

ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2024

**podle článku 29 NAŘÍZENÍ (EU) 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v
železniční přepravě a podle § 35 odst. 3 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném
znění**

dopravce:

Leo Express Global a.s.

Leo Express s.r.o.

Leo Express Tenders s.r.o.

.....
Bc. Martin Bala

Osoba odborně způsobilá k licencím
Leo Express Global a.s., Leo Express s.r.o.
a Leo Express Tenders s.r.o.

Úvod

Dopravci skupiny Leo Express provozují osobní drážní dopravu. Jedná se o následující dopravce:

- Leo Express Global a.s.
- Leo Express s.r.o.
- Leo Express Tenders s.r.o.

Jak vyplývá z výňatku jednoduchého organizačního schématu uvedeného níže, tak mateřská společnost Leo Express Global a.s. koordinuje činnost dceřiných společností.



Tato Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2024 se vztahuje na všechny, zde jmenované, tři dopravce Leo Express, kteří provozují drážní dopravu v České republice, na Slovensku a v Polsku. Dopravce **Leo Express Global a.s.**, v roce 2024 zajišťoval provozování veřejné drážní dopravy na území Polska, konkrétně v relacích Zebrzydowice – Kraków Główny, a také zajišťoval nepravidelnou neveřejnou drážní dopravu, především souprakových vlaků na území České republiky a Polska. Dopravce zajišťoval drážní dopravu 5 elektrickými stejnosměrnými jednotkami řady 480 FLIRT pronajatých od dopravce LE.

Dopravce **Leo Express s.r.o.**, v roce 2024 zajišťoval provozování veřejné drážní osobní dopravy na území České republiky, Slovenska a Polska.

Rok 2024 byl provozně významný z hlediska rozsáhlých výlukových činností. Významné stavby, které ovlivnily provoz byly např.: modernizace úseku Lipník nad Bečvou – Drahotošice dokončení modernizace železničního uzlu Pardubice, aj. Provozovatel dráhy ŽSR pokračuje v rozsáhlé výlukové činnosti v železničních stanicích Žilina a Prešov. Všechny tyto uvedené dlouhodobé výluky významně neovlivnily železniční provoz dopravce Leo Express s.r.o.

Od prosince roku 2023 do prosince 2024 byl provoz dopravce Leo Express s.r.o. z důvodu instalace ETCS do elektrických jednotek Stadler Flirt omezen na 4 jednotky v denním provozu. V následujícím období probíhalo testování funkčnosti evropského zabezpečovače v běžném provozu. Od začátku roku 2025 byl zaveden výhradní provoz pod ETCS v úseku Č. Třebová – Přerov, kdy železniční dopravce nemohl na dopravní výkony ve zmíněném úseku nasadit vozidlo nevybavené evropským vlakovým zabezpečovačem.

Od srpna do prosince roku 2024 byl provoz dopravce Leo Express s.r.o. omezen na 4 jednotky z důvodu modernizace sedaček, kdy se díky renovaci polstrovaní a sedačkové konstrukce zvýšil nejen komfort pro cestující, ale i jejich bezpečnost.

V říjnu roku 2024 zasáhly Českou republiku prudké deště, které měly za následek rozsáhlé záplavy, zejména v oblasti Ostravska. Provozovatel dráhy Správa železnic s.o. na několik dní zastavil provoz v úseku Hranice na Moravě – Ostrava – Bohumín. Dopravce Leo Express s.r.o. byl nucen z důvodu zastaveného provozu zrušit několik desítek spojů. Jen díky obětavosti a velkému úsilí provozních zaměstnanců mohla být i přes nepříznivé provozní podmínky zajištěna dopravní obslužnost v úseku Praha hl. n. – Hranice na Moravě doplněna o náhradní autobusovou dopravu v úseku Hranice na Moravě – Bohumín.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, v roce 2024 provozoval drážní dopravu v závazku veřejné služby v Pardubickém kraji v relacích:

- (Praha) – Ústí nad Orlicí – Lichkov
- Ústí nad Orlicí – Mlýnický Dvůr
- Ústí nad Orlicí – Hanušovice
- Česká Třebová – Ústí nad Orlicí (do 14. 12. 2024)

Dopravce Leo Express Tenders s.r.o. provozoval v loňském roce cca 61 spojů v plném provozu denně.

V průběhu loňského roku dopravce zajišťoval drážní dopravu motorovými jednotkami Alstom LINT 41 (řada 846), motorovým vozem Alstom LINT 27 (řada 832) a ucelenou elektrickou jednotkou řady 480 FLIRT.

Na vlacích byla také spuštěna 5G Wi-Fi síť s téměř 100% pokrytím, což umožňuje cestujícím spolehlivé a stabilní připojení k internetu během jízdy. Dopravce LE v následujících kvartálech vyvíjel marketingové aktivity k získávání zákazníků na mezinárodních vlakových linkách (Praha – Košice, Praha – Kraków), kdy i posiloval frekvenci svých mezinárodních spojů.

Vlivem zvyšující se poptávky po cestování doplnil dopravce autobusové spoje o spoje v úseku Ostrava – Katowice a Krakow, ve frekvenci až 2 páry denně. V rámci zkvalitňování služeb došlo ke stabilizaci dodavatelů cateringu, což se projevilo ve významném zlepšení zákaznické zkušenosti.

1. Informace a přepravní doklady

Informace o přepravě jsou cestujícím a veřejnosti poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu podle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu na internetových stránkách www.leoexpress.com. Informace o jízdních řádech jsou též přístupné v celostátním informačním systému, jehož vedením je pověřena společnost CHAPS s.r.o. Všechny přepravní informace lze také obdržet na zákaznické lince 220 311 700, která pracuje v denním provozu od 8:00 do 20:00. Na zákaznické lince lze využít možnost obdržení informace rovněž v anglickém a polském jazyce.

Na území Slovenské republiky je železniční osobní doprava provozována v souladu se zákonem č. 514/2009 Z. z., o dopravě na dráhách, v platném znění. Provoz železniční dopravy v Polsku probíhá v souladu se zákonem USTAWA z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.

V roce 2024 byla u skupiny dopravců Leo Express provedena změna Smluvních přepravních podmínek (včetně Tarifů) pro veřejnou drážní dopravu. Jednalo se zejména o následující změny a úpravy:

- Dopravci **Leo Express s.r.o.**, **Leo Express Global a.s.** a **Leo Express Tenders s.r.o.** změnili Smluvní a přepravní podmínky a Tarif během roku 2024 celkem 1x.

Dopravci skupiny Leo Express i nadále zveřejňují jízdní řády pro cestující na vývěskách ve stanicích na základě nájemní smlouvy se SŽ a ŽSR. Vývěsky se nacházejí ve stanicích, kde vlaky dopravců Leo Express pravidelně zastavují. Kromě času pravidelného odjezdu vlaků lze na vývěskách najít kontaktní adresu a odkaz na webové stránky dopravců. V Polsku je dopravce LE a LEG veden ve společných jízdních řádech s polskými vlaky, kde má Leo Express uvedeno své logo a základní kontakty.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací mohou cestující i nadále využívat prodejní místa dopravce. Pokladny skupiny dopravců společnosti Leo Express se nacházejí ve stanicích Praha hlavní nádraží, Olomouc hlavní nádraží, Ostrava-Svinov, Letohrad, Králíky a Jablonné nad Orlicí. Kromě přepravních dokladů si mohou cestující na pokladně v Praze na hlavním nádraží zakoupit mimo jiné také chlazené nápoje a využívat wifi pro cestující s jízdním dokladem Leo Express. Na pokladnách v Ostravě - Svinově, Olomouc hl. n. a Praha hl. n. si mohou cestující taktéž zakoupit merchandise společnosti.

Dopravce Leo Express Tenders s.r.o. uznává a prodává (s výjimkou PID) kromě vlastního tarifu též:

- integrované tarify IREDO (platné ve všech vlcích vyjma úseku Praha – Přelouč),
- IDSOK (platný v úsecích Dolní Lipka – Hanušovice a Dolní Lipka – Mlýnský Dvůr),
- PID (platný v úseku Praha – Kolín) a SJT (platný na celé síti).

V úseku Lichkov – Lichkov st.hr. byli cestující odbavováni dle tarifu dopravce Koleje Dolnoslaskie S. A.

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

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express s.r.o.**, bylo v loňském roce 30,82% a odjezdových spojů pak 20,1 % z celkového počtu 5 177 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem. Důvodem byla převážně výluková činnost způsobena provozovatelem dráhy. Zpoždění příjezdů způsobené dopravcem bylo 1,5 %. Tento dopravce provozuje pouze dálkovou dopravu, takže uvedené údaje zahrnují pouze osobní dálkovou dopravu.

Dopravce **Leo Express s.r.o.**, vypravil v roce 2024 celkem 5 177 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2024	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	97,10 %	1,90 %	1 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	98,90 %	1,05 %	0,05 %

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, bylo v loňském roce 12,40 % a odjezdových spojů pak 13,1 % z celkového počtu 21 906 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem. Zpoždění příjezdů způsobené dopravcem bylo 0,01 %. Uvedené údaje zahrnují pouze osobní regionální dopravu.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, vypravil v roce 2024 celkem 21 906 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2024	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	99,97 %	0,02 %	0,01 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	99,99 %	0,01 %	0,00 %

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express Global a.s.**, bylo v loňském roce 2024 15,02 % a odjezdových spojů pak 0 % z celkového počtu 236 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem.

Dopravce **Leo Express Global a.s.**, vypravil v roce 2024 celkem 236 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2024	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	97,9 %	1,3 %	0,80 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	100 %	0,0 %	0,00 %

Jelikož dopravce **Leo Express Global a.s.**, na území České republiky provozoval drážní dopravu nepravidelně, a to především souprakovými vlaky, není přesnost zpoždění v daných podmínkách relevantní. Tento dopravce provozuje pouze dálkovou dopravu, takže uvedené údaje zahrnují pouze osobní dálkovou dopravu.

Následující tabulka uvádí 10 největších zpoždění, které bylo evidováno u dopravce Leo Express s.r.o. za rok 2024, a to sestupně od největšího evidovaného zpoždění.

dopravce	vlak	datum	zpoždění (min)	událost
Leo Express s.r.o.	1260	02.12.2024	319	Poškození TV jiným dopravcem v úseku Košice – Poprad Tatry
Leo Express s.r.o.	1261	01.12.2024	301	Poškození TV jiným dopravcem v úseku Česká Třebová – Dlouhá Třebová
Leo Express s.r.o.	1263	15.09.2024	263	Povětrnostní vlivy – povodeň
Leo Express s.r.o.	1250	24.06.2024	227	Poškozené TV jiným dopravcem na síti SŽ
Leo Express s.r.o.	413	10.07.2024	198	Překážka na trati – MU cizího dopravce, najetí na překážku na trati
Leo Express s.r.o.	413	14.09.2024	191	Povětrnostní vlivy – povodeň
Leo Express s.r.o.	1262	15.09.2024	168	Povětrnostní vlivy – povodeň
Leo Express s.r.o.	1261	02.05.2024	145	Porucha TV Polanka nad Odrou
Leo Express s.r.o.	1254	30.09.2024	145	Srážka vlaku s osobou cizího dopravce Pardubice-Kostěnice
Leo Express s.r.o.	412	28.08.2024	141	Srážka vlaku s osobou cizího dopravce v úseku Moravany – Uhersko

Následující tabulka uvádí 10 největších zpoždění, které bylo evidováno u dopravce Leo Express Tenders s.r.o. za rok 2024, a to sestupně od největšího evidovaného zpoždění. Při vzniku mimořádné události na území ČR byla vždy operativně zajištěna náhradní autobusová doprava nebo mimořádný obrát kolejového vozidla k maximální eliminaci zpoždění.

dopravce	vlak	datum	zpoždění (min)	událost
Leo Express Tenders s.r.o.	6291	07.06.2024	98	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP).
Leo Express Tenders s.r.o.	6289	16.01.2021	98	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP).
Leo Express Tenders s.r.o.	6290	13.02.2024	86	Porucha ZZ v žst Lichkov
Leo Express Tenders s.r.o.	1223	14.09.2024	82	Spadlý strom v úseku Podlesí – Hanušovice
Leo Express Tenders s.r.o.	20513	14.09.2024	81	Spadlý strom v úseku Podlesí – Hanušovice
Leo Express Tenders s.r.o.	1229	30.03.2024	77	Porucha ZZ v žst Hanušovice
Leo Express Tenders s.r.o.	7179	10.03.2024	76	Srážka vlaku Os 7179 s osobou v úseku Dolní Libchavy – Lanšperk .
Leo Express Tenders s.r.o.	6285	22.01.2024	70	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP).
Leo Express Tenders s.r.o.	6287	11.02.2024	67	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP).
Leo Express Tenders s.r.o.	1223	12.01.2024	65	Porucha ZZ v žst Hanušovice

K řešení mimořádností a mimořádných událostí (dále také MU) v drážní dopravě u skupiny dopravců Leo Express slouží jejich vnitřní předpisy:

- v případě dopravce **Leo Express Global a.s.**, se jedná o Předpis pro hlášení a šetření mimořádných událostí (LEG-MU) + Provozně organizační předpis (LEG-POP)
- v případě dopravce **Leo Express s.r.o.**, se jedná o Předpis pro hlášení a šetření mimořádných událostí (LE-MU) + Provozně organizační předpis (LE-POP)
- v případě dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, se jedná o Předpis pro hlášení a šetření mimořádných událostí (LET-MU) + Provozně organizační předpis (LET-POP)

Ve všech výše uvedených předpisech se nacházejí pasáže, ve kterých je popsán postup a řešení mimořádností a mimořádných událostí. V těchto předpisech lze také nalézt informace o nouzovém vybavení a prostředcích umístěných ve vlacích a také postup posádky vlaku a dispečera při mimořádných situacích. Dopravce **Leo Express s.r.o.**, byl v roce 2024 účastníkem 6 mimořádných událostí. Šetřením daných MU bylo zjištěno, že u jednoho případu byla příčina vzniku MU na straně dopravce Leo Express s.r.o.

Dopravce **Leo Express Global a.s.**, při provozování drážní dopravy nebyl v roce 2024 účastníkem žádné mimořádné události.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, byl v loňském roce účastníkem 7 mimořádných událostí. Šetřením daných MU bylo zjištěno, že v pěti případech byla příčina vzniku MU na straně dopravce Leo Express Tenders s.r.o..

3. Odřeknutí dopravních spojů

V roce 2024 byl provoz u dopravce Leo Express s.r.o. ovlivněn instalací ETCS a modernizace interiéru. Z tohoto důvodu byly některé spoje odřeknuty. Tento dopravce provozuje pouze dálkovou dopravu, takže uvedené údaje zahrnují pouze osobní dálkovou dopravu. Počet odřeknutých spojů u dopravce **Leo Express s.r.o.** zobrazuje následující tabulka:

Počet spojů	Důvod odřeknutí spoje
194	povětrnostní vlivy (povodně září 2024)
12	modernizace vozidel

U dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.** nedošlo v roce 2024 k výraznému omezení dopravy. Důvodem omezení dopravy byl vliv výlukové činnosti konané provozovatelem dráhy nebo vliv mimořádné události.

U dopravce **Leo Express Global a.s.** nedošlo v roce 2024 k výraznému omezení dopravy. Důvodem omezení dopravy byl vliv výlukové činnosti konané provozovatelem dráhy nebo vliv mimořádné události.

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

Jednou ze součástí zkvalitňování osobní dopravy je zabezpečení čistoty vozidel. To je základním pravidlem všech tří dopravců skupiny Leo Express.

Jednotky Flirt, které dopravci provozují, pravidelně procházejí procesem čištění dle interního manuálu.

U dopravce **Leo Express s.r.o.**, se již několik let praktikuje zaběhlý dodavatelský systém provádění čištění a úklidu vlakových jednotek, který se skládá z:

- **Obratový (běžný) úklid** – tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření podlahy vozů, očištění stolků a úklid WC (vytření podlahy, umytí toaletní mísy, podle potřeby doplnění toaletního papíru a mýdla). Tyto činnosti se vždy provádí při obratu souprav v obratových stanicích, kterými v loňském roce byly: Praha hl. n., Bohumín, Karviná hl. n.
- **Nácestné čištění** – provádí se 4x denně v ŽST Bohumín. Toto čištění se provádí na spojích, které odjíždějí do Karviné, popřípadě na Slovensko a do Polska, v některých případech se úklidy dělají při cestě zpět.
- **Večer po odstavení soupravy** – čištění souprav se provádí 3x týdně v ŽST Bohumín. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Hlubkové čištění** (interiér vozidla) – provádí se 5x týdně v depu ŽST Bohumín. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Mytí vozové skříně** – provádí se 2x týdně v ŽST Bohumín, popřípadě dle domluvy, potřeby a funkčnosti myčky.

U dopravce **Leo Express s.r.o.**, probíhá úklid jednotek Flirt také na území Slovenské republiky, konkrétně v ŽST Košice. Dodavatel úklidových služeb zde stále provádí pouze základní úklid interiéru vozidla, a to v rozsahu interních předpisů provozovatele dráhy. Rozsah úklidu je obdobný jako u výše uvedeného „Obratový (běžný) úklid.“

U dopravce **Leo Express Global a.s.**, probíhá úklid jednotek Flirt na území Polska dodavatelsky, konkrétně v ŽST Kraków Główny. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.

Jednotky Flirt jsou vybaveny toaletami s vakuovým systémem. Nacházejí se vždy 3 toalety na jednotce jejichž funkčnost, čistota a vybavenost hygienickými prostředky je během jízdy nepřetržitě monitorováno a dle potřeby doplňováno vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným v TSI.

U dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, se v loňském roce prováděl dodavatelsky následující pravidelný úklid:

- **Obratový (běžný) úklid motorových jednotek LINT** – probíhá 2 x denně v ŽST Letohrad. Postupy a úkony jsou detailně popsány v interním manuálu dopravce. Tento úklid probíhá i ve večerních hodinách v dopravně Králíky, a to denně mimo sobotu.
- **Hlubkový úklid motorových jednotek LINT** – probíhá 6x týdně v dopravně Králíky. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Mytí vozové skříně motorových jednotek LINT** – probíhá v ŽST Česká Třebová. Četnost mytí vozové skříně stanovuje úsek údržby dle údržbových plánů. Od druhé poloviny prosince probíhá úklid v obvodu vlečky Letohrad.

Jednotky LINT jsou vybaveny jednou toaletou s vakuovým systémem a jejich čistota je během jízdy průběžně monitorována vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným TSI.

Úklid vlaků u všech třech dopravců je monitorován pravidelnými kontrolami tak, aby všechny nastavené procesy byly dodržovány a případně rozšířeny o nová pravidla, která vznikla během pandemie koronaviru, neboť bylo potřeba na tuto skutečnost reagovat zpřísněním interních hygienických postupů. O výsledcích kontroly je zápisem rovněž informován poskytovatel úklidových služeb s případným úkolem k nápravě zjištěných závad.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Dopravci **Leo Express Global, a.s.**, **Leo Express s.r.o.** a **Leo Express Tenders s.r.o.** se v průběhu roku 2024 společně věnovali sledování spokojenosti cestujících prostřednictvím jednotných **dotazníků spokojenosti**. Tyto dotazníky se vztahovaly na všechny jízdy vlakových jednotek typu **Flirt** a **Lint** v rámci **České republiky, Slovenska a Polska**

Zpětná vazba byla získávána prostřednictvím tzv. **dotazníků po jízdě (DPJ)**. Jedná se o krátký formulář zaměřený na hodnocení cestovatelského zážitku, který je cestujícím zasílán e-mailem přibližně **15 minut po příjezdu** vlaku do cílové stanice. Členové věrnostního programu **Smile Club** mohou navíc dotazník vyplnit také přímo v mobilní aplikaci.

Hodnota NPS skóre (ukazatel oblíbenosti firmy, které ukazuje míru dalšímu doporučení cestujících dalším cestujícím), přičemž 100 je hodnota nejvyšší a 0 nejnižší. Nejedná se ovšem o procentuální vyjádření, nýbrž jde o specifický výpočet.

Souhrnná analýza DPJ napříč společnostmi:

Celkem odeslané dotazníky: 51 518

Získané odpovědi: 34 519

Průměrná míra odpovědí: 67%

Vážený průměr NPS: 68,6

Po společnostech:

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

Odesláno: 49 138

Odpovězeno: 33 074

Průměrná míra odpovědí: 67,3%

Vážený průměr NPS: 68,5

Leo Express Tenders s.r.o.:

Odesláno: 2 380

Odpovězeno: 1 445

Průměrná míra odpovědí: 60,7%

Vážený průměr NPS: 69, 1

V roce 2024 také pokračovalo sledování témat dotazů, s nimiž se zákazníci obracejí na naši zákaznickou podporu. Nejčastější témata dotazů směřovaných na zákaznickou podporu udává následující tabulka:

Kategorie	Počet požadavků	Podíl z celku (%)
Obecné dotazy	17 601	49,1 %
Storno / kompenzace / refundace	5 976	16,7 %
Přesazení	3 519	9,8 %
Jízdenka / změna / informace	3 503	9,8 %
Ztráty a nálezy	1 304	3,6 %
Smile Club / leo kredity / cashback	1 113	3,1 %
Interní	586	1,6 %
Reklamace / stížnosti / obecné	405	1,1 %
Cena jízdenky / tarify / služby	354	1,0 %
Reklamace / stížnosti / jiné	344	1,0 %
Vozíčkáři	328	0,9 %
UA spoje	173	0,5 %
Jiné	135	0,4 %
Ověřování platby	120	0,3 %
Nákup jízdenky	112	0,3 %
Promo / stížnost	75	0,2 %
Pochvala	73	0,2 %
Změna e-mailové adresy	65	0,2 %
Web / aplikace	58	0,2 %
Promo / povodně	7	<0,1 %

Výše uvedená tabulka se vztahuje na všechny tři dopravce skupiny Leo Express.

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

Stížnosti mohou cestující uplatnit na zákaznické podpoře společnosti dopravců skupiny Leo Express, a to buď na:

- zákaznické lince (220 311 700)
- pomocí emailu na adrese: info@le.cz a také reklamace@le.cz
- formou on-line chatu na webových stránkách nebo v mobilní aplikaci.

Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění cestujících v případě nedodržení norem kvality služeb je pro všechny 3 dopravce skupiny společnosti Leo Express stejné. Především jde o dopravce Leo Express s.r.o. a také Leo Express Tenders s.r.o., který provozuje drážní dopravu v Pardubickém kraji. Stížnosti na stornování jízdenek či připsání leo kreditů se vyřizují na call centru ihned. Ve složitějších případech, např. stížnost na poškozenou nebo zničenou věc ve vlaku nebo nevhodné chování palubního personálu předává call centrum kompetentním osobám, kteří do 30 dnů záležitost vyřeší. Standardní doba návratku jízdného je dle smluvních přepravních podmínek do 30 dnů, avšak většina návratků proběhne do 5 pracovních dnů.

Dopravci skupiny Leo Express kompenzují cestující i v případě, že zavinění zpoždění nese třetí strana, a to podle smluvních a přepravních podmínek dopravce. V případě komplikované reklamace se snažíme volit vždy individuální přístup takovým způsobem, aby bylo vyhověno oběma stranám a zároveň to bylo v souladu se smluvními přepravními podmínkami dopravců.

Na call centru se návratky jízdného vracely po vyplnění příslušného formuláře na bankovní účet klienta nebo formou leo kreditů na clientský účet cestujícího. Standardní termín vyřízení takové žádosti je 30 dnů ode dne přijetí žádosti.

Vrácení přepravného bylo ve velké většině případů za odřeknuté či zpožděné spoje, které byly způsobeny výlukami a také mimořádnostmi a mimořádnými událostmi na trati.

Mezi nejčastější stížnosti ze strany cestujících v roce 2024 patřily:

- odřeknutí spojů
- zpoždění spojů
- zamítání žádostí členů Smile Club o výplatu leo kreditů na bankovní účet
- nesouhlas členů Smile Club se storno jízdenek do leo kreditů
- nespokojenost s podmínkami storen u promo jízdenek.

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

Dopravci Leo Express s.r.o., Leo Express Tenders s.r.o. a Leo Express Global a.s. disponují pěti elektrickými stejnosměrnými jednotkami Flirt, které jsou nízkopodlažní, s nástupní plošinou a celkově jsou snadno průchozí. Ve třídě Economy jsou vyčleněna 2 místa pro ortopedické vozíky. Tato místa jsou vyznačena v plánu vlaků v rezervačním systému, který cestujícímu automaticky přiřadí sedadlo určené pro tyto osoby. Pro zajištění rychlého nástupu nebo výstupu osoby s omezenou schopností pohybu a orientace se vždy musí použít nástupní plošiny, kterou přichystá člen vlakového personálu. Základním dokumentem, který řeší přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jsou Smluvní přepravní podmínky Leo Express.

Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace nebo osob na ortopedickém vozíku, odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby, je možná i v doprovodu průvodce, který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy a to do/ze stanic, které jsou uzpůsobené pro výstup/nástup takovýchto cestujících. Ve vlacích lze cestovat pouze s ortopedickým vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou pro bezpečné zajištění během přepravy. Při nástupu nebo výstupu cestujícího asistuje člen vlakového personálu, který také manipuluje s plošinou. Doba manipulace s plošinou trvá v průměru asi 3 minuty. Zajištění pomoci při nástupu a výstupu cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace poskytuje dopravce zdarma.

Na webových stránkách dopravců skupiny Leo Express lze nalézt seznam stanic v České republice, na Slovensku a v Polsku, kde může cestující na ortopedickém vozíku nastoupit nebo vystoupit do/z vlaku bez jakýchkoliv problémů. Jedná se o stanice, které mají bezbariérový přístup. Díky automatizaci rezervačního a interního systému dopravců se již cestující nemusí ohlašovat 24 hodin dopředu přes call centrum. Pokud však chtějí asistenci ve stanici, pak svou cestu musí nahlásit 24 hodin dopředu na asistence@le.cz.

Dopravce Leo Express Tenders s.r.o., provozuje rovněž 5 motorových jednotek Alstom LINT. Tyto jednotky jsou rovněž plně bezbariérové a slouží cestujícím na ortopedickém vozíku v závazkové dopravě v Pardubickém kraji. Pro přepravu osob na ortopedickém vozíku v těchto jednotkách platí stejné podmínky a pravidla přepravy jako je tomu v elektrických jednotkách Flirt.