



# **Umowne Warunki Przewozu Leo Express Global a.s. i Leo Express s.r.o. dla Publicznego Pasażerskiego Transportu Kolejowego**

ważne od 19 stycznia 2024

Niniejsze Umowne Warunki Przewozu zostały zatwierdzone przez Radę Dyrektorów Leo Express Global a.s. i Zastępcę Przewodniczącego Rady Dyrektorów Leo Express s.r.o. w dniu 18 stycznia 2024.

## Wyjaśnienie skrótów i terminów dla celów niniejszych UWP

- **LE** – Leo Express Global a.s., z siedzibą pod adresem Řehořova 908/4, 130 00 Praga 3 – Žižkov, Czechy, IČO (NIP) 290 16 002, lub Leo Express s.r.o., z siedzibą pod adresem Řehořova 908/4, 130 00 Praga 3 – Žižkov, Czechy, IČO (NIP) 066 61 572;
- **przewoźnik** – LE lub inna osoba, której LE powierzył wykonanie praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy przewozu z pasażerem;
- **system rezerwacji** – internetowy system rezerwacji LE służący do rezerwacji i sprzedaży biletów prowadzony pod adresem internetowym [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com);
- **Taryfa** – obowiązująca Taryfa Leo Express Global a.s. oraz Leo Express s.r.o. do przewozu pasażerów i bagażu w publicznym kolejowym transporcie pasażerskim;
- **UWP** – obowiązujące Umowne Warunki Przewozu LE dla publicznego pasażerskiego transportu kolejowego;
- **taryfa** – cena za przewóz pasażera ze stacji wejścia na pokład do stacji wyjścia zgodnie z Taryfą;
- **dokument podróży** – dokument poświadczający zawarcie umowy przewozu oraz uprawnienia z niej wynikające na cały okres jej wykonywania, zwany również biletem;
- **bilet z przydzielonym miejscem siedzenia** – dokument potwierdzający ważność prawa pasażera do określonego miejsca na określonej trasie i w określonym pociągu;
- **stacja wejścia (na pokład)** – stacja, na którym pasażer wsiada do pojazdu przewoźnika i który jest wskazany w odpowiednim dokumencie podróży;
- **stacja wyjścia** – stacja, na którym pasażer wysiada z pojazdu przewoźnika i który jest wskazany w odpowiednim dokumencie podróży;
- **osoba upoważniona** – steward, kierowca LE lub inna osoba, która posiada kartę służbową i jest upoważniona do wydawania instrukcji i poleceń pasażerom;
- **umowa przewozu** – umowa przewozu osób, na mocy której przewoźnik zobowiązuje się przewieźć pasażera ze stacji wejścia na pokład do stacji wyjścia, a pasażer zobowiązuje się do zapłacenia opłaty za ten przewóz;
- **pojazd** – autobus lub pociąg z widocznym znakiem LE;
- **I+ klasa przewozu** – klasa podróży, która w przypadku przewozów realizowanych bezpośrednio przez LE nosi nazwę handlową Premium (oznaczenie na pojeździe 1+);
- **I klasa przewozu** – klasa podróży, która w przypadku przewozów realizowanych bezpośrednio przez LE jest podzielona i komercyjnie nazywana Business i Economy Plus (oznaczenie na pojeździe 1); różnica w cenie dla klas Business i Economy Plus (1) wynika z ceny za rezerwację miejsca;
- **II klasa przewozu** – klasa podróży, która w przypadku przewozów realizowanych bezpośrednio przez LE nosi nazwę handlową Economy (oznaczenie na pojeździe: 2);
- **leo kredyty** – waluta LE, warunki jej wykorzystania określone są w regulaminie Smile club;
- **e-mail kontaktowy** - [info@le.cz](mailto:info@le.cz), który jest przeznaczony do komunikacji w języku czeskim, słowackim i angielskim oraz [info@leoexpress.pl](mailto:info@leoexpress.pl), który jest przeznaczony do komunikacji w języku polskim, ukraińskim i angielskim dla połączeń prowadzących przez terytorium Rzeczypospolitej Polska;
- **ZTP** - osoba ze szczególnie ciężkim upośledzeniem zdrowotnym;
- **ZTP/P** - osoba ze szczególnie ciężkim upośledzeniem zdrowotnym, której stan wymaga przewodnika;
- **kurs wymiany** - aktualny wewnętrzny kurs przewoźnika do przeliczenia z CZK na inną walutę, która jest wymieniona na stronie [www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky](http://www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky) w sekcji „inne”;
- **SEPA** – Single Euro Payments Area, czyli jednolity obszar płatniczy dla płatności w euro w Unii Europejskiej (UE) i Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG);
- **Smile Club** – program lojalnościowy LE;
- **leo kredyty taryfowe** – dodatkowe bonusy w postaci 25% cashback (zwrotu z ceny biletu po przejeździe).
- **rowery** – za rowery są uważane za rowery elektryczne, duże hulajnogi, hulajnogi elektryczne.

## 1. Postanowienia wstępne

(1) Niniejsze UWP regulują prawa i obowiązki LE w transporcie osób, ich bagażu, rzeczy i żywych zwierząt w publicznym pasażerskim transporcie kolejowym, zarówno krajowym, jak i międzynarodowym, a także prawa i obowiązki pasażerów korzystających z usług LE. UWP również ustala warunki zawarcia i rozwiązania umowy przewozu, w tym wykonywania prawa kontraktu transportowego.

(2) Dla wszystkich relacji wynikających z UWP, prawem właściwym jest prawo Republiki Czeskiej. Przez sąd właściwy do rozpoznania sporu z takiego prawnego stosunku to czeski sąd.

(3) Przetwarzanie wszystkich danych osobowych jest regulowane przez informacje opublikowane na stronie internetowej [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com) w sekcji Ochrona Danych Osobowych.

### 1.1. Zakres obowiązywania

(1) LE ogłasza te UWP zgodnie z § 36 lit. a) ustawa nr 266/1994 Dz.U. o kolejach, z późniejszymi zmianami, zgodnie z dekretem nr 175/2000 Dz.U. w sprawie przepisów przewozowych w publicznym kolejowym i drogowym transporcie osob, z późniejszymi zmianami, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (ES) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 o prawach i obowiązkach pasażerów w transporcie kolejowym, jednolitymi regulacjami prawnymi dotyczącymi umów o międzynarodowym przewozie kolejowym osob CIV – załącznik A do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z dnia 9 maja 1980 r. (konwencja opublikowana w Republice Czeskiej w Zbiorze Traktatów Międzynarodowych komunikatem Ministerstwa Spraw Zagranicznych Republiki Czeskiej nr 49/2006 Dz.U..m.s.) oraz zgodnie z warunkami określonymi w ważnym oszacowaniu cen Ministerstwa Finansów Republiki Czeskiej.

(2) W przypadku transportu na terytorium Słowacji niniejsze UWP są zgodne z ustawą nr 514/2009 Dz.U. w sprawie przewozów kolejowych, z późniejszymi zmianami i dalej z góry przedstawionymi bezpośrednio obowiązującymi przepisami prawnymi Unii Europejskiej, a także bezpośrednio mającymi zastosowanie umowami międzynarodowymi, którymi Republika Słowacka jest związana.

(3) W przypadku transportu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej niniejsze UWP są zgodne z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (ES) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 o prawach i obowiązkach pasażerów w transporcie kolejowym, z prawem ze Zbioru Ustaw z 2017 (przedmiotem 1983 i zmianami), Ustawą Zbioru Ustaw z 2006 r. nr 38 (przedmiotem 266 i inne zmiany) oraz Ustawą ze Zbioru Ustaw z 2015 r. (przedmiotem 50 i inne zmiany).

(4) UWP, ich uzupełnienia i zmiany ogłasza LE zgodnie z § 36 lit. a) ustawy nr. 266/1994 Dz.U., o kolejach, z późniejszymi zmianami, publikacją w Dzienniku Transportowym i Taryfowym Ministerstwa Transportu Republiki Czeskiej, a także zgodnie z postanowieniem §

7 ustęp 3 ustawy nr 514/2009 Dz.U. o transporcie kolejowym, z późniejszymi zmianami, publikuje je na swojej stronie internetowej oraz w punktach sprzedaży dokumentów podróży.

(5) Na trasie Lichkov-Wrocław obowiązują UWP i Taryfa Kolei Dolnośląskich SA (<https://www.kolejedolnoslaskie.pl/bilety/taryfa-i-regulamin/>).

(6) Bardziej szczegółowe warunki dotyczące rodzajów taryf podane są w dokumencie Taryfa.

## 2. Umowa przewozu

(1) Zawarcie umowy przewozu tworzy stosunek zobowiązaniowy pomiędzy LE a pasażerem, którego treścią jest głównie obowiązek LE transportować pasażera ze stacji wejścia na pokład do stacji wyjścia wskazanej w dokumencie podróży, natomiast obowiązkiem pasażera jest zapłacenie opłaty za przewóz i wypełnienie innych zobowiązań pasażera wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Taryfy i niniejszych UWP.

### 2.1. Zawarcie umowy transportowej

(1) Umowa przewozu zostaje zawarta, jeżeli:

- a) do pojazdu wsiadają pasażerowie z ważnym dokumentem podróży;
- b) pasażer wsiada do pojazdu **bez ważnego dokumentu podróży**. W takim przypadku **przed wejściem do pojazdu należy zapytać się** osoby upoważnione, czy można wykupić pokładowy dokument podróży na trasę obsługiwaną przez pojazd. W takim przypadku pasażer zobowiązany jest do zapłacenia niezwłocznie po wejściu na pokład pojazdu; w tym celu jest zobowiązany zwrócić się do osoby upoważnionej;
- c) w przypadku odpłatnego lub bezpłatnego przewozu osób liniami kolejowymi, jeżeli stacja początkowa i docelowa znajdują się na terytorium dwóch różnych państw członkowskich Konwencji o Międzynarodowym transporcie kolejowym (COTIF) z dnia 9 maja 1980 r. opublikowany w Republice Czeskiej w Zbiorze Traktatów Międzynarodowych poprzez komunikat Ministerstwa Spraw Zagranicznych Republiki Czeskiej nr 49/2006 Dz.U. m.s. akceptując ofertę LE dla pasażerów, wzamian wydawany jest pasażerowi dokument podróży.

### 2.2. Rozwiązanie umowy przewozu

(1) Umowa przewozu jest zrealizowana przez LE:

- a) poprzez prawidłowe wykonanie transportu w uzgodnionym zakresie zgodnie z zawartym dokumentem przewozu;
- b) wykonując przewóz w innym niż zlecony zakresie, jeżeli było uzasadnione wyłączenie pasażera z przewozu przez osobę uprawnioną.

(2) **Umowa przewozu wygasa** w przypadku przerwania podróży przez pasażera. Za przerwanie jazdy uważane jest, że pasażer wysiada z pociągu w innym miejscu niż stacja wyjścia, jeżeli pasażer nie został o to poproszony przez upoważnioną osobę. W takim przypadku pasażer nie posiada prawo do zwrotu biletu i biletu traci ważność.

### 3. Dokument jazdy

(1) Pasażerowie w celu sprawdzenia zawarcia umowy przewozu na czas jej wykonywania przedstawiają się ważnym dokumentem podróży.

(2) Bilet jest ważny tylko na transport określony przez dzień, godzinę, połączenie, liczbę pasażerów i na wskazanej na nim trasie.

(3) Na wszystkie połączenia LE jest **obowiązkowe zarezerwowanie miejsca siedzenia**. Pasażerowie mogą zajmować tylko miejsca wymienione na bilecie i nie mogą zajmować miejsc niezarezerwowanych swoimi ubraniami lub bagażą podręczną.

(4) Prawo do zarezerwowanego miejsca wygasa, jeśli dany pasażer nie zajmie miejsce w przeciągu całej trasy określonej w zakupionym bilecie (z wyjątkiem skorzystania z innej stacji na terenie Pragi lub Ostrawy w obrębie danej trasy połączenia). W tym celu nie uważa się miejsce za zajęte, jeśli pasażer położy na siedzeniu część ubrania lub bagaż podręczny.

(5) Jeżeli pasażer wsiada do pociągu bez obowiązkowego biletu z przydzielonym miejscem siedzenia, a wszystkie miejsca na konkretnej trasie danego połączenia są zajęte, zobowiązany jest zapłacić dopłatę (kara umowna) w wysokości 30 PLN (150 CZK). Pasażer zajmuje wtedy miejsce dla stojących zgodnie z instrukcjami osoby upoważnionej, jeżeli planowany czas postoju nie przekroczy 2 godzin 15 minut i nie są zajęte wszystkie miejsca dla stojących. Pasażer jest uprawniony do zakupu biletu podróży na dowolne wolne miejsce siedzenia, jeśli jest dostępne tylko na część wymaganej trasy.

(6) **Bilet zawiera:**

- a) firmę przewoźnika, który zawiera umowę przewozu;
- b) stację wsiadania i wysiadania;
- c) rodzaj taryfy i wysokość ceny;
- d) wszelkie informacje o udzielonej zniżce;
- e) numer połączenia;
- f) godzinę i datę odjazdu pociągu ze stacji wsiadania;
- g) godzinę i datę przyjazdu połączenia do stacji wyjścia;
- h) unikalny kod;
- i) numer miejsca lub miejsc (w przypadku grupowych dokumentów podróży);
- j) klasę przewozu.

(7) **Bilety mogą mieć następującą formę:**

- a) bilet papierowy (wystawiony w kasie LE, przez zakontraktowanego dealera LE lub wydrukowane na drukarce przez pasażera przy zakupie przez system rezerwacji);

b) bilet elektroniczny (uchwycenie i wyświetlenie biletu w urządzeniu elektronicznym, np. telefonie komórkowym, co umożliwi okazanie go osobie upoważnionej). Jeśli pasażer nie otrzyma biletu elektronicznego w ciągu 1 godziny od jego zakupu na adres mailowy, zobowiązany jest do niezwłocznego skontaktowania się z przewoźnikiem przez kontaktowy adres mailowy.

(8) Pasażer jest zobowiązany do sprawdzenia danych na bilecie bez zbędnego opóźnienia po jego otrzymaniu, odpowiada za ewentualne błędy w podanych danych pasażerskich.

(9) Ważność biletu sprawdzana jest m. in. za pomocą **unikalnego kodu**, który jest wymieniony na bilecie. Osoba nabywająca bilet jest jedyną osobą, poza LE lub przewoźnikiem, która zna unikalny kod zakupionego biletu i przekaże go wyłącznie pasażerowi, który ma skorzystać z uprawnień wynikających z umowy przewozu lub jako pasażer ma upoważnioną osobę przy sprawdzaniu dokumentów podróży.

(10) Jeżeli pasażer wsiada do pojazdu bez ważnego dokumentu podróży, oprócz opłaty za przejazd jest zobowiązany do zapłacenia **opłaty rezerwacyjnej**. Wysokość opłaty rezerwacyjnej różni się w zależności od waluty, w której opłata jest uiszczana i wynosi 10 PLN (50 CZK). Pasażer musi posiadać wystarczającą ilość gotówki na opłacenie biletu.

(11) Przed zaplaceniem opłaty pasażer może wybrać walutę, w której będzie płacona opłata. W pojeździe można płacić bezgotówkowo (kartą) oraz gotówką w koronach czeskich (CZK) i euro (EUR) na trasach przebiegających przez Czechy i Słowację. Na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, poza sposobami płatności, o których mowa w zdaniu poprzednim, możliwa jest również płatność bezgotówkowa (kartą) lub gotówką w złotych polskich (PLN).

(12) W Republice Czeskiej osoba posiadająca kartę ZTP lub ZTP/P nie płaci opłaty rezerwacyjnej.

### 3.1. Zniżki taryfowe

(1) Zniżki i warunki ich uzyskania określone są w Taryfie i ofertach biznesowych LE.

(2) Pasażer przed zakupem biletu zobowiązany jest podać zniżkę, z jaką żądany jest dokument podróży. **Retrospektywne odzyskanie rabatu nie jest możliwe.**

(3) Jeżeli pasażer ubiega się o zniżkę przy zakupie biletu, jest **zobowiązany do okazania na żądanie oryginału odpowiedniego dokumentu uprawniającego do ulgi**. Pasażer jest również zobowiązany do okazania stosownego dokumentu **przez cały czas trwania przewozu**. Jeżeli pasażer nie przedstawi odpowiedniego dokumentu, jego bilet podróży traci ważność i taki pasażer jest traktowany jako pasażer bez ważnego biletu podróży. W takim przypadku jest on zobowiązany do zapłaty różnicy między ceną ulgową a ceną zwykłą; w przypadku naruszenia tego obowiązku osoba upoważniona jest uprawniona do wykluczenia pasażera z przewozu.

(4) Dodatkowe przedłożenie dokumentu, inny dodatkowy dowód uprawnienia do ulgi lub dowód w postaci kopii lub zdjęcia dokumentu nie będą brane pod uwagę, a pasażer nie jest



zwolniony z obowiązku zapłaty różnicy w cenie biletu, a w zależności od przypadku także dopłaty (kary umowne) do ceny, w rozumieniu poprzedniego ustępu.

### **3.2. Anulowanie biletu przez pasażera**

(1) Pasażer może anulować bilet **nie później niż 15 minut przed regularnym czasem odjazdu ze stacji wejściowej zgodnie z rozkładem jazdy**. W przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem konta Smile Club anulowanie jest dozwolone aż do regularnego odjazdu połączenia.

(2) W przypadku anulowania biletu, za każdy anulowany bilet pobierana jest **opłata anulacyjna w wysokości 6 PLN (30 CZK)**. Opłata jest pomijana, jeśli pasażer kupił bilet za pośrednictwem swojego konta Smile Club, a anulowanie przebiega tylko do leo kredytów.

(3) Jeżeli wartość biletu jest mniejsza niż 6 PLN (30 CZK), opłata transakcyjna jest równa cenie tego biletu.

(4) Opłata anulacyjna ma charakter odliczenia od zwróconej kwoty.

(5) **Anulowanie biletu nie jest możliwe:**

- a) jeżeli wynika to bezpośrednio z warunków oferty (tj. w przypadku biletów promocyjnych, biletów zakupionych z voucherem i innych);
- b) jeżeli pasażer nie poda ukatowego kodu zakupionego biletu lub innych niezbędnych informacji do anulowania biletu i zwrotu środków finansowych w wybraną przez niego metodą.

(6) Opłata za niewykorzystany lub częściowo niewykorzystany bilet nie podlegają zwrotowi.

(7) Opłaty za ślad węglowy nie można anulować.

(8) Przewoźnik jest uprawniony do anulowania/unieważnienia zakupionego biletu pasażera w przypadku, gdy bilet ten był błędem systemu rezerwacji powstałym niezależnie od woli przewoźnika, zakupionym przez pasażera za nieproporcjonalnie niską cenę (np. 0,5 PLN (3 CZK)), co jest oczywiste, że ze względu na długość wybranej trasy, nie może obejmować podstawowych kosztów operacyjnych przewoźnika. Jeżeli taka sytuacja nastąpi, przewoźnik jest zobowiązany do zwrócenia klientowi środków finansowych, które wydał na taki bilet. Postanowienie to nie dotyczy wydarzeń specjalnych przewoźnika oraz promocji nowych tras przewoźnika.

(9) Opłata zostanie zwrócona nie później niż miesiąc od daty otrzymania pełnego i prawidłowo wypełnionego wniosku.

(10) Jeśli bilet zostanie zakupiony za pośrednictwem konta Smile Club, anulacja odbywa się zgodnie z zasadami programu lojalnościowego Smile Club.

### 3.2.1. Gdzie anulować bilety

- (1) Pasażer, który zakupił dokument podróży za pośrednictwem konta klienta LE, może anulować bilet **po zalogowaniu** się na swoje konto na stronie [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).
- (2) Pasażerowie mogą anulować dokument podróży **na stronie** [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com), jeśli dokument podróży został zakupiony online.
- (3) Pasażerowie mogą anulować dokument podróży **w kasach Leo Express**, jeśli jest to dokument podróży zakupiony w kasie LE, u sprzedawcy kontraktowego lub kartą płatniczą online.
- (4) Dokumenty podróży zakupione od **zakontraktowanych dostawców LE** mogą pasażerowie anulować u zakontraktowanego sprzedawcy, od którego zakupili dokument podróży oraz w kasach biletowych Leo Express.
- (5) Wszyscy pasażerowie mogą anulować swoje bilety przez **centrum obsługi klienta LE na podstawie wniosku przesłanego** za pośrednictwem formularza online na stronie internetowej [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).

### 3.2.2. Formularze zwrotu ceny biletu

- (1) Opłaty można zwrócić wyłącznie **w gotówce** w kasach Leo Express i u zakontraktowanych dostawców.
- (2) Istnieje możliwość zwrotu opłaty za bilety zakupione przez stronę internetową LE **na kartę płatniczą** pod warunkiem, że bilet został zakupiony online kartą płatniczą.
- (3) **Przelewem na konto bankowe** istnieje możliwość zwrotu opłaty za przejazd po wypełnieniu formularza znajdującego się na stronie LE. W przypadku płatności zagranicznych poza obszarem SEPA pasażer ponosi opłaty bankowe związane z przelewem zagranicznym. Opłata bankowa ma charakter odliczenia ze zwracanej kwoty.
- (4) Opłaty mogą być zwracane tylko w **leo kredytach** dla użytkowników, którzy mają konto w programie lojalnościowym Smile Club.
- (5) Bilety zakupione za leo kredyty można zwrócić tylko w leo kredytach.



## 4. Prawa i obowiązki pasażerów

### (1) Pasażer jest w szczególności zobowiązany do:

- a) zachować ostrożność i stosować się do poleceń osoby upoważnionej i poleceń wyrażonych symbolami lub napisami oraz ostrzegawcze dźwięki i światła (wezwanie do opuszczenia strefy wejścia/wyjścia) w pojeździe, w celu zapewnienia jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa i płynności ruchu (oznacza to m.in., że jest on zobowiązany do przypasowania się pasami bezpieczeństwa podczas jazdy, jeżeli pojazd jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa);
- b) najpóźniej w momencie przejmowania dokumentu podróży od osoby uprawnionej sprawdzić, czy ten dokument podróży został wydany zgodnie z jego wymaganiami, a w przypadku, gdy dane w dokumencie podróży są sprzeczne z jego wymaganiami, pasażer może odmówić ten dokument podróży bez odliczenia lub wystawienia innej opłaty;
- c) wsiadać i wysiadać z pojazdu przewoźnika tylko w wyznaczonym miejscu i gdy pojazd nie jest w ruchu.

### (2) Pasażer odpowiada za:

- a) towarzyszące mu dzieci;
- b) jego przybycie do kasy LE na stacji, na której chce zostać odprawiony, tak aby wszystkie niezbędne dokumenty mogły zostać wystawione na czas do czasu regularnego odjazdu połączenia zgodnie z rozkładem jazdy, z uwzględnieniem ewentualnej zwiększonej częstotliwości pasażerów oraz czasu potrzebnego na punktualne i bezpieczne wejście na pokład przed jego odjazdem;
- c) jego bezpieczne wejście na czas na pokład pojazdu przewoźnika na stacji wejścia wskazanej na dokumencie podróży, z którego pasażer chce skorzystać w danym transporcie i który uprawnia pasażera do skorzystania z usługi przewozu;
- d) jego bezpieczne opuszczenie pojazdu przewoźnika na czas na stacji wyjściowej wskazanej w dokumencie podróży, z którego pasażer korzystał przy danym przewozie i która uprawniała pasażera do korzystania z usług przewozu.

(3) Pasażerowie mogą korzystać z urządzeń audiowizualnych, informacyjnych, komunikacyjnych i zabezpieczających znajdujących się w strefach pasażerskich oraz w pojazdach przewoźnika wyłącznie zgodnie z instrukcjami osoby upoważnionej i zgodnie z przeznaczeniem tych urządzeń.

### 4.1. Odszkodowanie za opóźnienia i odwołania

(1) Pasażer ma prawo do zwrotu pełnej wartości opłaty za przejazd w przypadku niezrealizowania przewozu z przyczyn leżących po stronie LE lub do bezpłatnej zmiany rezerwacji na inne dostępne połączenie z zachowaniem tych samych parametrów biletu.

(2) Jeżeli z przyczyn leżących po stronie LE zdarzy się, że rozpoczęty przewóz pasażera nie może zostać kompletnie zrealizowany na połączeniu, w którym rozpoczął przewóz, pasażer otrzyma odszkodowanie w ramach jednej z wymienionych opcji:

- a) transportem do stacji wyjściowej najbliższym odpowiednim połączeniem LE, w którym są wolne miejsca;

- b) przewóz alternatywnym przewozem LE, jeżeli LE zapewni to dla tego połączenia;
- c) bezpłatny transport do stacji wsiadania najbliższym odpowiednim połączeniem LE. W takim przypadku pasażer posiadający bilet na przejazd w jedną stronę również ma prawo do zwrotu opłaty za przejazd;
- d) poprzez zwrot opłaty za nieprzebyty odcinek podróży, jeżeli pasażer zrezygnował z kolejnej podróży, a osoba uprawniona potwierdzi ten fakt.

(3) Pasażer ma prawo do pełnego zwrotu ceny biletu, jeżeli połączenie, z którego zamierzał skorzystać, jest opóźnione o 60 minut lub więcej od stacji wsiadania i w związku z tym pasażer zrezygnował z przejazdu, z wyłączeniem opłaty za ślad węglowy.

(4) Za opóźnienie połączenia pasażerowi, który nie zrezygnował z przejazdu przysługuje odszkodowanie. Wysokość odszkodowania wynosi:

- a) 25% w przypadku opóźnienia połączenia do stacji docelowej pasażera od 60 do 119 minut;
- b) 50%, jeśli połączenie do stacji docelowej pasażera jest opóźnione o 120 minut lub więcej.

(5) Na życzenie pasażera może zostać mu wydane pisemne potwierdzenie ograniczenia lub zatrzymania transportu, stracenie połączenia lub jego opóźnienie.

(6) Roszczenie o odszkodowanie lub zwrot ceny biletu musi złożyć upoważniony pasażer w ciągu 6 miesięcy od daty na bilecie, wypełniając wniosek dostępny na stronie internetowej [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).

(7) Wniosek na bezpłatny bilet musi zostać złożony przez uprawnionego pasażera do regularnego czasu odjazdu połączenia podanego na bilecie a to na najbliższe możliwe połączenie, wypełniając wniosek, który jest dostępny na stronie internetowej [le.cz/refund](http://le.cz/refund).

(8) Odszkodowanie za opóźnienie połączenia obliczane jest proporcjonalnie do ceny, jaką pasażer faktycznie zapłacił za przejazd. Pasażerowi nie przysługuje odszkodowanie, jeśli opłata za przejazd została opłacona leo kredytami taryfowymi zgodnie z warunkami Smile Club.

(9) Odszkodowanie za opóźnienie nie jest naliczane od kwoty opłaty za ślad węglowy.

(10) W przypadku odwołania połączenia opłata za ślad węglowy nie podlega zwrotowi.

(11) Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca pasażera oraz skorzystania z transportu alternatywnego w przypadku wystąpienia przypadków nadzwyczajnych.

(12) Przewoźnik nie gwarantuje transferu u biletów w przypadku, gdy w ramach podróży wykorzystywane jest również połączenie autobusowe przekraczające granicę ukraińską do lub z Unii Europejskiej. W takim dokumencie podróży mamy do czynienia z dwoma indywidualnymi połączeniami dwóch różnych spółek (pociągiem Leo Express s.r.o. i autobusem Erabus Ltd) i ich ciągłość nie jest gwarantowana przez przewoźnika ze względu na możliwość wystąpienia znacznych opóźnień podczas kontroli granicznych, na których długość lub przebieg przewoźnik nie może mieć wpływu. W przypadku, gdy przesiadka nie

odbędzie się na kolejnym połączeniu przewoźnika, pasażer otrzyma odszkodowanie za opóźnienie pierwszego połączenia zgodnie z informacją w punkcie 4 niniejszego artykułu, a następnie niewykorzystane połączenie przesiadkowe zostanie zrekompensowane w całości. Pasażerowi nie przysługuje dalsze odszkodowanie.

(13) Przewoźnik nie gwarantuje transferu u biletów, w których jest w ramach jazdy również używany Leo Express Tenders s.r.o. W takim dokumencie podróży chodzi o dwa pojedyncze połączenia dwóch różnych spółek (pociąg spółki Leo Express s.r.o. i pociąg spółki Leo Express Tenders s.r.o.) i ich ciągłość nie jest gwarantowana przez przewoźnika ze względu na fakt, że mogą wystąpić znaczne opóźnienia, np. podczas czynności lokautowych, na których długość lub przebieg przewoźnik nie ma wpływu.

## **4.2. Usługi świadczone pasażerom**

(1) Aby zapewnić pasażerom najwyższy możliwy komfort, LE zapewnia pasażerom różne ponadstandardowe usługi, za które pobierana jest opłata zgodnie z Taryfą. Jeżeli z przyczyn operacyjnych lub technicznych usługa ponadstandardowa nie jest dostępna, a pasażer nie wykupił jeszcze usługi, pasażerowi nie przysługuje odszkodowanie za ograniczenie lub niewykonanie usługi.

(2) U usług ponadstandardowych świadczonych za darmo w przypadkach, gdy z przyczyn eksploatacyjnych lub technicznych usługa ponadstandardowa nie będzie dostępna, pasażer nie jest uprawniony do jej świadczenia poprzez zawarcie umowy przewozu, ani nie jest uprawniony do zniżki lub innej rekompensaty.

(3) Napoje wydawane bezpłatnie pasażerom są przeznaczone wyłącznie do spożycia w pojeździe.

(4) W I+ w klasie przejazdu (Premium) oraz w klasie przejazdu I (Economy Plus, Business) pasażerowi przysługuje bezpłatna usługa Przekąska podczas podróży. Bezpłatne przekąski są związane z pasażerem, a nie z siedzeniem. Przekąski zapewniane pasażerom są jedynie usługą dodatkową, za którą pasażerom nie przysługuje żadne odszkodowanie ani rekompensata w przypadku jej niedostępności z przyczyn eksploatacyjnych lub technicznych powody.

## **4.3. Warunki korzystania z bezpłatnego połączenia internetowego poprzez bezprzewodową sieć WiFi**

(1) Po zawarciu umowy przewozu pasażer zobowiązany jest do przestrzegania zasad określonych niniejszymi warunkami przewozu w zakresie korzystania z bezpłatnego łącza internetowego poprzez udostępnianą przez LE bezprzewodową sieć WiFi (dalej jako „sieć WiFi”).

(2) Podczas korzystania z sieci Wi-Fi pasażerowie nie mogą wyszukiwać, przeglądać, drukować ani rozpowszechniać materiałów zawierających treści pornograficzne, obraźliwe

na tle narodowym lub religijnym, stron promujących rasizm, przemoc lub zachęcających do zażywania narkotyków.

(3) Podczas korzystania z sieci Wi-Fi pasażer nie może uprawiać gier hazardowych ani żadnych działań niezgodnych z obowiązującym ustawodawstwem Republiki Czeskiej, a także wykonywać czynności, które zagrażają, mogą zagrozić lub zakłócić działanie sieci Wi-Fi lub urządzeń innych pasażerów (w szczególności wysyłania niechcianych wiadomości lub dokonywania czynności prowadzących do przenoszenia wirusów komputerowych).

(4) Podczas korzystania z sieci WiFi pasażer zobowiązany jest do respektowania wszelkich praw autorskich ustanowionych obowiązującymi przepisami prawa.

(5) Przesyłane dane nie są szyfrowane w sieci WiFi. Pasażer bierze pod uwagę niebezpieczeństwo nieupoważnionego przechwycenia przesyłanych w ten sposób danych i zapewni sobie możliwą ochronę we własnym zakresie.

(6) LE nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone pasażerowi w wyniku awarii sieci WiFi, opóźnionej dostawy lub uszkodzenia danych, ani za szkody spowodowane nieprawidłowymi ustawieniami urządzenia pasażera.

#### **4.4. Naruszenie warunków przewozu przez pasażera**

(1) **Naruszeniem warunków przewozu** w zakresie bezpieczeństwa pasażerów, ochrony życia i zdrowia innych osób, bezpieczeństwa i płynności publicznego transportu kolejowego oraz w zakresie zapewnienia prawidłowego, spokojnego i komfortowego przewozu **rozumie się sytuacje, gdy pasażer w czasie przewozu:**

- a) nie może udowodnić się ważnym dokumentem podróży, odmawia zapłacenie opłaty za przejazd i dopłaty (kary umownej) na miejscu;
- b) wykupił miejsce zarezerwowane dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej i orientacji, osób poruszających się na wózku ortopedycznym, pasażerów z wózkiem dziecięcym oraz dziecka i nie jest w stanie udowodnić swojego prawa do tego miejsca;
- c) rozmawia podczas jazdy z osobą kierującą pojazdem;
- d) otwiera drzwi pojazdu lub barierę chroniącą przed wypadnięciem z pojazdu podczas jazdy;
- e) wyrzuca przedmioty z pojazdu lub pozwala im wystawać z pojazdu;
- f) wysiada z pojazdu lub wsiada do niego podczas jazdy lub wychyla się z niego podczas jazdy;
- g) wsiada do pojazdu zadeklarowanego przez osobę upoważnioną jako w pełni zajęte;
- h) nierozsądnie aktywuje sygnał lub jakiegokolwiek urządzenie zabezpieczające w pojeździe;
- i) przebywa bez powodu w miejscu przeznaczonym dla osób kierujących lub towarzyszących pojazdowi albo w miejscu uniemożliwiającym osobie kierującej pojazdem bezpieczny widok z pojazdu;

- k) uniemożliwia korzystanie z urządzeń operacyjnych, wysiadanie, przejście lub wejście do pojazdu;
- l) pali w pojeździe (w tym zawarte papierosy elektronicznych);
- m) spożywa własny alkohol;
- j) zachowuje się głośno, odtwarza głośną muzykę lub śpiewa lub używa głośnego sprzętu audiowizualnego lub denerwuje innych pasażerów innym niewłaściwym zachowaniem;
- n) zanieczyszcza mienie lub odzież innego pasażera, a także pojazd lub miejsca i urządzenia dla pasażerów swoim majątkiem lub swym zachowaniem;
- o) uszkadza pojazd oraz miejsca i urządzenia dla pasażerów;
- p) zabrał ze sobą do pojazdu lub jako bagaż podręczny przedmiot, który nie może stanowić zawartości bagażu;
- q) zakłóca porę nocną, czyli między 22:00 a 6:00;
- r) nie stosuje się do poleceń osoby upoważnionej przez przewoźnika.

(2) Jeżeli pasażer postępuje w sposób wskazany w ustępie poprzednim, jest zobowiązany do zapłaty **dopłaty (kary umownej) do ceny biletu** za każde takie naruszenie. W przypadku niezapłacenia przez pasażera dopłaty (kary umownej) na miejscu gotówką lub kartą płatniczą lub w dowolnej kasie LE w ciągu 15 dni od dnia powstania obowiązku zapłaty, może ona zostać wyegzekwowana.

(3) Wysokość dopłaty (kara umowna) wynosi 200 PLN (1000 CZK).

(4) Przed zapłaceniem dopłaty (kary umownej) pasażer może wybrać walutę, w której dopłata (kara umowna) zostanie zapłacona. W pojeździe można płacić bezgotówkowo (kartą) oraz gotówką w koronach czeskich (CZK) i euro (EUR) na trasach przebiegających przez Czechy i Słowację. Na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, poza sposobami płatności, o których mowa w zdaniu poprzednim, możliwa jest również płatność bezgotówkowa (kartą) lub gotówką w złotych polskich (PLN).

(5) Dopłata (kara umowna) za naruszenie UWP **może być naliczana wielokrotnie**, nawet kilkakrotnie podczas jednego przewozu.

(6) Osoba upoważniona, która omawia z pasażerem naruszenie niniejszego UWP, jest zobowiązana do wystawienia tzw. „Potwierdzenia nieprzestrzegania UWP” w odniesieniu do każdego naruszenia niniejszych UWP. W celu napisania „Potwierdzenia nieprzestrzegania UWP” pasażer zobowiązany jest do podania danych osobowych wymaganych do pobrania opłaty za przejazd oraz dopłaty (kary umownej) do opłaty za przejazd, tj. imię, nazwisko, datę urodzenia, miejsce urodzenia i adres do doręczenia. Jednocześnie pasażer jest zobowiązany do okazania dowodu osobistego osobie upoważnionej do sprawdzenia dokumentów podróży, jeżeli w czasie przewozu nie może udowodnić ważnego biletu podróży i nie zapłaci ceny za przejazd i dopłaty (umownej kara) do taryfy na miejscu.

(7) Zarezerwowane miejsca, oznaczone jako **cicha sekcja**, przeznaczone są dla pasażerów, którzy podczas pobytu w części nie rozmawiają przez telefon, mają wyłączony dźwięk na telefonie komórkowym, nie słuchają głośno urządzeń audiowizualnych i powstrzymują się od wszelkich głośnych rozmów lub innych przeszkadzających pokazów. Osoba upoważniona

jest uprawniona do przeniesienia pasażera, który nie przestrzega warunków obowiązujących w cichej sekcji nawet po ostrzeżeniu, na inne miejsce w pojeździe, nawet do dowolnej niższej klasy przewozu. W takim przypadku pasażer nie ma prawo do rozliczenia kwoty odpowiadającej różnicy między ceną w wyższej i niższej klasie przewozu. Kupując bilet do cichej sekcji, pasażer wyraża zgodę na warunki korzystania z zarezerwowanych miejsc.

(8) W przypadku naruszenia przez pasażera warunków przewozu i spowodowania nadzwyczajnego zatrzymania lub opóźnienia pociągu, pasażer jest zobowiązany do zapłaty kary w wysokości 200 PLN (1000 CZK) za każdą minutę opóźnienia.

## **4.5. Wykluczenie pasażera z przewozu**

**(1) Pasażer może zostać wykluczony z przewozu, jeżeli:**

- a) narusza postanowienia niniejszych UWP;
- b) znajduje się pod wpływem środka odurzającego lub psychotropowego i tym samym zagraża bezpieczeństwu własnemu lub innych osób, a także jeżeli zagraża bezpieczeństwu i płynności pasażerskiego transportu publicznego z punktu widzenia zapewnienia prawidłowego, spokojnego i komfortowego przewozu;
- c) zagraża porządkowi publicznemu, budzi publiczne oburzenie i oburzenie innych pasażerów lub grozi innym pasażerom lub osobom upoważnionym;
- d) odmówi lub nie może zapłaci opłaty za przejazd lub dopłaty (kary umownej) na miejscu;
- e) opuści pojazd bez zgody osoby upoważnionej w miejscu awaryjnego zatrzymania pojazdu;
- f) jego zachowanie, które jest sprzeczne z przepisami prawa i innymi przepisami lub niniejszymi UWP, może spowodować opóźnienie w połączeniu (za takie zachowanie uważa się w szczególności przemyt niedozwolonych towarów przez granice państwowe, niezgłoszenie towaru do odprawy celnej podczas kontroli celnej itp.);
- g) nie przedstawia przy kontroli granicznej wszystkich dokumentów niezbędnych do przekroczenia granicy państwowej. Dokumenty te obejmują paszport lub inne dokumenty, których dana osoba potrzebuje do przekroczenia granicy (zwłaszcza wiza itp.);
- h) nie stosuje się do poleceń osoby upoważnionej przez przewoźnika.

(2) Jeżeli osoba upoważniona wykryje przed wejściem pasażera do pojazdu, że pasażer narusza niniejsze UWP, może odmówić przewozu takiego pasażera.

(3) Jeżeli Pasażer, który został wykluczony z przewozu, ponownie wejdzie na pokład pojazdu przewoźnika, uważa się go za Pasażera nieposiadającego ważnego dokumentu podróży, nawet jeśli posiada przy sobie dokument potwierdzający wykonanie umowy przewozu na trasie, z której został wykluczony z transportu.



## 5. Warunki przewozu określonych osób i rzeczy

### 5.1. Przewóz dzieci i wózków dziecięcych

(1) Międzynarodowy przewóz dziecka w wieku do 9 lat włącznie jest dozwolony wyłącznie w towarzystwie rodzica, przedstawiciela prawnego lub innej osoby, która przejęła odpowiedzialność za dziecko i która musi mieć ukończone 10 lat.

(2) Krajowy przewóz dziecka w wieku do 6 lat włącznie jest dozwolony wyłącznie w towarzystwie rodzica, przedstawiciela prawnego lub innej osoby, która przejęła odpowiedzialność za dziecko i która musi mieć ukończone 10 lat.

(3) Przewoźnik nie ma obowiązku nadzorowania małoletniego.

(4) W celu zwiększenia bezpieczeństwa, zdrowia i życia pasażerów, osoba towarzysząca dzieciom w wieku 0-5 lat (włącznie) zobowiązana jest do zapewnienia tym **dzieciom miejsca siedzenia, które znajduje się w bezpośrednim sąsiedztwie siedzenia osoby towarzyszącej**, w związku z czym osoba towarzysząca przez cały czas trwania przejazdu ma dzieci pod kontrolą wzrokową i fizyczną. Zapewnienie tego wymogu jest obowiązkowe już w momencie rezerwacji dokumentu podróży.

(5) **Przewóz dzieci z wózkiem jest możliwy tylko po rezerwacji miejsc**, które są dla nich przeznaczone w systemie rezerwacyjnym. W przypadku wyczerpania pojemności wolnych miejsc lub w przypadku, gdy stan techniczny pojazdu nie pozwala na przewóz tych osób, przewóz tych osób nie będzie dozwolony.

### 5.2. Transport osób o ograniczonej sprawności ruchowej i orientacji

(1) Pasażer o ograniczonej sprawności ruchowej i orientacji na wózku ortopedycznym jest zobowiązany **zgłosić swoją podróż nie później niż 24 godziny** przed regularnym odjazdem pojazdu ze stacji wsiadania. Pasażer zgłasza swój transport na piśmie za pośrednictwem infolinii LE lub w kasie LE. Zgłoszenie jest niezbędne w celu terminowego doprowadzenia pojazdu na peron z dostępem nieruchomym przez dyspozytora oraz przygotowania platformy na peron w celu umożliwienia wsiadania i wysiadania pasażera.

(2) Jeżeli pasażer **wymaga pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu**, jest zobowiązany zgłosić się do kasy LE lub infolinii LE na stacji wsiadania co najmniej 60 minut przed regularnym odjazdem danego pociągu. Pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej i orientacji jest udzielana przez przewoźnika bezpłatnie.

(3) Warunkiem przyjęcia zamówień, o których mowa w ust. (1) i (2) jest uprzedni zakup biletu z miejscem przypisanym do miejsca dla pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej i orientacji lub dla pasażerów poruszających się na wózku ortopedycznym. W przypadku wyczerpania pojemności wolnych miejsc lub w przypadku, gdy stan techniczny pojazdu nie pozwala na przewóz tych osób, przewóz tych osób nie będzie dozwolony.



(4) Wózek ortopedyczny musi być wyposażony w sprawny hamulec, inaczej jego transport nie będzie możliwy.

(5) W przypadku osób podróżujących na wózku ortopedycznym zaleca się, aby zgłaszanie, o którym mowa w niniejszym artykule, było zawsze przeprowadzane i to biorąc pod uwagę:

- a) potwierdzenie, że wsiadanie i wysiadanie takiego pasażera będzie możliwe na stacji z uwzględnieniem lokalnych warunków;
- b) zapewnienie doprowadzenia pojazdu lub zespołu pojazdów na odpowiedni peron;
- c) udzielanie wszelkich informacji niezbędnych do wsiadania i wysiadania pasażera.

(6) W sprawozdaniu należy podać:

- a) imię i nazwisko pasażera;
- b) data odjazdu i numer połączenia (ewentualnie alternatywna data i połączenie);
- c) zarezerwowany numer miejsca lub kod biletu;
- d) połączenie telefoniczne podczas transportu.

### 5.3. Transport żywych zwierząt w towarzystwie pasażera

(1) Żywe zwierzęta mogą być przewożone bezpłatnie jako bagaż podręczny, wyłącznie pod nadzorem pasażera i przy spełnieniu warunków zapewniających, że żywe zwierzęta nie uszkodzą ani nie zanieczyszczą pojazdu lub pasażerów, nie zagrażają bezpieczeństwu i zdrowiu osób i nie przeszkadzać innym pasażerom podczas transportu.

(2) Spośród żywych zwierząt pasażer może zabierać do pojazdu **tylko małe zwierzęta domowe i inne małe zwierzęta, jeżeli są one umieszczone w przenośnych klatkach, koszach lub innych odpowiednich pojemnikach z nieprzepuszczalnym dnem**, chyba że specjalne przepisy prawne tego uniemożliwiają, a wielkość pojemnika nie przekracza 40 x 50 x 50 cm.

(3) Poza całkowicie zamkniętym boksem w pojeździe z żywych zwierząt można przewozić tylko psa przewodnika, psa asystującego lub policyjnego psa służbowego podczas wykonywania zadań zgodnie z ustawą nr 273/2008 Dz.U., o policji Republiki Czeskiej, z późniejszymi zmianami, (dla Republiki Czeskiej) lub ustawa nr 171/1993 Dz.U., o Siłach Policyjnych, z późniejszymi zmianami, (dla Republiki Słowackiej) lub inne przepisy prawne kraju trzeciego, przez który przebiega dana trasa, czy psa służbowego wojska podczas wykonywania zadań.

(4) Nie można wykluczyć z przewozu psa przewodnika towarzyszącego osobie niewidomej, psa asystującego, a także psa służbowego policji lub wojska przy wykonywaniu zadań w powyższym rozumieniu, ani też odmówić jego przewozu w wypadku, że umożliwi na to sytuacja operacyjna i bezpieczeństwa.

(5) **Psy przewodniki i psy asystujące** mogą być przewożone w pojeździe bezpłatnie, jeśli spełnione są wszystkie poniższe warunki:

- a) pies podróżuje z osobą posiadającą ważną kartę ZTP lub ZTP/P lub podobną kartę wydaną na terytorium innego państwa (w szczególności kartę ŤZP i ŤZP/S w Republice Słowackiej);
- b) pies jest w widoczny sposób oznakowany szelkami dla psa przewodnika lub asystującego;
- c) pies jest trzymany na smyczy.

## 6. Transport bagażu

(1) Bagaż przewożony jest razem z pasażerem w pojeździe przewoźnika jako bagaż podręczny w przedziale pasażerskim.

(2) Bagaż ze względu na swój rozmiar, długość lub wagę musi dawać się **szybko i bez trudności załadować** i umieścić w pojeździe przewoźnika w miejscu przeznaczonym na bagaż.

(3) **Z transportu wyłączone są:**

- a) przedmioty, których nie można przechowywać oraz przedmioty, których nie można bezpiecznie umieścić w pojeździe;
- b) rzeczy wybuchowe, trujące, radioaktywne, lotne i żrące (tzw. rzeczy niebezpieczne), a także budzące wstręt;
- c) rzeczy, które mogą wywołać infekcję;
- d) załadowanej broni, jeżeli osoba ta nie jest uprawniona do posiadania przy sobie załadowanej broni na podstawie przepisów prawa oraz w związku z wykonywaniem uprawnień organu będącego siłami zbrojnymi lub podobnym wykonywaniem zadań, na podstawie prawa i w jego granicach (np. członkowie policji lub wojska podczas wykonywania obowiązków służbowych);
- e) oraz innych rzeczy, które mogą zagrozić lub naruszyć życie lub zdrowie ludzi lub zwierząt albo spowodować szkodę w mieniu, a także zagrozić lub naruszyć bezpieczne funkcjonowanie torów kolejowych lub transportu kolejowego.

(4) Pasażer ma prawo do przewozu **maksymalnie 3 sztuk bagażu**.

(5) Przewóz rowerów jest dozwolony tylko na warunkach określonych w ustępie 14 niniejszego artykułu. Wyjątkiem jest przewóz rowerów składanych spełniających dopuszczalne wymiary i wagę bagażu.

(6) Suma wszystkich trzech wymiarów dla całego bagażu (głębokość, szerokość, wysokość) pasażera nie może przekraczać 190 cm, a ich łączna waga nie może przekraczać 30 kg. Pasażera dodatkowo ogranicza miejsce do przechowywania bagażu:

- a) bagaż o maksymalnych wymiarach 27 x 30 x 50 cm można umieścić na półkach nad siedzeniami;
- a) w schowkach w pojeździe można umieścić bagaż o maksymalnych wymiarach 50 x 90 x 66 cm.

(7) Dopuszczalne wymiary bagażu mogą przekraczać tylko składane wózki, które można przewozić w pojeździe LE, jeśli osoba podróżuje z dzieckiem nie starszym niż 5 lat (włącznie).

(8) **Odmowa przewozu bagażu może nastąpić z przyczyn technicznych lub z powodu wyczerpania wolnej pojemności** sekcji bagażowych w pojeździe. Decyzja o umieszczeniu bagażu w pojeździe przewoźnika lub odmowie przewozu bagażu należy wyłącznie do osoby upoważnionej w pojeździe.

(9) Obowiązkiem pasażera jest zapewnienie obsługi i nadzoru bagażu.

(10) Zabrania się przechowywania bagażu na siedzeniach oraz w obszarze zaplecze sanitarnego pojazdu.

(11) Pasażer jest odpowiedzialny za nadzór nad bagażem, zapewnienie jego bezpiecznego obchodzenia się oraz za wszelkie szkody spowodowane transportem bagażu podczas całego przewozu.

(12) W przypadku, gdy pasażer zabierze do pojazdu przedmiot, który nie może być przewożony jako bagaż, pasażer zostanie wykluczony z przewozu, a jego dokument podróży uprawniający do przewozu traci ważność. W takim przypadku pasażerowi nie przysługuje zwrot opłaty za przejazd ani inne odszkodowanie za poniesioną szkodę.

(13) Pasażer jest zobowiązany do umożliwienia osobie upoważnionej sprawdzenia bagażu, w tym jego zawartości, w celu oceny, czy bagaż może być przewożony zgodnie z niniejszymi UWP. W przypadku odmowy przez pasażera dopuszczenia osoby upoważnionej do sprawdzenia takiego bagażu, LE ma prawo wykluczyć takiego pasażera z przewozu; w przypadku wykluczenia pasażera z przewozu, jego dokument podróży uprawniający go do przewozu traci ważność i pasażerowi nie przysługuje zwrot opłaty za przejazd ani inne odszkodowanie za poniesioną szkodę.

(14) Przewóz rowerów (rowerów elektrycznych, dużych hulajnóg i hulajnóg elektrycznych) jako bagażu jest dozwolony w pojeździe pod następującymi warunkami:

- a) Tylko pasażerowie posiadający ważny zakupiony dokument podróży na daną trasę mogą zarezerwować miejsce na rowery.
- b) Przewóz rowerów jest możliwy tylko w okresie wskazanym przez przewoźnika, na wybranych połączeniach, jego odcinkach lub do wybranych destynacji.
- c) Miejsce do przewozu rowerów jest ograniczone i podlega rezerwacji, która jest przydzielana w ramach systemu rezerwacyjnego przewoźnika, zawsze z uwzględnieniem wolnych miejsc. Pasażer ma prawo umieścić rower tylko w miejscu, które zarezerwował.
- d) Maksymalna pojemność przestrzeni do przewozu rowerów to łącznie 4 rowery na danej trasie w jednym czasie.
- e) Za przewóz rowerów w momencie dokonywania rezerwacji płaci się opłatę określoną w cenniku, którego aktualna treść znajduje się na stronie internetowej [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).

- f) Pasażer odpowiada za przechowywanie, obsługę i nadzór nad rowerami przez cały czas przewozu. Pasażer ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe podczas jego transportu lub szkody spowodowane przez osoby trzecie, zagubienie lub kradzież.
- g) Waga roweru (rowerów elektrycznych, dużych hulajnóg lub hulajnóg elektrycznych) nie może przekraczać 23 kg (przyjmuje się parametry podane przez producenta dla rowerów elektrycznych/hulajnóg elektrycznych łącznie z akumulatorem, nawet jeśli nie jest on podłączony w momencie transportu).
- h) Maksymalne wymiary roweru podane są na stronie [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).

(15) Przewóz nart zjazdowych, nart biegowych lub desek snowboardowych (zwanymi dalej „nartami”) jako bagażu jest dozwolony w pojeździe pod następującymi warunkami:

- a) Miejsce na narty mogą zarezerwować tylko pasażerowie posiadający ważny zakupiony dokument podróży na daną trasę.
- b) Przewóz nart jest możliwy tylko w okresie wskazanym przez przewoźnika, na wybranych połączeniach, jego odcinkach lub do wybranych destynacji.
- c) Miejsce na przewóz nart jest ograniczone i podlega rezerwacji, która jest przydzielana w ramach systemu rezerwacyjnego przewoźnika, zawsze z uwzględnieniem dostępnej pojemności. Pasażer ma prawo umieścić narty tylko w odpowiednim miejscu, które zarezerwował.
- d) Maksymalna pojemność przestrzeni do przewozu nart to 8 par nart (lub 8 desek snowboardowych) na danej trasie w jednym czasie.
- e) Narty należy zapakować w odpowiedni pakiet transportowy, który zakrywa wszystkie krawędzie nart. Jeżeli narty nie są zaopatrzone w takie opakowanie, pasażer zobowiązany jest do zapłacenia dopłaty (kara umowna) do ceny przejazdu w wysokości 20 PLN (100 CZK). W przypadku niezapłacenia przez pasażera dopłaty (kary umownej) lub nieskorzystania z opakowania transportowego dostarczonego przez przewoźnika do nart, przewoźnik zastrzega sobie prawo do wykluczenia ich z przewozu.
- f) Za przewóz nart w momencie dokonywania rezerwacji płaci się opłatę określoną w cenniku, którego aktualna treść znajduje się na stronie internetowej [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).

Pasażer jest odpowiedzialny za przechowywanie, obsługę i nadzór nad nartami przez cały czas przewozu. Pasażer ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe podczas jego transportu lub szkody spowodowane przez osoby trzecie, zagubienie lub kradzież.

## 7. Postanowienie końcowe

### 7.1. Dane czasowe

(1) Wszystkie czasy podane w rozkładach jazdy oraz w systemie rezerwacyjnym podane są w czasie środkowoeuropejskim, chyba że zaznaczono inaczej.

### 7.2. Uraz, uszkodzenie lub zniszczenie mienia pasażera

(1) Jeżeli zostanie jednoznacznie udowodnione, że z przyczyn leżących po stronie przewoźnika w pojeździe lub podczas przejazdu w miejscach, które są dostępne wyłącznie z ważnym biletem podróży, doszło do urazu pasażerów, uszkodzeniu lub zniszczeniu uległy ich rzeczy osobiste, pasażer powinien zgłosić ten fakt osobie upoważnionej niezwłocznie po stwierdzeniu tego faktu tj. stewardowi LE. Poszkodowany może ubiegać się o naprawienie szkody wyrządzonej w ten sposób pisemnie pod adresem LE.

### 7.3. Zgubione i odnalezione

(1) W przypadku, gdy pasażer jest przekonany, że w pojeździe zgubił swoją rzecz osobistą, może skontaktować się z infolinią LE za pośrednictwem poczty elektronicznej [ztraty@le.cz](mailto:ztraty@le.cz) i poprosić o ogłoszenie poszukiwania zagubionego przedmiotu.

(2) Składając wniosek o zgłoszenie poszukiwania zagubionej rzeczy, w celu przyspieszenia poszukiwań wskazane jest, aby pasażer podał we wniosku:

- a) dokładny opis utraconej rzeczy;
- b) okoliczności, w jakich przedmiot powinien być zaginąć;
- c) numer połączenia;
- d) stacja wejścia i wysiadania;
- e) dane kontaktowe (imię, nazwisko, numer telefonu lub e-mail i ewentualnie adres zamieszkania), za pomocą których pasażer zostanie poinformowany o ewentualnym odnalezieniu zagubionej rzeczy.

(3) W przypadku odnalezienia zagubionej rzeczy zostanie ona wydana pasażerowi wyłącznie na podstawie udowodnienia danych osobowych lub przekazania upoważnienia do przejęcia rzeczy, opisanego decydujących cech rzeczy, czasu i miejsca utraty oraz opisu okoliczności, jak rzecz zaginęła.

(4) Jeżeli zagubiona rzecz nie zostanie odnaleziona w ciągu 14 dni od otrzymania wezwania pasażera, rzecz taka może zostać uznana za zagubioną, a poszukiwania zagubionej rzeczy zostaną zakończone.

(5) Jeżeli po zakończeniu przejazdu w pojeździe LE zostanie znaleziona rzecz, w związku z którą pasażer nie wystąpił o wydanie nakazu przeszukania, przedmiot ten zostanie potraktowany zgodnie z właściwymi przepisami prawa regulującymi postępowanie z przedmiotami zagubionymi. Przedmioty zagubione i znalezione firma przechowuje przez okres 30 dni.

(6) Przedmioty zagubione i znalezione, które ulegają zepsuciu (np. jedzenie) są natychmiast likwidowane.

## **7.4. Skargi i sugestie**

(1) Pasażerowie mogą zgłaszać wszelkie skargi, uwagi i sugestie za pośrednictwem:

a) e-mail wysłany na kontaktowy adres mailowy: [info@leoexpress.pl](mailto:info@leoexpress.pl) lub [reklamace@le.cz](mailto:reklamace@le.cz)

b) pisemnie na adres Leo Express Global a.s. (lub Leo Express s.r.o.), Řehořova 4, 130 00, Praga 3 – Žižkov, Republika Czeska.

(2) Zgłoszona reklamacja musi zawierać wszystkie informacje niezbędne do jej rozpatrzenia. Reklamacje będą rozpatrywane przez dział obsługi klienta nie później niż 30 dni od ich otrzymania, a reklamujący zostanie pisemnie poinformowany o wyniku rozpatrzenia poprzez wysłanie powiadomienia na wskazany adres mailowy lub adres pocztowy. W pilnych przypadkach LE zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu aż o 30 dni.

(3) LE ustosunkuje się do uwag i sugestii wysyłając pisemne oświadczenie na wskazany adres mailowy lub adres pocztowy oferenta tylko w uzasadnionych przypadkach. Termin wysłania zawiadomienia nie jest w tym przypadku wyznaczony.

(4) Zgodnie z ustawą nr 634/1992 Dz.U., o ochronie konsumentów, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego z umowy przewozu zawartej z przewoźnikiem. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązania przedmiotowego sporu konsumenckiego jest Czeska Inspekcja Handlowa ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **7.5. Ważność czasu**

(1) Niniejsze UWP weszły w życie 19 stycznia 2024 i obowiązują do czasu wydania i opublikowania nowych UWP.