

Správa o kvalite služieb za kalendárny rok 2025

podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782
o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave

dopravca

Leo Express Slovensko, s.r.o.

Bratislava
máj 2026

osoba odborne spôsobilá pre licenciu
Bc. Martin Bala

Úvod

Leo Express Slovensko, s.r.o. (ďalej iba „LESK“) je železničný podnik, ktorý má udelenú platnú Licenciu na poskytovanie železničných dopravných služieb zo dňa 20.07.2016, platné Jednotné bezpečnostné osvedčenie č. SK1020230181 zo dňa 23.07.2023 na vykonávanie služieb železničnej osobnej dopravy bez vysokorýchlostných služieb v osobnej doprave, a na území Slovenskej republiky vykonáva podnikateľskú činnosť ako spoločnosť s ručením obmedzeným, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, v oddieli Sro pod vložkou č. 108324/B s identifikačným číslom 50 085 891. Spoločnosť LESK zabezpečuje dopravnú obslužnosť prevádzkovaním služieb osobnej železničnej dopravy vo verejnom záujme na základe uzatvorenej Rámcovej zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme pri prevádzkovaní osobnej dopravy na železničnej relácii Bratislava – Dunajská Streda – Komárno pod č. 2509/C300/2022 ako aj v znení dodatkov Čiastkovej zmluvy na rok 2025 s Ministerstvom dopravy Slovenskej republiky (ďalej len „MD SR“).

Spoločnosť LESK má všetky platné povolenia uviesť železničné vozidlá na trh na sieti Železníc Slovenskej republiky a to konkrétne motorové jednotky typového radu 648, továrenskej značky LINT výrobcu ALSTOM s ERATV ID: 13-131-0010-7-001-001 pre rok 2025 v počte 17 jednotiek. Tieto vozidlá sú nízko podlažné, bezbariérové a prispôsobené aj na prepravu imobilných cestujúcich.

Strategickým cieľom LESK je byť moderný a efektívny dopravca k cestujúcej verejnosti. Agendu rieši podľa interných aktov riadenia, taktiež zabezpečuje personálne obsadenie pracovných pozícií. Organizačne kontakt s cestujúcimi zabezpečuje manažér palubného personálu, manažér zákazníckeho centra LESK a stevardi vo vlakoch LESK. Spoločnosť LESK zabezpečovala výkony osobnej železničnej dopravy v prímestskej a regionálnej doprave s dominantným podielom denných a spätných preprav.

Zodpovednosť za procesy v spoločnosti a ich plnenie je priradené vertikálne osobám podieľajúcim sa na činnostiach súvisiacich so zabezpečením dopravného a prepravného procesu.

Informácie a prepravné doklady

V súlade so zákonom č. 514/2009 Z.z. o doprave na dráhach je zo dňa 6.11.2023 schválený Ministerstvom dopravy SR Prepravný poriadok LESK pre trať Bratislava hl. st. – Dunajská Streda – Komárno. Prepravný poriadok bol v roku 2025 upravený na základe dvoch zmien schválených MD SR, z nich jedna pod č. 05926/2025/SŽDD/2339 s platnosťou odo dňa 1.4.2025 a druhá pod č. 05926/2025/SŽDD/44336 s platnosťou od 1.6.2025.

Ministerstvo dopravy SR a LESK dodatkom zo dňa 24.10.2023 k Rámcovej zmluve o dopravných službách vo verejnom záujme pri prevádzkovaní osobnej dopravy na železničnej relácii Bratislava – Dunajská Streda – Komárno vyriešilo osobitné podmienky bezplatnej prepravy, a to vydávanie preukazov na bezplatnú prepravu, tak že LESK uznáva vydané preukazy Železničnou spoločnosťou Slovensko a.s. Vydanie cestovného lístka LESK na bezplatnú prepravu je podmienené platným preukazom vydaným Železničnou spoločnosťou Slovensko a.s.

LESK mala uzatvorenú mandátnu zmluvu so Železničnou spoločnosťou Slovensko a.s. na predaj cestovných lístkov, formou provízneho predaja v pokladniach ZSSK a to v železničných staniciach Bratislava Nové Mesto, Dunajská Streda a Komárno. Dodatkom č. 18 k Zmluve o podmienkach prepravy a zabezpečení činností súvisiacich s prevádzkou Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji (IDS SK) zo dňa 30.10.2015 LESK pristúpil k integrovanému dopravnému systému Bratislavského kraja. Neoddeliteľnou súčasťou Dodatku č. 18 je Prepravný poriadok Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji a Štandard finančných tokov IDS BK.

Všetky potrebné informácie týkajúce sa jazdy vlakov, tarifných a prepravných podmienok sú dostupné prostredníctvom internetovej stránky spoločnosti <https://leoexpress.sk>, zároveň aj na predajných miestach a vo vlaku aj od sprevádzajúceho personálu, zákazníci majú možnosť sa informovať tiež prostredníctvom zákazníckeho centra osobne, telefonicky v tzv. call-centre spoločnosti alebo e-mailom.

Dostupnosť cestovných a prepravných poriadkov je zaistená vo vlaku, vo vybraných železničných zastávkach a staniciach, na predajnom mieste v Bratislava hl. st. , webovej stránke dopravcu a na telefonicknej linke č. +421 948 323 288 v čase od 8,00 hod. do 20,00 hod., o plánovaných výlukách na tratiach , prípadne náhradnej autobusovej doprave a ostatných podstatných informáciách sa cestujúci aktuálne informovali pomocou oznamov umiestnených vo vlakoch, na predajných miestach, výveskami na zastávkach a staniciach ako aj na profiloch LESK na sociálnych sieťach, v prípade mimoriadnych výluk, alebo inej mimoriadnej udalosti na trati, sa poskytujú informácie cestujúcim vo vlaku vlakovým rozhlasom a osobne prostredníctvom stevardov, cestujúcich pred nástupom do vlaku sme informovali aj cez zákaznícke centrum v Bratislave hl.st.

Možnosť predaja CL bol umožnený pre cestujúcich nasledujúcou formou:

- Na predajnom mieste spoločnosti LESK (Zákaznícke centrum Bratislava hl. st.)
- Osobne u sprevádzajúceho personálu vo vlaku LESK
- Na predajných miestach dopravcov zapojených do IDS BK (iba v úseku Bratislava-Kvetoslavov), u zmluvného predajcu Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. na vybraných predajných miestach na trati Bratislava-Komárno.
- Prostredníctvom mobilnej aplikácie dopravcu LESK za podmienky jej nainštalovania do mobilného telefónu cestujúceho
- Prostredníctvom webovej stránky <https://leoexpress.sk>

Smile Club je vernostný program spoločnosti poskytujúci zľavy pre klientov a podmienky sú zverejnené prostredníctvom stránky <https://www.leoexpress.sk>.

PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

Pre zabezpečenie cieľov, ktorým je poskytovanie kvalitných a spoľahlivých služieb orientovaných na potreby cestujúcej verejnosti je špecifický produkt plnenie Grafikonu vlakovej dopravy (GVD) t.j. Cestovného poriadku. Vyhodnocovanie a plnenie GVD je v súlade so Zmluvou. Meškania vlakov boli spôsobené správcom infraštruktúry ŽSR, výluky (plánované, neplánované), poruchami železničného vozidla alebo zavinené inými mimoriadnymi udalosťami resp. osobami.

Počet vlakov v cieľovej stanici	26 982
Počet odrieknutých vlakov z nácestnej stanice	24
Počet odrieknutých vlakov z východzej stanice	34
Počet odrieknutých vlakov LESK všetkých za obdobie r. 2025	58

tab. 1 - Prehľad meškania vlakov LESK na trati Bratislava - Komárno (r. 2025)

	JAN	FEB	MAR	APR	MAJ	JUN
Priemerné meškanie spojov	1,1 min	3,7 min	5,4 min	2,4 min	5,3 min	2,3 min
Plnenie GVD	99,64%	99,79%	99,36%	99,7%	99,52%	99,66%
Presnosť voči GVD	97,17%	97,96%	81,46%	92,15%	84,38%	92,65%

	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC
Priemerné meškanie spojov	4,4 min	4,1 min	2,2 min	3,6 min	1,1 min	1,9 min
Plnenie GVD	99,61%	99,51%	99,74%	99,63%	99,64%	99,77%
Presnosť voči GVD	85,70%	83,81%	92,63%	89,52%	96,61%	95,37%

Napriek zavedeniu náhradnej autobusovej dopravy dochádzalo počas týchto výluk k meškaniu takmer všetkých vlakov. Príčinou bola nedostatočná kapacita železničnej infraštruktúry, v prípade zavedenia náhradnej autobusovej dopravy potom okamžitá dopravná situácia na ceste, podstatne zhoršená najmä v čase dopravnej špičky. Na jednokoľajnej trati Bratislava - Komárno s hustou intenzitou vlakov sa počas dopravnej špičky pri križovaní prenášajú meškania z jedného zmeškaného vlaku na ďalší.

Narušenia spojov z dôvodu mimoriadnych udalostí na trati sa zistilo vyšetrovaním LESK resp. inými orgánmi. Závery z vyšetrovania sú, že s výnimkou jedného prípadu incidentu boli ostatné nehody a mimoriadne udalosti spôsobené inými osobami, nie z viny LESK. Zamestnanec dopravcu LESK (rušňovodič) avšak spôsobil za rok 2025 jeden prípad mimoriadnej udalosti prevádzkového charakteru zo dňa 28.5.2025 prejdením návesti zakazujúcej chod s prejdením bodu ohrozenia prejdením vlaku za koniec dovoleného chodu jazdy a za bod ohrozenia, čo malo následný vplyv na odrieknutie dvoch vlakov, z toho vlak č. 11445 v úseku Lehnice-Komárno a vlak č. 4378 v úseku Komárno - Dunajská Streda. Okrem odrieknutia uvedených vlakov boli následkom tejto udalosti zmeškané tri vlaky (o päť minút, o sedem minút a o štrnásť minút).

V súvislosti s udalosťou boli voči zamestnancovi (rušňovodičovi) prijaté opatrenia, tento bol bezprostredne po vypočutí zástupcami polície odvolaný vedením prevádzky LESK z výkonu pracovnej činnosti ako rušňovodič a po protokolárnom vypočutí Konateľom LESK bol so zamestnancom ukončený pracovný pomer výpoveďou.

ODRIEKNUTIE SPOJOV

V roku 2024 dopravca LESK zabezpečoval prevádzkyschopnosť vlakovej dopravy nepretržite 24 hodín denne na trati Bratislava hl. st.- Dunajská Streda - Komárno. V prípade mimoriadnej udalosti a prerušení dopravy bola zabezpečená pre cestujúcich náhradná autobusová doprava.

V prílohe č. 1 je uvedený zoznam odrieknutých vlakov.

ČISTENIE VOZIDIEL ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

Spoločnosť má uzatvorené dodávateľské zmluvy na čistenie interiéru motorových jednotiek v Bratislave a v Dunajskej Strede, ako aj strojné umývanie skriň a okien motorových jednotiek na stabilnom halovom umývači v Bratislave.

Nakoľko infraštruktúra servisných zariadení na strojné čistenie je v obvode Bratislava nedostatočná, osobitne v zimnom období, uvedenú skutočnosť musíme akceptovať a zabezpečiť aj ručným čistením vozidiel. Objednávanie výkonov čistenia interiéru vozidiel sa zabezpečuje ako pravidelné prevádzkové čistenie, hĺbkové čistenie a operatívne čistenie. Pravidelné čistenie motorových jednotiek je tzv. obrátové čistenie t.j. vynesenie odpadkov, očistenie stolíkov, umytie podlahy, vyčistenie WC, doplnenie toaletného papiera a mydla do WC.

Vyprázdňovanie uzavretých systémov WC, plnenie vodou je realizované dodávateľsky iba v Bratislave. Každé motorové vozidlo má toaletu, občasné poruchy toalety boli vinou cestujúcich, ktorí do systému WC vložili výrobcom nedovolené predmety a tým upchali toaletu, údržba sa snažila vyčistiť a opraviť WC počas obrátu vozidla.

Čistenie motorových jednotiek sa monitoruje kontrolami, tak aby sa všetky procesy dodržiavali. O náhodných kontrolách je informovaný dodávateľ služieb, tak aby sa odstránili prípadné nedostatky a došlo k náprave.

PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

Prieskum spokojnosti cestujúcich (zákazníkov) je dôležitým nástrojom zlepšenia služieb, zefektívnenie komunikácie spoločnosti so zákazníkmi. Hodnotiace obdobie za rok 2025 vykonal LESK prieskum spokojnosti formou dotazníkov.

Celkom bolo zaslaných 3525 dotazníkov, z toho účastníci prieskumu spokojnosti odpovedali iba na 2112 dotazníkov. Celkovo spokojných zákazníkov bolo 825, to značí priemer skóre NPS 39,06%

5.2 Marketingové aktivity a propagácia bola realizované prostredníctvom komunikačných platforiem, t.j. sociálne siete Facebook, Instagram. Dopravca poskytuje WIFI služby vo vozidlách.

VYBAVOVANIE ZÁKAZNÍCKYCH PODANÍ A REFUNDÁCIE

Vybavovanie podaní zmysle Prepravného poriadku LESK resp. reklamácií sa obratom riešili na zákazníckom centre, alebo call centre. Odpovede podané elektronicky do call-centra boli riešené elektronicky, pokiaľ zákazník vyslovene neuviedol, že si neželá takúto formu odpovede.

Za obdobie roka 2025 bolo prijatých 692 požiadaviek:

DRUH POŽIADAVKY			POČET POŽIADAVIEK		PERCENTÁ Z CELKU	
Dotazy k cestovným lístkom a tarifám			391		56,50 %	
Reklamácie	Storná	spolu reklamácií	14	247	2,02 %	35,69 %
	Refundácie		8		1,16 %	
	Ostatné		42		6,07 %	
	Neopodstatnené		183		26,45 %	
Prostredníctvom e-mailu			6		0,87 %	
Otázky k SMILE klubu			18		2,60 %	
Otázky k aplikácií a webu			30		4,34 %	
SPOLU			692		100%	

POMOC OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A ZNEVÝHODNENÍM

V osobných vlakoch spoločnosti LESK na trati Bratislava – Komárno sa osoby so zníženou schopnosťou pohybu a osoby na invalidnom vozíku prepravovali, bez obmedzenia. Všetky vlaky LESK sú prevádzkované motorovými jednotkami, ktoré sú nízko podlažné (bezbariérové). Bezbariérový je aj vstup na toaletu v motorovom jednotke.

V prípade nástupu a výstupu cestujúceho so zdravotným postihnutím je možnosť využiť pomoc stevarda, v ojedinelých prípadoch rušňovodiča, pri úkonoch nástupu a výstupu do vlaku. Zabezpečenie prepravy a pomoc pri nástupe a výstupe cestujúcich s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie poskytuje dopravca bezplatne.

Príloha č. 1 - Zoznam odrieknutých vlakov

č.	Číslo vlaku	Dátum jazdy	Úsek odrieknutia _x	Dôvod odrieknutia
01	1431	06.01.2025	DuSt - Koma	Stret iného dopravcu s CMV
02	4302	06.01.2025	DuSt - Bahl	Stret iného dopravcu s CMV
03	4351	30.01.2025	Bahl - Kvet	Technická porucha vozidla
04	4352	30.01.2025	Kvet - Bahl	Technická porucha vozidla
05	4303	18.02.2025	Bahl - Kvet	Zrážka osoby iným vlakom
06	4344	18.02.2025	Kvet - Bahl	Zrážka osoby iným vlakom
07	4305	18.02.2025	Bahl - PoBi	Zrážka osoby iným vlakom
08	4327	03.03.2025	PoBi - DuSt	Zrážka s predmetmi v koľaji
09	4329	03.03.2025	PoBi - DuSt	Následky nehody
10	4331	03.03.2025	PoBi - DuSt	Následky nehody
11	1449	03.03.2025	Bahl - PoBi	Následky nehody
12	4360	03.03.2025	PoBi - Bahl	Následky nehody
13	4362	03.03.2025	Kvet - Bahl	Následky nehody
14	4363	03.03.2025	Bahl - Kvet	Následky nehody
15	11448	03.03.2025	PoBi - Bahl	Následky nehody
16	17446	16.03.2025	DuSt - Bahl	Stret vlaku s osobou
17	1453	16.03.2025	DuSt - Koma	Následky stretu s osobou
18	4308	25.03.2025	PoBi - Bahl	Stret iného dopravcu s CMV
19	4348	25.03.2025	PoBi - Bahl	Stret iného dopravcu s CMV
20	1431	19.04.2025	Bahl - DuSt	meškanie rušnovodiča
21	4319	23.04.2025	Lehn - DuSt	Stret vlaku 1437 s CMV
22	4324	23.04.2025	DuSt - Bahl	Stret vlaku 1437 s CMV
23	11439	23.04.2025	Lehn - DuSt	Stret vlaku 1437 s CMV
24	11444	23.04.2025	OrPo - Bahl	Stret vlaku 1437 s CMV
25	4304	11.05.2025	DuSt - Bahl	Vplyv nehody CMV z 10.5.2026
26	4307	11.05.2025	Bahl - DuSt	Vplyv nehody CMV z 10.5.2026
27	4374	14.05.2025	Koma - DuSt	Stret iného dopravcu s CMV
28	4377	14.05.2025	DuSt - Koma	Stret iného dopravcu s CMV
29	4307	14.05.2025	Lehn - DuSt	Stret iného dopravcu s CMV
30	4308	14.05.2025	DuSt - Lehn	Stret iného dopravcu s CMV
31	4310	14.05.2025	DuSt - Lehn	Stret iného dopravcu s CMV
32	4313	14.05.2025	Lehn - DuSt	Stret iného dopravcu s CMV
33	4316	14.05.2025	DuSt - Bahl	Stret iného dopravcu s CMV
34	4324	14.05.2025	BaNM - Bahl	Stret iného dopravcu s CMV
35	11447	14.05.2025	Bahl - BaNM	Stret iného dopravcu s CMV
36	11444	14.05.2025	Bahl - DuSt	Stret iného dopravcu s CMV
37	4378	28.05.2025	Lehn - Koma	Prejdenie návesti „Stoj“
38	11445	28.05.2025	Koma - DuSt	Následky prejdenia návesti
39	1435	03.06.2025	DuSt - Koma	Zrážka vlaku 1435 s osobou
40	11444	03.06.2025	Koma - DuSt	Obratová súprava od 1435
41	4363	23.06.2025	Bahl - Kvet	Koľajová výluka (ŽSR)
42	4363	26.06.2025	Bahl - Kvet	Obmedzenia na trase (ŽSR)
43	4328	18.07.2025	DuSt - Bahl	Porucha OZT v ŽST NoKo (ŽSR)
44	11446	18.07.2025	BaNM - Bahl	Porucha OZT v ŽST NoKo (ŽSR)
45	4363	18.07.2025	Bahl - Kvet	Porucha OZT v ŽST NoKo (ŽSR)
46	4306	04.08.2025	Bahl - BaNM	Koľajová výluka (ŽSR)
47	4309	04.08.2025	BaNM - Bahl	Koľajová výluka (ŽSR)
48	4346	04.08.2025	Bahl - BaNM	Koľajová výluka (ŽSR)
49	4362	18.08.2025	Kvet - Bahl	Nezjazdnosť trate (METRANS)
50	1434	08.09.2025	Kvet - Bahl	Neskorý nástup rušnovodiča
51	4363	23.10.2025	NoKo - Kvet	Zrážka vlaku 4362 s CMV
52	4330	07.11.2025	PoBi - Bahl	Lom koľaje (ŽSR)
53	4333	07.11.2025	Bahl - PoBi	Lom koľaje (ŽSR)
54	4333	16.12.2025	BaNM - DuSt	následky nehody (ZSSK)
55	47331	30.12.2025	PoBi - DuSt	Porucha na trati (ŽSR)
56	4363	30.12.2025	BaNM - Kvet	Porucha na trati (ŽSR)
57	11448	30.12.2025	Koma - BaNM	porucha vlaku
58	11448	30.12.2025	BaNM - Bahl	porucha vlaku

X - skratky dopravných bodov, medzi ktorými bol vlak odrieknutý sú v zmysle predpisu ŽSR SR 70 a to nasledovne:
DuSt - ŽST Dunajská Streda, Bahl - ŽST Bratislava hlavná stanica, Kvet - ŽST Kvetoslavov, Koma - ŽST Komárno,
PoBi - ŽST Podunajské Biskupice, Lehn - ŽST Lehnice, OrPo - ŽST Orechová Potôň, BaNM - ŽST Bratislava-Nové
Mesto, NoKo - ŽST Nové Košariská.