



# **Pravidla věrnostního programu Smile Club**

s platností od 1.9.2018

## 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 koruna** – nabitý nebo bonusem získaný poukaz na zákaznickém účtu, který je možno použít k nákupu služeb Leo Express. U zákaznických účtů nastavených na jinou měnu než české leo koruny (zloté, eura) se používají také leo koruny, 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 <https://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 koruny a zjistit stav Smile účtu
- **Smile účet** je součástí uživatelského účtu a zaznamenává jednotlivé transakce prováděné účastníkem Programu prostřednictvím leo korun (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 <https://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 jízdného, která je vrácena ve formě bonusových leo korun na Smile účet zákazníka
- **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, u smluvního prodejce nebo na pokladně 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 <https://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.

## 3. Smile účet, nákup a používání leo korun

- (1) Účastník si při registraci do Programu volí měnu, ve které bude veden jeho Smile účet. Může volit mezi českými korunami, polskými zlotými nebo eury.
- (2) Leo koruny není možné převádět mezi Smile účty jednotlivých účastníků Programu.

### 3.1. Možnosti získání leo korun

- (1) Leo koruny je možné nakoupit v uživatelském účtu na stránkách <https://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 měnový kurz daného prodejního místa, který bude na vyžádání nakupujícím sdělen. Měny přijímané jednotlivými prodejními místy jsou uvedené na stránkách [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).
- (2) 1 leo koruna = 1 koruna česká (CZK)

- (3) Zakoupením leo korun 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.
- (4) Leo koruny je možné rovněž získat stornováním jízdenky nebo kompenzací či odměnou od Leo Express (např. jako odměnu za projeté jízdenky v rámci tohoto programu).
- (5) Smlouva o zakoupení poukazu dle odst. 3 může být zrušena (a tím i vráceno poskytnuté plnění) jen v zákonem stanovených případech. Jinak je možné smlouvu zrušit na žádost účastníka a vrátit mu uhrazené finanční prostředky pouze v odůvodněných případech. Posouzení odůvodnitelnosti provádí Leo Express. Žádosti je možné posílat na [info@le.cz](mailto:info@le.cz), v e-mailu je nutné uvést důvod a doložit jeho existenci. Leo Express vyhodnotí žádost o vybrání nakoupených leo korun do 30 dnů, rozhodnutí je konečné. Při vrácení finančních prostředků je účtován transakční poplatek 30 Kč. Bonusy, slevy a jiné podobné výhody, jakož i leo koruny získané jinak než nákupem za finanční prostředky nelze účastníkovi vyplatit.

### 3.2. Platby leo korunami

- (1) Leo koruny zaznamenávané na Smile účtu je možné použít pro platby v rezervačním systému, v mobilní aplikaci Leo Express, u smluvních prodejců Leo Express a na pokladně Leo Express. 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 měnový kurz daného prodejního místa, který bude na vyžádání nakupujícímu sdělen. Měny přijímané jednotlivými prodejními místy jsou zveřejněny na stránkách <https://www.leoexpress.com>.
- (2) Pro provedení platby leo korunami je potřeba:
  - a) na pokladnách Leo Express a u smluvních prodejců Leo Express předložit Smile kartu nebo nahlásit svůj Smile účet a zadat PIN kód k Smile účtu;
  - b) v rezervačním systému být přihlášen k uživatelskému účtu;
  - c) v mobilní aplikaci Leo Express být přihlášen k uživatelskému účtu.

### 3.3. Platnost leo korun

- (1) Platnost leo korun je pro všechny účastníky programu následující:
  - a) Nakoupené leo koruny mají platnost 36 měsíců od data jejich zakoupení, po 36 měsících zakoupené leo koruny expirují a nárok na jejich využití tím bez dalšího zaniká.
  - b) Bonusové leo koruny mají platnost 12 měsíců od data jejich připsání, po 12 měsících bonusové leo koruny expirují a nárok na jejich využití tím bez dalšího zaniká.

#### 4. Odměny za ujeté kilometry a bonusy za nákup leo korun

- (1) Účastníci Programu získávají výhody jednak za projeté jízdenky, jednak za nákup leo korun.
- (2) Výše odměny za projeté jízdenky (ujeté kilometry) je počítána jako procentní podíl z reálně uhrazeného jízdného (tj. po uplatnění všech slev, bonusů a jiných výhod) a je odstupňovaná podle udělené hodnoty. Hodnota se uděluje podle počtu najetých kilometrů, přičemž pro určení hodnoty se započítají kilometry ujeté za posledních 365 dní.
- (3) V rámci každé jednotlivé dosažené hodnoty obdrží účastník odměnu ve stanovené výši vypočtenou z reálně uhrazeného jízdného za počet kilometrů ujetých v rámci této hodnoty. Jízdné za jízdenku, jíž byla překročena hranice některé z hodnot (tj. za cestu, v jejímž průběhu došlo k překročení stanovené hranice najetých kilometrů), se pro účely výpočtu odměny za projeté jízdenky započítává do vyšší hodnoty.

Hodnota	Počet najetých kilometrů	Výše odměny
bez hodnoty	0-999	0 %
Cestovatel	1 000 -2 999	5 %
Světoběžník	3 000 – 9 999	8 %
Král železnice	10 000 a více	10 %

##### Ilustrativní příklad:

Účastník projel za uplynulých 12 měsíců v souladu s Programem celkem 3000 km, a to v 10 cestách, každou o délce 300 km, za každou cestu zaplatil 300,- Kč. Dle najetých kilometrů tak dosáhl hodnoty „Cestovatel“ a „Světoběžník“. Jednotlivé cesty a z toho vyplývající bonusy jsou proto následující:

1. cesta: 300 km – celkem 300 km (hodnota: bez hodnoty, bonus: 0 %)
2. cesta: 300 km – celkem 600 km (hodnota: bez hodnoty, bonus: 0 %)
3. cesta: 300 km – celkem 900 km (hodnota: bez hodnoty, bonus: 0 %)
4. cesta: 300 km – celkem 1200 km (hodnota: Cestovatel – překročení hranice, bonus: 5 % z částky 300,- Kč – 4. cesta) – **od 4. cesty včetně a dále, nedojde-li ke změně hodnoty, získá účastník z reálně uhrazeného jízdného 5% bonus**
5. cesta: 300 km – celkem 1500 km (hodnota: Cestovatel – překročení hranice, bonus: 5 % z částky 300,- Kč – 5. cesta)
6. cesta: 300 km – celkem 1800 km ((hodnota: Cestovatel – překročení hranice, bonus: 5 % z částky 300,- Kč – 6. cesta)
7. cesta: 300 km – celkem 2100 km (hodnota: Cestovatel – překročení hranice, bonus: 5 % z částky 300,- Kč – 7. cesta)
8. cesta: 300 km – celkem 2400 km hodnota: Cestovatel – překročení hranice, bonus: 5 % z částky 300,- Kč – 8. cesta)
9. cesta: 300 km – celkem 2700 km (hodnota: Cestovatel – překročení hranice, bonus: 5 % z částky 300,- Kč – 9. cesta)
10. cesta: 300 km – celkem 3000 km (hodnota: Světoběžník – překročena hranice, bonus: 8 % z částky 300,- Kč – 10. cesta) - **od 10. cesty včetně a dále, nedojde-li ke změně hodnoty, získá účastník z reálně uhrazeného jízdného 8% bonus**

- (5) V případě, že účastník Programu za jeden nákup leo korun zaplatí 2500 CZK nebo více, bude na jeho účet připsán 7% bonus z uhrazené částky (bonus za nákup). 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 korun“ nebo bude účastníkovi Programu sdělena na pokladně Leo Express nebo u smluvního prodejce Leo Express.
- (6) Odměna za projeté jízdenky a bonus za nákup se na Smile účet připsují ve formě slevy na budoucí nákup služeb Leo Express. Pořadí použití těchto slev a zakoupených leo korun je na rozhodnutí Leo Express.
- (7) Odměna za projitou jízdenku a ujeté kilometry se připsuje na Smile účet, přes který byla zakoupena, ve lhůtě do 24 hodin od okamžiku plánovaného příjezdu do výstupní stanice.
- (8) Žádná odměna ani ujeté kilometry nebudou započteny v následujících případech:
- v případě, že zakoupené místo ve vozidle není obsazeno oprávněným cestujícím;
  - v případě, že byl cestující (byť oprávněný) vyloučen z přepravy;
  - v případě, že účastník nebyl při nákupu jízdenky přihlášen svým uživatelským účtem (platí pro nákup jízdenek přes rezervační systém);
  - 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);
  - 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 projeté 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 korunách.
- (3) Nelze kombinovat Odměnu za ujeté kilometry a Tarifní cashback, vždy se uplatní pouze nejvyšší odměna pro účastníka Smile Clubu.

### *Ilustrativní příklad:*

*Objednávka Krále železnic, 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 ujeté kilometry) = 35 bonusových leo korun

## Výše odměn Tarifního cashbacku

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

## 6. Práva a povinnosti Leo Express a účastníků

- (1) Leo Express je oprávněn zrušit uživatelský účet bez jakékoli náhrady v následujících případech:
  - a) na žádost účastníka;
  - b) po uplynutí 12 měsíců od posledního připsání bonusových leo korun za předpokladu, že jsou na uživatelském účtu pouze leo koruny získané jinak než zakoupením za finanční prostředky;
  - c) po uplynutí 36 měsíců od poslední posledního nákupu leo korun za předpokladu, že jsou na uživatelském účtu leo koruny zakoupené za finanční prostředky;
  - d) při porušení podmínek tohoto Programu a/nebo právních předpisů ze strany účastníka;
  - e) pokud uživatel neudělí do 24. 5. 2018 souhlas se zpracováním osobních údajů a s novými podmínkami programu Smile Club, v takovém případě mu budou na e-mailovou adresu uvedenou v rámci uživatelského účtu zaslány vouchery na využití služeb poskytovaných ze strany Skupiny Leo Express ve výši odpovídající zůstatku zakoupených a bonusových leo korun.
- (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 dovořeným 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.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](http://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 korun, výši dalších odměn, délku platnosti a možnost uplatnění leo korun). O ukončení nebo případných úpravách Programu bude Leo Express ke konkrétnímu datu informovat účastníky Programu prostřednictvím svých webových stránek <https://www.leoexpress.com>. V případě nesouhlasu může účastník odběr služeb ukončit.