



# **Smluvní přepravní podmínky společnosti Leo Express s.r.o. pro veřejnou linkovou autobusovou dopravu (dále jen „SPP“)**

Účinnost od 01. 06. 2023

Tyto Smluvní přepravní podmínky byly schváleny jednatelem obchodní společnosti Leo Express s.r.o. dne 31. 05. 2023.

### Vysvětlení zkratk a pojmů pro účely těchto SPP

- **LE** – Leo Express s.r.o., se sídlem Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov, Česká republika, IČO 066 61 572; LE je dále zván také jako **dopravce**,
- **rezervační systém** – internetový rezervační systém LE pro rezervaci a prodej jízdenek dostupný na internetové adrese <http://www.leoexpress.com>,
- **Tarif** – platný tarif dopravce pro přepravu cestujících a zavazadel dostupný pro příslušné spoje na internetové adrese <http://www.leoexpress.com>,
- **SPP** – platné Smluvní přepravní podmínky dopravce,
- **jízdné** – cena za přepravu cestujícího z výchozí zastávky do cílové zastávky dle Tarifu,
- **jízdní doklad** – doklad prokazující uzavření přepravní smlouvy a práva z ní plynoucí po celou dobu jejího plnění, dále nazývaný též jako jízdenka,
- **výchozí zastávka** – místo, ve kterém cestující nastupuje do vozidla dopravce a které je uvedeno na příslušném jízdním dokladu,
- **cílová zastávka** – místo, ve kterém cestující vystupuje z vozidla dopravce a které je uvedeno na příslušném jízdním dokladu,
- **pověřená osoba** – stevard, řidič dopravce nebo jiná osoba s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy,
- **přepravní smlouva** - smlouva o přepravě osob, již se dopravce zavazuje přepravit cestujícího z výchozí zastávky do cílové zastávky a cestující se zavazuje za tuto přepravu zaplatit jízdné,
- **vozidlo** – autobus s viditelným označením LE,
- **leo kredity** – měna LE, podmínky jejího používání jsou stanovené v podmínkách Smile klubu,
- **kontaktní e-mail** - [info@le.cz](mailto:info@le.cz) je určen pro komunikaci v češtině, slovenštině a angličtině a [info@leoexpress.pl](mailto:info@leoexpress.pl) je určen pro komunikaci v polštině, ukrajinštině a angličtině pro spoje vedoucí přes území Polské republiky,
- **Směnný kurz** - aktuální interní kurz dopravce pro přepočítání z CZK na jiné měny, který je uveden na [www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky](http://www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky) v sekci ostatní,
- **SEPA** – Single Euro Payments Area, tj. jednotná platební oblast pro placení v eurech v Evropské unii (EU) a v Evropském hospodářském prostoru (EHP),
- **Smile Club** – věrnostní program,
- **tarifní leo kredity** – extra bonusy v podobě 25% tarifního cashbacku.

## 1. Úvodní ustanovení

- (1) Tyto Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou linkovou dopravu (dále jen „**SPP**“) upravují práva a povinnosti LE při přepravě osob, jejich zavazadel, věcí a živých zvířat ve veřejné linkové dopravě, a to vnitrostátní i mezinárodní, jakož i práva a povinnosti cestujících, pokud využívají služeb LE. SPP rovněž stanovují podmínky vzniku a zániku přepravní smlouvy včetně uplatnění práva z přepravní smlouvy.
- (2) Pro všechny vztahy vyplývající z SPP je za rozhodné právo považováno právo České republiky. Soudem příslušným k projednávání sporů z takových právních vztahů je soud český.
- (3) Zpracování všech osobních údajů se řídí informacemi zveřejněnými na webových stránkách [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com) v sekci Ochrana osobních údajů.

### 1.1. Rozsah platnosti

- (1) Dopravce vyhlašuje tyto SPP v souladu se zákonem č. 111/1994 Sb., ze dne 26. dubna 1994 o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů, nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a dalšími právními předpisy, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1073/2009 ze dne 21. října 2009 o společných pravidlech pro přístup na mezinárodní trh autokarové a autobusové dopravy a o změně nařízení (ES) č. 561/2006.
- (2) Na území Slovenské republiky jsou tyto SPP dále v souladu se zákonem č. 56/2012 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- (3) Na území Polské republiky jsou tyto SPP vydány v souladu se zákonem ze dne 6. září 2001 o silniční dopravě, v úplném znění, (Sb. 2001 č. 125 částka 1371).
- (4) Bližší podmínky o druzích jízdného jsou uvedeny v Tarifu.

## 2. Přepravní smlouva

- (1) Uzavřením přepravní smlouvy vzniká smluvní závazkový vztah mezi dopravcem a cestujícími, jehož obsahem je zejména závazek dopravce přepravit cestujícího z výchozí zastávky do cílové zastávky spojen uvedeným na jízdním dokladu, přičemž závazkem cestujícího je zejména uhradit za tuto přepravu jízdné a dodržovat další povinnosti cestujícího vyplývající z obecně závazných právních předpisů, Tarif a těchto SPP.



## 2.1. Vznik přepravní smlouvy

- (1) Přepravní smlouva nabývá účinnosti, jestliže cestující s platným jízdním dokladem nastoupí do vozidla.
- (2) Cestující bez platného jízdního dokladu může do vozidla dopravce nastoupit pouze v případě, že se před samotným nástupem dotáže pověřené osoby dopravce na to, jestli lze do daného vozidla přímo ve vozidle zakoupit jízdenku s místenkou. Pokud jízdenku s místenkou do vozidla zakoupit lze, vzniká přepravní smlouva okamžikem vystavení jízdního dokladu ve vozidle a následnou úhradou jízdného dle platného tarifu LE.
- (3) Pokud pověřená osoba dopravce sdělí cestujícímu bez platného jízdního dokladu, že vozidlo je již plně obsazeno, nevzniká tím cestujícímu právo na uskutečnění přepravy a tím i uzavření přepravní smlouvy.

## 2.2. Zánik přepravní smlouvy

- (1) Přepravní smlouva je ze strany dopravce 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 vozidla v jiném místě než v cílové zastávce, pokud k tomu nebyl cestující vyzván pověřenou osobou. Cestující v takovém případě nemá právo na vrácení jízdného a jízdní doklad se stává neplatným.
- (3) Autobusové spoje LE jsou **povinně místenkové**. Cestující mohou obsadit pouze sedadla uvedená na jízdence. Za obsazení místa se pokládá i to, pokud cestující na jakémkoliv sedadle položí část oděvu nebo ruční zavazadlo. Nárok na rezervované sedadlo zaniká, pokud jej příslušný cestující dle jízdenky neobsadí do 15 minut po odjezdu autobusu z výchozí zastávky uvedené na jízdence, pro tento účel se za obsazení nepokládá, pokud cestující na sedadlo položí část oděvu nebo ruční zavazadlo.

## 3. Jízdní doklad

- (1) Cestující se pro účely kontroly uzavření přepravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem a popř. i originálním platným dokladem prokazujícím oprávněnost nároku na uplatňovanou slevu (dále jen průkaz na slevu).
- (2) Jízdní doklad je platný pouze pro přepravu určenou dnem, spojem a cestujícími, kteří jsou na ní uvedeni.
- (3) Na všechny spoje LE, na které se vztahují tyto SPP, je nutné včasné zakoupení jízdního dokladu. Jízdní doklad tvoří jízdenka s místenkou, všechno spoje dopravce jsou povinně místenkové. Zakoupení jízdního dokladu je nutno provést nejpozději do doby před odjezdem příslušného spoje stanovené dopravcem.
- (4) **Nárok na rezervované sedadlo zaniká, pokud jej příslušný cestující dle jízdenky neobsadí po celé trase uvedené v zakoupené jízdence (s výjimkou využití jiné stanice na území Prahy nebo Ostravy v rámci dané trasy spoje). Pro tento účel se za obsazení nepokládá, pokud cestující na sedadlo položí část oděvu nebo ruční zavazadlo.**
- (5) **Jízdní doklad obsahuje:**
  - a) obchodní jméno dopravce, který uzavírá přepravní smlouvu;
  - b) výchozí zastávka a cílová zastávka;

- c) druh a výši jízdného;
- d) číslo spoje;
- e) datum a čas odjezdu spoje z výchozí zastávky;
- f) datum a čas příjezdu spoje do cílové zastávky;
- g) unikátní kód;

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

- a) papírová jízdenka (vystavená na pokladně LE, smluvním prodejcem LE nebo vytištěná na tiskárně cestujícím při nákupu přes rezervační systém);
  - b) elektronická jízdenka (zachycení a zobrazení jízdenky v elektronickém zařízení, např. mobilním telefonu, jež umožňuje její předložení pověřené osobě). Pokud cestující neobdrží elektronickou jízdenku do 1 hodiny od jejího nákupu na svou e-mailovou adresu, je povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat dopravce na kontaktní e-mail.
- (7) Cestující je povinen zkontrolovat údaje uvedené na jízdence bez zbytečného odkladu po jejím obdržení, za případné chyby v uvedených údajích je odpovědný cestující.
- (8) Platnost jízdenky se kontroluje mimo jiné pomocí **unikátního kódu**, který je na jízdence uveden. Osoba nakupující jízdenku je vyjma LE či dopravce jediná, která unikátní kód nakoupené jízdenky zná a sdělí ho pouze cestujícímu, který má vykonat práva z přepravní smlouvy, nebo jako cestující pověřené osobě při kontrole jízdních dokladů.
- (9) Cestující bez platného jízdního dokladu nebo průkazu je **povinen uhradit nové jízdné nebo doplatek mezi výší jízdného se slevou a obyčejným jízdným**.

### **3.1. Slevy z jízdného**

- (1) Slevy a podmínky jejich získání jsou uvedené v Tarifu a v obchodních nabídkách LE.
- (2) Cestující má povinnost před nákupem jízdenky sdělit, s jakou slevou jízdní doklad požaduje. **Zpětné získání slevy není možné.**
- (3) Uplatňuje-li cestující při nákupu jízdenky slevu z jízdného, je **povinen na vyzvání předložit originál příslušného dokladu, který ho opravňuje k získání slevy**. Povinnost předložit příslušný doklad má cestující rovněž **po celou dobu přepravy**. Pokud cestující příslušný doklad nepředloží, stává se jeho jízdní doklad neplatným a takový cestující je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu. V takovém případě je povinen doplatit rozdíl mezi výší jízdného se slevou a obyčejným jízdným; pokud tuto svou povinnost poruší, je oprávněná osoba oprávněna cestujícího z přepravy vyloučit.

- (4) K dodatečně předloženým dokladům, jinému dodatečnému prokázání nároku na slevu nebo k prokázání prostřednictvím kopie či fotografie dokladu nebude přihlíženo a cestující se nezavazuje povinnosti uhradit rozdíl výše jízdného a popř. i přírážky (smluvní pokuty) k jízdnému ve smyslu předchozího odstavce.

### 3.2. Stornování jízdenky cestujícím

- (1) Cestující může jízdenku stornovat nejpozději 15 minut před pravidelným časem odjezdu spoje z nástupní stanice dle jízdního řádu. U jízdenek zakoupených skrze Smile Club účet je storno povoleno do pravidelného odjezdu spoje.
- (2) Při stornování jízdenky je účtován transakční poplatek 30 Kč, za každou stornovanou jízdenku. Tento transakční poplatek se neplatí v případě, že cestující zakoupil jízdenku skrze svůj Smile Club účet a storno tak probíhá pouze do leo kreditů.
- (3) Pokud je jízdenka v hodnotě menší než 30 CZK, je transakční poplatek ve výši ceny této jízdenky.
- (4) Transakční poplatek má povahu srážky z vrácené částky.
- (5) **Stornování jízdenky není možné:**
  - a) pokud je tak uvedeno přímo v podmínkách nabídky (tedy např. u akčních jízdenek, jízdenek zakoupených na voucher a jiných);
  - b) pokud cestující nesdělí unikátní kód zakoupené jízdenky nebo další potřebné údaje pro stornování jízdenky a vrácení finančních prostředků jím zvolenou metodou.
- (6) Za nevyužitou nebo částečně nevyužitou jízdenku se jízdné nevrací.
- (7) Dopravce je oprávněn cestujícím stornovat/anulovat zakoupenou jízdenku v případě, že tato jízdenka byla chybou rezervačního systému, která vznikla nezávisle na vůli dopravce, cestujícím zakoupena za nepřiměřeně nízkou cenu (např. 3 CZK), u které je zjevné, že s ohledem na délku zvolené trasy nemůže pokrýt základní provozní náklady dopravce. Pokud k této situaci dojde, je dopravce povinen vrátit zákazníkovi finanční prostředky, které za takto zakoupenou jízdenku vynaložil. Toto ustanovení se nevztahuje na zvláštní akce dopravce a propagaci nových tras dopravce. Požadavek na vrácení jízdného vyřídí LE nejpozději do měsíce ode dne doručení podané žádosti.
- (8) Vrácení jízdného proběhne nejpozději do jednoho měsíce ode dne přijetí úplné a řádně vyplněné žádosti.
- (9) Pokud je jízdenka zakoupena skrze Smile Club účet, storno probíhá podle pravidel věrnostního programu Smile Club.
- (10) V případě doručení závazné objednávky skupinového jízdního dokladu na obchodní oddělení LE bere objednatel na vědomí, že zrušit tuto rezervaci lze nejpozději 7 dnů před odjezdem příslušného spoje, a to za transakční poplatek 30 Kč, za každou stornovanou jízdenku. V případě vrácení jízdného ve formě leo kreditů není transakční poplatek účtován.

### 3.2.1. Kde jízdenky stornovat

- (1) Cestující, který jízdní doklad zakoupil prostřednictvím zákaznického účtu LE, může jízdenku stornovat po přihlášení ke **svému účtu** na stránkách [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).
- (2) Cestující mohou jízdní doklad stornovat **na stránkách** [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com), pokud byl jízdní doklad zakoupený přes internet.
- (3) Cestující mohou jízdní doklad stornovat **na pokladnách Leo Express** pokud se jedná o jízdní doklad zakoupený na pokladně, u smluvního prodejce či online platební kartou.
- (4) Jízdní doklady koupené u **smluvních prodejců LE** může cestující stornovat u smluvního prodejce, u kterého jízdní doklad zakoupil.
- (5) Všichni cestující mohou jízdenky stornovat prostřednictvím **call centra LE, a to na základě žádosti zaslané** přes online formulář na webové stránce [le.cz/refund](http://le.cz/refund) – Žádost o kompenzaci.

### 3.2.2. Formy vrácení jízdného

- (1) **V hotovosti** je možné vracet jízdné pouze na pokladnách Leo Express a u smluvních prodejců.
- (2) **Zpět na platební kartu** je možné vracet jízdné za jízdenky nakoupené v e-shopu LE za podmínky, že jízdenka byla zakoupena online platbou platební kartou.
- (3) **Převodem na bankovní účet** je možné vracet jízdné po vyplnění formuláře umístěného na webu LE. Při zahraničních platbách mimo SEPA prostor hradí cestující související bankovní poplatky za zahraniční bankovní převod. Bankovní poplatek má povahu srážky z vrácené částky.
- (4) Do **leo kreditů** je možné vracet jízdné pouze uživatelům, kteří mají založený účet ve věrnostním programu Smile club.
- (5) Jízdenky nakoupené za leo kredity je možné vrátit pouze do leo kreditů.

## 4. Práva a povinnosti cestujících

- (1) **Cestující je zejména povinen:**
  - a) dbát zvýšené opatrnosti a řídit se pokyny pověřené osoby včetně pokynů, které vyjadřují symboly nebo nápisy ve vozidle tak, aby byla zajištěna co nejvyšší míra bezpečnosti a plynulosti dopravy (to mj. znamená, že je povinen být za jízdy připoután, je-li vozidlo vybaveno bezpečnostními pásy);
  - b) do vozidla dopravce nastoupit nebo z něj vystoupit pouze v místě k tomu určeném a není-li vozidlo v pohybu.
  - c) nejpozději v okamžiku převzetí jízdního dokladu od pověřené osoby zkontrolovat, zda mu byl 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 vystavena srážka či jiný poplatek.
- (2) **Cestující odpovídá za:**
  - a) jím doprovázené děti;
  - b) svůj příchod k pokladní přepážce LE, u které chce být odbaven tak, aby mohly být včas vystaveny všechny potřebné doklady do okamžiku odjezdu příslušného



- spoje, a to s přihlédnutím k případné zvýšené frekvenci cestujících a času potřebnému ke včasnému a bezpečnému nástupu do spoje před jeho odjezdem;
- c) svůj včasný a bezpečný nástup do vozidla dopravce ve výchozí zastávce uvedené na příslušném jízdním dokladu, který chce cestující pro danou přepravu použít a který opravňuje cestujícího k využití přepravních služeb;
  - d) svůj včasný a bezpečný výstup z vozidla dopravce v cílové zastávce uvedené na jízdním dokladu, který cestující pro danou přepravu použil a který cestujícího opravňoval k využití přepravních služeb.
- (3) Cestující smí používat zvuková, vizuální, informační, sdělovací a bezpečnostní zařízení umístěná v prostorech určených pro cestující a ve vozidlech dopravce jen podle pokynů pověřené osoby a v souladu s účelem použití těchto zařízení.

#### 4.1. Odškodnění za zpoždění a zrušení spoje

- (1) Cestující má právo na vrácení plné hodnoty jízdného při **neprovedení přepravy z prokazatelných důvodů na straně dopravce**.
- (2) Jestliže z důvodů na straně LE dojde k tomu, že **nemůže být dokončena započatá** přeprava cestujícího spojem, ve kterém přepravu započal, bude cestující kompenzován jednou z uvedených možností:
  - a) přepravou do cílové zastávky nejbližším vhodným spojem LE, ve kterém jsou volná místa,
  - b) přepravou náhradní dopravou LE, pokud ji LE tomuto spoji zajistí,
  - c) bezplatnou přepravou do výchozí zastávky nejbližším vhodným spojem LE. Cestující s jízdenkou pro jednotlivou jízdu má v tomto případě také právo na vrácení zaplaceného jízdného,
  - d) vrácením jízdného za neprojetý úsek cesty, vzdal-li se cestující další jízdy a pověřená osoba tuto skutečnost potvrdila.
- (3) Cestující má právo na vrácení plné hodnoty jízdného v případě, že spoj, který hodlal pro přepravu použít, má z nástupní stanice cestujícího **zpoždění 60 minut a více** a cestující se proto vzdal jízdy.
- (4) **Za zpoždění spoje** náleží cestujícímu, který se nevzdal jízdy, odškodnění. Výše odškodnění činí:
  - a) 25 % při zpoždění spoje do cílové zastávky cestujícího 60 až 119 minut,
  - b) 50 % při zpoždění spoje do cílové zastávky cestujícího 120 a více minut.
- (5) Pokud o to cestující požádá, může mu být vystaveno písemné potvrzení o omezení nebo zastavení dopravy, vynechání spoje nebo doby jeho zpoždění.
- (6) Nárok na odškodnění nebo vrácení jízdného musí oprávněný cestující uplatnit do 6 měsíců od data odjezdu spoje uvedeného na daném jízdním dokladu, a to vyplněním žádosti, která je k dispozici na internetových stránkách [le.cz/refund](http://le.cz/refund).
- (7) Odškodnění za zpoždění spoje se vypočítá v poměru k ceně, kterou cestující skutečně zaplatil za jízdné. Cestující nemá nárok na odškodnění v případě, že jízdné bylo placeno tarifními leo kredity dle podmínek Smile Clubu.

## 4.2. Služby poskytované cestujícím

- (1) Pro zajištění co nejvyššího komfortu cestujících dopravce může poskytovat cestujícím různé nadstandardní služby, které jsou zpoplatněny dle Tarifu. Pokud z provozních nebo technických důvodů nebude nadstandardní služba dostupná a cestující ještě nemá službu zakoupenou, nevzniká tím cestujícímu právo na náhradu za omezení nebo neposkytnutí služby.
- (2) U nadstandardních služeb poskytovaných zdarma v případech, kdy z provozních nebo technických důvodů nebude tato nadstandardní služba dostupná, nevzniká cestujícímu uzavřením přepravní smlouvy nárok na její poskytnutí a stejně tak mu nevzniká právo na slevu z jízdného nebo na jinou kompenzaci.
- (3) Pokud je ve vozidle možnost využít samoobslužného kávovaru, je jeho obsluha umožněna pouze, pokud není vozidlo v pohybu a jeho použití je tak bezpečné. Dopravce neodpovídá za škodu způsobenou v důsledku porušení tohoto ustanovení.

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

- (1) Cestující je po uzavření přepravní smlouvy povinen dodržovat pravidla stanovená těmito přepravními podmínkami pro využívání bezplatného připojení k internetu prostřednictvím bezdrátové WiFi sítě poskytované LE (dále jen „WiFi síť“).
- (2) Cestující nesmí při používání wi-fi sítě vyhledávat, prohlížet, tisknout nebo šířit materiály s pornografickým nebo národnostně či nábožensky urážlivým obsahem, stránky propagující rasismus, násilí nebo podněcující k užívání drog.
- (3) Cestující nesmí při používání WiFi sítě provozovat hazardní hry a jakékoliv aktivity, které jsou neslučitelné s platnými právními předpisy ČR, stejně jako vykonávat činnost, která ohrožuje, může ohrozit nebo narušit funkčnost WiFi sítě nebo zařízení ostatních cestujících (zejména posílat nevyžádané zprávy nebo provádět činnost vedoucí k přenosu počítačových virů).
- (4) Cestující je povinen při používání WiFi sítě respektovat všechna autorská práva stanovená platnými právními předpisy.
- (5) Přenášená data nejsou v rámci WiFi sítě šifrována. Cestující bere na vědomí nebezpečí neoprávněného odposlechu takto přenášených dat a jejich případnou ochranu si zajistí sám.
- (6) LE neodpovídá za škodu způsobenou cestujícímu v důsledku výpadku WiFi sítě, opožděného dodání či poškození dat, ani za škodu vzniklou chybným nastavením zařízení cestujícího.

## 4.4. Porušení přepravních podmínek cestujícím

- (1) **Porušením přepravních podmínek** z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti a ochrany života a zdraví jiných osob, bezpečnosti a plynulosti 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 vozidlo;
  - c) otevírá za jízdy dveře vozidla nebo zábranu proti vypadnutí z vozidla;
  - d) vyhazuje z vozidla předměty nebo je nechá vyčnívat z vozidla;
  - e) za jízdy vystupuje z vozidla nebo do něj nastupuje nebo se z něj vyklání;
  - f) nastupuje do vozidla prohlášeného pověřenou osobou za obsazené;
  - g) uvádí bezdůvodně v činnost jakékoliv bezpečnostní zařízení ve vozidle;
  - h) zdržuje se bezdůvodně v prostoru vyhrazeném pro osobu řídící vozidlo nebo prostoru, který znemožňuje osobě řídící vozidlo bezpečný výhled z vozidla;
  - i) brání použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla;
  - j) kouří ve vozidle (a to i elektronické cigarety);
  - k) požívá vlastní alkohol;
  - l) chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním;
  - m) znečišťuje majetek či oděv dalšího cestujícího;
  - n) vzal s sebou do vozidla nebo podal k přepravě jako cestovní zavazadlo věc vyloučenou z přepravy či věc, která nesmí být obsahem zavazadla;
  - o) znečišťuje vozidlo či prostory a zařízení pro cestující svým majetkem nebo svým jednáním;
  - p) poškozuje vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující;
  - q) odmítá uvolnit místo pro cestujícího s platnou místenkou;
  - r) ruší noční klid, který je v rozmezí 22:00-6:00.
- (2) Pokud cestující jedná způsobem uvedeným v předchozím odstavci, je povinen zaplatit **přírážku (smluvní pokutu) ve výši 1 000 CZK** za každé takové porušení. Pokud cestující přírážku (smluvní pokutu) neuhradí na místě v hotovosti nebo platební kartou nebo na kterékoliv pokladně LE do 15 dnů ode dne vzniku povinnosti k úhradě této přírážky (smluvní pokuty), může být přistoupeno k jejímu vymáhání.
- (3) Přírážka (smluvní pokuta) za porušení SPP **může být vystavena opakovaně**, a to i několikrát během jedné přepravy.
- (4) Pověřená osoba, která s cestujícím projednává porušení těchto SPP, je povinna vystavit ve vztahu ke každému porušení těchto SPP tzv. „Potvrzení o nedodržení SPP“. Cestující je povinen se za účelem sepsání „Potvrzení o nedodržení SPP“ prokázat osobními údaji potřebnými k vymáhání jízdného a přírážky (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 přírážku (smluvní pokutu) k jízdnému na místě.

#### 4.5. Vyloučení cestujícího z přepravy

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

- b) je pod vlivem návykové nebo psychotropní látky a ohrožuje tak bezpečnost svou nebo jiných osob a také pokud ohrožuje bezpečnost a plynulost silniční 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 jízdě;
  - e) vystoupí z vozidla bez souhlasu pověřené osoby v místě mimořádného zastavení vozidla;
  - f) svým chováním, které je v rozporu s právními a jinými předpisy nebo těmito SPP, může způsobit zpoždění spoje (za toto chování se považuje zejména pašování nepovoleného zboží přes státní hranice, nenahlášení zboží k proclení při celní kontrole aj.);
  - g) nepředloží všechny příslušné dokumenty pro překročení státní hranice při hraniční kontrole. Mezi tyto dokumenty patří cestovní pas či jiné dokumenty, které osoba pro překročení hranice potřebuje (zejména vízum aj.);
  - h) pokud pověřená osoba zjistí ještě před nástupem cestujícího do vozidla, že cestující poruší tyto SPP, může takového cestujícího odmítnout přepravit,
- (2) Pokud cestující, který byl vyloučen z přepravy, opět nastoupí do vozidla dopravce, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu, i když má u sebe doklad prokazující plnění přepravní smlouvy na daném spoji, v němž byl vyloučen z přepravy.
  - (3) Pokud cestující, který byl vyloučen z přepravy, opět nastoupí do vozidla dopravce, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu, i když má u sebe doklad prokazující plnění přepravní smlouvy na daném spoji, v němž byl vyloučen z přepravy.

## 5. Podmínky přepravy některých osob a věcí

### 5.1. Přeprava dětí a dětských kočárků

- (1) **Děti ve věku 0-5 let (včetně)** lze přepravovat jen s doprovodem osoby starší 10 let.
- (2) Mezinárodní přeprava dítěte do 9 let včetně je povolena pouze s doprovodem rodiče, zákonného zástupce nebo jiné osoby, která za dítě převzala zodpovědnost, a která musí být starší 10 let.
- (3) Dopravce nepřebírá žádnou povinnost dohledu nad nezletilou osobou.
- (4) V zájmu zvýšení bezpečnosti, ochrany zdraví a životů cestujících je osoba doprovázející děti ve věku 0-5 let (včetně) povinna zajistit, aby tyto doprovázené **děti byly umístěny na takové místo k sezení, které se nachází v bezprostřední blízkosti sedadla doprovázející osoby** a doprovázející osoba tak měla po celou dobu trvání jízdy doprovázené děti pod vizuální i fyzickou kontrolou. Zajištění tohoto požadavku je povinné již v okamžiku rezervace jízdního dokladu.
- (5) **Přeprava dětských kočárků nebo invalidních vozíků není umožněna**, s výjimkou skládacích, které se přepravují v zavazadlovém prostoru. Přeprava může být odmítnuta z důvodu vyčerpání kapacity zavazadlového prostoru.

- (6) Přeprava osob do 18 let věku v mezinárodní veřejné linkové dopravě na území Ukrajiny je možná pouze tehdy, pokud má osoba mladší 18 let s sebou oficiální dokument ověřený notářem, ve kterém zákonný zástupce uděluje souhlas s provedením takové přepravy. Dokument také může obsahovat informace o osobě, která bude za dítě zodpovědná v průběhu cesty a která bude dítě doprovázet.

## 5.2. Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace

- (1) Přeprava cestujícího na vozíku pro invalidy není z technických důvodů umožněna.

## 5.3. Přeprava živých zvířat za doprovodu cestujícího

- (1) Živá zvířata lze přepravovat zdarma jako ruční zavazadlo, a to jen pod dohledem cestujícího a jsou-li splněny podmínky zajišťující, aby živá zvířata nepoškodila nebo neznečistila vozidlo nebo cestující, neohrozila bezpečnost a zdraví osob a nebyla ostatním cestujícím při přepravě na obtíž.
- (2) Z živých zvířat může cestující vzít s sebou do vozidla **jen drobná domácí a jiná malá zvířata, jsou-li umístěna v přenosných klecích, koších nebo jiných vhodných schránkách s nepropustným dnem**, pokud tomu nebrání zvláštní právní předpisy a rozměr schránky nepřesahuje 40 x 50 x 50 cm.
- (3) Mimo zcela uzavřenou schránku lze z živých zvířat přepravovat ve vozidle pouze vodícího psa, asistenčního psa nebo služebního psa policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů, (pro Českou republiku) či zákona č. 171/1993 Sb., o Policejním sboru, ve znění pozdějších předpisů, (pro Slovenskou republiku), případně jiných právních předpisů třetího státu, jimiž daný spoj projíždí, či služebního psa armády při plnění úkolů.
- (4) Vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu, asistenčního psa, jakož i služebního psa policistů či armády při plnění úkolů ve smyslu shora uvedeném nelze z přepravy vyloučit ani jeho přepravu odmítnout.
- (5) Ve vozidle lze bezplatně přepravovat **vodící a asistenční psy**, pokud jsou splněny všechny následující podmínky:
- a) pes cestuje s osobou s platným ZTP nebo ZTP/P průkazem, případně obdobným průkazem vydaným na území jiného státu (zejména průkazu ŤZP a ŤZP/S ve Slovenské republice),
  - b) pes je viditelně označen postrojem vodícího nebo asistenčního psa,
  - c) pes je držen na vodítku.

## 6. Přeprava zavazadel

- (1) Zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve vozidle dopravce jako ruční zavazadla v prostoru pro cestující, případně jako spoluzavazadla v zavazadlovém prostoru.
- (2) Zavazadla se musí dát vzhledem k jejich rozměru, délce nebo hmotnosti **rychle a bez obtíží naložit** a umístit ve vozidle dopravce v prostoru určeném pro zavazadla.
- (3) **Z přepravy jsou vyloučeny:**

- a) věci neskladné a věci, které nelze bezpečně umístit ve vozidle;
  - b) věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé (tzv. nebezpečné věci), jakož i věci vzbuzující odpor;
  - c) věci, které mohou způsobit nákazu;
  - d) nabitě zbraně, pokud není daná osoba oprávněna mít nabitou zbraň u sebe na základě zákona a v souvislosti s výkonem působnosti a pravomoci orgánu, jenž je ozbrojeným sborem, či obdobným plněním úkolů na základě zákona a v jeho mezích (např. příslušníci policejních nebo armádních sborů při plnění služebních úkolů);
  - e) a další věci, jež mohou ohrozit nebo porušit život nebo zdraví osob či zvířat nebo způsobit vznik škody na majetku, jakož i ohrozit nebo porušit bezpečné provozování silniční dopravy.
- (4) Cestující je oprávněn přepravovat **maximálně 2 ks zavazadel**. Pokud cesta zahrnuje více dopravních prostředků v síti dopravce, platí vždy nejvyšší limit počtu zavazadel pro celou cestu.
- (5) Součet všech tří rozměrů u všech zavazadel (hloubka, šířka, výška) cestujícího nesmí dohromady přesáhnout 190 cm a jejich společná hmotnost nesmí přesáhnout 30 kg. Cestující je dále omezen prostorem pro ukládání zavazadel:
- a) na poličky nad sedadly je možné umístit zavazadlo o maximálním rozměru 27 x 30 x 50 cm.
  - b) do úložných prostor ve vozidle je možné umístit zavazadlo o maximálním rozměru 50 x 90 x 66 cm.
- (6) Povolené rozměry zavazadel mohou přesáhnout skládací dětské kočárky, které je možné ve vozidle LE přepravovat, pokud osoba cestuje s dítětem, které není starší 5 let (včetně).
- (7) Přeprava zavazadel **může být odmítnuta z technických důvodů nebo z důvodu vyčerpání volné kapacity** míst zavazadlových prostor ve vozidle. Rozhodnutí o umístění zavazadla ve vozidle dopravce, případně o odmítnutí přepravy zavazadla, přísluší výhradně pověřené osobě ve vozidle.
- (8) Zajištění manipulace se spoluzavazadly a dohled na nimi přísluší řidiči vozidla.
- (9) Za dohled nad ručním zavazadlem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy ručního zavazadla odpovídá během celé přepravy cestující.
- (10) V případech, kdy cestující s sebou vezme do vozidla věc, která nemůže být přepravena jako ruční zavazadlo, a odmítne ji přepravit jako spoluzavazadlo, bude cestující z přepravy vyloučen a přepravní smlouva bude ukončena. Cestující v tomto případě nemá nárok na vrácení zaplaceného jízdného.
- (11) Jako spoluzavazadlo může cestující do vozidla dopravce vzít věci snadno přenosné, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo, a:
- a) které svým charakterem vyžaduje umístění na zvlášť určeném místě ve vozidle dopravce v prostoru pro cestující,
  - b) ze sportovního náčiní větších rozměrů je dovolena přeprava páru lyží s holemi, snowboardu a bobů.
- (12) Cestující nesmí předat k přepravě v zavazadlovém prostoru zavazadla přesahující hodnotu 5 000 CZK.



- (13) Cestující je povinen umožnit pověřené osobě kontrolu zavazadla včetně jeho obsahu, a to za účelem posouzení, zda zavazadlo lze přepravit v souladu s těmito SPP. V případě, že cestující odmítne umožnit pověřené osobě takovou kontrolu zavazadla, je pověřená osoba oprávněna vyloučit takového cestujícího z přepravy; je-li cestující vyloučen z přepravy, jeho jízdní doklad opravňující jej k přepravě se stává neplatným a cestujícímu nevzniká nárok na vrácení jízdného či jinou náhradu vzniklé újmy.
- (14) V případě, že cestující předá k přepravě zavazadlo, jehož obsah nesmí být přepravován přes hranice, a je s ním z tohoto důvodu vedeno celní řízení nad rámec běžné celní kontroly, dopravce si vyhrazuje právo cestujícího vyloučit 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 cestovních zavazadel na nosiči je umožněna za následujících podmínek:
- a) Rezervovat místo pro jízdní kola může pouze cestující s platně zakoupeným jízdním dokladem pro příslušný spoj.
  - b) Přeprava jízdních kol je možná pouze v dopravcem určeném období, na vybraných spojích, jeho úsecích nebo do vybraných destinací. **Linky, na kterých je možná přeprava jízdních kol, jsou uvedeny na webových stránkách [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).**
  - c) Prostor pro přepravu jízdních kol je omezen a podléhá rezervaci, ta je přidělena v rámci rezervačního systému dopravce vždy s ohledem na volnou kapacitu. Cestující je oprávněn umístit jízdní kolo pouze do příslušného prostoru na nosiči, který si rezervoval.
  - d) Maximální kapacita prostoru pro přepravu jízdních kol činí celkem 4 jízdní kola na příslušném spoji v jednom okamžiku.
  - e) Za přepravu jízdních kol se hradí při rezervaci přepravné ve výši stanovené sazebníkem, jehož aktuální znění je uvedeno na internetových stránkách <http://www.leoexpress.com>.
  - f) Při ztrátě jízdního kola nebo jeho části má oprávněný právo na vrácení zaplaceného přepravného a na náhradu prokázané ceny ztraceného jízdního kola nebo jeho části, kterou mělo v době jeho podání k přepravě. Neprokáže-li oprávněný cenu ztraceného jízdního kola nebo jeho části, přísluší mu náhrada v maximální výši 1 500 CZK. K přepravě jsou přijímána jízdní kola, jejichž cena nepřesahuje 25 000 CZK. Uložení jízdního kola na nosič, jeho následný výdej a manipulací s ním zajišťuje výhradně řidič dopravce.
  - g) Uzavření přepravní smlouvy o přepravě jízdního kola se prokazuje zavazadlovým lístkem vydaným dopravcem cestujícímu po zaplacení přepravného. Cestující se při převzetí zavazadlového lístku přesvědčí, zda byl vyhotoven podle jeho údajů. Jízdní kolo bude cestujícímu vydáno po předložení zavazadlového lístku.
  - h) Při poškození jízdního kola má oprávněný právo na náhradu vzniklé škody, nejvýše však do výše náhrady stanovené při jeho ztrátě.
  - i) Dopravce neodpovídá za škodu na přepravovaném jízdním kole, pokud ztráta nebo poškození byly způsobeny za těchto podmínek:

1. nastaly okolnosti, jimiž jsou živelní pohromy nebo neodvratitelná jednání třetích osob, které dopravce nemohl odvrátit ani při vynaložení veškerého úsilí;
2. jednáním samotného cestujícího, které mělo za následek poškození nebo ztrátu jeho přepravovaného jízdního kola;
3. cestující podal k přepravě jízdní kolo vyšší hodnoty, než je dovoleno.

## **6.1. Odpovědnost dopravce za zavazadla v zavazadlovém prostoru**

- (1) Zápis o ztrátě, odcizení, či poškození zavazadel musí být cestujícím u pověřené osoby dopravce vyžadován ihned po příjezdu spoje do cílové stanice. Pověřená osoba dopravce je povinna cestujícímu míru poškození nebo ztrátu zavazadla písemně v zápisu potvrdit.
- (2) Tento zápis spolu s kopií jízdenky a kopií dokladu o přepravě zavazadla musí být písemně zaslán nejpozději do 6 měsíců od události na adresu Leo Express s.r.o., Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov.
- (3) Při ztrátě zavazadla má cestující nárok na náhradu prokázané ceny ztraceného zavazadla, maximálně však do výše 5 000 CZK za 1 zavazadlo a 10 000 CZK na 1 cestujícího v případě ztráty více než 1 zavazadla.
- (4) Dopravce neodpovídá za poškození přepravovaného cestovního zavazadla, jestliže:
  - a) cestující není schopen prokázat oprávněnost nároku platným dokladem o přepravě zavazadla;
  - b) obal neodpovídá povaze přepravované věci;
  - c) cestující podal k přepravě zavazadlo vyšší hodnoty, než dovoleno;
  - d) nastaly dopravcem neovlivnitelné okolnosti jako živelné pohromy či jednání třetích osob;
  - e) k poškození došlo jednáním cestujícího.

## **7. Závěrečná ustanovení**

### **7.1. Časové údaje**

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

### **7.2. Zranění, poškození nebo zničení věci cestujících**

- (1) Pokud je jednoznačně prokázáno, že z důvodu na straně dopravce ve vozidle nebo při pobytu v prostorech dopravce, přístupných pouze s platným jízdním dokladem, došlo ke zranění cestujících nebo poškození či zničení jejich osobních věcí, cestující by to měl neprodleně po zjištění skutečnosti nahlásit pověřené osobě dopravce. Náhradu takto vzniklé škody může poškozený uplatnit písemně na adrese LE.



### 7.3. Ztráty a nálezy

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

### 7.4. Stížnosti a podněty

- (1) Veškeré stížnosti, připomínky a podněty mohou cestující uplatnit prostřednictvím:
  - a) e-mailu zaslaného na kontaktní e-mail: [info@le.cz](mailto:info@le.cz) nebo [reklamace@le.cz](mailto:reklamace@le.cz)
  - b) písemně na adrese Leo Express s.r.o., Řehořova 4, 130 00, Praha 3 – Žižkov, Česká republika.
- (2) Zasláná stížnost musí obsahovat veškeré náležitosti pro její vyřízení. Stížnosti vyřídí zákaznické oddělení nejpozději do 30 dnů od jejich obdržení a o výsledku šetření bude stěžovatel písemně informován zasláním vyrozumění na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu. V naléhavých případech si LE vyhrazuje právo na prodloužení výše uvedené lhůty až o 30 dnů.
- (3) Na připomínky a podněty bude dopravce reagovat zasláním písemného vyjádření na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu navrhovatele pouze v opodstatněných případech. Lhůta pro zaslání vyrozumění není v tomto případě stanovena.
- (4) Spotřebitel je v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele oprávněn využít mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o přepravě uzavřené s dopravcem. Oprávněným subjektem k mimosoudnímu řešení předmětného spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **7.5. Časová platnost**

- (1) Tyto SPP nabyly účinnosti dne 01. 06. 2023 a jsou účinné do okamžiku vydání a zveřejnění nových SPP.



# **Contractual Conditions of Carriage Leo Express s.r.o. for public bus transport (hereinafter referred to as "SPP")**

Effective from 01. 06. 2023

These Contract Conditions of Carriage were approved by the Managing Director of Leo Express s.r.o. on 31 May 2023.

### Explanation of abbreviations and terms for the purposes of this SPP

- **LE** - Leo Express s.r.o., with registered office at Řehořova 908/4, 130 00 Prague 3 - Žižkov, Czech Republic, ID No. 066 61 572; LE is also referred to as the **carrier**,
- **reservation system** - LE's online reservation system for booking and selling tickets available at <http://www.leoexpress.com>,
- **Tariff** - the carrier's valid tariff for passenger and baggage transport available for the relevant connections on the Internet at <http://www.leoexpress.com>,
- **SPP** - valid Contractual Conditions of Carriage of the carrier,
- **fare** - the price for transporting a passenger from the departure stop to the destination stop according to the Tariff,
- **travel document** - a document evidencing the conclusion of a transport contract and the rights arising therefrom throughout its performance, also referred to as a ticket,
- **departure stop** - the place where the passenger boards the carrier's vehicle and which is indicated on the relevant travel document,
- **destination stop** - the place where the passenger gets off the carrier's vehicle and which is indicated on the relevant travel document,
- **Authorised person** - a steward, driver of the carrier or other person authorised to give instructions and commands to passengers,
- **contract of carriage** - a contract for the carriage of passengers by which the carrier undertakes to transport the passenger from the starting point to the destination and the passenger undertakes to pay the fare for this carriage,
- **vehicle** - bus with visible LE marking,
- **leo credits** - LE currency, the terms of its use are set out in the Smile Club Terms and Conditions,
- **contact e-mail** - [info@le.cz](mailto:info@le.cz) is for communication in Czech, Slovak and English and [info@leoexpress.pl](mailto:info@leoexpress.pl) is for communication in Polish, Ukrainian and English for connections through the territory of the Republic of Poland,
- **Exchange rate** - the current internal rate of the carrier for conversion from CZK to other currencies, which is listed at [www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky](http://www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky) in the other section,
- **SEPA** - Single Euro Payments Area, i.e. the Single Euro Payments Area in the European Union (EU) and the European Economic Area (EEA),
- **Smile Club** - loyalty program,
- **tariff leo credits** - extra bonuses in the form of 25% tariff cashback.

## 1. Introductory provisions

- (1) These Contractual Conditions of Carriage for Public Line Transport (hereinafter referred to as "**Conditions of Carriage**") regulate the rights and obligations of LE when transporting passengers, their luggage, goods and live animals in public line transport, both domestic and international, as well as the rights and obligations of passengers when using LE services. The SPP also sets out the conditions for the formation and termination of a transport contract, including the exercise of rights under the transport contract.
- (2) The law of the Czech Republic shall be deemed to be the applicable law for all relations arising from the SPP. The Czech court shall have jurisdiction to hear disputes arising from such legal relations.
- (3) The processing of all personal data is governed by the information published on the website [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com) in the Privacy Policy section.

### 1.1. Scope of validity

- (1) The carrier announces these SPP in accordance with Act No. 111/1994 Coll., of 26 April 1994 on road transport, as amended, Decree No. 175/2000 Coll., on the timetable for public passenger transport by rail and road, as amended, Regulation (EC) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 on passengers' rights in bus and coach transport and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and other legislation, in particular Regulation (EC) No 1073/2009 of the European Parliament and of the Council of 21 October 2009 on common rules for access to the international market for coach and bus services and amending Regulation (EC) No 561/2006.
- (2) On the territory of the Slovak Republic, these SPPs are also in accordance with Act No. 56/2012 Coll., on Road Transport, as amended, and other generally binding legal regulations.
- (3) In the territory of the Republic of Poland, these SPPs are issued in accordance with the Act of 6 September 2001 on road transport, as amended (Journal of Laws 2001 No 125, No 1371).
- (4) More detailed conditions on fare types are set out in the Tariff.

## 2. Transport contract

- (1) The conclusion of a transport contract creates a contractual obligation between the carrier and passengers, the content of which is in particular the obligation of the carrier to transport the passenger from the departure stop to the destination stop by the route indicated on the travel document, while the passenger's obligation is in particular to pay the fare for this transport and to comply with other obligations of the passenger arising from generally binding legal regulations, Tariffs and these SPP.



## 2.1. Creation of the transport contract

- (1) The transport contract becomes effective when the passenger with a valid travel document enters the vehicle.
- (2) A passenger without a valid travel document may board the carrier's vehicle only if, before boarding, he/she asks the carrier's authorised person whether it is possible to purchase a ticket with a seat reservation for the vehicle directly on board. If it is possible to purchase a seat ticket for the vehicle, the contract of carriage shall be formed at the moment of issuing the travel document on board the vehicle and subsequent payment of the fare according to the applicable LE tariff.
- (3) If the authorised person of the carrier informs the passenger without a valid travel document that the vehicle is already fully occupied, the passenger does not have the right to carry out the carriage and thus to conclude the contract of carriage.

## 2.2. Termination of the contract of carriage

- (1) The transport contract is fulfilled by the carrier:
  - a) the proper performance of the transport within the agreed scope according to the concluded transport contract;
  - b) by carrying out the carriage in a different extent than agreed, if the passenger has been legitimately excluded from the carriage by an authorised person.
- (2) **The contract of carriage is terminated** if the passenger interrupts the journey. A passenger is deemed to have interrupted the journey by leaving the vehicle at a point other than the destination stop, unless the passenger has been requested to do so by an authorised person. In such a case, the passenger shall not be entitled to a refund of the fare and the travel document shall become invalid.
- (3) LE bus services are **compulsory seat-only**. Passengers may occupy only the seats indicated on the ticket. A passenger is considered to be occupying a seat if he/she places part of his/her clothing or hand luggage on any seat. The entitlement to a reserved seat shall lapse if the passenger concerned does not occupy it within 15 minutes after the departure of the bus from the departure stop indicated on the ticket; for this purpose, it shall not be deemed to be occupied if the passenger places a piece of clothing or hand luggage on the seat.

## 3. Travel document

- (1) For the purposes of checking the conclusion of the transport contract during its performance, the passenger shall present a valid travel document and, if applicable, an original valid document proving the entitlement to the discount claimed (hereinafter referred to as the discount card).
- (2) The ticket is valid only for the transport on the date, on the route and with the passengers named on it.
- (3) For all LE connections covered by these SOPs, early purchase of a travel document is required. The travel document consists of a ticket with a seat reservation, all connections of the carrier are compulsory seat reservations. The purchase of the travel document must be made no later than the time before the departure of the relevant service specified by the carrier.
- (4) **The right to a reserved seat shall be extinguished if the passenger concerned does not occupy it along the entire route specified in the purchased ticket (with the exception of the use of another station in Prague or Ostrava within the given route of the service). For this purpose, occupancy shall not be deemed to be the case if the passenger places part of his/her clothing or hand luggage on the seat.**



(5) **The travel document contains:**

- a) the business name of the carrier concluding the transport contract;
- b) starting stop and destination stop;
- c) the type and amount of the fare;
- d) coupling number;
- e) the date and time of departure from the departure stop;
- f) the date and time of arrival of the connection at the destination stop;
- g) unique code;

(6) **Tickets can take the following form:**

- a) paper ticket (issued at the LE ticket office, by the LE contract vendor or printed on a printer by the passenger when purchasing via the reservation system);
  - b) electronic ticket (capturing and displaying a ticket on an electronic device, e.g. a mobile phone, which allows it to be presented to an authorised person). If the passenger does not receive the e-ticket within 1 hour of its purchase at his/her e-mail address, he/she is obliged to contact the carrier without undue delay at the contact e-mail.
- (7) The passenger is obliged to check the information on the ticket without undue delay after receiving it; the passenger is responsible for any errors in the information provided.
- (8) The validity of the ticket is checked, among other things, by means of a **unique code** which is indicated on the ticket. The person purchasing the ticket is the only person, other than LE or the carrier, who knows the unique code of the purchased ticket and communicates it only to the passenger who is to exercise the rights under the transport contract or as a passenger to an authorised person when checking travel documents.
- (9) A passenger without a valid travel document or pass is **obliged to pay a new fare or the additional amount between the discounted fare and the regular fare.**

### 3.1. Fare discounts

- (1) Discounts and conditions for obtaining them are specified in the Tariff and in LE's commercial offers.
- (2) Before purchasing a ticket, the passenger is obliged to state the discount he/she requires. **It is not possible to obtain a discount retroactively.**
- (3) If a passenger applies for a fare discount when purchasing a ticket, he/she is **obliged to present the original of the relevant document entitling him/her to the discount upon request.** The passenger is also obliged to present the relevant document **throughout the entire period of carriage.** If the passenger fails to produce the relevant document, his/her travel document becomes invalid and he/she is deemed to be a passenger without a valid travel document. In such a case, he/she shall be obliged to pay the difference between the discounted fare and the normal fare; if he/she breaches this obligation, the authorised person shall be entitled to exclude the passenger from the carriage.

- (4) Additional documents submitted, other additional proof of entitlement to a discount or proof by means of a copy or photograph of the document shall not be taken into account and the passenger shall not be relieved of the obligation to pay the difference in the amount of the fare and, if applicable, the surcharge (contractual penalty) to the fare within the meaning of the preceding paragraph.

### 3.2. Ticket cancellation by passengers

- (1) The passenger may cancel the ticket no later than 15 minutes before the regular departure time of the connection from the boarding station according to the timetable. For tickets purchased through a Smile Club account, cancellation is permitted until the regular departure time of the connection.
- (2) When cancelling a ticket, a transaction fee of CZK 30 is charged for each cancelled ticket. This transaction fee does not apply if the passenger has purchased the ticket through his/her Smile Club account and the cancellation is made only to leo credits.
- (3) If the value of the ticket is less than CZK 30, the transaction fee is the price of the ticket.
- (4) The transaction fee is a deduction from the amount refunded.
- (5) **Cancellation of the ticket is not possible:**
  - a) if this is stated directly in the terms and conditions of the offer (e.g. for special offer tickets, tickets purchased with a voucher, etc.);
  - b) if the passenger fails to provide the unique code of the purchased ticket or other necessary data for cancelling the ticket and refunding the funds by the method chosen by the passenger.
- (6) Fares will not be refunded for unused or partially unused tickets.
- (7) The carrier shall be entitled to cancel the passenger's purchased ticket in the event that the ticket was purchased by the passenger for an unreasonably low price (e.g. CZK 3) due to an error in the reservation system, which arose independently of the carrier's will, and for which it is evident that, with regard to the length of the chosen route, it cannot cover the carrier's basic operating costs. If this situation occurs, the carrier is obliged to refund the customer the funds spent on the ticket purchased in this way. This provision does not apply to special promotions of the carrier and the promotion of new routes by the carrier. A request for a refund shall be processed by LE within one month of the date of receipt of the request.
- (8) Refunds will be made within one month of receipt of a complete and duly completed application.
- (9) If the ticket is purchased through a Smile Club account, cancellation is subject to the rules of the Smile Club loyalty programme.
- (10) In the event of delivery of a binding group travel document order to the LE Sales Department, the customer acknowledges that this reservation may be cancelled no later than 7 days before the departure of the relevant connection for a transaction fee of CZK 30 for each cancelled ticket. In the case of fare refunds in the form of leo credits, no transaction fee is charged.

### 3.2.1. Where to cancel tickets

- (1) A passenger who has purchased a travel document via an LE customer account can cancel the ticket by logging in to **his/her account** at [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).
- (2) Passengers can cancel a travel document **on the [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com) website** if the travel document was purchased online.
- (3) Passengers can cancel a travel document **at Leo Express ticket offices** if it is a travel document purchased at the ticket office, from a contracted vendor or online by payment card.
- (4) Passengers may cancel travel documents purchased from **LE contract vendors** at the contract vendor from which they purchased the travel document.
- (5) All passengers can cancel their tickets via the **LE call centre by submitting a request** via the online form on the website [le.cz/refund](http://le.cz/refund) - Request for compensation.

### 3.2.2. Forms of fare refund

- (1) **Cash** fare refunds are only possible at Leo Express ticket offices and contracted retailers.
- (2) It is possible to refund fares for tickets purchased in the LE e-shop **back to the payment card**, provided that the ticket was purchased online using a payment card.
- (3) Fare refunds can be made **by bank transfer** after filling in the form on the LE website. For foreign payments outside the SEPA area, passengers are responsible for the associated foreign bank transfer fees. The bank fee is a deduction from the refund.
- (4) Only users who have an account in the Smile club loyalty programme can redeem fares to **leo credits**.
- (5) Tickets purchased with leo credits can only be refunded to leo credits.

## 4. Passenger rights and obligations

- (1) **In particular, the passenger is obliged to:**
  - a) take extra care and follow the instructions of the person in charge, including those expressed by symbols or inscriptions in the vehicle, in order to ensure the highest possible level of safety and traffic flow (this means, among other things, wearing a seatbelt when driving);
  - b) board or alight from the carrier's vehicle only at a designated place and when the vehicle is not in motion.
  - c) at the latest at the moment of taking over the travel document from the authorised person, check whether the travel document has been issued to him/her according to his/her requirements, and if the information on the travel document contradicts his/her requirements, the passenger may refuse the travel document without being issued a deduction or other charge.
- (2) **The passenger is responsible for:**
  - a) children accompanied by him;
  - b) his/her arrival at the LE ticket counter at which he/she wishes to be checked in so that all necessary documents can be issued in time for the departure of the respective

of the connection, taking into account the possible increased frequency of passengers and the time needed to board the connection in time and safely before its departure;

- c) their timely and safe boarding of the carrier's vehicle at the departure stop indicated on the relevant travel document which the passenger wishes to use for the given carriage and which entitles the passenger to use the transport services;
  - d) his/her timely and safe exit from the carrier's vehicle at the destination stop indicated on the travel document used by the passenger for the given carriage and entitling the passenger to use the transport services.
- (3) Passengers may use audio, visual, information, communication and safety equipment located in passenger areas and on the carrier's vehicles only under the instructions of an authorised person and in accordance with the purpose of the use of such equipment.

#### 4.1. Compensation for delays and cancellations

- (1) The passenger has the right to a full refund of the fare if the **carriage is not performed for demonstrable reasons on the part of the carrier**.
- (2) If, for reasons on LE's side, the passenger **cannot complete the carriage commenced on** the connection on which the carriage commenced, the passenger will be compensated by one of the above options:
  - a) transport to the destination stop by the nearest suitable LE service with available seats,
  - b) transported by LE's alternative transport, if LE provides it for this connection,
  - c) free transport to the departure stop by the nearest suitable LE connection. In this case, a passenger with a single journey ticket is also entitled to a refund of the fare paid,
  - d) refunding the fare for the untraveled leg of the journey if the passenger has given up the onward journey and the person in charge has confirmed this fact.
- (3) The passenger has the right to a full refund of the fare if the connection he/she intended to use for the carriage is **delayed by 60 minutes or more** from the passenger's boarding station and the passenger has therefore abandoned the journey.
- (4) Passengers who have not abandoned their journey are entitled to compensation **for the delay**. The amount of compensation is:
  - a) 25% if the connection to the passenger's final stop is delayed by 60 to 119 minutes,
  - b) 50 % if the connection to the passenger's final stop is delayed by 120 minutes or more.
- (5) If the passenger so requests, a written confirmation of the restriction or stoppage of the service, the omission of the service or the period of its delay may be issued.
- (6) The claim for compensation or fare refund must be made by the entitled passenger within 6 months of the date of departure of the service as indicated on the travel document by completing the application form available on the [le.cz/refund](http://le.cz/refund) website.
- (7) Compensation for delayed connections is calculated in proportion to the price actually paid by the passenger for the fare. The passenger is not entitled to compensation if the fare was paid with fare leo credits according to the Smile Club terms and conditions.

## 4.2. Services provided to passengers

- (1) In order to ensure the highest possible comfort of passengers, the carrier may provide passengers with various above-standard services, which are charged according to the Tariff. If, for operational or technical reasons, the extra service is not available and the passenger has not yet purchased the service, this does not entitle the passenger to compensation for the limitation or non-provision of the service.
- (2) In the case of extra-standard services provided free of charge, if for operational or technical reasons the extra-standard service is not available, the passenger is not entitled to its provision upon conclusion of the transport contract, nor is he or she entitled to a fare discount or other compensation.
- (3) If the self-service coffee machine is available in the vehicle, it can only be operated when the vehicle is not in motion and is therefore safe to use. The carrier shall not be liable for any damage caused by a breach of this provision.

## 4.3. Terms and conditions of use of free internet connection via wireless WiFi network

- (1) After the conclusion of the contract of carriage, the passenger is obliged to comply with the rules set out in these Conditions of Carriage for the use of the free internet connection via the wireless WiFi network provided by LE (hereinafter referred to as the "WiFi network").
- (2) When using the wi-fi network, passengers must not search for, view, print or distribute material with pornographic or ethnically or religiously offensive content, sites promoting racism, violence or inciting drug use.
- (3) While using the WiFi network, passengers may not engage in gambling or any activities that are incompatible with the applicable laws of the Czech Republic, as well as perform activities that endanger, may endanger or disrupt the functionality of the WiFi network or other passengers' devices (in particular, sending unsolicited messages or performing activities leading to the transmission of computer viruses).
- (4) The passenger is obliged to respect all copyrights established by applicable law when using the WiFi network.
- (5) The transmitted data is not encrypted within the WiFi network. The passenger acknowledges the risk of unauthorised interception of such transmitted data and shall ensure its possible protection himself.
- (6) LE shall not be liable for any damage caused to the passenger due to WiFi network failure, delayed delivery or data corruption, nor for damage caused by incorrect settings of the passenger's device.

## 4.4. Breach of Conditions of Carriage by a Passenger

- (1) **A breach of the conditions of carriage in terms of the safety of the passenger, the safety and protection of the life and health of other persons, the safety and continuity of traffic and the provision of orderly, quiet and comfortable carriage shall be deemed to occur if the passenger, during carriage:**

- a) cannot present a valid travel document, refuses to pay the fare and the surcharge (contractual penalty) on the spot;
  - b) talking to the person driving the vehicle while driving;
  - c) opens the vehicle door or the exit barrier while the vehicle is moving;
  - d) throws objects out of the vehicle or leaves them sticking out of the vehicle;
  - e) exiting, entering or alighting from the vehicle while driving;
  - f) enters a vehicle declared occupied by an authorised person;
  - g) operate any safety device in the vehicle without justification;
  - h) is unreasonably in an area reserved for the person driving the vehicle or in an area which prevents the person driving the vehicle from seeing the vehicle safely;
  - i) obstructs the use of operating equipment, exit, passage or entry to the vehicle;
  - j) smoking in the vehicle (even electronic cigarettes);
  - k) consumes his own alcohol;
  - l) behaving noisily, playing loud music or singing or using loud audiovisual equipment or harassing other passengers with other inappropriate behaviour;
  - m) contaminates the property or clothing of another passenger;
  - n) he/she has taken with him/her in the vehicle or submitted for carriage as luggage an item excluded from carriage or an item which must not be included in the luggage;
  - o) pollutes the vehicle or passenger areas and facilities with his/her property or behaviour;
  - p) damages the vehicle and the passenger compartments and equipment;
  - q) refuses to make room for a passenger with a valid seat ticket;
  - r) disturbs the night's peace, which is between 22:00 and 6:00.
- (2) If the passenger acts in the manner referred to in the preceding paragraph, he/she is obliged to pay **a surcharge (contractual penalty) of CZK 1,000** for each such violation. If the passenger fails to pay the surcharge (contractual penalty) on the spot in cash or by credit card or at any LE ticket office within 15 days from the date of the obligation to pay the surcharge (contractual penalty), the passenger may be subject to its enforcement.
- (3) A surcharge (contractual penalty) for a breach of the SPP **may be issued repeatedly**, even several times during one transport.
- (4) The authorised person who deals with the passenger in respect of a breach of these SPPs shall issue a "Confirmation of Non-Compliance" in respect of each breach of these SPPs. For the purpose of drawing up the 'Confirmation of Non-Compliance', the passenger shall provide the personal data necessary for the enforcement of the fare and the fare surcharge (penalty), which shall be the name, surname, date of birth, place of birth and delivery address. The passenger shall also be obliged to show his/her identity card to the person authorised to check travel documents if, during the transport, he/she cannot produce a valid travel document and fails to pay the fare and the fare surcharge (contractual penalty) on the spot.

#### 4.5. Exclusion of a passenger from carriage

- (1) **A passenger may be excluded from carriage if:**
- a) violates the provisions of these SOPs and continues to do so even after being warned by an authorized person;

- b) is under the influence of an addictive or psychotropic substance and thus endangers his/her own safety or that of other persons, and if he/she endangers the safety and smooth flow of road traffic in terms of ensuring orderly, peaceful and comfortable transport;
  - c) endangers public order, causes public outrage and disgust to other passengers or endangers other passengers or authorised persons;
  - d) refuses or is unable to pay the fare or a surcharge (penalty) on the fare on the spot;
  - e) gets out of the vehicle without the consent of an authorised person at the point of an emergency stop;
  - f) his/her behaviour, which is contrary to legal and other regulations or these SOPs, may cause delays in the connection (such behaviour is considered to be, in particular, smuggling of unauthorised goods across state borders, failure to declare goods for customs clearance at customs control, etc.);
  - g) fails to produce all the relevant documents for crossing the state border at border control. These documents include a passport or other documents that the person needs to cross the border (in particular a visa, etc.);
  - h) if the authorised person finds, before the passenger enters the vehicle, that the passenger is in breach of these SOPs, the authorised person may refuse to carry the passenger,
- (2) If a passenger who has been excluded from carriage re-enters the carrier's vehicle, he/she shall be deemed to be a passenger without a valid travel document, even if he/she has in his/her possession a document proving the performance of the contract of carriage on the service on which he/she was excluded from carriage.
  - (3) If a passenger who has been excluded from carriage re-enters the carrier's vehicle, he/she shall be deemed to be a passenger without a valid travel document, even if he/she has in his/her possession a document proving the performance of the contract of carriage on the service on which he/she was excluded from carriage.

## 5. Conditions of carriage of certain persons and goods

### 5.1. Transportation of children and prams

- (1) **Children aged 0-5 years (inclusive)** must be accompanied by a person over 10 years of age.
- (2) The international carriage of a child under 9 years of age is only permitted when accompanied by a parent, legal guardian or other person who has assumed responsibility for the child and who must be over 10 years of age.
- (3) The carrier assumes no obligation to supervise the minor.
- (4) In order to improve safety and protect the health and lives of passengers, the person accompanying children aged 0-5 years (inclusive) must ensure that the accompanied **children are placed in a seating position that is in the immediate vicinity of the accompanying person's seat** so that the accompanying person has visual and physical control of the accompanied children for the entire duration of the journey. It is compulsory to ensure this requirement at the time of booking the travel document.
- (5) **Baby buggies or wheelchairs are not allowed**, except for foldable ones which are carried in the luggage compartment. Carriage may be refused due to the luggage compartment being full.

- (6) Carriage of persons under 18 years of age in international public line transport on the territory of Ukraine is possible only if the person under 18 years of age has with him/her an official document certified by a notary in which the legal representative gives consent to carry out such transport. The document may also contain information about the person who will be responsible for the child during the journey and who will accompany the child.

## 5.2. Transport of persons with reduced mobility and orientation

- (1) The carriage of a passenger in a wheelchair is not possible for technical reasons.

## 5.3. Carriage of live animals accompanied by a passenger

- (1) Live animals may be transported free of charge as hand luggage only under the supervision of the passenger and if conditions are met to ensure that the live animals do not damage or contaminate the vehicle or passengers, endanger the safety and health of persons and are not a nuisance to other passengers during transport.
- (2) As regards live animals, passengers may only take **small domestic and other small animals** with them in the vehicle **if they are placed in portable cages, baskets or other suitable containers with an impermeable bottom**, unless this is prevented by special legislation and the dimensions of the container do not exceed 40 x 50 x 50 cm.
- (3) Outside of a fully closed box, only a guide dog, assistance dog or service dog of police officers in the performance of tasks pursuant to Act No. 273/2008 Coll., on the Police of the Czech Republic, as amended, (for the Czech Republic) or Act No. 171/1993 Coll., on the Police Force, as amended, (for the Slovak Republic), or other legislation of a third country through which the service is passing, or a service dog of the army in the performance of tasks, may be transported in the vehicle.
- (4) A guide dog accompanying a blind person, an assistance dog, as well as a service dog of the police or the army in the performance of tasks within the meaning of the above cannot be excluded from transport or refused transport.
- (5) **Guide and assistance dogs** can be carried free of charge in the vehicle, provided all of the following conditions are met:
  - a) the dog is travelling with a person with a valid ZTP or ZTP/P card, or a similar card issued in another country (in particular a disability card and a disability/S card in the Slovak Republic),
  - b) the dog is visibly marked with the harness of a guide or assistance dog,
  - c) the dog is kept on a leash.

## 6. Luggage transport

- (1) Luggage is carried together with the passenger in the carrier's vehicle as hand luggage in the passenger compartment or as accompanied luggage in the luggage compartment.
- (2) Baggage must be able to be **loaded** and placed **quickly and easily** in the carrier's vehicle in the space provided for baggage because of its size, length or weight.
- (3) **They are excluded from transport:**



- a) bulky items and items that cannot be safely placed in the vehicle;
  - b) Explosive, poisonous, radioactive, volatile and corrosive items (so-called dangerous goods), as well as items that cause disgust;
  - c) things that can cause infection;
  - d) a loaded weapon, unless the person concerned is authorised to carry a loaded weapon on his/her person by law and in connection with the exercise of the authority and powers of an authority which is an armed force, or the similar performance of tasks by law and within its limits (e.g. members of the police or armed forces in the performance of official tasks);
  - e) and other things that may endanger or damage the life or health of persons or animals or cause damage to property, as well as endanger or impair the safe operation of road transport.
- (4) The passenger is entitled to carry a **maximum of 2 pieces of luggage**. If the journey includes more than one means of transport in the carrier's network, the maximum baggage limit for the entire journey always applies.
- (5) The sum of all three dimensions for all baggage (depth, width, height) of a passenger must not exceed 190 cm and their combined weight must not exceed 30 kg. The passenger is further limited by the space for storing luggage:
- a) luggage with a maximum size of 27 x 30 x 50 cm can be placed on the shelves above the seats.
  - b) luggage with a maximum size of 50 x 90 x 66 cm can be placed in the storage compartments of the vehicle.
- (6) Allowable luggage dimensions may exceed the folding pushchairs that can be carried in the LE vehicle if the person is travelling with a child under 5 years of age (inclusive).
- (7) Luggage **may be refused for technical reasons or because the vehicle has run out of luggage space**. The decision to place the luggage on the carrier's vehicle or to refuse carriage of the luggage rests solely with the person in charge of the vehicle.
- (8) The driver is responsible for handling and supervising the luggage.
- (9) The passenger is responsible for supervising the hand luggage, ensuring its safe handling and for any damage resulting from the carriage of the hand luggage during the entire carriage.
- (10) In cases where a passenger takes an item into the vehicle that cannot be transported as hand luggage and refuses to carry it as accompanied luggage, the passenger will be excluded from the carriage and the contract of carriage will be terminated. In this case, the passenger is not entitled to a refund of the fare paid.
- (11) A passenger may take easily transportable items that cannot be carried as hand luggage into the carrier's vehicle as oversized luggage, and:
- a) which by its nature requires placement in a specially designated place in the passenger compartment of the carrier's vehicle,
  - b) for larger sports equipment, a pair of skis with poles, snowboard and bobsleds are allowed.
- (12) Passengers may not hand over luggage exceeding CZK 5,000 for transport in the luggage compartment.

- (13) The passenger is obliged to allow the authorised person to inspect the baggage, including its contents, in order to assess whether the baggage can be transported in accordance with these GTC. If the passenger refuses to allow the authorised person to inspect the baggage, the authorised person shall be entitled to exclude the passenger from carriage; if the passenger is excluded from carriage, his/her travel document entitling him/her to carriage shall become invalid and the passenger shall not be entitled to a refund of the fare or any other compensation for the damage suffered.
- (14) In the event that a passenger hands over for carriage luggage whose contents may not be transported across the border and is subject to customs proceedings beyond normal customs control for this reason, the carrier reserves the right to exclude the passenger from carriage, his/her travel document authorising him/her to be transported becomes invalid and the passenger is not entitled to a refund of the fare or other compensation for the damage suffered.
- (15) **Bicycles (including e-bikes) may be transported** as luggage on the rack under the following conditions:
- a) Only passengers with a validly purchased travel document for the relevant connection may reserve a place for bicycles.
  - b) The transport of bicycles is only possible during the period specified by the carrier, on selected routes, sections of routes or to selected destinations. The **routes on which bicycle transport is possible are listed on the website [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).**
  - c) Space for transporting bicycles is limited and subject to reservation, which is always allocated within the carrier's reservation system with regard to available capacity. The passenger is entitled to place the bicycle only in the appropriate space on the carrier he/she has reserved.
  - d) The maximum capacity for transporting bicycles is a total of 4 bicycles on a given route at any one time.
  - e) The transport of bicycles is subject to a transport fee at the time of booking in the amount set out in the tariff, the current version of which is available on the [website http://www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).
  - f) In the event of loss of a bicycle or part thereof, the person entitled shall have the right to a refund of the fare paid and to reimbursement of the proven cost of the lost bicycle or part thereof at the time of its submission for transport. If the person entitled fails to prove the value of the lost bicycle or part thereof, he shall be entitled to compensation in the maximum amount of CZK 1 500. Bicycles whose price does not exceed CZK 25 000 shall be accepted for transport. Placing the bicycle on the carrier, its subsequent dispatch and handling shall be carried out exclusively by the carrier's driver.
  - g) The conclusion of a contract of carriage for the carriage of a bicycle is evidenced by a luggage ticket issued by the carrier to the passenger after payment of the fare. The passenger shall, on receipt of the luggage ticket, check that it has been drawn up in accordance with his details. The bicycle shall be issued to the passenger upon presentation of the luggage ticket.
  - h) In the event of damage to a bicycle, the entitled person is entitled to compensation for the damage incurred, but not more than the amount of compensation provided for in the event of its loss.
  - i) The carrier is not liable for damage to the bicycle being transported if the loss or damage was caused under these conditions:

1. circumstances have arisen, such as natural disasters or unavoidable acts of third parties, which the carrier could not have avoided even with all due diligence;
2. the passenger's own actions that resulted in damage to or loss of the bicycle being transported;
3. the passenger has submitted a bicycle of a higher value than permitted for transport.

## **6.1. Carrier's liability for baggage in the hold space**

- (1) A record of lost, stolen or damaged luggage must be requested by the passenger from the authorised person of the carrier immediately after the arrival of the connection at the destination station. The authorised person of the carrier is obliged to confirm the extent of damage or loss of luggage in writing to the passenger.
- (2) This record together with a copy of the ticket and a copy of the baggage transport document must be sent in writing no later than 6 months after the event to Leo Express s.r.o., Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 - Žižkov.
- (3) In the event of loss of luggage, the passenger is entitled to compensation for the proven cost of the lost luggage, however, up to a maximum of CZK 5,000 per 1 piece of luggage and CZK 10,000 per 1 passenger in the event of loss of more than 1 piece of luggage.
- (4) The carrier is not liable for damage to the transported luggage if:
  - a) the passenger is unable to prove the validity of the claim with a valid baggage transport document;
  - b) the packaging does not correspond to the nature of the item being transported;
  - c) the passenger has submitted baggage of a higher value than allowed for carriage;
  - d) circumstances beyond the carrier's control, such as natural disasters or acts of third parties;
  - e) the damage was caused by the passenger's actions.

## **7. Final provisions**

### **7.1. Time data**

- (1) All times given in timetables and in the reservation system are in Central European Time, unless otherwise stated.

### **7.2. Injury, damage or destruction of passengers' belongings**

- (1) If it is unequivocally proven that passengers have been injured or their personal belongings have been damaged or destroyed due to reasons on the part of the carrier in the vehicle or while staying on the carrier's premises, which are accessible only with a valid travel document, the passenger should report this to the carrier's authorised person immediately after discovering the fact. The injured party may claim compensation for such damage in writing to LE.

### 7.3. Lost and found

- (1) In cases where a passenger believes that his/her personal belongings are lost in the vehicle, he/she can contact the LE call centre via email [ztraty@le.cz](mailto:ztraty@le.cz) and request a lost property search.
- (2) When making a request for a lost property search, it is advisable, in order to expedite the search, for the passenger to state in the request:
  - a) an exact description of the missing item;
  - b) the circumstances under which the loss was supposed to have occurred;
  - c) coupling number;
  - d) starting and finishing stop;
  - e) contact details (name, surname, telephone number or e-mail and, if applicable, home address) to inform the passenger if the lost item is found.
- (3) If the lost item is found, it will be released to the passenger only upon proof of personal details or the surrender of a receipt of the item, a description of the essential features of the item, the time and place of loss and the circumstances under which the item was lost.
- (4) If the lost item is not found within 14 days of receipt of the passenger's request, the item may be considered lost and the search for the lost item will be terminated.
- (5) If an item is found in the vehicle at the end of the journey in relation to which the passenger has not requested a search, such item will be dealt with in accordance with the relevant legislation governing the treatment of lost property.

### 7.4. Complaints and suggestions

- (1) Passengers can submit any complaints, comments and suggestions via:
  - a) e-mail sent to the contact e-mail: [info@le.cz](mailto:info@le.cz) or [reklamace@le.cz](mailto:reklamace@le.cz)
  - b) in writing at Leo Express s.r.o., Řehořova 4, 130 00, Prague 3 - Žižkov, Czech Republic.
- (2) The complaint sent must contain all the requirements for its handling. Complaints will be handled by the Customer Service Department within 30 days of receipt and the complainant will be informed of the outcome of the investigation in writing by sending a notification to the e-mail or postal address provided. In urgent cases, LE reserves the right to extend the above deadline by up to 30 days.
- (3) The carrier will respond to comments and suggestions by sending a written statement to the e-mail or postal address of the complainant only in justified cases. There is no time limit for sending a notification in this case.
- (4) In accordance with Act No. 634/1992 Coll., on Consumer Protection, the consumer is entitled to use out-of-court settlement of a consumer dispute arising from a contract of carriage concluded with the carrier. The Czech Trade Inspection Authority ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) is the authorised body for out-of-court settlement of the consumer dispute in question.

## **7.5. Temporal validity**

- (1) These SPPs shall take effect on 01 June 2023 and shall remain in force until new SPPs are issued and published.



# **Umowne warunki przewozu Leo Express s.r.o. w zakresie publicznego transportu autobusowego (zwana dalej "SPP")**

Obowiązuje od 01. 06. 2023 r.

Niniejsze Warunki Umowy Przewozu zostały zatwierdzone przez Dyrektora Zarządzającego Leo Express s.r.o. w dniu 31 maja 2023 r.

### Wyjaśnienie skrótów i terminów na potrzeby niniejszego SPP

- **LE** - Leo Express s.r.o., z siedzibą pod adresem Řehořova 908/4, 130 00 Praga 3 - Žižkov, Republika Czeska, numer identyfikacyjny 066 61 572; LE jest również określana jako **przewoźnik**,
- **system rezerwacji** - system rezerwacji online LE do rezerwacji i sprzedaży biletów dostępny na stronie <http://www.leoexpress.com>,
- **Taryfa** - obowiązująca taryfa przewoźnika na przewóz osób i bagażu dostępna dla odpowiednich połączeń w Internecie pod adresem <http://www.leoexpress.com>,
- **SPP** - obowiązujące Umowne Warunki Przewozu przewoźnika,
- **Taryfa** - cena za przewóz pasażera z przystanku początkowego do przystanku docelowego zgodnie z Taryfą,
- **dokument podróży** - dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu i wynikające z niej prawa przez cały okres jej wykonywania, zwany również biletem,
- **przystanek początkowy** - miejsce, w którym pasażer wsiada do pojazdu przewoźnika i które jest wskazane w odpowiednim dokumencie podróży,
- **przystanek docelowy** - miejsce, w którym pasażer wysiada z pojazdu przewoźnika i które jest wskazane w odpowiednim dokumencie podróży,
- **Osoba upoważniona** - steward, kierowca przewoźnika lub inna osoba upoważniona do wydawania instrukcji i poleceń pasażerom,
- **umowa przewozu** - umowa przewozu osób, na mocy której przewoźnik zobowiązuje się przewieźć pasażera z punktu początkowego do punktu docelowego, a pasażer zobowiązuje się zapłacić opłatę za ten przewóz,
- **pojazd** - autobus z widocznym oznakowaniem LE,
- **kredyty leo** - waluta LE, warunki korzystania z niej są określone w Regulaminie Smile Club,
- **kontaktowy adres e-mail** - [info@le.cz](mailto:info@le.cz) służy do komunikacji w języku czeskim, słowackim i angielskim, a [info@leoexpress.pl](mailto:info@leoexpress.pl) służy do komunikacji w języku polskim, ukraińskim i angielskim dla połączeń przez terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- **Kurs wymiany** - aktualny wewnętrzny kurs przewoźnika do przeliczania CZK na inne waluty, który jest podany na stronie [www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky](http://www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky) w innej sekcji,
- **SEPA** - Single Euro Payments Area, czyli Jednolity Obszar Płatności w Euro w Unii Europejskiej (UE) i Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG),
- **Smile Club** - program lojalnościowy,
- **kredyty taryfowe leo** - dodatkowe bonusy w postaci 25% cashbacku taryfowego.

## 1. Postanowienia wstępne

- (1) Niniejsze Warunki umowne przewozu w publicznym transporcie liniowym (zwane dalej **"Warunkami przewozu"**) regulują prawa i obowiązki LE podczas przewozu pasażerów, ich bagażu, towarów i żywych zwierząt w publicznym transporcie liniowym, zarówno krajowym, jak i międzynarodowym, a także prawa i obowiązki pasażerów podczas korzystania z usług LE. SPP określa również warunki zawierania i rozwiązywania umowy transportowej, w tym wykonywania praw wynikających z umowy transportowej.
- (2) Prawo Republiki Czeskiej uznaje się za prawo właściwe dla wszystkich stosunków wynikających z SPP. Czeski sąd będzie właściwy do rozpatrywania sporów wynikających z takich stosunków prawnych.
- (3) Przetwarzanie wszystkich danych osobowych podlega informacjom opublikowanym na stronie internetowej [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com) w sekcji Polityka prywatności.

### 1.1. Zakres ważności

- (1) Przewoźnik ogłasza niniejsze SPP zgodnie z ustawą nr 111/1994 Coll. z dnia 26 kwietnia 1994 r. o transporcie drogowym, z późniejszymi zmianami, dekretem nr 175/2000 Coll, U. w sprawie rozkładu jazdy publicznego transportu pasażerskiego kolejowego i drogowego, z późniejszymi zmianami, rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. o prawach pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 oraz innymi przepisami, w szczególności rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1073/2009 z dnia 21 października 2009 r. w sprawie wspólnych zasad dostępu do międzynarodowego rynku usług autokarowych i autobusowych i zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 561/2006.
- (2) Na terytorium Republiki Słowackiej te SPP są również zgodne z ustawą nr 56/2012 Coll. o transporcie drogowym, z późniejszymi zmianami, oraz innymi ogólnie obowiązującymi przepisami prawa.
- (3) Na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej SPP są wydawane zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym z późniejszymi zmianami (Dz. U. 2001 Nr 125, Nr 1371).
- (4) Bardziej szczegółowe warunki dotyczące rodzajów taryf są określone w Taryfie.

## 2. Umowa przewozu

- (1) Zawarcie umowy przewozu tworzy zobowiązanie umowne pomiędzy przewoźnikiem a pasażerami, którego treścią jest w szczególności zobowiązanie przewoźnika do przewiezienia pasażera z przystanku początkowego do przystanku docelowego trasą wskazaną w dokumencie podróży, natomiast zobowiązaniem pasażera jest w szczególności uiszczenie opłaty za ten przewóz oraz przestrzeganie innych zobowiązań pasażera wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Taryf oraz niniejszych SPP.





## 2.1. Tworzenie umowy transportowej

- (1) Umowa transportowa staje się skuteczna, gdy pasażer z ważnym dokumentem podróży wejdzie do pojazdu.
- (2) Pasażer bez ważnego dokumentu podróży może wsiąść do pojazdu przewoźnika tylko wtedy, gdy przed wejściem na pokład zapyta osobę upoważnioną przez przewoźnika, czy istnieje możliwość zakupu biletu z rezerwacją miejsca w pojeździe bezpośrednio na pokładzie. Jeżeli istnieje możliwość zakupu biletu z rezerwacją miejsca w pojeździe, umowa przewozu zostaje zawarta w momencie wydania dokumentu podróży w pojeździe i późniejszej zapłaty za przejazd zgodnie z obowiązującą taryfą LE.
- (3) Jeżeli osoba upoważniona przez przewoźnika poinformuje pasażera nieposiadającego ważnego dokumentu podróży, że pojazd jest już w pełni zajęty, pasażer nie ma prawa do wykonania przewozu, a tym samym do zawarcia umowy przewozu.

## 2.2. Rozwiązanie umowy przewozu

- (1) Umowa transportowa jest realizowana przez przewoźnika:
  - a) prawidłowe wykonanie przewozu w uzgodnionym zakresie zgodnie z zawartą umową przewozu;
  - b) wykonując przewóz w innym zakresie niż uzgodniony, jeżeli pasażer został słusznie wykluczony z przewozu przez uprawnioną osobę.
- (2) **Umowa przewozu zostaje rozwiązana, jeśli pasażer przerwie podróż.** Uznaje się, że pasażer przerwał podróż, opuszczając pojazd w punkcie innym niż przystanek docelowy, chyba że został o to poproszony przez upoważnioną osobę. W takim przypadku pasażerowi nie przysługuje zwrot opłaty za przejazd, a dokument podróży traci ważność.
- (3) W autobusach LE **obowiązują wyłącznie miejsca siedzące.** Pasażerowie mogą zajmować wyłącznie miejsca wskazane na bilecie. Uznaje się, że pasażer zajmuje miejsce siedzące, jeśli umieści część swojej odzieży lub bagażu podręcznego na dowolnym siedzeniu. Prawo do zarezerwowanego miejsca wygasa, jeśli dany pasażer nie zajmie go w ciągu 15 minut po odjeździe autobusu z przystanku wskazanego na bilecie; w tym celu nie uważa się za zajęte, jeśli pasażer umieści na siedzeniu część odzieży lub bagażu podręcznego.

## 3. Dokument podróży

- (1) W celu sprawdzenia zawarcia umowy przewozu w trakcie jej realizacji pasażer jest zobowiązany do okazania ważnego dokumentu podróży oraz, w stosownych przypadkach, oryginału ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do żądanej zniżki (zwanego dalej "kartą zniżkową").
- (2) Bilet jest ważny wyłącznie na przewóz w danym dniu, na danej trasie i z wymienionymi na nim pasażerami.
- (3) W przypadku wszystkich połączeń LE objętych niniejszymi SPO wymagany jest wcześniejszy zakup dokumentu podróży. Dokument podróży składa się z biletu z rezerwacją miejsca, wszystkie połączenia przewoźnika są obowiązkowymi rezerwacjami miejsc. Zakupu dokumentu podróży należy dokonać nie później niż w terminie przed odlotem danego połączenia określonym przez przewoźnika.
- (4) **Prawo do zarezerwowanego miejsca wygasa, jeśli dany pasażer nie zajmie go na całej trasie określonej w zakupionym bilecie (z wyjątkiem korzystania z innej stacji w Pradze lub Ostrawie w ramach danej trasy usługi). W tym celu zajęcie miejsca nie jest uważane za zajęte, jeśli pasażer umieści część swojej**

### **odzieży lub bagażu podręcznego na siedzeniu.**

**(5) Dokument podróży zawiera:**

- a) nazwę firmy przewoźnika zawierającego umowę przewozu;
- b) przystanek początkowy i przystanek docelowy;
- c) rodzaj i wysokość opłaty;
- d) Numer sprzęgła;
- e) data i godzina odjazdu z przystanku początkowego;
- f) data i godzina przybycia połączenia do przystanku docelowego;
- g) unikalny kod;

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

- a) bilet papierowy (wydany w kasie LE, przez sprzedawcę LE lub wydrukowany na drukarce przez pasażera przy zakupie przez system rezerwacji);
  - b) bilet elektroniczny (zapisanie i wyświetlenie biletu na urządzeniu elektronicznym, np. telefonie komórkowym, co umożliwia okazanie go osobie upoważnionej). Jeśli pasażer nie otrzyma biletu elektronicznego w ciągu 1 godziny od jego zakupu na swój adres e-mail, jest on zobowiązany do niezwłocznego skontaktowania się z przewoźnikiem pod adresem e-mail do kontaktu.
- (7) Pasażer jest zobowiązany do sprawdzenia informacji na bilecie bez zbędnej zwłoki po jego otrzymaniu; pasażer ponosi odpowiedzialność za wszelkie błędy w podanych informacjach.
- (8) Ważność biletu jest sprawdzana między innymi za pomocą unikalnego **kodu**, który jest wskazany na bilecie. Osoba kupująca bilet jest jedyną osobą, inną niż LE lub przewoźnik, która zna unikalny kod zakupionego biletu i przekazuje go wyłącznie pasażerowi, który ma wykonywać prawa wynikające z umowy przewozu lub jako pasażer osobie upoważnionej podczas sprawdzania dokumentów podróży.
- (9) Pasażer bez ważnego dokumentu podróży lub przepustki jest zobowiązany **do uiszczenia nowej opłaty za przejazd lub dodatkowej kwoty między opłatą ulgową a opłatą regularną.**

## **3.1. Zniżki taryfowe**

- (1) Rabaty i warunki ich uzyskania określone są w Taryfie oraz w ofertach handlowych LE.
- (2) Przed zakupem biletu pasażer jest zobowiązany do określenia zniżki, której potrzebuje. **Nie ma możliwości uzyskania zniżki z mocą wsteczną.**
- (3) Jeżeli pasażer ubiega się o zniżkę przy zakupie biletu, jest on zobowiązany do okazania **na żądanie oryginału odpowiedniego dokumentu uprawniającego go do zniżki.** Pasażer jest również zobowiązany do okazania odpowiedniego dokumentu **przez cały okres przewozu.** Jeśli pasażer nie okaże odpowiedniego dokumentu, jego dokument podróży traci ważność i jest on uznawany za pasażera bez ważnego dokumentu podróży. W takim przypadku pasażer jest zobowiązany do zapłaty różnicy między taryfą ulgową a taryfą normalną; w przypadku naruszenia tego obowiązku osoba upoważniona ma prawo wykluczyć pasażera z przewozu.

- (4) Przedłożone dodatkowe dokumenty, inny dodatkowy dowód uprawnienia do zniżki lub dowód w postaci kopii lub zdjęcia dokumentu nie będą brane pod uwagę, a pasażer nie będzie zwolniony z obowiązku zapłaty różnicy w wysokości opłaty za przejazd oraz, w stosownych przypadkach, dopłaty (kary umownej) do opłaty za przejazd w rozumieniu ustępu poprzedzającego.

### 3.2. Anulowanie biletu przez pasażerów

- (1) Pasażer może anulować bilet nie później niż 15 minut przed regularną godziną odjazdu połączenia ze stacji wsiadania zgodnie z rozkładem jazdy. W przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem konta Smile Club anulowanie jest dozwolone do regularnej godziny odjazdu połączenia.
- (2) W przypadku anulowania biletu pobierana jest opłata transakcyjna w wysokości 30 CZK za każdy anulowany bilet. Ta opłata transakcyjna nie ma zastosowania, jeśli pasażer kupił bilet za pośrednictwem swojego konta Smile Club, a anulowanie jest dokonywane tylko na kredyty leo.
- (3) Jeśli wartość biletu jest niższa niż 30 CZK, opłata transakcyjna jest równa cenie biletu.
- (4) Opłata transakcyjna jest odliczana od zwracanej kwoty.
- (5) **Anulowanie biletu nie jest możliwe:**
  - a) jeśli jest to określone bezpośrednio w warunkach oferty (np. w przypadku biletów w ramach oferty specjalnej, biletów zakupionych za pomocą vouchera itp;)
  - b) jeśli pasażer nie poda unikalnego kodu zakupionego biletu lub innych danych niezbędnych do anulowania biletu i zwrotu środków w sposób wybrany przez pasażera.
- (6) Opłaty nie będą zwracane za niewykorzystane lub częściowo niewykorzystane bilety.
- (7) Przewoźnik jest uprawniony do anulowania zakupionego przez pasażera biletu w przypadku, gdy bilet został zakupiony przez pasażera za nieuzasadnienie niską cenę (np. 3 CZK) z powodu błędu w systemie rezerwacji, który powstał niezależnie od woli przewoźnika i dla którego jest oczywiste, że ze względu na długość wybranej trasy nie może pokryć podstawowych kosztów operacyjnych przewoźnika. W takiej sytuacji przewoźnik zobowiązany jest do zwrotu klientowi środków wydanych na zakupiony w ten sposób bilet. Postanowienie to nie dotyczy specjalnych promocji przewoźnika oraz promocji nowych tras przez przewoźnika. Wniosek o zwrot środków zostanie rozpatrzony przez LE w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania wniosku.
- (8) Zwroty będą dokonywane w ciągu miesiąca od otrzymania kompletnego i należyście wypełnionego wniosku.
- (9) Jeśli bilet został zakupiony za pośrednictwem konta Smile Club, anulowanie podlega zasadom programu lojalnościowego Smile Club.
- (10) W przypadku dostarczenia wiążącego zamówienia dokumentu podróży grupowej do Działu Sprzedaży LE, klient przyjmuje do wiadomości, że rezerwacja ta może zostać anulowana nie później niż 7 dni przed odlotem danego połączenia za opłatą transakcyjną w wysokości 30 CZK za każdy anulowany bilet. W przypadku zwrotu ceny biletu w formie kredytów LEO opłata transakcyjna nie jest pobierana.

### 3.2.1. Gdzie anulować bilety

- (1) Pasażer, który zakupił dokument podróży za pośrednictwem konta klienta LE, może anulować bilet, logując się na **swoje konto** na stronie [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).
- (2) Pasażerowie mogą anulować dokument podróży **na stronie internetowej [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com)**, jeśli dokument podróży został zakupiony online.
- (3) Pasażerowie mogą anulować dokument podróży **w kasach biletowych Leo Express**, jeśli jest to dokument podróży zakupiony w kasie biletowej, u zakontraktowanego sprzedawcy lub online za pomocą karty płatniczej.
- (4) Pasażerowie mogą anulować dokumenty podróży zakupione u sprzedawców kontraktowych LE u sprzedawcy kontraktowego, u którego zakupili dokument podróży.
- (5) Wszyscy pasażerowie mogą anulować swoje bilety za pośrednictwem **infolinii LE, składając wniosek** za pośrednictwem formularza online na stronie [le.cz/refund](http://le.cz/refund) - Wniosek o odszkodowanie.

### 3.2.2. Formy zwrotu kosztów biletu

- (1) Zwrot opłaty za przejazd **w gotówce** jest możliwy tylko w kasach biletowych Leo Express i u zakontraktowanych sprzedawców.
- (2) Istnieje możliwość zwrotu opłaty za bilety zakupione w sklepie internetowym LE z **powrotem na kartę płatniczą**, pod warunkiem, że bilet został zakupiony online przy użyciu karty płatniczej.
- (3) Zwrotu kosztów można dokonać **przelewem bankowym** po wypełnieniu formularza na stronie internetowej LE. W przypadku płatności zagranicznych poza obszarem SEPA pasażer jest odpowiedzialny za powiązane opłaty za przelew zagraniczny. Opłata bankowa jest odliczana od kwoty zwrotu.
- (4) Tylko użytkownicy posiadający konto w programie lojalnościowym Smile club mogą wymieniać taryfy na **kredyty leo**.
- (5) Bilety zakupione za kredyty leo mogą zostać zwrócone wyłącznie na kredyty leo.

## 4. Prawa i obowiązki pasażerów

- (1) **W szczególności pasażer jest zobowiązany do:**
  - a) zachować szczególną ostrożność i postępować zgodnie z instrukcjami osoby odpowiedzialnej, w tym instrukcjami wyrażonymi za pomocą symboli lub napisów w pojeździe, w celu zapewnienia najwyższego możliwego poziomu bezpieczeństwa i płynności ruchu (oznacza to między innymi zapinanie pasów bezpieczeństwa podczas jazdy);
  - b) wsiadać lub wysiadać z pojazdu przewoźnika tylko w wyznaczonym miejscu i gdy pojazd nie jest w ruchu.
  - c) najpóźniej w momencie odbioru dokumentu podróży od osoby upoważnionej, sprawdzić, czy dokument podróży został mu wydany zgodnie z jego wymaganiami, a jeśli informacje na dokumencie podróży są sprzeczne z jego wymaganiami, pasażer może odmówić wydania dokumentu podróży bez potrącenia lub innej opłaty.
- (2) **Pasażer jest odpowiedzialny za:**
  - a) dzieci, które mu towarzyszyły;
  - b) jego/jej przybycie do kasy biletowej LE, w której chce zostać odprawiony, tak aby wszystkie niezbędne dokumenty mogły zostać wydane na czas przed odlotem danej osoby

- połączenia, biorąc pod uwagę możliwą zwiększoną częstotliwość pasażerów i czas potrzebny na bezpieczne i terminowe wejście na pokład przed odlotem;
- c) ich terminowe i bezpieczne wejście na pokład pojazdu przewoźnika na przystanku początkowym wskazanym w odpowiednim dokumencie podróży, z którego pasażer chce skorzystać w ramach danego przewozu i który uprawnia pasażera do korzystania z usług transportowych;
  - d) jego/jej punktualne i bezpieczne opuszczenie pojazdu przewoźnika na przystanku docelowym wskazanym w dokumencie podróży używanym przez pasażera do danego przewozu i uprawniającym pasażera do korzystania z usług transportowych.
- (3) Pasażerowie mogą korzystać ze sprzętu audio, wizualnego, informacyjnego, komunikacyjnego i bezpieczeństwa znajdującego się w strefach pasażerskich i w pojazdach przewoźnika wyłącznie na polecenie upoważnionej osoby i zgodnie z celem korzystania z takiego sprzętu.

#### 4.1. Odszkodowanie za opóźnienia i odwołane loty

- (1) Pasażer jest uprawniony do pełnego zwrotu opłaty za przejazd w przypadku **niewykonania przewozu z możliwych do udowodnienia przyczyn leżących po stronie przewoźnika**.
- (2) Jeśli z przyczyn leżących po stronie LE pasażer **nie może dokończyć rozpoczętego przewozu na** połączeniu, na którym przewóz się rozpoczął, pasażer otrzyma rekompensatę w postaci jednej z powyższych opcji:
  - a) transport do przystanku docelowego najbliższym odpowiednim środkiem transportu LE z wolnymi miejscami,
  - b) transportowane alternatywnym środkiem transportu LE, jeśli LE zapewnia go dla tego połączenia,
  - c) bezpłatny transport do przystanku początkowego najbliższym odpowiednim połączeniem LE. W takim przypadku pasażer z biletem na podróż w jedną stronę jest również uprawniony do zwrotu uiszczonej opłaty za przejazd,
  - d) zwrot opłaty za nieprzejechany odcinek podróży, jeśli pasażer zrezygnował z dalszej podróży, a osoba upoważniona to potwierdziła.
- (3) Pasażer ma prawo do pełnego zwrotu opłaty za przejazd, jeśli połączenie, z którego zamierzał skorzystać w ramach przewozu, jest **opóźnione o 60 minut lub więcej** w stosunku do stacji, na której pasażer wsiadł, w związku z czym pasażer zrezygnował z podróży.
- (4) Pasażerowie, którzy nie zrezygnowali z podróży, mają prawo do odszkodowania **za opóźnienie**. Wysokość odszkodowania wynosi:
  - a) 25%, jeśli połączenie z przystankiem końcowym pasażera jest opóźnione o 60 do 119 minut,
  - b) 50%, jeśli połączenie z przystankiem końcowym pasażera jest opóźnione o 120 minut lub więcej.
- (5) Na żądanie pasażera może zostać wydane pisemne potwierdzenie ograniczenia lub wstrzymania usługi, pominięcia usługi lub okresu jej opóźnienia.
- (6) Uprawniony pasażer musi złożyć wniosek o odszkodowanie lub zwrot ceny biletu w ciągu 6 miesięcy od daty rozpoczęcia podróży wskazanej w dokumencie podróży, wypełniając formularz wniosku dostępny na stronie internetowej [le.cz/refund](http://le.cz/refund).
- (7) Odszkodowanie za opóźnione połączenie jest obliczane proporcjonalnie do ceny faktycznie zapłaconej przez pasażera za bilet. Pasażer nie jest uprawniony do odszkodowania, jeśli opłata za przejazd została uiszczona za pomocą kredytów fare leo zgodnie z warunkami Smile Club.

## 4.2. Usługi świadczone pasażerom

- (1) W celu zapewnienia pasażerom najwyższego możliwego komfortu, przewoźnik może zapewnić pasażerom różne ponadstandardowe usługi, za które pobierana jest opłata zgodnie z Taryfą. Jeśli z przyczyn operacyjnych lub technicznych usługa dodatkowa nie jest dostępna, a pasażer nie dokonał jeszcze jej zakupu, nie uprawnia to pasażera do odszkodowania za ograniczenie lub niewykonanie usługi.
- (2) W przypadku usług ponadstandardowych świadczonych bezpłatnie, jeżeli z przyczyn operacyjnych lub technicznych usługa ponadstandardowa nie jest dostępna, pasażer nie jest uprawniony do jej świadczenia po zawarciu umowy przewozu, ani nie jest uprawniony do zniżki w opłacie za przejazd lub innej rekompensaty.
- (3) Jeśli w pojeździe dostępny jest samoobsługowy ekspres do kawy, może on być obsługiwany tylko wtedy, gdy pojazd nie jest w ruchu, a zatem jest bezpieczny w użyciu. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody spowodowane naruszeniem tego postanowienia.

## 4.3. Regulamin korzystania z bezpłatnego połączenia internetowego za pośrednictwem sieci bezprzewodowej WiFi

- (1) Po zawarciu umowy przewozu pasażer jest zobowiązany do przestrzegania zasad określonych w niniejszych Warunkach przewozu w zakresie korzystania z bezpłatnego połączenia internetowego za pośrednictwem bezprzewodowej sieci WiFi udostępnianej przez LE (zwanej dalej "siecią WiFi").
- (2) Podczas korzystania z sieci Wi-Fi pasażerom nie wolno wyszukiwać, przeglądać, drukować ani rozpowszechniać materiałów zawierających treści pornograficzne, obraźliwe pod względem etnicznym lub religijnym, stron promujących rasizm, przemoc lub zachęcających do zażywania narkotyków.
- (3) Podczas korzystania z sieci WiFi pasażerowie nie mogą angażować się w hazard lub jakiegokolwiek działania niezgodne z obowiązującym prawem Republiki Czeskiej, a także wykonywać czynności, które zagrażają, mogą zagrozić lub zakłócić funkcjonalność sieci WiFi lub urządzeń innych pasażerów (w szczególności wysyłanie niechcianych wiadomości lub wykonywanie czynności prowadzących do przenoszenia wirusów komputerowych).
- (4) Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania wszelkich praw autorskich ustanowionych przez obowiązujące prawo podczas korzystania z sieci WiFi.
- (5) Przesyłane dane nie są szyfrowane w sieci WiFi. Pasażer przyjmuje do wiadomości ryzyko nieuprawnionego przechwycenia takich przesyłanych danych i sam zapewni ich ewentualną ochronę.
- (6) LE nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wyrządzone pasażerowi z powodu awarii sieci WiFi, opóźnionej dostawy lub uszkodzenia danych, ani za szkody spowodowane nieprawidłowymi ustawieniami urządzenia pasażera.

## 4.4. Naruszenie warunków przewozu przez pasażera

- (1) **Naruszenie warunków przewozu w zakresie bezpieczeństwa pasażera, bezpieczeństwa i ochrony życia i zdrowia innych osób, bezpieczeństwa i ciągłości ruchu oraz zapewnienia porządku, spokoju i wygody przewozu uważa się za dokonane, jeżeli pasażer podczas przewozu:**

- a) nie może okazać ważnego dokumentu podróży, odmawia uiszczenia opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej (kary umownej) na miejscu;
  - b) rozmawianie z osobą prowadzącą pojazd podczas jazdy;
  - c) otwiera drzwi pojazdu lub barierkę wyjściową, gdy pojazd jest w ruchu;
  - d) wyrzuca przedmioty z pojazdu lub pozostawia je wystające z pojazdu;
  - e) wysiadanie, wsiadanie lub wysiadanie z pojazdu podczas jazdy;
  - f) wchodzi do pojazdu zgłoszonego jako zajęty przez upoważnioną osobę;
  - g) obsługuje jakiegokolwiek urządzenia zabezpieczającego w pojeździe bez uzasadnienia;
  - h) w sposób nieuzasadniony znajduje się w obszarze zarezerwowanym dla osoby kierującej pojazdem lub w obszarze, który uniemożliwia osobie kierującej pojazdem bezpieczne obserwowanie pojazdu;
  - i) utrudnia korzystanie z urządzeń operacyjnych, wyjście, przejście lub wejście do pojazdu;
  - j) palenia w pojeździe (nawet papierosów elektronicznych);
  - k) spożywa własny alkohol;
  - l) głośne zachowanie, odtwarzanie głośnej muzyki lub śpiewanie, używanie głośnego sprzętu audiowizualnego lub nękanie innych pasażerów innym nieodpowiednim zachowaniem;
  - m) zanieczyszcza mienie lub odzież innego pasażera;
  - n) zabrał ze sobą do pojazdu lub zgłosił do przewozu jako bagaż przedmiot wyłączony z przewozu lub przedmiot, który nie może być włączony do bagażu;
  - o) zanieczyszcza swoją własnością lub zachowaniem pojazd lub obszary i obiekty przeznaczone dla pasażerów;
  - p) uszkadza pojazd, przedziały pasażerskie i wyposażenie;
  - q) odmawia zrobienia miejsca dla pasażera z ważnym biletem;
  - r) zakłóca ciszę nocną, która trwa od 22:00 do 6:00.
- (2) Jeżeli pasażer postąpi w sposób, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, jest zobowiązany do uiszczenia dopłaty (kary umownej) **w wysokości 1000 CZK** za każde takie naruszenie. **Jeśli pasażer nie zapłaci dopłaty (kary umownej)** na miejscu gotówką lub kartą kredytową lub w dowolnej kasie biletowej LE w ciągu 15 dni od daty obowiązkowej zapłaty dopłaty (kary umownej), pasażer może podlegać jej egzekucji.
- (3) Dopłata (kara umowna) za naruszenie SPP **może być wystawiana wielokrotnie**, nawet kilka razy podczas jednego transportu.
- (4) Upoważniona osoba, która zajmuje się pasażerem w związku z naruszeniem niniejszych SPP, wydaje "Potwierdzenie nieprzestrzegania" w odniesieniu do każdego naruszenia niniejszych SPP. W celu sporządzenia "Potwierdzenia nieprzestrzegania" pasażer jest zobowiązany do podania danych osobowych niezbędnych do wyegzekwowania opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej (kary), którymi są imię, nazwisko, data urodzenia, miejsce urodzenia i adres dostawy. Pasażer jest również zobowiązany do okazania dowodu tożsamości osobie upoważnionej do kontroli dokumentów podróży, jeżeli podczas przewozu nie może okazać ważnego dokumentu podróży i nie uiszcza na miejscu opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej (kary umownej).

#### 4.5. Wykluczenie pasażera z przewozu

- (1) **Pasażer może zostać wykluczony z przewozu, jeśli:**
- a) narusza postanowienia niniejszych SOP i postępuje w ten sposób nawet po otrzymaniu ostrzeżenia od upoważnionej osoby;



- b) znajduje się pod wpływem środka odurzającego lub substancji psychotropowej i przez to zagraża bezpieczeństwu własnemu lub innych osób, a także jeżeli zagraża bezpieczeństwu i płynności ruchu drogowego w zakresie zapewnienia porządku, spokoju i wygody przewozu;
  - c) zagraża porządkowi publicznemu, wywołuje publiczne oburzenie i niesmak u innych pasażerów lub zagraża innym pasażerom lub upoważnionym osobom;
  - d) odmawia lub nie jest w stanie uiścić opłaty za przejazd lub dopłaty (kary) za przejazd na miejscu;
  - e) wysiada z pojazdu bez zgody upoważnionej osoby w momencie zatrzymania awaryjnego;
  - f) jego zachowanie niezgodne z przepisami prawa i innymi regulacjami lub niniejszymi SOP może powodować opóźnienia w połączeniu (za takie zachowanie uważa się w szczególności przemyt niedozwolonych towarów przez granice państwowe, niezgłoszenie towarów do odprawy celnej podczas kontroli celnej itp.);
  - g) nie przedstawi podczas kontroli granicznej wszystkich dokumentów niezbędnych do przekroczenia granicy państwowej. Dokumenty te obejmują paszport lub inne dokumenty potrzebne do przekroczenia granicy (w szczególności wizę itp.);
  - h) jeżeli upoważniona osoba stwierdzi, przed wejściem pasażera do pojazdu, że pasażer narusza niniejsze SPO, upoważniona osoba może odmówić przewozu pasażera,
- (2) Jeżeli pasażer, który został wykluczony z przewozu, ponownie wejdzie do pojazdu przewoźnika, uznaje się go za pasażera bez ważnego dokumentu podróży, nawet jeżeli posiada on dokument potwierdzający wykonanie umowy przewozu na trasie, na której został wykluczony z przewozu.
- (3) Jeżeli pasażer, który został wykluczony z przewozu, ponownie wejdzie do pojazdu przewoźnika, uznaje się go za pasażera bez ważnego dokumentu podróży, nawet jeżeli posiada on dokument potwierdzający wykonanie umowy przewozu na trasie, na której został wykluczony z przewozu.

## 5. Warunki przewozu niektórych osób i towarów

### 5.1. Transport dzieci i wózków dziecięcych

- (1) **Dzieciom w wieku 0-5 lat (włącznie)** musi towarzyszyć osoba powyżej 10. roku życia.
- (2) Międzynarodowy przewóz dziecka w wieku poniżej 9 lat jest dozwolony wyłącznie w towarzystwie rodzica, opiekuna prawnego lub innej osoby, która przejęła odpowiedzialność za dziecko i która musi mieć ukończone 10 lat.
- (3) Przewoźnik nie ma obowiązku sprawowania nadzoru nad małoletnim.
- (4) W celu poprawy bezpieczeństwa oraz ochrony zdrowia i życia pasażerów, osoba towarzysząca dzieciom w wieku od 0 do 5 lat (włącznie) musi upewnić się, że towarzyszące jej **dzieci są umieszczone w miejscu siedzącym, które znajduje się w bezpośrednim sąsiedztwie siedzenia osoby towarzyszącej**, tak aby osoba towarzysząca miała wizualną i fizyczną kontrolę nad towarzyszącymi jej dziećmi przez cały czas trwania podróży. Spełnienie tego wymogu jest obowiązkowe w momencie rezerwacji dokumentu podróży.
- (5) **Niedozwolone jest przewożenie wózków dziecięcych lub inwalidzkich**, z wyjątkiem składanych wózków przewożonych w bagażniku. Przewóz może zostać odrzucony z powodu zapełnienia bagażnika.

- (6) Przewóz osób poniżej 18 roku życia w międzynarodowym publicznym transporcie liniowym na terytorium Ukrainy jest możliwy tylko wtedy, gdy osoba poniżej 18 roku życia ma przy sobie oficjalny dokument poświadczony notarialnie, w którym przedstawiciel prawny wyraża zgodę na przeprowadzenie takiego transportu. Dokument może również zawierać informacje o osobie, która będzie odpowiedzialna za dziecko podczas podróży i która będzie mu towarzyszyć.

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

- (1) Przewóz pasażera na wózku inwalidzkim nie jest możliwy z przyczyn technicznych.

## 5.3. Przewóz żywych zwierząt w towarzystwie pasażera

- (1) Żywe zwierzęta mogą być przewożone bezpłatnie jako bagaż podręczny tylko pod nadzorem pasażera i jeśli spełnione są warunki zapewniające, że żywe zwierzęta nie uszkodzą lub nie zanieczyszczą pojazdu lub pasażerów, nie zagrażą bezpieczeństwu i zdrowiu osób oraz nie będą uciążliwe dla innych pasażerów podczas transportu.
- (2) Jeśli chodzi o żywe zwierzęta, pasażerowie mogą przewozić w pojeździe **małe zwierzęta domowe i inne małe zwierzęta** tylko wtedy, **gdy są one umieszczone w przenośnych klatkach, koszach lub innych odpowiednich pojemnikach z nieprzepuszczalnym dnem**, chyba że uniemożliwiają to specjalne przepisy, a wymiary pojemnika nie przekraczają 40 x 50 x 50 cm.
- (3) Poza całkowicie zamkniętą skrytką w pojeździe można przewozić wyłącznie psa przewodnika, psa asystującego lub psa służbowego funkcjonariuszy policji wykonujących zadania zgodnie z ustawą nr 273/2008 Dz.U. o policji Republiki Czeskiej z późniejszymi zmianami (w przypadku Republiki Czeskiej) lub ustawą nr 171/1993 Dz.U. o siłach policyjnych z późniejszymi zmianami (w przypadku Republiki Słowackiej) lub innym ustawodawstwem kraju trzeciego, przez który przejeżdża służba, lub psa służbowego wojska wykonującego zadania.
- (4) Pies przewodnik towarzyszący osobie niewidomej, pies asystujący, a także pies służbowy policji lub wojska wykonujący zadania w rozumieniu powyższego nie może zostać wykluczony z transportu lub odmówiono mu transportu.
- (5) **Psy przewodnicy i psy asystujące** mogą być przewożone w pojeździe bezpłatnie, o ile spełnione są wszystkie poniższe warunki:
- a) pies podróżuje z osobą posiadającą ważną kartę ZTP lub ZTP/P lub podobną kartę wydaną w innym kraju (w szczególności kartę osoby niepełnosprawnej i kartę osoby niepełnosprawnej/S w Republice Słowackiej),
  - b) pies jest w widoczny sposób oznaczony uprzężą psa przewodnika lub psa towarzyszącego,
  - c) pies jest trzymany na smyczy.

## 6. Transport bagażu

- (1) Bagaż jest przewożony wraz z pasażerem w pojeździe przewoźnika jako bagaż podręczny w przedziale pasażerskim lub jako bagaż towarzyszący w przedziale bagażowym.
- (2) Bagaż musi dać się **szybko i łatwo załadować** i umieścić w pojeździe przewoźnika w miejscu przeznaczonym na bagaż ze względu na jego rozmiar, długość lub wagę.
- (3) **Są one wyłączone z transportu:**

- a) przedmiotów wielkogabarytowych i przedmiotów, których nie można bezpiecznie umieścić w pojeździe;
  - b) Przedmioty wybuchowe, trujące, radioaktywne, lotne i żrące (tzw. towary niebezpieczne), a także przedmioty wywołujące odrazę;
  - c) rzeczy, które mogą powodować infekcje;
  - d) załadowanej broni, chyba że dana osoba jest upoważniona do noszenia załadowanej broni przy sobie zgodnie z prawem i w związku z wykonywaniem władzy i uprawnień organu, który jest siłą zbrojną, lub podobnym wykonywaniem zadań zgodnie z prawem i w jego granicach (np. członkowie policji lub sił zbrojnych podczas wykonywania zadań służbowych);
  - e) i innych rzeczy, które mogą zagrażać życiu lub zdrowiu ludzi lub zwierząt lub powodować szkody w mieniu, a także zagrażać lub pogarszać bezpieczeństwo funkcjonowania transportu drogowego.
- (4) Pasażer jest uprawniony do przewozu **maksymalnie 2 sztuk bagażu**. Jeśli podróż obejmuje więcej niż jeden środek transportu w sieci przewoźnika, zawsze obowiązuje maksymalny limit bagażu dla całej podróży.
- (5) Suma wszystkich trzech wymiarów bagażu (głębokość, szerokość, wysokość) pasażera nie może przekraczać 190 cm, a ich łączna waga nie może przekraczać 30 kg. Pasażer jest ponadto ograniczony przestrzenią do przechowywania bagażu:
- a) Bagaż o maksymalnych wymiarach 27 x 30 x 50 cm można umieścić na półkach nad siedzeniami.
  - b) Bagaż o maksymalnych wymiarach 50 x 90 x 66 cm można umieścić w schowkach pojazdu.
- (6) Dopuszczalne wymiary bagażu mogą przekraczać wymiary składanych wózków dziecięcych, które można przewozić w pojeździe LE, jeśli dana osoba podróżuje z dzieckiem w wieku poniżej 5 lat (włącznie).
- (7) **Odmowa przewozu bagażu może nastąpić z przyczyn technicznych lub z powodu wyczerpania przestrzeni bagażowej pojazdu.** Decyzja o umieszczeniu bagażu na pokładzie pojazdu przewoźnika lub o odmowie przewozu bagażu należy wyłącznie do osoby odpowiedzialnej za pojazd.
- (8) Kierowca jest odpowiedzialny za obsługę i nadzór nad bagażem.
- (9) Pasażer jest odpowiedzialny za nadzorowanie bagażu podręcznego, zapewnienie bezpiecznego obchodzenia się z nim oraz za wszelkie szkody wynikające z przewozu bagażu podręcznego podczas całego przewozu.
- (10) W przypadku, gdy pasażer zabierze do pojazdu przedmiot, który nie może być przewożony jako bagaż podręczny i odmówi przewiezienia go jako bagażu towarzyszącego, pasażer zostanie wykluczony z przewozu, a umowa przewozu zostanie rozwiązana. W takim przypadku pasażerowi nie przysługuje zwrot uiszczonych opłat za przejazd.
- (11) Pasażer może zabrać do pojazdu przewoźnika jako bagaż ponadwymiarowy łatwe do przenoszenia przedmioty, które nie mogą być przewożone jako bagaż podręczny:
- a) który ze względu na swój charakter wymaga umieszczenia w specjalnie wyznaczonym miejscu w kabinie pasażerskiej pojazdu przewoźnika,
  - b) W przypadku większego sprzętu sportowego dozwolona jest para nart z kijkami, snowboard i sanki.
- (12) Pasażerowie nie mogą oddawać do przewozu w luku bagażowym bagażu o wartości przekraczającej 5000 CZK.

- (13) Pasażer ma obowiązek umożliwić upoważnionej osobie sprawdzenie bagażu, w tym jego zawartości, w celu oceny, czy bagaż może być przewożony zgodnie z niniejszymi OWH. Jeśli pasażer odmówi upoważnionej osobie sprawdzenia bagażu, upoważniona osoba będzie uprawniona do wykluczenia pasażera z przewozu; jeśli pasażer zostanie wykluczony z przewozu, jego dokument podróży uprawniający do przewozu straci ważność, a pasażer nie będzie uprawniony do zwrotu opłaty za przewóz ani żadnego innego odszkodowania za poniesioną szkodę.
- (14) W przypadku, gdy pasażer przekazuje do przewozu bagaż, którego zawartość nie może być przewożona przez granicę i z tego powodu podlega postępowaniu celnemu wykraczającemu poza zwykłą kontrolę celną, przewoźnik zastrzega sobie prawo do wykluczenia pasażera z przewozu, jego dokument podróży uprawniający do przewozu staje się nieważny, a pasażer nie jest uprawniony do zwrotu opłaty za przejazd lub innego odszkodowania za poniesioną szkodę.
- (15) **Rowery (w tym rowery elektryczne)** mogą być przewożone jako bagaż na bagażniku pod następującymi warunkami:
- a) Tylko pasażerowie posiadający ważny dokument podróży na dane połączenie mogą zarezerwować miejsce dla roweru.
  - b) Rowery mogą być przewożone wyłącznie w okresie wskazanym przez przewoźnika, na wybranych trasach, odcinkach tras lub do wybranych miejsc docelowych. **Trasy, na których możliwy jest przewóz rowerów, wymienione są na stronie internetowej [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).**
  - c) Przestrzeń do przewozu rowerów jest ograniczona i podlega rezerwacji, która jest zawsze przydzielana w ramach systemu rezerwacji przewoźnika w odniesieniu do dostępnej pojemności. Pasażer jest uprawniony do umieszczenia roweru wyłącznie w odpowiednim, zarezerwowanym przez siebie miejscu u przewoźnika.
  - d) Maksymalna pojemność dla transportu rowerów wynosi łącznie 4 rowery na danej trasie w tym samym czasie.
  - e) Transport rowerów podlega opłacie transportowej w momencie rezerwacji w wysokości określonej w taryfie, której aktualna wersja jest dostępna na stronie internetowej <http://www.leoexpress.com>.
  - f) W przypadku utraty roweru lub jego części osoba uprawniona ma prawo do zwrotu uiszczonych opłat za przejazd oraz do zwrotu udowodnionego kosztu utraconego roweru lub jego części w momencie jego zgłoszenia do przewozu. Jeżeli osoba uprawniona nie udowodni wartości utraconego roweru lub jego części, ma prawo do odszkodowania w maksymalnej wysokości 1 500 CZK. Do transportu przyjmowane są rowery, których cena nie przekracza 25 000 CZK. Umieszczenie roweru u przewoźnika, jego późniejsza wysyłka i obsługa są wykonywane wyłącznie przez kierowcę przewoźnika.
  - g) Dowodem zawarcia umowy przewozu roweru jest bilet bagażowy wydany pasażerowi przez przewoźnika po uiszczeniu opłaty za przejazd. Pasażer po otrzymaniu kwitu bagażowego powinien sprawdzić, czy został on sporządzony zgodnie z jego danymi. Rower wydaje się pasażerowi po okazaniu kwitu bagażowego.
  - h) W przypadku uszkodzenia roweru uprawnionemu przysługuje odszkodowanie za poniesioną szkodę, nie wyższe jednak niż wysokość odszkodowania przewidzianego w razie jego utraty.
  - i) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie przewożonego roweru, jeśli utrata lub uszkodzenie zostało spowodowane w tych warunkach:

1. zaistniały okoliczności, takie jak klęski żywiołowe lub nieuniknione działania osób trzecich, których przewoźnik nie mógł uniknąć nawet przy dołożeniu wszelkich starań;
2. działania pasażera, które doprowadziły do uszkodzenia lub utraty przewożonego roweru;
3. pasażer przedstawił do przewozu rower o wartości wyższej niż dozwolona.

## **6.1 Odpowiedzialność przewoźnika za bagaż w luku bagażowym**

### **przestrzeń**

- (1) Pasażer musi zażądać od osoby upoważnionej przez przewoźnika spisu zagubionego, skradzionego lub uszkodzonego bagażu niezwłocznie po przybyciu połączenia na stację docelową. Upoważniona osoba przewoźnika jest zobowiązana do pisemnego potwierdzenia pasażerowi zakresu uszkodzenia lub utraty bagażu.
- (2) Protokół ten wraz z kopią biletu i kopią dokumentu przewozu bagażu należy przesłać w formie pisemnej nie później niż 6 miesięcy po zdarzeniu do Leo Express s.r.o., Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 - Žižkov.
- (3) W przypadku utraty bagażu pasażer ma prawo do odszkodowania za udowodniony koszt utraconego bagażu, jednak maksymalnie do 5 000 CZK za 1 sztukę bagażu i 10 000 CZK za 1 pasażera w przypadku utraty więcej niż 1 sztuki bagażu.
- (4) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie przewożonego bagażu, jeżeli:
  - a) pasażer nie jest w stanie udowodnić zasadności roszczenia za pomocą ważnego dokumentu przewozu b a g a ż u ;
  - b) opakowanie nie odpowiada charakterowi transportowanego przedmiotu;
  - c) pasażer zgłosił bagaż o wartości wyższej niż dozwolona do przewozu;
  - d) okoliczności pozostające poza kontrolą przewoźnika, takie jak klęski żywiołowe lub działania osób trzecich;
  - e) szkoda została spowodowana przez działania pasażera.

## **7. Postanowienia końcowe**

### **7.1. Dane czasowe**

- (1) Wszystkie godziny podane w rozkładach jazdy i w systemie rezerwacji dotyczą czasu środkowoeuropejskiego, chyba że określono inaczej.

### **7.2. Obrażenia, uszkodzenie lub zniszczenie rzeczy pasażerów**

- (1) Jeśli zostanie jednoznacznie udowodnione, że pasażerowie odnieśli obrażenia lub ich rzeczy osobiste zostały uszkodzone lub zniszczone z przyczyn leżących po stronie przewoźnika w pojeździe lub podczas pobytu w pomieszczeniach przewoźnika, do których dostęp jest możliwy tylko na podstawie ważnego dokumentu podróży, pasażer powinien zgłosić to osobie upoważnionej przez przewoźnika niezwłocznie po stwierdzeniu tego faktu. Poszkodowany może wystąpić z roszczeniem o odszkodowanie za taką szkodę na piśmie do LE.

### 7.3. Zgubione i znalezione

- (1) W przypadku, gdy pasażer uważa, że jego rzeczy osobiste zaginęły w pojeździe, może skontaktować się z centrum telefonicznym LE za pośrednictwem poczty elektronicznej [ztraty@le.cz](mailto:ztraty@le.cz) i poprosić o wyszukanie zagubionego mienia.
- (2) Składając wniosek o przeszukanie zagubionego mienia, zaleca się, aby w celu przyspieszenia przeszukania pasażer podał we wniosku:
  - a) dokładny opis brakującego przedmiotu;
  - b) okoliczności, w których miała nastąpić strata;
  - c) Numer sprzęgła;
  - d) przystanek początkowy i końcowy;
  - e) dane kontaktowe (imię, nazwisko, numer telefonu lub adres e-mail oraz, w stosownych przypadkach, adres domowy) w celu poinformowania pasażera o odnalezieniu zagubionego przedmiotu.
- (3) Jeśli utracony przedmiot zostanie odnaleziony, zostanie on wydany pasażerowi wyłącznie po przedstawieniu dowodu osobistego lub pokwitowania odbioru przedmiotu, opisu istotnych cech przedmiotu, czasu i miejsca utraty oraz okoliczności, w których przedmiot został utracony.
- (4) Jeśli zagubiony przedmiot nie zostanie odnaleziony w ciągu 14 dni od otrzymania wniosku pasażera, przedmiot może zostać uznany za zagubiony, a poszukiwania zagubionego przedmiotu zostaną zakończone.
- (5) Jeśli pod koniec podróży w pojeździe zostanie znaleziony przedmiot, w odniesieniu do którego pasażer nie zażądał przeszukania, taki przedmiot zostanie potraktowany zgodnie z odpowiednimi przepisami regulującymi postępowanie z utraconym mieniem.

### 7.4. Skargi i sugestie

- (1) Pasażerowie mogą zgłaszać wszelkie skargi, komentarze i sugestie za pośrednictwem:
  - a) e-mail wysłany na adres kontaktowy: [info@le.cz](mailto:info@le.cz) lub [reklamace@le.cz](mailto:reklamace@le.cz)
  - b) w formie pisemnej na adres Leo Express s.r.o., Řehořova 4, 130 00, Praga 3 - Žižkov, Republika Czeska.
- (2) Przesłana reklamacja musi zawierać wszystkie elementy niezbędne do jej rozpatrzenia. Reklamacje będą rozpatrywane przez Dział Obsługi Klienta w ciągu 30 dni od ich otrzymania, a osoba składająca reklamację zostanie poinformowana o wyniku postępowania wyjaśniającego na piśmie poprzez wysłanie powiadomienia na podany adres e-mail lub adres pocztowy. W pilnych przypadkach LE zastrzega sobie prawo do przedłużenia powyższego terminu o maksymalnie 30 dni.
- (3) Przewoźnik ustosunkuje się do uwag i sugestii wysyłając pisemne oświadczenie na adres e-mail lub adres pocztowy składającego skargę tylko w uzasadnionych przypadkach. W tym przypadku nie ma terminu na wysłanie powiadomienia.
- (4) Zgodnie z ustawą nr 634/1992 Dz.U. o ochronie konsumentów, konsument jest uprawniony do skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego wynikającego z umowy przewozu zawartej z przewoźnikiem. Organem uprawnionym do pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich jest Czeska Inspekcja Handlowa ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **7.5. Ważność czasowa**

- (1) Niniejsze SPP wchodzi w życie z dniem 01.06.2023 r. i pozostają w mocy do czasu wydania i opublikowania nowych SPP.