

**Smluvní přepravní podmínky LEO Express a.s.  
pro veřejnou osobní železniční dopravu**

Schváleno dne: 3.8.2013

Účinnost od: 13. 8. 2013

Schválil:

.....  
Leoš Novotný  
Předseda představenstva

| <b>Obsah</b>   | <b>str.</b> |
|--|-------------|
| <u>Vysvětlení zkratk a pojmů pro účely těchto SPPL</u> .....   | 3           |
| <b><u>Oddíl I. Úvodní ustanovení</u></b> .....   | 5           |
| Článek 1 <u>Rozsah platnosti</u> .....   | 5           |
| <b><u>Oddíl II. Přeprava cestujících</u></b> .....   | 5           |
| Článek 2 <u>Přepravní smlouva o přepravě osob</u> .....  | 5           |
| Článek 3 <u>Služby poskytované cestujícím</u> .....  | 7           |
| Článek 4 <u>Práva a povinnosti cestujících</u> .....   | 8           |
| Článek 5 <u>Porušení přepravních podmínek cestujícím</u> .....   | 10          |
| Článek 6 <u>Jízdní doklad a jeho náležitosti</u> .....   | 13          |
| Článek 7 <u>Návratky jízdného</u> .....  | 15          |
| Článek 8 <u>Uplatnění nároků z přepravní smlouvy o přepravě osob</u> .....   | 18          |
| Článek 9 <u>Přeprava dětí</u> .....  | 19          |
| Článek 10 <u>Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace a přeprava osob na ortopedickém vozíku</u> ..... | 20          |
| Článek 11 <u>Přeprava živých zvířat za doprovodu cestujících</u> .....   | 22          |
| <b><u>Oddíl III. Přeprava zavazadel</u></b> .....  | 23          |
| Článek 12 <u>Obecná ustanovení</u> .....   | 23          |
| Článek 13 <u>Bližší podmínky přepravy zavazadel</u> .....  | 24          |
| <b><u>Oddíl IV. Závěrečná ustanovení</u></b> .....   | 25          |
| Článek 14 <u>Stížnosti a podněty</u> .....   | 25          |
| Článek 15 <u>Zranění, poškození nebo zničení věci cestujících</u> .....  | 25          |
| Článek 16 <u>Ztráty a nálezy</u> .....   | 25          |
| Článek 17 <u>Časová platnost SPPL</u> .....  | 26          |

## Vysvětlení zkratk a pojmů pro účely těchto SPPL

- **internetový rezervační systém LE** – systém pro rezervaci a prodej jízenek provozovaný na internetové adrese [www.le.cz](http://www.le.cz),
  - **LE** – LEO Express a.s.,
  - **PTV** – Převážní a tarifní věstník Ministerstva dopravy,
  - **SŽDC, s.o.** – Správa železniční dopravní cesty, státní organizace,
  - **tarif LE** – tarif LEO Express, a.s. pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel,
  - **ZTP** – průkaz pro osobu zvláště těžce postiženou na zdraví,
  - **ZTP/P** – průkaz pro osobu zvláště těžce postiženou na zdraví, jejíž stav vyžaduje doprovod,
  - **ŽST** – železniční stanice.
- 
- **jízdné** – cena za přepravu cestujícího ze stanice nástupní do stanice výstupní dle platného tarifu LE,
  - **jízdní doklad** – doklad prokazující uzavření přepravní smlouvy a práva z ní plynoucí po celou dobu jejího plnění; jízdní doklad tvoří jízdenka s místenkou,
  - **skupinový jízdní doklad** – jízdní doklad, vystavený na základě objednávky zaslané elektronicky na e-mailovou adresu [info@le.cz](mailto:info@le.cz), lze využít pro: minimálně 10 osob pro třídu economy, minimálně 10 osob pro třídu business a minimálně 6 osob pro třídu premium,
  - **kreditní systém** – systém, v rámci kterého může cestující provádět úhradu jízdného pomocí internetového rezervačního systému LE pomocí tzv. kreditů,
  - **místenka** – doklad prokazující oprávněnost nároku cestujícího na konkrétní místo v konkrétním vlakovém spoji a v konkrétním vozidle LE,
  - **návratek jízdného** – jízdné, které se oprávněnému cestujícímu vrací na základě jeho uplatnění práva z přepravní smlouvy o přepravě osob; návratek jízdného může být i ve formě tzv. kreditů,
  - **nástupní stanice** – železniční stanice, ve které cestující nastupuje do vozidla LE a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu,
  - **nepřenosný jízdní doklad** – jízdní doklad, na kterém jsou uvedeny údaje cestujícího (číslo průkazu, na základě kterého se jízdní doklad vystavil) a který jako jediný smí tento jízdní doklad použít,
  - **pověřená osoba LE** – stevard/ka vozidla LE nebo jiná osoba s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy, která se prokáže služebním průkazem LE,

- **přenosný jízdní doklad** – jízdní doklad na kterém nejsou uvedeny údaje cestujícího (číslo průkazu, na základě kterého se jízdní doklad vystavil); tento jízdní doklad může použít kterýkoliv cestující, který jej předložil,
- **přepravní smlouva o přepravě osob** – závazkový právní vztah uzavřený mezi LE a cestujícím na základě platného PŘ, tarifu LE a SPPL, jehož obsahem je zejména závazek LE přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice výstupní spoji uvedenými v jízdním řádu řádně a včas a závazek cestujícího dodržovat SPPL a zaplatit jízdné dle tarifu LE,
- **přirážka k jízdnému** – částka, kterou je cestující povinen uhradit za to, že porušuje ustanovení těchto SPPL,
- **srážka** – částka, o kterou se sníží vyplacený návratek jízdného v případech, ve kterých cestující uplatňuje práva z přepravní smlouvy o přepravě osob z důvodů, které jsou na jeho straně; srážka je uplatňována v souladu s PŘ jako oprávněná výše nákladů, které LE v souvislosti s uplatněním práva z přepravní smlouvy nese,
- **vnitrostátní veřejná osobní železniční doprava** – veřejná osobní železniční doprava zajišťovaná vozidly LE na území České republiky,
- **vozidlo LE** – nedělitelná elektrická jednotka typu Stadler FLIRT opatřená specifickým zlato-černým nátěrem s viditelným označením LEO Express,
- **výstupní stanice** – železniční stanice, ve které cestující vystupuje z vozidla LE a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu,
- **tichý oddíl** – část vlaku, která je určena ke klidné přepravě cestujících s možným vyloučením veškerých zvýšeně hlasitých projevů včetně telefonátů nebo dětského pláče, jako tichý oddíl je vyhlášena třída Premium (1+)

## Oddíl I. Úvodní ustanovení

### Článek 1

#### Rozsah platnosti

- (1) LEO Express a.s. (dále jen LE) vyhláší tyto Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou osobní železniční dopravu (dále jen SPPL) v souladu s § 36, písm. a) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění, v souladu s vyhláškou Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu (dále jen PŘ), a dle určených podmínek stanovených platným cenovým výměrem Ministerstva financí.
- (2) Tyto SPPL upravují práva a povinnosti LE jakož i práva a povinnosti cestujících při přepravě osob, jejich zavazadel a živých zvířat ve vnitrostátní veřejné osobní železniční dopravě. SPPL rovněž stanovují podmínky vzniku a zániku přepravní smlouvy včetně uplatnění práva z přepravní smlouvy.
- (3) SPPL, jejich doplnění a změny vyhláší LE v souladu s § 36, písm. a) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění v Přepravním a tarifním věstníku Ministerstva dopravy.
- (4) Tyto SPPL byly schváleny představenstvem společnosti LEO Express a.s. dne **3. 8. 2013**.

## Oddíl II. Přeprava cestujících

### Článek 2

#### Přepravní smlouva o přepravě osob

- (1) Přepravní smlouva o přepravě osob (dále jen přepravní smlouva) je uzavřena, jestliže cestující využije svého práva k přepravě z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vozidla LE nebo vstoupí do viditelně označeného prostoru LE přístupného jen s platným jízdním dokladem.
- (2) Cestující bez platného jízdního dokladu může do vozidla LE nastoupit pouze v případě, že se před samotným nástupem dotáže stevarda/ky LE na to, jestli lze do daného vlaku zakoupit jízdenku s místenkou. Pokud jízdenku s místenkou do vlaku zakoupit lze, vzniká přepravní smlouva okamžikem vystavení jízdního dokladu ve vlaku a následnou úhradou jízdného dle platného tarifu LE.
- (3) Pokud stevard/ka LE sdělí cestujícímu bez platného jízdního dokladu, že vlak je již plně obsazen, nevzniká tím cestujícímu právo na uskutečnění přepravy a tím i uzavření přepravní smlouvy.
- (4) Uzavřením přepravní smlouvy dává cestující souhlas s přepravními podmínkami vyhlášenými v těchto SPPL, tarifními podmínkami vyhlášenými v platném tarifu LE nebo podmínkami

vyhlášenými v obchodních nabídkách LE. Nákupem jízdního dokladu některým ze způsobů uvedených v čl. 3 odst. 3 těchto SPPL/registrací za účelem získání slevy poskytované LE/ registrací do internetového rezervačního systému LE uděluje cestující souhlas LE se shromažďováním, uchováváním a zpracováním všech osobních a jiných údajů jím poskytnutých v databázi LE (dále jen „správce“) za účelem níže uvedeným. Při nakládání s osobními daty se správce řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

- (5) V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, jsou všechny údaje poskytnuté cestujícím shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem zajištění cestovních služeb, k obchodním a marketingovým potřebám správce, včetně nabízení obchodu a služeb, jakož i zasílání obchodních sdělení mimo jiné prostřednictvím elektronických prostředků ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti (zejména formou e-mailu a SMS zpráv).
- (6) Souhlas se poskytuje na dobu neurčitou, nejpozději do doby písemného odvolání souhlasu. Cestující bere na vědomí, že má práva dle ust. § 11 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, tj. zejména že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, že svůj souhlas může bezplatně a písemně kdykoliv na adrese správce odvolat a že má právo přístupu k osobním údajům. Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že správce provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, může:
- a) požádat správce o vysvětlení,
  - b) požadovat, aby správce odstranil takto vzniklý stav.
- Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. V případě pochybností o dodržování práv správcem nebo zpracovatelem se může kdokoliv na správce obrátit a případně se s podnětem může obrátit i přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.
- (7) Přepravní smlouva je ze strany LE splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy. Za splnění přepravní smlouvy se rovněž považuje provedení přepravy v jiném než ve smluveném rozsahu, došlo-li k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy pověřenou osobou LE.
- (8) Přepravní smlouva pozbývá účinnosti okamžikem opuštění vozidla LE nebo okamžikem opuštění viditelně označeného prostoru LE přístupného pouze s platným jízdním dokladem.

- (9) Přepravní smlouva se stává neplatnou, pokud cestující přeruší jízdu. Za přerušení jízdy se považuje výstup cestujícího v jiné stanici, než ve výstupní stanici uvedené na příslušném jízdním dokladu.

## Článek 3

### Služby poskytované cestujícím

- (1) LE zajišťuje zveřejnění jízdních řádů na internetové adrese [www.le.cz](http://www.le.cz) a [www.jizdnirady.idnes.cz](http://www.jizdnirady.idnes.cz).

- (2) Na internetové adrese [www.le.cz](http://www.le.cz) LE zajišťuje i zveřejnění aktuálního znění SPPL, tarifu LE a aktuálních obchodních nabídek, jakož i důležitých kontaktních údajů. Základní informace jsou zveřejněny i ve všech pokladnách LE.

- (3) Jízdní doklady má cestující možnost zakoupit v předprodeji, a to:

- a) na pokladních přepážkách LE v příslušných ŽST,
- b) prostřednictvím internetového rezervačního systému LE,
- c) u vybraných smluvních prodejců LE.

Doba předprodeje je zveřejněna v rezervačním systému LE. Může být dočasně či trvale zkrácena, vyloučena nebo prodloužena.

- (4) Možnosti platby jízdních dokladů jsou:

- peněžní hotovosti v Kč a platební kartou ve všech pokladnách LE a u pověřené osoby LE ve vlaku,
- ode dne vyhlášení peněžní hotovosti v Kč a platební kartou ve všech multimediálních prodejních terminálech,
- platební kartou,
- v rámci kreditního systému i kredity z kreditního účtu cestujícího.

- (5) Během jízdy vlaku je cestující informován o názvu stanice, jízdě vlaku (zejména se jedná o tyto informace: aktuální poloha vlaku, rychlost jízdy, následující ŽST, aktuální datum a čase apod.), kulturních a jiných akcích v jednotlivých městech resp. krajích, kde vlakové spoje LE pravidelně zastavují, a o dalších zajímavých informacích. Informace jsou předávány prostřednictvím audiovizuálního zařízení ve vozidlech LE, osobním informováním pověřenou osobou LE nebo pomocí informačních letáčků dostupných ve vozidlech a pokladnách LE, jakož i pomocí informačních letáčků distribuovaných smluvními partnery LE.

- (6) Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace nebo cestující na ortopedickém vozíku mají možnost objednání přepravy s poskytnutím pomoci při nástupu a výstupu do vozidla LE. Tato služba je poskytována zdarma.
- (7) LE si vyhrazuje právo na vyhlášení tzv. „tichého oddílu“, což jsou vyhrazená místa ve vozidlech LE, kde jednotliví cestující nesmějí rušit ostatní cestující vyzváněním mobilních telefonů, telefonními hovory, poslechem hudby, či jinými hlasitými projevy, a která jsou označena příslušným piktogramem.
- (8) Pokud o to cestující požádá, může mu být vystaveno písemné potvrzení o omezení nebo zastavení dopravy, vynechání spoje nebo doby jeho zpoždění.
- (9) Pro zajištění co nejvyššího komfortu cestujících poskytuje LE různé nadstandardní služby, které jsou zpoplatněny dle tarifu LE. 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.  
U nadstandardních služeb poskytovaných zdarma a v případech, kdy z provozních nebo technických důvodů nebude tato nadstandardní služba dostupná, nevzniká cestujícímu uzavřením přepravní smlouvy nárok na její poskytnutí.
- (10) Všechna vozidla LE jsou nekuřácká. Ve vozidlech LE jakož i ve všech prostorách LE přístupných pouze s platným jízdním dokladem není dovoleno používat ani elektronické cigarety.

## Článek 4

### Práva a povinnosti cestujících

- (1) Cestující se pro účely kontroly stevardem/kou LE prokazuje platným jízdním dokladem (resp. číslem místenky nebo kódem jízdenky) v elektronické nebo papírové formě a v případě nárokované slevy i platným průkazem prokazujícím oprávněnost k zakoupení jízdného s příslušnou slevou. Pokud se cestující prokázat nemůže, stává se cestujícím bez platného jízdního dokladu nebo průkazu a je povinen uhradit nové jízdné nebo rozdíl jízdného.
- (2) Pokud se z prokazatelných důvodů na straně LE přeprava nerealizuje, má cestující právo na vrácení jízdného (viz. Článek 8 těchto SPPL).
- (3) V případě jakékoliv platby ve vlaku ze strany cestujícího je stevard/ka LE oprávněn/a přijmout pouze přiměřenou částku ceny zboží/služby.
- (4) Cestující může ve vlaku obsadit pouze tolik zarezervovaných míst k sezení, pro kolik může předložit platnou jízdenku s místenkou, a pouze v té vozové třídě, pro kterou má jízdní doklad/y



zakoupen/y. Za obsazení místa se pokládá i to, pokud cestující na jakémkoliv sedadlo položí část oděvu nebo ruční zavazadlo a pokud tím tento cestující brání jejich obsazení jinými cestujícími.

- (5) Vyhrazená místa jsou přednostně určena cestujícím, pro jejichž potřebu byla tato místa vyhrazena, a jsou označena odpovídajícím symbolem nebo nápisem (symbol křížku, hole, těhotné ženy, dětského kočárku, ortopedického vozíku, tichý oddíl apod.).
- (6) 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 včetně dětského pláče. Palubní personál ve vlaku LE je oprávněn cestujícího, který poruší opatření platná pro tichý oddíl a ani po předchozím upozornění nadále podmínky tichého oddílu nedodrží, přesadit na jiné místo ve vlaku, a to i do každé nižší vozové třídy. V takovém případě nemá cestující právo na úhradu částky odpovídající rozdílu mezi jízdou v nižší a vyšší vozové třídě. Cestující zakoupením jízdenky do tichého oddílu souhlasí s podmínkami využití takto označených sedadel (konkrétní podmínky využití tichého oddílu viz část označená jako vysvětlení zkratk a pojmů pro účely těchto SPPL).
- (7) Cestující je zejména povinen:
- a) dbát zvýšené opatrnosti přiměřené charakteru železniční dopravy a řídit se pokyny pověřené osoby LE včetně pokynů, které vyjadřují symboly nebo nápisy ve vozidle LE tak, aby byla zajištěna co nejvyšší míra bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní železniční dopravy, bezpečnosti ostatních osob, a aby byla zajištěna co nejvyšší míra kultury cestování,
  - b) uposlechnout slovní nebo akustickou výzvu k ukončení výstupu a nástupu a dbát všech opatření vyhlášených pověřenou osobou LE směřujících k usměrnění jejich nástupu/výstupu do/z vlaku nebo přístupu k vlaku,
  - c) nejpozději v okamžiku převzetí jízdního dokladu od pověřené osoby LE 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,
  - d) do vozidla LE nastoupit nebo z něj vystoupit pouze v ŽST nebo zastávce a není-li vozidlo v pohybu, přičemž přednost mají vystupující cestující před nastupujícími.
- (8) Cestující odpovídá za:
- a) jím doprovázené děti,
  - b) svůj příchod k pokladní přepážce LE v ŽST, ve které chce být odbaven tak, aby mohly být včas vystaveny všechny potřebné doklady do odjezdu vlaku, a to s přihlédnutím na případnou zvýšenou frekvenci cestujících,

- c) svůj včasný a bezpečný nástup do vozidla LE v nástupní stanici uvedené na příslušném jízdním dokladu, který chce cestující pro danou přepravu použít,
  - d) svůj včasný a bezpečný výstup z vozidla LE ve výstupní stanici uvedené na jízdním dokladu, který cestující pro danou přepravu použil.
- (9) Cestující smí používat zvuková, vizuální, informační, sdělovací a bezpečnostní zařízení umístěná v prostorách určených pro cestující a ve vozidlech LE jen podle pokynů pověřené osoby LE a v souladu s účelem použití těchto zařízení.

## Článek 5

### Porušení přepravních podmínek cestujícím

- (1) **Porušením přepravních podmínek** z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti a ochrany zdraví jiných osob, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní železniční dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy **je zejména situace, kdy cestující:**
- a) bez platného jízdního dokladu před nástupem do vozidla LE nekontaktuje stevarda/ku LE a nedotáže se na to, jestli lze do vlaku zakoupit jízdenku s místenkou, a následně ve vlaku nepožádá stevarda/ku LE o vystavení příslušného jízdního dokladu s následným provedením úhrady jízdného dle platného tarifu LE,
  - b) nemůže se prokázat platným jízdním dokladem (resp. číslem místenky nebo kódem jízdenky) nebo průkazem prokazujícím jeho oprávněnost přiznání příslušné slevy jízdného v okamžiku, kdy o to byl požádán pověřenou osobou LE, a pokud odmítá uhradit rozdíl jízdného nebo nové jízdné,
  - c) odmítne na místě zaplatit jízdné, rozdíl jízdného nebo přírážku k jízdnému,
  - d) odmítá uvolnit místo pro cestujícího s platnou jízdenkou a místenkou na toto místo nebo odmítá uvolnit místo vyhrazené pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nebo pro cestujícího na ortopedickém vozíku,
  - e) pokouší se nastoupit do vozidla LE prohlášeného pověřenou osobou LE za plně obsazené,
  - f) uvádí bezdůvodně v činnost záchrannou brzdu nebo zařízení sloužící pro přímé spojení pověřených osob LE se strojvedoucím, které je umístěné ve vozidle LE,
  - g) brání použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla LE,
  - h) kouří ve vozidle LE nebo v prostorách určených pro cestující, v nichž není kouření povoleno včetně případů, ve kterých cestující používá elektronickou cigaretu,
  - i) chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv, používá audiovizuální techniku příliš hlasitě nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním,

- j) znečišťuje vozidlo nebo ostatní cestující, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem nebo svým jednáním (vyložené nohy na sedačce, zvíře umístěné bez ochranné schrány nebo tašky s pevným dnem na sedačce apod.),
  - k) poškozuje vozidlo nebo zařízení LE, jakož i prostory a zařízení pro cestující,
  - l) odemýká nebo zamyká dveře vozu nebo jiná uzamykatelná místa vozu předmětem, který není součástí vozu,
  - m) vzal s sebou do vozidla jako ruční zavazadlo nebo spoluzavazadlo věc, která nesmí být obsahem zavazadla,
  - n) brání v odjezdu vlaku blokováním centrálně zavíraných dveří,
  - o) zaviní zpoždění nebo zdržení vlaku (kromě případů, kdy se jednoznačně prokáže, že šlo o jednání vedoucí k odvrácení situace mající za následek ohrožení bezpečnosti nebo zdraví cestujících a jiných osob nebo bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní železniční dopravy),
  - p) cestuje ve vyšší vozové třídě, než pro kterou má zakoupen jízdní doklad, a odmítá přestoupit do nižší vozové třídy,
  - q) využívá kvalitativně vyšších služeb, než které má objednané a zakoupené,
  - r) nastupuje/vystupuje z/do vlaku, který mimořádně zastavil v ŽST, zastávce nebo jiném místě, a pověřená osoba LE nepovolila nástup/výstup,
  - s) pokouší se vstoupit do viditelně označeného prostoru určeného výhradně pro pověřené osoby LE,
  - t) používá ve vozidle LE sportovní náčiní (kolečkové brusle, koloběžka apod.),
  - u) odmítá umístit malé zvíře přepravované ve vlaku do zcela uzavřené schrány nebo tašky s nepropustným dnem,
  - v) odmítá se řídit pokyny a příkazy pověřené osoby LE z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti a ochrany zdraví jiných osob, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní železniční dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy.
- (2) Pokud cestující i po upozornění pověřenou osobou LE nezmění své jednání, které lze považovat za jednání uvedené pod písmenem d), e), g), i), j), l), n), p), q), s), t) a u), je povinen zaplatit přírážku k jízdnému ve výši **700,- Kč**. Pokud cestující tuto částku neuhradí na místě v hotovosti nebo platební kartou nebo do 15 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku na kterékoliv pokladně LE, může být přistoupeno k jejímu vymáhání.
- (3) Pokud cestující jedná způsobem uvedeným pod písmenem a), b), c), f), h), k), m), o), r) a v), je povinen zaplatit přírážku k jízdnému ve výši **1.000,- Kč**. Pokud cestující tuto částku neuhradí na místě v hotovosti nebo platební kartou nebo do 15 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku na kterékoliv pokladně LE, může být přistoupeno k jejímu vymáhání.

- (4) V případech, kdy cestující porušuje ustanovení těchto SPPL některým způsobem uvedeným v odstavci (1) tohoto článku, může mu být přírážka vystavena opakovaně, a to i několikrát během jedné přepravy.
- (5) V některých případech je cestující podle charakteru porušení těchto SPPL povinen zaplatit kromě přírážky k jízděmu ještě další náhrady a poplatky, a to zejména pokud jeho jednání lze považovat za jednání uvedené pod písmenem f), h), j), k), l), m), n), o), t) a v) v odstavci (1) tohoto článku.
- (6) V případech stanovených orgány hygienické služby má LE právo požadovat náhradu vzniklých nákladů a škod za povinnou desinfekci při porušení zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění a vyhlášky 195/2005 Sb., kterou se upravují podmínky předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění a hygienické požadavky na provoz zdravotnických zařízení a ústavů sociální péče, ze strany cestujícího.
- (7) Pověřená osoba LE, která s cestujícím řeší porušení těchto SPPL, je povinna vystavit na každé porušení těchto SPPL tzv. „Potvrzení o nedodržení SPPL“.
- (8) Cestující je povinen se k sepsání „Potvrzení o nedodržení SPPL“ prokázat osobními údaji, přičemž dle § 46a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění se osobními údaji potřebnými k vymáhání jízděmu, přírážky k jízděmu nebo jiných poplatků rozumí jméno, příjmení, datum narození, místo narození a adresa pro doručování.
- (9) Cestující může být z přepravy vyloučen, pokud:
  - a) porušuje ustanovení těchto SPPL některým způsobem uvedeným v odstavci (1) tohoto článku tím, že nedbá upozornění pověřené osoby LE, a i přes vystavení a popř. i uhrazení přírážky nebo jiných poplatků a náhrad ve svém jednání i nadále pokračuje,
  - 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 a pověřené osoby LE,
  - d) odmítne nebo nemůže na místě zaplatit jízděmu, přírážku k jízděmu nebo další poplatky a náhrady za porušení SPPL.

Pokud pověřená osoba LE zjistí ještě před nástupem cestujícího/cestujících do vozidla LE, že cestující jedná/jednají tak, že jeho/jejich jednání lze považovat za jednání uvedené v písmenu b) nebo c) tohoto odstavce, může cestujícího/cestující odmítnout přepravit.

- (10) V opodstatněných případech bude po oznámení o vyloučení z přepravy, které cestujícímu sdělí pověřená osoba LE, vystaveno hlášení o důvodech vyloučení z přepravy. Pokud pro potřeby tohoto hlášení nebude chtít cestující prokázat pověřené osobě LE své osobní údaje, bude se postupovat dle ustanovení odstavce (11) tohoto článku.
- (11) Pokud cestující odmítne vyloučení z přepravy nebo odmítne prokázat své osobní údaje, bude o pomoc požádána Policie ČR, neboť cestující svým jednáním naplnil skutkovou podstatu přestupku dle ustanovení § 50 odst. 1 písm. c), e) nebo f) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění. Pokud cestující naplní skutkovou podstatu přestupku, může mu Policie ČR uložit pokutu až do výše: 10 000,- Kč u přestupku dle písm. e), 1 000 000,- Kč u přestupku dle písm. c) a 10 000 000,- Kč u přestupku dle písm. f).
- (12) Pokud cestující, který byl vyloučen z přepravy, opět nastoupí do vozidla LE, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu, i když má u sebe doklad prokazující plnění přepravní smlouvy na daném vlakovém spoji. Toto plnění přepravní smlouvy však bylo ukončeno okamžikem vyloučení cestujícího z přepravy (viz. Článek 2., odstavec (7) těchto SPPL).
- (13) Vyloučení cestujícího z přepravy bude provedeno v ŽST nebo zastávce na místě určeném k nástupu nebo výstupu cestujících.

## Článek 6

### **Jízdní doklad a jeho náležitosti**

- (1) Jízdním dokladem prokazuje cestující uzavření přepravní smlouvy a práva z ní plynoucí po celou dobu jejího plnění.
- (2) Jízdní doklad tvoří jízdenka s místenkou, jelikož všechny spoje LE jsou povinně místenkové.
- (3) Pro účely kontroly řádného uzavření přepravní smlouvy se cestující na vyzvání pověřené osoby LE prokazuje platným jízdním dokladem opravňujícím cestujícího k přepravě a popř. i platným dokladem prokazujícím oprávněnost nároku na uplatňovanou slevu (dále jen průkaz na slevu). V případě absence jízdního dokladu (neplatí pro průkaz na slevu) se cestující může prokázat sdělením čísla jízdního dokladu (číslem místenky nebo kódem jízdenky) nebo zobrazením (např. na mobilním telefonu, tabletu, notebooku apod.) elektronického jízdního dokladu zasláného na e-mail cestujícího.
- (4) Jízdní doklady mohou mít formu:
- a) papírovou elektronicky tištěnou nebo ručně psanou (tzv. ručně psané jízdenky),
  - b) elektronického souboru zasláného na e-mail cestujícího.

- (5) Jízdní doklady v papírové formě (neplatí pro ručně psané jízdenky) jsou opatřeny ochranným prvkem (tzv. QR 2D kód), který nesmí být, pro zajištění správného načtení čtecím zařízením pověřené osoby LE, nijak znehodnocen.
- (6) Jízdní doklad, který lze podle tarifu LE použít jen ve spojení s příslušným dokladem na jehož základě byl vydán, je neplatný, jestliže se cestující tímto dokladem současně neprokáže.
- (7) Jízdní doklady lze zakoupit i prostřednictvím tzv. kreditů. Bližší podmínky kreditního systému jsou uvedeny v platném tarifu LE.
- (8) Průkazem na slevu se rozumí průkaz, jehož držitel má nárok na slevu (např. žákovské průkazy; průkazy dle § 86 zákona č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, v platném znění). Pokud musí být průkaz na slevu opatřen fotografií, musí tato zobrazovat současnou podobu držitele průkazu.
- (9) Jízdní doklad nebo průkaz na slevu je neplatný, pokud:
- a) nebyly cestujícím dodrženy vyhlášené podmínky pro jejich použití,
  - b) byl použit neoprávněnou osobou,
  - c) nebyl k jízdnímu dokladu se slevou předložen platný průkaz,
  - d) nejsou vyplněné předepsané údaje nebo jsou tyto poškozeny tak, že nejsou čitelné pro řádné provedení kontroly,
  - e) vyplněné údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny;
  - f) byla z dokladu neoprávněně oddělena jeho jakákoliv část;
  - g) jsou používány bez předepsané fotografie nebo dalších náležitostí.
- V případech, kdy je jízdní doklad nebo průkaz na slevu uznán neplatným, stává se cestující cestujícím bez platného jízdního dokladu nebo průkazu. Cestující bez platného jízdního dokladu nebo průkazu je v souladu s odstavcem (1), Článku 4 těchto SPPL povinen uhradit nové jízdné nebo rozdíl jízdného a v případech dle odstavce (2) a (3), Článku 5 těchto SPPL i přírážku k jízdnému.
- (10) Za ztracené nebo poškozené jízdní doklady nebo průkazy na slevu se duplikáty nevystavují a cestující je povinen uhradit částku za nové vystavení příslušného dokladu v plné výši.
- (11) Cestující má povinnost pověřené osobě LE dopředu oznámit, s jakou slevou jízdní doklad požaduje.
- (12) Jízdní doklad opravňuje cestujícího v době své platnosti k přepravě v rozsahu na něm uvedeném a ke vstupu do prostor přístupných pouze s platným jízdním dokladem.
- (13) Jízdní doklad opravňuje cestujícího k jedné jízdě z nástupní do výstupní stanice po přepravní cestě na něm uvedené a pouze vozidly LE. Cestující musí nastoupit na vlakový spoj LE, který je

na jízdenku s místenkou uveden a který odjíždí dle platného jízdního řádu z nástupní stanice na ni uvedené nebo ze stanice na přepravní cestě. Nedodržením ustanovení tohoto odstavce se stává jízdenka s místenkou neplatnou.

- (14) Přenosný jízdní doklad opravňuje k použití toho cestujícího, který jej předkládá ke kontrole v době plnění přepravní smlouvy.
- (15) Nepřenosný jízdní doklad opravňuje k použití pouze toho cestujícího, jehož identifikační údaje jsou uvedeny na průkazu, kterým cestující prokazuje oprávněnost nároku na přiznání příslušné slevy. Číslo tohoto průkazu musí být na jízdním dokladu uvedeno.
- (16) Všichni cestující uplatňující nárok na některou ze slev poskytovaných ve vlakových spojích LE jsou povinni prokázat svůj nárok na uplatňovanou slevu, a to:
- a) děti ve věku 10-14 let včetně jakýmkoliv platným průkazem opatřeným datem narození,
  - b) žáci a studenti platným žákovským průkazem vydaným některým z dopravců nebo vydaným LE,
  - c) tělesně postižení platným průkazem ZTP nebo ZTP/P; průvodce ZTP/P se prokazuje průkazem osoby, s níž cestuje, přičemž má nárok na bezplatnou přepravu dle platného tarifu LE,
  - d) bezplatně přepravovaní cestující platným průkazem, opatřeným fotografií a identifikačními údaji nebo jen identifikačními údaji, opravňujícím je k bezplatné přepravě.

## Článek 7

### Návratky jízdného

- (1) Cestující, který byl oprávněně vyloučen z přepravy pověřenou osobou LE, nemá právo na vrácení zaplaceného jízdného ani ceny za objednané služby.
- (2) Nenastoupí-li cestující s platným jízdním dokladem pro jednotlivou jízdu cestu z důvodů na své straně, má právo na vyplacení návratku jízdného. Toto právo však lze uplatnit pouze v případě dodržení všech stanovených podmínek uvedených v tomto článku.
- (3) Návratek jízdného při částečném nevyužití jízdního dokladu se vypočte jako rozdíl mezi zaplaceným jízdným a jízdným za skutečně projetou trať. Částečné nevyužití jízdního dokladu musí být vždy potvrzeno pověřenou osobou LE, jinak nelze nárok na návratek jízdného uplatnit.
- (4) Nenastoupí-li cestující s platným jízdním dokladem pro jednotlivou jízdu cestu z důvodů na své straně, bude mu vyplacen návratek jízdného ve výši jízdného, od kterého se vždy odečte

srážka zaokrouhlená aritmeticky na celé koruny. Právo na návratek jízdného může cestující uplatnit nejpozději do doby pravidelného odjezdu vlaku z příslušné ŽST.

Při vrácení dokladů činí srážka:

- a) **0 %** z ceny každého dokladu zvlášť u jízdních dokladů zakoupených přes internetový rezervační systém LE, a to až do okamžiku pravidelného odjezdu vlaku; cena jízdního dokladu se v tomto případě vrací formou převodu kreditů na kreditový účet cestujícího nebo vrácením jízdného platební kartou či na bankovní účet, z něhož byla platba ve smyslu odstavce 7 tohoto článku prokazatelně provedena. Návratek jízdného v hotovosti není při zakoupení jízdních dokladů přes internetový rezervační systém LE možný.
- b) **10 %** z ceny každého dokladu zvlášť, při jeho vrácení v čase delším než 24 hodin před okamžikem plánovaného odjezdu vlaku, a to až do okamžiku pravidelného odjezdu vlaku,
- c) **50 %** z ceny každého dokladu zvlášť, v čase kratším než 24 hodin před okamžikem plánovaného odjezdu vlaku, a to až do okamžiku pravidelného odjezdu vlaku.

Body b) a c) je možné uplatnit pouze pro jízdní doklady zakoupené na pokladně LE.

(5) Na zaplacenou srážku obdrží cestující potvrzení.

(6) Nárok na návratek jízdného nebude uznán:

- a) pokud je to v tarifu LE nebo ve vyhlášce zveřejněné v PTV u jednotlivých nabídek uvedeno přímo v podmínkách,
- b) z důvodu chybné obsluhy nebo chybně zadaných údajů cestujícím při nákupu jízdenek s místenkou pomocí internetového rezervačního systému LE nebo z prodejního automatu.

(7) K uplatňování práv plynoucích z přepravní smlouvy a tím i vyplacení návratku jízdného je oprávněn pouze ten cestující, který předloží originál jízdního dokladu nebo jinak prokáže oprávněnost tohoto nároku. V případě uplatňování návratku jízdného na bankovní účet cestující sdělí číslo takového bankovního účtu nebo předloží na pokladně LE spolu s jízdním dokladem platební kartou, za pomoci níž byla úhrada jízdného provedena anebo jiným způsobem prokáže, že došlo k úhradě jízdního dokladu bankovním převodem (např. výpis z bankovního účtu). Pokud se jedná o jízdní doklad nepřenositelný, je oprávněným cestujícím pouze ten cestující, jehož identifikační údaje jsou uvedeny na průkazu, kterým cestující prokazuje oprávněnost nároku na přiznání příslušné slevy a číslo tohoto průkazu je na jízdním dokladu uvedeno.

(8) Požadavek na návratek jízdného může oprávněný cestující uplatňovat ve kterékoliv pokladně LE.



- (9) Cestující může požadavek na návratek jízdného uplatnit i elektronicky, ale pouze u jízdního dokladu zakoupeného pomocí internetového rezervačního systému LE, a to prostřednictvím zaslání jízdního dokladu na e-mail [jizdenky@le.cz](mailto:jizdenky@le.cz). Pokud zasláný soubor obsahuje více jízdenek, cestující je povinen přesně definovat, u které z jízdenek v souboru uplatňuje právo z přepravní smlouvy (například uvedením pořadí, čísla místenky nebo kódu jízdenky). V předmětu e-mailu musí být uvedeno: storno.
- (10) Při uplatňování požadavku na návratek jízdného v příslušné ŽST je cestující:
- a) povinen nahlásit pověřené osobě LE požadované údaje nezbytné pro vyřízení uplatněné náhrady z přepravní smlouvy,
  - b) povinen odevzdat proti potvrzení pověřené osobě LE originály příslušných dokladů vytištěných z výdejního zařízení LE nebo u jízdních dokladů zakoupených pomocí internetového rezervačního systému LE výtisk souboru zasláného na e-mail cestujícího.
- (11) Pokud nemůže být uznaná částka vyplacena u pokladní přepážky LE, u které cestující uplatnil své právo, postoupí pokladní LE veškeré podklady k vyřízení na reklamační centrum.
- (12) Uplatnění nároků z přepravní smlouvy, a tím i požadavku na návratek jízdného, musí být oprávněným cestujícím uplatněno bez zbytečného odkladu v souladu s ustanovením § 763, odstavce (3) občanského zákoníku, a to nejpozději ve lhůtě šesti měsíců (neplatí pro návratky jízdného související s nenastoupením cestujícího k cestě z důvodů, které jsou na jeho straně) ode dne nastoupení jízdy nebo ode dne, kdy měla být jízda nastoupena, jde-li o vrácení jízdného. Není-li požadavek uplatněn v uvedené lhůtě, zaniká.
- (13) Požadavek na návratek jízdného vyřídí LE nejpozději do třech měsíců ode dne doručení podané žádosti.
- (14) V případě doručení závazné objednávky skupinového jízdního dokladu na obchodní oddělení LE bere objednatel na vědomí, že zrušit tuto objednávku může nejpozději 10 dní před odjezdem vlaku a je povinen uhradit vždy poplatek ve výši 25% z ceny skupinového jízdního dokladu. V pozdějším termínu není reklamace možná a případné nezaplacené jízdné bude vymáháno v plné výši.
- (15) V případě doručení závazné objednávky skupinového jízdního dokladu na obchodní oddělení LE bere objednatel na vědomí, že změnu v rezervaci lze provést za poplatek ve výši 10% z ceny skupinového jízdního dokladu.

## Článek 8

**Uplatnění nároků z přepravní smlouvy o přepravě osob**

- (1) Pokud nejsou důvody na straně cestujícího, má cestující právo na vyplacení návratku jízdného beze srážky.
- (2) Jestliže z důvodů na straně LE dojde k tomu, že nemůže být dokončena započatá přeprava cestujícího spojem, ve kterém přepravu započal, má cestující právo na:
1. další přepravu do výstupní stanice nejbližším vhodným spojem LE nebo náhradní autobusovou dopravou bez navýšení jízdného, nebo
  2. bezplatnou přepravu do nástupní stanice nejbližším vhodným spojem LE, přičemž cestující má v tomto případě také právo na vrácení zaplaceného jízdného, nebo
  3. vrácení jízdného za neprojetý úsek cesty, vzdal-li se cestující další jízdy a pověřená osoba LE tuto skutečnost potvrdila.
- Cestující však může vždy nárokovat pouze jednu z výše uvedených možností.
- (3) Cestující má dále právo na:
- a) vrácení rozdílu jízdného, jestliže byl přepraven z důvodů na straně LE v nižší vozové třídě, než pro kterou měl zakoupenou jízdenku s místenkou, nebo jestli mu bylo znemožněno využití služeb, které si objednal,
  - b) vrácení jízdného, jestliže se cestující s jízdenkou pro vyšší vozovou třídu vzdá jízdy, protože mu nebylo přiděleno místo ve vozové třídě, na niž měl zakoupenou jízdenku s místenkou,
  - c) vrácení jízdného v případě, pokud spoj, který hodlal pro přepravu použít, má z nástupní stanice cestujícího zpoždění 60 minut a více a cestující s platnou jízdenkou pro jednotlivou jízdu se proto vzdal jízdy.
- (4) Výše odškodnění při zpoždění vlaku činí z ceny jízdního dokladu:
- a) **25 %** při zpoždění 60 až 119 minut,
  - b) **50 %** při zpoždění 120 a více minut.

## Článek 9

### **Přeprava dětí**

- (1) Děti do šesti let lze přepravovat jen s doprovodem osoby starší 10 let. Doprovázející osoba starší 10 let je povinná mít u sebe jakýkoliv platný průkaz opatřený datem jejího narození, kterým prokáže svou oprávněnost k doprovodu dítěte mladšího 6 let.
- (2) Pověřené osoby LE nenesou odpovědnost za přepravu dětí. V případě, že ve vozidle LE bude objeveno dítě ve věku do 6 let bez doprovázející osoby definované v odstavci (1) tohoto článku, bude takovéto dítě předáno v nejbližší ŽST příslušníkům Policie ČR.
- (3) Cestující má nárok s sebou bezplatně přepravit dvě děti do 6 let (tj. do dne, který předchází dni 6. narozenin), pokud pro ně požaduje pouze jedno místo k sezení. Žádá-li cestující samostatné místo pro druhé dítě, zaplatí za ně i za každé další dítě do 6. roku zvláštní jízdné dle platného tarifu LE. V zájmu zvýšení bezpečnosti, ochrany zdraví a životů cestujících je osoba doprovázející děti do 6 let povinna zajistit, aby tyto doprovázené děti byly umístěny na takové místo k sezení v rámci stejné cestovní třídy, 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.
- (4) Pro zajištění co nejvyššího komfortu přepravy cestujících s dětmi, nabízí LE možnost bezúplatného zapůjčení hraček. Sortiment nabízených hraček se může měnit a hračky nemusejí být vždy dostupné. V případech, kdy jsou již všechny hračky zapůjčeny nebo z provozních a popř. technických důvodů nelze požadované hračky zapůjčit, nevzniká tím cestujícím nárok na jejich zapůjčení a na uplatnění práv z přepravní smlouvy o přepravě osob.

## Článek 10

**Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace a přeprava osob na ortopedickém vozíku**

- (1) Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vozidle LE právo na místo k sezení na sedadlech pro ně vyhrazených a označených symbolem křížku, hole, těhotné ženy, ortopedického vozíku apod. Pokud není u těchto osob jejich právo na místo k sezení zřetelně patrné, prokazují na požádání pověřené osoby LE svůj nárok příslušným průkazem.
- (2) Osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou cestující, pro něž je obtížné používat železniční dopravu a související infrastrukturu v důsledku zdravotního postižení, věku nebo jiného faktoru (např. těhotné ženy, osoby s trvalým nebo dočasným omezením pohybového ústrojí).
- (3) Cestující na ortopedickém vozíku mají ve vozidle LE právo na místo pro ně vyhrazené a označené symbolem ortopedického vozíku.
- (4) Ve vozidle LE lze cestovat pouze s ortopedickým vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou k jeho bezpečnému zajištění během přepravy.
- (5) 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.
- (6) V každém vozidle LE jsou pro osoby na ortopedickém vozíku vyhrazena celkem 2 místa, a to ve vozové třídě Economy.
- (7) Pokud se jedná o cestující, kteří nevyžadují při nástupu nebo výstupu do/z vozidla LE pomoc od pověřené osoby LE, nemusí se taková přeprava předem objednávat.
- (8) Cestující na ortopedickém vozíku je vždy povinen nahlásit svou cestu nejpozději 24 hodin před pravidelným odjezdem vlaku z nástupní stanice cestujícího, a to prostřednictvím call centra LE nebo pokladní přepážky LE. Podmínkou pro přijetí této objednávky je to, aby měl cestující v době objednávky zakoupenou jízdenku s místenkou na místo pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace nebo pro cestující na ortopedickém vozíku.
- (9) V ŽST Ostrava hl.n. se pro osoby na ortopedickém vozíku, z důvodu absence výtahů a přepravní plošiny, doporučuje provádět objednávku pomoci při nástupu a výstupu do/z vozidla LE vždy, jelikož příchod těchto cestujících k vozidlu LE je z výpravní budovy (odbavovací haly) možný pouze přes úroňový přechod, a to pouze za doprovodu pověřené osoby LE nebo pověřené osoby ČD, a.s.

(10) V objednávce je nutno uvést:

- a) jméno a příjmení cestujícího,
- b) datum odjezdu a číslo vlaku (eventuálně náhradní termín a spoj),
- c) číslo rezervovaného místa,
- d) telefonní spojení po dobu vlastní přepravy.

(11) Cestující, který si objednal pomoc při nástupu do vozidla LE, je povinen se před započítáním přepravy ohlásit alespoň 30 minut před pravidelným odjezdem daného spoje v nástupní stanici na pokladní přepážce LE nebo na telefonním čísle, které bylo cestujícímu sděleno při akceptování objednávky.

(12) Pokud cestující nebude moci nastoupit již objednanou jízdu s pomocí při nástupu a výstupu do/z vozidla LE, je povinen neprodleně informovat o zrušení přepravy místo, kde objednávku této přepravy uplatnil.

(13) Zajištění přepravy s pomocí při nástupu a výstupu cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace nebo cestujících na ortopedickém vozíku poskytuje LE zdarma.

(14) Poruší-li cestující přepravní podmínky tím, že si zakoupí prostřednictvím internetového rezervačního systému LE jízdenku s místenkou na místo pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace nebo na místo pro cestující na ortopedickém vozíku, na které nemůže po vyzvání pověřené osoby LE doložit nárok, je povinen zaplatit přírážku k jízdnému ve výši **700,- Kč**. Pokud cestující tuto částku neuhradí na místě v hotovosti nebo platební kartou nebo do 15 dnů ode dne vzniku povinnosti zaplatit dlužnou částku na kterékoliv pokladně LE, může být přistoupeno k jejímu vymáhání.

(15) Cestující na ortopedickém vozíku může být odmítnut pokud:

- a) je v požadovaném spoji již vyčerpána kapacita míst pro přepravu cestujících na ortopedickém vozíku,
- b) technická vybavenost a přístupnost zvolené nástupní nebo výstupní stanice neumožňuje cestujícím na ortopedickém vozíku přístup na nástupiště (v tomto případě se též jedná o případy, kdy se technická vybavenost a přístupnost ŽST zhorší z důvodu poruchy technického nebo technologického zařízení),
- c) cestující nedodržel předepsané lhůty pro nahlášení své přepravy s asistencí při nástupu a výstupu do/z vozidla LE a její zajištění, které nemůže být dopředu řádně připraveno, by způsobilo zpoždění vlaku.

(16) V nástupní stanici Karviná není možné z důvodů stavebního řešení stanice odbavení cestujícího na ortopedickém vozíku.

## Článek 11

**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 zcela uzavřena ve snadno přenosných klecích, koších nebo jiných vhodných schránkách s nepropustným dnem, a pokud tomu nebrání zvláštní právní předpisy (např. zákon č. 166/1999 Sb., o veterinární péči v platném znění).
- (3) Pro tuto přepravu platí přiměřeně ustanovení Článku 12 a 13 těchto SPPL o přepravě ručních zavazadel, a to v závislosti na velikosti schránky.
- (4) Mimo zcela uzavřenou schránku lze z živých zvířat přepravovat ve vozidle LE pouze vodícího psa, asistenčního psa nebo služebního psa policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, v platném znění. Za přepravu těchto psů se přepravné neplatí.
- (5) Vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu, asistenčního psa, jakož i služebního psa policistů při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR nelze z přepravy vyloučit ani jeho přepravu odmítnout.

### Oddíl III. Přeprava zavazadel

#### Článek 12

#### Obecná ustanovení

- (1) Zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve vozidle LE a pod jeho dohledem jako ruční zavazadla nebo jako spoluzavazadla. Za dohled nad zavazadlem po celou dobu přepravy odpovídá cestující.
- (2) Jako zavazadla může cestující s sebou k přepravě vzít věci, které lze vzhledem k jejich rozměru, délce nebo hmotnosti rychle a bez obtíží naložit a umístit ve vozidle LE v prostoru určeném pro zavazadla.
- (3) Cestující nesmějí přepravovat zejména zavazadla uvedená v odstavci (4) tohoto článku.
- (4) Z přepravy jsou vyloučené:
  - a) věci neskladné (věci, které nelze umístit ve vozidle na místě určeném k umístění zavazadel nebo věc o hmotnosti vyšší než 50 kg a rozměrech větších než 1100 x 800 x 500),
  - b) nabitě zbraně (neplatí pro policisty při plnění úkolů podle zákona č. 273/2008 Sb., o Policii ČR),
  - c) věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé (tzv. nebezpečné věci), jakož i věci vzbuzující odpor,
  - d) věci, které mohou způsobit nákazu (dle příslušných ustanovení zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví v platném znění).

Pokud cestující vezme do vozidla LE věci vyjmenované v tomto odstavci, poruší tím příslušné ustanovení Článku 5 těchto SPPL a bude se postupovat v souladu s ustanoveními tohoto Článku 5.

- (5) Pokud cestující nemůže zavazadlo umístit pod nebo nad místo cestujícího, je možné zavazadlo umístit v zavazadlovém prostoru nebo do uličky. V případě umístění zavazadla do uličky, nesmí toto zavazadlo bránit volnému průchodu ostatních cestujících a dalších osob, nesmí ohrozit bezpečnost cestujícího, bezpečnost a ochranu zdraví jiných osob a nesmí způsobit poškození vozidla LE.
- (6) Pokud nelze zavazadlo umístit dle ustanovení odstavce (5) tohoto článku, může být přeprava zavazadel odmítnuta z technologických důvodů nebo z důvodu vyčerpání volné kapacity míst zavazadlových prostor ve vozidle LE. Rozhodnutí o umístění zavazadla ve vozidle LE, případně o odmítnutí přepravy zavazadla, přísluší výhradně pověřené osobě LE ve vlaku.

## Článek 13

**Bližší podmínky přepravy zavazadel**

- (1) Jako ruční zavazadlo může cestující do vozidla LE vzít bezplatně věci snadno přenosné, které:
- a) lze umístit na klíně nebo nad a pod místem, které cestující obsadil,
  - b) nepřekročí ani jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm.
- Ze sportovního náčiní větších rozměrů je dovolená přeprava páru lyží s holemi, snowboardu a bobů.
- (2) Ukládání ručních zavazadel je zakázáno na sedadlech a v prostoru sociálních zařízení vozidla LE.
- (3) Za dohled nad ručním zavazadlem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy ručního zavazadla odpovídá během celé přepravy cestující.
- (4) V případech, kdy cestující s sebou vezme do vlaku věc, která nemůže být přepravena jako ruční zavazadlo, a odmítne ji přepravit jako spoluzavazadlo, bude cestující z přepravy vyloučen v nejbližší ŽST a přepravní smlouva bude dle odstavce (7), Článku 2 těchto SPPL ukončena. Cestující v tomto případě nemá nárok na vrácení zaplaceného jízdného, a to v souladu s odstavcem (1), Článku 7 těchto SPPL.
- (5) Jako spoluzavazadlo může cestující do vozidla LE vzít věci snadno přenosné, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo, a:
- a) které svým charakterem vyžadují umístění na zvlášť určeném místě ve vozidle LE v prostoru pro cestující,
  - b) které překračují jeden z rozměrů 900 x 600 x 400 mm stanovených pro ruční zavazadla,
  - c) dětské kočárky.
- (6) Za dohled nad spoluzavazadlem, zajištění bezpečné manipulace s ním a za případnou škodu vzniklou z přepravy spoluzavazadla odpovídá během celé přepravy cestující.
- (7) Pro přepravu spoluzavazadel se přepravní smlouva neuzavírá.
- (8) Pro přepravu dětských kočárků jsou ve vozidle LE vyhrazena 4 místa a v případě vyčerpání této kapacity může být přeprava dětského kočárku pověřenou osobou LE odmítnuta.



## **Oddíl IV. Závěrečná ustanovení**

### **Článek 14**

#### **Stížnosti a podněty**

- (1) Veškeré stížnosti, připomínky a podněty mohou cestující uplatnit prostřednictvím:
- a) e-mailu: [cestujici@le.cz](mailto:cestujici@le.cz),
  - b) formuláře dostupného na internetové adrese: [www.le.cz](http://www.le.cz),
  - c) písemně na adrese: LEO Express a.s., Kutvirtova 339/5, 150 00 Praha 5 - Radlice.
- 2) 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 navýšení výše uvedené lhůty až na 60 dnů.
- (3) Na připomínky a podněty bude zákaznické oddělení 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

### **Článek 15**

#### **Zranění, poškození nebo zničení věci cestujících**

- (1) Pokud je jednoznačně prokázáno, že z důvodu na straně LE ve vozidle LE nebo při pobytu v prostorech LE, přístupných pouze s platným jízdním dokladem, došlo ke zranění cestujících nebo poškození či zničení jejich osobních věcí, náhradu takto vzniklé škody může poškozený uplatnit písemně na adrese: LEO Express a.s., zákaznické oddělení, Ad. Mickiewiczze, 735 81 Bohumín-Nový Bohumín.
- (2) Písemnou žádost vyřídí zákaznické oddělení nejpozději do 30 dnů od jejího obdržení a o výsledku šetření bude oprávněný písemně informován zasláním vyrozumění na uvedenou e-mailovou nebo poštovní adresu. V naléhavých případech si LE vyhrazuje právo na navýšení výše uvedené lhůty až na 60 dnů.

### **Článek 16**

#### **Ztráty a nálezy**

- (1) Cestující se v případech, kdy je přesvědčen o ztrátě jeho osobní věci ve vozidle LE nebo v prostorách přístupných pouze s platným jízdním dokladem, může obrátit na pověřenou osobu LE

u kterékoli pokladní přepážky LE nebo prostřednictvím call centra LE 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 pohřešované věci,
  - b) okolnosti, za nichž mělo ke ztrátě věci dojít,
  - c) číslo vlakového spoje LE, ve kterém mělo ke ztrátě dojít nebo den, kdy se jízda uskutečnila,
  - d) ŽST nástupní a výstupní,
  - e) kontaktní údaje (jméno, příjmení, telefonní číslo nebo e-mail a popř. adresu bydliště) pomocí kterých bude cestující informován o případném nálezů 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, po které žádný cestující nevyhlásil pátrání, bude tato věc uschována po dobu 30ti dnů. Po uplynutí této lhůty se bude postupovat dle § 135 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.

## Článek 17

### **Časová platnost SPPL**

Tyto SPPL jsou platné ode dne 13. 8. 2013 vyhlášením v příslušném PTV a jsou účinné do okamžiku vydání a zveřejnění nových SPPL.