Smluvní přepravní podmínky Leo Express Global a.s. a Leo Express s.r.o. pro veřejnou drážní osobní dopravu

s platností od 23.01.2024

Leo Express s.r.o.
Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3
Tel. +420 220 311 777
IČ: 06661572 DIČ: CZ06661572

Tyto Smluvní přepravní podmínky byly schváleny představenstvem obchodní společnosti Leo Express Global a.s. a Místopředsedou rady jednatelů obchodní společnosti Leo Express s.r.o. dne 18.01.2024.

Vysvětlení zkratek a pojmů pro účely těchto SPP

- **LE** – Leo Express s.r.o., se sídlem Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov, Česká republika, IČO 066 61 572 pro přepravu na území České republiky a Slovenska, případně Leo Express Global a.s., se sídlem Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov, Česká republika, IČO 290 16 002 pro přepravu na území Polska; LE je dále zván také jako **dopravce;**
- **dopravce** – 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 www.leoexpress.com;
- **Tarif** – platný Tarif LE pro přepravu cestujících a zavazadel ve veřejné drážní a silniční 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;
- **jízdenka s místem přiřazeným k sezení** – doklad prokazující oprávněnost nároku cestujícího na konkrétní místo v konkrétním spoji a v konkrétním vlaku;
- **nástupní stanice** – stanice, ve které cestující nastupuje do vozidla dopravce a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu;
- **výstupní stanice** – stanice, ve které cestující vystupuje z vozidla dopravce a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu;
- **pověřená osoba** – stevard LE nebo jiná osoba s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy, která je vybavena 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** – vlak provozovaný dopravcem;
- **1+. vozová třída** – cestovní třída, jež je v případě přepravy vykonávané přímo LE obchodně nazývána Premium (označení na vozidle 1+);
- **1. vozová třída** – cestovní třída, jež je v případě přepravy vykonávané přímo LE rozdělená a obchodně nazývána Business a Economy Plus (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 kredity** – měna LE, podmínky jejího používání jsou stanovené v podmínkách Smile clubu;
- **kontaktní e-mail -** info@le.cz je určen pro komunikaci v češtině, slovenštině a angličtině a info@leoexpress.pl je určen pro komunikaci v polštině, ukrajinštině a angličtině pro spoje vedoucí přes území Polské republiky;
- **ZTP-** osoba zvlášť těžce postižená na zdraví;
- **ZTP/P -** osoba zvlášť těžce postižená na zdraví, jejíž stav vyžaduje doprovod;
- **Směnný kurz -** aktuální interní kurz dopravce pro přepočet z CZK na jiné měny, který je uveden na www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky v sekci „ostatní";
- **SEPA** – Single Euro Payments Area, tj. jednotná platební oblast pro placení v eurech v Evropské unii (EU) a v Evropském hospodářském prostoru (EHP);
- **Smile Club** – věrnostní program LE;
- **tarifní leo kredity** – extra bonusy v podobě 25% tarifního cashbacku.
- **jízdní kola** – za jízdní kola se považují elektrokola, velké koloběžky, elektrokoloběžky, elektrojednokolky.

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) Zpracování všech osobních údajů se řídí informacemi zveřejněnými na webových stránkách www.leoexpress.com v sekci Ochrana osobních údajů.

1.1. Rozsah platnosti

(1) LE vyhlašuje 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 (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 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) Pro přepravu na území Polské republiky jsou tyto SPP v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, zákonem ze Sbírky zákonů z roku 2017 (položkou 1983 a dalšími změnami), zákonem ze Sbírky zákonů z roku 2006 č. 38 (položkou 266 a dalšími změnami) a zákonem ze Sbírky zákonů z roku 2015 (položkou 50 a dalšími změnami).

(4) SPP, jejich doplnění a změny vyhlašuje 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.

(5) 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 spojem 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:

a) řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy;

b) 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 a nemohou obsazovat nerezervovaná sedadla svými oděvy nebo ručním zavazadlem.

(4) Nárok na rezervované sedadlo zaniká, pokud jej příslušný cestující dle jízdenky neobsadí po celé trase uvedené v zakoupené jízdence (s výjimkou využití jiné stanice na území Prahy nebo Ostravy v rámci dané trasy spoje). Pro tento účel se za obsazení nepokládá, pokud cestující na sedadlo položí část oděvu nebo ruční zavazadlo.

(5) Nastoupí-li cestující do vlakového spoje bez povinné jízdenky s místem přiřazeným k sezení, ačkoliv je kapacita míst k sezení pro celou požadovanou trasu příslušného spoje vyčerpána, je povinen zaplatit přirážku (smluvní pokutu) ve výši 150 Kč. Cestující následně obsadí místo na stání dle pokynu pověřené osoby, pokud plánovaná doba stání nepřekročí 2 hodiny 15 minut a kapacita míst na stání není vyčerpána. Cestující je oprávněn zakoupit jízdní doklad pro případné volné místo k sezení, pokud je k dispozici pouze pro část požadované trasy.

(6) **Jízdenka obsahuje:**

a) obchodní jméno dopravce, který uzavírá přepravní smlouvu;
b) nástupní a výstupní stanici;
c) druh a výši jízdného;
d) případnou informaci o poskytnuté slevě;
e) číslo spoje;
f) čas a datum odjezdu spoje z nástupní stanice;
g) čas a datum příjezdu spoje do výstupní stanice;
h) unikátní kód;
i) číslo sedadla nebo sedadel (u skupinových jízdních dokladů);
j) vozovou třídu.

(7) **Jízdenky mohou mít následující podobu:**

a) papírová jízdenka (vystavená na pokladně LE, smluvním prodejcem LE nebo vytištěná na tiskárně cestujícím při nákupu přes rezervační systém);

b) elektronická jízdenka (zachycení a zobrazení jízdenky v elektronickém zařízení, např. mobilním telefonu, jež umožňuje její předložení pověřené osobě). Pokud cestující neobdrží elektronickou jízdenku do 1 hodiny od jejího nákupu na svou e-mailovou adresu, je povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat dopravce na kontaktní e-mail.

(8) Cestující je povinen zkontrolovat údaje uvedené na jízdence bez zbytečného odkladu po jejím obdržení, za případné chyby v uvedených údajích je odpovědný cestující.

(9) 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.

(10) Pokud cestující nastoupí do vozidla bez platného jízdního dokladu, je povinen uhradit k jízdnému **poplatek za rezervaci**. Výše poplatku za rezervaci se liší podle měny, v níž je poplatek hrazen, a činí 50 Kč. Cestující je povinen mít dostatečnou hotovost na zaplacení jízdního dokladu.

(11) Cestující si může sám před platbou poplatku zvolit, ve které měně poplatek uhradí. Ve vozidle je možné platit bezhotovostně (kartou) a hotovostně v českých korunách (CZK) a eurech (EUR) na spojích projíždějící Českou a Slovenskou republikou. Na území Polské republiky je možné mimo platebních metod uvedených v předchozí větě platit také bezhotovostně (kartou) nebo hotovostně v polských zlotých (PLN).

(12) V České republice poplatek za rezervaci neplatí osoba, která je držitelem průkazu ZTP nebo ZTP/P.

1. 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 jízdenky slevu z jízdného, je **povinen na vyzvání předložit originál příslušného dokladu, 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, jinému dodatečnému prokázání nároku na slevu nebo k prokázání prostřednictvím kopie či fotografie dokladu nebude přihlíženo a cestující se nezbavuje povinnosti uhradit rozdíl výše jízdného a popř. i přirážky (smluvní pokuty) k jízdnému ve smyslu předchozího odstavce.

2. Stornování jízdenky cestujícím

(1) Cestující může jízdenku stornovat **nejpozději 15 minut před pravidelným časem odjezdu spoje z nástupní stanice** dle jízdního řádu. U jízdenek zakoupených skrze Smile Club účet je storno povoleno do pravidelného odjezdu spoje.

(2) Při stornování jízdenky je účtován **transakční poplatek 30 Kč**, za každou stornovanou jízdenku. Tento transakční poplatek se neplatí v případě, že cestující zakoupil jízdenku skrze svůj Smile Club účet a storno tak probíhá pouze do leo kreditů.

(3) Pokud je jízdenka v hodnotě menší než 30 Kč, je transakční poplatek ve výši ceny této jízdenky.

(4) Transakční poplatek má povahu srážky z vrácené částky.

(5) **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.

(6) Za nevyužitou nebo částečně nevyužitou jízdenku se jízdné nevrací.

(7) Poplatek za uhlíkovou stopu nelze stornovat.

(8) Dopravce je oprávněn cestujícímu stornovat/anulovat zakoupenou jízdenku v případě, že tato jízdenka byla chybou rezervačního systému, která vznikla nezávisle na vůli dopravce, cestujícím zakoupena za nepřiměřeně nízkou cenu (např. 3 Kč), u které je zjevné, že s ohledem na délku zvolené trasy nemůže pokrýt základní provozní náklady dopravce. Pokud k této situaci dojde, je dopravce povinen vrátit zákazníkovi finanční prostředky, které za takto zakoupenou jízdenku vynaložil. Toto ustanovení se nevztahuje na zvláštní akce dopravce a propagaci nových tras dopravce.

(9) Vrácení jízdného proběhne nejpozději do jednoho měsíce ode dne přijetí úplné a řádně vyplněné žádosti.

(10) Pokud je jízdenka zakoupena skrze Smile Club účet, storno probíhá podle pravidel věrnostního programu Smile Club.

(11) V případě doručení závazné objednávky skupinového jízdního dokladu na obchodní oddělení LE bere objednatel na vědomí, že zrušit tuto rezervaci lze nejpozději 7 dnů před odjezdem příslušného spoje, a to za transakční poplatek 30 Kč, za každou stornovanou jízdenku. V případě vrácení jízdného ve formě leo kreditů není transakční poplatek účtován.

2.1. Kde jízdenky stornovat

(1) Cestující, který jízdní doklad zakoupil prostřednictvím zákaznického účtu LE, může jízdenku stornovat po přihlášení ke **svému účtu** na stránkách www.leoexpress.com.

(2) Cestující mohou jízdní doklad stornovat **na stránkách** www.leoexpress.com, pokud byl jízdní doklad zakoupený přes internet.

(3) Cestující mohou jízdní doklad stornovat **na pokladnách Leo Express,** pokud se jedná o jízdní doklad zakoupený na pokladně, u smluvního prodejce či online platební kartou.

(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** přes online formulář na webové stránce Žádost o kompenzaci le.cz/refund.

2.2. Formy vrácení jízdného

(1) **V hotovosti** je možné vracet jízdné pouze na pokladnách Leo Express a u smluvních prodejců.

(2) **Zpět na platební kartu** je možné vracet jízdné za jízdenky nakoupené v e-shopu LE za podmínky, že jízdenka byla zakoupena online platbou platební kartou.

(3) **Převodem na bankovní účet** je možné vracet jízdné po vyplnění formuláře umístěného na webu LE. Při zahraničních platbách mimo SEPA prostor hradí cestující související bankovní poplatky za zahraniční bankovní převod. Bankovní poplatek má povahu srážky z vrácené částky.

(4) Do **leo kreditů** je možné vracet jízdné pouze uživatelům, kteří mají založený účet ve věrnostním programu Smile Club.

(5) Jízdenky nakoupené za leo kredity je možné vrátit pouze do leo kreditů.

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 a výstražné zvuky a světla (výzva k opuštění nástupního/výstupního prostoru) 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,** nebo na bezplatnou přerezervaci na jiný dostupný spoj při zachování stejných parametrů jízdenky.

(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 s výjimkou poplatku za uhlíkovou stopu.

(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) Nárok na odškodnění nebo vrácení jízdného musí oprávněný cestující uplatnit do 6 měsíců od data odjezdu spoje uvedeného na daném jízdním dokladu, a to vyplněním žádosti, která je k dispozici na internetových stránkách le.cz/refund.

(7) Nárok na bezplatnou přerezervaci jízdenky musí oprávněný cestující uplatnit do času pravidelného času odjezdu spoje uvedeného na jízdním dokladu, a to na nejbližší možné spojení, a to vyplněním žádosti, která je k dispozici na internetových stránkách le.cz/refund.

(8) Odškodnění za zpoždění spoje se vypočítá v poměru k ceně, kterou cestující skutečně zaplatil za jízdné. Cestující nemá nárok na odškodnění v případě, že jízdné bylo placeno tarifními leo kredity dle podmínek Smile Clubu.

(9) Kompenzace za zpoždění se nepočítá z částky poplatku za uhlíkovou stopu.

(10) V případě zrušení spoje nelze vrátit poplatek za uhlíkovou stopu.

(11) Dopravce si vyhrazuje právo na změnu sedadla cestujícího a na využití náhradní dopravy v případě mimořádných událostí.

(12) Dopravce negarantuje přestup u jízdenek, kde je v rámci jízdy využit i autobusový spoj překračující ukrajinské hranice do nebo z Evropské unie. V takovém jízdním dokladu se jedná o dva jednotlivé spoje dvou různých společností (vlak společnosti Leo Express s.r.o. a autobus společnosti Erabus Ltd) a jejich návaznost není garantována ze strany dopravce i vzhledem ke skutečnosti, že může dojít ke značnému zdržení při hraničních kontrolách, jejichž délku nebo průběh nemůže dopravce ovlivnit. V případě, že se přestup neuskuteční ani dalším spojem dopravce, bude cestujícímu kompenzováno zpoždění prvního spoje dle informací v bodě 4. tohoto článku a následně bude kompenzován nevyužitý navazující spoj v plné výši. Na další kompenzace nevzniká cestujícímu nárok.

(13) Dopravce negarantuje přestup u jízdenek, kde je v rámci jízdy využit i vlakový spoj společnosti Leo Express Tenders s.r.o.. V takovém jízdním dokladu se jedná o dva jednotlivé spoje dvou různých společností (vlak společnosti Leo Express s.r.o. a vlak společnosti Leo Express Tenders s.r.o.) a jejich návaznost není garantována ze strany dopravce i vzhledem ke skutečnosti, že může dojít ke značnému zdržení např. při výlukových činnostech, jejichž délku nebo průběh nemůže dopravce ovlivnit.

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.

(3) Občerstvení poskytované cestujícím zdarma je určeno výhradně ke konzumaci ve

vozidle.

(4) V 1+. vozové třídě (Premium) a v 1. vozové třídě (Economy Plus, Business) má cestující nárok na službu Občerstvení zdarma během své jízdy. Občerstvení zdarma je vázáno k cestujícímu, nikoliv k sedadlu. Občerstvení poskytované cestujícím je pouze doplňkovou službou, na kterou nevzniká cestujícím žádný nárok, či kompenzace v případě jeho nedostupnosti z provozních nebo technických důvodů

4.3. Podmínky používání bezplatného připojení k internetu prostřednictvím bezdrátové WiFi sítě

(1) Cestující je po uzavření přepravní smlouvy povinen dodržovat pravidla stanovená těmito přepravními podmínkami pro využívání bezplatného připojení k internetu prostřednictvím bezdrátové WiFi sítě poskytované LE (dále jen „WiFi síť").

(2) Cestující nesmí při používání WiFi sítě vyhledávat, prohlížet, tisknout nebo šířit materiály s pornografickým nebo národnostně či nábožensky urážlivým obsahem, stránky propagující rasismus, násilí nebo podněcující k užívání drog.

(3) Cestující nesmí při používání WiFi sítě provozovat hazardní hry a jakékoliv aktivity, které jsou neslučitelné s platnými právními předpisy ČR, stejně jako vykonávat činnost, která ohrožuje, může ohrozit nebo narušit funkčnost WiFi sítě nebo zařízení ostatních cestujících (zejména posílat nevyžádané zprávy nebo provádět činnost vedoucí k přenosu počítačových virů).

(4) Cestující je povinen při používání WiFi sítě respektovat všechna autorská práva stanovená platnými právními předpisy.

(5) Přenášená data nejsou v rámci WiFi sítě šifrována. Cestující bere na vědomí nebezpečí neoprávněného odposlechu takto přenášených dat a jejich případnou ochranu si zajistí sám.

(6) LE neodpovídá za škodu způsobenou cestujícímu v důsledku výpadku WiFi sítě, opožděného dodání či poškození dat, ani za škodu vzniklou chybným nastavením zařízení cestujícího.

4.4. 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 přirážku (smluvní pokutu) 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) požívá vlastní alkohol;
m) chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním;
n) znečisťuje majetek či oděv dalšího cestujícího, jakož i vozidlo či prostory a zařízení pro cestující svým majetkem nebo svým jednáním;
o) poškozuje vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující;
p) vzal s sebou do vozidla nebo podal k přepravě jako cestovní zavazadlo věc vyloučenou z přepravy, která nesmí být obsahem zavazadla;
q) ruší noční klid, který je v rozmezí 22:00-6:00;
r) neuposlechne pokynu pověřené osoby dopravcem.

(2) Pokud cestující jedná způsobem uvedeným v předchozím odstavci, je povinen zaplatit **přirážku (smluvní pokutu) k jízdnému** za každé takové porušení. Pokud cestující přirážku (smluvní pokutu) neuhradí na místě v hotovosti nebo platební kartou nebo na kterékoliv pokladně LE do 15 dnů ode dne vzniku povinnosti k úhradě této přirážky (smluvní pokuty), může být přistoupeno k jejímu vymáhání.

(3) Výše přirážky (smluvní pokuty) činí 1 000 Kč.

(4) Cestující si může sám před platbou přirážky (smluvní pokuty) zvolit, ve které měně přirážku (smluvní pokutu) uhradí. Ve vozidle je možné platit bezhotovostně (kartou) a hotovostně v českých korunách (CZK) a eurech (EUR) na spojích projíždějící Českou a Slovenskou republikou. Na území Polské republiky je možné mimo platebních metod uvedených v předchozí větě platit také bezhotovostně (kartou) nebo hotovostně v polských zlotých (PLN).

(5) Přirážka (smluvní pokuta) 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 (smluvní pokuty) 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 jízdní doklady, pokud se v průběhu přepravy nemůže prokázat platným jízdním dokladem a neuhradí cenu jízdného a přirážku (smluvní pokutu) 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 nedodržuje, 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.

(8) V případě porušení přepravních podmínek cestujícím a způsobením mimořádného zastavení, či zpoždění vlaku je cestující povinen uhradit sankci 1 000 Kč za každou minutu zpoždění spoje.

4.5. Vyloučení cestujícího z přepravy

(1) **Cestující může být z přepravy vyloučen, pokud:**

a) porušuje ustanovení těchto SPP;
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 přirážku (smluvní pokutu) 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.).
h) neuposlechne pokynů pověřené osoby dopravcem.

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

(3) 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) Mezinárodní přeprava dítěte do 9 let včetně je povolena pouze s doprovodem rodiče, zákonného zástupce nebo jiné osoby, která za dítě převzala zodpovědnost, a která musí být starší 10 let.

(2) Vnitrostátní přeprava dítěte do 6 let včetně je povolena pouze s doprovodem rodiče, zákonného zástupce nebo jiné osoby, která za dítě převzala zodpovědnost, a která musí být starší 10 let.

(3) Dopravce nepřebírá žádnou povinnost dohledu nad nezletilou osobou.

(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 technických 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 na ortopedickém vozíku je povinen **nahlásit svou cestu nejpozději 24 hodin** před pravidelným odjezdem vozidla z nástupní stanice. Cestující nahlašuje svou přepravu písemně přes call centrum LE nebo na pokladně LE. Nahlášení je nutné z důvodu včasného zajištění přistavení vozidla dispečerem k perónu s imobilním přístupem a zajištění přistavení plošiny k umožnění nástupu a výstupu cestujícího.

(2) V případě, že cestující **požaduje pomoc při nástupu a výstupu,** je povinen se před započetím přepravy ohlásit alespoň 60 minut před pravidelným odjezdem daného spoje v nástupní stanici na pokladní přepážce LE nebo na call centru LE. Pomoc s nástupem a výstupem cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace je poskytována dopravcem zdarma.

(3) Podmínkou pro přijetí objednávek v odstavcích (1) a (2) je předchozí zakoupení jízdenky s místem přiřazeným k sezení na místo pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace, nebo pro cestující na ortopedickém vozíku. V případě vyčerpání kapacity volných míst nebo v případě, že technických stav vozidla neumožňuje přepravu těchto osob, nebude přeprava těmto osobám umožněna.

(4) Ortopedický vozík musí být vybaven funkční brzdou, jinak nebude jeho přeprava umožněna.

(5) 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.

(6) 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 nebo kód jízdenky;
d) telefonní spojení po dobu vlastní přepravy.

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**, 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 v případě, že to provozní a bezpečností situace umožňuje.

(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) nabité 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 je umožněna pouze za podmínek uvedených v odstavci 14 tohoto článku. 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 pouze skládací dětské kočárky, které je možné ve vozidle LE přepravovat, pokud osoba cestuje s dítětem, které není starší 5 let (včetně).

(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.

(14) Přeprava jízdních kol (elektrokol, velkých koloběžek, elektrokoloběžek a elektrojedokolek) jako spoluzavazadel je ve vozidle umožněna za následujících podmínek:

a) Rezervovat místo pro jízdní kola může pouze cestující s platně zakoupeným jízdním dokladem pro příslušný spoj.
b) Přeprava jízdních kol je možná pouze v dopravcem určeném období, na vybraných spojích, jeho úsecích nebo do vybraných destinací.
c) Prostor pro přepravu jízdních kol je omezen a podléhá rezervaci, ta je přidělena v rámci rezervačního systému dopravce vždy s ohledem na volnou kapacitu. Cestující je oprávněn umístit jízdní kolo pouze do příslušného prostoru, který si rezervoval.
d) Maximální kapacita prostoru pro přepravu jízdních kol činí celkem 4 jízdní kola na příslušném spoji v jednom okamžiku.
e) Za přepravu jízdních kol se hradí při rezervaci poplatek stanovený sazebníkem poplatků, jehož aktuální znění je uvedeno na internetových stránkách www.leoexpress.com.
f) Za ukládání, manipulaci a dohled nad jízdními koly odpovídá během celého průběhu přepravy cestující. Za případnou škodu vzniklou při jeho přepravě nebo škodu způsobenou třetími osobami, ztrátou nebo krádeží odpovídá cestující.
g) Váha jízdního kola (elektrokola, velkých koloběžek či elektrokoloběžek) nesmí přesáhnout 23kg (berou se parametry uvedené výrobcem, u elektrokol/elektrokoloběžek vč. baterie, i když není v době přepravy připojena)
h) Maximální rozměry jízdního kola jsou uvedeny na webových stránkách le.cz/kolo

(15) Přeprava sjezdových lyží, běžeckých lyží nebo snowboardů (dále jen **„lyže“**) jako spoluzavazadel je ve vozidle umožněna za následujících podmínek:

a) Rezervovat místo pro lyže může pouze cestující s platně zakoupeným jízdním dokladem pro příslušný spoj.
b) Přeprava lyží je možná pouze v dopravcem určeném období, na vybraných spojích, jeho úsecích nebo do vybraných destinací.
c) Prostor pro přepravu lyží je omezen a podléhá rezervaci, ta je přidělena v rámci rezervačního systému dopravce vždy s ohledem na volnou kapacitu. Cestující je oprávněn umístit lyže pouze do příslušného prostoru, který si rezervoval.
d) Maximální kapacita prostoru pro přepravu lyží činí 8 párů lyží (resp. 8 snowboardů) na příslušném spoji v jednom okamžiku.
e) Lyže musí být zabaleny ve vhodném přepravním obalu, který zakrývá jejich veškeré hrany. Pokud nebudou lyže opatřeny takovýmto obalem, je cestující povinen zaplatit přirážku (smluvní pokutu) k jízdnému ve výši 100 Kč. V případě, že cestující neuhradí přirážku (smluvní pokutu) nebo nepoužije pro lyže přepravní obal poskytnutý dopravcem, vyhrazuje si dopravce právo na jejich vyloučení z přepravy.
f) Za přepravu lyží se hradí při rezervaci poplatek stanovený sazebníkem poplatků, jehož aktuální znění je uvedeno na internetových stránkách www.leoexpress.com.
Za ukládání, manipulaci a dohled nad lyžemi odpovídá během celého průběhu přepravy cestující. Za případnou škodu vzniklou při jejich přepravě nebo škodu způsobenou třetími osobami, ztrátou nebo krádeží odpovídá cestující.

7. Závěrečné ustanovení

7.1. Časové údaje

(1) Všechny časy uváděné v jízdních řádech a v rezervačním systému jsou uvedeny ve 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, cestující by to měl neprodleně po zjištění skutečnosti nahlásit pověřené osobě, tedy stevardovi LE. 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 call centrum LE přes email ztraty@le.cz 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 ztracené 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 cestujícího, 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. Takové ztráty a nálezy jsou u společnosti uschovávány po dobu 30 dní.

(6) Ztráty a nálezy, které podléhají zkáze (např. potraviny) jsou likvidovány okamžitě.

7.4. Stížnosti a podněty

(1) Veškeré stížnosti, připomínky a podněty mohou cestující uplatnit prostřednictvím:

a) e-mailu zaslaného na kontaktní e-mail: info@le.cz nebo reklamace@le.cz
b) písemně na adrese Leo Express Global a.s. (případně Leo Express s.r.o.), Řehořova 4, 130 00, Praha 3 – Žižkov.

(2) Zaslaná stížnost musí obsahovat veškeré náležitosti pro její vyřízení. 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 23.01.2024 a jsou platné do okamžiku vydání a zveřejnění nových SPP.