

**ZPRÁVA  
O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB  
ZA ROK 2013**

podle článku 28 Nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční přepravě

Ing. Michal Miklenda, v. r.  
osoba odborně způsobilá



## Úvod

Společnost LEO Express, a.s., provozuje veřejnou drážní osobní dopravu na dráze celostátní v České republice podle zveřejněného jízdního řádu provozovatelem dráhy SŽDC s. o.

Plný provoz všech 16 spojů denně byl zahájen dne 18. 1. 2013. Postupně v tomto roce byly přidávány další stanice, ve kterých naše vlaky začaly zastavovat. Konkrétně šlo o stanice Karviná hl. n., Dětmárovice a Studénka.

Změnou jízdního řádu v prosinci 2013 začaly vlaky LEO Express, a. s., zastavovat v důležitém uzlu v Přerově a trasa se dále napojila na Zlínský kraj se zastávkami v Hulíně, Otrokovicích a Starém Městě u Uherského Hradiště.

### 1. Informace a přepravní doklady

Informace jsou cestujícím a veřejnosti o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu podle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu na internetových stránkách [www.le.cz](http://www.le.cz). Informace o jízdních řádech jsou též přístupné v celostátním informačním systému, jehož vedením je pověřena společnost CHAPS s.r.o. Všechny cestovní informace lze také obdržet na zákaznické lince 840 842 844.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací byla v roce 2013 k dispozici prodejní místa ve stanicích Praha hl. n., Pardubice hl. n., Olomouc hl. n., Ostrava-Svinov a Ostrava hl. n. Dále je možnost nakoupit jízdní doklad on-line přes internet. Pro cestující je k dispozici od 24. 1. 2013 mobilní aplikace pro rezervování jízdenek.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace slouží prodejní místa ve výše vyjmenovaných stanicích, internetové stránky [www.le.cz](http://www.le.cz) a zákaznická linka.

Jako podporu prodeje společnost LEO Express, a.s. v září 2013 vyvinula vlastní věrnostní program s:)mile<sup>club</sup>.

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

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce LEO Express, a.s., který provozuje pouze dálkové vnitrostátní spoje, bylo v loňském roce 11,1 % z celkového počtu 5 812 vlaků.

Zpoždění jednotlivých spojů bylo způsobeno nejčastěji zpožděním vlaků ostatních dopravců, dále pak výlukovou a stavební činností na dráze a mimořádnými událostmi na dráhách.

V roce 2013 bylo, z důvodu mimořádných událostí na trati či výlukové činnosti, vedeno 21 vlaků odklonem.

Pro řešení mimořádností v drážní dopravě slouží vnitřní předpis dopravce – Provozně organizační předpis, kde je celá kapitola věnována mimořádným situacím a jejím řešením. Jsou zde vyjmenovány nouzové vybavení a prostředky umístěné ve vlacích a také postup posádky vlaku a dispečera při mimořádné situaci.

Za rok 2013 eviduje dopravce LEO Express, a. s., 7 mimořádných událostí v drážní dopravě, ve smyslu § 49 odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění. Z těchto sedmi mimořádných událostí je evidováno 5 mimořádných událostí v kategorii nehoda, 2 mimořádné události spadají do kategorie ohrožení.

### 3. Odřeknutí dopravních spojů

V roce 2013 bylo, z důvodů mimořádných událostí na trati nebo z důvodu vzniku velkého zpoždění, odřeknuto 12 spojů, které byly dány do prodeje cestujícím.

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

Jednotky Flirt, které dopravce LEO Express, a.s. provozuje, jsou pravidelně uklízeny a čištěny vždy po příjezdu vlaku do cílové stanice ve večerních hodinách. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření vozů, umytí WC apod. je prováděno vždy během obratu vlaku v obratových stanicích.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným v TSI.

Jelikož naše společnost provozuje drážní dopravu na tratích SŽDC s. o., není problematika zařízení železničních stanic relevantní.

### 5. Průzkum spokojenosti zákazníků

V roce 2013 proběhlo několik průzkumů spokojenosti zákazníků. Tyto průzkumy byly zaměřeny především na porovnání spokojenosti zákazníků u 3 dopravců, kteří provozují drážní dopravu na trati Praha – Ostrava: LEO Express, a. s., RegioJet, a. s., a ČD, a. s. (soupravy Pendolino).

U společnosti LEO Express, a.s. z průzkumů vyplývá, že nejvíce zákazníci oceňují chování a jednání palubního personálu (vlaková četa), čistotu interiéru, podávání informací během jízdy a kvalitu občerstvení. U konkurence pak zvítězilo pohodlí (více místa na nohy a zavazadla), cena jízdenky a větší výběr občerstvení. Ve vlacích LEO Express, a.s. pak cestujícím nejvíce vadí málo místa na nohy, úzká sedadla a málo prostoru pro zavazadla.

Průzkumy probíhaly pomocí dotazníků vyplněných a zaslaných po internetu nebo průzkumem přímo na palubách vlaků LEO Express, a.s.

V případě, že by cestující změnili dopravce, pak z důvodu nižší ceny jízdného u jiného dopravce.

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

Stížnosti mohou cestující a veřejnost uplatnit na zákaznické lince, pomocí e-mailu [info@le.cz](mailto:info@le.cz), [jizdenky@le.cz](mailto:jizdenky@le.cz) nebo na facebooku. Stížnosti na stornování jízdenek či připsání kreditů se vyřizují na call centru ihned. Ve složitějších případech, např. stížnost na nefunkční internet ve vlaku nebo nevhodné chování vlakového personálu, předává call centrum kompetentním osobám, kteří do 30 dnů záležitost vyřeší.

V roce 2013 zaznamenal dopravce LEO Express, a. s. největší množství stížností, které byly zaměřené na zpoždění vlaků či ujetí spoje, nebo kdy z důvodu zpoždění cestující nestihl připoj jiného dopravce nebo i jiného druhu dopravy. Další skupinou stížností bylo nedodržování smluvních a přepravních podmínek LEO Express, a.s., stran cestujících, především pak neoprávněné stížnosti na přepravu psů bez schrány, rozměrných zavazadel atp., kdy cestující dostal pokutu. Koncem roku bylo zaznamenáno zvýšení počtu stížností na zrušení zastavování v ŽST Pardubice. Cestující především požadovali návratky kreditu na bankovní účet.

Vracení přepravného bylo většinou za zpoždění spoje, popř. odřeknutí spoje, které byly způsobené mimořádnými událostmi na trati. Kompenzace lze vracet na pokladnách společnosti LEO Express, a.s., ale také vrácením částky na bankovní účet klienta, pokud o to cestující požádá. Termín vyřízení takové žádosti v roce 2013 se dařilo držet na maximálně 2 týdnech od požádání. Částky byly vždy vypláceny v souladu s platnou legislativou.

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

Vlaky LEO Express jsou nízkopodlažní, s výsuvnou nástupní plošinou a celkově jsou snadno průchozí. Ve třídě Economy jsou vyčleněna 2 místa pro ortopedické vozíky. Tato místa jsou vyznačena v plánu vlaků v rezervačním systému, a je nutné jízdenku zakoupit přímo na ně. Pro zajištění vysunutí plošiny a asistenci při nástupu je třeba informovat zákaznickou linku alespoň 24 hodin předem.

Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace nebo osob na ortopedickém vozíku, odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby, je možná pouze v doprovodu průvodce, který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy. V soupravě LEO Express lze cestovat pouze s ortopedickým vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou pro bezpečné zajištění během přepravy. Při nástupu nebo výstupu cestujícího asistuje člen vlakového personálu, který také manipuluje s plošinou. Doba manipulace s plošinou trvá asi 4 min.

Dopravce za rok 2013 neeviduje žádnou stížnost týkající se přepravy osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

