



Smluvní přepravní podmínky Leo Express Global a.s. a Leo Express s.r.o. pro veřejnou drážní osobní dopravu

s platností od 28. 09. 2026

Tyto Smluvní přepravní podmínky byly schváleny členem představenstva obchodní společnosti Leo Express Global a.s. a Místopředsedou rady jednatelů obchodní společnosti Leo Express s.r.o. dne 23.09.2026.

Vysvětlení zkratk a pojmů pro účely těchto SPP

- **LE** – Leo Express s.r.o., se sídlem Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov, Česká republika, IČO 066 61 572 pro přepravu na území České republiky a Slovenska, případně Leo Express Global a.s., se sídlem Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov, Česká republika, IČO 290 16 002 pro přepravu na území Polska; LE je dále zván také jako **dopravce**;
- **dopravce** – LE nebo jiná osoba, jíž LE pověřil výkonem práv a povinností ze smlouvy o přepravě uzavřené s cestujícím;
- **rezervační systém** – internetový rezervační systém LE pro rezervaci a prodej jízdenek dostupný na internetové adrese www.leoexpress.com;
- **Tarif** – platný Tarif LE pro přepravu cestujících a zavazadel ve veřejné drážní a silniční osobní dopravě;
- **SPP** – platné Smluvní přepravní podmínky LE pro veřejnou drážní osobní dopravu;
- **SJT** – Systém jednotného tarifu
- **jízdné** – cena za přepravu cestujícího ze stanice nástupní do stanice výstupní dle platného Tarifu;
- **promo (akční) jízdné** – akční cena jízdenek pro tarif dospělý při nákupu online, promo jízdné je vždy označeno v rezervačním systému;
- **jízdní doklad** – doklad prokazující uzavření přepravní smlouvy a práva z ní plynoucí po celou dobu jejího plnění, dále nazývaný též jako jízdenka;
- **jízdenka s místem přiřazeným k sezení** – doklad prokazující oprávněnost nároku cestujícího na konkrétní místo v konkrétním spoji a v konkrétním vlaku;
- **nástupní stanice** – stanice, ve které cestující nastupuje do vozidla dopravce a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu;
- **výstupní stanice** – stanice, ve které cestující vystupuje z vozidla dopravce a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu;
- **pověřená osoba** – stevard LE nebo jiná osoba s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy, která je vybavena služebním průkazem;
- **přepravní smlouva** – smlouva o přepravě osob, jíž se dopravce zavazuje přepravit cestujícího z nástupní stanice do výstupní stanice, a cestující se zavazuje za tuto přepravu zaplatit jízdné;
- **vozidlo** – vlak provozovaný dopravcem;
- **1+. vozová třída** – cestovní třída, jež je v případě přepravy vykonávané přímo LE obchodně nazývána Premium (označení na vozidle 1+);
- **1. vozová třída** – cestovní třída, jež je v případě přepravy vykonávané přímo LE rozdělená a obchodně nazývána Business a Economy Plus (označení na vozidle 1);
- **2. vozová třída** – cestovní třída, jež je v případě přepravy vykonávané přímo LE obchodně nazývána Economy (označení na vozidle: 2);
- **leo kredity** – měna LE, podmínky jejího používání jsou stanovené v podmínkách Smile clubu;
- **kontaktní e-mail** - info@le.cz je určen pro komunikaci v češtině, slovenštině a angličtině a info@leoexpress.pl je určen pro komunikaci v polštině, ukrajinštině a angličtině pro spoje vedoucí přes území Polské republiky;
- **ZTP** - osoba zvlášť těžce postižená na zdraví;
- **ZTP/P** - osoba zvlášť těžce postižená na zdraví, jejíž stav vyžaduje doprovod;
- **Směnný kurz** - aktuální interní kurz dopravce pro přepočítání z CZK na jiné měny, který je uveden na www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky v sekci „ostatní“;
- **SEPA** – Single Euro Payments Area, tj. jednotná platební oblast pro placení v eurech v Evropské unii (EU) a v Evropském hospodářském prostoru (EHP);
- **Smile Club** – věrnostní program LE;
- **tarifní leo kredity** – extra bonusy v podobě 25% tarifního cashbacku.

- **jízdní kola** – za jízdní kola se považují také elektrokola, koloběžky, elektrokoloběžky, elektrojednokolky.

1. Úvodní ustanovení

- (1) Tyto SPP upravují práva a povinnosti LE při přepravě osob, jejich zavazadel, věcí a živých zvířat ve veřejné osobní železniční dopravě, a to vnitrostátní i mezinárodní, jakož i práva a povinnosti cestujících, pokud využívají služeb LE. SPP rovněž stanovují podmínky vzniku a zániku přepravní smlouvy včetně uplatnění práva z přepravní smlouvy.
- (2) Pro všechny vztahy vyplývající ze SPP je za rozhodné právo považováno právo České republiky. Soudem příslušným k projednávání sporů z takových právních vztahů je soud český.
- (3) Zpracování všech osobních údajů se řídí informacemi zveřejněnými na webových stránkách www.leoexpress.com v sekci Ochrana osobních údajů.

1.1. Rozsah platnosti

- (1) LE vyhláší tyto SPP v souladu s § 36 písm. a) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, v souladu s vyhláškou č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů, v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, Jednotnými právními předpisy pro smlouvy o mezinárodní železniční přepravě osob CIV – přípojkem A k Úmluvě o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) z 9. května 1980 (úmluva publikována v České republice ve Sbírce mezinárodních smluv sdělením Ministerstva zahraničních věcí České republiky č. 49/2006 Sb.m.s.) a dle určených podmínek stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí České republiky.
- (2) Pro přepravu na území Slovenska jsou tyto SPP v souladu se zákonem č. 514/2009 Sb., o dopravě na dráhách, ve znění pozdějších předpisů, se zákonem č. 332/2023 Sb. o veřejné osobní dopravě.
- (3) Pro přepravu na území Polské republiky jsou tyto SPP v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, zákonem ze Sbírky zákonů z roku 2017 (položkou 1983 a dalšími změnami), zákonem ze Sbírky zákonů z roku 2006 č. 38 (položkou 266 a dalšími změnami) a zákonem ze Sbírky zákonů z roku 2015 (položkou 50 a dalšími změnami).
- (4) SPP, jejich doplnění a změny vyhláší LE v souladu s § 36 písm. a) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, zveřejněním v Přepravním a tarifním věstníku Ministerstva dopravy České republiky, jakož i v souladu s ustanovením § 7 odst. 3 zákona č. 514/2009 Sb., o dopravě na dráhách, ve znění pozdějších předpisů, tyto zveřejňuje na svém webovém sídle a v místech prodeje jízdních dokladů.
- (5) Bližší podmínky o druzích jízdného jsou uvedeny v Tarifu.

2. Převpravní smlouva

- (1) Uzavřením převpravní smlouvy vzniká smluvní závazkový vztah mezi LE a cestujícím, jehož obsahem je zejména závazek LE převpravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice výstupní spojem uvedeným na jízdním dokladu, přičemž závazkem cestujícího je zejména uhradit za tuto převpravu jízdné a dodržovat další povinnosti cestujícího vyplývající z obecně závazných právních předpisů, Tarifu a těchto SPP.

2.1. Vznik převpravní smlouvy

- (1) Převpravní smlouva je **uzavřena** jestliže:
 - a) cestující s platným jízdním dokladem nastoupí do vozidla;
 - b) cestující nastoupí do vozidla **bez platného jízdního dokladu**. V takovém případě se však musí **před nástupem do vozidla dotázat** pověřené osoby, jestli lze pro daný spoj obsluhovaný vozidlem zakoupit jízdní doklad na palubě vozidla. V takovém případě je cestující povinen uhradit jízdné bezodkladně po nástupu do vozidla; za tímto účelem je povinen vyhledat pověřenou osobu;
 - c) v případě převpravy osob za úhradu nebo bezplatně po železničních tratích, leželi výchozí a cílová stanice na území dvou různých členských států Úmluvy o mezinárodní železniční převpravě (COTIF) z 9. května 1980 publikované v České republice ve Sbírce mezinárodních smluv sdělením Ministerstva zahraničních věcí České republiky č. 49/2006 Sb.m.s. přijetím nabídky LE cestujícím, oproti níž je cestujícímu vydán jízdní doklad.

2.2. Zánik převpravní smlouvy

- (1) Převpravní smlouva je ze strany LE splněna:
 - a) řádným provedením převpravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené převpravní smlouvy;
 - b) provedením převpravy v jiném než ve smluveném rozsahu, došlo-li k oprávněnému vyloučení cestujícího z převpravy pověřenou osobou.
- (2) **Převpravní smlouva zaniká**, pokud cestující přeruší jízdu. Za přerušeni jízdy se považuje výstup cestujícího z vlaku v jiném místě než ve výstupní stanici, pokud k tomu nebyl cestující vyzván pověřenou osobou. Cestující v takovém případě nemá právo na vrácení jízdného a jízdní doklad se stává neplatným.

3. Jízdní doklad

- (1) Cestující se pro účely kontroly uzavření převpravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem.
- (2) Jízdenka je platná pouze pro převpravu určenou dnem, časem, spojem, počtem cestujících a na trasu na ní uvedenou.

- (3) Všechny spoje LE jsou **povinně místenkové**. Cestující mohou obsadit pouze sedadla uvedená na jízdence a nemohou obsazovat nerezervovaná sedadla svými oděvy nebo ručním zavazadlem.
- (4) Nárok na rezervované sedadlo zaniká, pokud jej příslušný cestující dle jízdenky neobsadí po celé trase uvedené v zakoupené jízdence (s výjimkou využití jiné stanice na území Prahy nebo Ostravy v rámci dané trasy spoje). Pro tento účel se za obsazení nepokládá, pokud cestující na sedadlo položí část oděvu nebo ruční zavazadlo.
- (5) Nastoupí-li cestující do vlakového spoje bez povinné jízdenky s místem přiřazeným k sezení, ačkoliv je kapacita míst k sezení pro celou požadovanou trasu příslušného spoje vyčerpána, je povinen zaplatit paušální částku ve výši 150 Kč. Cestující následně obsadí místo na stání dle pokynu pověřené osoby, pokud plánovaná doba stání nepřekročí 2 hodiny 15 minut a kapacita míst na stání není vyčerpána. Cestující je oprávněn zakoupit jízdní doklad pro případné volné místo k sezení, pokud je k dispozici pouze pro část požadované trasy.
- (6) **Jízdenka obsahuje:**
- a) obchodní jméno dopravce, který uzavírá přepravní smlouvu;
 - b) nástupní a výstupní stanici;
 - c) druh a výši jízdného;
 - d) případnou informaci o poskytnuté slevě;
 - e) číslo spoje;
 - f) čas a datum odjezdu spoje z nástupní stanice;
 - g) čas a datum příjezdu spoje do výstupní stanice;
 - h) unikátní kód;
 - i) číslo sedadla nebo sedadel (u skupinových jízdních dokladů);
 - j) vozovou třídu.
- (7) **Jízdenky mohou mít následující podobu:**
- a) papírová jízdenka (vystavená na pokladně LE, smluvním prodejcem LE nebo vytištěná na tiskárně cestujícím při nákupu přes rezervační systém);
 - b) elektronická jízdenka (zachycení a zobrazení jízdenky v elektronickém zařízení, např. mobilním telefonu, jež umožňuje její předložení pověřené osobě). Pokud cestující neobdrží elektronickou jízdenku do 1 hodiny od jejího nákupu na svou e-mailovou adresu, je povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat dopravce na kontaktní e-mail.
- (8) Cestující je povinen zkontrolovat údaje uvedené na jízdence bez zbytečného odkladu po jejím obdržení, za případné chyby v uvedených údajích je odpovědný cestující.
- (9) Platnost jízdenky se kontroluje mimo jiné pomocí **unikátního kódu**, který je na jízdence uveden. Osoba nakupující jízdenku je vyjma LE či dopravce jediná, která unikátní kód nakoupené jízdenky zná a sdělí ho pouze cestujícímu, který má vykonat práva z přepravní smlouvy, nebo jako cestující pověřené osobě při kontrole jízdních dokladů.
- (10) Pokud cestující nastoupí do vozidla bez platného jízdního dokladu, je povinen uhradit k jízdnému **poplatek za rezervaci**. Výše poplatku za rezervaci se liší podle měny, v níž je poplatek hrazen, a činí 50 Kč. Cestující je povinen mít dostatečnou hotovost na zaplacení jízdního dokladu.

- (11) Cestující si může sám před platbou poplatku zvolit, ve které měně poplatek uhradí. Ve vozidle je možné platit bezhotovostně (kartou) a hotovostně v českých korunách (CZK) a eurech (EUR) na spojích projíždějící Českou a Slovenskou republikou. Na území Polské republiky je možné mimo platebních metod uvedených v předchozí větě platit také bezhotovostně (kartou) nebo hotovostně v polských zlotých (PLN).
- (12) V České republice poplatek za rezervaci neplatí osoba, která je držitelem průkazu ZTP nebo ZTP/P.

1. Slevy z jízdného

- (1) Slevy a podmínky jejich získání jsou uvedené v Tarifu a v obchodních nabídkách LE.
- (2) Cestující má povinnost před nákupem jízdenky sdělit, s jakou slevou jízdní doklad požaduje. **Zpětné získání slevy není možné.**
- (3) Uplatňuje-li cestující při nákupu jízdenky slevu z jízdného, je **povinen na vyzvání předložit originál platného příslušného dokladu, nebo aplikaci opravňující k prokázání daného dokladu (e-doklady, Isic), který ho opravňuje k získání slevy.** Povinnost předložit příslušný doklad má cestující rovněž **po celou dobu přepravy.** Pokud cestující příslušný doklad nepředloží, stává se jeho jízdní doklad neplatným a takový cestující je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu. V takovém případě je povinen doplatit rozdíl mezi výší jízdného se slevou a obyčejným jízdním; pokud tuto svou povinnost poruší, je oprávněná osoba oprávněna cestujícího z přepravy vyloučit.
- (4) K dodatečně předloženým dokladům, jinému dodatečnému prokázání nároku na slevu nebo k prokázání prostřednictvím kopie či fotografie dokladu nebude přihlíženo a cestující se nezbavuje povinnosti uhradit rozdíl výše jízdného a popř. i přírážky (smluvní pokuty) k jízdnému ve smyslu předchozího odstavce nebo dle SPP SJT.

2. Systém jednotného tarifu (SJT)

- (1) **Od 15. 6. 2025 jsou jízdní doklady Systému jednotného tarifu (SJT)** uznávány na všech komerčních vnitrostátních spojích společnosti Leo Express s.r.o. provozovaných na území České republiky.
- (2) **Přepravní podmínky a tarifní pravidla pro přepravu na základě jízdních dokladů SJT** jsou stanoveny ve Smluvních přepravních podmínkách SJT a Tarifu SJT, dostupných na webu www.oneticket.cz. Cestující je povinen se s nimi seznámit před zahájením přepravy.
- (3) **V případě využití jízdních dokladů systému SJT** se na přepravu cestujícího vztahují současně:
- a) Smluvní přepravní podmínky SJT,
 - b) Tarif SJT,
 - c) a tyto Smluvní přepravní podmínky společnosti Leo Express (SPP)
- (4) **Vzhledem k tomu, že komerční spoje Leo Express jsou povinně místenkové,** platí, že přeprava cestujících s dokladem SJT je možná **pouze při současném zakoupení místenky.** V případě, že vlak bude plně obsazen a nebude možné místenku vydat, **cestující nebude k přepravě přijat.** V takovém případě se jedná o standardní omezení kapacity vlaku a nikoli o odmítnutí z důvodu tarifní neplatnosti jízdního dokladu.

(5) Cestovní třídy a místenky platné pro SJT

Na všech komerčních vnitrostátních spojích společnosti Leo Express s.r.o. jsou k dispozici tyto cestovní třídy:

- a) **Economy** (2. třída)
- b) **Economy Plus** (2. třída)
- c) **Business** (1. třída)
- d) **Premium** (1. třída)

Každá místenka je vázána na konkrétní místo k sezení. Cena místenky se liší podle zvolené třídy a je uvedena vždy v aktuálním ceníku dostupném na našich webových stránkách le.cz/oneticket

V případě zájmu o přechod z 2. do 1. třídy (například z třídy Economy Plus do třídy Business) je možné zakoupit doplatek do vyšší třídy, pokud to kapacita vlaku umožňuje. Přeprava kol a psů se řídí smluvními přepravními podmínkami dopravce. Dopravce si vyhrazuje právo odmítnout přepravu kola například z důvodu nedostatečné kapacity, nebo psa v případě, že nejsou splněny podmínky pro jeho přepravu dle platných tarifů Leo Express.

3. Stornování jízdenky cestujícím

- (1) Cestující může jízdenku stornovat **nejpozději 15 minut před pravidelným časem odjezdu spoje z nástupní stanice** dle jízdního řádu. U jízdenek zakoupených skrze Smile Club účet je storno povoleno do pravidelného odjezdu spoje.
- (2) Při stornování jízdenky je účtován **transakční poplatek 30 Kč**, za každou stornovanou jízdenku. Tento transakční poplatek se neplatí v případě, že cestující zakoupil jízdenku skrze svůj Smile Club účet a storno tak probíhá pouze do leo kreditů
- (3) Pokud je jízdenka v hodnotě menší než 30 Kč, je transakční poplatek ve výši ceny této jízdenky.
- (4) Transakční poplatek má povahu srážky z vrácené částky.
- (5) **Promo (akční) jízdné** je akční cena jízdenek, které jsou dostupné pouze pro tarif Dospělý ve třídě Economy. Množství jízdenek, čas na dokončení jejich nákupu a výběr sedadel je omezen. Promo (akční) jízdenky jsou dostupné pouze při nákupu online (rezervační systém, mobilní aplikace), kde jsou označeny. Promo (akční) jízdné není možné kombinovat s dalšími slevami, pokud není výslovně uvedeno jinak. Tento typ jízdenek je možné stornovat, avšak **bez nároku na vrácení** finančních prostředků, leo kreditů či jejich ekvivalentu.

(6) Stornování jízdenky není možné:

- (1) pokud je tak uvedeno přímo v podmínkách nabídky (tedy např. u akčních jízdenek, jízdenek zakoupených na voucher a jiných);
- (2) pokud cestující nesdělí unikátní kód zakoupené jízdenky nebo další potřebné údaje pro stornování jízdenky a vrácení finančních prostředků jím zvolenou metodou
- (7) Za **nevyužitou** nebo částečně nevyužitou jízdenku se jízdné nevrací.
- (8) Poplatek za uhlíkovou stopu nelze stornovat.

- (9) Dopravce je oprávněn cestujícímu stornovat/anulovat zakoupenou jízdenku v případě, že tato jízdenka byla chybou rezervačního systému, která vznikla nezávisle na vůli dopravce, cestujícím zakoupena za nepřiměřeně nízkou cenu (např. 3 Kč), u které je zjevné, že s ohledem na délku zvolené trasy nemůže pokrýt základní provozní náklady dopravce. Pokud k této situaci dojde, je dopravce povinen vrátit zákazníkovi finanční prostředky, které za takto zakoupenou jízdenku vynaložil. Toto ustanovení se nevztahuje na zvláštní akce dopravce a propagaci nových tras dopravce.
- (10) Vrácení jízdného proběhne nejpozději do jednoho měsíce ode dne přijetí úplné a řádně vyplněné žádosti.
- (11) Pokud je jízdenka zakoupena skrze Smile Club účet, storno probíhá podle pravidel věrnostního programu Smile Club.
- (12) V případě doručení závazné objednávky skupinového jízdního dokladu na obchodní oddělení LE bere objednatel na vědomí, že zrušit tuto rezervaci lze nejpozději 7 dnů před odjezdem příslušného spoje, a to za transakční poplatek 30 Kč, za každou stornovanou jízdenku. V případě vrácení jízdného ve formě leo kreditů není transakční poplatek účtován.

3.1. Kde jízdenky stornovat

- (1) Cestující, který jízdní doklad zakoupil prostřednictvím zákaznického účtu LE, může jízdenku stornovat po přihlášení ke **svému účtu** na stránkách www.leoexpress.com.
- (2) Cestující mohou jízdní doklad stornovat **na stránkách** www.leoexpress.com, pokud byl jízdní doklad zakoupený přes internet.
- (3) Cestující mohou jízdní doklad stornovat **na pokladnách Leo Express**, pokud se jedná o jízdní doklad zakoupený na pokladně, u smluvního prodejce či online platební kartou.
- (4) Jízdní doklady koupené u **smluvních prodejců LE** může cestující stornovat u smluvního prodejce, u kterého jízdní doklad zakoupil.
- (5) Všichni cestující mohou jízdenky stornovat prostřednictvím **call centra LE, a to na základě žádosti zaslané** přes online formulář na webové stránce Žádost o kompenzaci le.cz/refund.

3.2. Formy vrácení jízdného

- (1) **V hotovosti** je možné vracet jízdné pouze na pokladnách Leo Express a u smluvních prodejců.
- (2) **Zpět na platební kartu** je možné vracet jízdné za jízdenky nakoupené v e-shopu LE za podmínky, že jízdenka byla zakoupena online platbou platební kartou.
- (3) **Převodem na bankovní účet** je možné vracet jízdné po vyplnění formuláře umístěného na webu LE. Při zahraničních platbách mimo SEPA prostor hradí cestující související bankovní poplatky za zahraniční bankovní převod. Bankovní poplatek má povahu srážky z vrácené částky.
- (4) **Do leo kreditů** je možné vracet jízdné pouze uživatelům, kteří mají založený účet ve věrnostním programu Smile Club.
- (5) Jízdenky nakoupené za leo kredity je možné vrátit pouze do leo kreditů.

4. Práva a povinnosti cestujících

(1) Cestující je zejména povinen:

- a) dbát zvýšené opatrnosti a řídit se pokyny pověřené osoby včetně pokynů, které vyjadřují symboly nebo nápisy a výstražné zvuky a světla (výzva k opuštění nástupního/výstupního prostoru) ve vozidle tak, aby byla zajištěna co nejvyšší míra bezpečnosti a plynulosti dopravy (to mj. znamená, že je povinen být za jízdy připoután, je-li vozidlo vybaveno bezpečnostními pásy);
- b) nejpozději v okamžiku převzetí jízdního dokladu od pověřené osoby zkontrolovat, zda mu byl tento jízdní doklad vystaven podle jeho požadavků, a v případě, že jsou údaje na jízdním dokladu v rozporu s jeho požadavky, může cestující tento jízdní doklad odmítnout bez toho, že by mu byla vystavená srážka či jiný poplatek;
- c) do vozidla dopravce nastoupit nebo z něj vystoupit pouze v místě k tomu určeném a není-li vozidlo v pohybu.

(2) Cestující odpovídá za:

- a) jím doprovázené děti;
- b) svůj příchod k pokladní přepážce LE ve stanici, ve které chce být odbaven tak, aby mohly být včas vystaveny všechny potřebné doklady do okamžiku pravidelného odjezdu spoje dle jízdního řádu, a to s přihlédnutím k případné zvýšené frekvenci cestujících a času potřebnému ke včasnému a bezpečnému nástupu do spoje před jeho odjezdem;
- c) svůj včasný a bezpečný nástup do vozidla dopravce v nástupní stanici uvedené na příslušném jízdním dokladu, který chce cestující pro danou přepravu použít a který opravňuje cestujícího k využití přepravních služeb. Všechny spoje LE odjíždějí ze stanice v čase pravidelného odjezdu, a to vždy v sekundě 0.
- d) svůj včasný a bezpečný výstup z vozidla dopravce ve výstupní stanici uvedené na jízdním dokladu, který cestující pro danou přepravu použil a který cestujícího opravňoval k využití přepravních služeb.

- (3) Cestující smí používat zvuková, vizuální, informační, sdělovací a bezpečnostní zařízení umístěná v prostorách určených pro cestující a ve vozidlech dopravce jen podle pokynů pověřené osoby a v souladu s účelem použití těchto zařízení.

4.1. Odškodnění za zpoždění a zrušení spoje

- (1) Cestující má právo na vrácení plné hodnoty jízdného při **neprovedení přepravy z důvodů na straně LE**, nebo na bezplatnou přerezervaci na jiný dostupný spoj při zachování stejných parametrů jízdenky, a to s možností změny termínu v toleranci ± 7 dní.
- (2) Jestliže z důvodů na straně LE dojde k tomu, že **nemůže být dokončena započatá** přeprava cestujícího spojem, ve kterém přepravu započal, bude cestující kompenzován jednou z uvedených možností:
 - a) přepravou do výstupní stanice nejbližším vhodným spojem LE, ve kterém jsou volná místa;
 - b) přepravou náhradní dopravou LE, pokud ji LE tomuto spoji zajistí;
 - c) bezplatnou přepravou do nástupní stanice nejbližším vhodným spojem LE. Cestující s jízdenkou pro jednotlivou jízdu má v tomto případě také právo na vrácení zaplaceného jízdného;
 - d) vrácením jízdného za neprojetý úsek cesty, vzdal-li se cestující další jízdy a pověřená osoba tuto skutečnost potvrdila.
- (3) Cestující má právo na vrácení plné hodnoty jízdného v případě, že spoj, který hodlal pro přepravu použít, má z nástupní stanice cestujícího **zpoždění 60 minut a více** a cestující se proto vzdal jízdy s výjimkou poplatku za uhlíkovou stopu.
- (4) **Za zpoždění spoje** náleží cestujícímu, který se nevzdal jízdy, odškodnění. Výše odškodnění činí:
 - a) 25 % při zpoždění spoje do cílové stanice cestujícího 60 až 119 minut;
 - b) 50 % při zpoždění spoje do cílové stanice cestujícího 120 a více minut.
- (5) Pokud o to cestující požádá, může mu být vystaveno písemné potvrzení o omezení nebo zastavení dopravy, vynechání spoje nebo doby jeho zpoždění.
- (6) Nárok na odškodnění nebo vrácení jízdného musí oprávněný cestující uplatnit do 6 měsíců od data odjezdu spoje uvedeného na daném jízdním dokladu, a to vyplněním žádosti, která je k dispozici na internetových stránkách le.cz/refund.
- (7) Nárok na bezplatnou přerezervaci jízdenky musí oprávněný cestující uplatnit do času pravidelného času odjezdu spoje uvedeného na jízdním dokladu, a to na nejbližší možné spojení, a to vyplněním žádosti, která je k dispozici na internetových stránkách le.cz/refund.
- (8) Odškodnění za zpoždění spoje se vypočítá v poměru k ceně, kterou cestující skutečně zaplatil za jízdné. Cestující nemá nárok na odškodnění v případě, že jízdné bylo placeno tarifními leo kredity dle podmínek Smile Clubu.
- (9) Kompenzace za zpoždění se nepočítá z částky poplatku za uhlíkovou stopu.
- (10) V případě zrušení spoje nelze vrátit poplatek za uhlíkovou stopu.
- (11) Dopravce si vyhrazuje právo na změnu sedadla cestujícího a na využití náhradní dopravy v případě mimořádných událostí.
- (12) V případě, že z provozních nebo technických důvodů nebude možné cestujícímu poskytnout zakoupenou službu lehátka a cestující bude přepraven v nižší kategorii služby, náleží cestujícímu kompenzace ve výši 50 % ze skutečně uhrazeného jízdného. Kompenzace bude cestujícímu vrácena stejnou platební metodou, jakou bylo jízdné uhrazeno. Toto ustanovení se vztahuje pouze na jízdenky zahrnující službu lehátka.
- (13) V případě, že z provozních nebo technických důvodů není ve vlakové soupravě zařazen vůz, ve kterém má cestující rezervované místo, a cestujícího není možné usadit na jiném místě ve vlaku dle pokynu pověřené osoby, náleží cestujícímu

vrácení 100 % ze skutečně uhrazeného jízdného, pokud necestuje v tarifu Economy Go. Jízdné bude cestujícímu vráceno stejnou platební metodou, jakou bylo uhrazeno.

- (14) Dopravce negarantuje přestup u jízdenek, kde je v rámci jízdy využit i autobusový spoj překračující ukrajinské hranice do nebo z Evropské unie. V takovém jízdním dokladu se jedná o dva jednotlivé spoje dvou různých společností (vlak společnosti Leo Express s.r.o. a autobus společnosti Erabus Ltd) a jejich návaznost není garantována ze strany dopravce i vzhledem ke skutečnosti, že může dojít ke značnému zdržení při hraničních kontrolách, jejichž délku nebo průběh nemůže dopravce ovlivnit. V případě, že se přestup neuskuteční ani dalším spojem dopravce, bude cestujícímu kompenzováno zpoždění prvního spoje dle informací v bodě 4. tohoto článku a následně bude kompenzován nevyužitý navazující spoj v

plné výši. Na další kompenzace nevzniká cestujícímu nárok.

- (15) Dopravce negarantuje přestup u jízdenek, kde je v rámci jízdy využit i vlakový spoj společnosti Leo Express Tenders s.r.o.. V takovém jízdním dokladu se jedná o dva jednotlivé spoje dvou různých společností (vlak společnosti/dopravce Leo Express s.r.o. a vlak společnosti Leo Express Tenders s.r.o.) a jejich návaznost není garantována ze strany dopravce i vzhledem ke skutečnosti, že může dojít ke značnému zdržení např. při výlukových činnostech, jejichž délku nebo průběh nemůže dopravce ovlivnit.

4.2. Služby poskytované cestujícím

- (1) Pro zajištění co nejvyššího komfortu cestujících LE poskytuje cestujícím různé nadstandardní služby, které jsou zpoplatněny dle Tarifu. Pokud z provozních nebo technických důvodů nebude nadstandardní služba dostupná a cestující ještě nemá službu zakoupenou, nevzniká tím cestujícímu právo na náhradu za omezení nebo neposkytnutí služby.
- (2) U nadstandardních služeb poskytovaných zdarma v případech, kdy z provozních nebo technických důvodů nebude tato nadstandardní služba dostupná, nevzniká cestujícímu uzavřením přepravní smlouvy nárok na její poskytnutí a stejně tak mu nevzniká právo na slevu z jízdného nebo na jinou kompenzaci.
- (3) Občerstvení poskytované cestujícím zdarma je určeno výhradně ke konzumaci ve vozidle.
- (4) V 1+. vozové třídě (Premium) a v 1. vozové třídě (Economy Plus, Business) má cestující nárok na službu Občerstvení zdarma během své jízdy. Občerstvení zdarma je vázáno k cestujícímu, nikoliv k sedadlu. Občerstvení poskytované cestujícím je pouze doplňkovou službou, na kterou nevzniká cestujícím žádný nárok, či kompenzace v případě jeho nedostupnosti z provozních nebo technických důvodů
- (5) Ve vlacích provozovaných LE jsou ve vnitřních prostorách nainstalovány kamerové systémy bez zvukového záznamu. Informace o zpracování osobních údajů prostřednictvím kamerového záznamu jsou uvedeny v příloze č. 1 těchto SPP.

4.3. Podmínky používání bezplatného připojení k internetu prostřednictvím bezdrátové WiFi sítě

- (1) Cestující je po uzavření přepravní smlouvy povinen dodržovat pravidla stanovená těmito přepravními podmínkami pro využívání bezplatného připojení k internetu prostřednictvím bezdrátové WiFi sítě poskytované LE (dále jen „WiFi síť“).
- (2) Cestující nesmí při používání WiFi sítě vyhledávat, prohlížet, tisknout nebo šířit materiály s pornografickým nebo národnostně či nábožensky urážlivým obsahem, stránky propagující rasismus, násilí nebo podněcující k užívání drog.
- (3) Cestující nesmí při používání WiFi sítě provozovat hazardní hry a jakékoliv aktivity, které jsou neslučitelné s platnými právními předpisy ČR, stejně jako vykonávat činnost, která ohrožuje, může ohrozit nebo narušit funkčnost WiFi sítě nebo zařízení ostatních cestujících (zejména posílat nevyžádané zprávy nebo provádět činnost vedoucí k přenosu počítačových virů).
- (4) Cestující je povinen při používání WiFi sítě respektovat všechna autorská práva stanovená platnými právními předpisy.
- (5) Přenášená data nejsou v rámci WiFi sítě šifrována. Cestující bere na vědomí nebezpečí neoprávněného odposlechu takto přenášených dat a jejich případnou ochranu si zajistí sám.

- (6) LE neodpovídá za škodu způsobenou cestujícím v důsledku výpadku WiFi sítě, opožděného dodání či poškození dat, ani za škodu vzniklou chybným nastavením zařízení cestujícího.

4.4. Porušení přepravních podmínek cestujícím

- (1) **Porušením přepravních podmínek** z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti a ochrany života a zdraví jiných osob, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní železniční dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy **se rozumí, jestliže cestující při přepravě:**
- a) se nemůže prokázat platným jízdním dokladem, odmítne zaplatit jízdné a přírážku (smluvní pokutu) k jízdnému na místě;
 - b) zakoupil místo vyhrazené osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, osobám na ortopedickém vozíku, cestujícím s dětským kočárkem a dítětem a není schopen prokázat svůj nárok na toto místo;
 - c) mluví za jízdy na osobu řídící vozidlo;
 - d) otevírá za jízdy dveře vozidla nebo zábranu proti vypadnutí z vozidla;
 - e) vyhazuje z vozidla předměty nebo je nechá vyčnívat z vozidla;
 - f) za jízdy vystupuje z vozidla nebo do něj nastupuje nebo se z něj vyklání;
 - g) nastupuje do vozidla prohlášeného pověřenou osobou za obsazené;
 - h) uvádí bezdůvodně v činnost návěstní či jakékoliv bezpečnostní zařízení ve vozidle;
 - i) zdržuje se bezdůvodně v prostoru vyhrazeném pro osoby řídící nebo doprovázející vozidlo nebo v prostoru, který znemožňuje osobě řídící vozidlo bezpečný výhled z vozidla;
 - j) brání použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla;
 - k) kouří ve vozidle (a to i elektronické cigarety);
 - l) požívá vlastní alkohol;
 - m) chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním;
 - n) znečišťuje majetek či oděv dalšího cestujícího, jakož i vozidlo či prostory a zařízení pro cestující svým majetkem nebo svým jednáním;
 - o) poškozuje vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující;
 - p) vzal s sebou do vozidla nebo podal k přepravě jako cestovní zavazadlo věc vyloučenou z přepravy, která nesmí být obsahem zavazadla;
 - q) ruší noční klid, který je v rozmezí 22:00-6:00;
 - r) neuposlechne pokynu pověřené osoby dopravcem.
- (2) Pokud cestující jedná způsobem uvedeným v předchozím odstavci, je povinen zaplatit **přírážku (smluvní pokutu) k jízdnému** za každé takové porušení. Pokud cestující přírážku (smluvní pokutu) neuhradí na místě v hotovosti nebo platební kartou nebo na kterékoliv pokladně LE do 15 dnů ode dne vzniku povinnosti k úhradě této přírážky (smluvní pokuty), může být přistoupeno k jejímu vymáhání.
- (3) Výše přírážky (smluvní pokuty) činí 1 000 Kč.
- (4) Cestující si může sám před platbou přírážky (smluvní pokuty) zvolit, ve které měně přírážku (smluvní pokutu) uhradí. Ve vozidle je možné platit bezhotovostně (kartou) a hotovostně v českých korunách (CZK) a eurech (EUR) na spojích projíždějící Českou a Slovenskou republikou. Na území Polské republiky je možné mimo platebních metod uvedených v předchozí větě platit také bezhotovostně (kartou) nebo hotovostně v polských zlotých (PLN).
- (5) Přírážka (smluvní pokuta) za porušení SPP **může být vystavena opakovaně**, a to i několikrát během jedné přepravy.
- (6) Pověřená osoba, která s cestujícím projednává porušení těchto SPP, je povinna vystavit ve vztahu ke každému porušení těchto SPP tzv. „Potvrzení o nedodržení SPP“. Cestující je povinen se za účelem sepsání „Potvrzení o nedodržení SPP“

prokázat osobními údaji potřebnými k vymáhání jízdného a přírážky (smluvní pokuty) k jízdnému, kterými se rozumí jméno, příjmení, datum narození, místo narození a adresa pro doručování. Cestující je zároveň povinen prokázat se průkazem totožnosti osobě oprávněné kontrolovat jízdní doklady, pokud se v průběhu přepravy nemůže prokázat platným jízdním dokladem a neuhradí cenu jízdného a přírážku (smluvní pokutu) k jízdnému na místě.

- (7) Vyhrazená místa, označená jako **tichý oddíl**, jsou určena pro cestující, kteří během pobytu v oddílu netelefonují, mají vypnuté vyzvánění mobilního telefonu, audiovizuální zařízení nesledují na hlasitý odposlech a zdržují se jakékoliv hlasité konverzace nebo jiných rušivých projevů. Pověřená osoba je oprávněna cestujícího, který poruší opatření platná pro tichý oddíl a ani po předchozím upozornění nadále podmínky tichého oddílu nedodrжуje, přesadit na jiné místo ve vozidle či soupravě vozidel, a to i do každé nižší vozové třídy. V takovém případě nemá cestující právo na úhradu částky odpovídající rozdílu mezi jízdným ve vyšší a nižší vozové třídě. Cestující zakoupením jízdenky do tichého oddílu souhlasí s podmínkami využití takto vyhrazených míst.
- (8) V případě porušení přepravních podmínek cestujícím a způsobením mimořádného zastavení, či zpoždění vlaku je cestující povinen uhradit sankci 1 000 Kč za každou minutu zpoždění spoje.

4.5. Vyloučení cestujícího z přepravy

(1) Cestující může být z přepravy vyloučen, pokud:

- a) porušuje ustanovení těchto SPP;
 - b) je pod vlivem návykové nebo psychotropní látky a ohrožuje tak bezpečnost svou nebo jiných osob a také pokud ohrožuje bezpečnost a plynulost veřejné osobní železniční dopravy z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy;
 - c) ohrožuje veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení a odpor nebo ohrožuje ostatní cestující nebo pověřené osoby;
 - d) odmítne nebo nemůže na místě zaplatit jízdné nebo přírážku (smluvní pokutu) k jízdnému;
 - e) vystoupí z vozidla bez souhlasu pověřené osoby v místě mimořádného zastavení vozidla;
 - f) svým chováním, které je v rozporu s právními a jinými předpisy nebo těmito SPP, může způsobit zpoždění spoje (za toto chování se považuje zejména pašování nepovoleného zboží přes státní hranice, nenahlášení zboží k proclení při celní kontrole aj.);
 - g) nepředloží všechny příslušné dokumenty pro překročení státní hranice při hraniční kontrole. Mezi tyto dokumenty patří cestovní pas či jiné dokumenty, které osoba pro překročení hranice potřebuje (zejména vízum aj.).
 - h) neuposlechne pokynů pověřené osoby dopravcem.
- (2) Pokud pověřená osoba zjistí ještě před nástupem cestujícího do vozidla, že cestující poruší tyto SPP, může takového cestujícího odmítnout přepravit.
 - (3) Pokud cestující, který byl vyloučen z přepravy, opět nastoupí do vozidla dopravce, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu, i když má u sebe doklad prokazující plnění přepravní smlouvy na daném spoji, v němž byl vyloučen z přepravy.

5. Podmínky přepravy některých osob a věcí

5.1. Přeprava dětí a dětských kočárků

- (1) Mezinárodní přeprava dítěte do 9 let včetně je povolena pouze s doprovodem rodiče, zákonného zástupce nebo jiné osoby, která za dítě převzala zodpovědnost, a která musí být starší 10 let.
- (2) Vnitrostátní přeprava dítěte do 6 let včetně je povolena pouze s doprovodem rodiče, zákonného zástupce nebo jiné osoby, která za dítě převzala zodpovědnost, a která musí být starší 10 let.
- (3) Nárok na rezervované sedadlo v tarifu dítě 0-5 let zaniká, jestliže dítě není přítomno na daném spoji. Cestující je povinen uhradit doplatek za neobsazené sedadlo do plné výše jízdného v tarifu dospělý a jehož výše se určí podle výše jízdného k datu, kdy si cestující danou jízdenku zakoupil.
- (4) Dopravce nepřebírá žádnou povinnost dohledu nad nezletilou osobou.
- (5) V zájmu zvýšení bezpečnosti, ochrany zdraví a životů cestujících je osoba doprovázející děti ve věku 0-5 let (včetně) povinna zajistit, aby tyto doprovázené **děti byly umístěny na takové místo k sezení, které se nachází v bezprostřední blízkosti sedadla doprovázející osoby** a doprovázející osoba tak měla po celou dobu trvání jízdy doprovázené děti pod vizuální i fyzickou kontrolou. Zajištění tohoto požadavku je povinné již v okamžiku rezervace jízdního dokladu.
- (6) Přeprava dětí s dětským kočárkem je možná pouze po předchozí rezervaci míst pro ně vyhrazených v rezervačním systému. V případě vyčerpání kapacity volných míst nebo v případě že technický stav vozidla neumožňuje přepravu těchto osob, nebude přeprava těmto osobám umožněna.

5.2. Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace

- (1) Pokud cestující s omezenou schopností pohybu a orientace a na ortopedickém vozíku vyžaduje asistenci ve stanici je povinen **nahlásit svou cestu nejpozději 24 hodin** před pravidelným odjezdem vozidla z nástupní stanice. Cestující nahlašuje svou přepravu písemně přes call centrum LE nebo na pokladně LE.
- (2) Pomoc s nástupem a výstupem do vlakové soupravy cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace je poskytována dopravcem zdarma.
- (3) Podmínkou pro přijetí objednávek v odstavcích (1) a (2) je předchozí zakoupení jízdenky s místem přiřazeným k sezení na místo pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace, nebo pro cestující na ortopedickém vozíku. V případě vyčerpání kapacity volných míst nebo v případě, že technický stav vozidla neumožňuje přepravu těchto osob, nebude přeprava těmto osobám umožněna.
- (4) Nárok na rezervované sedadlo v tarifu ZTP/P pro průvodce zaniká, jestliže průvodce není přítomen na daném spoji. Cestující je povinen uhradit doplatek za neobsazené sedadlo do plné výše jízdného.
- (5) V nahlášení je nutno uvést:
 - a) jméno a příjmení cestujícího;
 - b) datum odjezdu a číslo spoje (eventuálně náhradní termín a spoj);
 - c) číslo rezervovaného místa nebo kód jízdenky;
 - d) telefonní spojení po dobu vlastní přepravy.

5.3. Přeprava živých zvířat za doprovodu cestujícího

- (1) Živá zvířata lze přepravovat zdarma jako ruční zavazadlo, a to jen pod dohledem cestujícího a jsou-li splněny podmínky zajišťující, aby živá zvířata nepoškodila nebo neznečistila vozidlo nebo cestující, neohrozila bezpečnost a zdraví osob a nebyla ostatním cestujícím při přepravě na obtíž.
- (2) Z živých zvířat může cestující vzít s sebou do vozidla **jen drobná domácí a jiná malá zvířata, jsou-li umístěna v přenosných klecích, koších nebo jiných vhodných schránkách s nepropustným dnem**, pokud tomu nebrání zvláštní právní předpisy a rozměr schránky nepřesahuje 40 x 50 x 50 cm.
- (3) Mimo zcela uzavřenou schránku lze z živých zvířat přepravovat ve vozidle pouze vodícího psa, asistenčního psa nebo služebního psa policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů, (pro Českou republiku) či zákona č. 171/1993 Sb., o Policejním sboru, ve znění pozdějších předpisů, (pro Slovenskou republiku), případně jiných právních předpisů třetího státu, jimiž daný spoj projíždí, či služebního psa armády při plnění úkolů.
- (4) Pokud to provozní a bezpečnostní situace na daném spoji dovoluje, vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu, asistenčního psa, jakož i služebního psa policistů či armády při plnění úkolů ve smyslu shora uvedeném nelze z přepravy vyloučit ani jeho přepravu odmítnout..
- (5) Ve vozidle lze bezplatně přepravovat **vodící a asistenční psy**, pokud jsou splněny všechny následující podmínky:
 - a) pes cestuje s osobou s platným ZTP nebo ZTP/P průkazem, případně obdobným průkazem vydaným na území jiného státu (zejména průkazu ŤZP a ŤZP/S ve Slovenské republice);
 - b) pes je viditelně označen postrojem vodícího nebo asistenčního psa;
 - c) pes je držen na vodítku.

6. Lůžkové a lehátkové vozy

- (1) Lůžkové a lehátkové vozy jsou v prodejním systému označeny jako „Lůžkový vůz“ nebo „Lehátkový vůz“. Jízdenku do lůžkového nebo lehátkového vozu si lze rezervovat nebo zakoupit stejně jako jakoukoli jinou jízdenku.
- (2) Prodej jízdenek do lůžkových a lehátkových vozů je zpravidla ukončen před pravidelným odjezdem vlaku. Storno jízdenky do lůžkového nebo lehátkového vozu je možné provést dle podmínek pro storno uvedených v přepravních podmínkách Leo Express.
- (3) Oddíly lůžkových a lehátkových vozů jsou společné pro muže a ženy. S ohledem na provozní podmínky může být v rezervačním systému v prodeji dámské kupé označené Economy Sleeper Lady nebo Business Sleeper Lady. Kupé je vyhrazeno pouze pro ženy a děti opačného pohlaví do 10 let včetně. V případě, že si jízdenku do tohoto oddílu koupí muž, je přesazen na jiné volné místo v soupravě. Pokud volné místo není, může být cestující vyloučen z přepravy a v tomto případě má nárok na vrácení jízdného.
- (4) Cestující je povinen dodržovat noční klid v nočních spojích, a to zpravidla v následujících úsecích:
- (5) 4.1. Noční režim na spoji LE 23x (Frankfurt - Praha - Přemyšl) bude probíhat od 22:00 do 5:30. V případě zpoždění nebo výluky může dojít ke změně nočního klidu. Během této doby je také omezen palubní servis a neprobíhá informační hlášení palubního rozhlasu.
- (6) Cestující, kteří chtějí ve spacím voze výhradně použít celé společné kupé, musí obsadit všechna místa, případně volná místa doplatit.

- (7) Přeprava zvířat je v lůžkových vozech je zakázána vyjma vodičích a asistenčních psů.

Stornování jízdenky cestujícím

- (8) U jízdenek zakoupených pro přepravu ve třídách Economy Sleeper, Economy Sleeper Lady a Business Sleeper lze storno provést nejpozději 6 hodin před pravidelným časem odjezdu spoje z nástupní stanice dle jízdního řádu.

7. Přeprava zavazadel

- (9) Zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve vozidle dopravce jako ruční zavazadla v prostoru pro cestující.
- (10) Zavazadla se musí dát vzhledem k jejich rozměru, délce nebo hmotnosti **rychle a bez obtíží naložit** a umístit ve vozidle dopravce v prostoru určeném pro zavazadla.
- (11) **Z přepravy jsou vyloučeny:**
- a) věci neskladné a věci, které nelze bezpečně umístit ve vozidle;
 - b) věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé (tzv. nebezpečné věci), jakož i věci vzbuzující odpor;
 - c) věci, které mohou způsobit nákazu;
 - d) nabitě zbraně, pokud není daná osoba oprávněna mít nabitou zbraň u sebe na základě zákona a v souvislosti s výkonem působnosti a pravomoci orgánu, jenž je ozbrojeným sborem, či obdobným plněním úkolů na základě zákona a v jeho mezích (např. příslušníci policejních nebo armádních sborů při plnění služebních úkolů);
 - e) a další věci, jež mohou ohrozit nebo porušit život nebo zdraví osob či zvířat nebo způsobit vznik škody na majetku, jakož i ohrozit nebo porušit bezpečné provozování dráhy nebo drážní dopravy.
- (12) Cestující je oprávněn přepravovat **maximálně 3 ks zavazadel**.
- (13) Přeprava jízdních kol je umožněna pouze za podmínek uvedených v odstavci 14 tohoto článku.

- (14) Součet všech tří rozměrů u všech zavazadel (hloubka, šířka, výška) cestujícího nesmí dohromady přesáhnout 190 cm a jejich společná hmotnost nesmí přesáhnout 30 kg. Cestující je dále omezen prostorem pro ukládání zavazadel:
- a) na poličky nad sedadly je možné umístit zavazadlo o maximálním rozměru 27 x 30 x 50 cm;
 - b) do úložných prostor ve vozidle je možné umístit zavazadlo o maximálním rozměru 50 x 90 x 66 cm.
- (15) Povolené rozměry zavazadel mohou přesáhnout pouze skládací dětské kočárky, které je možné ve vozidle LE přepravovat, pokud osoba cestuje s dítětem, které není starší 5 let (včetně).
- (16) Přeprava zavazadel **může být odmítnuta z technických důvodů nebo z důvodu vyčerpání volné kapacity** míst zavazadlových prostor ve vozidle. Rozhodnutí o umístění zavazadla ve vozidle dopravce, případně o odmítnutí přepravy zavazadla, přísluší výhradně pověřené osobě ve vozidle.
- (17) Zajištění manipulace se zavazadly a dohled na ně přísluší cestujícímu.
- (18) Ukládání zavazadel je zakázáno na sedadlech a v prostoru sociálních zařízení vozidla.
- (19) Za dohled nad zavazadlem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy zavazadla odpovídá během celé přepravy cestující.
- (20) V případech, kdy cestující s sebou vezme do vozidla věc, která nemůže být přepravena jako zavazadlo, bude cestující z přepravy vyloučen, jeho jízdní doklad opravňující jej k přepravě se stává neplatným. Cestující v tomto případě nemá nárok na vrácení jízdného či jinou náhradu vzniklé újmy.
- (21) Cestující je povinen umožnit pověřené osobě kontrolu zavazadla včetně jeho obsahu, a to za účelem posouzení, zda zavazadlo lze přepravit v souladu s těmito SPP. V případě, že cestující odmítne umožnit pověřené osobě takovou kontrolu zavazadla, je LE oprávněn vyloučit takového cestujícího z přepravy; je-li cestující vyloučen z přepravy, jeho jízdní doklad opravňující jej k přepravě se stává neplatným a cestujícímu nevzniká nárok na vrácení jízdného či jinou náhradu vzniklé újmy.
- (22) Přeprava jízdních kol (elektrokol, koloběžek, elektrokoloběžek a elektrojedokolek) jako spoluzavazadel je ve vozidle umožněna za následujících podmínek:
- a) Rezervovat místo pro jízdní kola může pouze cestující s platně zakoupeným jízdním dokladem pro příslušný spoj.
 - b) Přeprava jízdních kol je možná pouze v dopravcem určeném období, na vybraných spojích, jeho úsecích nebo do vybraných destinací.
 - c) Prostor pro přepravu jízdních kol je omezen a podléhá rezervaci, ta je přidělena v rámci rezervačního systému dopravce vždy s ohledem na volnou kapacitu. Cestující je oprávněn umístit jízdní kolo pouze do příslušného prostoru, který si rezervoval.
 - d) Maximální kapacita prostoru pro přepravu jízdních kol činí celkem 4 jízdní kola na příslušném spoji v jednom okamžiku.
 - e) Za přepravu jízdních kol se hradí při rezervaci poplatek stanovený sazebníkem poplatků, jehož aktuální znění je uvedeno na internetových stránkách www.leoexpress.com.
 - f) Za ukládání, manipulaci a dohled nad jízdními koly odpovídá během celého průběhu přepravy cestující. Za případnou škodu vzniklou při jeho přepravě nebo škodu způsobenou třetími osobami, ztrátou nebo krádeží odpovídá cestující.
 - g) Maximální rozměry jízdního kola jsou uvedeny na webových stránkách le.cz/kolo

- (23) Přeprava sjezdových lyží, běžeckých lyží nebo snowboardů (dále jen „**lyže**“) jako spoluzavazadel je ve vozidle umožněna za následujících podmínek:
- a) Rezervovat místo pro lyže může pouze cestující s platně zakoupeným jízdním dokladem pro příslušný spoj.
 - b) Přeprava lyží je možná pouze v dopravcem určeném období, na vybraných spojích, jeho úsecích nebo do vybraných destinací.
 - c) Prostor pro přepravu lyží je omezen a podléhá rezervaci, ta je přidělena v rámci rezervačního systému dopravce vždy s ohledem na volnou kapacitu. Cestující je oprávněn umístit lyže pouze do příslušného prostoru, který si rezervoval.
 - d) Maximální kapacita prostoru pro přepravu lyží činí 8 párů lyží (resp. 8 snowboardů) na příslušném spoji v jednom okamžiku.
 - e) Za přepravu lyží se hradí při rezervaci poplatek stanovený sazebníkem poplatků, jehož aktuální znění je uvedeno na internetových stránkách www.leoexpress.com.
 - f) Za ukládání, manipulaci a dohled nad lyžemi odpovídá během celého průběhu přepravy cestující. Za případnou škodu vzniklou při jejich přepravě nebo škodu způsobenou třetími osobami, ztrátou nebo krádeží odpovídá cestující.

8. Závěrečné ustanovení

8.1. Časové údaje

- (1) Všechny časy uváděné v jízdních řádech a v rezervačním systému jsou uvedeny ve středoevropském čase, pokud není uvedeno jinak.

8.2. Zranění, poškození nebo zničení věci cestujících

- (1) Pokud je jednoznačně prokázáno, že z důvodu na straně dopravce ve vozidle nebo při pobytu v prostorech dopravce, přístupných pouze s platným jízdním dokladem, došlo ke zranění cestujících nebo poškození či zničení jejich osobních věcí, cestující by to měl neprodleně po zjištění skutečnosti nahlásit pověřené osobě, tedy stevardovi LE. Náhradu takto vzniklé škody může poškozený uplatnit písemně na adrese LE.

8.3. Ztráty a nálezy

- (1) Cestující se v případech, kdy je přesvědčen o ztrátě jeho osobní věci ve vozidle, může obrátit na call centrum LE přes email ztraty@le.cz a může požádat o vyhlášení pátrání po ztracené věci.
- (2) Při vznesení požadavku na vyhlášení pátrání po ztracené věci je vhodné, z důvodu urychlení pátrání, aby cestující v požadavku uvedl:
- a) přesný popis ztracené věci;
 - b) okolnosti, za nichž mělo ke ztrátě věci dojít;
 - c) číslo spoje;
 - d) nástupní a výstupní stanici;
 - e) kontaktní údaje (jméno, příjmení, telefonní číslo nebo e-mail a popř. adresu bydliště), pomocí kterých bude cestující informován o případném nálezu ztracené věci.
- (3) Pokud se ztracená věc najde, bude cestujícímu vydána pouze na základě prokázání osobních údajů nebo předání zmocnění k převzetí věci, popsání rozhodujících znaků věci, doby a místa ztráty a okolností, za nichž byla věc ztracena.

- (4) Pokud se ztracená věc nenajde do 14 dnů od přijetí požadavku cestujícího, lze takovou věc považovat za ztracenou a pátrání po ztracené věci bude ukončeno.
- (5) Pokud se ve vozidle LE najde po ukončení jízdy věc, v souvislosti, se kterou cestující nepožádal o vyhlášení pátrání, bude ve vztahu k takové věci jednáno v souladu s příslušnými právními předpisy upravujícími nakládání se ztracenou věcí. Takové ztráty a nálezy jsou u společnosti uschovávány po dobu 30 dní.
- (6) Ztráty a nálezy, které podléhají zkáze (např. potraviny) jsou likvidovány okamžitě.

8.4. Stížnosti a podněty

- (1) Veškeré stížnosti, připomínky a podněty mohou cestující uplatnit prostřednictvím:
 - a) e-mailu zasláního na kontaktní e-mail: info@le.cz nebo reklamace@le.cz
 - b) písemně na adrese Leo Express Global a.s. (případně Leo Express s.r.o.), Řehořova 4, 130 00, Praha 3 – Žižkov.
- (2) Zasláná stížnost musí obsahovat veškeré náležitosti pro její vyřízení. Stížnosti vyřídí zákaznické oddělení nejpozději do 30 dnů od jejich obdržení a o výsledku šetření bude stěžovatel písemně informován zasláním vyrozumění na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu. V naléhavých případech si LE vyhrazuje právo na prodloužení výše uvedené lhůty až o 30 dnů.
- (3) Na připomínky a podněty bude LE reagovat zasláním písemného vyjádření na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu navrhovatele pouze v opodstatněných případech. Lhůta pro zaslání vyrozumění není v tomto případě stanovena.
- (4) Spotřebitel je v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele oprávněn využít mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o přepravě uzavřené s dopravcem. Oprávněným subjektem k mimosoudnímu řešení předmětného spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

8.5. Doplnkové služby smluvních partnerů

K jízdence Leo Express je možné na vybraných spojích zakoupit doplňkové služby poskytované smluvními partnery Leo Express. Tyto služby jsou poskytovány třetími stranami, a cestující, který si zakoupí doplňkovou službu, bere na vědomí, že:

- a) Veškeré stížnosti, reklamace a podněty týkající se doplňkové služby je cestující povinen řešit výhradně a přímo s příslušným smluvním partnerem, který službu poskytl.
- b) Leo Express nenese odpovědnost za jakékoli škody, újmy či nároky, které cestujícímu vzniknou v souvislosti s využitím doplňkové služby nebo plněním smluvního partnera.
- c) Zakoupením doplňkové služby cestující potvrzuje, že byl s těmito podmínkami seznámen a souhlasí s nimi.

8.6. Časová platnost

- (1) Tyto SPP nabyly platnosti dne 15.06.2025 a jsou platné do okamžiku vydání a zveřejnění nových SPP.

Příloha č. 1

Informace o zpracování osobních údajů prostřednictvím kamerového záznamu

Správce osobních údajů	Leo Express Global a.s. IČO: 29016002 sídlo: Řehořova 908/4, Žižkov, 130 00 Praha 3, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp. zn. B 15847	telefon: +420 220 311 700 e-mail: gdpr@le.cz
Zpracování osobních údajů	zpracování kamerovým systémem umístěným v kuchyňce vlakové jednotky	Adresa umístění: kamery u místěné ve vlaku, který je provozován na trase Praha- Bohumín a zpět Praha - Košice a zpět Praha – Krakov a zpět V každém vlaku umístěna pouze jedna kamera
Účel zpracování osobních údajů	Osobní údaje cestujících jsou zpracovávány za účelem: • zvýšení ochrany majetku (krádež, vandalismus), • zvýšení bezpečnosti osob (napadení, loupež, krádež, jiná fyzická újma) = ochrana života a zdraví osob, • prevence mimořádných událostí, • získávání důkazního materiálu pro příslušné odpovědné orgány (soudy a Policie v případě trestných činů, obecní úřady v případě řešení přestupků), • získávání materiálu pro řešení pojistných událostí (s věcně příslušnou pojišťovnou).	
Právní základ zpracování osobních údajů	Zpracování je nezbytné pro ochranu oprávněných zájmů správce nebo třetí osoby.	
Rozsah zpracovávaných osobních údajů	Zpracování obrazu z kamerového systému.	
Příjemci osobních údajů	• Orgány činné v trestním řízení v případě mimořádné události • Orgány činné v přestupkovém řízení v případě mimořádné události • Dopravní úřad nebo drážní inspekce v případě řešení mimořádné události • Pojišťovny v případě řešení pojistné události	
Předání do třetí země nebo mezinárodní organizaci	Správce nepředává osobní údaje do třetích zemí nebo mezinárodním organizacím.	
	• Právo na přístup k osobním údajům (čl. 15 GDPR) Zajištěno na základě žádosti subjektu údajů v rozsahu údajů o něm zpracovávaných. Obrazové záznamy jsou subjektům údajů poskytnuty v rozšířeném strojově čitelném formátu MP4. • Právo na opravu osobních údajů (čl. 16 GDPR) Vzhledem k charakteru zpracovávaných osobních údajů	

	(obrazový záznam) se právo na opravu neuplatní. Pomocí technických a organizačních opatření řešení neoprávněný zásah do kamerového záznamu. • Právo na výmaz osobních údajů (čl. 17 GDPR) Vzhledem k době uchování má subjekt údajů právo požádat o vymazání údajů, na kterých je zobrazen, pokud záznam nezachycuje mimořádnou událost. Jeho žádost bude vyřízena do 30 dní od obdržení. • Právo na omezení zpracování (čl. 18 GDPR) - Subjekt údajů může vznést u správce námitku proti zpracování, a po dobu, než dojde k ověření, že oprávněné zájmy správce nepřevažují nad oprávněnými zájmy subjektů údajů, správce omezí zpracování osobních údajů na jejich ukládání. Pokud subjekt údajů osobní údaje potřebuje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, potom správce osobní údaje subjektu údajů uchová na základě jeho žádosti i po pominutí účelu zpracování nebo doby uložení kamerových záznamů. • Právo na přenositelnost údajů (čl. 20 GDPR) - Neuplatní se. Subjekt údajů však může uplatnit právo na přístup, kdy jsou mu poskytnuty obrazové záznamy o jeho osobě ve strojově čitelném formátu (viz výše). • Právo vznést námitku (čl. 21 GDPR) - Subjekt údajů má právo vznést námitku např. prostřednictvím e-mailu správce uvedeného v hlavičce této informace. • Právo podat stížnost u dozorového úřadu (čl. 77 GDPR) Každý subjekt údajů (pokud se domnívá, že došlo k porušení obecného nařízení) má právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. +420 234 665 111, e-mail: posta@uoou.gov.cz.
Automatizované rozhodování profilování	včetně Správce nebude provádět automatizované rozhodování, včetně profilování.

Leo Express Global a.s. and Leo Express s.r.o.

Contractual Conditions of Carriage Valid for Public Passenger Railway Transport

Effective from 28 September 2025

These Contractual Conditions of Carriage have been approved by the Board of Directors of Leo Express Global a.s. and the Deputy Chairman of the Board of Directors of Leo Express s.r.o. on 23rd September 2026.

Definition of abbreviations and terms for purposes of these Conditions

- **LE** – Leo Express s.r.o., with registered seat at Řehořova 908/4, 130 00 Prague 3 – Žižkov, Czech Republic, IČ 066 61 572 for the transport on the territory of the Czech Republic and the Slovak Republic, eventually Leo Express Global a.s., with registered seat at Řehořova 908/4, 130 00 Prague 3 – Žižkov, Czech Republic, IČ 290 16 002 for the transport on the territory of Poland, LE is hereinafter also referred to as the **operator**,
- **operator** – LE or other entity, which LE assigns to exercise rights and duties under the carriage contract concluded with a Passenger,
- **reservation system** – LE online reservation system for booking and purchasing tickets available on the web page www.leoexpress.com,
- **Tariff** – a valid LE Tariff for carriage of Passengers and baggage in the public passenger railway transport,
- **Conditions** – the valid Contractual Conditions of Carriage for the public passenger railway transport,
- **SJT** – Unified Tariff System
- **fare** – a price for carriage of the Passenger from a Departure station to a Destination station according to the valid tariff,
- **fare certificate** – a document proving the conclusion of a contract of carriage and rights resulting from such a contract in the course of the execution of the contract, fare certificate is in the rest of the document also referred to as a ticket,
- **a ticket with an assigned seat** – a document proving the legitimacy of a Passenger's claim to a specific seat in a specific train connection and in a specific vehicle, the seat reservation is a part of the train ticket,
- **departure station** – a train station, in which the Passenger boards the vehicle of the operator and which is specified on the corresponding ticket,
- **destination station** – a train station, in which the Passenger disembarks the vehicle of the operator and which is specified on the corresponding ticket,
- **authorized person** – LE steward, LE driver or another person authorized to issue instructions and orders to Passengers, who carries an operator's service identification card,
- **Contract of Carriage** – a contract for transporting passengers, in which the operator pledges to transport passenger from the departure station to the destination station and the Passenger pledges to pay the fare for this carriage,
- **vehicle** – a train operated by the carrier,
- **first+ Class** – a travelling class, which is in the case of transport performed directly by LE, is commercially called Premium (labelled on the vehicle 1+)
- **first Class** – a travelling class, which is in the case of transport performed directly by LE, is commercially called Business and Economy Plus (labelled on the coach 1)
- **second Class** – a travelling class, which is in the case of the carriage operated directly by LE commercially called Economy (labelled on the vehicle 2),
- **leo credits** – LE currency, conditions of its usage are specified in conditions of Smile Club,
- **contact e-mail** – info@le.cz is intended for communication in Czech, Slovak and English language and info@leoexpress.pl is intended for communication in Polish, Ukrainian and English language for connections passing through the area of Poland,
- **ZTP** – a person with severe health disability,
- **ZTP/P** – a person with severe health disability requiring special assistance,
- **Exchange rate** – current carrier's internal rate for conversion from CZK to other currencies which is available on the website www.leoexpress.com/en/faq in "other" section,
- **SEPA** – Single Euro Payments Area, i.e. a single payment area for payments in Euro in the European Union (EU) and the European Economic Area (EEA),
- **Smile Club** – loyalty program,
- **Tariff leo credits** – extra bonus of 25 % in a form of Tariff cashback.
- **Bicycles** – bicycles include electric bicycles, large scooters, electric scooters, electric unicycles.

1. Introductory Provisions

- (1) These Conditions govern the rights and obligations of LE during the carriage of persons, their baggage and live animals in domestic and international public passenger railway transport, as well as the rights and obligations of Passengers using the LE services. The Conditions also define the conditions of the origin and expiration of the Contract of Carriage, including the exercise of rights arising from the Contract of Carriage.
- (2) All the relationships resulting from these Conditions shall be governed in compliance with the laws of the Czech Republic (decisive law). The competent court for dispute settlements from these legal relationships is the Czech court.
- (3) The processing of all personal data is governed by the information published on www.leoexpress.com in Personal Data Protection section

1.1. Scope of Application

- (1) LE issues these Conditions of Carriage for Public Passenger Railway Transport (hereinafter referred to as the Conditions) in compliance with Section 36 a) of Act no. 266/1994 Coll., on railways, as amended, in compliance with Public Notice of the Ministry of Transport of the Czech Republic no. 175/2000 Coll., on the transport code for public rail and road passenger transport (hereinafter referred to as the Transport Code), in compliance with Regulation (EC) no. 2021/782 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2021 on rail passengers' rights and obligation, single legislative regulations for agreements on international passenger railway transport CIV – attachment A in The Convention concerning International Carriage by Rail (COTIF) form May 9th, 1980 (the Convention was published in the Czech Republic in Collection of International Agreements by Public Notice on Ministry of Foreign no. Affairs 49/2006 Coll.) and in compliance with the conditions set forth by the Price Definition of the Ministry of Finance currently in force.
- (2) For carriage in the territory of the Slovak Republic these Conditions are in compliance with Act no. 514/2009, Coll. on railway transport, and with the Act no. 332/2023, Coll. on public passenger transport.
- (3) For the purposes of transportation on the territory of the Poland these Contractual Conditions of Carriage are in accordance with the Regulation (EC) no. 2021/782 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2021 on rail passengers' rights and obligations, the Act no. /2017 Coll. (§ 1983 and further changes), the Act no. 38/2006 Coll. (§ 266 and further changes) and the Act no /2015 Coll. (§ 50 and further changes).
- (4) The Conditions, their amendments and modifications shall be published by LE in compliance with Section 36 a) of Act No. 266/1994 Coll., on railways, as amended, in the Carriage and Tariff Bulletin of the Ministry of Transport and in compliance with provisions in Section 7 article 3 Act no. 514/2009 Coll., on railway transport, as amended. These are published on its website and in LE ticket offices.
- (5) Specified conditions regarding types of fares are stated in the Tariff.

2. Contract of Carriage

- (1) By virtue of concluding the Contract of carriage a binding legal relationship arises between LE and the Passenger the content of which is, in particular, the pledge of LE to transport the Passenger from the Departure Station to the Destination Station on connections stated in the Fare Certificate, and the pledge of the Passenger to pay Fare for the carriage and abide by duties leading from the General Legal Regulations, the LE Tariff and these Contractual Conditions of Carriage.

2.1 Conclusion of Contract of Carriage

- (1) The Contract of Carriage is **concluded** once:
 - (a) passenger boards an LE Vehicle with a valid Fare;
 - (b) passenger boards an LE Vehicle **without a valid Fare Certificate**. In this case, he may only board an LE Vehicle if **he first asks** the Authorized Person whether a Ticket with Seat Reservation can be bought for the given train. In this case, the Passenger is obliged to pay the Fare immediately after boarding the LE Vehicle and find the Authorized Person for this purpose;
 - (c) in case of carriage of a person for payment or free of charge on connections, where Departure and Destination Station are in two different member states of COTIF from May 9th, 1980 published in the Czech Republic in Collection of International Agreements by Public Notice on Ministry of Foreign No. Affairs 49/2006 Coll., Passenger accepts the LE offer and receives a Ticket in return.

2.2 Due Performance of the Contract of Carriage

- (1) The Contract of Carriage is regarded as having been duly performed by LE:
 - (a) by virtue of the due performance of carriage in the scope agreed upon in the Contract of Carriage,
 - (b) if it has been performed in a scope different from that agreed upon in the Contract of Carriage but the Passenger has been rightly excluded from transportation by a Person Authorized by LE.
- (2) **The Contract of Carriage becomes invalid** if the Passenger interrupts his journey. Interruption of the journey is taken to mean the Passenger's deboarding in a station that is different from the Destination Station, unless he deboards based on instructions of the Authorized Person. In this case of an invalid contract, the Passenger is not entitled to any refunds of fare and the Ticket becomes invalid.

3. Ticket

- (1) For the purposes of inspection of conclusion of the Contract, the Passenger shall submit a valid Fare Certificate.
- (2) The Fare is valid only for carriage specified by day, time, connection, number of passengers and line stated on the Fare Certificate
- (3) All LE connections require a **seat reservation**. The Passenger may only occupy seats on the train stated on a valid Fare Certificate. Any seat shall also be regarded as occupied if the Passenger shall place on it an article of his clothing or a piece of

baggage.

- (4) Entitlement to a reserved seat is extinguished if, according to the ticket, the relevant passenger does not occupy the seat for the entire journey (with the exception of the use of another station in the territory of Prague or Ostrava within the given route). For this purpose, occupancy is not considered if the passenger places a piece of clothing or hand baggage on the seat.
- (5) In a case in which the Passenger boards the vehicle without a ticket with an assigned seat, even though the capacity of seats for the whole required route in the respective connection is full, he is obliged to pay a Surcharge (Contractual Penalty) in the amount of CZK 150. The Passenger then shall occupy a place designed for standing according to the instructions of the authorized person if the whole time of standing does not exceed 2 hours 15 minutes and the capacity of places designed for standing has not been used up. The Passenger may purchase a ticket for a free seat if it is available for the part of the respective route.
- (6) **The Ticket includes:**
- (a) commercial name of the operator, who concluded the Contract of Carriage,
 - (b) Departure and Destination Station,
 - (c) type and amount of the Fare,
 - (d) potential information about provided discount,
 - (e) number of the connection,
 - (f) time and date of departure from the Departure Station,
 - (g) time and date of arrival to the Destination Station,
 - (h) unique code,
 - (i) reservation Number of the seat or seats (four Group Fares),
 - (j) class.
- (7) **Tickets may take the following form:**
- (a) paper ticket (issued at the LE ticket office, by contracted LE dealer or printed by a printing machine by the Passenger obtained from online purchase),
 - (b) Electronic ticket (capture and display of ticket on an electronic device such as a cell phone, which enables submitting to an Authorized Person). If a Passenger does not receive an electronic ticket within one hour after its purchase to his / her e-mail address, the Passenger is required to immediately contact the operator via his contact e-mail.
- (8) Passengers are required to check the information stated in the ticket without undue delay after its receipt, and the Passenger is responsible for possible errors in the data.
- (9) The validity of tickets is among others controlled by a **unique code**, which is stated on the Certificate. The person purchasing the Fare Certificate, excluding LE or other operator, is the only one who knows the unique code of the purchased ticket and may be disclosed it only to a Passenger who exercises the rights from the Contract or to other Person Authorized for inspecting the Fare Certificates.
- (10) Passenger, boarding the LE Vehicle without valid ticket is obliged to pay extra **fee for reservation**. The passenger is obliged to have sufficient cash to pay for the ticket. Amount of fee for reservation is differentiated according to currency in which the payment is processed and is CZK 50.
- (11) Passenger may choose prior to the payment in which currency fee is paid. It is possible to pay by a payment card and in cash in the Czech crowns (CZK) and in Euros (EUR) on the connections passing through the Czech and Slovak Republic. In the territory of Poland, in addition to the payment methods mentioned in previous sentence, it is also

possible to pay by a payment card or in cash in the Polish zloty (PLN).

- (12) In the Czech Republic, a person with disabilities by means of valid ZTP (severe health disability) card or ZTP/P (severe health disability requiring special assistance) do not pay the reservation fee.

3.1 Fare Discounts

- (1) The discounts and conditions of their usage are stated in Tariff and in LE commercial offers.
- (2) Before the ticket purchase, the Passenger is obliged to disclose the required type of discount. **It is not possible to get a discount after the purchase.**
- (3) All and any Passengers who exercise entitlement to any of the discounts provided on LE train connections are **obliged to present the original of the relevant document their entitlement to the discount that they are claiming.** The obligation for Passenger to submit for inspection corresponding entitlement of discount holds valid **during the whole carriage. If a valid Discount Identification Card shall not have been submitted along with the Fare Certificate, it shall be regarded as invalid and the Passenger shall be regarded as a Passenger without a valid Fare Certificate. In this case, Passenger is obliged to pay the difference to the current amount of Fare. If the passenger violates this provision, he may be excluded from the carriage by the authorized person.**
- (4) The additionally submitted Certificates or other additional submission of discounts shall be not taken into consideration and the Passenger continues to be obliged to pay the difference in the Fare, eventually also Surcharge (contractual penalties) to the fare within the meaning of the previous paragraph or in accordance with the SJT Contractual Transport Conditions

3.2 Unified Tariff System (SJT)

- (1) **Effective from June 15, 2025, tickets issued under the Unified Tariff System (SJT)** are recognized on all commercial domestic services operated by Leo Express s.r.o. within the territory of the Czech Republic.
- (2) **The conditions of carriage and tariff rules for travel based on SJT** tickets are set forth in the SJT Contractual Transport Conditions and the SJT Tariff, which are available on the website www.oneticket.cz. Passengers are obliged to familiarize themselves with these documents before commencing their journey.
- (3) **When using tickets from the SJT system**, the following apply concurrently to the passenger's carriage:
 - a) SJT Contractual Transport Conditions,
 - b) SJT Tariff,
 - c) and these Contractual Transport Conditions of Leo Express (CTC).
- (4) **As Leo Express commercial services require mandatory seat reservations**, carriage of passengers holding an SJT ticket is only possible **with the simultaneous purchase of a seat reservation.** If the train is fully booked and it is not possible to issue a seat reservation, **the passenger will be denied carriage.** In such a case, this constitutes a standard capacity limitation of the train and does not represent a refusal due to the tariff invalidity of the ticket.

(5) Travel Classes and Seat Reservations Valid for SJT

The following travel classes are available on all commercial domestic services of Leo Express s.r.o.:

- a) **Economy** (2nd class)
- b) **Economy Plus** (2nd class)
- c) **Business** (1st class)
- d) **Premium** (1st class)

Each seat reservation is linked to a specific seat. The price of the seat reservation varies according to the chosen class and is always listed in the current price list available on our website at le.cz/oneticket.

If a passenger wishes to upgrade from 2nd to 1st class (for example, from Economy Plus to Business), it is possible to purchase a surcharge for the higher class, subject to train capacity.

The transport of bicycles and dogs is governed by the carrier's contractual transport conditions. The carrier reserves the right to refuse the carriage of bicycles, for example, due to insufficient capacity, or dogs if the conditions for their transport according to the applicable Leo Express tariffs are not met.

3. Cancellation of Tickets by Passengers

- (1) The Passenger may cancel the ticket **15 minutes before the scheduled departure of the connection from the Departure Station** according to the train schedule.
- (2) The transaction **fee for cancellation of the ticket is CZK 30**, for each cancelled ticket. This fee is not paid in case the customer purchased the ticket via his/her Smile Club account and thus the cancellation is in a form of leo credits.
- (3) In case the ticket is for less than CZK 30, the transaction fee is equal to the price of ticket.
- (4) The transaction fee is in form of deduction of the returned amount.
- (5) **The promo (action) fare** is a special ticket price available only for the Adult fare in Economy class. The number of tickets, the time available to complete the purchase, and seat selection are limited. Promo (action) tickets are available exclusively for online purchase (reservation system, mobile application), where they are clearly marked. Promo (action) fares cannot be combined with other discounts unless explicitly stated otherwise. This type of ticket can be canceled, **but no refund**, Leo Credits, or equivalent compensation will be provided.
- (6)
- (7) **The cancellation of ticket shall not be possible if:**
 - (a) it is directly stated in the conditions of offer (action tickets, ticket vouchers etc.)
 - (b) the passenger shall have not provided unique code of the purchased ticket or other required data for cancellation of the ticket or his chosen method for the return of the amount.
- (8) The fare shall not be returned for an unused or partially unused ticket.
- (9) The carbon offset fee cannot be cancelled.
- (10) The carrier is entitled to cancel the purchased ticket in case the ticket was a mistake of the reservation system, which arose independently of the carrier's wishes,



purchased by the passenger at a disproportionately low price (eg CZK 3), where route, this low cost cannot cover the carrier's basic operating costs. If this happens, the carrier is obliged to return to the customer the funds he or she has spent for the ticket purchased. This provision does not apply to special actions by the carrier and

promotion of new carrier routes.

- (11) The refund will take place by one month after the receipt of submitted application.
- (12) If the ticket is purchased through a Smile Club account, the cancellation takes place according to the rules of the Smile Club program.

3.1 Where to Cancel Tickets

- (1) The Passenger, who purchased the ticket through a client account LE, may cancel the ticket after logging in to **his account** on the website www.leoexpress.com.
- (2) Passengers may cancel tickets on www.leoexpress.com in case the ticket was purchased via internet.
- (3) Passengers may cancel a travel document **at Leo Express ticket offices** if it is a travel document purchased at a ticket office, at commission sellers or online by payment card.
- (4) Tickets purchased at LE **contract vendors** may be cancelled at the particular contract vendor, where the Passenger purchased the ticket, at LE ticket offices or by sending a request via contact e-mail.
- (5) All passengers can cancel their tickets via the Leo Express call center on the basis of a request sent via the online form on the Compensation Request website le.cz/refund.

3.2 Form of the Fare Return

- (1) The fare may be returned in form of **cash** only at LE ticket offices and at LE contractual vendors.
- (2) The fare may be returned back to the payment card only in case the ticket was purchased in LE e-shop provided that fare was paid online by debit card.
- (3) The fare may be returned in form of **transfer to a bank** after completing the form located on the LE website. For foreign payments outside the SEPA area, the passenger pays the bank charges for foreign bank transfer. The bank charge is in a form of deduction from the refund.
- (4) The fare may be returned in form of **leo credits** only to clients who have a Smile club account.
- (5) Tickets purchased by leo credits may be returned back only in form of leo credits.

4. Rights and Obligations of Passengers

- (1) **The Passenger has the following obligations:**
 - (a) he shall exercise care appropriate to the nature of railway transport, and abide by the instructions of Persons Authorized by LE, including instructions expressed by symbols or notices and warning sounds and lights (request to leave the boarding/exiting area) in the LE Vehicle in such a manner as to ensure the highest possible level of safety and efficiency of public transport (for example, passenger is obliged to fasten seat belt on Vehicles equipped with seat belts),
 - (b) no later than at the moment of the receipt of the ticket from the Person Authorized by LE, he shall verify that the ticket has been issued according to his requests, and if the information on the ticket shall not be in agreement with his requirements, the Passenger may refuse this ticket without having to pay a Deduction.

- (c) he shall board or disembark the LE Vehicle only at a Train Station or stop and only when the vehicle is not moving.

(2) The Passenger is responsible for:

- (a) the children he is accompanying,
 - (b) his timely arrival at the LE ticket office at the Train Station at which he wishes to purchase a ticket, so that all necessary documents could be issued in time before the train's scheduled departure, also with regard to a possible higher number of passengers and the time needed for timely and safe boarding the Vehicle before its departure,
 - (c) his timely and safe boarding of the LE Vehicle at the Departure Station stated on the respective ticket, used for the respective carriage and which entitles the Passenger to the carriage,
 - (d) his timely and safe disembarking of the LE Vehicle at the Destination Station stated on the respective ticket used for the respective carriage and which entitles the Passenger to the carriage.
- (3) The Passenger may use the audio-visual, information, communication and safety devices located in the premises for Passengers and on LE Vehicles only in compliance with the instructions of a Person Authorized by LE and with the purpose of said devices.

4.1 Refunds for Delays and Cancellation of Connections

- (1) The passenger has the right to a refund of the full value of the ticket if the transport is not performed due to reasons on the part of LE, or for free reservation to another available connection while maintaining the same ticket parameters.
- (2) If, due to reasons caused by LE, the carriage of the Passenger **cannot be completed on the connection on which the Passenger started his journey**, the Passenger shall be entitled to compensation by one of the following means:
- (3) further carriage to the Destination Station on the closest suitable LE connection, in which are free seats,
- (4) by substitute LE transportation if LE secures it for this connection, free carriage back to the Departure Station on the closest LE connection. In this case, the Passenger with a ticket for a single journey shall be entitled to a Refund of the Fare that he paid.
- (5) Refund of Fare for the untraveled section of the journey if the Passenger shall have relinquished his right to further carriage, and a Person Authorized by LE certified such fact.
- (6) The Passenger is entitled to a Refund of Fare in the event that the connection that he intended to use for carriage shall be delayed from the Departure Station by **60 minutes and more** and the Passenger decided to discontinue his journey for that reason. except carbon offset fee.
- (7) The amount of compensation in the event of a **delay of the train** for passenger who shall not discontinue his journey is:
 - (c) 25 % of the price of the ticket in the event of a delay of 60 to 119 minutes to the Destination Station;
 - (d) 50 % of the price of the ticket in the event of a delay of 120 minutes and more to the Destination Station.
- (8) On request, LE shall issue passenger a written confirmation about limitation or interruption of carriage, unexercised connection or time of the delay.

- (9) The request for a Compensation or Refund of Fare shall be exercised by the entitled Passenger within 6 months of date of departure stated on the ticket by filling in the application form available on the website le.cz/refund.
- (10) The request for a free re-booking of a ticket must be exercised by the entitled passenger by the time of the regular departure time indicated on the ticket, and on the nearest possible connection, by filling in the application form available on the website le.cz/refund.
- (11) Compensation for delays is calculated in proportion to the price actually paid by the passenger for the fare. The passenger is not entitled to compensation if the fare was paid with tariff leo credits according to the Terms and Conditions of Smile Club.
- (12) Compensation for delays is not calculated from the price of the carbon offset fee.
- (13) In case of cancelled connection, the carbon offset fee is non-refundable.
- (14) The carrier reserves the right to change the passenger seat and to use alternative transport in the event of extraordinary events.
- (15) If, for operational or technical reasons, the Passenger cannot be provided with the purchased couchette service and is transported in a lower service category, the Passenger shall be entitled to compensation amounting to 50% of the Fare actually paid. The compensation shall be refunded using the same payment method by which the Fare was paid. This provision applies only to Tickets including a couchette service.
- (16) If, for operational or technical reasons, a coach in which the Passenger has a reserved seat is not included in the train formation and the Passenger cannot be seated elsewhere on the train in accordance with the instructions of an Authorized Person, the Passenger shall be entitled to a refund of 100% of the Fare actually paid, unless travelling under the Economy Go fare. The Fare shall be refunded using the same payment method by which it was paid.
- (17) The carrier does not guarantee a transfer for tickets where the journey includes a bus connection crossing the Ukrainian border to or from the European Union. In such a travel document, there are two individual connections of two different companies (a train of the company Leo Express s.r.o. and a bus of the company Erabus Ltd) and their connection is not guaranteed by the carrier also due to the fact that there may be significant delays during border checks, the length or course of which cannot be influenced by the carrier. In the event that the transfer does not take place even with the next connection of the carrier, the passenger will be compensated for the delay of the first connection according to the information in point 4 of this article and subsequently the unused connecting connection will be compensated in full. The passenger shall not be entitled to any further compensation.
- (18) The carrier does not guarantee a transfer for tickets where a train connection of the company Leo Express Tenders s.r.o. is also used within the journey. In such a travel document, there are two individual connections of two different companies (a train of the company Leo Express s.r.o. and a train of the company Leo Express Tenders s.r.o.) and their continuity is not guaranteed by the carrier also due to the fact that there may be significant delays, e.g. during closure activities, the length or course of which cannot be influenced by the carrier.
- (19) If, for operational or technical reasons, it is not possible to provide a passenger with the sleeper service they have purchased and the passenger is transported in a lower class of service, the passenger is entitled to compensation amounting to 50 per cent of the fare actually paid. The compensation will be refunded to the passenger using the same payment method as that used to pay the fare. This provision applies only to tickets including a couchette service.

- (20) If, for operational or technical reasons, the train set does not include the carriage in which the passenger has a reserved seat, and it is not possible to seat the passenger in another seat on the train as instructed by an authorised person, the passenger is entitled to a refund of 100 per cent of the fare actually paid, provided they are not travelling on an Economy Go fare. The fare will be refunded to the passenger using the same payment method as that used for payment.

4.2 Services Provided to Passengers

- (1) In order to ensure the highest possible level of comfort for the Passengers, LE provides various above-the-standard services, for which LE charges prices according to the LE Tariff. If, for operating or technical reasons, the above-the-standard service is not available, and the Passenger has not yet purchased the service, no right arises for the Passenger to compensation for the non-provision of such service.
- (2) For above-the-standard services provided free of charge and in cases, where such above-the-standard service is not available due to operating or technical reasons, no entitlement arises for the Passenger to compensation for a limitation to or the non-provision of the service.
- (3) Refreshments provided to passengers free of charge are intended solely for consumption in the vehicle.
- (4) Passengers are entitled to free refreshments during their journey in 1+ Carriage Class (Premium) and in 1st Carriage Class (Economy Plus, Business). Free refreshments

are linked to the passenger, not to the seat. Refreshments provided to the passenger are only an additional service to which passengers are not entitled and they are also not entitled to a compensation in the event of unavailability of refreshments for operational or technical reasons.

- (5) Trains operated by LE are equipped with camera systems without audio recording inside the train. Information regarding the processing of personal data through camera recordings is provided in Annex Number One of these contractual transportation conditions.

4.3 Terms of Use of Free Internet Access via Wireless Wi-fi Network

- (1) Passengers are after the conclusion of the contract obliged to adhere to the rules laid down by these Conditions of Carriage for use of free internet access via wireless wi-fi network provided by LE (hereinafter the "wi-fi network").
- (2) Passengers are not permitted when using wi-fi network to search, view, print or distribute pornographic materials, ethnically or religiously offensive content, or sites promoting racism, inciting violence or drug use.
- (3) Passengers are not permitted when using wi-fi network to operate games of chance, nor any activities that are inconsistent with the applicable laws of the Czech Republic, nor any activity that endangers, may endanger or impair the functionality of the wi-fi network or devices of other Passengers (including sending of unsolicited messages or activity leading to the transmission of computer viruses).
- (4) Passengers are required when using wi-fi network to respect all copyrights laid down by applicable laws.
- (5) Transmitted data is not encrypted within the wi-fi network. Passengers are requested to note the risk of unauthorized interception of data transmitted and take precautions.
- (6) LE is not liable for damage caused to the Passenger due to failure of the wi-fi network, delayed delivery or corruption of data, or for damages resulting from incorrect device settings of the Passenger.

4.4 Violation of the Conditions of Carriage by the Passenger

- (1) **A violation of the Conditions of Carriage** from the point of view of the safety of the Passenger, the safety and protection of other persons, the safety and efficiency of public transport and from the point of view of ensuring proper, quiet and comfortable transportation occurs mainly in situation **in which the Passenger**:
 - (a) cannot provide a valid ticket, and refuses to pay the Fare and Surcharge (Contractual Penalty) to the Fare on the spot,
 - (b) purchased a ticket with seat reserved for persons with limited mobility, or for passengers on an orthopedic wheelchair, Passengers with a baby stroller and child and is not able to prove his entitlement for this seat,
 - (c) talks to the engine driver during carriage,
 - (d) opens the doors of the Vehicle or car-end barriers during carriage,
 - (e) throws objects or leaves objects hanging from the Vehicle,
 - (f) deborads, boards the Vehicle or leans out from the Vehicle during the carriage,
 - (g) attempts to board an LE Vehicle that has been declared by a Person Authorized by LE to be fully occupied,



- (h) without valid reason engages the emergency brake or uses the communication device linking Persons Authorized by LE and the engine driver, located in the LE Vehicle,

- (i) without valid reason remains in premises reserved for the engine driver or a person accompanying the Vehicle or in space which prevents the engine driver having safe view from the Vehicle,
 - (j) prevents use of operational devices, boarding, debording or transit of the train,
 - (k) smokes on board the LE Vehicle (including electronic cigarettes),
 - (l) drinks his own alcohol,
 - (m) bothers other passengers with loud speech, singing, playing of music, use of audio- visual equipment on high volume or other inappropriate behaviour,
 - (n) pollutes the belongings or clothes of other Passengers, including the premises or devices designated for Passengers by his belongings or through his behaviour,
 - (o) causing damage to the LE Vehicle, its premises and devices for Passengers,
 - (p) takes with him on board as Hand Baggage or Accompanying Baggage an item that cannot be contained in baggage,
 - (q) disturbs the peace at night from 22:00 to 6:00,
 - (r) fails to obey the instructions of the authorized person by the carrier.
- (2) If the Passenger behaves in of the ways mentioned above, he shall be obliged to pay a **Surcharge (Contractual Penalty) to Fare** for every violation. If the Passenger fails to pay this amount on the spot in cash or by a payment card, or at any LE cash-desk within fifteen (15) days at any of the day when his obligation to pay this amount arose, the amount may be enforced.
- (3) The amount of the Surcharge (Contractual Penalty) is CZK 1000.
- (4) Passenger may choose prior to the payment in which currency fee is paid. It is possible to pay by a debit card and in cash in the Czech crowns (CZK) and in Euros (EUR) on connections passing through the territory of the Czech and Slovak Republic. In the territory of the Poland in addition to the payment methods mentioned in the previous sentence, it is also possible to pay non-cash (by card) or in cash in Polish zloty (PLN).
- (5) In cases where the Passenger shall be in violation with the provisions, the Surcharge (Contractual Penalty) may be imposed on him repeatedly, and even multiple times during one journey.
- (6) The Person Authorized by LE who deals with the Passenger in relation to the violation of these Conditions shall issue a so-called "Certificate of Non-Adherence to the Conditions of Carriage" for each instance of violation of these Conditions. The Passenger is obliged to identify himself for the purposes of the execution of the "Certificate of Non-Adherence to the Conditions of Carriage" using personal data necessary for the collection of the Fare, the Surcharge (Contractual Penalty) to Fare or other fees. For these purposes, personal data is taken to mean of first name(s), surname, date of birth, place of birth and delivery address. The Passenger is also obliged to identify himself using an identification card to a person authorized to inspect tickets if he is unable, during the course of carriage, to submit a valid ticket, and if he fails to pay the price of the Fare and the Surcharge (Contractual Penalty) to Fare on the spot.
- (7) Reserved seats, designated as **the Quiet Section** (tichý oddíl in Czech) are intended for passengers who, during their stay in this section, shall not speak on the phone, shall have turned off the ring-tone on their mobile phone, shall not use audio-visual devices with the sound on loudspeakers, and shall refrain from loud conversation or other loud behaviours. The on-board staff of LE is authorized to reseat any Passenger who has violated the rules for the Quiet Section and who does not abide by the rules of the Quiet Section after he has been reprimanded by the staff to a different section

of the train, even to a lower carriage class. In such case, the Passenger is not entitled to a compensation for the amount corresponding to the difference in Fare between the higher and the lower carriage class. By purchasing a ticket for a seat in the Quiet Section, the Passenger agrees to the conditions for the use of such designated seats.

4.5 Exclusion of Passenger from Carriage

(1) The Passenger may be excluded from carriage if:

- (e) he violates the provisions of these Conditions with his behaviour by not heeding the reprimands by the Person Authorized by LE and he still carries on in his behaviour,
 - (f) he is under the influence of alcohol or an illicit drug and poses a danger to himself or to other persons, and also if he poses a danger to the safety and fluency of public passenger railway transport from the point of view of ensuring proper, quiet and comfortable carriage,
 - (g) he threatens public order, causes a public nuisance and is repulsive to other passengers, or threatens other passengers or the Person Authorized by LE,
 - (h) he refuses or is unable to pay the Fare or Surcharge (Contractual Penalty) to the Fare,
 - (i) he deboards the train when it made an unscheduled stop at a Train Station, stop or other place and the Person Authorized by LE did not allow passengers to deboard,
 - (a) by his behaviour which violates the provisions of Legal or other Regulations or these Conditions causes a delay or hold-up of the train (especially smuggling of forbidden goods through the state borders or not reporting the goods to declare during customs control),
 - (b) he is unable to submit for inspection all required passport or visa documents for crossing the state borders during border control.
 - (c) Does not follow the instructions of the Authorized person.
- (2) If the Passenger who shall have been excluded from carriage again boards the LE Vehicle, he shall be regarded as a passenger without a valid ticket although he holds a certificate that certifies the performance of a Contract of Carriage on the given train connection from which the Passenger shall have been excluded.

5. Conditions of Carriage for Certain Persons and Items

5.1 Carriage of Children and Perambulators

- (1) International carriage of children between age of 0-9 (including) is only allowed with the accompanying parent, legal representative or other person which has took the responsibility and shall be older than 10 years old.
- (2) Domestic carriage of children between age of 0-6 (including) is only allowed with the accompanying parent, legal representative or other person which has took the responsibility and shall be older than 10 years old.
- (3) The entitlement to a reserved seat for a child aged 0–5 years expires if the child is not present on the train. The passenger is required to pay a charge for the unoccupied seat



up to the full adult fare, which is determined based on the fare applicable on the day the ticket was purchased.

- (4) Carrier assumes no obligation to supervise the minors.
- (5) In the interest of higher safety, and of the protection of the health and lives of

passengers, the person accompanying children between age of 0-5 (included) shall make sure that said children **be placed into such a seat within the same carriage class that is located in immediate vicinity of the seat of the accompanying person**, so that the accompanying person would have the accompanied children under visual and physical control during the entire duration of the journey. This requirement is mandatory at the moment of the reservation of the Fare Certificate.

5.2 Carriage of children in a perambulator shall be only after previous reservation for the reserved in the reservation system. If this capacity shall have been used up or due to technical reason the carriage shall not be possible, the carriage may be refused.
Carriage of Persons with Reduced Mobility

- (1) The Passenger with reduced mobility shall always report his journey **no later than 24 hours** before the regular scheduled departure of the train from the Departure station. The Passenger shall report his carriage using the LE call centre or an LE ticket office. Reporting is necessary to ensure that the vehicle is dispatched to the platform with immobile access and that a platform is provided to enable passengers to board and disembark.
- (2) The Passenger who **requires an assistance for boarding and disembarking** the LE vehicle shall, prior to the commencement of carriage, report **at least 60 minutes** before the regular scheduled departure of the respective connection at the LE ticket office or write to the LE Call center. The provision of carriage with assistance when boarding and disembarking for passengers with reduced mobility and orientation is provided by LE free of charge.
- (3) Condition for accepting orders regarding paragraph (1) and (2) is the prior purchase of a valid ticket with a seat assigned to it for a seat designed for a person with reduced mobility or for passengers in an orthopedic wheelchair. In case of a fully booked connection or in case the technical state of the vehicle does not enable transportation of such person, the transportation shall be refused.
Carriage in an LE Vehicle is permitted only with orthopedic wheelchairs that are equipped with a functional handbrake that can be used to secure the wheelchair during the carriage, otherwise the carriage shall be refused.
- (4) The entitlement to a reserved seat in the ZTP/P tariff for a guide will be forfeited if the guide is not present on the train. The passenger is required to pay a charge for the unoccupied seat up to the full amount of the fare.
- (5) For persons travelling in orthopedic wheelchair is recommended to inform about required assistance as mentioned in this article especially to:
 - (a) confirm, that the boarding and disembarking of this Passenger shall be possible in station taking into consideration the local conditions,
 - (b) assure arrival of the vehicle to appropriate platform,
 - (c) provide all required information for boarding and disembarking of the Passenger.
- (6) The following information shall be included in the order:
 - (a) Passenger's name and surname,
 - (b) date of departure and number of connection (or a back-up date and connection),
 - (c) number of reserved places,
 - (d) telephone connection for the time of the carriage.

5.3 Carriage of Live Animals Accompanied by the Passenger



- (1) Live animals may be transported free of charge as Hand Baggage, only under the supervision of the Passenger, and provided that all conditions have been fulfilled to

ensure that the live animals do not damage or pollute the vehicle or other passengers, do not pose a danger to the safety and health of persons, and that they are not a nuisance to other passengers.

- (2) In terms of live animals, the Passenger may take with him onto the Vehicle **only small pets and other small animals, provided they are fully enclosed in easy-to-carry cages, baskets or other suitable cases with waterproof bottom**, and unless special legal regulations prohibit it and dimensions of the cage is no larger than 40 x 50 x 50 cm.
- (3) Only guide dogs, assistance dogs or service dogs of police who are performing their duties under Act no. 273/2008 Coll., on the Police of the Czech Republic, as amended (for the Czech Republic) or Act no. 171/1993 Coll., on the Police Corps, as amended (for Slovakia) and eventually under Acts of third state, through which the train passes or service dogs of army who are performing their duties, may be transported outside a fully closed case.
- (4) Guide dogs accompanying a blind person, assistance dogs, as well as service dogs of police who are performing their duties may not be excluded from carriage, nor may they be refused carriage if the operational and safety situation allows it.
- (5) In the Vehicle, **guide and assistance dogs** carriage shall be free of charge provided that all following requirements are fulfilled:
 - (a) dog travels with a person with valid ZTP or ZTP/P card, eventually similar document issued on territory of other state (especially ŤZP and ŤZP/S in Slovakia),
 - (b) dog is visibly marked with a guide or assistance dog harness,
 - (c) dog is held on lead.

5.4 Carriage of Baggage

- (1) Baggage is transported along with the Passenger in the LE vehicle as Hand Baggage in area for Passengers.
- (2) The Passenger may take with him as baggage items which, from a perspective of their size, length or weight, he is able **quickly and without problems** to load and place into the area reserved for baggage on board the LE vehicle.
- (3) **The following items are prohibited from carriage:**
 - (a) bulky items and items that cannot be placed safely in the Vehicle;
 - (b) items that are explosive, toxic, radioactive, volatile and caustic (so-called dangerous items), as well as items that cause disgust;
 - (c) items that may cause infection;
 - (d) loaded firearms, unless the person in possession of such firearm is entitled to carry a loaded firearm according to relevant legal regulations and within the authority of an armed force, or similar institution regulated by law and within its boundaries (i.e. the member of police or army forces during execution of their duties);
 - (e) and other items which may endanger, harm life or health of people or animals or cause property damage or endanger or harm safe operation of rail trucks or rail carriage.
- (4) The passenger is allowed to transport **maximum of three (3) pieces of baggage**.
- (5) The transport of bicycles is allowed only under the conditions set out in paragraph 14 of this article. Exception is carriage of folding bicycles, which fulfil allowed size and weight of baggage.
- (6) Sum of all three dimensions of all pieces of passenger's baggage (depth, width, height)

shall not exceed 190 cm and common weight shall not exceed 30 kg. The passenger is also limited by the space of baggage compartment:

- (a) on shelves above seats may be placed baggage with maximum dimensions 27 x 30 x 50 cm,
 - (b) in baggage compartment in the Vehicle may be placed baggage with maximum dimensions 50 x 90 x 66 cm.
- (7) Allowed dimensions of baggage may exceed folding child perambulators, which may be transported in the LE Vehicle, in case the passenger travels with a child who is not older than 5 years old (including)
- (8) If it shall prove impossible to place the baggage, **the carriage of baggage may be refused due to technical reasons, or due to using up all empty capacity of baggage compartments in the LE Vehicle.** The decisions regarding placement of baggage in the LE vehicle, or regarding the refusal of carriage for baggage is reserved exclusively to the Person Authorized by LE on board the train.
- (9) Handling of baggage and its supervision are the responsibility of the passenger.
- (10) Hand baggage shall not be placed onto seats or into the premises of the lavatory of the LE vehicle.
- (11) The Passenger shall bear responsibility for supervision over his hand baggage, for ensuring safe handling of it and for possible damage arising in connection with the carriage of hand baggage. (mostly duplicates 9)
- (12) In cases where the Passenger has taken on board the Vehicle an item prohibited as hand baggage, the Passenger shall be excluded from the carriage and his ticket becomes invalid. In such case, the Passenger shall not be entitled to a Refund of Fare nor other refund for caused damages.
- (13) The Passenger shall allow an Authorized Person to carry out a control of the baggage including its contents in order to assess whether the carriage of the baggage is in compliance with these Conditions. In case the Passenger rejects the control by the authorized person, LE may exclude the Passenger from carriage. In such case, the Passenger's ticket becomes invalid the Passenger shall not be entitled to a Refund of Fare nor other refund for caused damages.
- (14) Transport of bicycles (electric bicycles, large scooters, electric scooters and electric unicycles) as co-luggage in the vehicle is allowed under the following conditions:
- (a) Reservation of a place for bicycles is allowed only for Passengers with a valid ticket for the relevant ride.
 - (b) Transport of bicycles is allowed only in a time period set by the operator, in selected rides, its parts or to selected destinations.
 - (c) Space for transport of bicycles is limited and it is subject to a reservation, which is allocated by the reservation system of the operator with regard to the spare capacity. The Passenger is entitled to place the bicycle only in the reserved space.
- (a) The maximum capacity of space for transport of bicycles is 4 bicycles in the relevant vehicle at one time.
 - (b) Transport of bicycles is subject to a fee upon the reservation according to the list of fees, its current version is available on the website www.leoexpress.com
 - (c) The storage of bicycles, safe handling of them, their takeover after a completion of a ride and any damage arising from their transport is the responsibility of the Passenger. Supervision of bicycles, the possible damage caused to them as a result of their carriage or damage caused by third parties, loss or theft are the responsibility of the Passenger.

- (d) Maximum dimensions of a bicycle are listed on website www.le.cz/bike
- (15) Transport of downhill skis, cross-country skis and snowboards (hereinafter referred to as "the skis") as oversized luggage in the vehicle is allowed under the following conditions:
- (a) Reservation of a place for skis is allowed only for Passengers with a valid ticket for the relevant connection.
 - (b) Transportation of skis is allowed only in a period set by the operator, in selected connections, its parts or to selected destinations.
 - (c) Space for transport of skis is limited and it is subject to a reservation, which is allocated by the reservation system of the operator with regard to the spare capacity. The Passenger is entitled to place the ski only in the reserved space.
 - (d) The maximum capacity of space for transportation of skis (resp. snowboards) is eight pairs of skis (resp. snowboards) in the relevant connection at one time.
 - (e) Transport of skis is subject to a fee upon the reservation according to the list of fees, its current version is available on the website www.leoexpress.com
 - (f) The storage of skis, safe handling with them, their takeover after a termination of transportation and any damage arising from their transport is a responsibility of the Passenger. Supervision of skis, the possible damage caused to them as a result of their carriage or damage caused by third parties, loss or theft are the responsibility of the Passenger.

6. Sleeper and Couchette Cars

(1) Sleeper and couchette cars are designated in the ticketing system as "Sleeper Car" or "Couchette Car." Tickets for a sleeper or couchette car can be reserved or purchased just like any other ticket.

(2) Ticket sales for sleeper and couchette cars generally close before the train's scheduled departure. A ticket for a sleeper or couchette car may be canceled in accordance with the cancellation terms specified in Leo Express's Conditions of Carriage.

(3) Compartments in sleeper and couchette cars are mixed-gender. Depending on operational conditions, the reservation system may offer women's compartments labeled "Economy Sleeper Lady" or "Business Sleeper Lady." These compartments are reserved exclusively for women and children of the opposite sex up to and including age 10. If a man purchases a ticket for this compartment, he will be reassigned to another available seat on the train. If no available seat is available, the passenger may be denied boarding; in this case, he is entitled to a refund of the fare.

(4) Passengers are required to observe quiet hours on night trains, generally during the following periods:

(5) 4.1. Quiet hours on the LE 23x service (Frankfurt – Prague – Przemyśl) will be in effect from 10:00 p.m. to 5:30 a.m. In the event of a delay or service disruption, quiet hours may be subject to change. During this time, onboard service is also limited, and no announcements will be made over the onboard public address system.

(6) Passengers who wish to have exclusive use of an entire shared compartment in a sleeper car must occupy all seats or pay extra for any vacant seats.

(7) The transport of animals is prohibited in sleeper cars, with the exception of guide dogs and service dogs.

Ticket Cancellation by Passengers

(8) For tickets purchased for travel in the Economy Sleeper, Economy Sleeper Lady, and Business Sleeper classes, cancellations may be made no later than 6 hours before the scheduled departure time of the train from the departure station, as indicated in the timetable.

7. Final provisions

7.1 Time information

(1) All times listed in the schedule and Reservation System are stated in local time, unless stated otherwise.

7.2 Injury, Damage or Destruction of Passenger's Items

(1) If it is unambiguously proven that due to the operator, or by staying in premises of the operator accessible only with valid ticket, that passengers were injured or that their private items were damaged or destroyed, the Passenger should report immediately to the authorized person, the LE steward. The Passenger may claim a refund for the damage by writing to the LE address.

7.3 Lost and Found

(1) In cases when the Passenger is convinced that they have lost or left a personal item in

an LE vehicle, they may contact the call centrum of Leo Express via e-mail: ztraty@le.cz, and they may request a search be conducted for the lost item.

- (2) when raising a request to conduct a search for a lost item it is deemed desirable that the Passenger state the following information in his request for the sake of speeding up the search:
 - (a) an exact description of the lost item,
 - (b) the circumstances under which the items were lost,
 - (c) number of the LE train connection,
 - (d) the Departure and Destination Stations,
 - (e) contact information (name, surname, phone number or e-mail and/or the address) by using which the Passenger will be informed about the item being found.
- (3) If the lost item is found, it shall be handed over to the Passenger only based upon his documenting his personal information, or upon presenting an authorization for the collection of the item, upon providing a description of the decisive features of the item, and of the time and location, and the circumstances under which it was lost.
- (4) If the lost item is not found within fourteen (14) day of the receipt of the Passenger's request, such item may be regarded as lost, and the search for such item shall be discontinued.
- (5) If an item is found in the LE Vehicle after the termination of its journey for which no Passenger shall have declared a search, such item shall be regarded in compliance with related legal enactment for regulations of lost items. Such lost and found items are retained by the company for a period of 30 days.
- (6) Perishable lost and founds (e.g. food) are disposed of immediately.

7.4 Complaints and Suggestions

- (1) All and any complaints and suggestions can be made by Passengers through:
- (2) e-mail sent to the contact e-mail: info@le.cz or reklamace@le.cz
- (3) in writing using the address: Leo Express Global a.s. (eventually Leo Express s.r.o.), Řehořova 4, 130 00, Prague 3 – Žižkov.
- (4) The submitted complaint shall include all the details needed for its processing. The Customer Care Department shall deal with the complaints no later than within 30 days of their receipt, and the complaining party shall be notified of the result in writing to the e-mail or postal address that he shall have provided. In urgent cases, LE reserves the right to extend the above deadline by up to 30 days.
- (5) The Customer Care Department shall react to ideas and suggestions by sending a written standpoint to the e-mail or postal address of the party who has made the suggestion only in justifiable cases. No deadline is defined for the sending of the statement in this case.
- (1) Customer is in compliance with Act no. 634/1992 Coll., on consumer protection entitled to out-of-court settlement of consumer dispute aroused from contract of carriage concluded with the operator. The authorized institution for out-of-the court consumer dispute settlement is Czech Trade Inspection Authority (www.coi.cz).

7.5 Time Validity

- (1) These Conditions are effective from September, 2026 and are valid till issuing and publication of new Conditions.

7.6 Language Versions

- (1) These Conditions are published in Czech and English language versions. In case of divergence between the language versions, the Czech version shall prevail.



Umowne Warunki Przewozu Leo Express Global a.s. i Leo Express s.r.o. dla Publicznego Pasażerskiego Transportu Kolejowego

ze skutkiem od dnia 28.09.2025

Niniejsze Umowne Warunki Przewozu zostały zatwierdzone przez Radę Dyrektorów Leo Express Global a.s. i Zastępcę Przewodniczącego Rady Dyrektorów Leo Express s.r.o. w dniu 23. 09. 2025.

Wyjaśnienie skrótów i terminów dla celów niniejszych UWP

- **LE** – Leo Express Global a.s., z siedzibą pod adresem Řehořova 908/4, 130 00 Praga 3 – Žižkov, Czechy, IČO (NIP) 290 16 002, lub Leo Express s.r.o., z siedzibą pod adresem Řehořova 908/4, 130 00 Praga 3 – Žižkov, Czechy, IČO (NIP) 066 61 572;
- **przewoźnik** – LE lub inna osoba, której LE powierzył wykonanie praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy przewozu z pasażerem;
- **system rezerwacji** – internetowy system rezerwacji LE służący do rezerwacji i sprzedaży biletów prowadzony pod adresem internetowym www.leoexpress.com;
- **Taryfa** – obowiązująca Taryfa Leo Express Global a.s. oraz Leo Express s.r.o. do przewozu pasażerów i bagażu w publicznym kolejowym transporcie pasażerskim;
- **UWP** – obowiązujące Umowne Warunki Przewozu LE dla publicznego pasażerskiego transportu kolejowego;
- **SJT** – System Jednolitego Tarifu
- **taryfa** – cena za przewóz pasażera ze stacji wejścia na pokład do stacji wyjścia zgodnie z Taryfą;
- **dokument podróży** – dokument poświadczający zawarcie umowy przewozu oraz uprawnienia z niej wynikające na cały okres jej wykonywania, zwany również biletem;
- **bilet z przydzielonym miejscem siedzenia** – dokument potwierdzający ważność prawa pasażera do określonego miejsca na określonej trasie i w określonym pociągu;
- **stacja wejścia (na pokład)** – stacja, na którym pasażer wsiada do pojazdu przewoźnika i który jest wskazany w odpowiednim dokumencie podróży;
- **stacja wyjścia** – stacja, na którym pasażer wysiada z pojazdu przewoźnika i który jest wskazany w odpowiednim dokumencie podróży;
- **osoba upoważniona** – steward, kierowca LE lub inna osoba, która posiada kartę służbową i jest upoważniona do wydawania instrukcji i poleceń pasażerom;
- **umowa przewozu** – umowa przewozu osób, na mocy której przewoźnik zobowiązuje się przewieźć pasażera ze stacji wejścia na pokład do stacji wyjścia, a pasażer zobowiązuje się do zapłacenia opłaty za ten przewóz;
- **pojazd** – autobus lub pociąg z widocznym znakiem LE;
- **I+ klasa przewozu** – klasa podróży, która w przypadku przewozów realizowanych bezpośrednio przez LE nosi nazwę handlową Premium (oznaczenie na pojeździe 1+);
- **I klasa przewozu** – klasa podróży, która w przypadku przewozów realizowanych bezpośrednio przez LE jest podzielona i komercyjnie nazywana Business i Economy Plus (oznaczenie na pojeździe 1); różnica w cenie dla klas Business i Economy Plus (1) wynika z ceny za rezerwację miejsca;
- **II klasa przewozu** – klasa podróży, która w przypadku przewozów realizowanych bezpośrednio przez LE nosi nazwę handlową Economy (oznaczenie na pojeździe: 2);
- **leo kredyty** – waluta LE, warunki jej wykorzystania określone są w regulaminie Smile club;
- **e-mail kontaktowy** - info@le.cz, który jest przeznaczony do komunikacji w języku czeskim, słowackim i angielskim oraz info@leoexpress.pl, który jest przeznaczony do komunikacji w języku polskim, ukraińskim i angielskim dla połączeń prowadzących przez terytorium Rzeczypospolitej Polska;
- **ZTP** - osoba ze szczególnie ciężkim upośledzeniem zdrowotnym;
- **ZTP/P** - osoba ze szczególnie ciężkim upośledzeniem zdrowotnym, której stan wymaga przewodnika;
- **kurs wymiany** - aktualny wewnętrzny kurs przewoźnika do przeliczenia z CZK na inną walutę, która jest wymieniona na stronie www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky w sekcji „inne”;
- **SEPA** – Single Euro Payments Area, czyli jednolity obszar płatniczy dla płatności w euro w Unii Europejskiej (UE) i Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG);
- **Smile Club** – program lojalnościowy LE;
- **leo kredyty taryfowe** – dodatkowe bonusy w postaci 25% cashback (zwrotu z ceny biletu po przejeździe).
- **rowery** – za rowery są uważane za rowery elektryczne, duże hulajnogi, hulajnogi elektryczne.

1. Postanowienia wstępne

(1) Niniejsze UWP regulują prawa i obowiązki LE w transporcie osób, ich bagażu, rzeczy i żywych zwierząt w publicznym pasażerskim transporcie kolejowym, zarówno krajowym, jak i międzynarodowym, a także prawa i obowiązki pasażerów korzystających z usług LE. UWP również ustala warunki zawarcia i rozwiązania umowy przewozu, w tym wykonywania prawa kontraktu transportowego.

(2) Dla wszystkich relacji wynikających z UWP, prawem właściwym jest prawo Republiki Czeskiej. Przez sąd właściwy do rozpoznania sporu z takiego prawnego stosunku to czeski sąd.

(3) Przetwarzanie wszystkich danych osobowych jest regulowane przez informacje opublikowane na stronie internetowej www.leoexpress.com w sekcji Ochrona Danych Osobowych.

1.1. Zakres obowiązywania

(1) LE ogłasza te UWP zgodnie z § 36 lit. a) ustawa nr 266/1994 Dz.U. o kolejach, z późniejszymi zmianami, zgodnie z dekretem nr 175/2000 Dz.U. w sprawie przepisów przewozowych w publicznym kolejowym i drogowym transporcie osób, z późniejszymi zmianami, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (ES) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 o prawach i obowiązkach pasażerów w transporcie kolejowym, jednolitymi regulacjami prawnymi dotyczącymi umów o międzynarodowym przewoźniku kolejowym osób CIV – załącznik A do Konwencji o międzynarodowym przewoźniku kolejami (COTIF) z dnia 9 maja 1980 r. (konwencja opublikowana w Republice Czeskiej w Zbiorze Traktatów Międzynarodowych komunikatem Ministerstwa Spraw Zagranicznych Republiki Czeskiej nr 49/2006 Dz.U..m.s.) oraz zgodnie z warunkami określonymi w ważnym oszacowaniu cen Ministerstwa Finansów Republiki Czeskiej.

(2) W przypadku transportu na terytorium Słowacji niniejsze UWP są zgodne z ustawą nr 514/2009 Dz.U. w sprawie przewozów kolejowych, z późniejszymi zmianami i dalej z ustawą nr 332/2023 Dz.U. w publicznym transporcie pasażerskim.

(3) W przypadku transportu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej niniejsze UWP są zgodne z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (ES) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 o prawach i obowiązkach pasażerów w transporcie kolejowym, z prawem ze Zbioru Ustaw z 2017 (przedmiotem 1983 i zmianami), Ustawą Zbioru Ustaw z 2006 r. nr 38 (przedmiotem 266 i inne zmiany) oraz Ustawą ze Zbioru Ustaw z 2015 r. (przedmiotem 50 i inne zmiany).

(4) UWP, ich uzupełnienia i zmiany ogłasza LE zgodnie z § 36 lit. a) ustawy nr. 266/1994 Dz.U., o kolejach, z późniejszymi zmianami, publikacją w Dzienniku Transportowym i Taryfowym Ministerstwa Transportu Republiki Czeskiej, a także zgodnie z postanowieniem §

7 ustęp 3 ustawy nr 514/2009 Dz.U. o transporcie kolejowym, z późniejszymi zmianami, publikuje je na swojej stronie internetowej oraz w punktach sprzedaży dokumentów podróży.

(5) Na trasie Lichkov-Wrocław obowiązują UWP i Taryfa Kolei Dolnośląskich SA (<https://www.kolejedolnoslaskie.pl/bilety/taryfa-i-regulamin/>).

(6) Bardziej szczegółowe warunki dotyczące rodzajów taryf podane są w dokumencie Taryfa.

2. Umowa przewozu

(1) Zawarcie umowy przewozu tworzy stosunek zobowiązaniowy pomiędzy LE a pasażerem, którego treścią jest głównie obowiązek LE transportować pasażera ze stacji wejścia na pokład do stacji wyjścia wskazanej w dokumencie podróży, natomiast obowiązkiem pasażera jest zapłacenie opłaty za przewóz i wypełnienie innych zobowiązań pasażera wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Taryfy i niniejszych UWP.

2.1. Zawarcie umowy transportowej

(1) Umowa przewozu zostaje zawarta, jeżeli:

- a) do pojazdu wsiadają pasażerowie z ważnym dokumentem podróży;
- b) pasażer wsiada do pojazdu **bez ważnego dokumentu podróży**. W takim przypadku **przed wejściem do pojazdu należy zapytać się** osoby upoważnione, czy można wykupić pokładowy dokument podróży na trasę obsługiwaną przez pojazd. W takim przypadku pasażer zobowiązany jest do zapłacenia niezwłocznie po wejściu na pokład pojazdu; w tym celu jest zobowiązany zwrócić się do osoby upoważnionej;
- c) w przypadku odpłatnego lub bezpłatnego przewozu osób liniami kolejowymi, jeżeli stacja początkowa i docelowa znajdują się na terytorium dwóch różnych państw członkowskich Konwencji o Międzynarodowym transporcie kolejowym (COTIF) z dnia 9 maja 1980 r. opublikowany w Republice Czeskiej w Zbiorze Traktatów Międzynarodowych poprzez komunikat Ministerstwa Spraw Zagranicznych Republiki Czeskiej nr 49/2006 Dz.U. m.s. akceptując ofertę LE dla pasażerów, wzamian wydawany jest pasażerowi dokument podróży.

2.2. Rozwiązanie umowy przewozu

(1) Umowa przewozu jest zrealizowana przez LE:

- a) poprzez prawidłowe wykonanie transportu w uzgodnionym zakresie zgodnie z zawartym dokumentem przewozu;
- b) wykonując przewóz w innym niż zlecony zakresie, jeżeli było uzasadnione wyłączenie pasażera z przewozu przez osobę uprawnioną.

(2) **Umowa przewozu wygasa** w przypadku przerwania podróży przez pasażera. Za przerwanie jazdy uważane jest, że pasażer wysiada z pociągu w innym miejscu niż stacja wyjścia, jeżeli pasażer nie został o to poproszony przez upoważnioną osobę. W takim przypadku pasażer nie posiada prawo do zwrotu biletu i biletu traci ważność.

3. Dokument jazdy

(1) Pasażerowie w celu sprawdzenia zawarcia umowy przewozu na czas jej wykonywania przedstawiają się ważnym dokumentem podróży.

(2) Bilet jest ważny tylko na transport określony przez dzień, godzinę, połączenie, liczbę pasażerów i na wskazanej na nim trasie.

(3) Na wszystkie połączenia LE jest **obowiązkowe zarezerwowanie miejsca siedzenia**. Pasażerowie mogą zajmować tylko miejsca wymienione na bilecie i nie mogą zajmować miejsc niezarezerwowanych swoimi ubraniami lub bagażą podręczną.

(4) Prawo do zarezerwowanego miejsca wygasa, jeśli dany pasażer nie zajmie miejsce w przeciągu całej trasy określonej w zakupionym bilecie (z wyjątkiem skorzystania z innej stacji na terenie Pragi lub Ostrawy w obrębie danej trasy połączenia). W tym celu nie uważa się miejsce za zajęte, jeśli pasażer położy na siedzeniu część ubrania lub bagaż podręczny.

(5) Jeżeli pasażer wsiada do pociągu bez obowiązkowego biletu z przydzielonym miejscem siedzenia, a wszystkie miejsca na konkretnej trasie danego połączenia są zajęte, zobowiązany jest zapłacić dopłatę (kara umowna) w wysokości 30 PLN (150 CZK). Pasażer zajmuje wtedy miejsce dla stojących zgodnie z instrukcjami osoby upoważnionej, jeżeli planowany czas postoju nie przekroczy 2 godzin 15 minut i nie są zajęte wszystkie miejsca dla stojących. Pasażer jest uprawniony do zakupu biletu podróży na dowolne wolne miejsce siedzenia, jeśli jest dostępne tylko na część wymaganej trasy.

(6) **Bilet zawiera:**

- a) firmę przewoźnika, który zawiera umowę przewozu;
- b) stację wsiadania i wysiadania;
- c) rodzaj taryfy i wysokość ceny;
- d) wszelkie informacje o udzielonej zniżce;
- e) numer połączenia;
- f) godzinę i datę odjazdu pociągu ze stacji wsiadania;
- g) godzinę i datę przyjazdu połączenia do stacji wyjścia;
- h) unikalny kod;
- i) numer miejsca lub miejsc (w przypadku grupowych dokumentów podróży);
- j) klasę przewozu.

(7) **Bilety mogą mieć następującą formę:**

- a) bilet papierowy (wystawiony w kasie LE, przez zakontraktowanego dealera LE lub wydrukowane na drukarce przez pasażera przy zakupie przez system rezerwacji);

- b) bilet elektroniczny (uchwycenie i wyświetlenie biletu w urządzeniu elektronicznym, np. telefonie komórkowym, co umożliwia okazanie go osobie upoważnionej). Jeśli pasażer nie otrzyma biletu elektronicznego w ciągu 1 godziny od jego zakupu na adres mailowy, zobowiązany jest do niezwłocznego skontaktowania się z przewoźnikiem przez kontaktowy adres mailowy.

(8) Pasażer jest zobowiązany do sprawdzenia danych na bilecie bez zbędnego opóźnienia po jego otrzymaniu, odpowiada za ewentualne błędy w podanych danych pasażerskich.

(9) Ważność biletu sprawdzana jest m. in. za pomocą **unikalnego kodu**, który jest wymieniony na bilecie. Osoba nabywająca bilet jest jedyną osobą, poza LE lub przewoźnikiem, która zna unikalny kod zakupionego biletu i przekaże go wyłącznie pasażerowi, który ma skorzystać z uprawnień wynikających z umowy przewozu lub jako pasażer ma upoważnioną osobę przy sprawdzaniu dokumentów podróży.

(10) Jeżeli pasażer wsiada do pojazdu bez ważnego dokumentu podróży, oprócz opłaty za przejazd jest zobowiązany do zapłacenia **opłaty rezerwacyjnej**. Wysokość opłaty rezerwacyjnej różni się w zależności od waluty, w której opłata jest uiszczana i wynosi 10 PLN (50 CZK). Pasażer musi posiadać wystarczającą ilość gotówki na opłacenie biletu.

(11) Przed zaplaceniem opłaty pasażer może wybrać walutę, w której będzie płaconą opłata. W pojeździe można płacić bezgotówkowo (kartą) oraz gotówką w koronach czeskich (CZK) i euro (EUR) na trasach przebiegających przez Czechy i Słowację. Na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, poza sposobami płatności, o których mowa w zdaniu poprzednim, możliwa jest również płatność bezgotówkowa (kartą) lub gotówką w złotych polskich (PLN).

(12) W Republice Czeskiej osoba posiadająca kartę ZTP lub ZTP/P nie płaci opłaty rezerwacyjnej.

3.1. Zniżki taryfowe

(1) Zniżki i warunki ich uzyskania określone są w Taryfie i ofertach biznesowych LE.

(2) Pasażer przed zakupem biletu zobowiązany jest podać zniżkę, z jaką żądany jest dokument podróży. **Retrospektywne odzyskanie rabatu nie jest możliwe.**

(3) Jeżeli pasażer ubiega się o zniżkę przy zakupie biletu, jest **zobowiązany do okazania na żądanie oryginału odpowiedniego dokumentu uprawniającego do ulgi**. Pasażer jest również zobowiązany do okazania stosownego dokumentu **przez cały czas trwania przewozu**. Jeżeli pasażer nie przedstawi odpowiedniego dokumentu, jego bilet podróży traci ważność i taki pasażer jest traktowany jako pasażer bez ważnego biletu podróży. W takim przypadku jest on zobowiązany do zapłaty różnicy między ceną ulgową a ceną zwykłą; w przypadku naruszenia tego obowiązku osoba upoważniona jest uprawniona do wykluczenia pasażera z przewozu.

(4) Dodatkowe przedłożenie dokumentu, inny dodatkowy dowód uprawnienia do ulgi lub dowód w postaci kopii lub zdjęcia dokumentu nie będą brane pod uwagę, a pasażer nie jest

zwolniony z obowiązku zapłaty różnicy w cenie biletu, a w zależności od przypadku także dopłaty (kary umowne) do ceny, w rozumieniu poprzedniego ustępu lub zgodnie z SPP SJT.

3.2. System Jednolitego Tarifu (SJT)

(1) **Od dnia 15.06.2025 bilety wystawione w Systemie Jednolitego Tarifu (SJT)** są honorowane we wszystkich komercyjnych krajowych połączeniach spółki Leo Express s.r.o. realizowanych na terytorium Republiki Czeskiej.

(2) **Warunki przewozu oraz zasady taryfowe dotyczące przejazdów na podstawie biletów SJT są określone w Ogólnych Warunkach Przewozu SJT oraz w Taryfie SJT**, dostępnych na stronie internetowej www.oneticket.cz. Podróżny ma obowiązek zapoznać się z nimi przed rozpoczęciem podróży.

(3) **W przypadku korzystania z biletów SJT** do przejazdu mają równocześnie zastosowanie:

- a) Ogólne Warunki Przewozu SJT,
- b) Taryfa SJT,
- c) niniejsze Ogólne Warunki Przewozu spółki Leo Express (SPP).

(4) **Ponieważ komercyjne połączenia Leo Express są obowiązkowo miejscówkowe**, przejazd na podstawie biletu SJT jest możliwy **wyłącznie przy jednoczesnym zakupie miejscówki**. W przypadku, gdy pociąg jest w pełni zajęty i nie można wystawić miejscówki, **podróżny nie zostanie dopuszczony do przewozu**. W takim przypadku chodzi o standardowe ograniczenie pojemności pociągu, a nie o odmowę z powodu taryfowej nieważności biletu.

(5) **Klasy podróży i miejscówki obowiązujące dla SJT**

Na wszystkich komercyjnych krajowych połączeniach spółki Leo Express s.r.o. dostępne są następujące klasy podróży:

- a) **Economy** (2. klasa)
- b) **Economy Plus** (2. klasa)
- c) **Business** (1. klasa)
- d) **Premium** (1. klasa)

Każda miejscówka przypisana jest do konkretnego miejsca siedzącego. Cena miejscówki zależy od wybranej klasy i jest zawsze określona w aktualnym cenniku dostępnym na stronie internetowej le.cz/oneticket.

W przypadku zainteresowania przejściem z 2. do 1. klasy (np. z klasy Economy Plus do klasy Business), istnieje możliwość zakupu dopłaty do wyższej klasy, jeśli pozwala na to pojemność pociągu.

Przewóz rowerów i psów odbywa się zgodnie z Ogólnymi Warunkami Przewozu przewoźnika. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przewozu roweru – na przykład z powodu braku dostępnych miejsc – lub psa w przypadku niespełnienia warunków jego przewozu zgodnie z obowiązującymi taryfami Leo Express, lub zgodnie z SPP SJT.

3.3. Anulowanie biletu przez pasażera

- (1) Pasażer może anulować bilet **nie później niż 15 minut przed regularnym czasem odjazdu ze stacji wejściowej zgodnie z rozkładem jazdy**. W przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem konta Smile Club anulowanie jest dozwolone aż do regularnego odjazdu połączenia.
- (2) W przypadku anulowania biletu, za każdy anulowany bilet pobierana jest **opłata anulacyjna w wysokości 6 PLN (30 CZK)**. Opłata jest pomijana, jeśli pasażer kupił bilet za pośrednictwem swojego konta Smile Club, a anulowanie przebiega tylko do leo kredytów.
- (3) Jeżeli wartość biletu jest mniejsza niż 6 PLN (30 CZK), opłata transakcyjna jest równa cenie tego biletu.
- (4) Opłata anulacyjna ma charakter odliczenia od zwróconej kwoty.
- (5) **Promo (promocyjny) bilet** to bilet w promocyjnej cenie, dostępny wyłącznie dla taryfy Dorosły w klasie Economy. Liczba biletów, czas na dokończenie zakupu oraz wybór miejsc są ograniczone. Promocyjne bilety są dostępne tylko przy zakupie online (system rezerwacyjny, aplikacja mobilna), gdzie są oznaczone. Promocyjnych biletów nie można łączyć z innymi zniżkami, chyba że jest to wyraźnie zaznaczone. Ten typ biletów można anulować, jednak bez prawa do zwrotu środków finansowych, leo kredytów ani ich ekwiwalentu.
- (6)
- (7) **Anulowanie biletu nie jest możliwe:**
 - a) jeżeli wynika to bezpośrednio z warunków oferty (tj. w przypadku biletów promocyjnych, biletów zakupionych z voucherem i innych);
 - b) jeżeli pasażer nie poda ukatowego kodu zakupionego biletu lub innych niezbędnych informacji do anulowania biletu i zwrotu środków finansowych w wybraną przez niego metodą.
- (8) Opłata za niewykorzystany lub częściowo niewykorzystany bilet nie podlegają zwrotowi.
- (9) Opłaty za ślad węglowy nie można anulować.
- (10) Przewoźnik jest uprawniony do anulowania/unieważnienia zakupionego biletu pasażera w przypadku, gdy bilet ten był błędem systemu rezerwacji powstałym niezależnie od woli przewoźnika, zakupionym przez pasażera za nieproporcjonalnie niską cenę (np. 0,5 PLN (3 CZK)), co jest oczywiste, że ze względu na długość wybranej trasy, nie może obejmować podstawowych kosztów operacyjnych przewoźnika. Jeżeli taka sytuacja nastąpi, przewoźnik jest zobowiązany do zwrócenia klientowi środków finansowych, które wydał na taki bilet. Postanowienie to nie dotyczy wydarzeń specjalnych przewoźnika oraz promocji nowych tras przewoźnika.
- (11) Opłata zostanie zwrócona nie później niż miesiąc od daty otrzymania pełnego i prawidłowo wypełnionego wniosku.
- (12) Jeśli bilet zostanie zakupiony za pośrednictwem konta Smile Club, anulacja odbywa się zgodnie z zasadami programu lojalnościowego Smile Club.

3.3.1. Gdzie anulować bilety

- (1) Pasażer, który zakupił dokument podróży za pośrednictwem konta klienta LE, może anulować bilet **po zalogowaniu** się na swoje konto na stronie www.leoexpress.com.
- (2) Pasażerowie mogą anulować dokument podróży **na stronie** www.leoexpress.com, jeśli dokument podróży został zakupiony online.
- (3) Pasażerowie mogą anulować dokument podróży **w kasach Leo Express**, jeśli jest to dokument podróży zakupiony w kasie LE, u sprzedawcy kontraktowego lub kartą płatniczą online.
- (4) Dokumenty podróży zakupione od **zakontraktowanych dostawców LE** mogą pasażerowie anulować u zakontraktowanego sprzedawcy, od którego zakupili dokument podróży oraz w kasach biletowych Leo Express.
- (5) Wszyscy pasażerowie mogą anulować swoje bilety przez **centrum obsługi klienta LE na podstawie wniosku przesłanego** za pośrednictwem formularza online na stronie internetowej www.leoexpress.com.

3.3.2. Formularze zwrotu ceny biletu

- (1) Opłaty można zwrócić wyłącznie **w gotówce** w kasach Leo Express i u zakontraktowanych dostawców.
- (2) Istnieje możliwość zwrotu opłaty za bilety zakupione przez stronę internetową LE **na kartę płatniczą** pod warunkiem, że bilet został zakupiony online kartą płatniczą.
- (3) **Przelewem na konto bankowe** istnieje możliwość zwrotu opłaty za przejazd po wypełnieniu formularza znajdującego się na stronie LE. W przypadku płatności zagranicznych poza obszarem SEPA pasażer ponosi opłaty bankowe związane z przelewem zagranicznym. Opłata bankowa ma charakter odliczenia ze zwracanej kwoty.
- (4) Opłaty mogą być zwracane tylko w **leo kredytach** dla użytkowników, którzy mają konto w programie lojalnościowym Smile Club.
- (5) Bilety zakupione za leo kredyty można zwrócić tylko w leo kredytach.

4. Prawa i obowiązki pasażerów

(1) Pasażer jest w szczególności zobowiązany do:

- a) zachować ostrożność i stosować się do poleceń osoby upoważnionej i poleceń wyrażonych symbolami lub napisami oraz ostrzegawcze dźwięki i światła (wezwanie do opuszczenia strefy wejścia/wyjścia) w pojeździe, w celu zapewnienia jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa i płynności ruchu (oznacza to m.in., że jest on zobowiązany do przypasania się pasami bezpieczeństwa podczas jazdy, jeżeli pojazd jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa);
- b) najpóźniej w momencie przejmowania dokumentu podróży od osoby uprawnionej sprawdzić, czy ten dokument podróży został wydany zgodnie z jego wymaganiami, a w przypadku, gdy dane w dokumencie podróży są sprzeczne z jego wymaganiami, pasażer może odmówić ten dokument podróży bez odliczenia lub wystawienia innej opłaty;
- c) wsiadać i wysiadać z pojazdu przewoźnika tylko w wyznaczonym miejscu i gdy pojazd nie jest w ruchu.

(2) Pasażer odpowiada za:

- a) towarzyszące mu dzieci;
- b) jego przybycie do kasy LE na stacji, na której chce zostać odprawiony, tak aby wszystkie niezbędne dokumenty mogły zostać wystawione na czas do czasu regularnego odjazdu połączenia zgodnie z rozkładem jazdy, z uwzględnieniem ewentualnej zwiększonej częstotliwości pasażerów oraz czasu potrzebnego na punktualne i bezpieczne wejście na pokład przed jego odjazdem;
- c) jego bezpieczne wejście na czas na pokład pojazdu przewoźnika na stacji wejścia wskazanej na dokumencie podróży, z którego pasażer chce skorzystać w danym transporcie i który uprawnia pasażera do skorzystania z usługi przewozu;
- d) jego bezpieczne opuszczenie pojazdu przewoźnika na czas na stacji wyjściowej wskazanej w dokumencie podróży, z którego pasażer korzystał przy danym przewozie i która uprawniała pasażera do korzystania z usług przewozu.

(3) Pasażerowie mogą korzystać z urządzeń audiowizualnych, informacyjnych, komunikacyjnych i zabezpieczających znajdujących się w strefach pasażerskich oraz w pojazdach przewoźnika wyłącznie zgodnie z instrukcjami osoby upoważnionej i zgodnie z przeznaczeniem tych urządzeń.

4.1. Odszkodowanie za opóźnienia i odwołania

(1) Pasażer ma prawo do zwrotu pełnej wartości opłaty za przejazd w przypadku niezrealizowania przewozu z przyczyn leżących po stronie LE lub do bezpłatnej zmiany rezerwacji na inne dostępne połączenie z zachowaniem tych samych parametrów biletu.

(2) Jeżeli z przyczyn leżących po stronie LE zdarzy się, że rozpoczęty przewóz pasażera nie może zostać kompletnie zrealizowany na połączeniu, w którym rozpoczął przewóz, pasażer otrzyma odszkodowanie w ramach jednej z wymienionych opcji:

- a) transportem do stacji wyjściowej najbliższym odpowiednim połączeniem LE, w którym są wolne miejsca;

- b) przewóz alternatywnym przewozem LE, jeżeli LE zapewni to dla tego połączenia;
 - c) bezpłatny transport do stacji wsiadania najbliższym odpowiednim połączeniem LE. W takim przypadku pasażer posiadający bilet na przejazd w jedną stronę również ma prawo do zwrotu opłaty za przejazd;
 - d) poprzez zwrot opłaty za nieprzebyty odcinek podróży, jeżeli pasażer zrezygnował z kolejnej podróży, a osoba uprawniona potwierdzi ten fakt.
- (3) Pasażer ma prawo do pełnego zwrotu ceny biletu, jeżeli połączenie, z którego zamierzał skorzystać, jest opóźnione o 60 minut lub więcej od stacji wsiadania i w związku z tym pasażer zrezygnował z przejazdu, z wyłączeniem opłaty za ślad węglowy.
- (4) Za opóźnienie połączenia pasażerowi, który nie zrezygnował z przejazdu przysługuje odszkodowanie. Wysokość odszkodowania wynosi:
- a) 25% w przypadku opóźnienia połączenia do stacji docelowej pasażera od 60 do 119 minut;
 - b) 50%, jeśli połączenie do stacji docelowej pasażera jest opóźnione o 120 minut lub więcej.
- (5) Na życzenie pasażera może zostać mu wydane pisemne potwierdzenie ograniczenia lub zatrzymania transportu, stracenie połączenia lub jego opóźnienie.
- (6) Roszczenie o odszkodowanie lub zwrot ceny biletu musi złożyć upoważniony pasażer w ciągu 6 miesięcy od daty na bilecie, wypełniając wniosek dostępny na stronie internetowej www.leoexpress.com.
- (7) Wniosek na bezpłatny bilet musi zostać złożony przez uprawnionego pasażera do regularnego czasu odjazdu połączenia podanego na bilecie a to na najbliższe możliwe połączenie, wypełniając wniosek, który jest dostępny na stronie internetowej le.cz/refund.
- (8) Odszkodowanie za opóźnienie połączenia obliczane jest proporcjonalnie do ceny, jaką pasażer faktycznie zapłacił za przejazd. Pasażerowi nie przysługuje odszkodowanie, jeśli opłata za przejazd została opłacona leo kredytami taryfowymi zgodnie z warunkami Smile Club.
- (9) Odszkodowanie za opóźnienie nie jest naliczane od kwoty opłaty za ślad węglowy.
- (10) W przypadku odwołania połączenia opłata za ślad węglowy nie podlega zwrotowi.
- (11) Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca pasażera oraz skorzystania z transportu alternatywnego w przypadku wystąpienia przypadków nadzwyczajnych.
- (12) Przewoźnik nie gwarantuje transferu u biletów w przypadku, gdy w ramach podróży wykorzystywane jest również połączenie autobusowe przekraczające granicę ukraińską do lub z Unii Europejskiej. W takim dokumencie podróży mamy do czynienia z dwoma indywidualnymi połączeniami dwóch różnych spółek (pociągiem Leo Express s.r.o. i autobusem Erabus Ltd) i ich ciągłość nie jest gwarantowana przez przewoźnika ze względu na możliwość wystąpienia znacznych opóźnień podczas kontroli granicznych, na których długość lub przebieg przewoźnik nie może mieć wpływu. W przypadku, gdy przesiadka nie

odbędzie się na kolejnym połączeniu przewoźnika, pasażer otrzyma odszkodowanie za opóźnienie pierwszego połączenia zgodnie z informacją w punkcie 4 niniejszego artykułu, a następnie niewykorzystane połączenie przesiadkowe zostanie zrekompensowane w całości. Pasażerowi nie przysługuje dalsze odszkodowanie.

(13) Przewoźnik nie gwarantuje transferu u biletów, w których jest w ramach jazdy również używany Leo Express Tenders s.r.o. W takim dokumencie podróży chodzi o dwa pojedyncze połączenia dwóch różnych spółek (pociąg spółki Leo Express s.r.o. i pociąg spółki Leo Express Tenders s.r.o.) i ich ciągłość nie jest gwarantowana przez przewoźnika ze względu na fakt, że mogą wystąpić znaczne opóźnienia, np. podczas czynności lokautowych, na których długość lub przebieg przewoźnik nie ma wpływu.

(14) W przypadku, gdy z przyczyn operacyjnych lub technicznych nie będzie możliwe zapewnienie pasażerowi zakupionej usługi miejsca leżącego, a pasażer zostanie przewieziony w niższej kategorii usługi, przysługuje mu rekompensata w wysokości 50% faktycznie uiszczonej opłaty za przejazd. Odszkodowanie zostanie zwrócone pasażerowi tą samą metodą płatności, jaką uiszczono opłatę za przejazd. Niniejsze postanowienie dotyczy wyłącznie biletów obejmujących usługę miejsca leżącego.

(15) W przypadku, gdy z przyczyn operacyjnych lub technicznych w składzie pociągu nie znajduje się wagon, w którym pasażer ma zarezerwowane miejsce, a pasażerowi nie można zapewnić innego miejsca w pociągu zgodnie z poleceniem upoważnionej osoby, pasażerowi przysługuje zwrot 100% faktycznie uiszczonej opłaty za przejazd, o ile nie podróżuje on w taryfie Economy Go. Opłata za przejazd zostanie zwrócona pasażerowi tą samą metodą płatności, jaką została uiszczona.

4.2. Usługi świadczone pasażerom

(1) Aby zapewnić pasażerom najwyższy możliwy komfort, LE zapewnia pasażerom różne ponadstandardowe usługi, za które pobierana jest opłata zgodnie z Taryfą. Jeżeli z przyczyn operacyjnych lub technicznych usługa ponadstandardowa nie jest dostępna, a pasażer nie wykupił jeszcze usługi, pasażerowi nie przysługuje odszkodowanie za ograniczenie lub niewykonanie usługi.

(2) U usług ponadstandardowych świadczonych za darmo w przypadkach, gdy z przyczyn eksploatacyjnych lub technicznych usługa ponadstandardowa nie będzie dostępna, pasażer nie jest uprawniony do jej świadczenia poprzez zawarcie umowy przewozu, ani nie jest uprawniony do zniżki lub innej rekompensaty.

(3) Napoje wydawane bezpłatnie pasażerom są przeznaczone wyłącznie do spożycia w pojeździe.

(4) W I+ w klasie przejazdu (Premium) oraz w klasie przejazdu I (Economy Plus, Business) pasażerowi przysługuje bezpłatna usługa Przekąska podczas podróży. Bezpłatne przekąski są związane z pasażerem, a nie z siedzeniem. Przekąski zapewniane pasażerom są jedynie usługą dodatkową, za którą pasażerom nie przysługuje żadne odszkodowanie ani rekompensata w przypadku jej niedostępności z przyczyn eksploatacyjnych lub technicznych powody.



(5) W pociągach obsługiwanych przez LE zainstalowane są systemy kamerowe w wewnętrznych pomieszczeniach bez rejestracji dźwięku. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych za pomocą nagrań z kamer są podane w załączniku nr 1 tego dokumentu warunków przewozu.

4.3. Warunki korzystania z bezpłatnego połączenia internetowego poprzez bezprzewodową sieć WiFi

(1) Po zawarciu umowy przewozu pasażer zobowiązany jest do przestrzegania zasad określonych niniejszymi warunkami przewozu w zakresie korzystania z bezpłatnego łącza



internetowego poprzez udostępnianą przez LE bezprzewodową sieć WiFi (dalej jako „sieć WiFi”).

(2) Podczas korzystania z sieci Wi-Fi pasażerowie nie mogą wyszukiwać, przeglądać, drukować ani rozpowszechniać materiałów zawierających treści pornograficzne, obraźliwe

na tle narodowym lub religijnym, stron promujących rasizm, przemoc lub zachęcających do zażywania narkotyków.

(3) Podczas korzystania z sieci Wi-Fi pasażer nie może uprawiać gier hazardowych ani żadnych działań niezgodnych z obowiązującym ustawodawstwem Republiki Czeskiej, a także wykonywać czynności, które zagrażają, mogą zagrozić lub zakłócić działanie sieci Wi-Fi lub urządzeń innych pasażerów (w szczególności wysyłania niechcianych wiadomości lub dokonywania czynności prowadzących do przenoszenia wirusów komputerowych).

(4) Podczas korzystania z sieci WiFi pasażer zobowiązany jest do respektowania wszelkich praw autorskich ustanowionych obowiązującymi przepisami prawa.

(5) Przesyłane dane nie są szyfrowane w sieci WiFi. Pasażer bierze pod uwagę niebezpieczeństwo nieupoważnionego przechwycenia przesyłanych w ten sposób danych i zapewni sobie możliwą ochronę we własnym zakresie.

(6) LE nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone pasażerowi w wyniku awarii sieci WiFi, opóźnionej dostawy lub uszkodzenia danych, ani za szkody spowodowane nieprawidłowymi ustawieniami urządzenia pasażera.

4.4. Naruszenie warunków przewozu przez pasażera

(1) **Naruszeniem warunków przewozu** w zakresie bezpieczeństwa pasażerów, ochrony życia i zdrowia innych osób, bezpieczeństwa i płynności publicznego transportu kolejowego oraz w zakresie zapewnienia prawidłowego, spokojnego i komfortowego przewozu **rozumie się sytuacje, gdy pasażer w czasie przewozu:**

- a) nie może udowodnić się ważnym dokumentem podróży, odmawia zapłacenie opłaty za przejazd i dopłaty (kary umownej) na miejscu;
- b) wykupił miejsce zarezerwowane dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej i orientacji, osób poruszających się na wózku ortopedycznym, pasażerów z wózkiem dziecięcym oraz dziecka i nie jest w stanie udowodnić swojego prawa do tego miejsca;
- c) rozmawia podczas jazdy z osobą kierującą pojazdem;
- d) otwiera drzwi pojazdu lub barierę chroniącą przed wypadnięciem z pojazdu podczas jazdy;
- e) wyrzuca przedmioty z pojazdu lub pozwala im wystawać z pojazdu;
- f) wysiada z pojazdu lub wsiada do niego podczas jazdy lub wychyla się z niego podczas jazdy;
- g) wsiada do pojazdu zadeklarowanego przez osobę upoważnioną jako w pełni zajęte;
- h) nierozsądnie aktywuje sygnał lub jakiegokolwiek urządzenie zabezpieczające w pojeździe;
- i) przebywa bez powodu w miejscu przeznaczonym dla osób kierujących lub towarzyszących pojazdowi albo w miejscu uniemożliwiającym osobie kierującej pojazdem bezpieczny widok z pojazdu;

- k) uniemożliwia korzystanie z urządzeń operacyjnych, wysiadanie, przejście lub wejście do pojazdu;
- l) pali w pojeździe (w tym zawarte papierosy elektronicznych);
- m) spożywa własny alkohol;
- j) zachowuje się głośno, odtwarza głośną muzykę lub śpiewa lub używa głośnego sprzętu audiowizualnego lub denerwuje innych pasażerów innym niewłaściwym zachowaniem;
- n) zanieczyszcza mienie lub odzież innego pasażera, a także pojazd lub miejsca i urządzenia dla pasażerów swoim majątkiem lub swym zachowaniem;
- o) uszkadza pojazd oraz miejsca i urządzenia dla pasażerów;
- p) zabrał ze sobą do pojazdu lub jako bagaż podróżny przedmiot, który nie może stanowić zawartości bagażu;
- q) zakłóca porę nocną, czyli między 22:00 a 6:00;
- r) nie stosuje się do poleceń osoby upoważnionej przez przewoźnika.

(2) Jeżeli pasażer postępuje w sposób wskazany w ustępie poprzednim, jest zobowiązany do zapłaty **dopłaty (kary umownej) do ceny biletu** za każde takie naruszenie. W przypadku niezapłacenia przez pasażera dopłaty (kary umownej) na miejscu gotówką lub kartą płatniczą lub w dowolnej kasie LE w ciągu 15 dni od dnia powstania obowiązku zapłaty, może ona zostać wyegzekwowana.

(3) Wysokość dopłaty (kara umowna) wynosi 200 PLN (1000 CZK).

(4) Przed zapłaceniem dopłaty (kary umownej) pasażer może wybrać walutę, w której dopłata (kara umowna) zostanie zapłacona. W pojeździe można płacić bezgotówkowo (kartą) oraz gotówką w koronach czeskich (CZK) i euro (EUR) na trasach przebiegających przez Czechy i Słowację. Na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, poza sposobami płatności, o których mowa w zdaniu poprzednim, możliwa jest również płatność bezgotówkowa (kartą) lub gotówką w złotych polskich (PLN).

(5) Dopłata (kara umowna) za naruszenie UWP **może być naliczana wielokrotnie**, nawet kilkakrotnie podczas jednego przewozu.

(6) Osoba upoważniona, która omawia z pasażerem naruszenie niniejszego UWP, jest zobowiązana do wystawienia tzw. „Potwierdzenia nieprzestrzegania UWP” w odniesieniu do każdego naruszenia niniejszych UWP. W celu napisania „Potwierdzenia nieprzestrzegania UWP” pasażer zobowiązany jest do podania danych osobowych wymaganych do pobrania opłaty za przejazd oraz dopłaty (kary umownej) do opłaty za przejazd, tj. imię, nazwisko, datę urodzenia, miejsce urodzenia i adres do doręczenia. Jednocześnie pasażer jest zobowiązany do okazania dowodu osobistego osobie upoważnionej do sprawdzenia dokumentów podróży, jeżeli w czasie przewozu nie może udowodnić ważnego biletu podróży i nie zapłaci ceny za przejazd i dopłaty (umownej kara) do taryfy na miejscu.

(7) Zarezerwowane miejsca, oznaczone jako **cicha sekcja**, przeznaczone są dla pasażerów, którzy podczas pobytu w części nie rozmawiają przez telefon, mają wyłączony dźwięk na telefonie komórkowym, nie słuchają głośno urządzeń audiowizualnych i powstrzymują się od wszelkich głośnych rozmów lub innych przeszkadzających pokazów. Osoba upoważniona

jest uprawniona do przeniesienia pasażera, który nie przestrzega warunków obowiązujących w cichej sekcji nawet po ostrzeżeniu, na inne miejsce w pojeździe, nawet do dowolnej niższej klasy przewozu. W takim przypadku pasażer nie ma prawo do rozliczenia kwoty odpowiadającej różnicy między ceną w wyższej i niższej klasie przewozu. Kupując bilet do cichej sekcji, pasażer wyraża zgodę na warunki korzystania z zarezerwowanych miejsc.

(8) W przypadku naruszenia przez pasażera warunków przewozu i spowodowania nadzwyczajnego zatrzymania lub opóźnienia pociągu, pasażer jest zobowiązany do zapłaty kary w wysokości 200 PLN (1000 CZK) za każdą minutę opóźnienia.

4.5. Wykluczenie pasażera z przewozu

(1) **Pasażer może zostać wykluczony z przewozu, jeżeli:**

- a) narusza postanowienia niniejszych UWP;
- b) znajduje się pod wpływem środka odurzającego lub psychotropowego i tym samym zagraża bezpieczeństwu własnemu lub innych osób, a także jeżeli zagraża bezpieczeństwu i płynności pasażerskiego transportu publicznego z punktu widzenia zapewnienia prawidłowego, spokojnego i komfortowego przewozu;
- c) zagraża porządkowi publicznemu, budzi publiczne oburzenie i oburzenie innych pasażerów lub grozi innym pasażerom lub osobom upoważnionym;
- d) odmówi lub nie może zapłaci opłaty za przejazd lub dopłaty (kary umownej) na miejscu;
- e) opuści pojazd bez zgody osoby upoważnionej w miejscu awaryjnego zatrzymania pojazdu;
- f) jego zachowanie, które jest sprzeczne z przepisami prawa i innymi przepisami lub niniejszymi UWP, może spowodować opóźnienie w połączeniu (za takie zachowanie uważa się w szczególności przemyt niedozwolonych towarów przez granice państwowe, niezgłoszenie towaru do odprawy celnej podczas kontroli celnej itp.);
- g) nie przedstawia przy kontroli granicznej wszystkich dokumentów niezbędnych do przekroczenia granicy państwowej. Dokumenty te obejmują paszport lub inne dokumenty, których dana osoba potrzebuje do przekroczenia granicy (zwłaszcza wiza itp.);
- h) nie stosuje się do poleceń osoby upoważnionej przez przewoźnika.

(2) Jeżeli osoba upoważniona wykryje przed wejściem pasażera do pojazdu, że pasażer narusza niniejsze UWP, może odmówić przewozu takiego pasażera.

(3) Jeżeli Pasażer, który został wykluczony z przewozu, ponownie wejdzie na pokład pojazdu przewoźnika, uważa się go za Pasażera nieposiadającego ważnego dokumentu podróży, nawet jeśli posiada przy sobie dokument potwierdzający wykonanie umowy przewozu na trasie, z której został wykluczony z transportu.

5. Warunki przewozu określonych osób i rzeczy

5.1. Przewóz dzieci i wózków dziecięcych

- (1) Międzynarodowy przewóz dziecka w wieku do 9 lat włącznie jest dozwolony wyłącznie w towarzystwie rodzica, przedstawiciela prawnego lub innej osoby, która przejęła odpowiedzialność za dziecko i która musi mieć ukończone 10 lat.
- (2) Krajowy przewóz dziecka w wieku do 6 lat włącznie jest dozwolony wyłącznie w towarzystwie rodzica, przedstawiciela prawnego lub innej osoby, która przejęła odpowiedzialność za dziecko i która musi mieć ukończone 10 lat.
- (3) Prawo do zarezerwowanego miejsca w taryfie dziecko(dítě) 0-5 lat wygasa, jeżeli dziecko nie jest obecne w danym połączeniu. Pasażer jest zobowiązany do zapłacenia dopłaty za niezajęte miejsce w pełnej wysokości biletu w taryfie Dorosły, której wysokość jest określona przez wysokość opłaty za przejazd w dniu, w którym pasażer nabył bilet.
- (4) Przewoźnik nie ma obowiązku nadzorowania małoletniego.
- (5) W celu zwiększenia bezpieczeństwa, zdrowia i życia pasażerów, osoba towarzysząca dzieciom w wieku 0-5 lat (włącznie) zobowiązana jest do zapewnienia tym **dzieciom miejsca siedzenia, które znajduje się w bezpośrednim sąsiedztwie siedzenia osoby towarzyszącej**, w związku z czym osoba towarzysząca przez cały czas trwania przejazdu ma dzieci pod kontrolą wzrokową i fizyczną. Zapewnienie tego wymogu jest obowiązkowe już w momencie rezerwacji dokumentu podróży.
- (6) **Przewóz dzieci z wózkiem jest możliwy tylko po rezerwacji miejsc**, które są dla nich przeznaczone w systemie rezerwacyjnym. W przypadku wyczerpania pojemności wolnych miejsc lub w przypadku, gdy stan techniczny pojazdu nie pozwala na przewóz tych osób, przewóz tych osób nie będzie dozwolony.

5.2. Transport osób o ograniczonej sprawności ruchowej i orientacji

- (1) Pasażer o ograniczonej sprawności ruchowej i orientacji na wózku ortopedycznym jest zobowiązany **zgłosić swoją podróż nie później niż 24 godziny** przed regularnym odjazdem pojazdu ze stacji wsiadania. Pasażer zgłasza swój transport na piśmie za pośrednictwem infolinii LE lub w kasie LE. Zgłoszenie jest niezbędne w celu terminowego doprowadzenia pojazdu na peron z dostępem nieruchomym przez dyspozytora oraz przygotowania platformy na peron w celu umożliwienia wsiadania i wysiadania pasażera.
- (2) Jeżeli pasażer **wymaga pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu**, jest zobowiązany zgłosić się do kasy LE lub infolinii LE na stacji wsiadania co najmniej 60 minut przed regularnym odjazdem danego pociągu. Pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej i orientacji jest udzielana przez przewoźnika bezpłatnie.
- (3) Warunkiem przyjęcia zamówień, o których mowa w ust. (1) i (2) jest uprzedni zakup biletu z miejscem przypisanym do miejsca dla pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej i orientacji lub dla pasażerów poruszających się na wózku ortopedycznym. W przypadku wyczerpania pojemności wolnych miejsc lub w przypadku, gdy stan techniczny pojazdu nie



pozwała na przewóz tych osób, przewóz tych osób nie będzie dozwolony.

- (4) Prawo do zarezerwowanego miejsca w taryfie ZTP/P dla opiekuna wygasa, jeżeli opiekun nie jest obecny w danym połączeniu. Pasażer jest zobowiązany do zapłacenia dopłaty za niezajęte miejsce w pełnej wysokości biletu.

(5) Wózek ortopedyczny musi być wyposażony w sprawny hamulec, inaczej jego transport nie będzie możliwy.

(6) W przypadku osób podróżujących na wózku ortopedycznym zaleca się, aby zgłaszanie, o którym mowa w niniejszym artykule, było zawsze przeprowadzane i to biorąc pod uwagę:

- a) potwierdzenie, że wsiadanie i wysiadanie takiego pasażera będzie możliwe na stacji z uwzględnieniem lokalnych warunków;
- b) zapewnienie doprowadzenia pojazdu lub zespołu pojazdów na odpowiedni peron;
- c) udzielanie wszelkich informacji niezbędnych do wsiadania i wysiadania pasażera.

(7) W sprawozdaniu należy podać:

- a) imię i nazwisko pasażera;
- b) data odjazdu i numer połączenia (ewentualnie alternatywna data i połączenie);
- c) zarezerwowany numer miejsca lub kod biletu;
- d) połączenie telefoniczne podczas transportu.

5.3. Transport żywych zwierząt w towarzystwie pasażera

(1) Żywe zwierzęta mogą być przewożone bezpłatnie jako bagaż podręczny, wyłącznie pod nadzorem pasażera i przy spełnieniu warunków zapewniających, że żywe zwierzęta nie uszkodzą ani nie zanieczyszczą pojazdu lub pasażerów, nie zagrażają bezpieczeństwu i zdrowiu osób i nie przeszkadzać innym pasażerom podczas transportu.

(2) Spośród żywych zwierząt pasażer może zabierać do pojazdu **tylko małe zwierzęta domowe i inne małe zwierzęta, jeżeli są one umieszczone w przenośnych klatkach, koszach lub innych odpowiednich pojemnikach z nieprzepuszczalnym dnem**, chyba że specjalne przepisy prawne tego uniemożliwiają, a wielkość pojemnika nie przekracza 40 x 50 x 50 cm.

(3) Poza całkowicie zamkniętym boksem w pojeździe z żywych zwierząt można przewozić tylko psa przewodnika, psa asystującego lub policyjnego psa służbowego podczas wykonywania zadań zgodnie z ustawą nr 273/2008 Dz.U., o policji Republiki Czeskiej, z późniejszymi zmianami, (dla Republiki Czeskiej) lub ustawa nr 171/1993 Dz.U., o Siłach Policyjnych, z późniejszymi zmianami, (dla Republiki Słowackiej) lub inne przepisy prawne kraju trzeciego, przez który przebiega dana trasa, czy psa służbowego wojska podczas wykonywania zadań.

(4) Nie można wykluczyć z przewozu psa przewodnika towarzyszącego osobie niewidomej, psa asystującego, a także psa służbowego policji lub wojska przy wykonywaniu zadań w powyższym rozumieniu, ani też odmówić jego przewozu w wypadku, że umożliwia na to sytuacja operacyjna i bezpieczeństwa.

(5) **Psy przewodniki i psy asystujące** mogą być przewożone w pojeździe bezpłatnie, jeśli spełnione są wszystkie poniższe warunki:

- a) pies podróżuje z osobą posiadającą ważną kartę ZTP lub ZTP/P lub podobną kartę wydaną na terytorium innego państwa (w szczególności kartę ŤZP i ŤZP/S w Republice Słowackiej);
- b) pies jest w widoczny sposób oznakowany szelkami dla psa przewodnika lub asystującego;
- c) pies jest trzymany na smyczy.

6. Transport bagażu

(1) Bagaż przewożony jest razem z pasażerem w pojeździe przewoźnika jako bagaż podręczny w przedziale pasażerskim.

(2) Bagaż ze względu na swój rozmiar, długość lub wagę musi dawać się **szybko i bez trudności załadować** i umieścić w pojeździe przewoźnika w miejscu przeznaczonym na bagaż.

(3) **Z transportu wyłączone są:**

- a) przedmioty, których nie można przechowywać oraz przedmioty, których nie można bezpiecznie umieścić w pojeździe;
- b) rzeczy wybuchowe, trujące, radioaktywne, lotne i żrące (tzw. rzeczy niebezpieczne), a także budzące wstręt;
- c) rzeczy, które mogą wywołać infekcję;
- d) załadowanej broni, jeżeli osoba ta nie jest uprawniona do posiadania przy sobie załadowanej broni na podstawie przepisów prawa oraz w związku z wykonywaniem uprawnień organu będącego siłami zbrojnymi lub podobnym wykonywaniem zadań, na podstawie prawa i w jego granicach (np. członkowie policji lub wojska podczas wykonywania obowiązków służbowych);
- e) oraz innych rzeczy, które mogą zagrozić lub naruszyć życie lub zdrowie ludzi lub zwierząt albo spowodować szkodę w mieniu, a także zagrozić lub naruszyć bezpieczne funkcjonowanie torów kolejowych lub transportu kolejowego.

(4) Pasażer ma prawo do przewozu **maksymalnie 3 sztuk bagażu**.

(5) Przewóz rowerów jest dozwolony tylko na warunkach określonych w ustępie 14 niniejszego artykułu. Wyjątkiem jest przewóz rowerów składanych spełniających dopuszczalne wymiary i wagę bagażu.

(6) Suma wszystkich trzech wymiarów dla całego bagażu (głębokość, szerokość, wysokość) pasażera nie może przekraczać 190 cm, a ich łączna waga nie może przekraczać 30 kg. Pasażera dodatkowo ogranicza miejsce do przechowywania bagażu:

- a) bagaż o maksymalnych wymiarach 27 x 30 x 50 cm można umieścić na półkach nad siedzeniami;
- a) w schowkach w pojeździe można umieścić bagaż o maksymalnych wymiarach 50 x 90 x 66 cm.

(7) Dopuszczalne wymiary bagażu mogą przekraczać tylko składane wózki, które można przewozić w pojeździe LE, jeśli osoba podróżuje z dzieckiem nie starszym niż 5 lat (włącznie).

(8) **Odmowa przewozu bagażu może nastąpić z przyczyn technicznych lub z powodu wyczerpania wolnej pojemności** sekcji bagażowych w pojeździe. Decyzja o umieszczeniu bagażu w pojeździe przewoźnika lub odmowie przewozu bagażu należy wyłącznie do osoby upoważnionej w pojeździe.

(9) Obowiązkiem pasażera jest zapewnienie obsługi i nadzoru bagażu.

(10) Zabrania się przechowywania bagażu na siedzeniach oraz w obszarze zaplecze sanitarnego pojazdu.

(11) Pasażer jest odpowiedzialny za nadzór nad bagażem, zapewnienie jego bezpiecznego obchodzenia się oraz za wszelkie szkody spowodowane transportem bagażu podczas całego przewozu.

(12) W przypadku, gdy pasażer zabierze do pojazdu przedmiot, który nie może być przewożony jako bagaż, pasażer zostanie wykluczony z przewozu, a jego dokument podróży uprawniający do przewozu traci ważność. W takim przypadku pasażerowi nie przysługuje zwrot opłaty za przejazd ani inne odszkodowanie za poniesioną szkodę.

(13) Pasażer jest zobowiązany do umożliwienia osobie upoważnionej sprawdzenia bagażu, w tym jego zawartości, w celu oceny, czy bagaż może być przewożony zgodnie z niniejszymi UWP. W przypadku odmowy przez pasażera dopuszczenia osoby upoważnionej do sprawdzenia takiego bagażu, LE ma prawo wykluczyć takiego pasażera z przewozu; w przypadku wykluczenia pasażera z przewozu, jego dokument podróży uprawniający go do przewozu traci ważność i pasażerowi nie przysługuje zwrot opłaty za przejazd ani inne odszkodowanie za poniesioną szkodę.

(14) Przewóz rowerów (rowerów elektrycznych, dużych hulajnóg i hulajnóg elektrycznych) jako bagażu jest dozwolony w pojeździe pod następującymi warunkami:

- a) Tylko pasażerowie posiadający ważny zakupiony dokument podróży na daną trasę mogą zarezerwować miejsce na rowery.
- b) Przewóz rowerów jest możliwy tylko w okresie wskazanym przez przewoźnika, na wybranych połączeniach, jego odcinkach lub do wybranych destynacji.
- c) Miejsce do przewozu rowerów jest ograniczone i podlega rezerwacji, która jest przydzielana w ramach systemu rezerwacyjnego przewoźnika, zawsze z uwzględnieniem wolnych miejsc. Pasażer ma prawo umieścić rower tylko w miejscu, które zarezerwował.
- d) Maksymalna pojemność przestrzeni do przewozu rowerów to łącznie 4 rowery na danej trasie w jednym czasie.
- e) Za przewóz rowerów w momencie dokonywania rezerwacji płaci się opłatę określoną w cenniku, którego aktualna treść znajduje się na stronie internetowej www.leoexpress.com.

- f) Pasażer odpowiada za przechowywanie, obsługę i nadzór nad rowerami przez cały czas przewozu. Pasażer ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe podczas jego transportu lub szkody spowodowane przez osoby trzecie, zagubienie lub kradzież.
 - g) Waga roweru (rowerów elektrycznych, dużych hulajnóg lub hulajnóg elektrycznych) nie może przekraczać 23 kg (przyjmuje się parametry podane przez producenta dla rowerów elektrycznych/hulajnóg elektrycznych łącznie z akumulatorem, nawet jeśli nie jest on podłączony w momencie transportu).
 - h) Maksymalne wymiary roweru podane są na stronie www.leoexpress.com.
- (15) Przewóz nart zjazdowych, nart biegowych lub desek snowboardowych (zwanych dalej „nartami”) jako bagażu jest dozwolony w pojeździe pod następującymi warunkami:
- a) Miejsce na narty mogą zarezerwować tylko pasażerowie posiadający ważny zakupiony dokument podróży na daną trasę.
 - b) Przewóz nart jest możliwy tylko w okresie wskazanym przez przewoźnika, na wybranych połączeniach, jego odcinkach lub do wybranych destynacji.
 - c) Miejsce na przewóz nart jest ograniczone i podlega rezerwacji, która jest przydzielana w ramach systemu rezerwacyjnego przewoźnika, zawsze z uwzględnieniem dostępnej pojemności. Pasażer ma prawo umieścić narty tylko w odpowiednim miejscu, które zarezerwował.
 - d) Maksymalna pojemność przestrzeni do przewozu nart to 8 par nart (lub 8 desek snowboardowych) na danej trasie w jednym czasie.
 - e) Za przewóz nart w momencie dokonywania rezerwacji płaci się opłatę określoną w cenniku, którego aktualna treść znajduje się na stronie internetowej www.leoexpress.com.
 - f) Pasażer jest odpowiedzialny za przechowywanie, obsługę i nadzór nad nartami przez cały czas przewozu. Pasażer ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe podczas jego transportu lub szkody spowodowane przez osoby trzecie, zagubienie lub kradzież.

7. Wagony sypialne i kuszetkowe

(1) Wagony sypialne i kuszetkowe są oznaczone w systemie sprzedaży jako „Wagon sypialny” lub „Wagon kuszetkowy”. Bilet do wagonu sypialnego lub kuszetkowego można zarezerwować lub kupić tak samo jak każdy inny bilet.

(2) Sprzedaż biletów do wagonów sypialnych i leżakowych jest zazwyczaj zamykana przed planowanym odjazdem pociągu. Anulowanie biletu do wagonu sypialnego lub leżakowego jest możliwe zgodnie z warunkami anulowania określonymi w warunkach przewozu Leo Express.

(3) Kupé w wagonach sypialnych i leżakowych są wspólne dla mężczyzn i kobiet. Ze względu na warunki eksploatacyjne w systemie rezerwacyjnym mogą być dostępne kupé dla kobiet oznaczone jako „Economy Sleeper Lady” lub „Business Sleeper Lady”. Kupé jest zarezerwowane wyłącznie dla kobiet i dzieci płci przeciwnej w wieku do 10 lat włącznie. W przypadku zakupu biletu do tego przedziału przez mężczyznę zostanie on przeniesiony na inne wolne miejsce w pociągu. Jeśli nie ma wolnego miejsca, pasażer może zostać wykluczony z przewozu i w takim przypadku ma prawo do zwrotu opłaty za przejazd.

(4) Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania ciszy nocnej w pociągach nocnych, zazwyczaj na następujących odcinkach:

(5) 4.1. Tryb nocny na połączeniu LE 23x (Frankfurt – Praga – Przemyśl) będzie obowiązywał od godz. 22:00 do 5:30. W przypadku opóźnienia lub przerwy w ruchu może dojść do zmiany godzin ciszy nocnej. W tym czasie ograniczona jest również obsługa pokładowa i nie są nadawane komunikaty przez radio pokładowe.

(6) Pasażerowie, którzy chcą wyłącznie korzystać z całego wspólnego przedziału w wagonie sypialnym, muszą zająć wszystkie miejsca lub dopłacić za wolne miejsca.

7) Przewóz zwierząt w wagonach sypialnych jest zabroniony, z wyjątkiem psów przewodników i psów pomocniczych.

Anulowanie biletu przez pasażera

(8) W przypadku biletów zakupionych na przejazd w klasach Economy Sleeper, Economy Sleeper Lady i Business Sleeper anulowanie można dokonać najpóźniej 6 godzin przed planowaną godziną odjazdu pociągu ze stacji początkowej zgodnie z rozkładem jazdy.

8. Postanowienie końcowe

8.1. Dane czasowe

(1) Wszystkie czasy podane w rozkładach jazdy oraz w systemie rezerwacyjnym podane są w czasie środkowoeuropejskim, chyba że zaznaczono inaczej.

8.2. Uraz, uszkodzenie lub zniszczenie mienia pasażera

(1) Jeżeli zostanie jednoznacznie udowodnione, że z przyczyn leżących po stronie przewoźnika w pojeździe lub podczas przejazdu w miejscach, które są dostępne wyłącznie z ważnym biletem podróży, doszło do urazu pasażerów, uszkodzeniu lub zniszczeniu uległy ich rzeczy osobiste, pasażer powinien zgłosić ten fakt osobie upoważnionej niezwłocznie po stwierdzeniu tego faktu tj. stewardowi LE. Poszkodowany może ubiegać się o naprawienie szkody wyrządzonej w ten sposób pisemnie pod adresem LE.

8.3. Zgubione i odnalezione

(1) W przypadku, gdy pasażer jest przekonany, że w pojeździe zgubił swoją rzecz osobistą, może skontaktować się z infolinią LE za pośrednictwem poczty elektronicznej ztraty@le.cz i poprosić o ogłoszenie poszukiwania zagubionego przedmiotu.

(2) Składając wniosek o zgłoszenie poszukiwania zagubionej rzeczy, w celu przyspieszenia poszukiwań wskazane jest, aby pasażer podał we wniosku:

- a) dokładny opis utraconej rzeczy;
- b) okoliczności, w jakich przedmiot powinien być zaginąć;
- c) numer połączenia;
- d) stacja wejścia i wysiadania;
- e) dane kontaktowe (imię, nazwisko, numer telefonu lub e-mail i ewentualnie adres zamieszkania), za pomocą których pasażer zostanie poinformowany o ewentualnym odnalezieniu zagubionej rzeczy.

(3) W przypadku odnalezienia zagubionej rzeczy zostanie ona wydana pasażerowi wyłącznie na podstawie udowodnienia danych osobowych lub przekazania upoważnienia do przejęcia rzeczy, opisanie decydujących cech rzeczy, czas i miejsce utraty oraz opisu okoliczności, jak rzecz zaginęła.

(4) Jeżeli zagubiona rzecz nie zostanie odnaleziona w ciągu 14 dni od otrzymania wezwania pasażera, rzecz taka może zostać uznana za zagubioną, a poszukiwania zagubionej rzeczy zostaną zakończone.

(5) Jeżeli po zakończeniu przejazdu w pojeździe LE zostanie znaleziona rzecz, w związku z którą pasażer nie wystąpił o wydanie nakazu przeszukania, przedmiot ten zostanie potraktowany zgodnie z właściwymi przepisami prawa regulującymi postępowanie z przedmiotami zagubionymi. Przedmioty zagubione i znalezione firma przechowuje przez okres 30 dni.

(6) Przedmioty zagubione i znalezione, które ulegają zepsuciu (np. jedzenie) są natychmiast likwidowane.

8.4. Skargi i sugestie

(1) Pasażerowie mogą zgłaszać wszelkie skargi, uwagi i sugestie za pośrednictwem:

a) e-mail wysłany na kontaktowy adres mailowy: info@leoexpress.pl lub reklamace@le.cz

b) pisemnie na adres Leo Express Global a.s. (lub Leo Express s.r.o.), Řehořova 4, 130 00, Praha 3 – Žižkov, Republika Czeska.

(2) Zgłoszona reklamacja musi zawierać wszystkie informacje niezbędne do jej rozpatrzenia. Reklamacje będą rozpatrywane przez dział obsługi klienta nie później niż 30 dni od ich otrzymania, a reklamujący zostanie pisemnie poinformowany o wyniku rozpatrzenia poprzez wysłanie powiadomienia na wskazany adres mailowy lub adres pocztowy. W pilnych przypadkach LE zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu aż o 30 dni.

(3) LE ustosunkuje się do uwag i sugestii wysyłając pisemne oświadczenie na wskazany adres mailowy lub adres pocztowy oferenta tylko w uzasadnionych przypadkach. Termin wysłania zawiadomienia nie jest w tym przypadku wyznaczony.

(4) Zgodnie z ustawą nr 634/1992 Dz.U., o ochronie konsumentów, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego z umowy przewozu zawartej z przewoźnikiem. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązania przedmiotowego sporu konsumenckiego jest Czeska Inspekcja Handlowa (www.coi.cz).

8.5. Ważność czasu

(1) Niniejsze UWP weszły w życie 28. 09. 2026 i obowiązują do czasu wydania i opublikowania nowych UWP.