



**Regulamin przewozu osób i rzeczy
Leo Express s.r.o. i
Leo Express Polska sp. z o.o
w zakresie regularnego
autobusowego i autokarowego
przewozu osób**

Obowiązuje od 15 lipca 2019

Niniejszy Regulamin został zatwierdzony przez Zarząd Spółki Leo Express s.r.o w dniu 14 lipca 2019.

Wyjaśnienia skrótów i definicji

- **LE** – Spółka Leo Express s.r.o., z siedzibą w Pradze, Řehořova 908/4, 130 00 Praga 3 – Žižkov, Republika Czeska, Nr REGON 06661572, lub Leo Express Polska sp. z o.o, z siedzibą w Katowicach, ul. Warszawska 21/7, 40 – 009 Katowice, Polska, REGON: 146 617 345, LE zwane dalej także łącznie „Przewoźnikiem”,
- **System rezerwacji** – internetowy system LE do dokonywania rezerwacji i sprzedaży biletów dostępny pod adresem www.leoexpress.com,
- **Taryfa** – obowiązująca u Przewoźnika taryfa na przewóz osób i rzeczy w transporcie autobusowym i kolejowym, dostępna na www.leoexpress.com,
- **Regulamin**– obowiązujący u Przewoźnika Regulamin przewozu osób i rzeczy w zakresie regularnego przewozu autobusowego i autokarowego osób,
- **Opłata za przewóz** – cena za przewóz Pasażera z Przystanku odjazdu do Przystanku przyjazdu ustalona zgodnie z obowiązującą Taryfą,
- **Dokument przewozu** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy przewozu oraz uprawnienia stron wynikające z tej umowy w trakcie jej obowiązywania, zwany w dalszej części Regulaminu także „**Biletem**”,
- **Przystanek odjazdu** - przystanek, na którym Pasażer wsiada do Pojazdu Przewoźnika, a jego nazwa widnieje na właściwym Dokumencie przewozu,
- **Przystanek przyjazdu** – przystanek, na którym Pasażer wysiada z Pojazdu Przewoźnika, a jego nazwa widnieje na właściwym Dokumencie przewozu,
- **Osoba upoważniona** – steward, kierowca lub inna osoba z ramienia Przewoźnika uprawniona do wydawania Pasażerom instrukcji i poleceń,
- **Umowa przewozu** – umowa przewozu osób i rzeczy, na podstawie której Przewoźnik zobowiązuje się do przewozu Pasażera z Przystanku odjazdu do Przystanku przyjazdu, a Pasażer zobowiązuje się do uregulowania Opłaty za przewóz,
- **Pojazd** – autobus lub autokar z widocznym oznaczeniem LE,
- **Leo korony** – waluta LE. Warunki stosowania waluty określone są w warunkach Smile Clubu,
- **E-mail kontaktowy** – e-mail info@le.cz przeznaczony do komunikacji w języku czeskim, słowackim oraz angielskim oraz e-mail info@leoexpress.pl przeznaczony do komunikacji w języku polskim, ukraińskim oraz angielskim, w ramach połączeń przebiegających przez terytorium Polski,
- **SEPA** – Jednolity obszar płatności w Euro w Unii Europejskiej i Europejskim Obszarze Gospodarczym (EEA)

1. Postanowienia ogólne

- (1) Niniejszy Regulamin reguluje prawa i obowiązki LE podczas przewozu osób, ich bagażu i żywych zwierząt w krajowym i międzynarodowym transporcie autobusowym i autokarowym osób, a także prawa i obowiązki Pasażera korzystającego z usług LE. Regulamin określa także sposób powstania i rozwiązania Umowy przewozu, w tym zasady korzystania Pasażera z praw wynikających z Umowy przewozu.
- (2) We wszystkich stosunkach wynikających z niniejszego Regulaminu prawem właściwym jest prawo czeskie. Wybór prawa obcego nie pozbawia jednak Pasażera jego praw wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa państwa stałego miejsca zamieszkania Pasażera, jeśli są dla niego korzystniejsze. Właściwość miejscową Sądu dla sporów powstałych na podstawie w/w stosunków prawnych ustala się w oparciu o przepisy sekcji 4 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1215/2012 z dnia 12 grudnia 2012 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych.
- (3) Przetwarzanie danych osobowych Pasażera następuje w sposób i w celu opisanym na stronie www.leoexpress.com, w zakładce „Ochrona danych osobowych”.

1.1. Zakres obowiązywania

- (1) Przewoźnik wprowadza niniejszy Regulamin zgodnie z czeską ustawą nr 111/1994 Zb. Orz. z dnia 26 kwietnia 199r r. o transporcie drogowym [dosł. *zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě*] (dalej "**ustawa o transporcie drogowym**"), rozporządzeniem czeskiego Ministerstwa Transportu i Komunikacji nr 175 / 2000 w sprawie warunków przewozu w publicznym transporcie pasażerskim kolejowym i drogowym [dosł. *vyhláška Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou dráží a silniční osobní dopravu*] (dalej tylko "**rozporządzenie w sprawie warunków przewozu**") oraz rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 oraz innymi przepisami prawnymi, w szczególności Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1073/2009 z dnia 21 października 2009 r. w sprawie wspólnych zasad dostępu do międzynarodowego rynku usług autokarowych i autobusowych i zmieniające rozporządzenie (WE) nr 561/2006.
- (2) W zakresie przewozów na terytorium Republiki Słowackiej, przepisy niniejszego Regulaminu są zgodne ze słowacką ustawą nr 56/2012 Dz. U. o transporcie drogowym oraz z innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- (3) W zakresie przewozów na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przepisy niniejszego Regulaminu są zgodne z przepisami polskiej ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz.U. 2001, Nr 125, poz. 1371).
- (4) Szczegółowe warunki w zakresie ustalania wysokości i rodzajów Opłaty za przewóz znajdują się w Taryfie.

2. Umowa przewozu

- (1) Wraz z zawarciem Umowy przewozu powstaje stosunek umowny między Przewoźnikiem a Pasażerem, którego przedmiotem jest w szczególności obowiązek Przewoźnika do przewozu Pasażera z Przystanku odjazdu do Przystanku przyjazdu w ramach połączenia wskazanego na bilecie, a obowiązkiem Pasażera jest przede wszystkim uiszczenie Opłaty za przewóz oraz przestrzeganie innych obowiązków wynikających z ogólnie obowiązujących przepisów prawa, Taryfy i niniejszego Regulaminu.

2.1. Powstanie Umowy przewozu

- (1) Umowa przewozu zostaje zawarta z chwilą wejścia Pasażera z ważnym dokumentem przewozu do Pojazdu;
- (2) Pasażer nie posiadający ważnego Dokumentu przewozu może wsiąść do Pojazdu wyłącznie po uprzednim zwróceniu się do Osoby upoważnionej z zapytaniem o możliwość zakupu biletu wraz z przydzieleniem miejsca bezpośrednio w Pojeździe. Jeśli istnieje możliwość zakupu biletu w Pojeździe, Umowa przewozu zostaje zawarta z chwilą wystawienia Pasażerowi Dokumentu przewozu w Pojeździe oraz uiszczenia przez Pasażera Opłaty za przewóz.
- (3) Jeśli Osoba upoważniona poinformuje Pasażera nieposiadającego ważnego Biletu o braku wolnych miejsc w Pojeździe, Pasażerowi nie przysługuje prawo do skorzystania z przewozu, a tym samym nie przysługuje mu prawo do zawarcia Umowy przewozu.

2.2. Należyte wykonanie Umowy przewozu

- (1) Umowę przewozu uważa się za należyte wykonaną przez Przewoźnika, jeśli:
 - a) przewóz został wykonany w zakresie określonym w Umowie przewozu,
 - b) przewóz został wykonany w zakresie innym niż uzgodniony w Umowie przewozu, ale zachodziły uzasadnione podstawy do wyłączenia Pasażera z przewozu przez Osobę upoważnioną.
- (2) **Umowa Przewozu ulega rozwiązaniu** jeśli Pasażer przerwie przewóz. Za przerwanie przewozu uznaje się wyjście Pasażera na przystanku innym niż Przystanek przyjazdu, z zastrzeżeniem opuszczenia Pojazdu na wezwanie Osoby upoważnionej. W takim przypadku Pasażer nie ma prawa do zwrotu Opłaty za przewóz, a jego Bilet traci ważność.
- (3) Na wszystkich połączeniach Przewoźnika obowiązuje **rezerwacja miejsc**. Pasażer ma prawo zająć wyłącznie miejsce wskazane na Bilecie. Za zajęcie miejsca uważa się również położenie przez Pasażera na siedzeniu odzieży lub podręcznego

bagażu. Prawo do zajęcia rezerwowanego miejsca wygasa, jeżeli Pasażer nie zajmie miejsca wskazanego na Bilecie do 15 minut od chwili odjazdu Pojazdu z Przystanku odjazdu. W tej sytuacji za rezerwację miejsca nie uznaje się położenia przez Pasażera na siedzeniu odzieży lub podręcznego bagażu.

3. Bilet

- (1) W celu kontroli zawarcia Umowy przewozu Pasażer przedłoży na żądanie w czasie realizacji przewozu ważny Dokument przewozu oraz ewentualnie ważny dokument potwierdzający uprawnienie Pasażera do uzyskania zniżki (dalej tylko: „**Dokument potwierdzający zniżkę**”).
- (2) Bilet obowiązuje wyłącznie na przewóz określonych w nim osób, w konkretnym dniu oraz czasie, jak również konkretnym połączeniem wskazanym na Bilecie.
- (3) Dla wszystkich połączeń LE, dla których mają zastosowanie przepisy niniejszego Regulaminu, konieczny jest uprzedni zakup Biletu przez Pasażera. Bilet stanowi potwierdzenie zawarcia Umowy przewozu oraz rezerwacji miejsca, która jest obowiązkowa przy zakupie Biletu na wszystkich połączeniach Przewoźnika. Zakupu Dokumentu przewozu należy dokonać nie później niż przed planowanym odjazdem Pojazdu w ramach konkretnego połączenia u Przewoźnika.
- (4) Uprawnienie do zarezerwowanego miejsca wygasa, jeżeli Pasażer, dla którego było zarezerwowane miejsce wskazane na Bilecie nie zajmował miejsca przez cały czas trwania przewozu. Za zajęcie miejsca nie uznaje się w takiej sytuacji umieszczenia na siedzeniu części garderoby bądź bagażu podręcznego.
- (5) **Bilet obejmuje:**
 - a) firmę Przewoźnika, który zawiera Umowę przewozu,
 - b) Przystanek odjazdu i Przystanek przyjazdu,
 - c) typ i wysokość Opłaty za przewóz,
 - d) numer połączenia,
 - e) czas i data odjazdu z Przystanku odjazdu,
 - f) czas i datę przyjazdu do Przystanku przyjazdu,
 - g) unikatowy kod.
- (6) **Bilety mogą przyjmować następującą formę:**
 - a) biletu papierowego (bilet wystawiony w punkcie sprzedaży LE, przez kontraktowego sprzedawcę LE lub wydrukowany przez Pasażera po jego zakupie za pośrednictwem Systemu rezerwacji),
 - b) biletu elektronicznego (poprzez uchwycenie i wyświetlenie biletu na urządzeniu elektronicznym, np. telefonie komórkowym, które umożliwi okazanie biletu Osobie upoważnionej). Jeśli Pasażer nie otrzyma biletu elektronicznego w ciągu 1 godziny od chwili jego zakupu na podany przez siebie adres e-mailowy, jest

zobowiązany niezwłocznie skontaktować się z Przewoźnikiem za pośrednictwem E-maila kontaktowego.

- (7) Pasażer jest zobowiązany do sprawdzenia informacji podanych na Bilecie niezwłocznie po jego zakupie. Za ewentualne błędy w podanych przez Pasażera danych, odpowiada Pasażer.
- (8) Ważność Biletu sprawdzana jest za pomocą **unikatowego kodu** widniejącego na Bilecie. Osoba kupująca Bilet jest, z wyjątkiem LE lub przewoźnika, jedyną osobą znającą unikatowy kod zakupionego Biletu i może przekazać go wyłącznie osobie, która ma skorzystać z praw wynikających z Umowy przewozu lub Osobie Upoważnionej w trakcie kontroli Biletu.
- (9) Pasażer wsiadający do Pojazdu bez ważnego Dokumentu przewozu lub Dokumentu potwierdzającego zniżkę **zobowiązany jest do zapłaty nowej Opłaty za przewóz lub różnicy pomiędzy wysokością Opłaty za przewóz z uwzględnieniem zniżki a wysokością Opłaty za przewóz bez przysługującej zniżki.**

3.1. Zniżki na przewóz

- (1) Zniżki na przewóz i warunki ich uzyskania określone są w Taryfie lub ofertach handlowych LE.
- (2) Przed zakupem Biletu Pasażer ma obowiązek poinformować Przewoźnika o żądanej zniżce. **Nie ma możliwości uzyskania zniżki po zakupieniu Biletu.**
- (3) Pasażer, który korzysta ze zniżki na połączenia LE przy zakupie Biletu, jest **zobowiązany do przedstawienia oryginału Dokumentu potwierdzającego zniżkę, o którą się ubiega.** Zobowiązanie Pasażera do okazania właściwego dokumentu ciąży na Pasażerowi przez **cały czas przewozu**. Jeśli Pasażer nie okaże Dokumentu potwierdzającego zniżkę, jego Bilet traci ważność, a Pasażer zostanie uznany za Pasażera nieposiadającego ważnego Biletu. W tym wypadku Pasażer ma obowiązek uiszczenia różnicy pomiędzy Opłatą za przewóz ze zniżką a Opłatą za przewóz bez przysługującej zniżki. Jeśli tego nie uczyni, Osoba upoważniona ma prawo wyłączyć Pasażera z przewozu.
- (4) Późniejsze przedłożenie Dokumentu potwierdzającego zniżkę lub inne potwierdzenie uprawnienia do zniżki w późniejszym czasie, jak również okazanie kopii Dokumentu potwierdzającego zniżkę lub jego fotografii nie będą uwzględnione i nie zwalniają Pasażera z obowiązku zapłaty różnicy pomiędzy Opłatą za przewóz ze zniżką a Opłatą za przewóz bez uwzględnienia zniżki oraz uiszczenia dopłaty (kary umownej) doliczonej do Opłaty za przewóz w sytuacji uznania Pasażera za nieposiadającego ważnego Biletu, o której to mowa w poprzednim ustępie.

3.2. Anulowanie Biletu przez Pasażera

- (1) Pasażer może anulować Bilet **aż do czasu planowanego odjazdu Pojazdu z Przystanku odjazdu.**

- (2) **Oplata transakcyjna za anulowanie Biletu to 5 PLN** za każdy anulowany Bilet. Oplata transakcyjna nie podlega pobraniu, jeśli Pasażer zażąda zwrotu Oplaty za przewóz w postaci Leo koron.
- (3) Oplata transakcyjna ma formę potrącenia ze zwracanej kwoty.
- (4) **Bilet nie podlega anulacji, jeśli:**
 - a) jest to określone bezpośrednio w warunkach oferty (np. u biletów promocyjnych, voucherów),
 - b) Pasażer nie poda unikatowego kodu zakupionego przez siebie Biletu lub innych danych niezbędnych do anulowania Biletu, a tym samym zwrotu Oplaty za przewóz wybraną przez niego metodą.
- (5) **Bilet grupowy** można anulować jedynie dla wszystkich Pasażerów łącznie, nie później niż 24 godziny przed planowanym odjazdem Pojazdu. Oplata transakcyjna za anulowanie Biletu grupowego pobierana jest jednorazowo w wysokości 5 PLN od całkowitej kwoty Oplaty za przewóz.
- (6) **Bilet powrotny** może być anulowany jedynie z Biletem z nim związanym jako całość (anulowanie przewozu w obie strony) najpóźniej do planowanego odjazdu Pojazdu z Przystanku odjazdu, jak również po ukończeniu przewozu w jedną stronę, a przed rozpoczęciem przewozu powrotnego.
- (7) Oplata za przewóz nie podlega zwrotowi w przypadku niewykorzystanego lub częściowo niewykorzystanego Biletu.
- (8) Przewoźnik jest uprawniony do anulowania zakupionego przez Pasażera Biletu w przypadku, gdy jego sprzedaż została dokonana z wykorzystaniem błędu w Systemie rezerwacji, który powstał niezależnie od intencji Przewoźnika, a Bilet został zakupiony przez Pasażera za rażąco niską cenę (np. 1 PLN) oraz jest oczywiste, że z uwagi na długość wybranej trasy, cena Biletu nie może pokryć podstawowych kosztów operacyjnych Przewoźnika na tej trasie. W takim przypadku Przewoźnik zwróci Pasażerowi środki finansowe, które Pasażer przeznaczył na zakup Biletu. Niniejsze postanowienie nie dotyczy specjalnych akcji Przewoźnika oraz promowania nowych tras. Zwrot Oplaty za przewóz nastąpi w terminie miesiąca licząc od dnia doręczenia wniosku o jej zwrot.
- (9) W przypadku złożenia wiążącego zamówienia na Bilet grupowy w dziale sprzedaży LE, zamawiający przyjmuje do wiadomości, że anulowanie Biletu jest możliwe najpóźniej na 7 dni przed planowanym odjazdem danego połączenia, a w przypadku gdy zamawiający żąda zwrotu Oplaty za przewóz w gotówce, Oplata transakcyjna za anulowanie Biletu wynosi 25% i pobierana jest z każdej Oplaty za przewóz w ramach Biletu grupowego. Oplaty transakcyjnej nie pobiera się w przypadku żądania zwrotu Oplaty za przewóz w Leo koronach.
- (10) Po złożeniu wiążącego zamówienia na Bilet grupowy w dziale sprzedaży LE, zamawiający ma możliwość dokonać zmiany rezerwacji maksymalnie dwa razy, każdorazowo za opłatą w wysokości 10% całkowitej Oplaty za przewóz z grupowego Dokumentu podróży.

3.2.1. Gdzie anulować bilety

- (1) Pasażer, który zakupił u Przewoźnika Bilet w ramach Smile Clubu może anulować Bilet po zalogowaniu się na **swoje konto** na stronie www.leoexpress.com.
- (2) Każdy Pasażer może anulować Bilet wypełniając **formularz** na stronie www.leoexpress.com.
- (3) Każdy Pasażer może anulować bilet w **punktach sprzedaży LE**.
- (4) Bilet zakupiony u **sprzedawcy kontraktowego LE** może być anulowany u tego sprzedawcy, u którego Pasażer zakupił Bilet lub poprzez wysłanie wiadomości z żądaniem anulacji Biletu na E-mail kontaktowy.
- (5) Każdy Pasażer może anulować Bilet za pośrednictwem **Call Centrum LE**, a to w formie e-mailowej (zalecamy wpisanie w tytule wiadomości „**Anulacja**”).

3.2.2. Formy zwrotu Opłaty za przewóz

- (1) Opłata za przewóz może zostać zwrócona w **gotówce** jedynie w punktach sprzedaży LE lub u sprzedawców kontraktowych LE.
- (2) Opłata za przewóz może zostać zwrócona w formie bezgotówkowej na kartę płatniczą jedynie wówczas, gdy Bilet został zakupiony w Systemie rezerwacji za pomocą karty płatniczej.
- (3) Opłata za przewóz może zostać zwrócona za pomocą **przelewu bankowego** po wypełnieniu formularza zwrotu znajdującego się na stronie internetowej LE. W przypadku przelewów zagranicznych poza strefą SEPA Pasażer pokrywa opłaty bankowe związane z wykonaniem przelewu zagranicznego. Opłata bankowa ma formę potrącenia z podlegającej zwrotowi kwoty.
- (4) Opłata za przewóz może zostać zwrócona w postaci **Leo Koron** jedynie w przypadku, gdy Pasażer posiada konto w programie lojalnościowym Smile Club.
- (5) Bilety zakupione za Leo korony mogą być zwrócone jedynie w postaci Leo koron.

4. Prawa i obowiązki Pasażera

- (1) **Pasażer ma obowiązek w szczególności do:**
 - a) zachowania ostrożności oraz przestrzegania instrukcji i zaleceń Osoby upoważnionej, w szczególności przestrzegania instrukcji umieszczonych na oraz w Pojazdach w taki sposób, aby zapewnić najwyższy możliwy poziom bezpieczeństwa i płynności przewozu (np. w trakcie jazdy Pasażer powinien mieć zapięte pasy bezpieczeństwa).
 - b) wsiadania i wysiadania z Pojazdu jedynie w miejscach do tego przeznaczonych oraz gdy Pojazd nie znajduje się w ruchu.
- (2) **Pasażer odpowiada za:**
 - a) dzieci, które są pod jego opieką,
 - b) przyjęcie z odpowiednim wyprzedzeniem do punktu sprzedaży LE, gdzie chce zakupić Bilet, tak aby wszystkie niezbędne dokumenty mogły zostać wydane

przed zaplanowanym odjazdem Pojazdu, uwzględniając także możliwą, zwiększoną liczbę pasażerów oraz biorąc pod uwagę czas potrzebny na bezpieczne i odpowiadające rozkładowi jazdy dostanie się do Pojazdu przed jego planowanym odjazdem,

- c) swoje terminowe tj. odpowiadające rozkładowi jazdy i bezpieczne wejście do Pojazdu na Przystanku odjazdu wskazanego na Bilecie, który Pasażer chce wykorzystać na przewóz danym połączeniem, a który uprawnia Pasażera do przewozu w ramach tego połączenia,
 - d) swoje terminowe i bezpieczne wyjście z Pojazdu na Przystanku przyjazdu, wskazanego na Bilecie, z którego Pasażer skorzystał na przewóz w ramach konkretnego połączenia, a który uprawniał Pasażera do przewozu w ramach tego połączenia.
- (3) Pasażer może korzystać z urządzeń dźwiękowych, wizualnych, informacyjnych, komunikacyjnych oraz zabezpieczających umieszczonych w miejscach przeznaczonych dla Pasażerów w Pojeździe tylko i wyłącznie zgodnie z instrukcjami Osoby upoważnionej i zgodnie z przeznaczeniem tych urządzeń.

4.1. Prawa Pasażera w przypadku opóźnienia lub odwołania połączenia

- (1) Pasażer ma prawo do zwrotu pełnej wartości Opłaty za przewóz tj. bez potrącenia w sytuacji niewykonania przewozu z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika.
- (2) Jeżeli z powodów leżących po stronie LE przewóz Pasażera **nie może zostać zakończony połączeniem, którym Pasażer rozpoczął swój przejazd**, Pasażer otrzyma rekompensatę w jeden z następujących sposobów:
 - a) LE zapewni Pasażerowi przewóz do Przystanku przyjazdu najbliższym odpowiednim połączeniem LE, w którym są wolne miejsca,
 - b) LE zapewni Pasażerowi przewóz do Przystanku przyjazdu komunikacją zastępczą LE, o ile LE zapewnia komunikację zastępczą dla danego połączenia,
 - c) LE zapewni Pasażerowi bezpłatny przewóz do Przystanku odjazdu najbliższym połączeniem LE. W takim wypadku Pasażer posiadający Bilet jednorazowy jest także uprawniony do zwrotu Opłaty za przewóz, którą poniósł.
 - d) Pasażer otrzyma zwrot Opłaty za przewóz na niezrealizowanym odcinku przewozu, jeśli zrezygnował z możliwości dalszego przewozu, a Osoba upoważniona potwierdzi ten fakt.
- (3) Pasażer ma prawo do zwrotu Opłaty za przewóz w przypadku gdy połączenie, w ramach którego miał zostać wykonany przewóz Pasażera z Przystanku odjazdu do Przystanku przyjazdu, jest opóźnione na **Przystanku odjazdu o 60 minut lub więcej**, a Pasażer zdecydował się z tego powodu zrezygnować z przewozu.
- (4) Zwrot Opłaty za przewóz w przypadku **opóźnienia połączenia** dla Pasażera, który nie zrezygnował z przewozu wynosi:
 - a) 25 % ceny Biletu w przypadku opóźnienia połączenia w Przystanku przyjazdu od 60 do 119 minut,

- b) 50 % ceny Biletu w przypadku opóźnienia połączenia w Przystanku przyjazdu o 120 minut lub więcej.
- (5) Jeżeli Pasażer tego zażąda, może mu zostać wystawione pisemne potwierdzenie o ograniczeniu lub zatrzymaniu przewozu, niezrealizowaniu przewozu lub jego opóźnieniu.
- (6) Pasażer może żądać odszkodowania lub zwrotu Opłaty za przewóz w terminie 3 miesięcy od daty przewozu wskazanej na Bilecie. W tym celu Pasażer jest zobowiązany do wypełnienia formularza dostępnego na stronie internetowej www.leoexpress.com lub wysłania e-maila na adres refund@le.cz.

4.2. Usługi świadczone dla Pasażerów

- (1) Aby zapewnić Pasażerom jak najwyższy poziom komfortu, LE może świadczyć różne usługi ponadstandardowe, za które pobiera opłaty zgodnie z Taryfą. Jeśli z powodów operacyjnych lub technicznych ponadstandardowa usługa nie jest dostępna a Pasażer nie zamówił takiej usługi, nie przysługuje mu prawo do rekompensaty za niezrealizowanie w/w usługi.
- (2) W sytuacji nieodpłatnie świadczonych przez LE usług ponadstandardowych, Pasażer nie ma prawa do rekompensaty za ograniczenie lub niezrealizowanie takich usług, gdy nieodpłatna ponadstandardowa usługa nie jest dostępna z przyczyn operacyjnych lub technicznych.
- (3) Jeśli Pojazd jest wyposażony w samoobsługowy ekspres do kawy, skorzystanie z ekspresu jest dozwolone jedynie w chwili, gdy Pojazd się nie porusza, a skorzystanie z ekspresu nie grozi niebezpieczeństwem. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane naruszeniem przez Pasażera obowiązku wynikającego z tego postanowienia.

4.3. Warunki skorzystania z bezpłatnego dostępu do Internetu za pośrednictwem sieci bezprzewodowej Wi-Fi

- (1) Z chwilą zawarcia Umowy przewozu Pasażer zobowiązuje się do przestrzegania zasad określonych w niniejszym Regulaminie w zakresie korzystania z bezpłatnego dostępu do Internetu za pośrednictwem bezprzewodowej sieci Wi-Fi udostępnianej przez LE (zwanej dalej „**siecią Wi-Fi**”).
- (2) Pasażer nie może w trakcie korzystania z sieci Wi-Fi wyszukiwać, przeglądać, drukować lub propagować materiałów zawierających treści pornograficzne, obraźliwe lub dyskryminujące narodowości lub religie, jak również stron internetowych propagujących lub nawołujących do zachowań rasistowskich, przemocy lub używania narkotyków.
- (3) Pasażer nie może w trakcie korzystania z sieci Wi-Fi uprawiać gier hazardowych ani wykonywać innych aktywności, które są niezgodne z przepisami prawa oraz wykonywać czynności zagrażających lub naruszających działanie sieci Wi-Fi lub urządzeń innych Pasażerów (zwłaszcza przesyłać niepożądane wiadomości lub wykonywać czynności prowadzące do przenoszenia wirusów komputerowych).

- (4) Pasażer jest zobowiązany w trakcie korzystania z sieci Wi-Fi do respektowania wszystkich praw autorskich określonych przepisami prawa.
- (5) Przesyłane dane w sieci Wi-Fi nie są szyfrowane. Pasażer przyjmuje do wiadomości ryzyko ewentualnego przechwycenia takich danych przez osoby trzecie i we własnym zakresie zadba o ochronę tych danych.
- (6) LE nie odpowiada za szkody wyrządzone Pasażerowi w wyniku zakłóceń sieci Wi-Fi, opóźnienia w dostarczeniu lub uszkodzenia danych, a także za szkody wynikłe z nieprawidłowych ustawień urządzenia Pasażera.

4.4. Naruszenie warunków Regulaminu przez Pasażera

- (1) **Naruszenie Regulaminu w zakresie** przepisów bezpieczeństwa Pasażera, bezpieczeństwa i ochrony innych osób, bezpieczeństwa i płynności transportu oraz w zakresie zapewnienia właściwego, cichego i wygodnego przewozu ma miejsce, **gdy Pasażer podczas przewozu:**
 - a) nie okazuje na miejscu ważnego Dokumentu przewozu i nie ureguluje Opłaty za przewóz lub dopłaty (kary umownej) doliczonej do Opłaty za przewóz,
 - b) rozmawia w trakcie przewozu z osobą kierującą Pojazdem,
 - c) otwiera w trakcie przewozu drzwi Pojazdu lub barierę zabezpieczającą przed wypadnięciem z Pojazdu,
 - d) wyrzuca z Pojazdu przedmioty lub wystawia je z Pojazdu podczas przewozu,
 - e) w trakcie przewozu wychodzi z Pojazdu lub do niego wchodzi bądź wychyla się z Pojazdu,
 - f) wchodzi do Pojazdu oznaczonego przez Osobę Upoważnioną jako całkowicie zapełniony,
 - g) bezzasadnie uruchamia jakiegokolwiek urządzenie alarmowe lub urządzenie bezpieczeństwa w Pojeździe,
 - h) bezzasadnie przebywa w pomieszczeniu przeznaczonym dla kierowcy Pojazdu lub w miejscu, które uniemożliwia kierowcy Pojazdu właściwą widoczność z Pojazdu,
 - i) przeszkadza w użyciu wyposażenia, wyjściu, przejściu lub wejściu do Pojazdu,
 - j) pali papierosy w Pojeździe (także papierosy elektroniczne),
 - k) spożywa własny alkohol w Pojeździe,
 - l) przeszkadza innym Pasażerom swoim głośnym zachowaniem, głośną mową, śpiewem, graniem muzyki lub używaniem sprzętu audiowizualnego przy dużej głośności lub przeszkadza innym pasażerom swym nieodpowiednim zachowaniem,
 - m) zanieczyszcza rzeczy lub ubrania innych pasażerów,
 - n) zabiera ze sobą na pokład Pojazdu lub przewozi w miejscu przeznaczonym do przewozu bagaży rzecz wykluczoną z przewozu,
 - o) zanieczyszcza swoim zachowaniem albo należącą bądź używaną przez niego rzeczą Pojazd, w tym siedzenia lub urządzenia przeznaczone dla pasażerów,

- p) powoduje uszkodzenie Pojazdu, miejsc lub urządzeń przeznaczonych dla pasażerów,
 - q) odmawia ustąpienia miejsca Pasażerowi posiadającemu ważną rezerwację tego miejsca.
- (2) Jeśli Pasażer dopuści się któregoś z zachowań wskazanych w poprzednim ustępie, jest on zobowiązany do **uiszczenia dopłaty (kary umownej) doliczonej do Oplaty za przewóz w wysokości 150 PLN** za każde naruszenie. Jeśli Pasażer nie uiszczy dopłaty gotówką lub kartą płatniczą na miejscu lub w jakimkolwiek punkcie sprzedaży LE w ciągu 15 dni od dnia, w którym powstało zobowiązanie do zapłaty dopłaty, LE może przystąpić do dochodzenia kwoty dopłaty od Pasażera.
- (3) W przypadkach naruszeń przez Pasażera przepisów Regulaminu, dopłata (kara umowna) **może zostać nałożona na Pasażera wielokrotnie, tj. za każdy przypadek naruszenia przepisów**, także podczas tego samego przewozu.
- (4) W przypadku naruszenia przez Pasażera postanowień niniejszego Regulaminu, Osoba upoważniona ma obowiązek wystawić dokument potwierdzający niestosowanie się Pasażera do uzgodnionych warunków przewozu za każdy przypadek naruszenia przepisów Regulaminu. W celu wystawienia w/w dokumentu Pasażer jest zobligowany do podania swoich danych osobowych jak imię, nazwisko, data i miejsce urodzenia, oraz adres korespondencyjny. Pasażer jest także zobowiązany do okazania swojego dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości osobie uprawnionej do kontroli biletów, jeśli w trakcie przewozu nie okaże ważnego Biletu, a nie uiszczy na miejscu Oplaty za przewóz i dopłaty (kary umownej) doliczonej do Oplaty za przewóz.

4.5. Wyłączenie Pasażera z przewozu

- (1) **Pasażer może zostać wyłączony z przewozu, jeśli:**
- a) narusza postanowienia Regulaminu, a pomimo zwrócenia mu uwagi przez Osobę upoważnioną, nie przestaje swym zachowaniem naruszać postanowień Regulaminu,
 - b) znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających bądź innych substancji psychotropowych i stanowi zagrożenie dla siebie lub innych osób, jak również zagrożenie dla bezpiecznego i płynnego przewozu z punktu widzenia zapewnienia przez LE prawidłowego, spokojnego i wygodnego przewozu pasażerom,
 - c) zagraża porządkowi publicznemu, budzi u pozostałych pasażerów zgorszenie i niesmak, zagraża bezpieczeństwu pozostałych pasażerów lub Osoby upoważnionej,
 - d) odmawia lub nie jest w stanie zapłacić na miejscu Oplaty za przewóz lub dopłaty (kary umownej) doliczonej do Oplaty za przewóz,
 - e) wychodzi z Pojazdu bez zgody Osoby upoważnionej w miejscu awaryjnego zatrzymania Pojazdu,

- f) swoim zachowaniem sprzecznym z przepisami prawa i Regulaminem może spowodować opóźnienie połączenia (za takie zachowanie uznaje się zwłaszcza przemyt niedozwolonego towaru przez granicę państwową, niezgłoszenie towaru do oclenia przy kontroli celnej itp.),
 - g) nie przedłoży wszystkich wymaganych dokumentów potrzebnych dla przekroczenia granic państwowych podczas kontroli granicznej,
 - h) Osoba upoważniona stwierdzi przed wejściem Pasażera na pokład Pojazdu, że Pasażer swoim zachowaniem narusza lub zmierza do naruszenia przepisów Regulaminu, może odmówić przewozu takiego Pasażera.
- (2) Jeśli Pasażer, który został wyłączony z przewozu ponownie wsiada do Pojazdu, zostaje uznany za Pasażera bez ważnego Dokumentu podróży, nawet jeśli ma ze sobą dokument potwierdzający zawarcie Umowy przewozu na połączenie, na którym został wyłączony z przewozu.

5. Warunki przewozu niektórych osób i rzeczy

5.1. Przewóz dzieci, wózków dziecięcych, rowerów oraz osób z ograniczoną sprawnością ruchową

- (1) **Przewóz dzieci w wieku 0-5 (włącznie)** jest dopuszczalny wyłącznie pod opieką osoby, która ma ukończone co najmniej 10 lat.
- (2) Krajowy i międzynarodowy przewóz dziecka poniżej 9 roku życia (włącznie) jest możliwy jedynie pod opieką rodzica, przedstawiciela ustawowego lub innej osoby, która wzięła za dziecko odpowiedzialność i ma więcej niż 10 lat.
- (3) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za sprawowanie nadzoru nad osobami nieletnimi.
- (4) Pasażer z dzieckiem, które zgodnie z Taryfą jest przewożone bezpłatnie, może zajmować wspólnie z dzieckiem tylko 1 miejsce siedzące.
- (5) Pasażer z dwójką dzieci, których przewóz jest zgodnie z Taryfą bezpłatny, może zajmować wspólnie z dziećmi tylko 2 miejsca siedzące.
- (6) W interesie zwiększonego bezpieczeństwa, ochrony zdrowia i życia wszystkich pasażerów, Pasażer pod opieką którego są przewożone dzieci w wieku 0-5 lat (włącznie), powinien upewnić się, że dzieci pozostające pod jego opieką, **zajmują miejsca siedzące znajdujące się w bezpośredniej bliskości zajmowanego przez tego Pasażera miejsca**, tak by dzieci były przez cały czas trwania przewozu pod wizualną i fizyczną kontrolą tego Pasażera. Zastosowanie się do tego obowiązku powstaje już w momencie rezerwacji Biletu przez Pasażera.
- (7) **Przewóz wózków dziecięcych i wózków inwalidzkich nie jest dopuszczalny** za wyjątkiem składanych wózków dziecięcych i składanych wózków inwalidzkich, które można przewozić w luku bagażowym. Można odmówić przewozu wózków dziecięcych lub wózków inwalidzkich z uwagi na brak miejsca w luku bagażowym.

- (8) Przewóz osób poniżej 18-ego roku życia na trasach międzynarodowych, w których choćby część przewozu odbywa się na terytorium Ukrainy jest dozwolony wyłącznie, gdy małoletnia osoba posiada przy sobie notarialnie poświadczony dokument, w którym opiekun prawny tej osoby wyrazi zgodę na przewóz małoletniego na danej trasie. Dokument może również zawierać informacje o osobie, która będzie odpowiedzialna za małoletniego w trakcie przewozu.

5.2. Przewóz osób z ograniczoną sprawnością ruchową

- (1) Przewóz Pasażera na wózku inwalidzkim nie jest dopuszczalny z przyczyn technicznych.

5.3. Przewóz żywych zwierząt

- (1) Pasażer może bezpłatnie przewieźć żywe zwierzę jako bagaż podręczny wyłącznie w sytuacji, gdy zwierzę pozostaje pod nadzorem Pasażera i zostały przez Pasażera spełnione warunki zapewniające, że zwierzę nie uszkodzi ani nie zanieczyści Pojazdu lub rzeczy innych pasażerów, jak również nie stanowi ono zagrożenia dla bezpieczeństwa i zdrowia pasażerów i innych osób, a przewóz zwierzęcia nie jest uciążliwy dla innych pasażerów.
- (2) Pasażer może zabrać na pokład Pojazdu **jedynie małe zwierzęta domowe lub inne małe zwierzęta, jeśli są umieszczone w przenośnych klatkach, koszach lub innych odpowiednich transporterach z nieprzepuszczalnym dnem**, o ile nie zabraniają tego odrębne przepisy i rozmiar pojemnika nie przekracza 40 x 50 x 50 cm.
- (3) Poza specjalnym transporterem przeznaczonym do przewozu zwierząt może być przewożony jedynie pies przewodnik, pies asystent lub pies policyjny w trakcie wykonywania czynności określonych w przepisach prawa, czeskiej ustawie nr 273/2008 Dz. U, o *Policji w Republice Czeskiej* z późn. zm. [dosł. zákon č. 273/2008 Sb., o Policii ČR] oraz słowackiej ustawie nr 171/1993 Dz. U., o *Korpusie policyjnym* z późn. zm. [dosł. zákon č. 171/1993 Z.z o Policajnom zборе], jak również innych przepisach państw trzecich, przez które Pojazd przejeżdża, a także pies wojskowy w trakcie pełnienia zadań wskazanych w odpowiednich przepisach.
- (4) Nie można wyłączyć ani odmówić przewozu psa przewodnika dla osoby niewidomej, psa asystenta oraz psa policyjnego lub wojskowego w trakcie pełnienia zadań wskazanych w przepisach prawa.
- (5) Dopuszczalny jest bezpłatny **przewóz psa asystenta lub psa przewodnika** pod warunkiem spełnienia łącznie poniższych wymagań:
- a) pies podróżuje z osobą posiadającą ważny dokument ZTP lub ZTP/P ewentualnie posiadającą odpowiedni adekwatny dokument wydany na terenie innego państwa (zwłaszcza dokument TZP lub TZP/S na Słowacji),

- b) pies jest w widoczny sposób oznaczony uprzężą dla psa przewodnika lub asystenta,
- c) pies jest trzymany na smyczy.

6. Przewóz bagażu

- (1) Bagaż jest przewożony w Pojeździe wraz z Pasażerem jako bagaż podręczny w przestrzeni pasażerskiej lub jako bagaż w zamkniętej przestrzeni bagażowej znajdującej się w luku bagażowym.
- (2) Bagaż Pasażera powinien być takiej wielkości, rozmiarów i wagi, aby mógł być **szybko i bez problemu** umieszczony w luku bagażowym.
- (3) **Z przewozu wyłączone są:**
 - a) rzeczy wielkogabarytowe i rzeczy, których nie można bezpiecznie umieścić w Pojeździe;
 - b) przedmioty wybuchowe, toksyczne, radioaktywne, lotne i żrące (tak zwane przedmioty niebezpieczne) jak również przedmioty wywołujące odrazę;
 - c) rzeczy, które mogą spowodować zakażenie;
 - d) załadowana broń palna, chyba że osoba posiadająca taką broń jest uprawniona do noszenia załadowanej broni palnej zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa oraz w ramach wykonywania czynności lub przynależności do organów, uprawnionych z mocy przepisów prawa do posiadania takiej broni (np. członkowie formacji policyjnych lub wojskowych w czasie wykonywania ich obowiązków służbowych);
 - e) inne rzeczy mogące zagrozić lub zaszkodzić życiu bądź zdrowiu ludzi i zwierząt lub powodować szkody majątkowe lub zagrażać bezpieczeństwu przewozu.
- (4) Pasażer ma prawo przewozić **maksymalnie 2 sztuki bagażu**. Jeśli przewóz obejmuje więcej niż jeden środek transportu należący do sieci Przewoźnika, Pasażera obowiązuje najwyższy wskazany przez LE na danym połączeniu limit bagażu. Limit ten obowiązuje Pasażera na cały przewóz tj. na wszystkie środki transportu w ramach danego połączenia.
- (5) Suma wymiarów wszystkich bagaży Pasażera (głębokość, szerokość i wysokość) nie może przekraczać 190 cm, a ich łączna waga nie może być większa niż 30 kg. Pasażer przewożący bagaż jest także ograniczony wymiarami przestrzeni bagażowej:
 - a) na półkach nad siedzeniami możliwe jest umieszczenie bagażu o maksymalnych rozmiarach 27 x 30 x 50 cm,
 - b) w luku bagażowym Pojazdu maksymalne wymiary bagażu nie mogą przekroczyć 50 x 90 x 66 cm.
- (6) Dopuszczalne wymiary bagażu mogą przekroczyć wyłącznie składane wózki dziecięce, które mogą być przewożone w Pojeździe, jeśli Pasażer podróżuje z dzieckiem w wieku 0-5 (włącznie).
- (7) **Można odmówić przewozu bagażu z przyczyn technicznych lub z powodu braku miejsca w luku bagażowym w Pojeździe.** Decyzję dotyczącą umieszczenia

bagażu w Pojeździe lub odmowy przewozu bagażu podejmuje wyłącznie Osoba upoważniona.

- (8) Za sposób ułożenia bagażu w luku bagażowym oraz nadzór nad bagażami znajdującymi się w luku bagażowym odpowiada kierujący Pojazdem.
- (9) Pasażer ponosi odpowiedzialność za nadzór nad swoim bagażem podręcznym, sposób jego ułożenia i manipulacji z bagażem oraz za ewentualne szkody powstałe w związku z przewozem bagażu podręcznego przez cały czas trwania przewozu.
- (10) W przypadku, gdy Pasażer zabrał na pokład Pojazdu przedmiot, który nie może być przewożony jako bagaż podręczny i odmawia jego przewozu w luku bagażowym, Pasażer zostaje wyłączony z przewozu, a jego Bilet traci ważność. W takim wypadku Pasażerowi nie przysługuje zwrot Opłaty za przewóz.
- (11) Pasażer może dodatkowo przewieźć ze sobą jako bagaż przedmioty, które łatwo przenieść, a które nie mogą być przewożone jako bagaż podręczny, ale spełniają następujące warunki:
 - a) ze względu na swój charakter wymagają umieszczenia w specjalnym miejscu w Pojeździe znajdującym się w przestrzeni dla pasażerów,
 - b) w przypadku sprzętu sportowego o większych gabarytach możliwy jest przewóz pary nart, snowboardu lub bobsleju.
- (12) Pasażer nie może przewozić w luku bagażowym bagażu o wartości wyższej niż 800 PLN.
- (13) Pasażer jest zobowiązany zezwolić Osobie upoważnionej dokonać kontroli bagażu, łącznie z jego zawartością w celu oceny, czy może być on przewożony zgodnie z postanowieniami Regulaminu. W przypadku, gdy Pasażer nie zezwoli na kontrolę bagażu przez Osobę upoważnioną, Osoba upoważniona ma prawo wyłączyć Pasażera z przewozu. Jeżeli Pasażer zostanie wykluczony z przewozu, jego Dokument przewozu staje się nieważny, a Pasażerowi nie przysługuje zwrot Opłaty za przewóz ani żadna inna forma rekompensaty.
- (14) W przypadku, gdy Pasażer przewozi bagaż, którego zawartość nie może być przewożona za granicę, a okoliczność ta była podstawą do przeprowadzenia kontroli celnej wykraczającej ponad zakres typowej, bieżącej kontroli dokonywanej w trakcie przewozu, Przewoźnik zastrzega sobie prawo do wykluczenia takiego Pasażera z przewozu; Bilet Pasażera upoważniający do przewozu staje się nieważny, a Pasażerowi nie przysługuje zwrot Opłaty za przewóz lub innego rodzaju odszkodowanie za poniesioną szkodę.
- (15) Dopuszczalny jest **Przewóz rowerów (także rowerów elektrycznych)** jako bagażu w Pojeździe pod następującymi warunkami:
 - a) rezerwacja miejsca na rower może zostać dokonana wyłącznie przez Pasażera posiadającego ważny Bilet na połączenie, w ramach którego Pasażer chce przewieźć rower,
 - b) przewóz rowerów jest dozwolony tylko w czasie określonym przez Przewoźnika, tj. na wybranych połączeniach, ich częściach lub w ramach przewozów do wybranych miejsc docelowych. Połączenia, na których można przewozić rowery są podane na stronie www.leoexpress.pl.
 - c) przestrzeń do przewozu rowerów jest ograniczona i podlega rezerwacji, która jest przydzielana w Systemie rezerwacyjnym LE z uwzględnieniem dostępnej

przestrzeni. Pasażer może przewozić rower tylko w specjalnie przeznaczonym do tego miejscu w Pojeździe,

- d) w Pojeździe mogą być przewożone maksymalnie 4 rowery w tym samym czasie,
- e) przewóz rowerów podlega dodatkowej opłacie w wysokości określonej według listy opłat, której aktualna wersja jest dostępna na stronie internetowej www.leoexpress.com
- f) W przypadku straty roweru lub jego części, Pasażer ma prawo do zwrotu zapłaconej opłaty za przewóz roweru oraz zwrotu wartości utraconego roweru lub jego części wskazanej przez Pasażera, którą rower miał w chwili jego przewozu. Jeżeli Pasażer nie wskaże ceny utraconego roweru lub jego części może mu zostać wypłacona rekompensata w maksymalnej wysokości 250 PLN. Rowery, których wartość przekracza 4000 PLN nie są dopuszczone do przewozu. Umieszczenie roweru w stosownym do tego miejscu, manipulacja z rowerem oraz jego wydanie Pasażerowi następuje wyłącznie za pośrednictwem kierowcy Pojazdu.
- g) Zawarcie Umowy na przewóz roweru musi być potwierdzone dokumentem bagażowym wystawionym przez LE po zapłaceniu opłaty za przewóz roweru. Pasażer ma obowiązek potwierdzenia, że dokument został sporządzony zgodnie z jego danymi. Rower zostanie przekazany Pasażerowi po okazaniu dokumentu bagażowego.
- h) W razie uszkodzenia roweru, Pasażer ma prawo do odszkodowania za poniesioną szkodę w wysokości nieprzewyższającej rekompensaty ustalonej w przypadku straty roweru.
- i) Przewoźnik nie podnosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub stratę przewożonego roweru, jeśli strata lub uszkodzenie nastąpiły w poniższych warunkach:
 - 1. wystąpiły okoliczności, za które LE nie ponosi odpowiedzialności, takie jak klęska żywiołowa czy działania osób trzecich, na które LE nie mógł wpłynąć lub zmienić ich nawet przy dołożeniu należytej staranności,
 - 2. uszkodzenie lub strata jest wynikiem zachowania Pasażera;
 - 3. Pasażer przewoził rower o wartości wyższej niż dozwolona.

6.1. Odpowiedzialność Przewoźnika za bagaż w luku bagażowym

- (1) Pasażer może wymagać odnotowania utraty, kradzieży lub uszkodzenia bagażu od Osoby upoważnionej niezwłocznie po przybyciu Pojazdu do Przystanku przyjazdu. Osoba upoważniona jest zobowiązana do pisemnego potwierdzenia uszkodzenia lub utraty bagażu Pasażera.
- (2) Odnotowanie utraty, kradzieży lub uszkodzenia bagażu powinno być przez Pasażera przesłane wraz z kopią Biletu oraz kopią dokumentu bagażowego w formie pisemnej najpóźniej do 6 miesięcy od chwili utraty, kradzieży lub uszkodzenia bagażu na adres to Leo Express Polska sp. z o.o. ul. Warszawska 21/7 40-009 Katowice.

- (3) W wypadku utraty bagażu, Pasażer ma prawo żądać zwrotu jego udowodnionej ceny, przy czym żądana kwota nie może jednak przekraczać kwoty 800 PLN w przypadku utraty jednego bagażu i nie może być wyższa niż 1500 PLN w przypadku utraty więcej niż jednego bagażu przez tego samego Pasażera.
- (4) Przewoźnik nie podnosi odpowiedzialności za uszkodzenie przewożonego bagażu, jeśli:
 - a) Pasażer nie jest w stanie udowodnić zasadności roszczenia za pomocą ważnego dokumentu bagażowego;
 - b) opakowanie nie odpowiada naturze przewożonego przedmiotu;
 - c) Pasażer przewozi bagaż o wartości wyższej niż dozwolona;
 - d) wystąpiły okoliczności, za które LE nie ponosi odpowiedzialności, takie jak klęski żywiołowe czy działania osób trzecich, na które LE nie mógł wpłynąć lub zmienić ich nawet przy dołożeniu należytej staranności;
 - e) szkoda została spowodowana przez zachowanie Pasażera.

7. Przepisy końcowe

7.1. Informacje o strefach czasowych

- (1) O ile nie określono inaczej, wszystkie informacje dotyczące czasu podawane w rozkładach jazdy i w Systemie Rezerwacji są podawane w czasie środkowoeuropejskim.

7.2. Zranienie Pasażera, uszkodzenie lub zniszczenie rzeczy należącej do Pasażera

- (1) Jeśli jednoznacznie wykazano, że z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika w Pojeździe lub podczas pobytu Pasażera w pomieszczeniach należących do LE dostępnych wyłącznie pasażerom z ważnym dokumentem przewozu Pasażer został ranny lub doszło do uszkodzenia lub zniszczenia należącej do niego rzeczy, Pasażer powinien niezwłocznie zgłosić to Osobie upoważnionej. Pasażer może ubiegać się o naprawę powstałej w ten sposób szkody, kontaktując się z Przewoźnikiem za pośrednictwem E-mailu kontaktowego.

7.3. Rzeczy zgubione i znalezione

- (1) W przypadku, gdy Pasażer jest przekonany o zgubieniu lub pozostawieniu należącej do niego rzeczy w Pojeździe, może się zwrócić do Osoby upoważnionej, lub do dowolnego punktu sprzedaży LE lub zgłosić stratę za pośrednictwem call centrum LE oraz zażądać poszukiwania zagubionej rzeczy.

- (2) Przy złożeniu wniosku o poszukiwanie zagubionej rzeczy, Pasażer powinien we wniosku wskazać:
 - a) dokładny opis zagubionej lub pozostawionej rzeczy,
 - b) okoliczności, w których doszło do zgubienia rzeczy,
 - c) numer połączenia LE,
 - d) Przystanek odjazdu i Przystanek przyjazdu,
 - e) swoje dane kontaktowe (imię, nazwisko, numer telefonu lub e-mail i/lub adres zamieszkania) za pośrednictwem których Pasażer będzie informowany o ewentualnym znalezieniu zagubionej rzeczy.
- (3) Jeśli zgubiona rzecz zostanie znaleziona, zostanie przekazana Pasażerowi wyłącznie na podstawie udokumentowania przez niego jego danych lub przedstawienia upoważnienia do odbioru rzeczy oraz po przedstawieniu opisu rzeczy oraz czasu, miejsca, a także okoliczności, w których doszło do zgubienia rzeczy.
- (4) Jeśli zagubiona rzecz nie odnajdzie się do 14 dni od przyjęcia informacji oraz wniosku od Pasażera, rzecz taką należy uznać za zagubioną i zakończyć jej poszukiwania.
- (5) Jeżeli w Pojeździe po zakończeniu przewozu znajdzie się przedmiot, co do którego żaden Pasażer nie zgłosił żądania wszczęcia poszukiwań, z rzeczą tą będzie się postępować zgodnie z właściwymi przepisami prawa, regulującymi sposób postępowania z rzeczą zagubioną.

7.4. Skargi i wnioski

- (1) Pasażer może zgłaszać wszelkie skargi, wnioski oraz uwagi:
 - a) pisemnie na adres pocztowy Przewoźnika;
 - b) elektronicznie za pośrednictwem E-maila kontaktowego;
 - c) za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie www.leoexpress.com;
 - d) pisemnie na adres: Leo Express Polska sp. z o.o., Warszawska 21/7 40-009 Katowice.
- (2) Zgłoszona skarga powinna zawierać wszystkie szczegóły potrzebne do jej rozpatrzenia. Dział Obsługi Klienta LE rozpatrzy skargę najpóźniej do 30 dni od jej przyjęcia. Skarżący zostanie powiadomiony o wyniku jej rozpatrzenia pisemnie, e-mailowo lub też na adres pocztowy, który podał składając skargę. W bardziej skomplikowanych przypadkach LE zastrzega sobie prawo do przedłużenia ww. terminu na rozpatrzenie skargi do 30 dni.
- (3) Dział Obsługi Klienta LE odpowiada na uwagi i wnioski przesyłając pisemne stanowisko na wskazany adres e-mail lub adres pocztowy wnioskującego tylko i wyłącznie w uzasadnionych przypadkach. Termin przesłania odpowiedzi nie jest określony i zależy od rodzaju, treści i charakteru uwag lub wniosku.
- (4) Pasażer jest uprawniony do skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego zgodnie z czeską ustawą nr 634/1992 Dz. U., o ochronie

konsumenta [dosł. zákon č. 634/1992 Sb., o *ochraně spotřebitele*], powstałego w ramach realizacji Umowy przewozu zawartej z Przewoźnikiem. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego jest Czeski Urząd Inspekcji Handlowej (www.coi.cz).

7.5. Czas obowiązywania

- (1) Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 lipca 2019 i obowiązuje do czasu wejścia w życie nowego regulaminu.

7.6. Wersje językowe

- (1) Niniejsze Warunki są publikowane w języku czeskim, angielskim i polskim. W przypadku rozbieżności między wersjami językowymi, wersja czeska ma pierwszeństwo.