



# **Smluvní přepravní podmínky Leo Express Global a.s. pro veřejnou drážní osobní dopravu**

s platností od 5.10.2018

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'L' followed by a long, sweeping horizontal line that extends to the right.

Tyto Smluvní přepravní podmínky byly schváleny představenstvem obchodní společnosti Leo Express Global a.s. dne 4.10.2018.

### Vysvětlení zkratk a pojmů pro účely těchto SPP

- **LE** – Leo Express Global a.s., se sídlem Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov, Česká republika, IČO 290 16 002, LE je dále zván také jako **dopravce**;
- **dopravce** – LE nebo jiná osoba, již 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](http://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;
- **místenka** – doklad prokazující oprávněnost nároku cestujícího na konkrétní místo v konkrétním spoji a v konkrétním vozidle, místenka je součástí jízdního dokladu;
- **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, řidič LE nebo jiná osoba s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy, která se prokáže služebním průkazem;
- **přepravní smlouva** – smlouva o přepravě osob, již 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 rozdělena 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 clubu.
- **kontaktní e-mail** - [info@le.cz](mailto:info@le.cz) je určen pro komunikaci v češtině, slovenštině a angličtině a [info@leoexpress.pl](mailto: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 přepočítání z CZK na jiné měny, který je uveden na [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com)

## 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](http://www.leoexpress.com) v sekci Ochrana osobních údajů.

### 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 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 (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 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 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.
- (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 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, leželi výchozí a cílová stanice na území dvou různých členských států Úmluvy o mezinárodní železniční dopravě (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 přerušeni 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) Nastoupí-li cestující do vlakového spoje bez povinné místenky, ačkoliv je kapacita míst k sezení pro celou požadovanou trasu příslušného spoj vyčerpána, je povinen zaplatit přírážku ve výši 150 CZK. 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.

(5) **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.

(6) **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.

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

(8) 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.

(9) 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 40 CZK.

(10) 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 platit pouze bezhotovostně (kartou) nebo hotovostně pouze v polských zlotých (PLN).

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

### 3.1. 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 považován 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 přírážky k jízdnému ve smyslu předchozího odstavce.

### 3.2. 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 CZK**, za každou stornovanou jízdenku. Tento transakční poplatek se neplatí v případě, že cestující požaduje vrácení jízdného formou lea 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, a to nejpozději do 24 hodin před pravidelným odjezdem spoje. Transakční poplatek za stornování skupinové jízdenky je účtován v jednorázové výši 30 CZK za celou jízdenku.
- (6) **Zpáteční jízdenku** je možné stornovat pouze dohromady (tedy obě cesty najednou) a to do doby pravidelného odjezdu vozidla z nástupní stanice, případně je možné po dokončení první cesty (cesta tam) stornovat cestu druhou (cestu zpět).
- (7) Za nevyužitou nebo částečně nevyužitou jízdenku se jízdné nevrací.
- (8) Vrácení jízdného proběhne nejpozději do jednoho měsíce ode dne přijetí úplné a řádně vyplněné žádosti.
- (9) 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 ve výši 25 % z ceny každého jednotlivého jízdního dokladu v případě, že bude objednatel požadovat vrácení jízdného v peněžní formě. V případě požadavku na vrácení jízdného ve formě lea korun není transakční poplatek účtován.

- (10) Po doručení závazné objednávky skupinového jízdního dokladu na obchodní oddělení LE bere objednatel na vědomí, že změnu v rezervaci lze provést maximálně dvakrát po jejím doručení, a to vždy za poplatek ve výši 10 % z celkové ceny skupinového jízdního dokladu.

### 3.2.1. 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](http://www.leoexpress.com).
- (2) Cestující mohou jízdní doklad stornovat vyplněním **formuláře na stránkách [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com)**.
- (3) Cestující mohou jízdní doklad stornovat **na pokladnách Leo Express**.
- (4) Jízdní doklady koupené u **smluvních prodejců LE** může cestující stornovat pouze u smluvního prodejce, u kterého jízdní doklad zakoupil nebo zasláním žádosti o storno na kontaktní email LE.
- (5) Všichni cestující mohou jízdenky stornovat prostřednictvím **call centra LE, a to na základě žádosti zasláné** na kontaktní e-mail (v předmětu e-mailu je vhodné uvést označení "storno").

### 3.2.2. 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 účet ve věrnostním programu Smile club.
- (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, a to vyplněním žádosti, která je k dispozici na internetových stránkách [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com), a jejím zasláním na e-mailovou adresu [refund@le.cz](mailto:refund@le.cz).



## 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 (Business a Premium) má cestující nárok na službu Občerstvení v ceně jízdenky pouze u obsazeného sedadla. Občerstvení zdarma je vázáno k cestujícímu, nikoliv k sedadlu.

## 4.3. Podmínky používání bezplatného připojení k internetu prostřednictvím bezdrátové wi-fi sítě

- (1) Cestující je po uzavření přepravní smlouvy povinen dodržovat pravidla stanovená těmito přepravními podmínkami pro využívání bezplatného připojení k internetu prostřednictvím bezdrátové wi-fi sítě poskytované LE (dále jen „wi-fi síť“).
- (2) Cestující nesmí při používání wi-fi 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 wi-fi 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 wi-fi sítě nebo zařízení ostatních cestujících (zejména posílat nevyžádané zprávy nebo provádět činnost vedoucí k přenosu počítačových virů).
- (4) Cestující je povinen při používání wi-fi sítě respektovat všechna autorská práva stanovená platnými právními předpisy.
- (5) Přenášená data nejsou v rámci wi-fi 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 wi-fi 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 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 hlučnou 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) poškozují 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 **přírážku k jízdnému** za každé takové porušení. Pokud cestující přírážku neuhradí na místě v hotovosti nebo platební kartou nebo na kterékoliv pokladně LE do 15 dnů ode dne vzniku povinnosti k úhradě této přírážky, může být přistoupeno k jejímu vymáhání.
- (3) Výše přírážky činí 1 000 CZK.
- (4) Cestující si může sám před platbou přírážky zvolit, ve které měně přírážku 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 platit pouze bezhotovostně (kartou) nebo hotovostně pouze v polských zlotých (PLN). Přírážka za porušení SPP **může být vystavena opakovaně**, a to i několikrát během jedné přepravy.
- (5) 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 přírážky 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 přírážku k jízdnému na místě.
- (6) 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.

## 4.5. 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 přírůžku 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.
- (2) Vnitrostátní a 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.
- (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 technický stav vozidla neumožňuje přepravu těchto osob, nebude přeprava těmito 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 nahláší svou přepravu 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 započítím 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 místenkou 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 technický stav vozidla neumožňuje přepravu těchto osob, nebude přeprava těmito 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:
- potvrzení, že bude možný nástup a výstup takového cestujícího ve stanici, a to s přihlédnutím k místním poměrům;
  - zajištění přistavení vozidla nebo soupravy vozidel k vhodnému nástupišti;
  - poskytnutí všech potřebných informací pro nástup a výstup cestujícího.
- (6) V nahlášení je nutno uvést:
- jméno a příjmení cestujícího;
  - datum odjezdu a číslo spoje (eventuálně náhradní termín a spoj);
  - číslo rezervovaného místa nebo kód jízdenky;
  - 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.
- (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 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 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](http://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.

- (15) Přeprava sjezdových lyží, běžeckých lyží nebo snowboardů (dále jen „lyže“) jako spoluzavazadel je ve vozidle umožněna za následujících podmínek:
- Rezervovat místo pro lyže může pouze cestující s platně zakoupeným jízdním dokladem pro příslušný spoj.
  - Přeprava lyží je možná pouze v dopravcem určeném období, na vybraných spojích, jeho úsecích nebo do vybraných destinací.
  - 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.
  - Maximální kapacita prostoru pro přepravu lyží činí 8 párů lyží (resp. 8 snowboardů) na příslušném spoji v jednom okamžiku.
  - Lyže musí být zabaleny ve vhodném přepravním obalu, který zakrývá jejich veškeré hrany. Pokud nebudou lyže opatřeny takovýmto obalem, je cestující povinen zaplatit přírážku k jízdnému ve výši 100 CZK. V případě, že cestující neuhradí přírážku nebo nepoužije pro lyže přepravní obal poskytnutý dopravcem, vyhrazuje si dopravce právo na jejich vyloučení z přepravy.
  - Za přepravu lyží se hradí při rezervaci poplatek stanovený sazebníkem poplatků, jehož aktuální znění je uvedeno na internetových stránkách [www.leoexpress.com](http://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. Závěrečná ustanovení

### 7.1. Časové údaje

- 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

- 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

- 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.
- Při vznesení požadavku na vyhlášení pátrání po ztracené věci je vhodné, z důvodu urychlení pátrání, aby cestující v požadavku uvedl:
  - přesný popis pohřešované věci;
  - okolnosti, za nichž mělo ke ztrátě věci dojít;
  - 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.

#### 7.4. Stížnosti a podněty

- (1) Veškeré stížnosti, připomínky a podněty mohou cestující uplatnit prostřednictvím:
  - a) e-mailu zasláního na kontaktní email LE;
  - b) písemně na adrese Leo Express Global a.s., Řehořova 4, 130 00, Praha 3 – Žižkov.
- (2) Zasláná 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](http://www.coi.cz)).

#### 7.5. Časová platnost

Tyto SPP nabyly platnosti dne 5.10.2018 a jsou platné do okamžiku vydání a zveřejnění nových SPP.