

**Smluvní přepravní podmínky M express s.r.o.  
pro veřejnou silniční osobní dopravu  
provozovanou na objednávku společnosti LEO Express a.s.  
(dále jen „SPP“)**

Tyto SPP jsou účinné od: 5. 5. 2017

V zájmu zkvalitnění veřejné dopravy pro Vás společnosti LEO Express a M express připravili společný projekt, díky němuž se dostanete jednoduše do Vašeho cíle!

Easy? Easy!

Cestování Vás bude bavit!

## Vysvětlení zkratk a pojmů pro účely těchto SPP

- **LE** – LEO Express, a. s., se sídlem Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov, IČ 29016002
- **internetový rezervační systém LE** – systém pro rezervaci a prodej jízdnek provozovaný na internetové adrese [www.le.cz](http://www.le.cz),
- Tarif LEO Express a.s. pro přepravu cestujících a zavazadel
- **dopravce** – M express, s. r. o., se sídlem Na Neklaně 1124/28, 150 000 Praha 5 – Smíchov, IČ 47122269
- **Tarif LE** – Tarif LEO Express a.s. pro přepravu cestujících a zavazadel
- **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,
- **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 spoji a v konkrétním vozidle dopravce,
- **návratek jízdného** – jízdné, které se oprávněnému cestujícímu vrací na základě jeho uplatnění práva z přepravní smlouvy; návratek jízdného může být i ve formě tzv. kreditů,
- **nástupní stanice** – zastávka, ve které cestující nastupuje do vozidla dopravce a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu,
- **pověřená osoba dopravce** – stevard/ka LE, řidič dopravce nebo jiná osoba s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy, která se prokáže služebním průkazem LE nebo dopravce,
- **přepravní smlouva** - přepravní smlouva o přepravě osob, na základě níž vzniká závazkový právní vztah uzavřený mezi dopravcem a cestujícím na základě platného přepravního řádu, tarifu LE a SPP, jehož obsahem je zejména závazek dopravce přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice výstupní spoji uvedenými v jízdním řádu řádně a včas a závazek cestujícího dodržovat SPP a zaplatit jízdné dle tarifu LE,
- **srážka** – částka, o kterou se sníží vyplacený návratek jízdného v případech, ve kterých cestující uplatňuje práva z přepravní smlouvy z důvodů, které jsou na jeho straně,
- **vozidlo dopravce** – autobus s viditelným označením dopravce a LE
- **výstupní stanice** – zastávka, ve které cestující vystupuje z vozidla dopravce a která je uvedena na příslušném jízdním dokladu,
- **zavazadlo** - snadno přenosná věc (příruční zavazadlo nebo spoluzavazadlo), kterou vzhledem k rozměrům a hmotnosti lze snadno umístit ve vozidle nebo bez obtíží naložit do vozidla a nemůže-li tato věc svou povahou poškodit nebo znečistit cestující nebo vozidlo.

# 1. Oddíl Úvodní ustanovení

## Článek 1

- (1) M express, s. r. o. (dále jen „**dopravce**“) vyhláší tyto Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou osobní silniční dopravu (dále jen „**SPP**“) v souladu s § 18b odst. 2 zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění zákona č. 304/1997 Sb., (dále jen "**zákon o silniční dopravě**"), 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**“).
- (2) Tyto SPP upravují práva a povinnosti dopravce a LE, jakož i práva a povinnosti cestujících, při přepravě osob, jejich zavazadel, věcí a živých zvířat ve veřejné osobní silniční dopravě. SPP rovněž stanovují podmínky vzniku a zániku přepravní smlouvy včetně uplatnění práva z přepravní smlouvy.
- (3) Pro všechny vztahy vyplývající ze SPP je za rozhodné právo považováno právo ČR.
- (4) Uzavřením přepravní smlouvy přistupuje cestující na tyto SPP.

# 2. Oddíl Přeprava cestujících

## Článek 2

### 2.1. Přepravní smlouva

- (1) Přepravní smlouva je uzavřena:
  - a) nastoupením do vozidla,
  - b) zakoupením jízdenky pro určitý spoj před uskutečněním přepravy
- (2) Cestující bez platného jízdního dokladu může do vozidla dopravce nastoupit pouze v případě, že se před samotným nástupem dotáže pověřené osoby dopravce na to, jestli lze do daného vozidla přímo ve vozidle zakoupit jízdenku s místenkou. Pokud jízdenku s místenkou do vozidla zakoupit lze, vzniká přepravní smlouva okamžikem vystavení jízdního dokladu ve vozidle a následnou úhradou jízdného dle platného tarifu LE.
- (3) Pokud pověřená osoba dopravce sdělí cestujícímu bez platného jízdního dokladu, že vozidlo je již plně obsazeno, 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 SPP nebo podmínkami vyhlášenými v obchodních nabídkách LE. Nákupem jízdního dokladu uděluje cestující souhlas LE se shromažďováním, uchováváním a zpracováním všech osobních a jiných údajů jím poskytnutých v databázi LE.
- (5) Všechny údaje poskytnuté cestujícím jsou shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem zajištění cestovních služeb, k obchodním a marketingovým potřebám LE, 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 příslušného zákona o ochraně osobních údajů, tj. zejména že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, že svůj souhlas může bezplatně a písemně kdykoliv na adrese LE odvolat a že má právo přístupu k osobním údajům. Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že LE provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, může:
- požádat LE o vysvětlení,
  - požadovat, aby LE odstranil takto vzniklý stav.
- (7) Přepravní smlouva je ze strany dopravce 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 dopravce.
- (8) Přepravní smlouva pozbývá účinnosti okamžikem opuštění vozidla dopravce nebo okamžikem opuštění viditelně označeného prostoru dopravce nebo LE přístupného pouze s platným jízdním dokladem.
- (9) Přepravní smlouva se stává neplatnou, pokud cestující přeruší jízdu. Za přerušování jízdy se považuje výstup cestujícího v jiné stanici, než ve výstupní stanici uvedené na příslušném jízdním dokladu.

### Článek 3

## 2.2. Služby poskytované cestujícím

- (1) Jízdní doklady má cestující možnost zakoupit v předprodeji, a to:
- na pokladních přepážkách LE ve vybraných stanicích,
  - prostřednictvím internetového rezervačního systému LE,
  - u vybraných smluvních prodejců LE.
- Doba předprodeje je zveřejněna v rezervačním systému LE. Doba předprodeje může být dočasně či trvale zkrácena, vyloučena nebo prodloužena.
- (2) Možnosti platby jízdních dokladů jsou:
- peněžní hotovostí v Kč a platební kartou ve všech pokladnách LE a u pověřené osoby dopravce ve vozidle,
  - platební kartou přes rezervační systém,
  - v rámci kreditního systému i kredity z kreditního účtu cestujícího.
- (3) Pro zajištění co nejvyššího komfortu cestujících poskytuje dopravce a 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 a stejně tak mu nevzniká právo na slevu z jízdného nebo na jinou kompenzaci.

- (4) Všechna vozidla dopravce jsou nekuřácká. Ve vozidlech dopravce jakož i ve všech prostorách dopravce nebo LE přístupných pouze s platným jízdním dokladem není dovoleno používat ani elektronické cigarety.
- (5) Přeprava invalidních vozíků a neskládacích kočárků není z technických důvodů možná.

#### Článek 4

### 2.3.Práva a povinnosti cestujících

- (1) Cestující se pro účely kontroly pověřenou osobou dopravce prokazuje **platným jízdním dokladem** v elektronické nebo papírové formě a v případě nárokové 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 do aktuální výše jízdného.
- (2) Pokud se z prokazatelných důvodů na straně dopravce nebo LE přeprava nerealizuje, má cestující právo na vrácení jízdného (viz článek 8 těchto SPP). Jestliže nebyl cestující přepraven včas, nemá právo na náhradu škody.
- (3) Cestující může ve vozidle obsadit pouze tolik zarezervovaných míst k sezení, pro kolik může předložit platnou jízdenku s místenkou. 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.
- (4) **Cestující je zejména povinen:**
  - a) dbát zvýšené opatrnosti a řídit se pokyny pověřené osoby dopravce včetně pokynů, které vyjadřují symboly nebo nápisy ve vozidle dopravce tak, aby byla zajištěna co nejvyšší míra bezpečnosti a plynulosti dopravy (to mj. znamená, že je povinen být za jízdy připoután, je-li vozidlo vybaveno bezpečnostními pásy),
  - c) nejpozději v okamžiku převzetí jízdního dokladu od pověřené osoby dopravce 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 dopravce nastoupit nebo z něj vystoupit pouze ve stanici a není-li vozidlo v pohybu, přičemž přednost mají vystupující cestující před nastupujícími.
- (5) **Cestující odpovídá za:**
  - a) jím doprovázené děti,
  - b) svůj příchod k pokladní přepážce LE ve stanici, ve které chce být odbaven tak, aby mohly být včas vystaveny všechny potřebné doklady do odjezdu vozidla, a to s přihlédnutím na případnou zvýšenou frekvenci cestujících,
  - c) svůj včasný a bezpečný nástup do vozidla dopravce v nástupní stanici uvedené na příslušném jízdním dokladu, který chce cestující pro danou přepravu použít,
  - d) svůj včasný a bezpečný výstup z vozidla dopravce ve výstupní stanici uvedené na jízdním dokladu, který cestující pro danou přepravu použil.
- (6) Cestující smí používat zvuková, vizuální, informační, sdělovací a bezpečnostní zařízení umístěná v prostorách určených pro cestující a ve vozidlech dopravce jen podle pokynů pověřené osoby dopravce a v souladu s účelem použití těchto zařízení.

## 2.4. Porušení přepravních podmínek cestujícím

- (1) **Porušením přepravních podmínek** z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti a ochrany zdraví jiných osob, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní silniční dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy **je, jestliže cestující při přepravě:**
- a) nemůže se prokázat platným jízdním dokladem, odmítne zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému na místě,
  - b) odmítá uvolnit místo pro cestujícího s platnou místenkou na toto místo nebo odmítá uvolnit místo vyhrazené pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace těmto osobám nebo odmítá uvolnit místo vyhrazené pro cestujícího s dítětem do 10 let,
  - c) mluví za jízdy na osobu řídící vozidlo,
  - d) otevírá za jízdy dveře vozidla nebo zábranu proti vypadnutí,
  - e) vyhazuje z vozidla předměty nebo je nechá vyčnívat z vozidla,
  - f) za jízdy vystupuje z vozidla nebo nastupuje do něj nebo se z něj vyklání,
  - g) nastupuje do vozidla prohlášeného pověřenou osobou za obsazené,
  - h) uvádí bezdůvodně v činnost návěstní zařízení ve vozidle,
  - i) zdržuje se bezdůvodně v prostoru vyhrazeném pro osoby řídící nebo doprovázející vozidlo nebo v prostoru, který znemožňuje osobě řídící vozidlo bezpečný výhled z vozidla,
  - j) brání použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla,
  - k) kouří ve vozidle nebo v prostorách určených pro cestující, v nichž není kouření povoleno,
  - l) chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním,
  - m) znečišťuje ostatní cestující nebo vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem nebo svým jednáním,
  - n) poškozují vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující,
  - o) odemyká nebo zamyká klíčem nebo jiným předmětem, který není součástí vozidla, dveře vozu nebo oddílu ve vlacích veřejné drážní osobní dopravy na dráze celostátní, regionální a na metru a dveře v tramvaji a autobusu,
  - p) vzal s sebou do vozidla nebo podal k přepravě jako cestovní zavazadlo věc, která nesmí být obsahem zavazadla
- (2) Pokud cestující jedná způsobem uvedeným pod písmeny **a) až p)** v odstavci (1) tohoto článku, je povinen zaplatit přírážku k jízdnému ve výši **1.000,- Kč za každé takové porušení**. 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) V případech, kdy cestující porušuje ustanovení těchto SPP některým způsobem uvedeným v odstavci (1) tohoto článku, může mu být přírážka vystavena opakovaně, a to i několikrát během jedné přepravy.

- (4) Pověřená osoba dopravce, která s cestujícím řeší porušení těchto SPP, je povinna vystavit na každé porušení těchto SPP tzv. „Potvrzení o nedodržení SPP“. Cestující je povinen se za účelem sepsání „Potvrzení o nedodržení SPP“ prokázat osobními údaji potřebnými k vymáhání jízdného a přírážky k jízdnému, kterými se rozumí jméno, příjmení, datum narození, místo narození a adresa pro doručování. Cestující je zároveň povinen prokázat se průkazem totožnosti osobě oprávněné kontrolovat cestovní doklady, pokud se v průběhu přepravy nemůže prokázat platným cestovním dokladem a neuhradí cenu jízdného a přírážku k jízdnému na místě.
- (5) Cestující může být z přepravy vyloučen, pokud:
- porušuje ustanovení těchto SPP některým způsobem uvedeným v odstavci (1) tohoto článku tím, že nedbá upozornění pověřené osoby dopravce, a i přes vystavení a popř. i uhrazení přírážky nebo jiných poplatků a náhrad ve svém jednání i nadále pokračuje,
  - je pod vlivem návykové nebo psychotropní látky a ohrožuje tak bezpečnost svou nebo jiných osob a také pokud ohrožuje bezpečnost a plynulost veřejné silniční osobní dopravy z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy,
  - ohrožuje veřejný pořádek, vzbuzuje u ostatních cestujících veřejné pohoršení a odpor nebo ohrožuje ostatní cestující a pověřené osoby dopravce,
  - odmítne nebo nemůže na místě zaplatit jízdné, přírážku k jízdnému nebo další poplatky a náhrady za porušení SPP.

Pokud pověřená osoba dopravce zjistí ještě před nástupem cestujícího/cestujících do vozidla dopravce, 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.

- (6) Na území České republiky platí, že **odmítne-li cestující vyloučení z přepravy nebo odmítne-li prokázat své osobní údaje, bude o pomoc požádána Policie ČR**, neboť cestující svým jednáním naplnil skutkovou podstatu přestupku dle ustanovení § 18a odst. 4 zákona o silniční dopravě. Pokud cestující naplní skutkovou podstatu přestupku, může mu Policie ČR uložit pokutu ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.
- (7) Pokud cestující, který byl vyloučen z přepravy, opět nastoupí do vozidla dopravce, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu, i když má u sebe doklad prokazující plnění přepravní smlouvy na daném spoji. Toto plnění přepravní smlouvy však bylo ukončeno okamžikem vyloučení cestujícího z přepravy (viz. Článek 2., odstavec (7) těchto SPP).
- (8) Vyloučení cestujícího z přepravy bude provedeno v zastávce na místě určeném k nástupu nebo výstupu cestujících.

## Článek 6

### 2.5. Jízdní doklad a jeho náležitosti

- Jízdním dokladem prokazuje cestující uzavření přepravní smlouvy a práva z ní plynoucí po celou dobu jejího plnění.
- Jízdní doklad tvoří jízdenka s místenkou, jelikož všechny spoje dopravce jsou povinně místenkové.

- (3) Pro účely kontroly řádného uzavření přepravní smlouvy se cestující na vyzvání pověřené osoby dopravce prokazuje platným jízdním dokladem opravňujícím cestujícího k přepravě a popř. i platným dokladem prokazujícím oprávněnost nároku na uplatňovanou slevu (dále jen průkaz na slevu).
- (4) Jízdní doklady mohou mít formu:
- a) papírovou elektronicky tištěnou nebo ručně psanou (tzv. ručně psané jízdenky),
  - b) elektronického souboru zaslaného na e-mail cestujícího.
- (5) 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.
- (6) Jízdní doklad nebo průkaz na slevu je **neplatný**, pokud:
- a) cestující nedodržel podmínky pro jeho použití stanovené přepravním řádem, tarifem nebo smluvními přepravními podmínkami,
  - b) byl použit neoprávněnou osobou,
  - c) nebyl k jízdnímu dokladu se slevou předložen platný průkaz,
  - d) nejsou vyplněné předepsané údaje nebo jízdní doklad je poškozen tak, že z něj nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jeho použití,
  - e) vyplněné údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny;
  - f) jsou používány bez předepsané fotografie nebo dalších náležitostí;
  - g) uplynula doba jeho platnosti;
  - h) nejde o originál;
  - i) ho lze podle tarifu použít jen ve spojení s dokladem, na jehož základě byl vydán, a jestliže se cestující tímto dokladem současně neprokáže.
- (7) V případech, kdy je jízdní doklad nebo průkaz na slevu uznán neplatným, považuje se cestující za cestujícího bez platného jízdního dokladu nebo průkazu. Cestující bez platného jízdního dokladu nebo průkazu je **povinen uhradit nové jízdné nebo rozdíl do aktuální výše jízdného**. Neplatnou jízdenku je pověřená osoba oprávněna odebrat v případech uvedených v odstavci 7 písm. c) až h); odebrání jízdenky cestujícímu písemně potvrdí.
- (8) Cestující má povinnost pověřené osobě dopravce **dopředu oznámit**, s jakou slevou jízdní doklad požaduje.
- (9) Jízdní doklad opravňuje cestujícího k jedné jízdě z nástupní do výstupní stanice po přepravní cestě na něm uvedené a pouze vozidly dopravce. Cestující musí nastoupit na spoj dopravce, který je na jízdence s místenkou uveden a který odjíždí dle platného jízdního řádu z nástupní stanice na ní uvedené nebo ze stanice na přepravní cestě.
- (10) Přenosný jízdní doklad opravňuje k použití toho cestujícího, který jej předkládá ke kontrole v době plnění přepravní smlouvy.
- (11) 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.

## Článek 7

### 2.6. Návratky jízdného



- (1) Cestující, který byl oprávněně vyloučen z přepravy pověřenou osobou dopravci, 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) Za nevyužitou nebo částečně nevyužitou jízdenku se jízdné nevrací.
- (4) Nenastoupí-li cestující s platným jízdním dokladem pro jednotlivou jízdu cestu z důvodů na své straně, bude mu vyplacen návrátek jízdného ve výši jízdného, od kterého se vždy odečte srážka zaokrouhlená aritmeticky na celé koruny. Právo na návrátek jízdného může cestující uplatnit **nejpozději do doby pravidelného odjezdu vozidla z příslušné stanice**.

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 vozidla; cena jízdního dokladu se v tomto případě vrací **formou převodu kreditů** na kreditový účet cestujícího. Návrátek jízdného v hotovosti není při zakoupení jízdních dokladů přes internetový rezervační systém LE možný.
  - b) **25 %** z ceny každého dokladu zvlášť u jízdních dokladů zakoupených přes internetový **rezervační systém LE** při vrácení na **bankovní účet** vedený u bank v České Republice, Slovensku a Polsku, z něhož byla platba prokazatelně provedena. Návrátek jízdného v hotovosti není při zakoupení jízdních dokladů přes internetový rezervační systém LE možný. Stejně pravidlo platí i pro vrácení kreditu, který nebyl využit pro pořízení jízdenky, byl tedy dříve navýšen v Kreditním systému LE.
  - c) **10 %** z ceny každého dokladu zvlášť u jízdních dokladů zakoupených na **pokladně LE** nebo **provizního prodejce**, při jeho vrácení v čase **delším než 24 hodin** před okamžikem plánovaného odjezdu, a to až do okamžiku pravidelného odjezdu,
  - d) **50 %** z ceny každého dokladu zvlášť u jízdních dokladů zakoupených na **pokladně LE** nebo **provizního prodejce**, v čase **kratším než 24 hodin** před okamžikem plánovaného odjezdu, a to až do okamžiku pravidelného odjezdu.
  - e) jízdenka uhrazená formou **voucheru** se řídí pravidly předemtné obchodní nabídky a je vždy **nevratná**.
- (5) Vracení jízdních dokladů zakoupených v prodejní síti AMSBus se řídí smluvními podmínkami provozovatele AMSBus.
- (6) Na zaplacenou srážku obdrží cestující potvrzení.
- (7) **Nárok na návrátek jízdného nebude uznán:**
- a) pokud je tak uvedeno přímo v podmínkách nabídky,
  - b) z důvodu chybné obsluhy nebo chybně zadaných údajů cestujícím při nákupu jízdenek s místenkou pomocí internetového rezervačního systému LE.

- (8) 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 kartu, 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 nepřenosný, 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.
- (9) Požadavek na návratek jízdného může oprávněný cestující uplatňovat na kterékoliv pokladně LE. Pokladny LE jsou umístěné v zastávkách Praha hl.n., Ostrava, Ostrava Svinov a Olomouc. V dalších zastávkách působí provizní prodejci, kteří návratky vyplácí pouze za jízdní doklady u nich zakoupené, pokud není na stránkách le.cz uvedeno jinak.
- (10) Pokud má cestující klientský účet a přeje si jízdné vrátit formou převodu kreditů, může požadavek na návratek jízdného uplatnit i elektronicky, 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.

Při uplatňování požadavku na návratek jízdného v příslušné stanici je cestující:

- a) povinen nahlásit pověřené osobě dopravce požadované údaje nezbytné pro vyřízení uplatněné náhrady z přepravní smlouvy,
  - b) povinen odevzdat proti potvrzení pověřené osobě dopravce 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) Požadavek na návratek jízdného vyřídí LE nejpozději do třech měsíců ode dne doručení podané žádosti.
- (13) 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 vozidla 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.
- (14) 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

### 2.7. Uplatnění nároků z přepravní smlouvy

- (1) Pokud nejsou důvody na straně cestujícího, má cestující právo na vyplacení návratku jízdného beze srážky.
- (2) Jestliže z důvodů na straně dopravce nebo LE dojde k tomu, že nemůže být dokončena započatá přeprava cestujícího spojem, ve kterém přepravu započal, bude cestující **kompenzován** pouze jednou z uvedených možností:
  - a) další přepravu do výstupní stanice nejbližším vhodným spojem dopravce nebo LE nebo náhradní dopravou bez navýšení jízdného, nebo
  - b) bezplatnou přepravu do nástupní stanice nejbližším vhodným spojem dopravce nebo LE, přičemž cestující má v tomto případě také právo na vrácení zaplaceného jízdného, nebo
  - c) vrácení jízdného za neprojetý úsek cesty, vzdal-li se cestující další jízdy a pověřená osoba dopravce tuto skutečnost potvrdila.
- (3) Cestující má dále právo na 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 vozidla u cestujícího, který se nevzdal jízdy, činí z ceny jízdního dokladu:
  - a) **25 %** při zpoždění 60 až 119 minut,
  - b) **50 %** při zpoždění 120 a více minut.

## Článek 9

### 2.8. Přeprava dětí, dětských kočárků, jízdních kol a přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace

- (1) **Děti do 6 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) Osoba starší 10 let má nárok s sebou **bezplatně** přepravit jedno dítě ve věku **0 – 2 roky bez nároku na vlastní sedadlo** a jedno dítě **do 6 let** (tj. do dne, který předchází dni 6. narozenin), které **má nárok na vlastní sedadlo**. Každé další dítě do 6 let s doprovodem té samé osoby starší 10 let zaplatí jízdné dle tarifu pro děti věku 6 – 15 let. 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, 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.
- (3) **Přeprava dětských kočárků nebo invalidních vozíků není umožněna**, s výjimkou skládacích, které se přepravují v zavazadlovém prostoru. Přeprava může být odmítnuta z důvodu vyčerpání kapacity zavazadlového prostoru.

- (4) **Přeprava jízdních kol** jako cestovních zavazadel na nosiči je umožněna za následujících podmínek:
- a) Rezervovat místo pro jízdní kola může pouze cestující s platně zakoupeným jízdním dokladem pro příslušný spoj.
  - b) Přeprava jízdních kol je možná pouze v dopravcem určeném období, na vybraných spojích, jeho úsecích nebo do vybraných destinací.
  - c) Prostor pro přepravu jízdních kol je omezen a podléhá rezervaci, ta je přidělena v rámci rezervačního systému dopravce vždy s ohledem na volnou kapacitu. Cestující je oprávněn umístit jízdní kolo pouze do příslušného prostoru na nosiči, který si rezervoval.
  - d) Maximální kapacita prostoru pro přepravu jízdních kol činí celkem 4 jízdní kola na příslušném spoji v jednom okamžiku.
  - e) Za přepravu jízdních kol se hradí při rezervaci přepravné ve výši stanovené sazebníkem, jehož aktuální znění je uvedeno na internetových stránkách <http://www.le.cz>.
  - f) Při ztrátě jízdního kola nebo jeho části má oprávněný právo na vrácení zaplaceného přepravného a na náhradu prokázané ceny ztraceného jízdního kola nebo jeho části, kterou mělo v době jeho podání k přepravě. Neprokáže-li oprávněný cenu ztraceného jízdního kola nebo jeho části, přísluší mu náhrada v maximální výši 1 500 Kč. K přepravě jsou přijímána jízdní kola, jejichž cena nepřesahuje 25 000 Kč. Uložení jízdního kola na nosič, jeho následný výdej a manipulaci s ním zajišťuje výhradně řidič dopravce.
  - g) Uzavření přepravní smlouvy o přepravě jízdního kola se prokazuje zavazadlovým lístkem vydaným dopravcem cestujícímu po zaplacení přepravného. Cestující se při převzetí zavazadlového lístku přesvědčí, zda byl vyhotoven podle jeho údajů. Jízdní kolo bude cestujícímu vydáno po předložení zavazadlového lístku.
  - h) Při poškození jízdního kola má oprávněný právo na náhradu vzniklé škody, nejvýše však do výše náhrady stanovené při jeho ztrátě.
  - i) Dopravce neodpovídá za škodu na přepravovaném jízdním kole, pokud ztráta nebo poškození byly způsobeny za těchto podmínek:
    - 1) nastaly okolnosti, jimiž jsou živelní pohromy nebo neodvratitelná jednání třetích osob, které dopravce nemohl odvrátit ani při vynaložení veškerého úsilí;
    - 2) jednáním samotného cestujícího, které mělo za následek poškození nebo ztrátu jeho přepravovaného jízdního kola;
    - 3) cestující podal k přepravě jízdní kolo vyšší hodnoty, než je dovoleno.

- (5) Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vozidle právo na místo k sezení na sedadlech pro ně vyhrazených a označených. Pokud není u těchto osob jejich právo na místo k sezení zřetelně patrné, prokazují svůj nárok příslušným průkazem. Jiný cestující, který takové místo obsadil, toto místo cestujícímu s omezenou schopností pohybu a orientace na jeho požádání uvolní. V každém vozidle dopravce jsou pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace vyhrazena celkem 2 místa.
- (6) Zajištění přepravy s pomocí při nástupu a výstupu cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace poskytuje dopravce zdarma.
- (7) 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, na které nemůže po vyzvání pověřené osoby dopravce 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.
- (8) **Přeprava cestujícího na vozíku pro invalidy není z technických důvodů umožněna.**

#### Článek 11

### 2.9. 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.
- (3) Mimo zcela uzavřenou schránku lze z živých zvířat přepravovat ve vozidle dopravce pouze vodícího psa, asistenčního psa nebo služebního psa policistů při plnění úkolů. Za přepravu těchto psů se přepravné neplatí.

### 2.10. Kreditní systém

- (1) V rámci rezervačního systému LE na internetové stránce [www.le.cz](http://www.le.cz) je možné využít kreditní systém. Vytvoření kreditního účtu cestujícího v kreditním systému je vázáno pouze na zadání e-mailové adresy v rezervačním systému LE a je zcela zdarma.
- (2) Podrobné podmínky kreditního systému jsou popsány v Tarifu LE

## 3. Oddíl Přeprava zavazadel

#### Článek 12

### 3.1. Obecná ustanovení

- (1) Zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve vozidle dopravce jako ruční zavazadla v prostoru pro cestující nebo jako spoluzavazadla v zavazadlovém prostoru.
- (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 dopravce v prostoru určeném pro zavazadla.
- (3) Z přepravy jsou vyloučené:
  - a) věci neskladné (věci, které nelze bezpečně umístit ve vozidle) nebo věc o hmotnosti vyšší než 40 kg a rozměrech větších než 1100 x 800 x 500),
  - b) nabitě zbraně (neplatí pro policisty při plnění pracovních úkolů),
  - c) věci výbušné, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé (tzv. nebezpečné věci), jakož i věci vzbuzující odpor,
  - d) věci, které mohou způsobit nárůžu.Pokud cestující vezme do vozidla dopravce věci vyjmenované v tomto odstavci, poruší tím příslušné ustanovení Článku 5 těchto SPP a bude se postupovat v souladu s ustanoveními tohoto Článku 5.
- (4) Cestující je oprávněn přepravovat maximálně 2 ks ručních zavazadel a 2 ks spoluzavazadel.
- (5) Přeprava zavazadel může být odmítnuta z technologických důvodů nebo z důvodu vyčerpání volné kapacity míst zavazadlových prostor ve vozidle dopravce. Rozhodnutí o umístění zavazadla ve vozidle dopravce, případně o odmítnutí přepravy zavazadla, přísluší výhradně pověřené osobě dopravce ve vozidle.

#### Článek 13

### 3.2. Bližší podmínky přepravy zavazadel

- (1) Jako ruční zavazadlo může cestující do vozidla dopravce 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 200 x 300 x 400 mm,
  - c) váží méně než 5 kg.
- (2) Ukládání ručních zavazadel je zakázáno na sedadlech a v prostoru sociálních zařízení vozidla dopravce.
- (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 vozidla věc, která nemůže být přepravena jako ruční zavazadlo, a odmítne ji přepravit jako spoluzavazadlo, bude cestující z přepravy vyloučen a přepravní smlouva bude ukončena. Cestující v tomto případě nemá nárok na vrácení zaplaceného jízdného.
- (5) Jako spoluzavazadlo může cestující do vozidla dopravce vzít věci snadno přenosné, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo, a:
  - a) které svým charakterem vyžadují umístění na zvlášť určeném místě ve vozidle dopravce v prostoru pro cestující,

- b) které překračují jeden z rozměrů 200 x 300 x 400 mm stanovených pro ruční zavazadla.
  - c) Ze sportovního náčiní větších rozměrů je dovolená přeprava páru lyží s holemi, snowboardu a bobů.
- (6) Cestující nesmí předat k přepravě v zavazadlovém prostoru zavazadla přesahující hodnotu 5000 Kč.

### **3.3. Odpovědnost dopravce za zavazadla v zavazadlovém prostoru**

- (1) Zápis o ztrátě, odcizení, či poškození zavazadel musí být cestujícím u pověřené osoby dopravce vyžadován ihned po příjezdu spoje do cílové stanice. Pověřená osoba dopravce je povinna cestujícím míru poškození nebo ztrátu zavazadla písemně v zápisu potvrdit.
- (2) Tento zápis spolu s kopií jízdenky a kopií dokladu o přepravě zavazadla musí být písemně zaslán nejpozději do 6 měsíců od události na adresu LEO Express, a. s., Řehořova 908/4, 130 00 Praha 3 – Žižkov.
- (3) Při ztrátě zavazadla má cestující nárok na náhradu prokázané ceny ztraceného zavazadla, maximálně však do výše 5000 Kč za 1 zavazadlo a 10000 Kč na 1 cestujícího v případě ztráty více než 1 zavazadla.
- (4) Dopravce neodpovídá za poškození přepravovaného cestovního zavazadla, jestliže:
  - a. cestující není schopen prokázat oprávněnost nároku platným dokladem o přepravě zavazadla
  - b. obal neodpovídá povaze přepravované věci
  - c. cestující podal k přepravě zavazadlo vyšší hodnoty než dovoleno
  - d. nastaly dopravcem neovlivnitelné okolnosti jako živelné pohromy či jednání třetích osob
  - e. k poškození došlo jednáním cestujícího

## **4. Oddíl Závěrečná ustanovení**

### **Článek 14**

#### **4.1. Stížnosti a podněty**

- (1) Veškeré stížnosti, připomínky a podněty mohou cestující uplatnit prostřednictvím:
  - a) e-mailu: info@le.cz,
  - b) písemně na adrese: LEO Express a.s., Řehořova 4, 130 00, Praha 3 – Žižkov.
- (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**

## 4.2. Zranění, poškození nebo zničení věci cestujících

- (1) Pokud je jednoznačně prokázáno, že z důvodu na straně dopravce nebo LE ve vozidle dopravce nebo při pobytu v prostorech dopravce nebo 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 společnosti LEO Express