezplatně po železničních tratích, leží-li výchozí a cílová stanice na území dvou různých členských států Úmluvy o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) z 9. května 1980 publikované v České republice ve Sbírce mezinárodních smluv sdělením Ministerstva zahraničních věcí České republiky č. 49/2006 Sb.m.s. přijetím nabídky LE cestujícím, oproti níž je cestujícímu vydán jízdní doklad.

2.2 Zánik přepravní smlouvy

- (1) Přepravní smlouva je ze strany LE splněna:
- řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy,
 - provedením přepravy v jiném než ve smluveném rozsahu, došlo-li k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy pověřenou osobou.
- (2) **Přepravní smlouva zaniká**, pokud cestující přeruší jízdu. Za přerušení jízdy se považuje výstup cestujícího z vlaku v jiném místě, než ve výstupní stanici, pokud k tomu nebyl cestující vyzván pověřenou osobou.. Cestující v takovém případě nemá právo na vrácení jízdného a jízdní doklad se stává neplatným.

3 Jízdní doklad

- (1) Cestující se pro účely kontroly uzavření přepravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem.
- (2) Jízdenka je platná pouze pro přepravu určenou dnem, časem, spojem, počtem cestujících a na trasu na ní uvedenou.
- (3) Všechny spoje LE jsou **povinně místenkové**. Cestující mohou obsadit pouze sedadla uvedená na jízdence. Za obsazení místa se pokládá i to, pokud cestující na jakémkoliv sedadle položí část oděvu nebo ruční zavazadlo.
- (4) **Jízdenka obsahuje:**
- obchodní jméno dopravce, který uzavírá přepravní smlouvu,
 - nástupní a výstupní stanici,
 - druh a výši jízdného,
 - případnou informaci o poskytnuté slevě,
 - číslo spoje,
 - čas a datum odjezdu spoje z nástupní stanice,
 - čas a datum příjezdu spoje do výstupní stanice,
 - unikátní kód,
 - číslo sedadla nebo sedadel (u skupinových jízdních dokladů)
 - vozovou třídu.
- (5) **Jízdenky mohou mít následující podobu:**
- papírová jízdenka (vystavená na pokladně LE, smluvním prodejcem LE nebo vytištěná na tiskárně cestujícím při nákupu přes rezervační systém),
 - elektronická jízdenka (zachycení a zobrazení jízdenky v elektronickém zařízení, např. mobilním telefonu, jež umožňuje její předložení pověřené osobě).

- (6) Platnost jízdenky se kontroluje mimo jiné pomocí **unikátního kódu**, který je na jízdence uveden. Osoba nakupující jízdenku je vyjma LE či dopravce jediná, která unikátní kód nakoupené jízdenky zná a sdělí ho pouze cestujícímu, který má vykonat práva z přepravní smlouvy, nebo jako cestující pověřené osobě při kontrole jízdních dokladů.
- (7) Pokud cestující nastoupí do vozidla bez platného jízdního dokladu v železniční stanici, v níž LE prodává jízdní doklady ve staniční pokladně, je povinen uhradit k jízdnému **poplatek za rezervaci**.
Výše poplatku za rezervaci se liší podle měny, v níž je poplatek hrazen, a činí
 - a) 40,- Kč, nebo
 - b) 2 EUR.
- (8) Cestující si může sám před platbou poplatku zvolit, ve které měně poplatek uhradí. Vybrat si může z měn uvedených v předešlém odstavci za podmínky, že je jím vybraná měna měnou národní v alespoň jednom státě, kterým daný spoj projíždí.
- (9) V České republice poplatek za rezervaci neplatí osoba, která je držitelem průkazu ZTP nebo ZTP/P.

3.2 Slevy z jízdného

- (1) Slevy a podmínky jejich získání jsou uvedené v Tarifu a v obchodních nabídkách LE.
- (2) Cestující má povinnost před nákupem jízdenky sdělit, s jakou slevou jízdní doklad požaduje. **Zpětné získání slevy není možné.**
- (3) Uplatňuje-li cestující při nákupu jízdenku slevu z jízdného, je **povinen na vyzvání předložit příslušný doklad, který ho opravňuje k získání slevy**. Povinnost předložit příslušný doklad má cestující rovněž **po celou dobu přepravy**. Pokud cestující příslušný doklad nepředloží, stává se jeho jízdní doklad neplatným a takový cestující je považovaný za cestujícího bez platného jízdního dokladu. V takovém případě je povinen doplatit rozdíl mezi výší jízdného se slevou a obyčejným jízdným; pokud tuto svou povinnost poruší, je oprávněná osoba oprávněna cestujícího z přepravy vyloučit.
- (4) K dodatečně předloženým dokladům nebo k jinému dodatečnému prokázání nároku na slevu nebude přihlíženo a cestující se nezbavuje povinnosti uhradit rozdíl výše jízdného a popř. i přírážky k jízdnému ve smyslu předchozího odstavce.
- (5) **Na území Slovenské republiky se bezplatná přeprava žáků, studentů a seniorů** ve smyslu usnesení vlády Slovenské republiky ze dne 22. října 2014, č. 530, **neuplatňuje**, neboť LE neprovozuje veřejnou drážní osobní dopravu v rámci plnění povinností ze smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících.

3.3 Stornování jízdenky cestujícím

- (1) Cestující může jízdenku stornovat až **do doby pravidelného odjezdu spoje z nástupní stanice** dle jízdního řádu.
- (2) Při stornování jízdenky je účtován **transakční poplatek 30 Kč**, za každou stornovanou jízdenku. Tento transakční poplatek se neplatí v případě, že cestující požaduje vrácení jízdného formou LEO korun.

- (3) Transakční poplatek má povahu srážky z vrácené částky.
- (4) **Stornování jízdenky není možné:**
 - a) pokud je tak uvedeno přímo v podmínkách nabídky (tedy např. u akčních jízdenek, jízdenek zakoupených na voucher a jiných)
 - b) pokud cestující nesdělí unikátní kód zakoupené jízdenky nebo další potřebné údaje pro stornování jízdenky a vrácení finančních prostředků jím zvolenou metodou.
- (5) **Skupinové jízdenky** je možné stornovat pouze dohromady pro všechny cestující na skupinovém jízdním dokladu.
- (6) **Zpáteční jízdenku** je možné stornovat pouze dohromady (tedy obě cesty najednou) a to do doby pravidelného odjezdu vozidla z nástupní stanice u jízdy s dřívějším datem odjezdu (jízdenka na cestu tam).
- (7) Za nevyužitou nebo částečně nevyužitou jízdenku se jízdné nevrací.
- (8) Požadavek na vrácení jízdného vyřídí LE nejpozději do měsíce ode dne doručení podané žádosti.
- (9) V případě doručení závazné objednávky skupinového jízdního dokladu na obchodní oddělení LE bere objednatel na vědomí, že změnu v rezervaci lze provést za poplatek ve výši 10 % z ceny skupinového jízdního dokladu.

3.3.1 Kde jízdenky stornovat

- (1) Cestující, který jízdní doklad zakoupil prostřednictvím zákaznického účtu LE, může jízdenku stornovat po přihlášení ke **svému účtu** na stránkách www.le.cz.
- (2) Všichni cestující mohou jízdní doklad stornovat vyplněním **formuláře na stránkách www.le.cz**.
- (3) Všichni cestující mohou jízdní doklad stornovat **na pokladnách LEO Express**.
- (4) Jízdní doklady koupené u **smluvních prodejců LE** může cestující stornovat u smluvního prodejce, u kterého jízdní doklad zakoupil.
- (5) Všichni cestující mohou jízdenky stornovat prostřednictvím **call centra LE, a to na základě žádosti zaslané** na e-mailovou adresu jizdenky@le.cz (v předmětu e-mailu je vhodné uvést označení "storno").

3.3.2 Formy vrácení jízdného

- (1) **V hotovosti** je možné vracet jízdné pouze na pokladnách LEO Express a u smluvních prodejců.
- (2) **Převodem na bankovní účet** je možné vracet jízdenky nakoupené v e-shopu LE, za podmínky, že jízdenka byla zakoupena online platbou platební kartou.
- (3) Do **LEO korun** je možné vracet jízdné pouze uživatelům, kteří mají založený LEO korunový účet.
- (4) Jízdenky nakoupené za LEO koruny je možné vrátit pouze do LEO korun.

4 Práva a povinnosti cestujících

(1) Cestující je zejména povinen:

- a) dbát zvýšené opatrnosti a řídit se pokyny pověřené osoby včetně pokynů, které vyjadřují symboly nebo nápisy ve vozidle tak, aby byla zajištěna co nejvyšší míra bezpečnosti a plynulosti dopravy (to mj. znamená, že je povinen být za jízdy připoután, je-li vozidlo vybaveno bezpečnostními pásy),
- b) nejpozději v okamžiku převzetí jízdního dokladu od pověřené osoby zkontrolovat, zda mu byl tento jízdní doklad vystaven podle jeho požadavků, a v případě, že jsou údaje na jízdním dokladu v rozporu s jeho požadavky, může cestující tento jízdní doklad odmítnout bez toho, že by mu byla vystavená srážka či jiný poplatek,
- c) do vozidla dopravce nastoupit nebo z něj vystoupit pouze v místě k tomu určeném a není-li vozidlo v pohybu.

(2) Cestující odpovídá za:

- a) jím doprovázené děti,
- b) svůj příchod k pokladní přepážce LE ve stanici, ve které chce být odbaven tak, aby mohly být včas vystaveny všechny potřebné doklady do okamžiku pravidelného odjezdu spoje dle jízdního řádu, a to s přihlédnutím k případné zvýšené frekvenci cestujících a času potřebnému ke včasnému a bezpečnému nástupu do spoje před jeho odjezdem,
- c) svůj včasný a bezpečný nástup do vozidla dopravce v nástupní stanici uvedené na příslušném jízdním dokladu, který chce cestující pro danou přepravu použít a který opravňuje cestujícího k využití přepravních služeb,
- d) svůj včasný a bezpečný výstup z vozidla dopravce ve výstupní stanici uvedené na jízdním dokladu, který cestující pro danou přepravu použil a který cestujícího opravňoval k využití přepravních služeb.

- (3) Cestující smí používat zvuková, vizuální, informační, sdělovací a bezpečnostní zařízení umístěná v prostorách určených pro cestující a ve vozidlech dopravce jen podle pokynů pověřené osoby a v souladu s účelem použití těchto zařízení.

4.1 Odškodnění za zpoždění a zrušení spoje

- (1) Cestující má právo na vrácení plné hodnoty jízdného při **neprovedení přepravy z důvodů na straně LE**.
- (2) Jestliže z důvodů na straně LE dojde k tomu, že **nemůže být dokončena započatá** přeprava cestujícího spojem, ve kterém přepravu započal, bude cestující kompenzován jednou z uvedených možností:
 - a) přepravou do výstupní stanice nejbližším vhodným spojem LE, ve kterém jsou volná místa,
 - b) přepravou náhradní dopravou LE, pokud ji LE tomuto spoji zajistí,
 - c) bezplatnou přepravou do nástupní stanice nejbližším vhodným spojem LE. Cestující s jízdenkou pro jednotlivou jízdu má v tomto případě také právo na vrácení zaplaceného jízdného,
 - d) vrácením jízdného za neprojetý úsek cesty, vzdal-li se cestující další jízdy a pověřená osoba tuto skutečnost potvrdila.

- (3) Cestující má právo na vrácení plné hodnoty jízdného v případě, že spoj, který hodlal pro přepravu použít, má z nástupní stanice cestujícího **zpoždění 60 minut a více** a cestující se proto vzdal jízdy.
- (4) **Za zpoždění spoje** náleží cestujícímu, který se nevzdal jízdy, odškodnění. Výše odškodnění činí:
 - a) 25 % při zpoždění spoje do cílové stanice cestujícího 60 až 119 minut,
 - b) 50 % při zpoždění spoje do cílové stanice cestujícího 120 a více minut.
- (5) Pokud o to cestující požádá, může mu být vystaveno písemné potvrzení o omezení nebo zastavení dopravy, vynechání spoje nebo doby jeho zpoždění.
- (6) Odškodnění nebo vrácení jízdného musí oprávněný cestující uplatnit do 3 měsíců od data odjezdu spoje uvedeného na daném jízdním dokladu.

4.2 Služby poskytované cestujícím

- (1) Pro zajištění co nejvyššího komfortu cestujících LE poskytuje cestujícím různé nadstandardní služby, které jsou zpoplatněny dle Tarifu. Pokud z provozních nebo technických důvodů nebude nadstandardní služba dostupná a cestující ještě nemá službu zakoupenou, nevzniká tím cestujícímu právo na náhradu za omezení nebo neposkytnutí služby.
- (2) U nadstandardních služeb poskytovaných zdarma v případech, kdy z provozních nebo technických důvodů nebude tato nadstandardní služba dostupná, nevzniká cestujícímu uzavřením přepravní smlouvy nárok na její poskytnutí a stejně tak mu nevzniká právo na slevu z jízdného nebo na jinou kompenzaci.

4.3 Porušení přepravních podmínek cestujícím

- (1) **Porušením přepravních podmínek** z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti a ochrany života a zdraví jiných osob, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní železniční dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy **se rozumí, jestliže cestující při přepravě:**
 - a) se nemůže prokázat platným jízdním dokladem, odmítne zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému na místě,
 - b) zakoupil místo vyhrazené osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, osobám na ortopedickém vozíku, cestujícím s dětským kočárkem a dítětem a není schopen prokázat svůj nárok na toto místo,
 - c) mluví za jízdy na osobu řídící vozidlo,
 - d) otevírá za jízdy dveře vozidla nebo zábranu proti vypadnutí z vozidla,
 - e) vyhazuje z vozidla předměty nebo je nechá vyčnívat z vozidla,
 - f) za jízdy vystupuje z vozidla nebo do něj nastupuje nebo se z něj vyklání,
 - g) nastupuje do vozidla prohlášeného pověřenou osobou za obsazené,
 - h) uvádí bezdůvodně v činnost návěstní či jakékoliv bezpečnostní zařízení ve vozidle,
 - i) zdržuje se bezdůvodně v prostoru vyhrazeném pro osoby řídící nebo doprovázející vozidlo nebo v prostoru, který znemožňuje osobě řídící vozidlo bezpečný výhled z vozidla,
 - j) brání použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla,

- k) kouří ve vozidle (a to i elektronické cigarety),
 - l) chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním,
 - m) znečišťuje majetek či oděv dalšího cestujícího, jakož i vozidlo či prostory a zařízení pro cestující svým majetkem nebo svým jednáním,
 - n) poškozuje vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující,
 - o) vzal s sebou do vozidla nebo podal k přepravě jako cestovní zavazadlo věc vyloučenou z přepravy, která nesmí být obsahem zavazadla.
- (2) Pokud cestující jedná způsobem uvedeným v předchozím odstavci, je povinen zaplatit **přirážku k jízdnému** za každé takové porušení. Pokud cestující přirážku neuhradí na místě v hotovosti nebo platební kartou nebo na kterékoliv pokladně LE do 15 dnů ode dne vzniku povinnosti k úhradě této přirážky, může být přistoupeno k jejímu vymáhání.
- (3) Výše přirážky činí:
- a) 1000 CZK, nebo
 - b) 40 EUR.
- (4) Cestující si může sám před platbou přirážky zvolit, ve které měně přirážku uhradí. Vybrat si může z měn uvedených v předešlém odstavci a za podmínky, že je jím vybraná měna měnou národní v alespoň jednom státě, jímž daný spoj projíždí.
- (5) Přirážka za porušení SPP **může být vystavena opakovaně**, a to i několikrát během jedné přepravy.
- (6) Pověřená osoba, která s cestujícím projednává porušení těchto SPP, je povinna vystavit ve vztahu ke každému porušení těchto SPP tzv. „Potvrzení o nedodržení SPP“. Cestující je povinen se za účelem sepsání „Potvrzení o nedodržení SPP“ prokázat osobními údaji potřebnými k vymáhání jízdného a přirážky k jízdnému, kterými se rozumí jméno, příjmení, datum narození, místo narození a adresa pro doručování. Cestující je zároveň povinen prokázat se průkazem totožnosti osobě oprávněné kontrolovat jízdni doklady, pokud se v průběhu přepravy nemůže prokázat platným jízdni dokladem a neuhradí cenu jízdného a přirážku k jízdnému na místě.
- (7) Vyhrazená místa, označená jako **tichý oddíl**, jsou určena pro cestující, kteří během pobytu v oddílu netelefonují, mají vypnuté vyzvánění mobilního telefonu, audiovizuální zařízení nesledují na hlasitý odposlech a zdržují se jakékoliv hlasité konverzace nebo jiných rušivých projevů. Pověřená osoba je oprávněna cestujícího, který poruší opatření platná pro tichý oddíl a ani po předchozím upozornění nadále podmínky tichého oddílu nedodrží, přesadit na jiné místo ve vozidle či soupravě vozidel, a to i do každé nižší vozové třídy. V takovém případě nemá cestující právo na úhradu částky odpovídající rozdílu mezi jízdným ve vyšší a nižší vozové třídě. Cestující zakoupením jízdenky do tichého oddílu souhlasí s podmínkami využití takto vyhrazených míst.

4.4 Vyloučení cestujícího z přepravy

- (1) **Cestující může být z přepravy vyloučen, pokud:**
- a) porušuje ustanovení těchto SPP a ve svém jednání, i po upozornění pověřené osoby, pokračuje,

- b) je pod vlivem návykové nebo psychotropní látky a ohrožuje tak bezpečnost svou nebo jiných osob a také pokud ohrožuje bezpečnost a plynulost veřejné osobní železniční dopravy z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy,
- c) ohrožuje veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení a odpor nebo ohrožuje ostatní cestující nebo pověřené osoby,
- d) odmítne nebo nemůže na místě zaplatit jízdné nebo přírážku k jízdnému,
- e) vystoupí z vozidla bez souhlasu pověřené osoby v místě mimořádného zastavení vozidla,
- f) svým chováním, které je v rozporu s právními a jinými předpisy nebo těmito SPP, může způsobit zpoždění spoje (za toto chování se považuje zejména pašování nepovoleného zboží přes státní hranice, nenahlášení zboží k proclení při celní kontrole aj.),
- g) nepředloží všechny příslušné dokumenty pro překročení státní hranice při hraniční kontrole. Mezi tyto dokumenty patří cestovní pas či jiné dokumenty, které osoba pro překročení hranice potřebuje (zejména vízum aj.).

Pokud pověřená osoba zjistí ještě před nástupem cestujícího do vozidla, že cestující poruší tyto SPP, může takového cestujícího odmítnout přepravit.

- (2) Pokud cestující, který byl vyloučen z přepravy, opět nastoupí do vozidla dopravce, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu, i když má u sebe doklad prokazující plnění přepravní smlouvy na daném spoji, v němž byl vyloučen z přepravy.

5 Podmínky přepravy některých osob a věcí

5.1 Přeprava dětí a dětských kočárků

- (1) **Děti ve věku 0-5 let (včetně)** lze přepravovat jen s doprovodem osoby starší 10 let. Doprovázející osoba starší 10 let je povinna mít u sebe jakýkoliv platný průkaz opatřený datem jejího narození, kterým prokáže svou oprávněnost k doprovodu dítěte mladšího 6 let.
- (2) Cestující s dítětem, které je podle Tarifu přepravováno bezplatně, mohou společně zaujmout jen jedno místo k sezení.
- (3) Cestující s 2 dětmi, které se podle Tarifu přepravují bezplatně, mohou společně zaujmout jen 2 místa k sezení.
- (4) V zájmu zvýšení bezpečnosti, ochrany zdraví a životů cestujících je osoba doprovázející děti ve věku 0-5 let (včetně) povinna zajistit, aby tyto doprovázené **děti byly umístěny na takové místo k sezení, které se nachází v bezprostřední blízkosti sedadla doprovázející osoby** a doprovázející osoba tak měla po celou dobu trvání jízdy doprovázené děti pod vizuální i fyzickou kontrolou. Zajištění tohoto požadavku je povinné již v okamžiku rezervace jízdního dokladu.
- (5) **Přeprava dětí s dětským kočárkem je možná pouze po předchozí rezervaci** míst pro ně vyhrazených v rezervačním systému. V případě vyčerpání kapacity volných míst nebo v případě že technický stav vozidla neumožňuje přepravu těchto osob, nebude přeprava těmto osobám umožněna.

5.2 Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace

- (1) Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace je povinen **nahlásit svou cestu nejpozději 24 hodin** před pravidelným odjezdem vozidla z nástupní stanice cestujícího v případě, že **požaduje pomoc při nástupu a výstupu**. Cestující nahlašuje svou přepravu přes call centrum LE nebo na pokladně LE. Podmínkou pro přijetí této objednávky je předchozí zakoupení cestujícím jízdenky s místenkou na místo pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace, nebo pro cestující na ortopedickém vozíku.
- (2) U osob cestujících na ortopedickém vozíku se doporučuje nahlášení uvedené v tomto článku provést vždy, a to s ohledem na:
 - a) potvrzení, že bude možný nástup a výstup takového cestujícího ve stanici, a to s přihlédnutím k místním poměrům,
 - b) zajištění přistavení vozidla nebo soupravy vozidel k vhodnému nástupišti,
 - c) poskytnutí všech potřebných informací pro nástup a výstup cestujícího.
- (3) V nahlášení je nutno uvést:
 - a) jméno a příjmení cestujícího,
 - b) datum odjezdu a číslo spoje (eventuálně náhradní termín a spoj),
 - c) číslo rezervovaného místa,
 - d) telefonní spojení po dobu vlastní přepravy.
- (4) Cestující, který si objednal pomoc při nástupu do vozidla, je povinen se před započítím přepravy ohlásit **alespoň 30 minut** před pravidelným odjezdem daného spoje v nástupní stanici na pokladní přepážce LE nebo na telefonním čísle, které bylo cestujícímu sděleno při akceptování objednávky.
- (5) Zajištění přepravy s pomocí při nástupu a výstupu cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace poskytuje dopravce zdarma.
- (6) **Přeprava cestujících na ortopedickém vozíku je možná pouze po předchozí rezervaci** míst pro ně vyhrazených v rezervačním systému. V případě vyčerpání kapacity volných míst nebo v případě, že technický stav vozidla neumožňuje přepravu těchto osob, nebude přeprava těmito osobám umožněna.
- (7) Ortopedický vozík musí být vybaven funkční brzdou, jinak nebude jeho přeprava umožněna.

5.3 Přeprava živých zvířat za doprovodu cestujícího

- (1) Živá zvířata lze přepravovat zdarma jako ruční zavazadlo, a to jen pod dohledem cestujícího a jsou-li splněny podmínky zajišťující, aby živá zvířata nepoškodila nebo neznečistila vozidlo nebo cestující, neohrozila bezpečnost a zdraví osob a nebyla ostatním cestujícím při přepravě na obtíž.
- (2) Z živých zvířat může cestující vzít s sebou do vozidla **jen drobná domácí a jiná malá zvířata, jsou-li umístěna v přenosných klecích, koších nebo jiných vhodných schránkách s nepropustným dnem**, a pokud tomu nebrání zvláštní právní předpisy a rozměr schránky nepřesahuje 40 x 50 x 50 cm.

- (3) Mimo zcela uzavřenou schránku lze z živých zvířat přepravovat ve vozidle pouze vodícího psa, asistenčního psa nebo služebního psa policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů, (pro Českou republiku) či zákona č. 171/1993 Sb., o Policejním sboru, ve znění pozdějších předpisů, (pro Slovenskou republiku), případně jiných právních předpisů třetího státu, jimiž daný spoj projíždí, či služebního psa armády při plnění úkolů.
- (4) Vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu, asistenčního psa, jakož i služebního psa policistů či armády při plnění úkolů ve smyslu shora uvedeném nelze z přepravy vyloučit ani jeho přepravu odmítnout.
- (5) Ve vozidle lze bezplatně přepravovat **vodící a asistenční psy**, pokud jsou splněny všechny následující podmínky:
 - a) pes cestuje s osobou s platným ZTP nebo ZTP/P průkazem, případně obdobným průkazem vydaným na území jiného státu (zejména průkazu ŤZP a ŤZP/S ve Slovenské republice),
 - b) pes je viditelně označen postrojem vodícího nebo asistenčního psa,
 - c) pes je držen na vodítku.

6 Přeprava zavazadel

- (1) Zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve vozidle dopravce jako ruční zavazadla v prostoru pro cestující.
- (2) Zavazadla se musí dát vzhledem k jejich rozměru, délce nebo hmotnosti **rychle a bez obtíží naložit** a umístit ve vozidle dopravce v prostoru určeném pro zavazadla.
- (3) **Z přepravy jsou vyloučeny:**
 - a) věci neskladné a věci, které nelze bezpečně umístit ve vozidle,
 - b) věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé (tzv. nebezpečné věci), jakož i věci vzbuzující odpor,
 - c) věci, které mohou způsobit nákazu,
 - d) nabitě zbraně, pokud není daná osoba oprávněna mít nabitou zbraň u sebe na základě zákona a v souvislosti s výkonem působnosti a pravomoci orgánu, jenž je ozbrojeným sborem, či obdobným plněním úkolů na základě zákona a v jeho mezích (např. příslušníci policejních nebo armádních sborů při plnění služebních úkolů),
 - e) a další věci, jež mohou ohrozit nebo porušit život nebo zdraví osob či zvířat nebo způsobit vznik škody na majetku, jakož i ohrozit nebo porušit bezpečné provozování dráhy nebo drážní dopravy.
- (4) Cestující je oprávněn přepravovat **maximálně 3 ks zavazadel**.
- (5) Přeprava jízdních kol není umožněna. Výjimku tvoří přeprava skládacích jízdních kol, která splňují povolené rozměry a váhu zavazadel.
- (6) Součet všech tří rozměrů u všech zavazadel (hloubka, šířka, výška) cestujícího nesmí dohromady přesáhnout 190 cm a jejich společná hmotnost nesmí přesáhnout 30 kg. Cestující je dále omezen prostorem pro ukládání zavazadel:
 - a) na poličky nad sedadly je možné umístit zavazadlo o maximálním rozměru 27 x 30 x 50 cm.

- b) do úložných prostor ve vozidle je možné umístit zavazadlo o maximálním rozměru 50 x 90 x 66 cm.
- (7) Povolené rozměry zavazadel mohou přesáhnout následující předměty:
- a) skládací dětské kočárky, které je možné ve vozidle LE přepravovat, pokud osoba cestuje s dítětem, které není starší 5 let (včetně),
 - b) lyže s hůlkami,
 - c) snowboard.
- (8) Přeprava zavazadel **může být odmítnuta z technických důvodů nebo z důvodu vyčerpání volné kapacity** míst zavazadlových prostor ve vozidle. Rozhodnutí o umístění zavazadla ve vozidle dopravce, případně o odmítnutí přepravy zavazadla, přísluší výhradně pověřené osobě ve vozidle.
- (9) Zajištění manipulace se zavazadly a dohled na ně přísluší cestujícímu.
- (10) Ukládání zavazadel je zakázáno na sedadlech a v prostoru sociálních zařízení vozidla.
- (11) Za dohled nad zavazadlem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy zavazadla odpovídá během celé přepravy cestující.
- (12) V případech, kdy cestující s sebou vezme do vozidla věc, která nemůže být přepravena jako zavazadlo, bude cestující z přepravy vyloučen, jeho jízdní doklad opravňující jej k přepravě se stává neplatným. Cestující v tomto případě nemá nárok na vrácení jízdného či jinou náhradu vzniklé újmy.
- (13) Cestující je povinen umožnit pověřené osobě kontrolu zavazadla včetně jeho obsahu, a to za účelem posouzení, zda zavazadlo lze přepravit v souladu s těmito SPP. V případě, že cestující odmítne umožnit pověřené osobě takovou kontrolu zavazadla, je LE oprávněn vyloučit takového cestujícího z přepravy; je-li cestující vyloučen z přepravy, jeho jízdní doklad opravňující jej k přepravě se stává neplatným a cestujícímu nevzniká nárok na vrácení jízdného či jinou náhradu vzniklé újmy.

6.1 Odpovědnost dopravce za zavazadla v zavazadlovém prostoru

- (1) Zápis o ztrátě, odcizení, či poškození zavazadel musí být cestujícím u pověřené osoby vyžadován ihned po příjezdu spoje do výstupní stanice. Pověřená osoba je povinna cestujícímu míru poškození nebo ztrátu zavazadla písemně v zápisu potvrdit.
- (2) Tento zápis spolu s kopií jízdenky a kopií dokladu o přepravě zavazadla, je-li vydáván, musí být písemně zaslán nejpozději do 6 měsíců od události na adresu LEO Express a.s., Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov.
- (3) Při ztrátě zavazadla má cestující nárok na náhradu prokázané ceny ztraceného zavazadla, maximálně však do výše 5 000,- Kč či ekvivalentu v měně EUR, není-li obecně závaznými právními předpisy stanoveno jinak.
- (4) Dopravce neodpovídá za poškození přepravovaného cestovního zavazadla, jestliže:
- a) cestující není schopen prokázat oprávněnost nároku platným dokladem o přepravě zavazadla,
 - b) obal neodpovídá povaze přepravované věci,
 - c) cestující podal k přepravě zavazadlo vyšší hodnoty, než je dovoleno,

- d) nastaly dopravcem neovlivnitelné okolnosti jako živelná pohroma či jednání třetích osob,
- e) k poškození došlo v důsledku jednání cestujících.

7 Závěrečná ustanovení

7.1 Časové údaje

- (1) Všechny časy uváděné v jízdních řádech a v rezervačním systému jsou uvedeny v středoevropském čase, pokud není uvedeno jinak.

7.2 Zranění, poškození nebo zničení věci cestujících

- (1) Pokud je jednoznačně prokázáno, že z důvodu na straně dopravce ve vozidle nebo při pobytu v prostorech dopravce, přístupných pouze s platným jízdním dokladem, došlo ke zranění cestujících nebo poškození či zničení jejich osobních věcí, náhradu takto vzniklé škody může poškozený uplatnit písemně na adrese LE.

7.3 Ztráty a nálezy

- (1) Cestující se v případech, kdy je přesvědčen o ztrátě jeho osobní věci ve vozidle, může obrátit na pověřenou osobu LE u kterékoliv pokladní přepážky LE nebo prostřednictvím call centra LE a může požádat o vyhlášení pátrání po ztracené věci.
- (2) Při vznesení požadavku na vyhlášení pátrání po ztracené věci je vhodné, z důvodu urychlení pátrání, aby cestující v požadavku uvedl:
 - a) přesný popis pohřešované věci,
 - b) okolnosti, za nichž mělo ke ztrátě věci dojít,
 - c) číslo spoje,
 - d) nástupní a výstupní stanici,
 - e) kontaktní údaje (jméno, příjmení, telefonní číslo nebo e-mail a popř. adresu bydliště) pomocí kterých bude cestující informován o případném nálezu ztracené věci.
- (3) Pokud se ztracená věc najde, bude cestujícímu vydána pouze na základě prokázání osobních údajů nebo předání zmocnění k převzetí věci, popsání rozhodujících znaků věci, doby a místa ztráty a okolností, za nichž byla věc ztracena.
- (4) Pokud se ztracená věc nenajde do 14 dnů od přijetí požadavku cestujících, lze takovou věc považovat za ztracenou a pátrání po ztracené věci bude ukončeno.
- (5) Pokud se ve vozidle LE najde po ukončení jízdy věc, v souvislosti se kterou cestující nepožádal o vyhlášení pátrání, bude ve vztahu k takové věci jednáno v souladu s příslušnými právními předpisy upravujícími nakládání se ztracenou věcí.

7.4 Stížnosti a podněty

- (1) Veškeré stížnosti, připomínky a podněty mohou cestující uplatnit prostřednictvím:
 - a) e-mailu zasláního na adresu info@le.cz,
 - b) písemně na adrese LEO Express a.s., Řehořova 4, 130 00, Praha 3 – Žižkov.

- (2) Stížnosti vyřídí zákaznické oddělení nejpozději do 30 dnů od jejich obdržení a o výsledku šetření bude stěžovatel písemně informován zasláním vyrozumění na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu. V naléhavých případech si LE vyhrazuje právo na prodloužení výše uvedené lhůty až o 30 dnů.
- (3) Na připomínky a podněty bude LE reagovat zasláním písemného vyjádření na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu navrhovatele pouze v opodstatněných případech. Lhůta pro zaslání vyrozumění není v tomto případě stanovena.
- (4) Spotřebitel je v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele oprávněn využít mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o přepravě uzavřené s dopravcem. Oprávněným subjektem k mimosoudnímu řešení předmětného spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz)

7.5 Časová platnost

- (1) Tyto SPP nabyly platnosti dne 1. 4. 2016 a jsou platné do okamžiku vydání a zveřejnění nových SPP.