

# ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2019

podle článku 28 Nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě  
a podle § 35 odst. 3 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění

dopravce:

Leo Express Global a.s.

Leo Express s.r.o.

Leo Express Tenders s.r.o.



Bc. Martin Bala

Osoba odborně způsobilá k licenci Leo  
Express s.r.o. a Leo Express Tenders s.r.o.

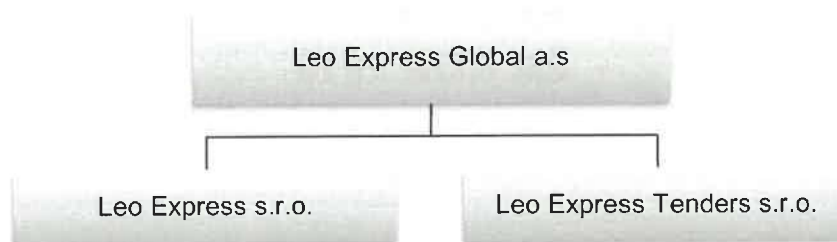
Osoba zmocněná k zastupování dopravce  
Leo Express Global a. s.

## Úvod

Ve společnosti Leo Express se nacházejí 3 subjekty, provozující osobní drážní dopravu. Jedná se o následující dopravce:

- Leo Express Global a.s.
- Leo Express s.r.o.
- Leo Express Tenders s.r.o.

Jak vyplývá z výňatku jednoduchého organizačního schématu uvedeného níže, tak náplní činnosti společnosti Leo Express Global a.s., je globální zajišťování fungování a spolupráce všech společností ve skupině Leo Express.



Doprovce **Leo Express Global a.s.**, v roce 2019 zajišťoval provozování veřejné drážní dopravy na území Polska, konkrétně v relaci Zebrzydowice – Kraków Główny a také zajišťoval nepravidelnou drážní dopravu, především soupravočných vlaků na území České republiky.

Doprovce **Leo Express s.r.o.**, v roce 2019 zajišťoval provozování veřejné drážní osobní dopravy na území České republiky a Slovenska.

Doprovce **Leo Express Tenders s.r.o.**, začal, dne 15. 12. 2019, provozovat drážní dopravu v závazku veřejné služby, a to konkrétně v Pardubickém kraji v relacích:

- (Praha –) Ústí nad Orlicí – Lichkov
- Dolní Lipka – Štítý
- Hanušovice – Lichkov

V roce 2019 při plném provozu bylo společností Leo Express s.r.o. provozováno 9 párů vlaků, a to v relaci Praha hl. n. – Bohumín – (Karviná hl. n.) popř. Praha hl. n. – Staré Město u Uherského Hradiště.

Leo Express Tenders s.r.o., začal v prosinci 2019 provozovat kolem 35 spojů v Pardubickém kraji.

Leo Express Global a.s., provozoval pravidelně (dle stanoveného GVD) v roce 2019 jeden pár vlaků do polského Krakova.

U dopravce Leo Express s.r.o., začaly vlaky, vedené jednotkami Flirt, od změny GVD v prosinci 2019 zastavovat ve stanici Ústí nad Orlicí. K tomuto kroku bylo přistoupeno z důvodu návaznosti na nové spoje dopravce Leo Express Tenders s.r.o. Všechny ostatní destinace, kde vlaky pravidelně zastavovaly v roce 2018, zůstaly i v roce 2019 zachovány.

## 1. Informace a přepravní doklady

Informace jsou cestujícím a veřejnosti o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu podle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu na internetových stránkách [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com). Informace o jízdních řádech jsou též přístupné v celostátním informačním systému, jehož vedením je pověřena společnost CHAPS s.r.o. Všechny přepravní informace lze také obdržet na zákaznické lince 220 311 700, která pracuje v nepřetržitém provozu. Na zákaznické lince lze využít možnost obdržení informace rovněž v anglickém a polském jazyce.

Na území Slovenské republiky je železniční osobní doprava provozována v souladu se zákonem č. 514/2009 Z. z., o dopravě na dráhách, v platném znění. Provoz železniční dopravy v Polsku probíhá v souladu se zákonem USTAWA z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.

V roce 2019 dopravci skupiny Leo Express provedli následující změny a nová vydání Smluvních přepravních podmínek (včetně Tarifů) pro veřejnou drážní dopravu:

- Dopravce **Leo Express s.r.o.** a **Leo Express Global a.s.** změnil Smluvní a přepravní podmínky a Tarif během roku 2019 celkem 6x.  
Nejdůležitější změnou byla skutečnost, že oboje Smluvní přepravní podmínky a Tarify byly sloučeny. Platí tak pro oba dopravce společně. Dále se změny týkaly upravení podmínek pro přepravy dětí, a to jak ve vnitrostátní, tak i mezinárodní přepravě, úpravy názvosloví, úpravy podmínek pro přepravy kol, ve stornování jízdenek nebo zákazu používání vlastního alkoholu na palubách vlaků LE
- Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.** vydal svoje první Smluvní přepravní podmínky a Tarif dne 31. 10. 2019. V prosinci 2019 pak došlo k jejich změně, která spočívala především v drobných úpravách přírůžek nebo cen pro přepravu jízdních kol.

Dopravci skupiny Leo Express i nadále zveřejňují jízdní řády pro cestující na vývěskách ve stanicích na základě nájemní smlouvy se SŽDC a ŽSR. Vývěsky se nacházejí ve stanicích, kde vlaky dopravců Leo Express pravidelně zastavují. Kromě času pravidelného odjezdu vlaků lze na vývěskách najít kontaktní adresu a odkaz na webové stránky dopravců.

Velké oblibě se stále těší noční čekárna v Košicích, která je otevřená na základě písemné smlouvy s ŽSR od roku 2018. Smlouva spočívá v otevření výpravní budovy a čekárny zaměstnancem ŽSR pouze pro cestující LE. Cestující v nočním autobuse z Mukačeva, kteří (nejčastěji z důvodů prodloužení kontrol na hranicích) nestihnou návazný vlak, tak mají možnost čekat na následující vlak LE ve směru Praha v komfortních podmínkách s přítomností ostražky. Leo Express také nabízí pomoc s rezervací na druhý vlakový spoj směr Praha.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací mohou cestující i nadále využívat vlastní prodejní místa dopravce. Pokladny skupiny společnosti Leo Express se nacházejí ve stanicích Praha hl. n., Olomouc hl. n., Ostrava-Svinov, Letohrad, Králíky a Jablonné nad Orlicí.

V oblasti smluvních prodejců došlo v roce 2019 k opětovné selekci z důvodu zvýšeného důrazu na kvalitu a zároveň k integračním procesům pro zvýšení efektivity prodeje. Společnost vešla v jednání o rozšíření distribuce prodeje jízdenek Leo Express s dalším významným hráčem na trhu, sítí PONT.

Pracovalo se i na mobilní aplikaci Leo Express, která se v roce 2019 stala druhým nejpoužívanějším kanálem na nákup jízdenek hned po webové aplikaci. Aplikace prošla řadou úprav, kterým dopravce usnadňuje zákazníkům nákup jízdenek a cestování. Za zmínku určitě stojí přehlednější seznam jízdenek, možnost kombinace tříd na přestupních spojích, možnost uložení výchozí trasy a tarifu nebo implementace stále populárnějších metod placení – PayPal a Google Pay. Nejen pro klienty na regionálních tratích dopravce implementoval zobrazení QR kódů pro rychlejší odbavení. Aplikace je k dispozici zdarma na Google Play a App Store.

V průběhu listopadu 2019 byla spuštěna nová platební metoda MALL Pay. Tato platební metoda umožňuje okamžitý nákup s odloženou platbou. Jízdenky má zákazník k dispozici ihned a zaplatí za ně až za 14 dní. Tuto rychlou a bezpečnou metodu placení zákazníci mohou využít i v mobilní aplikaci.

Dopravce Leo Express, od 1. září 2018, začal uplatňovat Výměr MF č. 02/2018 týkající se slev na jízdném uznávaných státem. Jako důsledek této legislativní změny dopravce eviduje zvýšený zájem o přepravu. Dopravce také zaznamenal zvýšený podíl zlevněného jízdného v rámci celkové objemu přepravy. K největšímu nárůstu zájmu o cestování vlakem došlo u studentů.

I v loňském roce se skupina dopravců Leo Express zabývala oblastí korporátních zákazníků, kterým poskytuje tzv. korporátní program. Smyslem korporátního programu je oslovení silného segmentu trhu, který vyžaduje nadstandardní služby a vysokou kvalitu poskytovaných služeb. Tento program čerpá z více jak pětileté historie a má ve své oblasti velkou řadu příznivců. Korporátní systém prodeje byl zásadně přenastaven vstříc akvizicím nových klientů a tento systém má být spuštěn v průběhu roku 2020.

Nákup hromadné jízdenky přes webový portál [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com) je nově po úpravě webu možný až pro 40 osob. Původně web umožňoval nákup hromadné jízdenky pouze pro 10 osob. V současné době se pracuje na zjednodušení pro nákup hromadné jízdenky přes web.

Věrnostní program Smile Club se Leo Express snaží neustále vylepšovat a nabízet jeho členům nejrůznější odměny a výhody, například vodu zdarma na palubě, platbu leo korunami nebo bezplatné

storno jízdenek. S příchodem státních slev pro děti, studenty a seniory je těmto skupinám registrovaným do Smile Clubu nabízen i speciální 25 % cashback ve formě leo korun po každé projeté jízdě – cestují tak prakticky zadarmo.

## 2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express s.r.o.**, bylo v loňském roce 37,95 % a odjezdových spojů pak 30,25 % z celkového počtu 6 388 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem.

V roce 2019 bylo vypraveno celkem 6 388 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2019	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	98,09 %	1,58 %	0,33 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	98,21 %	1,50 %	0,29 %

Snížení velikosti zpoždění oproti roku 2018 bylo způsobeno zejména prodloužením taktových obrátů v ŽST Praha hl. n.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, vypravil, od zahájení svého provozu dne 15. 12. 2019 do konce roku 2019, celkem 881 spojů. Zpoždění spojů na příjezdu vlaků ukazuje následující tabulka:

Rok 2019	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	99,21 %	0,79 %	0 %

Jelikož dopravce **Leo Express Global a.s.**, na území České republiky provozoval drážní dopravu nepravidelně, a to především soupravovými vlaky, není přesnost zpoždění v daných podmínkách relevantní.

Následující tabulka ukazuje 10 největších zpoždění v roce 2019. Ve všech níže uvedených případech se jednalo o dopravce Leo Express s.r.o.:

vlak	datum	zpoždění (v min)	událost
1359	02.05.2019	335	Pád zábradlí na TV v úseku Ružomberok – Liptovská Teplá, provoz zastaven (událost se stala na území Slovenské republiky)
1350	31.10.2019	250	MU Česká Třebová: Při průjezdu vlaku Ex 1350 po 1. TK došlo k najetí do prověšeného směrového lana a tím k poškození sběrače HDV a trakčního vedení
1367	11.03.2019	226	Orkán Eberhard: Během jízdy vlaku Ex 1367 mezi stanicemi Východná a Kráľova Lehota došlo ke srážce s překážkou (spadlý strom na trakční vedení a následně na střeš DV) (událost se stala na území Slovenské republiky)
1367	29.09.2019	214	Střet vlaku jiného dopravce s osobou v úseku Suchdol n/O – Studénka, provoz zastaven
1352	24.03.2019	182	MU: Střet vlaku Ex 1352 s osobou mezi ŽST Říkovice a ŽST Přerov
1357	26.08.2019	181	ŽST Polanka nad Odrou: po velké bouři porucha zabezpečovacího zařízení, provoz zastaven
1358	11.03.2019	168	Návaznost na MU u vlaku Ex 1367 ze dne 11. 3. 2019: zpožděný obrát vlaku od Ex 1367 a oprava poškozeného sběrače po MU
1358	30.07.2019	158	ŽST Drienovská Nová Ves: porucha zabezpečovacího zařízení, provoz zastaven
1359	28.02.2019	157	Mezi ŽST Studénka – Jistebník: porucha trakčního vedení, provoz zastaven

1367	13.06.2019	154	ŽST Zábřeh na Moravě: porucha zabezpečovacího zařízení, provoz zastaven a následný mimořádný přetah LNT v úseku Bohumín – Český Těšín
------	------------	-----	---

K řešení mimořádností a mimořádných událostí (dále také MU) v drážní dopravě slouží vnitřní předpisy dopravce:

- v případě dopravce **Leo Express Global a.s.**, se jedná o Předpis pro hlášení a šetření mimořádných událostí (LEG-MU)
- v případě dopravce **Leo Express s.r.o.**, se jedná o Provozně organizační předpis (LE-POP)
- v případě dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, se jedná o Předpis pro hlášení a šetření mimořádných událostí (LET-MU)

Ve všech výše uvedených předpisech se nacházejí kapitoly, ve kterých je popsán postup a řešení mimořádných událostí a mimořádností. Jsou zde také vyjmenována nouzová vybavení a prostředky umístěné ve vlacích a také postup posádky vlaku a dispečera při mimořádných situacích.

Dopravce **Leo Express s.r.o.**, byl v roce 2019 účastníkem 5 mimořádných událostí, ke kterým došlo na tratích provozovatele dráhy SŽDC. Na území Slovenské republiky pak byl účasten 1 prevádzkové poruchy a 1 menšej nehody, ke kterým došlo tratích provozovatele ŽSR.

Šetřením výše uvedených MU bylo prokázáno, že pouze v jedno případě byla příčina vzniku MU na straně dopravce Leo Express s.r.o.

Dopravce **Leo Express Global a.s.**, při provozování drážní dopravy byl v roce 2019 účastníkem 1 mimořádné události, a to na území Polské republiky. Šetřením MU bylo prokázáno, že příčiny a okolnosti jejího vzniku nebyly na straně dopravce.

V roce 2019 nebyl dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, účastníkem žádné mimořádné události.

### 3. Odřeknutí dopravních spojů

Počet odřeknutých spojů u dopravce **Leo Express s.r.o.** s odůvodněním udává následující tabulka:

Počet spojů	Důvod odřeknutí spoje
94	plánovaná údržba jednotek
20	technická závada na HDV
8	soukromá akce „Párty kýbl“
2	prezentační jízdy – Pardubický kraj (Letohrad)
1	eliminace zpoždění

U dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.** nedošlo od zahájení provozu v prosinci 2019 do konce roku ke zrušení žádného spoje v celé své trase. Došlo jen k několika málo případům odřeknutí vlaku v části své trasy, a to z důvodu eliminace zpoždění.

Jelikož dopravce **Leo Express Global a.s.** na území České republiky provozoval drážní dopravu nepravidelně, a to především soupravovými vlaky, není odřeknutí spojů v daných podmínkách relevantní.

### 4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic (kvalita vzduchu ve vozech, hygiena sociálních zařízení atd.)

Jednou ze součástí zkvalitňování osobní dopravy je zabezpečení čistoty vozidel. To je základním pravidlem všech tří dopravců skupiny Leo Express.

Jednotky Flirt, které skupina Leo Express provozuje, pravidelně procházejí procesem čištění dle interní směrnice.

U dopravce **Leo Express s.r.o.**, stejně jako v letech minulých, tak i v roce 2019 se prováděly následující druhy čištění:

- **Obratový (běžný) úklid** – tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření vozů, úklid WC (vytření, umytí toaletní mísy, podle potřeby doplnění toaletního papíru a mýdla). Tyto činnosti se vždy provádí při obratu souprav v obratových stanicích, kterými v roce 2019 byly: Praha hl. n., Bohumín, Karviná hl. n. a Staré Město u Uherského Hradiště.
- **Nácestné čištění** – provádí se 4x denně v ŽST Bohumín. Toto čištění se provádí na spojích, které odjíždějí na Slovensko a do Polska, případně se z těchto zemí vrací zpět.
- **Večer po odstavení soupravy** – čištění souprav se provádí každý večer v ŽST Staré Město u Uherského Hradiště. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Hloubkové čištění (interiér vozidla)** – provádí se 5x týdně v depu, v ŽST Bohumín. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Mytí vozové skříně** – provádí se 2x týdně v ŽST Bohumín, popřípadě dle domluvy a potřeby.

U dopravce **Leo Express s.r.o.**, probíhal úklid jednotek Flirt také na území Slovenské republiky, konkrétně v ŽST Košice. Dodavatel úklidových služeb zde stále provádí pouze základní úklid interiéru vozidla, a to v rozsahu interních předpisů provozovatele dráhy.

U dopravce **Leo Express Global a.s.**, probíhal úklid jednotek Flirt na území Polska, konkrétně v ŽST Kraków Główny. V této stanici probíhal úklid podobný, jako je tomu u dopravce Leo Express s.r.o., během večerního odstavení soupravy v ŽST Staré Město u Uherského Hradiště. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.

Jednotky Flirt jsou vybaveny toaletami s vakuovým systémem. Nacházejí se vždy 3 toalety na jednotce a jejich čistota je během jízdy nepřetržitě monitorována vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným v TSI.

U dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, začal pravidelný proces čištění jednotek dle interního manuálu dopravce v den zahájení pravidelného provozu, tedy 15. 12. 2019. Proces čištění samozřejmě vychází ze zkušeností dopravce Leo Express s.r.o.

Nejprve, v druhé polovině roku 2019, došlo k výběrovému řízení na novou úklidovou firmu na úklid motorových jednotek LINT řady 832 a 846. Vítěz výběrového řízení zde tak zahájil svou činnost s platností nového GVD. Stejně, jako je tomu u obou dopravců skupiny Leo Express, i Leo Express Tenders s.r.o., provádí následující druhy čištění:

- **Obratový (běžný) úklid motorových jednotek LINT** – probíhá v ŽST Letohrad 2x denně a 1x denně v ŽST Jablonné nad Orlicí během pracovních dní.  
V sobotu se úklid koná na 2 odstavených jednotkách v ŽST Ústí nad Orlicí. Poté se úklidová četa vrací zpět do ŽST Letohrad na úklid poslední odstavené jednotky.  
V neděli je v rozpisu úklid pouze jedné jednotky v ŽST Ústí nad Orlicí a jedné jednotky v ŽST Letohrad.  
Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Úklid po odstavení jednotky Flirt** – probíhá v ŽST Letohrad 4x týdně. Postupy a úkony vycházejí z manuálu u dopravce Leo Express s.r.o.
- **Hloubkový úklid motorových jednotek LINT** – probíhá 4x týdně v ŽST Králíky. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Mytí vozové skříně motorových jednotek LINT** – probíhá v ŽST Česká Třebová. Četnost mytí vozové skříně bylo zapracováno do technologických postupů během prvních měsíců roku 2020.

Jednotky LINT jsou vybaveny jednou toaletou s vakuovým systémem a jejich čistota je během jízdy průběžně monitorována vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným TSI.

Se změnou GVD v prosinci 2019 začaly vlaky, dopravované jednotkou Flirt, pravidelně zajižďet do polské Wroclawy. Proto i v této obratové stanici začal probíhat pravidelný úklid soupravy podobný té, která se praktikuje v ŽST Kraków Główny.

Jelikož všechny tři společnosti provozují drážní dopravu na tratích SŽ, ŽSR a PKP, není problematika zařízení železničních stanic relevantní.

## 5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Na oblast průzkumu spokojenosti zákazníků se dopravci Leo Express Global a.s., a Leo Express s.r.o., zaměřili společnými dotazníky a týkaly se všech cest jednotkami Flirt na území České, Slovenské i Polské republiky během roku 2019.

Spokojenost zákazníků se zjišťovala pomocí tzv. dotazníků po jízdě (dále také DPJ). Jedná se o stručný dotazník obsahující otázky ke zjištění zákaznické spokojenosti, jež je cestujícím rozesílán emailem vždy 15 minut po dojetí spoje do jejich cílové destinace.

K níže uvedeným otázkám může v DPJ cestující přiřadit bodové hodnocení, kdy hodnota 1 znamená absolutní nespokojenost a hodnota 10 maximální spokojenost. Z vyplněných DPJ, jichž jsme za rok 2019 obdrželi celkem 65 163, jsme získali následující bodové ohodnocení:

Otázka	Průměrná hodnota za rok 2019
Jaký máte celkový dojem z cesty?	8,19
Jak hodnotíte profesionalitu palubního personálu?	8,51
Jak hodnotíte pořádek na palubě vlaku?	8,72

Dále DPJ zahrnuje hodnotící otázky, ve kterých má cestující možnost zvolit jednu z nabízených možností. Výsledky hodnotících otázek ukazují následující tabulky:

Jak hodnotíte kvalitu občerstvení?	
S občerstvením jsem byl/a spokojen/á	93,9 %
S občerstvením jsem nebyl/a spokojen/á	6,1 %

Procházel palubní personál pravidelně během cesty vozem a odnášel odpadky z Vašeho místa?	
Odnášel dostatečně	71,4 %
Neodnášel dostatečně	5,9 %
Neodnesl ani jednou	5,3 %
Neměl/a jsem odpadky	17,5 %

Z odpovědí je patrný pokračující trend vzrůstající spokojenosti s palubním personálem i meziroční zlepšení spokojenosti s čistotou vozů. Cestující jsou také velmi spokojeni s občerstvením na palubě. Na druhou stranu, z navazujících otevřených odpovědí, jež jsou rovněž součástí DPJ, můžeme vybrat opakující se problémy poukazované cestujícími. Mezi nejčastěji zmíněné problémy patří čistota a funkčnost toalet a zpoždění spojů.

V roce 2019 bylo pokračováno ve sledování témat dotazů, s nimiž se zákazníci obrazejí na naše call centrum. Čtyři nejčastější témata hovorů směřovaných na call centrum udává následující tabulka:

Téma hovoru	Četnost
informace o spoji	22,28 %
storno nebo přerezervace jízdenky	18,01 %
nákup nebo informace o možnostech nákupu jízdenky	12,90 %
volná místa ve spoji	6,80 %

## 6. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

Stížnosti mohou cestující a veřejnost uplatnit na non stop zákaznické podpoře společnosti skupiny Leo Express, a to buď na zákaznické lince (220 311 700) nebo pomocí e-mailu na adrese: [info@le.cz](mailto:info@le.cz). Vyřizování stížností je pro všechny 3 dopravce skupiny Leo Express stejné.

Stížnosti na stornování jízdenek či připsání leo korun se vyřizují na call centru ihned. Ve složitějších případech, např. stížnost na poškozenou či zničenou věc ve vlaku nebo nevhodné chování palubního personálu, předává call centrum kompetentním osobám, kteří do 30 dnů záležitost vyřeší.

Standardní doba návratku jízdného jsou 4 pracovní dny. Společnost skupiny Leo Express kompenzuje cestující i v případě, že zavinění zpoždění nese třetí strana, a to podle smluvních a přepravních podmínek dopravce. V případě komplikované reklamace se snažíme volit vždy individuální přístup takovým způsobem, aby bylo vyhověno oběma stranám a zároveň bylo v souladu s našimi smluvními a přepravními podmínkami.

Kompenzace lze provádět na pokladnách společností Leo Express a na call centru. Na pokladnách se částky, v loňském roce, vyplácely v hotovosti nebo byly vráceny formou leo korun na klientský účet cestujícího. Na call centru se návratky jízdného vracely, po vyplnění příslušného formuláře, na bankovní účet klienta nebo opět formou leo korun na klientský účet cestujícího. Termín vyřízení takovéto žádosti byl do 30 dnů od požádání. Částky byly vždy vypláceny v souladu s platnou legislativou.

Vracení přepravného bylo ve velké většině případů za odřeknuté či zpožděné spoje, které byly způsobené především výlukami a také mimořádnostmi a mimořádnými událostmi na trati.

Mezi nejčastější stížnosti ze strany cestujících v roce 2019 patřily:

- odřeknutí spojů
- zpoždění spojů či ujetí přípoje jiného dopravce nebo i jiného druhu dopravy a návazných autobusových spojů
- nefunkčnost toalet
- nedostatek cateringu
- nefunkční či pomalý internet na palubě vlaků a rezervační systém
- stornování jízdenek nebo přerezervace jízdenek
- ostatní (např. problematika ztrát a nálezů, nedostatečná informovanost ze strany dopravce nebo nevhodné chování palubního personálu)

Jednou z dalších častých kompenzací v loňském roce bylo nedodržení standardu ze strany dopravce, kdy se vyplácely kompenzace ve výši 25 % z ceny jízdenky. Jednalo se o případy, kdy nebyl cestujícímu poskytnut catering, na který měl dle podmínek nárok (výpadek dodávky zboží) nebo byl snížen komfort cestujících v 1. vozové třídě (např. chyběly deky nebo spací sady).

V ojedinělých případech, kdy nebyl, z důvodu vysokého zpoždění, zaručen přípoj mezi autobusovou linkou a vlakovým spojem v ŽST Bohumín, bylo zajištěno pro cestující přenocování a následně využití prvního ranního vlakového spoje do cílové destinace.

Neopomenutelnou skupinou stížností bylo nedodržování smluvních a přepravních podmínek dopravců ze strany cestujících. Stížnosti cestujících na dopravce se týkaly slevových průkazů cestujících, nevhodného chování spolucestujících, přepravy zvířat bez schránky s nepropustným dnem nebo porušení zákazu kouření na palubě vlaku, především na toaletách. V oprávněných případech byla cestujícímu vystavena přírážka nebo doplatek za porušení smluvně přepravních podmínek dopravce.

Při rozjezdu provozování drážní dopravy dopravce Leo Express Tenders s.r.o., zaznamenal problémy s kvalitou zajišťování dopravní obslužnosti, která po zahájení provozování pravidelné drážní dopravy neodpovídala podmínkám uzavřené smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících a k zajištění dopravní obslužnosti kraje veřejnou drážní osobní dopravou. Zjištěné závady byly odstraněny a kultura cestování je průběžně kontrolována jak samotným dopravcem, tak i objednavatelem veřejné dopravní obslužnosti – Pardubickým krajem.



## **7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace**

Dopravci skupiny Leo Express mají k dispozici 5 elektrických stejnosměrných jednotek Flirt, které jsou nízkopodlažní, s výsuvnou nástupní plošinou a celkově jsou snadno průchozí. Ve třídě Economy jsou vyčleněna 2 místa pro ortopedické vozíky. Tato místa jsou vyznačena v plánu vlaků v rezervačním systému, který cestujícímu automaticky přiřadí sedadlo určené pro tyto osoby. Pro zajištění rychlého nástupu (vysunutí plošiny a navazující asistenci stevardů při nástupu) je třeba informovat zákaznickou linku alespoň 24 hodin před plánovanou cestou. Základním dokumentem, který řeší přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jsou Smluvní přepravní podmínky Leo Express.

Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace nebo osob na ortopedickém vozíku, odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby, je možná i v doprovodu průvodce, který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy a to do/ze stanic, které jsou uzpůsobené pro výstup/nástup takovýchto cestujících. Ve vlacích lze cestovat pouze s ortopedickým vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou pro bezpečné zajištění během přepravy. Při nástupu nebo výstupu cestujícího asistuje člen vlakového personálu, který také manipuluje s plošinou. Doba manipulace s plošinou trvá v průměru asi 3 minuty. Zajištění přepravy s pomocí při nástupu a výstupu cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace poskytuje dopravce zdarma.

Na webových stránkách dopravců Leo Express lze nalézt seznam stanic v České republice, na Slovensku a v Polsku, kde může cestující na ortopedickém vozíku nastoupit nebo vystoupit do/z vlaku Leo Express bez jakýchkoliv problémů. Jedná se o stanice, které mají bezbariérový přístup. Ve stanicích, kde není bezbariérový přístup je třeba, aby byl cestující na ortopedickém vozíku dopředu nahlášen, aby dopravce včas s danou stanicí zajistil nástup nebo výstup těchto osob.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, má, jak již bylo zmíněno, k dispozici 5 motorových jednotek Alstom LINT. Tyto jednotky jsou rovněž plně bezbariérové a slouží cestujícím na ortopedickém vozíku v závazkové dopravě v Pardubickém kraji. Pro přepravu osob na ortopedickém vozíku v těchto jednotkách platí stejné podmínky jako je tomu v jednotkách Flirt.