

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

s platností od 31. 10. 2019

Tyto Smluvní přepravní podmínky byly schváleny radou jednatelů obchodní společnosti Leo Express Tenders s.r.o. 30. 10. 2019.

Vysvětlení zkratk a pojmů pro účely těchto SPP

- **LET** – Leo Express Tenders s.r.o., se sídlem Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov, Česká republika, IČO 248 48 131 pro přepravu na území České republiky, LET je dále zván také jako **dopravce**;
- **LE** – Leo Express s.r.o. nebo Leo Express Global a.s.;
- **dopravce** – LET nebo jiná osoba, jíž LET pověřil výkonem práv a povinností ze smlouvy o přepravě uzavřené s cestujícím;
- **IDS** – Integrovaný dopravní systém;
- **IREDO** – Integrovaná regionální doprava v Královéhradeckém a Pardubickém kraji;
- **IDSOK** – Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje;
- **NAD** – náhradní autobusová doprava, čímž se rozumí autobus či jiný dopravní prostředek, který z důvodu výluky i jen v části trasy nahrazuje vlak;
- **rezervační systém** – internetový rezervační systém LE pro rezervaci a prodej jízdenek dostupný na internetové adrese www.leoexpress.com;
- **Tarif** – platný Tarif LET pro přepravu cestujících a zavazadel ve veřejné drážní a silniční osobní dopravě;
- **SPP** – platné Smluvní přepravní podmínky LET 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 místenkou** – doklad prokazující oprávněnost nároku cestujícího na konkrétní místo v konkrétním spoji a v konkrétním vlaku;
- **nástupní stanice** – stanice, ve které cestující nastupuje do vlaku a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu;
- **výstupní stanice** – stanice, ve které cestující vystupuje z vlaku a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu;
- **pověřená osoba** – stevard, strojvedoucí 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;
- **vlak** – drážní vozidlo s viditelným označením dopravce LET, případně NAD;
- **1. vozová třída** – cestovní třída, jež je na vlaku LET označena číslicí 1, příp. 1+;
- **2. vozová třída** – cestovní třída, jež je na vlaku LET označena číslicí 2;

- **leo kredity** – měna LE a LET, podmínky jejího používání jsou stanovené v podmínkách Smile clubu; jež jsou uveřejněny na www.leoexpress.com/cs/nase-sluzby/smile-club;
- **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 a angličtině pro spoje vedoucí přes území Polské republiky;
- **ZTP** – osoba zvláště těžce postižená na zdraví;
- **ZTP/P** – osoba zvláště těžce postižená na zdraví, jejíž stav vyžaduje doprovod;
- **TP** – osoba tělesně postižená na zdraví;
- **Směnný kurz** – aktuální interní kurz dopravce pro přepočítání 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);
- **Stanice** – stanicí se pro účely těchto SPP rozumí každý tarifní bod;
- **Pokladny LET** – pokladny provozované LET nebo LE.

1. Úvodní ustanovení

- (1) Tyto SPP upravují práva a povinnosti LET 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 LET. 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) LET 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 (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě a dle určených podmínek stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí České republiky.
- (2) SPP, jejich doplnění a změny vyhlašuje LET 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.
- (3) Bližší podmínky o druzích jízdného jsou uvedeny v Tarifu.
- (4) Ustanovení čl. 1.5., 4., 6. se nevztahují na cestující, kteří jsou odbaveni v tarifu některého IDS dle čl. 10. V takovém případě platí v plném rozsahu smluvní přepravní podmínky příslušného IDS.

1.2. Přepravní smlouva

- (1) Uzavřením přepravní smlouvy vzniká smluvní závazkový vztah mezi LET a cestujícím, jehož obsahem je zejména závazek LET přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice výstupní dle podmínek uvedených 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.

1.3. Vznik přepravní smlouvy

- (1) Přepravní smlouva je **uzavřena** jestliže:

- a) cestující s platným jízdním dokladem nastoupí do vlaku;
- b) cestující nastoupí do vlaku **bez platného jízdního dokladu**. V takovém případě je cestující povinen uhradit jízdné bezodkladně po nástupu do vlaku; za tímto účelem je povinen vyhledat pověřenou osobu;

1.4. Zánik přepravní smlouvy

- (1) Přepravní smlouva je ze strany LET 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, která je uvedena na příslušném jízdním dokladu, pokud k tomu nebyl cestující vyzván pověřenou osobou. Přepravní smlouva zaniká též v případě, kdy cestující přestupuje mezi vlaky LET či LE a nevyužije časově nejbližší návazný spoj. Cestující v takovém případě nemá právo na vrácení jízdného a jízdní doklad se stává neplatným. Toto ustanovení se nevztahuje na případy, kdy cestující využije jízdní doklad IDS, který přerušení jízdy umožňuje.

1.5. 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, počtem cestujících, vozovou třídou a na trasu na ní uvedenou.
- (3) **Platnost jízdenek:**
 - a) jednosměrná jízdenka – po dobu 24 hodin od času začátku platnosti (tj. čas odjezdu spoje uvedeného na jízdence),
 - b) zpáteční jízdenka – pro jízdu směrem tam po dobu 24 hodin od času začátku platnosti (tj. čas odjezdu spoje uvedeného na jízdence), pro jízdu směrem zpět po dobu 48 hodin od času začátku platnosti. Jízdu směrem zpět je nutno nastoupit až po provedení jízdy směrem tam.
 - c) **Omezení platnost jízdenek v úseku Praha až Ústí nad Orlicí:** Jednosměrnou nebo zpáteční jízdenku zakoupenou na vlak dopravce LET je možné využít pouze ve vlacích dopravce LET a nelze ji využít ve vlacích dopravce LE.
- (4) **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) datum a čas začátku platnosti jízdenky;
- f) unikátní kód;
- g) vozovou třídu.

(5) **Jízdenka s místenkou obsahuje navíc:**

- a) číslo spoje;
- b) čas a datum odjezdu spoje z nástupní stanice;
- c) čas a datum příjezdu spoje do výstupní stanice;
- d) číslo sedadla nebo sedadel (u skupinových jízdních dokladů).

(6) **Jízdenky, případně jízdenky s místenkou, mohou mít následující podobu:**

- a) papírová jízdenka (vystavená na pokladně LET, ve vlaku LET, smluvním prodejcem LET, zahraničním partnerem 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 LET 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 vlaku ve stanici, kde byla bezprostředně před odjezdem vlaku otevřena pokladna, bez platného jízdního dokladu, je povinen uhradit k jízdnému **poplatek za výdej jízdního dokladu**. Výše poplatku činí 40 CZK.

(10) Poplatek za výdej jízdního dokladu ze stanice, kde byla otevřena pokladna, neplatí osoba, která je držitelem průkazu ZTP nebo ZTP/P

(11) Ve vlaku je možné platit bezhotovostně (kartou) a hotovostně v českých korunách (CZK).

2. Obsazení míst

- (1) Na vybrané spoje LET lze zakoupit jízdenku s místenkou do 1. vozové třídy, která je součástí jízdního dokladu. Cestující s platnou jízdenkou s místenkou mohou obsadit pouze sedadla uvedená na jízdence a nemohou obsazovat nerezervovaná sedadla svými oděvy nebo ručním zavazadlem.
- (2) Nárok na rezervované sedadlo zaniká, pokud jej příslušný cestující dle jízdenky s místenkou neobsadí po celé trase uvedené v zakoupené jízdence s místenkou (s výjimkou nástupu v jiné stanici v téže obci). Pro tento účel se za obsazení nepokládá, pokud cestující na sedadlo položí část oděvu nebo ruční zavazadlo.
- (3) Jeden cestující má právo obsadit ve vlaku jedno volné místo k sezení, bez ohledu na to, kolik má zakoupených jízdních dokladů.
- (4) Za neoprávněně obsazené místo se považuje takové místo, které cestující znemožní použít ostatním cestujícím např. odložením části oděvu, zavazadla.
- (5) Neoprávněně obsazené místo je cestující povinen neprodleně uvolnit cestujícímu, který má právo na jeho obsazení, případně na výzvu pověřené osoby.
- (6) Cestujícím s jízdním dokladem pro 2. vozovou třídu není povolen pobyt v 1. vozové třídě.
- (7) Vyhrazená místa s přednostním určením jsou označena odpovídajícím symbolem nebo nápisem (místa pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace, pro cestující s dětmi do 9 let).

3. Slevy z jízdného

- (1) Slevy a podmínky jejich získání jsou uvedené v Tarifu a v obchodních nabídkách LET a v tarifech jednotlivých IDS.
- (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 ve výši jízdného, na které prokáže v danou chvíli nárok; 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 (smluvní pokuty) k jízdnému ve smyslu předchozího odstavce nebo dle SPP příslušného IDS.

4. Stornování jízdenky cestujícím

- (1) Cestující může jízdenku stornovat až do času začátku platnosti jízdního dokladu.
- (2) Při stornování jízdenky je účtován **transakční poplatek 30 CZK** za každou stornovanou jízdenku. Tento transakční poplatek se neplatí v případě, že cestující zakoupil jízdenku skrze svůj Smile Club účet a storno tak probíhá do leo kreditů.
- (3) Pokud je cena jízdenky nižší než 30 CZK, transakční poplatek je ve výši ceny této jízdenky.
- (4) Transakční poplatek má povahu srážky z vrácené částky.
- (5) Pokud je jízdenka zakoupena skrze Smile Club účet, storno probíhá podle pravidel věrnostního programu Smile Club.
- (6) **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.
- (7) **Skupinové jízdenky** je možné stornovat pouze dohromady pro všechny cestující na skupinovém jízdním dokladu, a to nejpozději do 24 hodin před začátkem platnosti jízdenky. Transakční poplatek za stornování skupinové jízdenky je účtován v jednorázové výši 30 CZK za celou jízdenku.
- (8) **Zpáteční jízdenku** je možné stornovat pouze dohromady (tedy obě cesty najednou) a to do začátku platnosti jízdenky, případně je možné po dokončení první cesty (cesta tam) stornovat cestu druhou (cestu zpět).
- (9) Za nevyužitou nebo částečně nevyužitou jízdenku se jízdné nevrací.
- (10) 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, 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.
- (11) Vrácení jízdného proběhne nejpozději do jednoho měsíce ode dne přijetí úplné a řádně vyplněné žádosti.

- (12) V případě doručení závazné objednávky skupinového jízdního dokladu na obchodní oddělení LET bere objednatel na vědomí, že zrušit tuto rezervaci lze nejpozději 7 dnů před začátkem platnosti jízdenky, 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 vrácení jízdného ve formě leo kreditů není transakční poplatek účtován.
- (13) Po doručení závazné objednávky skupinového jízdního dokladu na obchodní oddělení LET 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.

4.1. 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 LET** s výjimkou jízdních dokladů zakoupených přes internet.
- (4) Jízdní doklady koupené u **smluvních prodejců LET** může cestující stornovat u smluvního prodejce, u kterého jízdní doklad zakoupil, na pokladnách Leo Express 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").

4.2. Formy vrácení jízdného

- (1) **V hotovosti** je možné vracet jízdné pouze na pokladnách LET a u smluvních prodejců. Jízdné není možné vracet ve vlaku.
- (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.

5. 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 vlaku tak, aby byla zajištěna co nejvyšší míra bezpečnosti a plynulosti dopravy;
- 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 vlaku nastoupit nebo z něj vystoupit pouze v místě k tomu určeném a není-li vlak v pohybu;
- d) zabezpečit jízdenku proti kopírování, jízdenka je po prvním načtení znehodnocena. V případě duplicitního předložení jízdního dokladu je vždy za platný doklad uznán ten, který byl zkontrolovaný, resp. znehodnocený jako první.

(2) Cestující odpovídá za:

- a) jím doprovázené děti;
- b) svůj příchod k pokladní přepážce LET 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 vlaku 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 nástup do vlaku v nástupní stanici bez platného jízdního dokladu za předpokladu, že si chce jízdní doklad bezodkladně zakoupit;
- e) svůj včasný a bezpečný výstup z vlaku a nástup do vlaku včetně všech doprovázených osob, nad kterými má dohled nebo nad nimiž převzal odpovědnost, a to ve výstupní nebo nástupní stanici uvedené na jízdním dokladu, který cestující pro danou přepravu použil a který cestujícího opravňuje k využití přepravních služeb.

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

6. Odškodnění za zpoždění a zrušení spoje

- (1) Cestující má právo na vrácení plné hodnoty jízdného při **neprovedení přepravy z důvodů na straně LET**.

- (2) Jestliže z důvodů na straně LET 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 LET, ve kterém jsou volná místa;
 - b) přepravou náhradní dopravou LET, pokud ji LET tomuto spoji zajistí;
 - c) bezplatnou přepravou do nástupní stanice nejbližším vhodným spojem LET. 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. Vzdání se jízdy musí cestující nahlásit na call centrum LE nebo na pokladně LET v nástupní stanici, a to nejpozději do času plánovaného odjezdu dle jízdního řádu LET daného vlaku z nástupní stanice
- (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, a jejím zasláním na e-mailovou adresu refund@le.cz.

7. Služby poskytované cestujícím

- (1) Pro zajištění co nejvyššího komfortu cestujících LET 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.

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

8. 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 (smluvní pokutu) k jízdnému na místě;
 - b) mluví za jízdy na osobu řídící vlak;
 - c) otevírá za jízdy dveře vlaku nebo zábranu proti vypadnutí z vlaku;
 - d) otevírá dveře vlaku na jiném místě, nebo straně, než je umístěno nástupiště určené pro výstup a nástup cestujících
 - e) vyhazuje z vlaku předměty nebo je nechá vyčnívat z vlaku;
 - f) za jízdy vystupuje z vlaku nebo do něj nastupuje nebo se z něj vyklání;
 - g) nastupuje do vlaku prohlášeného pověřenou osobou za obsazené;
 - h) uvádí bezdůvodně v činnost návěstní, nouzové či jakékoliv bezpečnostní zařízení ve vlaku;

- i) zdržuje se bezdůvodně v prostoru vyhrazeném pro osoby řídící nebo doprovázející vlak nebo v prostoru, který znemožňuje osobě řídící vlak bezpečný výhled z vlaku;
 - j) brání použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vlaku;
 - k) kouří ve vlaku (a to i elektronické cigarety);
 - l) zdržuje se bezdůvodně, nebo odkládá zavazadla na místech, které slouží k evakuaci;
 - m) chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním;
 - n) znečišťuje majetek či oděv dalšího cestujícího, jakož i vlak či prostory a zařízení pro cestující svým majetkem nebo svým jednáním;
 - o) poškozuje vlak, jakož i prostory a zařízení pro cestující;
 - p) vzal s sebou do vlaku nebo podal k přepravě jako cestovní zavazadlo věc vyloučenou z přepravy, která nesmí být obsahem zavazadla.
 - q) ve vlaku uvádí bezdůvodně do činnosti záchranou brzdu nebo návěsní zařízení ve vozidle;
 - r) odemyká nebo zamyká dveře vozu, oddílu nebo jiná uzamykatelná místa vozu předmětem, který není součástí vozu;
 - s) zaviní zpoždění vlaku;
 - t) nastupuje nebo vystupuje, upozorňuje-li zaměstnanec obsluhy vlaku předepsaným způsobem na odjezd vlaku, zejm. píšťalkou.
- (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 LET 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 CZK.
- (4) Přirážka (smluvní pokuta) 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 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.

- (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 vlaku či soupravě vlaku, 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 pobytem v tichém oddílu souhlasí s podmínkami využití takto vyhrazených míst.

8.1. 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 (smluvní pokutu) k jízdnému;
 - e) vystoupí z vlaku bez souhlasu pověřené osoby v místě mimořádného zastavení vlaku;
 - 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.).
- (2) Pokud pověřená osoba zjistí ještě před nástupem cestujícího do vlaku, že cestující poruší tyto SPP, může takového cestujícího odmítnout přepravit.
- (3) Pokud cestující, který byl vyloučen z přepravy, opět nastoupí do vlaku, 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.
- (4) Osoba mladší 15 let bude v případě vyloučení z přepravy předána Polici České republiky, případně příslušné Městské policii.

9. Podmínky přepravy některých osob, zvířat a věcí

9.1. 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.

9.2. 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 vlaku z nástupní stanice. Cestující nahlašuje svou přepravu přes call centrum LE nebo na pokladně LET. Nahlášení je nutné z důvodu zajištění přepravy 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 vlaku k vhodnému nástupišti;
 - c) poskytnutí všech potřebných informací pro nástup a výstup cestujícího.
- (2) 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.
- (3) V případě, že cestující požaduje pomoc při nástupu a výstupu, je povinen se před započatím přepravy ohlásit alespoň 60 minut před pravidelným odjezdem daného spoje v nástupní stanici na pokladní přepážce LET nebo na call centru LE.
- (4) Ortopedický vozík musí být vybaven funkční brzdou, jinak nebude jeho přeprava umožněna.

9.3. 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 vlak nebo neohrozila cestující a jejich zavazadla, neohrozila bezpečnost a zdraví osob a nebyla ostatním cestujícím při přepravě na obtíž.
- (2) Z živých zvířat může cestující vzít s sebou do vlaku 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 vlaku pouze psa, a to pouze ve 2. vozové třídě, který má nasazen bezpečný náhubek a je držen na vodítku nakrátko a nesmí být přepravován na sedadle. Bezpečný náhubek musí mít pes nasazen už při nástupu do vlaku. Za takto přepravovaného psa zaplatí cestující přepravné dle tarifu.
- (4) Mimo zcela uzavřenou schránku bez náhubku a vodítka lze přepravovat ve vlaku 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, či služebního psa armády při plnění úkolů.
- (5) 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.
- (6) Ve vlaku lze bezplatně přepravovat **vodící a asistenční psy**, pokud jsou splněny všechny následující podmínky:
 - a) pes je viditelně označen postrojem vodícího nebo asistenčního psa;
 - b) pes je držen na vodítku.

9.4. Přeprava zavazadel

- (1) Zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve vlaku 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 vlaku v prostoru určeném pro zavazadla.
- (3) **Z přepravy jsou vyloučeny:**
 - a) věci neskladné a věci, které nelze bezpečně umístit ve vlaku;
 - 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 15 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 vlaku 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 vlaku přepravovat, pokud osoba cestuje s dítětem, které není starší 5 let (včetně).
- (8) Přeprava sjezdových lyží, běžeckých lyží nebo snowboardů je považována jako přeprava zavazadel.
- (9) Přeprava zavazadel **může být odmítnuta z technických důvodů nebo z důvodu vyčerpání volné kapacity** míst zavazadlových prostor ve vlaku. Rozhodnutí o umístění zavazadla ve vlaku, případně o odmítnutí přepravy zavazadla, přísluší výhradně pověřené osobě ve vlaku.
- (10) Zajištění manipulace se zavazadly a dohled na ně přísluší cestujícímu.
- (11) Ukládání zavazadel je zakázáno na sedadlech a v prostoru sociálních zařízení vlaku.
- (12) Za dohled nad zavazadlem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy zavazadla odpovídá během celé přepravy cestující.
- (13) V případech, kdy cestující s sebou vezme do vlaku 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.
- (14) 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 LET 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.

(15) Přeprava jízdních kol (včetně elektrokol) jako spoluzavazadel je ve vlaku umožněna za následujících podmínek:

- a) přeprava jízdních kol ve vlaku je možná pouze na místech, která jsou označena symbolem jízdního kola;
- b) přeprava jízdních kol je možná do vyčerpání kapacity na příslušném spoji;
- c) za přepravu jízdních kol se hradí poplatek stanovený tarifem, jehož aktuální znění je uvedeno na internetových stránkách www.leoexpress.com, nebo tarifem IDS;
- d) přeprava vícemístných a tandemových kol je vyloučena;
- e) 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.

10. Zapojení dopravce LET do IDS

(1) Na základně uzavřených dohod jsou ve vlacích LET uznávány jízdní doklady níže uvedených IDS:

a) Integrovaná regionální doprava (IREDO)

platnost ve vlacích LET:

- trať č. 010 v úseku Přelouč – Česká Třebová;
- trať č. 024 v úseku Ústí nad Orlicí – Mlýnický Dvůr;
- trať č. 025 v úseku Dolní Lipka – Hanušovice.

Přepravní podmínky a tarif: www.oredo.cz

b) Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje (IDSOK)

platnost ve vlacích LET:

- trať č. 024 v úseku Dolní Lipka – Mlýnický Dvůr;
- trať č. 025 v úseku Dolní Lipka – Hanušovice.

Přepravní podmínky a tarif: www.idsok.cz

(2) V případě, že cestující využije jízdní doklady IDS, vztahuje se na něj tarif a SPP příslušného IDS, pokud není uvedeno jinak.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Zranění, poškození nebo zničení věci cestujících

- (1) Pokud je jednoznačně prokázáno, že z důvodu na straně dopravce ve vlaku 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 LET. Náhradu takto vzniklé škody může poškozený uplatnit písemně na adrese LET.

11.2. Ztráty a nálezy

- (1) Cestující se v případech, kdy je přesvědčen o ztrátě jeho osobní věci ve vlaku, může obrátit na pověřenou osobu LET u kterékoliv pokladní přepážky LET 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 cestujícího, lze takovou věc považovat za ztracenou a pátrání po ztracené věci bude ukončeno.
- (5) Pokud se ve vlaku 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.

11.3. Stížnosti a podněty

- (1) Veškeré stížnosti, připomínky a podněty mohou cestující uplatnit prostřednictvím:
 - a) e-mailu zaslaného na kontaktní email LET;
 - b) písemně na adrese Leo Express Tenders s.r.o., 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 LET vyhrazuje právo na prodloužení výše uvedené lhůty až o 30 dnů.
- (3) Na připomínky a podněty bude LET 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).

11.4. Časová platnost

- (1) Tyto SPP nabyly platnosti dne 31. 10. 2019 a jsou platné do okamžiku vydání.