

**ZPRÁVA
O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
ZA ROK 2017**

**podle článku 28 Nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční přepravě
a podle § 35 odst. 3 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění**



Ing. Michal Miklenda
Osoba odborně způsobilá k licenci

Úvod

Společnost Leo Express provozuje veřejnou drážní osobní dopravu na dráze celostátní v České republice podle zveřejněného jízdního řádu provozovatelem dráhy SŽDC s. o., a na hlavních a vedlejších tratích ŽSR na Slovensku.

V plném provozu v roce 2017 bylo v grafikonu vlakové dopravy (dále také GVD) provozováno 24 párů vlaků. Nárůst oproti minulému roku byl způsoben zavedením již třetího obratu v relaci Staré Město u Uherského Hradiště – Přerov. V omezeném provozu bylo v GVD vedeno 18 párů vlaků.

V loňském roce dopravce nezavedl žádné nové stanice pro vlaky Leo Express. Naopak, vlaky v loňském roce přestaly zastavovat ve stanicích Dětmárovice a Třinec. Tento krok byl způsoben malým zájmem cestujících veřejnosti vlaky Leo Express o tyto stanice. Zastávka Třinec-centrum zůstala zachována.

Dva páry vlaků byly provozovány v rámci mezinárodní dopravy na Slovensku v relaci Praha – Košice. Jelikož se v obou případech jednalo o noční spoje, tak dopravce i nadále pokračoval v nasazování služby soukromé bezpečnostní služby (s platnou licencí) na tyto trasy, která spoje na celém území Slovenska doprovázela. Tato služba dohlížela na majetek a bezpečnost cestujících. V určitých situacích služba zasahovala vůči nepřizpůsobivým či agresivním cestujícím. Jedním z důvodů zachování této služby jsou velmi pozitivní reakce ze strany cestujících veřejnosti.

1. Informace a přepravní doklady

Informace jsou cestujícím a veřejnosti o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu podle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu na internetových stránkách www.le.cz. 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. Na území Slovenské republiky provozuje dopravce železniční osobní dopravu v souladu se zákonem č. 514/2009 Z. z., o dopravě na dráhách, v platném znění.

Po velmi kladných zpětných reakcích z roku 2016 byla i v loňském roce pracovní doba call centra (tedy zákaznické linky) zajišťována v nepřetržitém provozu. Novinkou v loňském roce bylo zřízení polského zákaznického servisu. Tato linka je v provozu od pondělí do pátku v čase 7:00 – 19:00, o víkendech a svátcích potom v čase 10:00 – 18:00.

V roce 2017 jsme pro zvýšení efektivity diverzifikovali naši stávající e-mailovou adresu info@le.cz na extra adresu, kde si mohou cestující požádat o kompenzaci, a to konkrétně na refund@le.cz. Rovněž jsme pro lepší orientaci cestujících vytvořili extra kontakt pro řešení ztrát a nálezů, a to ztraty@le.cz, kde naši specialisté mohou promptně zareagovat na požadavek cestujících.

Na základě nájemné smlouvy se SŽDC, s. o., měla společnost Leo Express možnost zveřejnit základní informace pro cestující (jízdní řád) tzv. vývěskou v klip rámech, a to ve stanicích, kde vlaky Leo Express pravidelně zastavovaly. Na těchto vývěškách je kromě jízdního řádu uvedena i kontaktní adresa a webové stránky dopravce, na kterých jsou uvedeny základní přepravní podmínky.

V železničních stanicích na tratích ŽSR, kde vlaky Leo Express pravidelně zastavují, jsou také umístěny speciální informační tabule (klip rámy) naší společnosti s pravidelnými odjezdy spojů, odkazem na web společnosti a informacemi, kde a jak si lze zakoupit přepravní doklad.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací byla v roce 2017 k dispozici vlastní prodejní místa společnosti, a to ve stanicích Praha hl. n., Olomouc hl. n., a Ostrava-Svinov. Bohužel, v říjnu 2017, byl ukončen provoz naší pobočky ve stanici Ostrava hl. n. Důvodem bylo zvýšení prodeje jízdenek prostřednictvím online rezervačního systému. Přesto cestující mají možnost využít našeho smluvního partnera přímo na ostravském hlavním nádraží, popřípadě mají plně k dispozici pokladnu ve stanici Ostrava-Svinov.

Samozřejmostí je pro cestujícího nákup jízdního dokladu on-line přes internet, jehož využívání rok od roku stoupá.

V oblasti smluvních prodejců nedošlo v loňském roce k výrazným změnám. Jejich počet stagnoval. Důvodem je jejich malá vytíženost a s tím i související náklady na jejich provoz. V neposlední řadě naše společnost zaznamenala několik stížností na chování a prodej jízdních dokladů od těchto provizních prodejců. Na druhou stranu dopravce chystá spolupráci s vhodnějšími prodejci, které lze

najít téměř v každé železniční stanici. Od tohoto kroku se očekává lepší přístup, znalost problematiky v oblasti železniční přepravy, komunikace a celková spolupráce s těmito partnery. Síť smluvních prodejců lze najít nejen ve městech, kde pravidelně zastavují naše vlakové spoje, ale i na Slovensku, Rakousku (zde konkrétně v Linzi a Slazburku), Německu (Mnichov) a také v Polsku. Jedná se o taková místa, jako jsou cestovní kanceláře, infocentra, prodejny dopravních podniků nebo pokladny autobusových dopravců ve městech, kam nám zajišťují naše autobusové spoje. Byly zahájeny i kroky ke spolupráci s provizními prodejci na Ukrajině, ale prodej jízdenek zde by měl být plně zahájen až v polovině roku 2018.

Pro kompletní servis cestujících byla zavedena možnost využití čekárny v ŽST Košice i v době mimo oficiálního provozu. Čekárna je plně k využití v případě zmeškání návazného vlakového spoje a naopak.

V loňském roce proběhly dvě změny ve smluvních a přepravních podmínkách dopravce. První změna vešla v platnost 15. 3. 2017, kde byly upraveny storno podmínky u hromadných jízdenek a komplexně jsme se zaměřili na úpravu přepravy zavazadel. Další změna nabyla účinnosti 10. 10. 2017, kdy jsme sjednotili slevu STUDENT na 10% (komerční sleva) a poskytli jsme, především polským cestujícím, využívat výhody ESN card.

Dále byla zavedena služba „SMS do telefonu“, kdy se jednalo o notifikační SMS zprávy, které cestujícímu přišly ihned po zakoupení jízdenky do jeho mobilního zařízení. Ten pak měl veškeré informace na dosah ruky. Prozatím se jednalo o verzi zkušební, avšak v průběhu roku 2018 se pracuje na spuštění ostrého provozu. Cestující, kteří preferují informační e-mailové kanály mají nyní také možnost zaznamenání své cesty do on-line kalendáře přes službu iCal.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace slouží prodejní místa ve výše vyjmenovaných stanicích, internetové stránky www.le.cz a call centrum.

Malí cestovatelé i nadále v loňském roce využívali Kubíkův dětský oddíl, který zahrnoval i Kubíkův věrnostní program. V dětském oddíle bylo také zavedeno půjčování dětských knížek a společenských her.

V roce 2017 dopravce i nadále pokračoval s věrnostním programem Smile klub, jehož cílem je odměňovat stávající i nové zákazníky za jejich věrnost. Na základě velké poptávky od cestujících jsme pro naše členy Smile klubu upřednostnili možnost vody na palubě vlaku místo kofoly. Jde o bonus, kterou získávají cestující při registraci do našeho věrnostního programu.

I v loňském roce se společnost Leo Express zabývala oblastí korporátních zákazníků, kterým poskytuje tzv. korporátní program. Smyslem korporátního programu je oslovení silného segmentu trhu, který vyžaduje nadstandartní služby a vysokou kvalitu poskytovaných služeb. Tento program čerpá z více jak čtyř leté historie a má ve své oblasti velkou řadu příznivců.

Vzhledem k mimořádné události v červnu 2017 v ŽST Přerov byl dopravce nucen přesunout dlouhodobější projekty v oblasti zákaznických i jiných služeb na pozdější období.

V závěru roku 2017 došlo ke změně loga dopravce včetně kompletní změny korporátní identity. Od černo zlaté barvy došlo k posunu směrem k barvě oranžové v kombinaci s černou, bílou a šedou barvou. Ke změně loga na dopravních prostředcích bude docházet postupně v průběhu let 2018 a 2019.

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

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce Leo Express, který provozuje pouze dálkové vnitrostátní a mezinárodní spoje, bylo v loňském roce 19,58 % a odjezdových spojů pak 19,2 % z celkového počtu 6 699 spojů. Zpoždění vlaků nebylo v drtivé většině případů způsobeno dopravcem.

Následující tabulka ukazuje zpoždění spojů dopravce z celkového počtu spojů v roce 2017.

	zpoždění 10 až 59 minut	Zpoždění 60 až 119 minut	Zpoždění 120 a více minut
Odjezdy vlaků z výchozí ŽST	17,53 %	1,17 %	0,50 %
Příjezdy vlaků do cílové ŽST	17,70 %	1,25 %	0,63 %

Zpoždění jednotlivých spojů dopravce bylo způsobeno především cizím vlivem. Vzhledem ke skutečnosti, že v obrátových stanicích, především pak v ŽST Bohumín, se obrátové časy zkrátily na minimum, tak zpoždění vlaku se následně přenášelo i na obrátové soupravy. V nejvyšší míře se na zpoždění podílely následující vlivy:

- výluková a stavební činnost na dráze SŽDC (především zahájení optimalizace úseku Karviná hl. n. – Dětmarovice),
- mimořádné situace a mimořádné události na dráhách,
- zpoždění vlaků ostatních dopravců (sem lze zařadit např.: jízdy ve sledu, v mezistaničním úseku, nedodržování normativu vlaků jiných dopravců, uvážnutí vlaku jiného dopravce před naším vlakem atp.).

Ze strany dopravce došlo během loňského roku ke zpoždění přibližně 40 spojů do 20 minut, které bylo způsobeno především vyloučením nevhodně se chovajících cestujících za asistence policie, a to nejen na území České republiky, ale i na území Slovenské republiky nebo vznikem drobných závad, např. poruchou nástupních dveří soupravy.

Na území Slovenské republiky činilo v loňském roce zpoždění příjezdových vlaků 8,8 % a odjezdových vlaků 6,3 % z celkového počtu 1 452 spojů (opět jde o údaj zpoždění více jak 10 minut). Většina zpoždění vznikla již na území České republiky, jen v několika málo případech byly na vině mimořádnosti a mimořádné události na tratích ŽSR, které byly způsobeny cizím vlivem.

V roce 2017 bylo, nejčastěji z důvodů výlukových činností na tratích SŽDC či mimořádných událostí, vedeno ca 1 % vlaků odklonem. Nejčastěji využívané odklonové trasy pro vlaky LE byly v úsecích: Praha hl. n. – Praha-Vysočany – Nymburk hl. n. – Velký Osek – Kolín a Ostrava hl. n. – Havířov – Český Těšín.

Následující tabulka ukazuje několik případů nejvyššího zpoždění v cílové stanici vlaku dopravce Leo Express v roce 2017:

zpoždění vlaku (v min)	důvod zpoždění
417	29. 10. 2017: vliv vichřice Herwart na jízdu vlaků dopravce LE, kdy z důvodu spadlých stromů na železniční trať docházelo k jejich zpoždění, popř. odřikání.
360	10. 5. 2017: najetí vlaku cizího dopravce na vjezdu do ŽST Pardubice hl. n. do drátu visícího z TV, provoz zastaven od 15:14 do 19:56
268	10. 8. 2017: zastavení provozu v úseku Moravičany – Lukavice na Moravě z důvodu popadaných stromů na trati; provoz zastaven od 4:10 do 9:10
186	12. 6. 2017: ohrožení vlaku Ex 1359 protisměrnou jízdou vlaku cizího dopravce po téže koleji
171	15. 7. 2017: střet vlaku Ex 1362 s osobou

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

Za rok 2017 eviduje dopravce Leo Express celkem 5 mimořádných událostí v drážní dopravě, ve smyslu § 49 odst. 1 a 2 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění. Z těchto pěti mimořádných událostí je evidována 1 mimořádná událost v kategorii vážná nehoda, 2 mimořádné události spadají do kategorie nehoda a 2 mimořádné události jsou evidovány v kategorii incident. Všechny události se staly na síti SŽDC, s. o.

Na železničních tratích ŽSR eviduje dopravce Leo Express za loňský rok, ve smyslu § 92 odst. 2 Zákona č. 513/2009 Z. z. o dráhách, 3 nehody klasifikované jako menší nehody kategorie B 5 a 1 prevádzkovú poruchu kategorie D4.

3. Odřeknutí dopravních spojů

Grafikon vlakové dopravy na rok 2017 byl poznamenán plánovanou odstávkou vždy jedné jednotky pro polonizaci a poté odstávkou jedné jednotky po mimořádné události v Přerově. S pěti jednotkami byl GVD veden od 11. 12. 2016 do 8. 1. 2017. Od 9. 1. 2017 do 14. 5. 2017 proběhla plánovaná odstávka vždy jedné jednotky pro polonizaci vlaků a v tomto období byl GVD upraven na 4 jednotky. V období 15. 5. 2017 až 5. 6. 2017 byl GVD opět veden v plném stavu pěti jednotek. Od mimořádné události v ŽST Přerov, ke které došlo 5. 6. 2017 až do konce platnosti GVD byly v provozu opět jen 4 jednotky. Při provozu 4 jednotek docházelo ke zrušení spojů Ex 1351, Ex 1352, Ex 1358, Ex 1361 a krátkých obrátů v relaci Staré Město u Uherského Hradiště – Přerov, konkrétně Ex 1342 a Ex 1343.

Z důvodů obou odstávek bylo odřeknuto celkem 1 889 spojů. Z ostatních provozních důvodů bylo odřeknuto celkem 54 spojů. Nejčastěji, a to ve 24 případech, se jednalo o spoje v úseku Přerov – Staré Město u Uherského Hradiště, které byly odřikány z důvodu velkého zpoždění obrátových spojů a hrozícího nedodržení odpočinku strojvedoucích. Cestující byli samozřejmě informováni o použití ostatních spojů konkurenčních dopravců nebo jim byla zajištěna náhradní autobusová doprava. Ostatních 30 odřeknutých spojů bylo buď z důvodu vysokého zpoždění obrátových spojů při mimořádnostech (nahlášení výstražného výbušného systému, poruchy zabezpečovacího zařízení na trati i ve stanicích, popadané stromy vlivem povětrnostních podmínek), mimořádných událostech (střety s osobami, střetnutí na železničních přejezdech) nebo při technických závadách na jednotkách.

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

Součástí kvality osobní přepravy je zabezpečení čistoty vozidel. Jednotky Flirt, které dopravce Leo Express provozuje, jsou pravidelně uklizeny a čištěny podle interní směrnice dopravce. V roce 2017, stejně jako v letech předchozích, se stále provádějí následující druhy čištění:

- obrátový (běžný) úklid – tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření vozů, úklid WC (vytření, umytí toaletní mísy, podle potřeby doplnění toaletního papíru a mýdla). Tyto činnosti se provádí vždy při obrátu souprav v obrátových stanicích Praha hl. n., Bohumín a Staré Město u Uherského Hradiště
- nácestné čištění – provádí se 4x denně v ŽST Bohumín. Toto čištění se provádí na spojkách, které přijíždějí nebo odjíždějí do Košic
- večer po odstavení soupravy – provádí se 2x týdně v ŽST Bohumín a denně v ŽST Staré Město u Uherského Hradiště. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce
- hloubkové čištění (interiér vozidla) – 1x týdně v depu v Praze od změny GVD v prosinci 2017 byla tato činnost přesunuta do ŽST Bohumín. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce
- mytí vozové skříně – 1x týdně v Praze, od změny GVD v prosinci 2017 se tato činnost přesunula do ŽST Bohumín

Na Slovensku probíhá čištění v obrátové stanici Košice. Dodavatel úklidových služeb zde stále provádí jen základní úklid interiéru vozidla, a to v rozsahu interních předpisů provozovatele dráhy.

V září 2017 došlo ke kompletní výměně úklidové čety a navázání spolupráce s novou firmou v Praze. Zde došlo k zaškolení všech osob vykonávajících úklidové práce. Tento krok byl poslední pro nastolení spokojenosti s úklidem, komplexnosti a zadání stejných i nových podmínek pro všechny úklidové čety v obrátových stanicích v Praze, Bohumíně a Starém Městě u Uherského Hradiště. Díky tomuto kroku došlo k pozitivní změně v čistotě jednotek především v Praze.

Již v roce 2016 došlo ke změně dodavatele úklidových prostředků. Jelikož se spolupráce osvědčila a jejich nabízené úklidové prostředky se ukázaly jako dobrá volba, tak vzájemná spolupráce trvala i v loňském roce.

Jednotky jsou vybaveny toaletami s vakuovým systémem (3 na jednotce) a jejich čistota je během jízdy nepřetržitě monitorována vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným v TSI.

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

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

V roce 2017 dopravce pokračoval s tzv. Mystery dotazníky, které v roce 2016 získaly svoji oblibu mezi cestující veřejností. Za loňský rok jsme touto cestou získali 184 těchto vyplněných dotazníků. Z jejich následných výsledků vyplývá, že stevardi se v 96 % vítali nebo loučili s cestujícími u dveří ve stanici, cestujícímu poradili s nalezením svého místa k sezení nebo umístěním svého zavazadla a následně provedli kontrolu jízdních dokladů a slevových průkazů.

Naopak mírně negativně dopadla oblast, kdy v téměř 35 % případů dostal cestující možnost si objednat občerstvení na palubě vlaku po více než 20 minutách své jízdy z výchozí destinace, avšak objednávka byla následně donesena do 20 minut po tomto objednání. Cestující byli spokojeni s čistotou svých míst k sezení a chválili vlakový personál za jejich profesionalitu a vstřícnost. Naopak byly časté výhrady na čistotu toalet (přes 40 %). Průměrné hodnocení cesty vlakem bylo na hodnotě 3,98 (kde 1 znamená nejhorší a 5 naopak nejlepší hodnocení).

Od listopadu 2017 bylo zavedeno vyplňování krátkých dotazníků našich operátorek na call centru po každém uskutečněném hovoru s cestujícím či zákazníkem. Mezi nejčastější dotazy za sledované období 2 měsíců na zákaznické lince patřily:

Téma hovoru	Četnost (v %)
informace o vlakovém spoji	20,28 %
storno jízdenky	16,04 %
místo, kde si cestující může zakoupit jízdenku	11,63 %
volná kapacita ve vlacích	10,79 %

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

Stížnosti mohou cestující a veřejnost uplatnit na naší non stop zákaznické podpoře společnosti, a to buď na zákaznické lince (220 311 700) nebo pomocí e-mailu na adrese: info@le.cz.

Stížnosti na stornování jízdenek či připsání LEO korun se vyřizují na call centru ihned. Ve složitějších případech, např. stížnost na poškozenou či zničenou věc ve vlaku nebo nevhodné chování vlakového personálu, předává call centrum kompetentním osobám, kteří do 30 dnů záležitost vyřeší.

V roce 2017 se dopravci povedlo usnadnit a zrychlit proces kompenzací pro cestující, kteří uhradili jízdné prostřednictvím své platební karty nebo bankovním převodem GoPay/PayU. Standardní doba návratku jsou 4 pracovní dny. Naše společnost kompenzuje 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 bylo v souladu s našimi smluvními a přepravními podmínkami.

Kompenzace lze provádět na pokladnách společnosti Leo Express a na call centru. Na pokladnách se částky vyplácely v hotovosti nebo byly vráceny formou LEO korun na klientský účet cestujícího. Na call centru se návratky jízdného vracely, po vyplnění příslušného formuláře, na bankovní účet klienta nebo opět formou LEO korun na klientský účet cestujícího. Termín vyřízení takovéto žádosti byl do 1 měsíce od požádání. Částky byly vždy vypláceny v souladu s platnou legislativou.

V několika případech se vyskytlo zpoždění ve vyplácení kompenzací cestujícím, které bylo způsobeno mimořádnými událostmi.

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

Mezi nejčastější stížnosti ze strany cestujících v loňském roce patřily:

- odřeknutí spojů (především po mimořádné události v Přerově) – 38%
- zpoždění spojů či ujetí přípoje jiného dopravce nebo i jiného druhu dopravy a návazných autobusových spojů – 22%
- nefunkčnost toalet – 15%
- nedostatek cateringu – 12%
- nefunkční či pomalý internet na palubě vlaků a rezervační systém – 5%
- stornování jízdenek nebo přerezervace jízdenek – 3%
- ostatní (např. problematika ztrát a nálezů, nedostatečná informovanost ze strany dopravce nebo nevhodné chování palubního personálu) – 5%

V některých případech museli zaměstnanci řešit stížnosti, které přímo nesouvisely se samotnou přepravou.

Největší událostí stran stížností, vrácení přepravného a odškodňování cestujících bylo po mimořádné události dne 5. 6. 2017 v ŽST Přerov. Po této nehodě ihned proběhla aktivní komunikace se všemi dotčenými cestujícími. V prvotní fázi jsme připisovali na každý zákaznický účet 500 LEO korun jakožto omluvu za vzniklé komplikace. Závažnější případy pak operativně řídil Manager zákaznického servisu přímo s danou osobou a následně i ve spolupráci s finančním analytikem společnosti a pojišťovnou.

Jednou z dalších častých kompenzací v loňském roce bylo nedodržení standardu ze strany dopravce, kdy se vyplácely kompenzace ve výši 25 % z ceny jízdenky. Jednalo se o případy, kdy nebyl cestujícímu poskytnut catering, na který měl dle podmínek nárok (vypadávka dodávky zboží) nebo byl snížen komfort cestujících v 1. vozové třídě (např. chyběly deky nebo spací sady).

V ojedinělých případech, kdy nebyl, z důvodu vysokého zpoždění, zaručen přípoj mezi autobusovou linkou a vlakovým spojem v ŽST Bohumín, bylo zajištěno pro cestující přenocování a následné využití prvního ranního vlakového spoje do cílové destinace.

Neopomenutelnou skupinou stížností bylo nedodržování smluvních a přepravních podmínek dopravce stran cestujících, především pak neoprávněné stížnosti na neplatné nebo chybějící slevové průkazy cestujících, na přepravu zvířat bez schrány s nepropustným dnem, nebo kouření na toaletách. V těchto případech byla cestujícímu vystavena přírážka nebo doplatek za porušení smluvních přepravních podmínek dopravce.

Většina stížností byla vyhodnocena jako neopodstatněná.

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

Vlaky Leo Express jsou nízkopodlažní, s výsuvnou nástupní plošinou a celkově jsou snadno průchozí. Ve třídě Economy jsou vyčleněna 2 místa pro ortopedické vozíky. Tato místa jsou vyznačena v plánu vlaků v rezervačním systému, který cestujícímu automaticky přiřadí sedadlo určené pro tyto osoby. Pro zajištění rychlého nástupu (vysunutí plošiny a navazující asistenci stevardů při nástupu) je třeba informovat zákaznickou linku alespoň 24 hodin před plánovanou cestou. 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 pouze 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 přepravy s pomocí při nástupu a výstupu cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace poskytuje dopravce zdarma.

Na webových stránkách dopravce Leo Express lze nalézt seznam stanic v České republice i na Slovensku, kde může cestující na ortopedickém vozíku nastoupit do vlaku Leo Express bez jakýchkoliv problémů. Jedná se o stanice, které mají bezbariérový přístup. Ve stanicích, kde není bezbariérový přístup je třeba, aby byl cestující na ortopedickém vozíku dopředu nahlášen, aby dopravce včas s danou stanicí zajistil nástup nebo výstup těchto osob.

V loňském roce nebylo zaznamenáno větší množství stížností stran osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Pokud se vyskytla stížnost, jednalo se většinou o takové případy, kdy si cestující neměl možnost kam odložit zakoupené občerstvení nebo nemohl využít, z důvodu poruchy, toaletu v místě pro osoby se sníženou schopností orientace a pohybu. Všechny tyto případy však vlakový personál vyřešil bez větších komplikací.

