



# **Umowne warunki przewozu Leo Express s.r.o. w zakresie publicznego transportu autobusowego (zwana dalej "SPP")**

Obowiązuje od 01. 06. 2023 r.

Niniejsze Warunki Umowy Przewozu zostały zatwierdzone przez Dyrektora Zarządzającego Leo Express s.r.o. w dniu 31 maja 2023 r.

### Wyjaśnienie skrótów i terminów na potrzeby niniejszego SPP

- **LE** - Leo Express s.r.o., z siedzibą pod adresem Řehořova 908/4, 130 00 Praga 3 - Žižkov, Republika Czeska, numer identyfikacyjny 066 61 572; LE jest również określana jako **przewoźnik**,
- **system rezerwacji** - system rezerwacji online LE do rezerwacji i sprzedaży biletów dostępny na stronie <http://www.leoexpress.com>,
- **Taryfa** - obowiązująca taryfa przewoźnika na przewóz osób i bagażu dostępna dla odpowiednich połączeń w Internecie pod adresem <http://www.leoexpress.com>,
- **SPP** - obowiązujące Umowne Warunki Przewozu przewoźnika,
- **Taryfa** - cena za przewóz pasażera z przystanku początkowego do przystanku docelowego zgodnie z Taryfą,
- **dokument podróży** - dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu i wynikające z niej prawa przez cały okres jej wykonywania, zwany również biletem,
- **przystanek początkowy** - miejsce, w którym pasażer wsiada do pojazdu przewoźnika i które jest wskazane w odpowiednim dokumencie podróży,
- **przystanek docelowy** - miejsce, w którym pasażer wysiada z pojazdu przewoźnika i które jest wskazane w odpowiednim dokumencie podróży,
- **Osoba upoważniona** - steward, kierowca przewoźnika lub inna osoba upoważniona do wydawania instrukcji i poleceń pasażerom,
- **umowa przewozu** - umowa przewozu osób, na mocy której przewoźnik zobowiązuje się przewieźć pasażera z punktu początkowego do punktu docelowego, a pasażer zobowiązuje się zapłacić opłatę za ten przewóz,
- **pojazd** - autobus z widocznym oznakowaniem LE,
- **kredyty leo** - waluta LE, warunki korzystania z niej są określone w Regulaminie Smile Club,
- **kontaktowy adres e-mail** - [info@le.cz](mailto:info@le.cz) służy do komunikacji w języku czeskim, słowackim i angielskim, a [info@leoexpress.pl](mailto:info@leoexpress.pl) służy do komunikacji w języku polskim, ukraińskim i angielskim dla połączeń przez terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- **Kurs wymiany** - aktualny wewnętrzny kurs przewoźnika do przeliczania CZK na inne waluty, który jest podany na stronie [www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky](http://www.leoexpress.com/cs/casto-kladene-otazky) w innej sekcji,
- **SEPA** - Single Euro Payments Area, czyli Jednolity Obszar Płatności w Euro w Unii Europejskiej (UE) i Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG),
- **Smile Club** - program lojalnościowy,
- **kredyty taryfowe leo** - dodatkowe bonusy w postaci 25% cashbacku taryfowego.

## 1. Postanowienia wstępne

- (1) Niniejsze Warunki umowne przewozu w publicznym transporcie liniowym (zwane dalej "**Warunkami przewozu**") regulują prawa i obowiązki LE podczas przewozu pasażerów, ich bagażu, towarów i żywych zwierząt w publicznym transporcie liniowym, zarówno krajowym, jak i międzynarodowym, a także prawa i obowiązki pasażerów podczas korzystania z usług LE. SPP określa również warunki zawierania i rozwiązywania umowy transportowej, w tym wykonywania praw wynikających z umowy transportowej.
- (2) Prawo Republiki Czeskiej uznaje się za prawo właściwe dla wszystkich stosunków wynikających z SPP. Czeski sąd będzie właściwy do rozpatrywania sporów wynikających z takich stosunków prawnych.
- (3) Przetwarzanie wszystkich danych osobowych podlega informacjom opublikowanym na stronie internetowej [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com) w sekcji Polityka prywatności.

### 1.1. Zakres ważności

- (1) Przewoźnik ogłasza niniejsze SPP zgodnie z ustawą nr 111/1994 Coll. z dnia 26 kwietnia 1994 r. o transporcie drogowym, z późniejszymi zmianami, dekretem nr 175/2000 Coll, U. w sprawie rozkładu jazdy publicznego transportu pasażerskiego kolejowego i drogowego, z późniejszymi zmianami, rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. o prawach pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 oraz innymi przepisami, w szczególności rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1073/2009 z dnia 21 października 2009 r. w sprawie wspólnych zasad dostępu do międzynarodowego rynku usług autokarowych i autobusowych i zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 561/2006.
- (2) Na terytorium Republiki Słowackiej te SPP są również zgodne z ustawą nr 56/2012 Coll. o transporcie drogowym, z późniejszymi zmianami, oraz innymi ogólnie obowiązującymi przepisami prawa.
- (3) Na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej SPP są wydawane zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym z późniejszymi zmianami (Dz. U. 2001 Nr 125, Nr 1371).
- (4) Bardziej szczegółowe warunki dotyczące rodzajów taryf są określone w Taryfie.

## 2. Umowa przewozu

- (1) Zawarcie umowy przewozu tworzy zobowiązanie umowne pomiędzy przewoźnikiem a pasażerami, którego treścią jest w szczególności zobowiązanie przewoźnika do przewiezienia pasażera z przystanku początkowego do przystanku docelowego trasą wskazaną w dokumencie podróży, natomiast zobowiązaniem pasażera jest w szczególności uiszczenie opłaty za ten przewóz oraz przestrzeganie innych zobowiązań pasażera wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Taryf oraz niniejszych SPP.



## 2.1. Tworzenie umowy transportowej

- (1) Umowa transportowa staje się skuteczna, gdy pasażer z ważnym dokumentem podróży wejdzie do pojazdu.
- (2) Pasażer bez ważnego dokumentu podróży może wsiąść do pojazdu przewoźnika tylko wtedy, gdy przed wejściem na pokład zapyta osobę upoważnioną przez przewoźnika, czy istnieje możliwość zakupu biletu z rezerwacją miejsca w pojeździe bezpośrednio na pokładzie. Jeżeli istnieje możliwość zakupu biletu z rezerwacją miejsca w pojeździe, umowa przewozu zostaje zawarta w momencie wydania dokumentu podróży w pojeździe i późniejszej zapłaty za przejazd zgodnie z obowiązującą taryfą LE.
- (3) Jeżeli osoba upoważniona przez przewoźnika poinformuje pasażera nieposiadającego ważnego dokumentu podróży, że pojazd jest już w pełni zajęty, pasażer nie ma prawa do wykonania przewozu, a tym samym do zawarcia umowy przewozu.

## 2.2. Rozwiązanie umowy przewozu

- (1) Umowa transportowa jest realizowana przez przewoźnika:
  - a) prawidłowe wykonanie przewozu w uzgodnionym zakresie zgodnie z zawartą umową przewozu;
  - b) wykonując przewóz w innym zakresie niż uzgodniony, jeżeli pasażer został słusznie wykluczony z przewozu przez uprawnioną osobę.
- (2) **Umowa przewozu zostaje rozwiązana, jeśli pasażer przerwie podróż.** Uznaje się, że pasażer przerwał podróż, opuszczając pojazd w punkcie innym niż przystanek docelowy, chyba że został o to poproszony przez upoważnioną osobę. W takim przypadku pasażerowi nie przysługuje zwrot opłaty za przejazd, a dokument podróży traci ważność.
- (3) W autobusach LE **obowiązują wyłącznie miejsca siedzące.** Pasażerowie mogą zajmować wyłącznie miejsca wskazane na bilecie. Uznaje się, że pasażer zajmuje miejsce siedzące, jeśli umieści część swojej odzieży lub bagażu podręcznego na dowolnym siedzeniu. Prawo do zarezerwowanego miejsca wygasa, jeśli dany pasażer nie zajmie go w ciągu 15 minut po odjeździe autobusu z przystanku wskazanego na bilecie; w tym celu nie uważa się za zajęte, jeśli pasażer umieści na siedzeniu część odzieży lub bagażu podręcznego.

## 3. Dokument podróży

- (1) W celu sprawdzenia zawarcia umowy przewozu w trakcie jej realizacji pasażer jest zobowiązany do okazania ważnego dokumentu podróży oraz, w stosownych przypadkach, oryginału ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do żądanej zniżki (zwanego dalej "kartą zniżkową").
- (2) Bilet jest ważny wyłącznie na przewóz w danym dniu, na danej trasie i z wymienionymi na nim pasażerami.
- (3) W przypadku wszystkich połączeń LE objętych niniejszymi SPO wymagany jest wcześniejszy zakup dokumentu podróży. Dokument podróży składa się z biletu z rezerwacją miejsca, wszystkie połączenia przewoźnika są obowiązkowymi rezerwacjami miejsc. Zakupu dokumentu podróży należy dokonać nie później niż w terminie przed odlotem danego połączenia określonym przez przewoźnika.
- (4) **Prawo do zarezerwowanego miejsca wygasa, jeśli dany pasażer nie zajmie go na całej trasie określonej w zakupionym bilecie (z wyjątkiem korzystania z innej stacji w Pradze lub Ostrawie w ramach danej trasy usługi). W tym celu zajęcie miejsca nie jest uważane za zajęte, jeśli pasażer umieści część swojej**

**odzieży lub bagażu podręcznego na siedzeniu.****(5) Dokument podróży zawiera:**

- a) nazwę firmy przewoźnika zawierającego umowę przewozu;
- b) przystanek początkowy i przystanek docelowy;
- c) rodzaj i wysokość opłaty;
- d) Numer sprzęgła;
- e) data i godzina odjazdu z przystanku początkowego;
- f) data i godzina przybycia połączenia do przystanku docelowego;
- g) unikalny kod;

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

- a) bilet papierowy (wydany w kasie LE, przez sprzedawcę LE lub wydrukowany na drukarce przez pasażera przy zakupie przez system rezerwacji);
  - b) bilet elektroniczny (zapisanie i wyświetlenie biletu na urządzeniu elektronicznym, np. telefonie komórkowym, co umożliwi okazanie go osobie upoważnionej). Jeśli pasażer nie otrzyma biletu elektronicznego w ciągu 1 godziny od jego zakupu na swój adres e-mail, jest on zobowiązany do niezwłocznego skontaktowania się z przewoźnikiem pod adresem e-mail do kontaktu.
- (7) Pasażer jest zobowiązany do sprawdzenia informacji na bilecie bez zbędnej zwłoki po jego otrzymaniu; pasażer ponosi odpowiedzialność za wszelkie błędy w podanych informacjach.
- (8) Ważność biletu jest sprawdzana między innymi za pomocą unikalnego **kodu**, który jest wskazany na bilecie. Osoba kupująca bilet jest jedyną osobą, inną niż LE lub przewoźnik, która zna unikalny kod zakupionego biletu i przekazuje go wyłącznie pasażerowi, który ma wykonywać prawa wynikające z umowy przewozu lub jako pasażer osobie upoważnionej podczas sprawdzania dokumentów podróży.
- (9) Pasażer bez ważnego dokumentu podróży lub przepustki jest zobowiązany **do uiszczenia nowej opłaty za przejazd lub dodatkowej kwoty między opłatą ulgową a opłatą regularną.**

**3.1. Zniżki taryfowe**

- (1) Rabaty i warunki ich uzyskania określone są w Taryfie oraz w ofertach handlowych LE.
- (2) Przed zakupem biletu pasażer jest zobowiązany do określenia zniżki, której potrzebuje. **Nie ma możliwości uzyskania zniżki z mocą wsteczną.**
- (3) Jeżeli pasażer ubiega się o zniżkę przy zakupie biletu, jest on zobowiązany do okazania **na żądanie oryginału odpowiedniego dokumentu uprawniającego go do zniżki.** Pasażer jest również zobowiązany do okazania odpowiedniego dokumentu **przez cały okres przewozu.** Jeśli pasażer nie okaże odpowiedniego dokumentu, jego dokument podróży traci ważność i jest on uznawany za pasażera bez ważnego dokumentu podróży. W takim przypadku pasażer jest zobowiązany do zapłaty różnicy między taryfą ulgową a taryfą normalną; w przypadku naruszenia tego obowiązku osoba upoważniona ma prawo wykluczyć pasażera z przewozu.

- (4) Przedłożone dodatkowe dokumenty, inny dodatkowy dowód uprawnienia do zniżki lub dowód w postaci kopii lub zdjęcia dokumentu nie będą brane pod uwagę, a pasażer nie będzie zwolniony z obowiązku zapłaty różnicy w wysokości opłaty za przejazd oraz, w stosownych przypadkach, dopłaty (kary umownej) do opłaty za przejazd w rozumieniu ustępu poprzedzającego.

### 3.2. Anulowanie biletu przez pasażerów

- (1) Pasażer może anulować bilet nie później niż 15 minut przed regularną godziną odjazdu połączenia ze stacji wsiadania zgodnie z rozkładem jazdy. W przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem konta Smile Club anulowanie jest dozwolone do regularnej godziny odjazdu połączenia.
- (2) W przypadku anulowania biletu pobierana jest opłata transakcyjna w wysokości 30 CZK za każdy anulowany bilet. Ta opłata transakcyjna nie ma zastosowania, jeśli pasażer kupił bilet za pośrednictwem swojego konta Smile Club, a anulowanie jest dokonywane tylko na kredyty leo.
- (3) Jeśli wartość biletu jest niższa niż 30 CZK, opłata transakcyjna jest równa cenie biletu.
- (4) Opłata transakcyjna jest odliczana od zwracanej kwoty.
- (5) **Anulowanie biletu nie jest możliwe:**
  - a) jeśli jest to określone bezpośrednio w warunkach oferty (np. w przypadku biletów w ramach oferty specjalnej, biletów zakupionych za pomocą vouchera itp;)
  - b) jeśli pasażer nie poda unikalnego kodu zakupionego biletu lub innych danych niezbędnych do anulowania biletu i zwrotu środków w sposób wybrany przez pasażera.
- (6) Opłaty nie będą zwracane za niewykorzystane lub częściowo niewykorzystane bilety.
- (7) Przewoźnik jest uprawniony do anulowania zakupionego przez pasażera biletu w przypadku, gdy bilet został zakupiony przez pasażera za nieuzasadnienie niską cenę (np. 3 CZK) z powodu błędu w systemie rezerwacji, który powstał niezależnie od woli przewoźnika i dla którego jest oczywiste, że ze względu na długość wybranej trasy nie może pokryć podstawowych kosztów operacyjnych przewoźnika. W takiej sytuacji przewoźnik zobowiązany jest do zwrotu klientowi środków wydanych na zakupiony w ten sposób bilet. Postanowienie to nie dotyczy specjalnych promocji przewoźnika oraz promocji nowych tras przez przewoźnika. Wniosek o zwrot środków zostanie rozpatrzony przez LE w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania wniosku.
- (8) Zwroty będą dokonywane w ciągu miesiąca od otrzymania kompletnego i należyście wypełnionego wniosku.
- (9) Jeśli bilet został zakupiony za pośrednictwem konta Smile Club, anulowanie podlega zasadom programu lojalnościowego Smile Club.
- (10) W przypadku dostarczenia wiążącego zamówienia dokumentu podróży grupowej do Działu Sprzedaży LE, klient przyjmuje do wiadomości, że rezerwacja ta może zostać anulowana nie później niż 7 dni przed odlotem danego połączenia za opłatą transakcyjną w wysokości 30 CZK za każdy anulowany bilet. W przypadku zwrotu ceny biletu w formie kredytów LEO opłata transakcyjna nie jest pobierana.

### 3.2.1. Gdzie anulować bilety

- (1) Pasażer, który zakupił dokument podróży za pośrednictwem konta klienta LE, może anulować bilet, logując się na **swoje konto** na stronie [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).
- (2) Pasażerowie mogą anulować dokument podróży **na stronie internetowej [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com)**, jeśli dokument podróży został zakupiony online.
- (3) Pasażerowie mogą anulować dokument podróży **w kasach biletowych Leo Express**, jeśli jest to dokument podróży zakupiony w kasie biletowej, u zakontraktowanego sprzedawcy lub online za pomocą karty płatniczej.
- (4) Pasażerowie mogą anulować dokumenty podróży zakupione u sprzedawców kontraktowych LE u sprzedawcy kontraktowego, u którego zakupili dokument podróży.
- (5) Wszyscy pasażerowie mogą anulować swoje bilety za pośrednictwem **infolinii LE, składając wniosek** za pośrednictwem formularza online na stronie [le.cz/refund](http://le.cz/refund) - Wniosek o odszkodowanie.

### 3.2.2. Formy zwrotu kosztów biletu

- (1) Zwrot opłaty za przejazd **w gotówce** jest możliwy tylko w kasach biletowych Leo Express i u zakontraktowanych sprzedawców.
- (2) Istnieje możliwość zwrotu opłaty za bilety zakupione w sklepie internetowym LE z **powrotem na kartę płatniczą**, pod warunkiem, że bilet został zakupiony online przy użyciu karty płatniczej.
- (3) Zwrotu kosztów można dokonać **przelewem bankowym** po wypełnieniu formularza na stronie internetowej LE. W przypadku płatności zagranicznych poza obszarem SEPA pasażer jest odpowiedzialny za powiązane opłaty za przelew zagraniczny. Opłata bankowa jest odliczana od kwoty zwrotu.
- (4) Tylko użytkownicy posiadający konto w programie lojalnościowym Smile club mogą wymieniać taryfy na **kredyty leo**.
- (5) Bilety zakupione za kredyty leo mogą zostać zwrócone wyłącznie na kredyty leo.

## 4. Prawa i obowiązki pasażerów

- (1) **W szczególności pasażer jest zobowiązany do:**
  - a) zachować szczególną ostrożność i postępować zgodnie z instrukcjami osoby odpowiedzialnej, w tym instrukcjami wyrażonymi za pomocą symboli lub napisów w pojeździe, w celu zapewnienia najwyższego możliwego poziomu bezpieczeństwa i płynności ruchu (oznacza to między innymi zapinanie pasów bezpieczeństwa podczas jazdy);
  - b) wsiadać lub wysiadać z pojazdu przewoźnika tylko w wyznaczonym miejscu i gdy pojazd nie jest w ruchu.
  - c) najpóźniej w momencie odbioru dokumentu podróży od osoby upoważnionej, sprawdzić, czy dokument podróży został mu wydany zgodnie z jego wymaganiami, a jeśli informacje na dokumencie podróży są sprzeczne z jego wymaganiami, pasażer może odmówić wydania dokumentu podróży bez potrącenia lub innej opłaty.
- (2) **Pasażer jest odpowiedzialny za:**
  - a) dzieci, które mu towarzyszyły;
  - b) jego/jej przybycie do kasy biletowej LE, w której chce zostać odprawiony, tak aby wszystkie niezbędne dokumenty mogły zostać wydane na czas przed odlotem danej osoby



- połączenia, biorąc pod uwagę możliwą zwiększoną częstotliwość pasażerów i czas potrzebny na bezpieczne i terminowe wejście na pokład przed odlotem;
- c) ich terminowe i bezpieczne wejście na pokład pojazdu przewoźnika na przystanku początkowym wskazanym w odpowiednim dokumencie podróży, z którego pasażer chce skorzystać w ramach danego przewozu i który uprawnia pasażera do korzystania z usług transportowych;
  - d) jego/jej punktualne i bezpieczne opuszczenie pojazdu przewoźnika na przystanku docelowym wskazanym w dokumencie podróży używanym przez pasażera do danego przewozu i uprawniającym pasażera do korzystania z usług transportowych.
- (3) Pasażerowie mogą korzystać ze sprzętu audio, wizualnego, informacyjnego, komunikacyjnego i bezpieczeństwa znajdującego się w strefach pasażerskich i w pojazdach przewoźnika wyłącznie na polecenie upoważnionej osoby i zgodnie z celem korzystania z takiego sprzętu.

#### 4.1. Odszkodowanie za opóźnienia i odwołane loty

- (1) Pasażer jest uprawniony do pełnego zwrotu opłaty za przejazd w przypadku **niewykonania przewozu z możliwych do udowodnienia przyczyn leżących po stronie przewoźnika**.
- (2) Jeśli z przyczyn leżących po stronie LE pasażer **nie może dokończyć rozpoczętego przewozu na** połączeniu, na którym przewóz się rozpoczął, pasażer otrzyma rekompensatę w postaci jednej z powyższych opcji:
  - a) transport do przystanku docelowego najbliższym odpowiednim środkiem transportu LE z wolnymi miejscami,
  - b) transportowane alternatywnym środkiem transportu LE, jeśli LE zapewnia go dla tego połączenia,
  - c) bezpłatny transport do przystanku początkowego najbliższym odpowiednim połączeniem LE. W takim przypadku pasażer z biletem na podróż w jedną stronę jest również uprawniony do zwrotu uiszczonych opłat za przejazd,
  - d) zwrot opłaty za nieprzejechany odcinek podróży, jeśli pasażer zrezygnował z dalszej podróży, a osoba upoważniona to potwierdziła.
- (3) Pasażer ma prawo do pełnego zwrotu opłaty za przejazd, jeśli połączenie, z którego zamierzał skorzystać w ramach przewozu, jest **opóźnione o 60 minut lub więcej** w stosunku do stacji, na której pasażer wsiadł, w związku z czym pasażer zrezygnował z podróży.
- (4) Pasażerowie, którzy nie zrezygnowali z podróży, mają prawo do odszkodowania **za opóźnienie**. Wysokość odszkodowania wynosi:
  - a) 25%, jeśli połączenie z przystankiem końcowym pasażera jest opóźnione o 60 do 119 minut,
  - b) 50%, jeśli połączenie z przystankiem końcowym pasażera jest opóźnione o 120 minut lub więcej.
- (5) Na żądanie pasażera może zostać wydane pisemne potwierdzenie ograniczenia lub wstrzymania usługi, pominięcia usługi lub okresu jej opóźnienia.
- (6) Uprawniony pasażer musi złożyć wniosek o odszkodowanie lub zwrot ceny biletu w ciągu 6 miesięcy od daty rozpoczęcia podróży wskazanej w dokumencie podróży, wypełniając formularz wniosku dostępny na stronie internetowej [le.cz/refund](http://le.cz/refund).
- (7) Odszkodowanie za opóźnione połączenie jest obliczane proporcjonalnie do ceny faktycznie zapłaconej przez pasażera za bilet. Pasażer nie jest uprawniony do odszkodowania, jeśli opłata za przejazd została uiszczona za pomocą kredytów fare leo zgodnie z warunkami Smile Club.

## 4.2. Usługi świadczone pasażerom

- (1) W celu zapewnienia pasażerom najwyższego możliwego komfortu, przewoźnik może zapewnić pasażerom różne ponadstandardowe usługi, za które pobierana jest opłata zgodnie z Taryfą. Jeśli z przyczyn operacyjnych lub technicznych usługa dodatkowa nie jest dostępna, a pasażer nie dokonał jeszcze jej zakupu, nie uprawnia to pasażera do odszkodowania za ograniczenie lub niewykonanie usługi.
- (2) W przypadku usług ponadstandardowych świadczonych bezpłatnie, jeżeli z przyczyn operacyjnych lub technicznych usługa ponadstandardowa nie jest dostępna, pasażer nie jest uprawniony do jej świadczenia po zawarciu umowy przewozu, ani nie jest uprawniony do zniżki w opłacie za przejazd lub innej rekompensaty.
- (3) Jeśli w pojeździe dostępny jest samoobsługowy ekspres do kawy, może on być obsługiwany tylko wtedy, gdy pojazd nie jest w ruchu, a zatem jest bezpieczny w użyciu. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody spowodowane naruszeniem tego postanowienia.

## 4.3. Regulamin korzystania z bezpłatnego połączenia internetowego za pośrednictwem sieci bezprzewodowej WiFi

- (1) Po zawarciu umowy przewozu pasażer jest zobowiązany do przestrzegania zasad określonych w niniejszych Warunkach przewozu w zakresie korzystania z bezpłatnego połączenia internetowego za pośrednictwem bezprzewodowej sieci WiFi udostępnianej przez LE (zwanej dalej "siecią WiFi").
- (2) Podczas korzystania z sieci Wi-Fi pasażerom nie wolno wyszukiwać, przeglądać, drukować ani rozpowszechniać materiałów zawierających treści pornograficzne, obraźliwe pod względem etnicznym lub religijnym, stron promujących rasizm, przemoc lub zachęcających do zażywania narkotyków.
- (3) Podczas korzystania z sieci WiFi pasażerowie nie mogą angażować się w hazard lub jakiegokolwiek działania niezgodne z obowiązującym prawem Republiki Czeskiej, a także wykonywać czynności, które zagrażają, mogą zagrozić lub zakłócić funkcjonalność sieci WiFi lub urządzeń innych pasażerów (w szczególności wysyłanie niechcianych wiadomości lub wykonywanie czynności prowadzących do przenoszenia wirusów komputerowych).
- (4) Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania wszelkich praw autorskich ustanowionych przez obowiązujące prawo podczas korzystania z sieci WiFi.
- (5) Przesyłane dane nie są szyfrowane w sieci WiFi. Pasażer przyjmuje do wiadomości ryzyko nieuprawnionego przechwycenia takich przesyłanych danych i sam zapewni ich ewentualną ochronę.
- (6) LE nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wyrządzone pasażerowi z powodu awarii sieci WiFi, opóźnionej dostawy lub uszkodzenia danych, ani za szkody spowodowane nieprawidłowymi ustawieniami urządzenia pasażera.

## 4.4. Naruszenie warunków przewozu przez pasażera

- (1) **Naruszenie warunków przewozu w zakresie bezpieczeństwa pasażera, bezpieczeństwa i ochrony życia i zdrowia innych osób, bezpieczeństwa i ciągłości ruchu oraz zapewnienia porządku, spokoju i wygody przewozu uważa się za dokonane, jeżeli pasażer podczas przewozu:**

- a) nie może okazać ważnego dokumentu podróży, odmawia uiszczenia opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej (kary umownej) na miejscu;
  - b) rozmawianie z osobą prowadzącą pojazd podczas jazdy;
  - c) otwiera drzwi pojazdu lub barierkę wyjściową, gdy pojazd jest w ruchu;
  - d) wyrzuca przedmioty z pojazdu lub pozostawia je wystające z pojazdu;
  - e) wysiadanie, wsiadanie lub wysiadanie z pojazdu podczas jazdy;
  - f) wchodzi do pojazdu zgłoszonego jako zajęty przez upoważnioną osobę;
  - g) obsługi jakiegokolwiek urządzenia zabezpieczającego w pojeździe bez uzasadnienia;
  - h) w sposób nieuzasadniony znajduje się w obszarze zarezerwowanym dla osoby kierującej pojazdem lub w obszarze, który uniemożliwia osobie kierującej pojazdem bezpieczne obserwowanie pojazdu;
  - i) utrudnia korzystanie z urządzeń operacyjnych, wyjście, przejście lub wejście do pojazdu;
  - j) palenia w pojeździe (nawet papierosów elektronicznych);
  - k) spożywa własny alkohol;
  - l) głośne zachowanie, odtwarzanie głośnej muzyki lub śpiewanie, używanie głośnego sprzętu audiowizualnego lub nękanie innych pasażerów innym nieodpowiednim zachowaniem;
  - m) zanieczyszcza mienie lub odzież innego pasażera;
  - n) zabrał ze sobą do pojazdu lub zgłosił do przewozu jako bagaż przedmiot wyłączony z przewozu lub przedmiot, który nie może być włączony do bagażu;
  - o) zanieczyszcza swoją własnością lub zachowaniem pojazd lub obszary i obiekty przeznaczone dla pasażerów;
  - p) uszkadza pojazd, przedziały pasażerskie i wyposażenie;
  - q) odmawia zrobienia miejsca dla pasażera z ważnym biletem;
  - r) zakłóca ciszę nocną, która trwa od 22:00 do 6:00.
- (2) Jeżeli pasażer postąpi w sposób, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, jest zobowiązany do uiszczenia dopłaty (kary umownej) **w wysokości 1000 CZK** za każde takie naruszenie. **Jeśli pasażer nie zapłaci dopłaty (kary umownej)** na miejscu gotówką lub kartą kredytową lub w dowolnej kasie biletowej LE w ciągu 15 dni od daty obowiązkowej zapłaty dopłaty (kary umownej), pasażer może podlegać jej egzekucji.
- (3) Dopłata (kara umowna) za naruszenie SPP **może być wystawiana wielokrotnie**, nawet kilka razy podczas jednego transportu.
- (4) Upoważniona osoba, która zajmuje się pasażerem w związku z naruszeniem niniejszych SPP, wydaje "Potwierdzenie nieprzestrzegania" w odniesieniu do każdego naruszenia niniejszych SPP. W celu sporządzenia "Potwierdzenia nieprzestrzegania" pasażer jest zobowiązany do podania danych osobowych niezbędnych do wyegzekwowania opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej (kary), którymi są imię, nazwisko, data urodzenia, miejsce urodzenia i adres dostawy. Pasażer jest również zobowiązany do okazania dowodu tożsamości osobie upoważnionej do kontroli dokumentów podróży, jeżeli podczas przewozu nie może okazać ważnego dokumentu podróży i nie uiszcza na miejscu opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej (kary umownej).

## 4.5. Wykluczenie pasażera z przewozu

- (1) **Pasażer może zostać wykluczony z przewozu, jeśli:**
- a) narusza postanowienia niniejszych SOP i postępuje w ten sposób nawet po otrzymaniu ostrzeżenia od upoważnionej osoby;

- b) znajduje się pod wpływem środka odurzającego lub substancji psychotropowej i przez to zagraża bezpieczeństwu własnemu lub innych osób, a także jeżeli zagraża bezpieczeństwu i płynności ruchu drogowego w zakresie zapewnienia porządku, spokoju i wygody przewozu;
  - c) zagraża porządkowi publicznemu, wywołuje publiczne oburzenie i niesmak u innych pasażerów lub zagraża innym pasażerom lub upoważnionym osobom;
  - d) odmawia lub nie jest w stanie uiścić opłaty za przejazd lub dopłaty (kary) za przejazd na miejscu;
  - e) wysiada z pojazdu bez zgody upoważnionej osoby w momencie zatrzymania awaryjnego;
  - f) jego zachowanie niezgodne z przepisami prawa i innymi regulacjami lub niniejszymi SOP może powodować opóźnienia w połączeniu (za takie zachowanie uważa się w szczególności przemyt niedozwolonych towarów przez granice państwowe, niezgłoszenie towarów do odprawy celnej podczas kontroli celnej itp.);
  - g) nie przedstawi podczas kontroli granicznej wszystkich dokumentów niezbędnych do przekroczenia granicy państwowej. Dokumenty te obejmują paszport lub inne dokumenty potrzebne do przekroczenia granicy (w szczególności wizę itp.);
  - h) jeżeli upoważniona osoba stwierdzi, przed wejściem pasażera do pojazdu, że pasażer narusza niniejsze SPO, upoważniona osoba może odmówić przewozu pasażera,
- (2) Jeżeli pasażer, który został wykluczony z przewozu, ponownie wejdzie do pojazdu przewoźnika, uznaje się go za pasażera bez ważnego dokumentu podróży, nawet jeżeli posiada on dokument potwierdzający wykonanie umowy przewozu na trasie, na której został wykluczony z przewozu.
- (3) Jeżeli pasażer, który został wykluczony z przewozu, ponownie wejdzie do pojazdu przewoźnika, uznaje się go za pasażera bez ważnego dokumentu podróży, nawet jeżeli posiada on dokument potwierdzający wykonanie umowy przewozu na trasie, na której został wykluczony z przewozu.

## 5. Warunki przewozu niektórych osób i towarów

### 5.1. Transport dzieci i wózków dziecięcych

- (1) **Dzieciom w wieku 0-5 lat (włącznie)** musi towarzyszyć osoba powyżej 10. roku życia.
- (2) Międzynarodowy przewóz dziecka w wieku poniżej 9 lat jest dozwolony wyłącznie w towarzystwie rodzica, opiekuna prawnego lub innej osoby, która przejęła odpowiedzialność za dziecko i która musi mieć ukończone 10 lat.
- (3) Przewoźnik nie ma obowiązku sprawowania nadzoru nad małoletnim.
- (4) W celu poprawy bezpieczeństwa oraz ochrony zdrowia i życia pasażerów, osoba towarzysząca dzieciom w wieku od 0 do 5 lat (włącznie) musi upewnić się, że towarzyszące jej **dzieci są umieszczone w miejscu siedzącym, które znajduje się w bezpośrednim sąsiedztwie siedzenia osoby towarzyszącej**, tak aby osoba towarzysząca miała wizualną i fizyczną kontrolę nad towarzyszącymi jej dziećmi przez cały czas trwania podróży. Spełnienie tego wymogu jest obowiązkowe w momencie rezerwacji dokumentu podróży.
- (5) **Niedozwolone jest przewożenie wózków dziecięcych lub inwalidzkich**, z wyjątkiem składanych wózków przewożonych w bagażniku. Przewóz może zostać odrzucony z powodu zapełnienia bagażnika.

- (6) Przewóz osób poniżej 18 roku życia w międzynarodowym publicznym transporcie liniowym na terytorium Ukrainy jest możliwy tylko wtedy, gdy osoba poniżej 18 roku życia ma przy sobie oficjalny dokument poświadczony notarialnie, w którym przedstawiciel prawny wyraża zgodę na przeprowadzenie takiego transportu. Dokument może również zawierać informacje o osobie, która będzie odpowiedzialna za dziecko podczas podróży i która będzie mu towarzyszyć.

## 5.2. Transport osób o ograniczonej sprawności ruchowej i orientacja

- (1) Przewóz pasażera na wózku inwalidzkim nie jest możliwy z przyczyn technicznych.

## 5.3. Przewóz żywych zwierząt w towarzystwie pasażera

- (1) Żywe zwierzęta mogą być przewożone bezpłatnie jako bagaż podręczny tylko pod nadzorem pasażera i jeśli spełnione są warunki zapewniające, że żywe zwierzęta nie uszkodzą lub nie zanieczyszczą pojazdu lub pasażerów, nie zagrażą bezpieczeństwu i zdrowiu osób oraz nie będą uciążliwe dla innych pasażerów podczas transportu.
- (2) Jeśli chodzi o żywe zwierzęta, pasażerowie mogą przewozić w pojeździe **małe zwierzęta domowe i inne małe zwierzęta** tylko wtedy, **gdy są one umieszczone w przenośnych kłatkach, koszach lub innych odpowiednich pojemnikach z nieprzepuszczalnym dnem**, chyba że uniemożliwiają to specjalne przepisy, a wymiary pojemnika nie przekraczają 40 x 50 x 50 cm.
- (3) Poza całkowicie zamkniętą skrytką w pojeździe można przewozić wyłącznie psa przewodnika, psa asystującego lub psa służbowego funkcjonariuszy policji wykonujących zadania zgodnie z ustawą nr 273/2008 Dz.U. o policji Republiki Czeskiej z późniejszymi zmianami (w przypadku Republiki Czeskiej) lub ustawą nr 171/1993 Dz.U. o siłach policyjnych z późniejszymi zmianami (w przypadku Republiki Słowackiej) lub innym ustawodawstwem kraju trzeciego, przez który przejeżdża służba, lub psa służbowego wojska wykonującego zadania.
- (4) Pies przewodnik towarzyszący osobie niewidomej, pies asystujący, a także pies służbowy policji lub wojska wykonujący zadania w rozumieniu powyższego nie może zostać wykluczony z transportu lub odmówiono mu transportu.
- (5) **Psy przewodnicy i psy asystujące** mogą być przewożone w pojeździe bezpłatnie, o ile spełnione są wszystkie poniższe warunki:
- pies podróżuje z osobą posiadającą ważną kartę ZTP lub ZTP/P lub podobną kartę wydaną w innym kraju (w szczególności kartę osoby niepełnosprawnej i kartę osoby niepełnosprawnej/S w Republice Słowackiej),
  - pies jest w widoczny sposób oznaczony uprzężą psa przewodnika lub psa towarzyszącego,
  - pies jest trzymany na smyczy.

## 6. Transport bagażu

- (1) Bagaż jest przewożony wraz z pasażerem w pojeździe przewoźnika jako bagaż podręczny w przedziale pasażerskim lub jako bagaż towarzyszący w przedziale bagażowym.
- (2) Bagaż musi dać się **szybko i łatwo załadować** i umieścić w pojeździe przewoźnika w miejscu przeznaczonym na bagaż ze względu na jego rozmiar, długość lub wagę.
- (3) **Są one wyłączone z transportu:**

- a) przedmiotów wielkogabarytowych i przedmiotów, których nie można bezpiecznie umieścić w pojeździe;
  - b) Przedmioty wybuchowe, trujące, radioaktywne, lotne i żrące (tzw. towary niebezpieczne), a także przedmioty wywołujące odrazę;
  - c) rzeczy, które mogą powodować infekcje;
  - d) załadowanej broni, chyba że dana osoba jest upoważniona do noszenia załadowanej broni przy sobie zgodnie z prawem i w związku z wykonywaniem władzy i uprawnień organu, który jest siłą zbrojną, lub podobnym wykonywaniem zadań zgodnie z prawem i w jego granicach (np. członkowie policji lub sił zbrojnych podczas wykonywania zadań służbowych);
  - e) i innych rzeczy, które mogą zagrażać życiu lub zdrowiu ludzi lub zwierząt lub powodować szkody w mieniu, a także zagrażać lub pogarszać bezpieczeństwo funkcjonowania transportu drogowego.
- (4) Pasażer jest uprawniony do przewozu **maksymalnie 2 sztuk bagażu**. Jeśli podróż obejmuje więcej niż jeden środek transportu w sieci przewoźnika, zawsze obowiązuje maksymalny limit bagażu dla całej podróży.
- (5) Suma wszystkich trzech wymiarów bagażu (głębokość, szerokość, wysokość) pasażera nie może przekraczać 190 cm, a ich łączna waga nie może przekraczać 30 kg. Pasażer jest ponadto ograniczony przestrzenią do przechowywania bagażu:
- a) Bagaż o maksymalnych wymiarach 27 x 30 x 50 cm można umieścić na półkach nad siedzeniami.
  - b) Bagaż o maksymalnych wymiarach 50 x 90 x 66 cm można umieścić w schowkach pojazdu.
- (6) Dopuszczalne wymiary bagażu mogą przekraczać wymiary składanych wózków dziecięcych, które można przewozić w pojeździe LE, jeśli dana osoba podróżuje z dzieckiem w wieku poniżej 5 lat (włącznie).
- (7) **Odmowa przewozu bagażu może nastąpić z przyczyn technicznych lub z powodu wyczerpania przestrzeni bagażowej pojazdu**. Decyzja o umieszczeniu bagażu na pokładzie pojazdu przewoźnika lub o odmowie przewozu bagażu należy wyłącznie do osoby odpowiedzialnej za pojazd.
- (8) Kierowca jest odpowiedzialny za obsługę i nadzór nad bagażem.
- (9) Pasażer jest odpowiedzialny za nadzorowanie bagażu podręcznego, zapewnienie bezpiecznego obchodzenia się z nim oraz za wszelkie szkody wynikające z przewozu bagażu podręcznego podczas całego przewozu.
- (10) W przypadku, gdy pasażer zabierze do pojazdu przedmiot, który nie może być przewożony jako bagaż podręczny i odmówi przewiezienia go jako bagażu towarzyszącego, pasażer zostanie wykluczony z przewozu, a umowa przewozu zostanie rozwiązana. W takim przypadku pasażerowi nie przysługuje zwrot uiszczonych opłat za przejazd.
- (11) Pasażer może zabrać do pojazdu przewoźnika jako bagaż ponadwymiarowy łatwe do przenoszenia przedmioty, które nie mogą być przewożone jako bagaż podręczny:
- a) który ze względu na swój charakter wymaga umieszczenia w specjalnie wyznaczonym miejscu w kabinie pasażerskiej pojazdu przewoźnika,
  - b) W przypadku większego sprzętu sportowego dozwolona jest para nart z kijkami, snowboard i sanki.
- (12) Pasażerowie nie mogą oddawać do przewozu w luku bagażowym bagażu o wartości przekraczającej 5000 CZK.

- (13) Pasażer ma obowiązek umożliwić upoważnionej osobie sprawdzenie bagażu, w tym jego zawartości, w celu oceny, czy bagaż może być przewożony zgodnie z niniejszymi OWH. Jeśli pasażer odmówi upoważnionej osobie sprawdzenia bagażu, upoważniona osoba będzie uprawniona do wykluczenia pasażera z przewozu; jeśli pasażer zostanie wykluczony z przewozu, jego dokument podróży uprawniający do przewozu straci ważność, a pasażer nie będzie uprawniony do zwrotu opłaty za przewóz ani żadnego innego odszkodowania za poniesioną szkodę.
- (14) W przypadku, gdy pasażer przekazuje do przewozu bagaż, którego zawartość nie może być przewożona przez granicę i z tego powodu podlega postępowaniu celnemu wykraczającemu poza zwykłą kontrolę celną, przewoźnik zastrzega sobie prawo do wykluczenia pasażera z przewozu, jego dokument podróży uprawniający do przewozu staje się nieważny, a pasażer nie jest uprawniony do zwrotu opłaty za przejazd lub innego odszkodowania za poniesioną szkodę.
- (15) **Rowery (w tym rowery elektryczne)** mogą być przewożone jako bagaż na bagażniku pod następującymi warunkami:
- Tylko pasażerowie posiadający ważny dokument podróży na dane połączenie mogą zarezerwować miejsce dla roweru.
  - Rowery mogą być przewożone wyłącznie w okresie wskazanym przez przewoźnika, na wybranych trasach, odcinkach tras lub do wybranych miejsc docelowych. **Trasy, na których możliwy jest przewóz rowerów, wymienione są na stronie internetowej [www.leoexpress.com](http://www.leoexpress.com).**
  - Przestrzeń do przewozu rowerów jest ograniczona i podlega rezerwacji, która jest zawsze przydzielana w ramach systemu rezerwacji przewoźnika w odniesieniu do dostępnej pojemności. Pasażer jest uprawniony do umieszczenia roweru wyłącznie w odpowiednim, zarezerwowanym przez siebie miejscu u przewoźnika.
  - Maksymalna pojemność dla transportu rowerów wynosi łącznie 4 rowery na danej trasie w tym samym czasie.
  - Transport rowerów podlega opłacie transportowej w momencie rezerwacji w wysokości określonej w taryfie, której aktualna wersja jest dostępna na stronie internetowej <http://www.leoexpress.com>.
  - W przypadku utraty roweru lub jego części osoba uprawniona ma prawo do zwrotu uiszczonych opłat za przejazd oraz do zwrotu udowodnionego kosztu utraconego roweru lub jego części w momencie jego zgłoszenia do przewozu. Jeżeli osoba uprawniona nie udowodni wartości utraconego roweru lub jego części, ma prawo do odszkodowania w maksymalnej wysokości 1 500 CZK. Do transportu przyjmowane są rowery, których cena nie przekracza 25 000 CZK. Umieszczenie roweru u przewoźnika, jego późniejsza wysyłka i obsługa są wykonywane wyłącznie przez kierowcę przewoźnika.
  - Dowodem zawarcia umowy przewozu roweru jest bilet bagażowy wydany pasażerowi przez przewoźnika po uiszczeniu opłaty za przejazd. Pasażer po otrzymaniu kwitu bagażowego powinien sprawdzić, czy został on sporządzony zgodnie z jego danymi. Rower wydaje się pasażerowi po okazaniu kwitu bagażowego.
  - W przypadku uszkodzenia roweru uprawnionemu przysługuje odszkodowanie za poniesioną szkodę, nie wyższe jednak niż wysokość odszkodowania przewidzianego w razie jego utraty.
  - Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie przewożonego roweru, jeśli utrata lub uszkodzenie zostało spowodowane w tych warunkach:

1. zaistniały okoliczności, takie jak kłęski żywiołowe lub nieuniknione działania osób trzecich, których przewoźnik nie mógł uniknąć nawet przy dołożeniu wszelkich starań;
2. działania pasażera, które doprowadziły do uszkodzenia lub utraty przewożonego roweru;
3. pasażer przedstawił do przewozu rower o wartości wyższej niż dozwolona.

## **6.1 Odpowiedzialność przewoźnika za bagaż w luku bagażowym**

### **przestrzeń**

- (1) Pasażer musi zażądać od osoby upoważnionej przez przewoźnika spisu zagubionego, skradzionego lub uszkodzonego bagażu niezwłocznie po przybyciu połączenia na stację docelową. Upoważniona osoba przewoźnika jest zobowiązana do pisemnego potwierdzenia pasażerowi zakresu uszkodzenia lub utraty bagażu.
- (2) Protokół ten wraz z kopią biletu i kopią dokumentu przewozu bagażu należy przesłać w formie pisemnej nie później niż 6 miesięcy po zdarzeniu do Leo Express s.r.o., Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 - Žižkov.
- (3) W przypadku utraty bagażu pasażer ma prawo do odszkodowania za udowodniony koszt utraconego bagażu, jednak maksymalnie do 5 000 CZK za 1 sztukę bagażu i 10 000 CZK za 1 pasażera w przypadku utraty więcej niż 1 sztuki bagażu.
- (4) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie przewożonego bagażu, jeżeli:
  - a) pasażer nie jest w stanie udowodnić zasadności roszczenia za pomocą ważnego dokumentu przewozu b a g a ż u ;
  - b) opakowanie nie odpowiada charakterowi transportowanego przedmiotu;
  - c) pasażer zgłosił bagaż o wartości wyższej niż dozwolona do przewozu;
  - d) okoliczności pozostające poza kontrolą przewoźnika, takie jak kłęski żywiołowe lub działania osób trzecich;
  - e) szkoda została spowodowana przez działania pasażera.

## **7. Postanowienia końcowe**

### **7.1. Dane czasowe**

- (1) Wszystkie godziny podane w rozkładach jazdy i w systemie rezerwacji dotyczą czasu środkowoeuropejskiego, chyba że określono inaczej.

### **7.2. Obrażenia, uszkodzenie lub zniszczenie rzeczy pasażerów**

- (1) Jeśli zostanie jednoznacznie udowodnione, że pasażerowie odnieśli obrażenia lub ich rzeczy osobiste zostały uszkodzone lub zniszczone z przyczyn leżących po stronie przewoźnika w pojeździe lub podczas pobytu w pomieszczeniach przewoźnika, do których dostęp jest możliwy tylko na podstawie ważnego dokumentu podróży, pasażer powinien zgłosić to osobie upoważnionej przez przewoźnika niezwłocznie po stwierdzeniu tego faktu. Poszkodowany może wystąpić z roszczeniem o odszkodowanie za taką szkodę na piśmie do LE.



### 7.3. Zgubione i znalezione

- (1) W przypadku, gdy pasażer uważa, że jego rzeczy osobiste zaginęły w pojeździe, może skontaktować się z centrum telefonicznym LE za pośrednictwem poczty elektronicznej [ztraty@le.cz](mailto:ztraty@le.cz) i poprosić o wyszukanie zagubionego mienia.
- (2) Składając wniosek o przeszukanie zagubionego mienia, zaleca się, aby w celu przyspieszenia przeszukania pasażer podał we wniosku:
  - a) dokładny opis brakującego przedmiotu;
  - b) okoliczności, w których miała nastąpić strata;
  - c) Numer sprzęgła;
  - d) przystanek początkowy i końcowy;
  - e) dane kontaktowe (imię, nazwisko, numer telefonu lub adres e-mail oraz, w stosownych przypadkach, adres domowy) w celu poinformowania pasażera o odnalezieniu zagubionego przedmiotu.
- (3) Jeśli utracony przedmiot zostanie odnaleziony, zostanie on wydany pasażerowi wyłącznie po przedstawieniu dowodu osobistego lub pokwitowania odbioru przedmiotu, opisu istotnych cech przedmiotu, czasu i miejsca utraty oraz okoliczności, w których przedmiot został utracony.
- (4) Jeśli zagubiony przedmiot nie zostanie odnaleziony w ciągu 14 dni od otrzymania wniosku pasażera, przedmiot może zostać uznany za zagubiony, a poszukiwania zagubionego przedmiotu zostaną zakończone.
- (5) Jeśli pod koniec podróży w pojeździe zostanie znaleziony przedmiot, w odniesieniu do którego pasażer nie zażądał przeszukania, taki przedmiot zostanie potraktowany zgodnie z odpowiednimi przepisami regulującymi postępowanie z utraconym mieniem.

### 7.4. Skargi i sugestie

- (1) Pasażerowie mogą zgłaszać wszelkie skargi, komentarze i sugestie za pośrednictwem:
  - a) e-mail wysłany na adres kontaktowy: [info@le.cz](mailto:info@le.cz) lub [reklamace@le.cz](mailto:reklamace@le.cz)
  - b) w formie pisemnej na adres Leo Express s.r.o., Řehořova 4, 130 00, Praga 3 - Žižkov, Republika Czeska.
- (2) Przesłana reklamacja musi zawierać wszystkie elementy niezbędne do jej rozpatrzenia. Reklamacje będą rozpatrywane przez Dział Obsługi Klienta w ciągu 30 dni od ich otrzymania, a osoba składająca reklamację zostanie poinformowana o wyniku postępowania wyjaśniającego na piśmie poprzez wysłanie powiadomienia na podany adres e-mail lub adres pocztowy. W pilnych przypadkach LE zastrzega sobie prawo do przedłużenia powyższego terminu o maksymalnie 30 dni.
- (3) Przewoźnik ustosunkuje się do uwag i sugestii wysyłając pisemne oświadczenie na adres e-mail lub adres pocztowy składającego skargę tylko w uzasadnionych przypadkach. W tym przypadku nie ma terminu na wysłanie powiadomienia.
- (4) Zgodnie z ustawą nr 634/1992 Dz.U. o ochronie konsumentów, konsument jest uprawniony do skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego wynikającego z umowy przewozu zawartej z przewoźnikiem. Organem uprawnionym do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich jest Czeska Inspekcja Handlowa ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **7.5. Ważność czasowa**

- (1) Niniejsze SPP wchodzi w życie z dniem 01.06.2023 r. i pozostają w mocy do czasu wydania i opublikowania nowych SPP.