



Pravidla věrnostního programu Smile Club

s platností od 23. 10. 2023

Vysvětlení zkratk a pojmů

- **Program** – věrnostní program Smile Club
- **Leo Express** – obchodní společnost Leo Express Global a.s., se sídlem Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov, Česká republika, IČO 290 16 002
- **Skupina Leo Express** – všechny obchodní společnosti v rámci stejného podnikatelského seskupení s mateřskou společností Leo Express Global a.s.
- **leo kredit** – nabitý nebo bonusem získaný poukaz na zákaznickém účtu, který je možno použít k nákupu služeb Leo Express v závislosti na druhu leo kreditu uvedeného v Pravidlech Programu. U zákaznických účtů nastavených na jinou měnu než české leo kredity (zloté, eura) se používají také leo kredity, nakoupit se ale dají v dané měně účtu a převádí se pevně stanoveným kurzem Skupiny Leo Express.
- **uživatelský účet** je zákaznický účet přístupný na stránkách www.leoexpress.com po zadání přístupových údajů. V uživatelském účtu mohou účastníci spravovat údaje zadané při registraci, zjistit aktuální úroveň, zjistit počet najetých kilometrů, spravovat nakoupené jízdenky, dobíjet leo kredity a zjistit stav Smile Club účtu
- **Smile Club účet** je součástí uživatelského účtu a zaznamenává jednotlivé transakce prováděné účastníkem Programu prostřednictvím leo kreditů (např. nákup jízdenky či jiné služby Leo Express)
- **účastník (Programu)** – je fyzická osoba starší 16 let, která si založí uživatelský účet
- **zákazník** – je jakákoli fyzická osoba, která využívá nebo má zřejmě zájem využívat služby skupiny Leo Express
- **karta** – zákaznická karta v elektronické či fyzické podobě nebo samolepka prokazující členství v Programu, není povinná pro členství.
- **rezervační systém** – internetový rezervační systém Leo Express pro rezervaci a prodej jízdenek dostupný na internetové adrese www.leoexpress.com
- **jízdné** – cena za přepravu cestujícího ze stanice nástupní do stanice výstupní dle platného tarifu dopravce
- **jízdní doklad** – doklad prokazující uzavření přepravní smlouvy a práva z ní plynoucí po celou dobu jejího plnění, dále nazývaný též jako jízdenka
- **cashback** – část utracených peněžních prostředků, která je vrácena ve formě bonusových leo kreditů na Smile Club účet zákazníka
- **cashback z cashbacku** – bonus z cashbacku, který byl vrácen ve formě bonusových leo kreditů na Smile Club účet zákazníka. Vztahuje se pouze k vybraným tarifům.
- **nástupní stanice** – zastávka, ve které cestující nastupuje do vozidla dopravce a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu
- **výstupní stanice** – zastávka, ve které cestující vystupuje z vozidla dopravce a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu
- **pověřená osoba** – stevard, řidič nebo jiná osoba s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy, která se prokáže služebním průkazem
- **oprávněný cestující** – cestující, který na vyžádání předloží pověřené osobě platný jízdní doklad a splní všechny povinnosti zakotvené ve Smluvních přepravních podmínkách Leo Express a Tarifu Leo Express
- **vozidlo** – vlak, autobus, minibus nebo auto s viditelným označením Leo Express

1. Úvodní ustanovení

- (1) Tento Program je věrnostním programem Skupiny Leo Express, jehož cílem je odměňovat stávající i nové zákazníky Leo Express za jejich věrnost.

2. Účastníci Programu a založení uživatelského účtu

- (1) Účastníkem programu se stává osoba, která si založila účet na webových stránkách Leo Express, přes mobilní aplikaci Leo Express po 1. 4. 2016, a která odsouhlasila nové podmínky programu a zpracování osobních údajů dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679. Na založení uživatelského účtu není právní nárok.
- (2) Uživatelský účet se zakládá na základě provedené registrace. Zákazník je povinen při registraci zadat údaje označené jako povinné. Takto zadané údaje musí být správné, pravdivé a úplné. V případě jakékoli změny těchto údajů je účastník Programu povinen změny nahlásit Skupině Leo Express. Nahlášení změny může účastník provést změnou údajů ve správě uživatelského účtu na stránkách www.leoexpress.com, v mobilní aplikaci Leo Express nebo na pokladně Leo Express.
- (3) E-mailová adresa udaná v registračním formuláři musí být unikátní, tj. totožnou e-mailovou adresu lze zaregistrovat pouze jedním účastníkem Programu.
- (4) Účastníkem Programu může být pouze fyzická osoba starší 16 let.
- (5) Bez založení uživatelského účtu není možné získávat výhody poskytované na základě tohoto Programu.
- (6) Pro čerpání výhod a využívání Smile club účtu není nutné být během nákupu přihlášený.

3. Smile Club účet, nákup a používání leo kreditů

- (1) Účastník si při registraci do Programu volí měnu, ve které bude veden jeho Smile Club účet. Může volit mezi českými korunami, polskými zlotými nebo eury.
- (2) Účastník si může převést leo kredity do poukazu na leo kredity s platností 1 rok od data převodu. Pro realizaci převodu zákazník musí kontaktovat oddělení Zákaznické péče na e-mailové adrese info@le.cz. Výhradně oddělení Zákaznické péče je oprávněno provést převod leo kreditů do poukazu.

3.1. Možnosti získání leo kreditů

- (1) Leo kredity je možné nakoupit v uživatelském účtu na stránkách www.leoexpress.com, v mobilní aplikaci Leo Express, u smluvních prodejců Leo Express a na pokladnách Leo Express. Pokladny Leo Express a smluvní prodejci Leo Express mají jako primární měnu nastavenou českou měnu, tj. korunu českou. Pro přepočítání z ostatních měn bude u jednotlivých smluvních prodejců Leo Express a pokladen Leo Express aplikován interní kurz.
- (2) Měny přijímané jednotlivými prodejními místy jsou uvedené na webu www.leoexpress.com
- (3) Aktuální interní kurz dopravce pro přepočítání z CZK na jiné měny je uveden na help.leoexpress.com v sekci „ostatní“.
- (4) 1 leo kredit = 1 koruna česká (CZK)
- (5) Zakoupením leo kreditů účastník kupuje poukaz (coby ceninu) na služby poskytované Skupinou Leo Express, které je oprávněn čerpat dle své volby v závislosti na dostupné nabídce těchto služeb. Služba je poskytnuta v okamžiku její skutečné realizace.
- (6) Leo kredity je možné rovněž získat stornováním jízdenky nebo kompenzací či odměnou od Leo Express (např. jako odměnu za projeté jízdenky nebo za nakoupený catering a doplňkový prodej v rámci tohoto programu). Pokud byla jízdenka zakoupena skrze Smile Club účet, a to jakoukoliv metodou, její storno je možné pouze do leo kreditů. Leo kredity se pak zpět na bankovní účet nevrací.

- (7) Smlouva o zakoupení poukazu dle odst. 4 může být odstoupeno (a tím i vráceno poskytnuté plnění) ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. Spotřebitel však nemůže od smlouvy odstoupit, pokud v jejím průběhu již služby prostřednictvím poukazu pořídil (přitom postačuje, že vyčerpal byt jen část poukazu, resp. i jen část jakéhokoli bonusu či jiné výhody).

3.2. Rozlišení leo kreditů

Název	Popis	Cashback z cashbacku	Možnost platit catering
Standardní leo kredity	kredit získaný nákupem	Ne	Ano
Bonusové leo kredity	kredit získaný cashbackem	Ne	Ano
Poukaz na leo kredity	kredity nabitě zaměstnancům a partnerům	Ne	Ne
Tarifní cashback	Extra bonusy v podobě 25% tarifního cashbacku	Ano	Ano

3.3. Platby leo kredity

- (1) Leo kredity zaznamenávané na Smile Club účtu je možné použít pro platby v rezervačním systému, v mobilní aplikaci Leo Express, u smluvních prodejců Leo Express a na pokladnách Leo Express. U stevardů je možné pouze pomocí leo kreditů zakoupit občerstvení anebo reklamní předměty. Měna transakce odpovídá měně nastavené pro daný účet. Pokladny a smluvní prodejci Leo Express mají jako primární měnu nastavenou českou měnu, tj. korunu českou. Pro přepočítání do ostatních měn bude u jednotlivých smluvních prodejců Leo Express a pokladen Leo Express aplikován interní kurz. Měny přijímané jednotlivými prodejními místy jsou zveřejněny na stránkách www.leoexpress.com.
- (2) Pro provedení platby leo kredity je potřeba:
- a) na pokladnách Leo Express, u smluvních prodejců Leo Express a u stevardů Leo Express nahlásit svůj e-mail, na který je vedený Smile Club účet a zadat PIN kód k Smile Club účtu;
 - b) v rezervačním systému být přihlášen k uživatelskému účtu;
 - c) v mobilní aplikaci Leo Express být přihlášen k uživatelskému účtu.
- (3) Při platbě za jízdenky se automaticky využijí nejdříve ty leo kredity, které expirují nejdříve, ať už se jedná o bonusové, nebo standardní leo kredity. Výjimku tvoří objednávky v tarifech Junior 6–17 let, Student 18–25 let a Senior nad 65 let – při nákupu jízdenek s těmito tarify se přednostně použije tarifní cashback. V případě úplného využití tarifního cashbacku bude nadále platit pravidlo, že se použijí leo kredity s nejbližší dobou expirace.
- (4) Při platbě za catering (za leo kredity lze na palubě vlaků a vybraných autobusových linek koupit pouze catering a doplňkový prodej) se automaticky využijí nejdříve standardní leo kredity, poté bonusové leo kredity a naposledy tarifní leo cashback.

3.4. Platnost leo kreditů

- (1) Platnost leo kreditů je pro všechny účastníky programu následující:
- a) Standardní leo kredity mají neomezenou platnost.
 - b) Bonusové leo kredity a tarifní cashback mají platnost 6 měsíců od data jejich připsání, po 6 měsících bonusové leo kredity a tarifní cashback expirují a nárok na jejich využití tím bez dalšího zaniká.

- c) Poukaz na leo kredity má platnost standardně 12 měsíců od data vygenerování poukazu, Dle typu nastavení spolupráce a formy využití může být datum platnosti poukazu zkráceno anebo prodlouženo. Po skončení platnosti poukazu na leo kredity, propadnou tyto leo kredity ve prospěch Leo Express. V tomto případě budou leo kredity považovány jako náhrada škody za administrativní zátěž spojenou se správou a zrušením uživatelského účtu zákazníka, vytvořením poukazu a nahráním leo kreditů na poukaz a dále jako náhrada škody za nevyužitou provozní kapacitu.

4. Odměny za utracené peněžní prostředky

- (1) Účastníci Programu získávají výhody za nakoupené jízdenky, za nakoupený catering a za nákup leo kreditů.
- (2) Výše odměny je počítána jako procentní podíl z reálně utracených peněžních prostředků (tj. po uplatnění všech slev, bonusů a jiných výhod) a je odstupňovaná podle udělené kategorie, přičemž pro určení kategorie se započítává utracená částka za posledních 365 dní, která ovšem nezahrnuje částku uhrazenou z obdrženého cashbacku.
- (3) V rámci každé jednotlivé dosažené kategorie obdrží účastník odměnu ve stanovené výši vypočtenou z reálně utracených peněžních prostředků v rámci této kategorie.
- (4) Platba, již byla překročena hranice některé z kategorií (tj. za útratu, v jejímž průběhu došlo k překročení stanovené hranice utracených peněz), se pro účely výpočtu odměny započítává stále do nižší kategorie. Až po provedení úhrady se zákazník řadí do vyšší kategorie.

Ilustrativní příklad:

Zákazník má již evidované utracené peníze v částce 2 000 Kč (je v kategorii Bronze 5 %). Kupuje si další jízdenku za 3 000 Kč. Když sečteme obě částky, tak získáme 5 000 Kč (což by mohlo být chápáno tak, že již spadá do kategorie Silver 7,5 %). Platí však, že platba částky 3 000 Kč se stále ještě počítá do původní kategorie Bronze 5 %. Po zaplacení částky 3 000 Kč se utracené částky sečtou na 5 000 Kč a až od další platby dostane účastník slevu 7,5 %.

Kategorie	Hranice utracených Kč za posledních 365 dní	Výše odměny (cashback)
Orange	0 - 999 Kč	2,5 %
Bronze	1 000 - 2 999 Kč	5 %
Silver	3 000 - 9 999 Kč	7,5 %
Gold	10 000 Kč a více	10 %

Ilustrativní příklad:

Účastník utratil za uplynulých 365 dnů v souladu s Programem celkem 3 000 Kč, a to v 10 cestách, za každou cestu zaplatil 300 Kč. Dle utracených peněžních prostředků tak dosáhl kategorie „Orange“, „Bronze“ a „Silver“. Jednotlivé cesty a z toho vyplývající bonusy jsou proto následující:

- (5) Hranice pro získání bonusu u uživatelů platících v jiné měně, než v českých korunách je dopočtena dle aktuálního kurzu Leo Express a je uvedena v uživatelském účtu v sekci „dobíjení leo kreditů“ nebo bude účastníkovi Programu sdělena na pokladně Leo Express nebo u smluvního prodejce Leo Express.
- (6) V případě, že jeden člen Smile Clubu zakoupí skupinovou jízdenku pro více lidí, budou se veškeré výhody započítávat tomu, kdo jízdenky nakoupí.
- (7) Odměna za nákup jízdenky a cateringu se na Smile Club účet připsuje ve formě slevy na budoucí nákup služeb Leo Express.
- (8) Odměna za nákup jízdenky a cateringu se připsuje ve lhůtě 24 hodin od okamžiku plánovaného příjezdu do výstupní stanice.

Ilustrativní příklad:

Nový zákazník si nabije na účet 10 000 Kč. Okamžitě se zařadí do kategorie Gold s 10% odměnou (protože již peníze utratil). Následně si zakoupí jízdenku za 200 Kč. Při nákupu se mu na jízdence objeví, že za tuto jízdu dostane odměnu ve výši 20 Kč. Po projetí jízdenky se mu přičte cashback v této výši a na svém účtu tedy bude mít $10\,000 - 200 + 20 = 9\,820$ Kč.

- (9) V případě, že si zákazník nenabije leo kredit, ale platí jízdenky rovnou platební kartou online (nebo jinou platební metodou), tak se mu utracená částka po platbě ihned započítá do součtu pro hranici utracených peněžních prostředků. Po projetí jízdenky dostane zákazník cashback.

Ilustrativní příklad:

Nový zákazník si zakoupí jízdenku za 2 000 Kč s plánovaným datem odjezdu za několik měsíců. Tím pádem se okamžitě řadí do kategorie Bronze (5 %) (cashback zatím neobdrží, ten mu náleží až po projetí). Poté si zakoupí a projede jízdenku za 3 000 Kč, u které dostal cashback 5 %, tedy 150 Kč. Následně stornuje první zakoupenou jízdenku za 2 000 Kč. Vzniká tedy situace, kdy díky této stornované jízdence dostal zákazník při dalším nákupu vyšší cashback, než na jaký měl skutečně nárok (obdržel jej ve výši 5 %, ale po stornu jízdenky za 2 000 Kč, spadá jen do kategorie Orange). Zákazník, který zakoupil jízdenku skrze svůj Smile Club účet, může tuto jízdenku stornovat pouze do leo kreditů. Tudíž nadále zůstává ve vyšší kategorii, protože peněžní prostředky zůstaly v jeho Smile Club účtu.

- (10) Cestující má nárok na bonus za nákup (cashback) pouze z reálně utracené částky.

Ilustrativní příklad:

Zákazník v kategorii Bronze (5 %) má na svém účtu částku 100 Kč (celá částka je bonusový leo kredit). Zákazník si chce zakoupit jízdenku za 200 Kč a zvolí kombinovanou platební metodu – částka 100 Kč se mu strhne z bonusového leo kreditu a částku 100 Kč doplatí zvolenou metodou a dostane z ní cashback 5 %, tedy cashback 5 Kč z bonusového leo kreditu již zákazník neobdrží).

- (11) Nákupem Časové traťové jízdenky zákazník v den nabytí její platnosti získává jednorázový cashback z celkově zaplacené částky za časovou jízdenku. Zákazník nezískává cashback po každé uskutečněné cestě při použití časové jízdenky.

Ilustrativní příklad:

Zákazník si zakoupí Časovou traťovou jízdenku v hodnotě 1.000 Kč, kterou zaplatí platební kartou. V den nabytí platnosti získá odměnu dle věrnostní kategorie, ve které se nacházel v době zakoupení této jízdenky.

- (12) Žádná odměna ani utracená částka nebudou započteny v následujících případech:
- a) v případě, že zakoupené místo ve vozidle není obsazeno oprávněným cestujícím;
 - b) v případě, že byl cestující (byť oprávněný) vyloučen z přepravy;
 - c) v případě, že účastník při nákupu nesdělil e-mailovou adresu, přiřazenou k jeho uživatelskému účtu (platí pro nákup jízdenek jinou formou než přes rezervační systém)
 - d) v případě, že účastník porušil podmínky tohoto Programu a/nebo právní předpisy.

5. Odměna tarifní cashback

- (1) Účastníci Programu, kteří cestují ve vybraných tarifech specifikovaných níže, získávají výhody formou Tarifního cashbacku.
- (2) Výše odměny za projetí jízdenky v uvedených tarifech je dle stanovených podmínek počítána jako procentní podíl z plného jízdného (tj. před uplatněním všech slev, bonusů a jiných výhod, vyjma uplatnění voucherů/slevových kódů). Tato odměna se po projetí jízdy zákazníkovi načte na jeho zákaznický účet zpět v bonusových leo kreditech jako tarifní cashback.

- (3) Nelze kombinovat Odměnu za utracené peněžní prostředky a Tarifní cashback, vždy se uplatní pouze nejvyšší odměna pro účastníka Smile Clubu.
- (4) Pokud byla objednávka hrazena částečně tarifním cashbackem a bonusovými leo kredity, platí podmínka, že z těchto bonusových leo kreditů se cashback nevrací.
- (5) Tarifní cashback se bez ohledu na jeho expiraci uplatňuje pro úhradu objednávky přednostně před bonusovými a standardními leo kredity, pokud v objednávce je alespoň u jedné z jízdenek použit jeden z tarifů Junior 6–17 let, Student 18–25 let nebo Senior 65 let a více. Platí pouze pro nákup jízdenek.
- (6) Odměna Tarifní cashback neplatí na všechny spoje dopravce Leo Express Tenders s.r.o., IČO: 24848131, se sídlem Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov, Česká republika a na všechny spoje Leo Express Slovensko s.r.o., IČO: 50 085 891, se sídlem Pražská 3222/11, 811 04 Bratislava – Staré Mesto, Slovensko.

Ilustrativní příklad:

Objednávka kategorie Gold, plná cena jízdenky je 100 Kč a cestující v tarifech 1 student + 1 dospělý:

- **cena za jízdenku:** Student jízdné 25 Kč (po slevě) + Dospělý 100 Kč (plné jízdné) = 125 Kč (celková cena jízdenky)
- **Odměna:** Student (25 % ze 100 Kč, tj. odměna tarifní cashback) + Dospělý (10 % ze 100 Kč, tj. odměna za utracené peněžní prostředky) = 35 bonusových leo kreditů

Výše odměn Tarifního cashbacku

Tarif	Výše odměny	Způsob prokázání nároku na získání odměny
Junior 6–17 let (vč.) (pouze ve třídě Economy)	25 %	Dle podmínek uvedených v tarifu LE
Student 18–25 let (vč.) (pouze ve třídě Economy)	25 %	Dle podmínek uvedených v tarifu LE
Studenti a učitelé (pouze ve třídě Economy)	25 %	ITIC, IYTC, ALIVE, Staff Card, ESNcard, EYCA, oranžový žákovský průkaz, ISIC, ISIC Scholar pro cesty, které nevedou přes ČR, nebo pro držitele těchto průkazů od 26 let
Senior 65 let a více (pouze ve třídě Economy)	25 %	Dle podmínek uvedených v tarifu LE
Držitel potvrzení invalidity 3.stupně (pouze ve třídě Economy)	25 %	Dle podmínek uvedených v tarifu LE
ZTP a ZTP/P (pouze ve třídě Economy)	25 %	Dle podmínek uvedených v tarifu LE
ŽZP a ŽZP-S (pouze ve třídě Economy)	25 %	Platný ŽZP nebo ŽZP-S průkaz
Průvodce ŽZP-S (pouze ve třídě Economy)	25 %	ŽZP-S průkaz doprovázené osoby

6. Práva a povinnosti Leo Express a účastníků

- (1) Leo Express je oprávněn zrušit uživatelský účet v případech uvedených níže. Zůstatek standardních leo kreditů bude automaticky převeden do poukazu na leo kredity s platností 1 rok od okamžiku zrušení uživatelského účtu a zaslán na emailovou adresu zákazníka.

Leo Express je oprávněn zrušit uživatelský účet v těchto případech:

- a) na žádost účastníka;
 - b) po uplynutí 36 měsíců od posledního nákupu leo kreditů nebo jízdenek provedený přes uživatelský účet;
 - c) při porušení podmínek tohoto Programu a/nebo právních předpisů ze strany účastníka;
- (2) Leo Express je oprávněn kdykoli provádět jakékoli úpravy, opravy a jiné změny informačního systému, v jehož rámci jsou provozovány uživatelské účty.
 - (3) Účastník nesmí žádným jiným než dovoleným způsobem zasahovat do uživatelského účtu a technologie Poskytovatele, zejména nesmí tyto zneužívat nebo používat k jinému než určenému účelu ani jednat způsobem, který by mohl komukoli způsobit újmu, popř. jakýmkoli způsobem porušujícím práva třetích osob nebo Leo Express.

7. Ostatní ujednání

- (1) Leo Express neodpovídá za služby poskytované třetími stranami, např. platební brány, služby připojení k internetu apod. Leo Express rovněž neodpovídá za újmu, je-li způsobena vyšší mocí nebo jednáním ze strany účastníka.
- (2) Je-li účastníkem spotřebitel, který zakoupil poukaz na služby Leo Express distančním způsobem (tj. nikoli fyzicky u obchodníka), má právo odstoupit od smlouvy o zakoupení poukazu ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. Spotřebitel však nemůže od smlouvy odstoupit, pokud v jejím průběhu již služby prostřednictvím poukazu pořídil (přitom postačuje, že vyčerpal byť jen část poukazu, resp. i jen část jakéhokoli bonusu či jiné výhody).
- (3) V případě sporu týkajícího se služeb Leo Express se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.adr.coi.cz/>.

8. Ochrana osobních údajů

- (1) Účastník Programu uděluje v průběhu registrace samostatný souhlas se zpracováním, shromažďováním a uchováváním osobních údajů za podmínek uvedených na webu www.leoexpress.com v sekci Ochrana osobních údajů.

9. Všeobecná ustanovení

- (1) Všechna práva účastníků Programu jsou nepřevoditelná a nemohou být předmětem dědického práva.
- (2) Nákupem poukazu nevzniká na straně účastníka dlouhodobě žádná povinnost odebírat služby Leo Express.
- (3) Účastník je vázán vždy tím zněním těchto pravidel, které je účinné v okamžiku nákupu poukazu. Účastník je povinen se před každým nákupem poukazu seznámit s aktuálním zněním pravidel, přičemž realizací nákupu poukazu vyjadřuje s těmito pravidly svůj souhlas.
- (4) Program připravila společnost Leo Express s dlouhodobým záměrem. Tím však není dotčeno právo Leo Express kdykoli program jednostranně ukončit nebo tato pravidla jednostranně v přiměřeném rozsahu upravit (například výši odměny za ujeté jízdenky, výši odměny za nákup leo kreditů, výši dalších odměn, délku platnosti a možnost uplatnění leo kreditů). O ukončení nebo případných úpravách Programu bude Leo Express ke konkrétnímu datu informovat účastníky Programu prostřednictvím svých webových stránek www.leoexpress.com. V případě nesouhlasu může účastník odběr služeb ukončit.