



# PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ A ZAVAZADLA V LETECKÉ DOPRAVĚ

Platnost od: 3. 5. 2017

# PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ A ZAVAZADLA V LETECKÉ DOPRAVĚ SKUPINY TRAVEL SERVICE

## 0 OBSAH

0	OBSAH.....	2
1	DEFINICE POJMŮ.....	3
2	POUŽITELNOST.....	5
2.1	Obecně.....	5
2.2	Pronájmy (charterové lety).....	5
2.3	Porušení zákona.....	5
2.4	Podmínky přesahující předpisy.....	5
2.5	Zvláštní ustanovení pro lety do/ze Spojených států amerických.....	5
3	LETENKY.....	6
3.1	Obecná ustanovení.....	6
3.2	Platnost letenky.....	6
3.3	Pořadí kupónů.....	6
3.4	Jméno dopravce.....	6
4	JÍZDNÉ A POPLATKY.....	7
4.1	Obecně.....	7
4.2	Přerušení cesty.....	7
4.3	Daně a poplatky.....	7
4.4	Placení jízdného.....	7
5	REZERVACE.....	8
5.1	Požadavky na rezervace.....	8
5.2	Osobní údaje.....	8
6	Odbavení.....	9
7	POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ.....	9
8	POVINNOSTI DOPRAVCE PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ.....	11
9	VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY.....	12
9.1	Právo vyloučit z přepravy.....	12
10	PODMÍNEČNÉ PŘIJETÍ K PŘEPRAVĚ.....	13
11	PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH SE ZVLÁŠTNÍMI POTŘEBAMI.....	14
11.1	Obecně.....	14
11.2	Přeprava cestujících s omezenou pohyblivostí.....	14
11.3	Přeprava cestujících s asistenčním psem.....	14
11.4	Přeprava těhotných žen.....	14
11.5	Přeprava dětí ve věku do 2 let.....	14
11.6	Nedoprovázené děti.....	15
12	ZAVAZADLA.....	16
12.1	Obecně.....	16
12.2	Kontrola zavazadel.....	16
12.3	Vyzvednutí zavazadel.....	16
12.4	Reklamační zavazadel.....	16
13	LETOVÝ ŘÁD A NEPRAVIDELNOSTI.....	18
13.1	Letový řád.....	18
13.2	Nepravidelnosti v letecké dopravě.....	18
13.3	Úhrada náhrady škody.....	19
14	REFUNDACE.....	20
14.1	Refundace letenek na pravidelných letech SmartWings.....	20
14.2	Refundace letenek na charterových letech.....	20
14.3	Osoba oprávněna k refundaci letenky.....	20
14.4	Měna.....	20
14.5	Právo odmítnout vyplacení refundace.....	20
15	CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI.....	21
15.1	Obecně.....	21
15.2	Celní a bezpečnostní prohlídka.....	21
16	ODPOVĚDNOST DOPRAVCE ZA ŠKODU.....	22
16.1	Obecně.....	22
16.2	Odpovědnost dopravce a rozsah náhrady škody.....	22
16.3	Omezení odpovědnosti dopravce za škodu.....	22
17	ZPŮSOB A LHŮTY REKLAMACÍ.....	24
17.1	Způsob reklamace.....	24
17.2	Reklamační lhůty.....	24
17.3	Řešení spotřebitelských sporů.....	24
18	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	25
18.1	Platnost a účinnost.....	25

# 1 DEFINICE POJMŮ

- Skupinou Travel Service se rozumí Travel Service a.s, Travel Service Slovensko s.r.o, Travel Service Kft. a Travel Service Polska Sp. z o.o.
- SmartWings se rozumí obchodní značka pravidelných letů Skupiny Travel Service.
- „Webové stránky dopravce“ znamenají internetové stránky [www.travelservice.aero](http://www.travelservice.aero) a [www.smartwings.com](http://www.smartwings.com)
- „Kontaktní centrum“ je organizační jednotka dopravce sloužící k telefonickému a písemnému zpracování požadavků zákazníků.
- „Cestující“ znamená jakoukoli osobu, s výjimkou členů posádky, dopravovanou v letadle se souhlasem dopravce.
- „Dny“ znamenají kalendářní dny zahrnující všech sedm dnů v týdnu; předpokládá se, že pro účely oznámení se nepočítá den, ve kterém bylo oznámení odesláno; a pro účely určení trvání platnosti se nezapočítá den, ve kterém byla letenka vydána nebo let zahájen.
- „Dohodnutými místy zastávek“ se rozumějí místa odletu a místa určení uvedená na letence nebo letových řádech dopravce jako plánovaná místa zastávek na trase cestujícího.
- „Doprovce“ znamená leteckého dopravce vydávajícího letenku a všechny letecké dopravce, kteří v jejím rámci dopravují nebo se zavázali dopravit cestujícího a jeho zavazadla.
- „Hromadná letenka (Master ticket)“ je seznam cestujících v elektronické podobě, podle kterého se provádí doprava cestujícího a přeprava jeho zavazadel.
- „Identifikační útržek zavazadlového lístku“ je ta část zavazadlového lístku, která je předána cestujícímu při odbavení zavazadel pro účely identifikace a případné reklamace.
- „IATA“ znamená International Air Transport Association - Mezinárodní sdružení leteckých dopravců.
- „ICAO“ znamená International Civil Aviation Organization – Mezinárodní organizace pro civilní letectví.
- „Jízdné“ je cena za leteckou přepravu nezahrnující letištní taxy a jiné aplikovatelné poplatky tvořící celkovou cenu letenky
- „Kupón pro cestujícího nebo stvrzenka pro cestujícího“ znamená tu část letenky vydanou dopravcem nebo jménem dopravce, která je takto označena a kterou si má s konečnou platností ponechat cestující.
- „Letecký přepravní řád“ znamená Vyhlášku ministerstva dopravy ze dne 14. března 1996, o leteckém přepravním řádu, v platném znění, či pozdější právní předpis vyhlášku nahrazující.
- „Letenka / elektronická letenka / potvrzení cesty“ znamená doklad vystavený dopravcem nebo jeho agentem cestujícímu, podle kterého se provádí doprava cestujícího a přeprava jeho zavazadel. Tento doklad společně s palubní vstupenkou, zůstává cestujícímu i po ukončení letu.
- „Letový kupón“ znamená tu část papírové letenky, ve které jsou uvedena jednotlivá místa, mezi kterými je cestující oprávněn být přepravován.
- „Nadměrné zavazadlo“ je zavazadlo, jehož váha nebo rozměry překračují stanovené limity, ale jsou dle přepravních podmínek dopravce přijatelné k přepravě.
- „Nezapsané zavazadlo“ (kabinové) znamená zavazadlo, které si cestující může vzít s sebou do kabiny letadla a po celou dobu cesty se o ně sám stará.
- „Vyhledávání“ znamená proces vyhledávání nedoručených zavazadel, které provádí dopravce, popř. handlingová firma
- „Poplatek z prohlášené hodnoty“ je poplatek vycházející z celkové hodnoty zavazadla prohlášené cestujícím před odletem.
- „Prohlášená hodnota“ je prohlášená hodnota zavazadla (včetně jeho obsahu), která představuje vyšší hodnotu, než je limit odpovědnosti dopravce.
- „Provozní příručka dopravce“ je příručka dle ustanovení OPS 1.200 Nařízení komise (ES) č. 859/2008, ve znění pozdějších předpisů.,
- „Předpisy dopravce“ znamenají pravidla jiná než tyto podmínky, vydaná dopravcem a platná v den vydání letenky, týkající se dopravy cestujícího anebo zavazadel a budou zahrnovat i aplikovatelné platné tarify.
- „Přerušeni letu“ znamená záměrné přerušeni cesty cestujícím v bodě mezi místem odletu a místem určení, které bylo předem odsouhlaseno dopravcem.
- „Reklamace“ znamená požadavek na odškodnění za škodu na zdraví, nezapsaných zavazadlech a jiném osobním majetku Cestujícího
- „Škoda“ zahrnuje smrt, zranění, zpoždění, částečnou ztrátu nebo jinou škodu jakékoli povahy vzniklou dopravou či ve spojení s dopravou nebo dalšími službami vedle toho plněnými dopravcem.
- „SDR“ (Special Drawing Rights - zvláštní práva čerpání) – znamená mezinárodní měnovou jednotku definovanou Mezinárodním měnovým fondem.
- „Úmluva“ znamená kteroukoliv z následujících úmluv:
  - Úmluva o sjednocení pravidel týkajících se mezinárodní letecké přepravy, podepsaná ve Varšavě 12.října 1929 (dále jen Varšavská úmluva)
  - Varšavská úmluva doplněná v Haagu 28. září 1955
  - Varšavská úmluva doplněná Doplňkovým protokolem č. 1 v Montrealu v roce 1975
  - Varšavská úmluva doplněná v Haagu v roce 1955 a Doplňkovým protokolem č.2 v Montrealu v roce 1975
  - Varšavská úmluva doplněná v Haagu v roce 1955 a Doplňkovým protokolem č.3 v Montrealu v roce 1975
  - Úmluva sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě, prováděné jinou osobou než smluvním dopravcem ze dne 18. září 1961 sjednaná v Guadalajare

- Úmluva sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě ze dne 28. května 1999 sjednaná v Montrealu
- Tokijská úmluva o trestných a některých jiných činech spáchaných na palubě letounu ze dne 14. září 1963, ve znění Vyhlášky č.102/84 Sb.
- „Zavazadlo“ znamená takové předměty a jiné osobní vlastnictví cestujícího, které jsou nezbytnou a přiměřenou součástí jeho oblečení, osobních potřeb a jeho pohodlí či komfortu v souvislosti s cestou. Pokud není uvedeno jinak, zahrnuje to jak zapsaná, tak nezapsaná zavazadla cestujícího.
- „Zavazadlový lístek“ je identifikační štítek pro každou část zapsaného zavazadla.
- „Zapsané zavazadlo“ znamená zavazadlo, které je po dobu letu uloženo v zavazadlovém prostoru letadla a na které dopravce vystavil zavazadlový lístek.
- “Osobou se zdravotním postižením” nebo “osobou s omezenou schopností pohybu a orientace” se rozumí osoba, jejíž pohyblivost je při použití dopravního prostředku snížena v důsledku jakéhokoliv tělesného postižení (smyslového nebo pohybového, trvalého nebo dočasného), mentálního postižení nebo nezpůsobilosti nebo jakékoli jiné příčiny zdravotního postižení nebo věku a jejíž stav vyžaduje, aby jejím potřebám byla věnována odpovídající pozornost a byly jim přizpůsobeny služby, které jsou poskytované všem cestujícím (podle Nařízení (ES) č. 1107/2006 EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, Článek 2 a) v platném znění)

## 2 POUŽITELNOST

### 2.1 Obecně

- a) Přepavní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě (dále jen „podmínky“) se vztahují na veškerou pravidelnou a nepravidelnou vnitrostátní a mezinárodní dopravu cestujících a zavazadel, kterou provádí skupina Travel Service. (dále jen „dopravce“), včetně služeb s touto dopravou a přepravou souvisejících.
- b) Tyto Podmínky platí současně i pro pravidelné lety dopravce provozované pod obchodním označením SmartWings (dále jen „pravidelné lety SmartWings“).
- c) V případě nepravidelné dopravy cestujících a zavazadel jsou tyto podmínky závazné, pokud charterová smlouva o nepravidelné přepravě a/nebo letenka nepravidelného letu nestanoví jinak.
- d) Pokud se na dopravě cestujícího podílí cizí dopravce, mohou na lince provozované cizím dopravcem platit odlišné přepravní podmínky. Tyto přepravní podmínky jsou dostupné na webových stránkách operujícího dopravce
- e) Tyto podmínky se také uplatňují u dopravy zdarma a za snížené jízdné s výjimkou těch případů, kdy dopravce stanovil ve svých předpisech nebo v příslušných smlouvách, osvědčeních nebo letenkách jinak.

### 2.2 Pronájmy (charterové lety)

- a) Pokud se doprava provádí v souladu se smlouvou o pronájmu (dále jen „charterové lety“), tyto Podmínky se uplatňují v plném rozsahu, pokud ve smlouvě o pronájmu není stanoveno jinak.

### 2.3 Porušení zákona

- a) K jednotlivým ustanovením těchto Podmínek se nepřihlíží, pokud nejsou v souladu s Úmluvou, použitelným právem, opatřeními vlády, směrnicemi anebo požadavky, které nemohou být zrušeny dohodou smluvních stran, přičemž taková Úmluva, právo, opatření vlády, směrnice anebo požadavky, nastane-li takový případ, jsou nadřazené těmto podmínkám.
- b) Pokud je jakékoliv ustanovení těchto Přepavních podmínek neplatné podle jakéhokoliv použitelného práva, ostatní ustanovení Podmínek zůstanou nedotčeny.

### 2.4 Podmínky přesahující předpisy

- a) V případě nesouladu mezi těmito Podmínkami a předpisy dopravce mají prioritu tyto Podmínky.

### 2.5 Zvláštní ustanovení pro lety do/ze Spojených států amerických

- a) Články 4.3a), **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**12.3d), 16.3h), 16.3i), 16.3j) těchto Podmínek se neuplatní na lety do a z USA. Na tyto lety se neuplatní také některá ustanovení Pravidel přepravy zavazadel a Seznamu zakázaných předmětů, je-li v nich tak výslovně uvedeno.

## 3 LETENKY

### 3.1 Obecná ustanovení

- a) Letenka tvoří důkaz *prima facie* o uzavření a podmínkách dopravní smlouvy mezi dopravcem a cestujícím, pokud nebude prokázán opak.
- b) Dopravce přijme k dopravě pouze osobu s platnou letenkou nebo s dokladem, který potvrzuje platbu za letenku, vystaveným dopravcem nebo jeho agentem na daný let.
- c) Cestující dále není oprávněn k tomu, aby byl přepraven, je-li předkládaná letenka poškozena nebo ztracena nebo jsou-li údaje v letence obsažené nečitelné, nebo jestliže byla změněna někým jiným než dopravcem nebo jeho pověřeným zástupcem.
- d) V případě, kdy cestující zjistí, že letenku ztratil nebo mu byla odcizena, může mu být náhradou za ztracenou nebo odcizenou letenku vystaven duplikát původního dokladu. V takovém případě je cestující povinen uhradit dopravci náklady spojené s vystavením duplikátu a dále se písemně zaručit, že uhradí dopravci případné škody a ztráty, které by mohly vzniknout zneužitím původního ztraceného dokladu.
- e) Letenka je nepřenosná. Pokud letenku předloží někdo jiný než osoba oprávněná k přepravě nebo k vrácení peněz v souvislosti s letenkou, dopravce není odpovědný oprávněné osobě, pokud v dobré víře přepraví osobu předkládající letenku nebo převede peníze v souvislosti s letenkou ve prospěch takové osoby.

### 3.2 Platnost letenky

- a) Letenka platí 1 rok ode dne nastoupení prvního úseku cesty, nebo jestliže nebyl použit ani jeden z letových kupónů, 1 rok od vystavení letenky. Podmínky zakoupeného jízdného mohou omezit dobu použitelnosti letenky v letecké dopravě.

### 3.3 Pořadí kupónů

- a) Cestující musí na požádání dopravce nebo jiných oprávněných orgánů předložit letenku (nebo doklad, který potvrzuje platbu za letenku, vystavený dopravcem nebo jeho agentem) a odevzdat příslušné letové kupony (nebo potvrzení dopravce nahrazující tyto kupóny) dopravci. Letové kupony musí být použity v pořadí uvedeném na kuponu letenky pro cestujícího. Cestující musí mít u sebe po celou dobu cesty letenku (nebo doklad, který potvrzuje platbu za letenku, vystavený dopravcem nebo jeho agentem) se všemi letovými kupony, které ještě neodevzdal dopravci nebo potvrzení dopravce, nahrazující tento kupon. V případě použití hromadné letenky, elektronické letenky či potvrzení cesty je cestující odbaven na základě elektronického seznamu cestujících a platí zde zvláštní postupy dopravce.

### 3.4 Jméno dopravce

- a) Jméno dopravce může být na letence uvedeno zkratkou.

## 4 JÍZDNÉ A POPLATKY

### 4.1 Obecně

- a) Sazby jízdného jsou použitelné pro přepravu z letiště v bodě odletu na letiště v bodě příletu, pokud není výslovně stanoveno jinak. Pro přepravu, na kterou se vztahují tyto Podmínky, jsou závazné sazby jízdného vyhlášené dopravcem jako platné v den zaplacení letenky. Jestliže mezi dvěma místy nebylo uveřejněno jízdné, použije se kombinované jízdné.
- b) Cena jízdného potvrzená při rezervaci platí pouze pro přepravu z letiště místa odletu na letiště v místě určení, pokud není výslovně stanoveno jinak. V cenách není zahrnuta pozemní přeprava mezi jednotlivými letišti ani přeprava mezi letišti a městskými terminály. Jestliže cestující chce změnit svůj let nebo jakoukoliv část svého cestovního plánu, je možné, že mu budou naúčtovány další poplatky.
- c) Přerušování cesty je možné pouze tehdy, umožňují-li to podmínky příslušného tarifu. Přerušování cesty musí být vyznačeno v letence.

### 4.2 Přerušování cesty

- a) Přerušování cesty je výlučně možné, pokud to umožní podmínky jízdného. Přerušování cesty musí být vytištěno na Letence.
- b) Dopravce si vyhrazuje právo učinit dodatečná, neplánovaná mezipřistání z důvodu nezbytného technického přistání nebo jiných mimořádných okolností.

### 4.3 Daně a poplatky

- a) Jakékoliv daně nebo poplatky, které mohou být stanoveny vládou nebo jiným úřadem anebo správou letiště, jakož i poplatky za jiné služby anebo dodatečné zařízení, jsou splatné cestujícím při zakoupení letenky společně se sazbami jízdného anebo poplatků splatných dopravci, pokud není stanoveno nařízením dopravce jinak. V případě změny podmínek dohody o přepravě, např. změna dopravce, směrování anebo datu přepravy, na žádost anebo pochybením cestujícího, jsou vypočteny a vybrány použitelné daně a poplatky, které jsou splatné dopravci. V případě změny výše tax a poplatků v době mezi vystavením letenky a začátkem cesty, bude příslušný rozdíl dodatečně vybrán nebo vrácen. Cestující je informován o těchto poplatcích a taxách, které budou účtovány společně s jízdným před nákupem letenky. Taxy a poplatky budou na letence uvedeny samostatně.
- b) Poplatky za dodatečné služby uvedené v ceníku dopravce jsou nevratné a nepřenositelné na jiný let nebo Cestujícího. Výjimku tvoří situace, kdy je prokázáno znemožnění jejich využití ze strany dopravce..

### 4.4 Placení jízdného

- a) Jízdné se platí v hotovosti či bezhotovostně v měně přijímané dopravcem v souladu s devizovými předpisy příslušné země. Jestliže se jízdné platí v jiné měně, než ve které je publikováno, provede se přepočítání podle směnného kurzu používaného dopravcem.

## 5 REZERVACE

### 5.1 Požadavky na rezervace

- a) Rezervaci(e) každého cestujícího dopravce zaznamenává. V případě rezervací provedených prostřednictvím internetu nebo Kontaktního centra zašle dopravce na požádání cestujícímu elektronickou poštou (e-mailem) před odletem(y) písemné potvrzení o rezervaci(cích). Pokud rezervace provádějí agenti dopravce, cestující kontaktuje tyto agenty.
- b) Na některé ceny dopravce se mohou vázat podmínky omezující nebo vylučující právo cestujícího na změnu nebo zrušení rezervací.
- c) Dopravce může zrušit rezervaci cestujícího, který nezaplatil za letenku.

### 5.2 Osobní údaje

- a) Pro účely rezervace cestující bere na vědomí, že dopravci a příslušným úřadům poskytuje jeho/její osobní údaje pro tyto účely: rezervace, pořízení letu, poskytnutí doplňkové služby, jako například rezervace hotelu a pronájem auta, vytvoření a poskytnutí speciálního servisu, jako například speciálního zařízení pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, usnadnění imigračních a vstupních formalit a informace vztahující se k cestě.
- b) V rozsahu definovaném použitelnými právními ustanoveními cestující vysloveně zplnomocňuje dopravce ukládat údaje za tímto účelem, použít je a předávat svým kancelářím, zplnomocněným zástupcům a jiným dopravcům anebo dodavatelům uvedených služeb.
- c) Dopravce je oprávněn poskytnout osobní údaje cestujících třetím osobám v případě, že byla způsobena škoda jiným cestujícím anebo byli zraněni jiní cestující.
- d) Bez předchozího souhlasu cestujícího, jeho/její osobní údaje nejsou používány k marketingové činnosti. Pravidla ochrany osobních údajů jsou uvedena na webových stránkách dopravce.



## 6 ODBAVENÍ

- a) Cestující je povinen dodržet ustanovení Pravidel odbavení na lety skupiny Travel Service dostupných na webových stránkách dopravce
- b) Cestující je povinen dostavit se k odbavení nebo se odbavit online včas, nejpozději však do doby stanovené dopravcem, uvedené v Pravidlech odbavení dostupných na webových stránkách dopravce
- c) V případě přepravy dle článku 2.2 těchto Podmínek (charterové lety) objednavatel letu odpovídá dopravci za včasné dostavení se cestujících k odbavení letu dle článku 6.1 písmena b)a).

## 7 POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ

- a) Cestující je povinen před zakoupením letenky a před nástupem do letadla na vyzvání pracovníka dopravce nebo státních orgánů prokázat svoji totožnost a předložit příslušné cestovní doklady, případně zodpovědět otázky bezpečnostního charakteru, nebo poskytnout oprávněným státním orgánům požadované osobní údaje. Na základě vládního nařízení může být od dopravce požadováno poskytnutí údajů o cestujících nebo zpřístupnění těchto údajů.
- b) Při koupi letenky nebo rezervaci letenky prostřednictvím cestovní kanceláře je cestující povinen informovat leteckého dopravce o svých zdravotních potížích, které by mohly zkomplikovat jeho přepravu nebo negativně ovlivnit průběh letu.
- c) Cestující je povinen podrobit se bezpečnostní kontrole prováděné úřady anebo pověřenými institucemi a umožnit kontrolu jeho zapsaného a nezapsaného zavazadla.
- d) Cestující je povinen zúčastnit se celní kontroly jeho zapsaného a/nebo nezapsaného Zavazadla. Dopravce není odpovědný za žádné ztráty anebo škody způsobené cestujícím, které mohou vzniknout během prohlídky anebo v důsledku nedodržení tohoto požadavku.
- e) V souladu s použitelnými mezinárodními nařízeními cestující nesmí převážet v jeho nezapsaném či nezapsaném zavazadle předměty, materiály a látky uvedené na Seznamu zakázaných předmětů a látek umístěném na webových stránkách dopravce a v příslušných právních normách dotčené země. V opačném případě je cestující před letem povinen je vyjmout a není oprávněn je obdržet zpět (takové položky jsou zabaveny odborně způsobilými úřady). Dopravce vylučuje jakoukoliv odpovědnost za škody způsobené položkami zabavenými z bezpečnostních důvodů.
- f) Látky nebezpečné povahy (výbušniny a střelivo, hořlaviny, žíraviny, stlačené plyny, jedy nebo toxické a infekční materiály, oxidující látky, radioaktivní materiál, magnetický materiál a ostatní nebezpečné zboží) lze přepravovat až na výjimky pouze jako zboží na letecký nákladní list za zvláštních přepravních podmínek.
- g) Cestující je povinen zachovávat opatrnost přiměřenou povaze leteckého provozu a dbát pokynů dopravce (jeho zaměstnanců nebo zástupců), a to za všech okolností, zejména při:
  - odbavování, shromažďování a pohybu v prostorách pro cestující,
  - nastupování a vystupování z letadla,
  - ukládání oděvů a nezapsaných (kabinových) zavazadel v letadle.
- h) Cestující je povinen zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost letecké dopravy, rušit nebo obtěžovat ostatní cestující nebo být příčinou jejich stížností, bránit řádnému výkonu povinností pracovníků dopravce, poškodit majetek dopravce nebo cestujících, zdržet se nadměrného požívání alkoholu na palubě letadla.
- i) Cestující je povinen za letu nepoužívat dopravcem stanovená přenosná elektronická zařízení, která svým provozem mohou negativně ovlivnit funkce a provoz elektronických přístrojů a zařízení letadla. Porušení tohoto zákazu může být trestáno pokutou až do výše 2.000,- EUR. Pravidla používání elektronických přístrojů jsou k dispozici na webových stránkách dopravce.
- j) Cestující je dále povinen:
  - dostavit se k odbavení a ke splnění všech požadovaných formalit a odbavovacích procedur a/nebo se odbavit online dostatečně včas,
  - uhradit případný servisní poplatek za odbavení na standardní odbavovací přepážce,
  - bezpodmínečně se podřídit příkazům kapitána a členů posádky letadla během letu,
  - na výzvu pracovníka dopravce nebo na pokyn světelným panelem se při vzletu a přistání, případně během letu, připoutat bezpečnostními pásy,
  - na požádání pracovníka dopravce si přesednout na určené sedadlo, je-li to z provozních nebo bezpečnostních důvodů nutné,
  - zdržet se takového chování, které ohrožuje pořádek a disciplínu na palubě letadla včetně nadměrného užívání alkoholu,
  - zdržet se po celou dobu pobytu na palubě letadla nebo na letišti jakýchkoli verbálních nebo fyzických inzultací ve směru k jakýmkoli jiným osobám včetně zaměstnanců a zástupců dopravce. V případě porušení tohoto zákazu může být cestující vyloučen z přepravy a může mu být uložena pokuta až 2.000,- EUR,
  - zdržet se po celou dobu pobytu na palubě letadla nebo na letišti jakýchkoli poškozování majetku dopravce, jiných cestujících nebo třetích stran. V případě porušení tohoto zákazu může být cestující vyloučen z přepravy a může mu být uložena pokuta až 2.000,- EUR,
  - nekouřit na palubě letadla, zákaz kouření platí rovněž i pro tzv. elektronické cigarety. V případě porušení tohoto zákazu může být cestující vyloučen z přepravy a může mu být uložena pokuta až 2.000,- EUR,
  - v případě zdravotních problémů během letu, podstoupit nezbytnou první pomoc, poskytnout posádce potřebné osobní údaje a informace o zdravotním stavu, a poté podstoupit lékařskou prohlídku,
  - zdržet se potápění v době 12 hod. před zahájením letu, v případě potápění do větších hloubek (s vynořováním s dekompresními zastávkami) v době 24 hod. před odletem,
  - uhradit dopravci všechny náklady za ztráty a škody, které mu cestující způsobil nebo zapříčinil svým nepřiměřeným jednáním (např. poškození interiéru letadla, ilegální přeprava nebezpečných zvířat či věcí, mimořádné přistání letadla apod.), které v plném rozsahu povoluje Montrealská úmluva,

- dodržet úplný zákaz konzumace alkoholických nápojů přinesených na palubu v příručním zavazadle. Kapitán může v odůvodněných případech požadovat, aby cestující prokázal svoji identitu a odejmout mu alkohol po dobu letu,
- dodržet zákaz používání fotoaparátů, kamer a jiného zařízení zaznamenávajícího zvuk a/nebo obraz, které by zaznamenalo práci a postupy posádky na palubě letadla,
- podrobit se předepsané bezpečnostní osobní prohlídce prováděné orgány státní správy nebo pověřenými organizacemi,
- přizpůsobit svůj oděv a zevnějšek tak, aby odpovídal standardu letecké dopravy.
- použití naslouchátek a kardiostimulátorů je povoleno.

## 8 POVINNOSTI DOPRAVCE PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ

- a) Dopravce je povinen zajistit, aby cestující byli seznámeni s umístěním a způsobem použití:
- bezpečnostních pásů,
  - nouzových východů a zařízení, určených pro společné použití,
  - záchranných vest a kyslíkových přístrojů, jestliže jsou tyto prostředky pro použití cestujícími předepsány,
  - jiných nouzových zařízení určených pro individuální použití.
- b) Cestující musí být seznámen se zákazem kouření a používáním elektronických přístrojů na palubě letadla.
- c) V nutném případě dopravce informuje cestujícího o nutných opatřeních k zachování bezpečnosti a pořádku na palubě a o důsledcích porušení těchto opatření ze strany cestujícího,
- d) V případě potřeby je dopravce povinen poučit cestující o nouzových postupech vhodných pro danou situaci.
- e) Dopravce je povinen zajistit možnost upoutání cestujících bezpečnostními pásy při vzletu, přistání, turbulenci a kdykoliv na výzvu velitele (kapitána) letadla a poučit cestujícího o ukládání jeho věci v letadle.
- f) Pokud, podle názoru dopravce, chování cestujícího na palubě představuje nebezpečí pro letadlo, nebo kteroukoliv osobu nebo majetek na palubě, nebo ztěžuje výkon povinností pracovníkům dopravce, nebo pokud se cestující nepodřídí pokynům pracovníků dopravce, nebo se chová takovým způsobem, že obtěžuje jiné cestující, může dopravce přijmout opatření, která považuje za vhodná k zastavení takového chování, včetně použití donucovacích prostředků, vyložení takového cestujícího z letadla po přistání a odmítnutí další přepravy cestujícího.
- g) Dopravce si vyhrazuje právo vymáhat náhradu škody na cestujícím, který způsobil škodu jinému cestujícímu a/nebo dopravci,
- h) V zájmu zajištění ochrany letu před protiprávními činy, jakož i bezpečnosti a pořádku na palubě letadla, kapitán letadla je zplnomocněn vydat instrukce všem osobám na palubě a všechny osoby na palubě letadla jsou povinny podříditi se jeho pokynům,
- i) Let dopravce může být proveden typem letadla, které se liší od typu letadla uvedeném v původním letovém řádu,
- j) Let dopravce může být operován letadlem jiného dopravce. Na základě Článku 11 NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 2111/2005 ze dne 14. prosince 2005, cestující musí být v takovém případě příslušně informováni.

## 9 VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

### 9.1 Právo vyloučit z přepravy

a) Dopravce může vyloučit cestujícího nebo zavazadla z přepravy, a to zejména v případě, že podle jeho názoru:

- je nutné dodržet zákony, vyhlášky a nařízení státu odletu, mezipřistání nebo příletu, nebo státu, nad jehož územím bude let prováděn,
- chování, fyzický nebo mentální stav cestujícího vede k narušení dobrých mravů, což může vyvolat obavu jiných cestujících, nebo je cestující hrozbou pro sebe sama, pro jiné cestující a/nebo vůči majetku dopravce, letiště, jiných cestujících nebo třetích stran,
- chování cestujícího by mohlo ohrozit bezpečnost letecké dopravy nebo veřejný pořádek,
- se cestující nepodřídil instrukcím a pokynům pracovníků dopravce, zástupců státních orgánů a/nebo pracovníků letiště, zejména instrukcím ohledně bezpečnosti a pořádku na palubě,
- se cestující na palubě letadla nebo na letišti dopustil jakékoli verbální či fyzické inzultace ve směru k jakýmkoli jiným osobám včetně zaměstnanců a zástupců dopravce nebo se úspěšně či neúspěšně pokusil poškodit majetek dopravce, letiště, jiných cestujících nebo třetích stran.
- cestující odmítl podstoupit bezpečnostní kontrolu prováděnou pověřenými složkami na letišti,
- nebyly uhrazeny příslušné poplatky nebo taxy v souvislosti s leteckou přepravou,
- se cestující neprokáže v souvislosti s leteckou přepravou platnými dokumenty,
- cestující není schopen prokázat, že je osobou, na jejíž jméno byla zaoupena letenka nebo provedena rezervace,
- letenka cestujícího:
  - a) byla zničena nebo poškozena
  - b) cestující se odmítl vzdát jeho cestovních dokladů proti potvrzení v případě, že toto příslušné vládní úřady vyžadují,
  - c) byla získána neoprávněně,
  - d) je uváděna jako ztracená nebo odcizená,
  - e) je padělaná,
  - f) letový kupón byl pozměněn někým jiným, než dopravcem nebo jím pověřeným zástupcem; dopravce si vyhrazuje právo takovouto letenku zadržet,
  - g) není vystavena dopravcem, nebo není dopravcem akceptována.
- cestující není uveden v elektronickém seznamu cestujících (v případě použití hromadné letenky, elektronické letenky, nebo potvrzení cesty),
- cestující se nedostavil k odletu včas (dle Pravidel odbavení zveřejněných na webových stránkách dopravce),
- vstup cestujícího do země odletu, země příletu nebo země, nad jejímž územím je let operován, byl odmítnut,
- během předchozích letů se cestující choval způsobem, který porušuje právo (zejména v oblasti bezpečnosti letecké dopravy), nebo dobré mravy, a existuje důvodné podezření, že vzhledem ke stavu cestujícího se toto chování může opakovat,
- chování cestujícího může představovat nebo představuje přestupek nebo trestný čin,
- vyloučení z přepravy je nutné z bezpečnostních důvodů, když je cestující pod vlivem alkoholu a/nebo omamných látek,
- je tak učiněno v souladu s Tokijskou úmluvou,
- přeprava cestujícího je v rozporu s předpisy dopravce,
- přeprava cestujícího je v rozporu s Provozní příručkou dopravce,
- oděv a zevnějšek cestujícího neodpovídá standardu letecké přepravy,
- cestující má infekční nemoc, která podléhá povinnému hlášení,
- cestující vyžaduje speciální asistenci, kterou dopravce nemůže poskytnout, nebo jejíž náklady by byly neúměrně vysoké.

V případě, že nastane jedna z výše uvedených příčin, dopravce odmítne přepravit cestujícího nebo vyloučí cestujícího z přepravy. Dopravce není v takovém případě odpovědný za žádné ztráty nebo škody způsobené odmítnutím přepravy nebo vyloučením z přepravy.

Na cestujícím může být také vymáhaná škoda za náklady vzniklé v souvislosti s odmítnutím jeho přepravy nebo v souvislosti s jeho vyloučením z přepravy.

## 10 PODMÍNEČNÉ PŘIJETÍ K PŘEPRAVĚ

- a) Přeprava cestujícího, jemuž by vzhledem k jeho tělesnému nebo duševnímu stavu či věku hrozilo při letecké dopravě nebezpečí újmy na zdraví nebo jiná škoda, se provádí s podmínkou, že dopravce neodpovídá za případné zranění, onemocnění či jinou újmu na zdraví včetně úmrtí cestujícího a za škodu na věcech, které má cestující u sebe, došlo-li by k takové újmě nebo škodě v souvislosti nebo následkem přepravy.
- b) Dopravce má právo z bezpečnostních důvodů odmítnout přepravu tělesně či duševně postiženého cestujícího bez doprovodu. Nemocný cestující musí mít při odbavení a po celou dobu letu u sebe potvrzení ošetřujícího lékaře na Formuláři potvrzujícím způsobilost k přepravě. Tento formulář zahrnuje požadavky vyplývající z platné legislativy.
- c) Na letech do/z USA je lékařské potvrzení požadováno v těchto případech:
- požadavek na službu nosítek (stretcher) / při cestování s inkubátorem,
  - potřeba zdravotnického kyslíku během letu,
  - v ostatních případech dle ustanovení d) článku 10 písmena d) (vyjma výše uvedených) je lékařské potvrzení pouze doporučeno.
- d) Na všech ostatních letech (vyjma letů do/z USA) je lékařské potvrzení požadováno v těchto případech:
- infarkt (do 21 dnů od události),
  - mrtvice (do 10 dnů od události),
  - čerstvě narozené děti (do 7 dnů od porodu),
  - nemoc z dekomprese,
  - pneumotorax (do 14 dnů od události),
  - požadavek na službu nosítek (stretcher) / při cestování s inkubátorem,
  - potřeba zdravotnického kyslíku během letu
  - neschopnost při sezení udržet vzpřímenou pozici,
  - poranění hlavy (do 14 dnů od události),
  - zlomeniny (kromě nekomplikovaných zlomenin horních končetin a prstů horních končetin),
  - sádra (kromě sáder horních končetin a prstů horních končetin),
  - těžká žilní trombóza,
  - těžká duševní choroba (cestující musí cestovat s doprovodem, který má zajištěno vedlejší sedadlo),
  - jakákoliv vážná nebo akutní infekční nemoc (včetně planých neštovic).
- e) Potvrzení od lékaře je platné po dobu 14 dní od data vystavení.
- f) V případě náhlého úmrtí cestujícího za letu budou jeho ostatky vyloženy z letadla na nejbližším letišti a protokolárně předány kompetentním místním orgánům k dalšímu šetření a objednání náhradní přepravy.

## 11 PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH SE ZVLÁŠTNÍMI POTŘEBAMI

### 11.1 Obecně

- a) Cestující, kteří vyžadují zvláštní asistenci a/nebo péči, musí o této skutečnosti informovat cestovní kancelář nebo Kontaktní centrum dopravce v době rezervace.
- b) Dopravce vynaloží úsilí, aby umožnil přepravu nemocným osobám, osobám se zdravotním postižením, nedoprovázeným dětem nebo těhotným ženám. Přijetí nedoprovázených dětí, nemocných osob, osob se zdravotním postižením nebo těhotných žen k přepravě může podléhat předchozí konzultaci s dopravcem o podmínkách takové přepravy v souladu s použitým právem.
- c) S ohledem na rozšířená bezpečnostní opatření by měli cestující, kteří vyžadují zvláštní péči, a rodiče s malými dětmi předem upozornit pracovníky letiště na své potřeby.
- d) Cestující se zvláštními potřebami jsou podrobena bezpečnostní kontrole před nástupem do letadla. Invalidní vozíky, berle a nosítka jsou podrobena manuální bezpečnostní kontrole.
- e) Vzhledem k bezpečnostním požadavkům nemohou cestující se zvláštními potřebami obsazovat sedačky poblíž nouzových východů letadla.
- f) Dopravce zajistí, aby osoba doprovázející cestujícího s omezenou pohyblivostí byla umístěna na sedačce vedle tohoto cestujícího, pokud skutečnost, že se cesta uskuteční s doprovodem, byla dopravci oznámena nejpozději 48 hodin před odletem.
- g) Dopravce není odpovědný za žádné zranění, onemocnění nebo jiné poškození zdraví včetně úmrtí a za škody na zavazadle vzniklé během přepravy, pokud by byly způsobeny fyzickým stavem cestujícího, mentálním stavem cestujícího nebo jeho věkem.

### 11.2 Přeprava cestujících s omezenou pohyblivostí

- a) Cestující s omezenou pohyblivostí jsou ti cestující, jejichž aktuální zdravotní nebo fyzický stav vyžaduje zvláštní péči ze strany dopravce. Rozsah péče během cesty podléhá bezpečnostním předpisům pro leteckou dopravu, vybavení letadla dopravce a místním podmínkám daného letiště.
- b) Cestující, kteří mají v úmyslu cestovat s vlastním invalidním vozíkem nebo jiným zařízením usnadňujícím pohyb, jsou povinni o této skutečnosti informovat dopravce při rezervaci nebo při zakoupení letenky, nebo kdykoliv poté, nikoliv však později než 48 hodin před odletem. Během odbavení bude osobní invalidní vozík předán pracovníkům letiště za účelem jeho naložení do nákladového prostoru letadla. Cestující si jej budou moci vyzvednout na letišti přiletu. Pracovníci letiště poskytnou pomoc cestujícím při přesunu od odbavovací přepážky k letadlu a od letadla do prostoru vyzvednutí zavazadel po letu, a to s využitím jiného invalidního vozíku. Cestující musí dopravci poskytnout informaci o rozměrech a váze invalidního vozíku. Cestující může bezplatně převážet dva plně složitelné invalidní vozíky nad rámec bezplatně převážených zapsaných zavazadel. Není umožněno přepravovat invalidní vozíky, jejichž baterie obsahují žiraviny. Pokud je to možné, je Cestující povinen před odevzdáním invalidního vozíku zástpcům dopravce odpojit baterii.
- c) Část sedaček na palubě umožňuje zvednutí područek. Pokud je to možné, dopravce zajistí, aby tyto sedačky byly k dispozici přednostně cestujícím s omezenou pohyblivostí.
- d) Některé toalety na palubě jsou vybaveny ručními madly, jejichž použití ulehčí použití toalety cestujícím s omezenou pohyblivostí.
- e) Dopravce si vyhrazuje právo změnit typ letadla v případě, když let nelze operovat jeho vlastním letadlem a je operován jiným letadlem jiného dopravce. Dopravce v takovém případě o tomto faktu okamžitě informuje cestovní kancelář, nebo v případě individuální rezervace přímo cestujícího e-mailem nebo telefonicky. Dopravce musí v tomto případě zajistit, aby přepravní třída a vybavení letadla nebyly horší, než v případě přepravy vlastním letadlem dopravce.
- f) Palubní průvodčí může poskytnout pomoc cestujícímu s omezenou pohyblivostí při cestě na toaletu a z toalety, ale není oprávněn k tomu, aby zvedal cestujícího z vozíku nebo mu asistoval přímo na toaletě.

### 11.3 Přeprava cestujících s asistenčním psem

- a) Zrakově postižení nebo jiní cestující, kteří jsou závislí na asistenci vodícího psa, musí dopravci předložit osvědčení, že pes je vycvičený pro pomoc osobám se zdravotním postižením a cestovní doklady asistenčního psa. Asistenční pes musí být přepraven v postroji na vodítku, dále je doporučen náhubek. Přeprava asistenčních psů je zdarma.

### 11.4 Přeprava těhotných žen

- a) Těhotné ženy po 34. týdnu (po 28. týdnu u vícečetného) těhotenství nebudou za žádných okolností přijaty k přepravě. Těhotné ženy v pokročilém stádiu těhotenství, které nebudou schopny doložit týden těhotenství (těhotenský průkaz, potvrzení od lékaře nebo podobný dokument), také nebudou přijaty k přepravě.

### 11.5 Přeprava dětí ve věku do 2 let

- a) Dítětem do 2 let se rozumí dítě ve věku od narození do dovršení 2. roku života. V případě zpátečního letu je rozhodným časem datum návratu.
- b) Dítě do 2 let nemá nárok na vlastní sedadlo a na občerstvení a je přepravováno na klíně doprovázející osoby (s výjimkou použití certifikované dětské autosedačky ve smyslu článku 11.5 písmena d) těchto Podmínek).
- c) Dospělý cestující může na linkách provozovaných skupinou Travel Service. cestovat maximálně s jedním dítětem ve věku do dvou let. Na jednu řadu 3 sedadel je povoleno umístit pouze jedno dítě ve věku do dvou let.
- d) Použití dětské autosedačky je povoleno za těchto podmínek:
  - cestující má pro umístění dětské autosedačky zakoupené zvláštní sedadlo,
  - dětská autosedačka je certifikována pro použití v letecké dopravě a certifikace je na sedačce vyznačena,
  - dětská autosedačka může být použita pouze tehdy, pokud je jí možno připoutat dvou-bodovým pásem a musí zůstat takto upevněna po celou dobu letu.

- e) Děti mladší 2 let nemohou cestovat v řadě s nouzovým východem.

## 11.6 Nedoprovázené děti

- a) Děti mladší 6 let nemohou být přepravovány bez doprovodu dospělé osoby, která dovršila 18 let věku.
- b) Děti ve věku 6 až 11 let mohou cestovat bez doprovodu dospělé osoby (nedoprovázené dítě - UM). V takovém případě poskytne dopravce nedoprovázenému dítěti asistenční službu na letišti odletu a na letišti příletu. Za dítě je zodpovědná dospělá osoba, která předává nedoprovázené dítě k přepravě. Tato osoba musí být plnoletá a musí dopravci poskytnout písemné potvrzení na formuláři "Nedoprovázené dítě/MAAS", že nedoprovázené dítě bude očekáváno na letišti příletu jinou dospělou osobou. Formulář je k nalezení na webových stránkách dopravce. V případě, že dospělá osoba nebude očekávat nedoprovázené dítě na letišti příletu, veškeré náklady týkající se poskytnutí péče nedoprovázenému dítěti půjdou k tíži osoby, která dítě předala k přepravě na letišti odletu. Dopravce je oprávněn požadovat doklad o věku dítěte. Rodiče/opatrovníci/doprovázející osoba musí na letišti odletu setrvat až do odletu letadla.
- c) Cestujícím ve věku 12 až 17 let včetně může být na žádost rodičů anebo zákonného zástupce poskytnuta asistenční služba (MAAS). Asistenční služba (UM/MAAS) je zpoplatněna v souladu s ceníkem dopravce.
- d) Přeprava nedoprovázeného dítěte (UM) a asistenční služba (MAAS) je možná pouze po předchozím oznámení takové přepravy dopravci, a to nejpozději 48 hod. před odletem.

## 11.7. Kyslík

- a) Přeprava vlastních kyslíkových lahví přinesených cestujícími je na všech letech Skupiny Travel Service z bezpečnostních důvodů zakázána. Cestující vyžadující během pobytu na palubě letadla kyslíkovou láhev mohou o jejich poskytnutí požádat dopravce v den nákupu letenky či zájezdu, nejpozději však tři dny před odletem. Pokud je cestující klientem cestovní kanceláře nebo jiného objednavatele letu, je třeba službu objednat prostřednictvím cestovní kanceláře nebo objednavatele letu. Dopravce může poskytnutí služby na konkrétním letu z provozních důvodů odmítnout.
- b) Cestující vyžadující kyslíkovou láhev musí mít při odbavení a po celou dobu letu u sebe formulář Medical Clearance (MEDIF" potvrzený ošetřujícím lékařem. V opačném případě může dopravce přistoupit k vyloučení Cestujícího z přepravy. Formulář je k nalezení na webových stránkách dopravce.
- c) Služba zahrnuje jednu lahev o objemu 311.5 l a je zpoplatněna dle platného Ceníku dopravce.

## 12 ZAVAZADLA

### 12.1 Obecně

- a) Zavazadla se přepravují jako zapsaná a nezapsaná. Cestující má právo na bezplatnou přepravu zavazadel v souladu s cestovní třídou a tarifními podmínkami letenky. Konkrétní podmínky jsou uvedeny v Pravidlech přepravy zavazadel dostupných na webových stránkách dopravce. Hmotnostní a rozměrové limity se mohou lišit v závislosti na cestovní třídě nebo tarifních podmínkách letenky. Za odbavení na standardní odbavovací přepážce může být vybrán dodatečný servisní poplatek.
- b) Cestující nesmí přepravovat:
  - zavazadla a předměty, které by mohly ohrozit bezpečnost letu, osob a majetku a dále zavazadla a věci, které by mohly být při letecké přepravě snadno poškozeny, jejichž obal je nevyhovující nebo mohou být na obtíž cestujícím,
  - předměty, které jsou specifikovány v předpisech Mezinárodní organizace civilního letectví (ICAO), Mezinárodního sdružení leteckých dopravců (IATA) a předpisech dopravce jako nebezpečné zboží,
  - předměty, které jsou zakázány pro přepravu dle příslušných zákonů, předpisů nebo nařízení daného státu,
  - předměty, které dle názoru dopravce nejsou vhodné pro přepravu vzhledem k jejich váze, velikosti nebo charakteru.
  - předměty uvedené na Seznamu zakázaných předmětů, který je k dispozici na webových stránkách dopravce.

### 12.2 Kontrola zavazadel

- a) Pokud má dopravce podezření, že zavazadla cestujícího by mohla obsahovat předměty vyloučené z přepravy nebo předměty, jejichž přeprava vyžaduje zvláštní režim, může se v přítomnosti cestujícího přesvědčit o obsahu jeho zavazadel. Není-li cestující přítomen a z tohoto důvodu nemůže souhlasit s kontrolou svých zavazadel, je dopravce oprávněn za přítomnosti alespoň jednoho svědka, který není pracovníkem dopravce, otevřít zavazadlo cestujícího, má-li za to, že obsahuje předměty vyloučené z přepravy nebo jejichž přeprava vyžaduje zvláštní režim.
- b) Pokud cestující odmítne vyhovět žádosti na kontrolu zavazadel, může dopravce odmítnout příslušnou osobu a/nebo její zavazadla přepravit.
- c) Dopravce nenes zodpovědnost za žádnou škodu na zavazadle nebo jeho obsahu, která vznikla v důsledku bezpečnostní kontroly zavazadla.

### 12.3 Vyzvednutí zavazadel

- a) Cestující je povinen si vyzvednout svá zavazadla neprodleně po přeletu na cílové letiště.
- b) Pokud zavazadlo nebylo po přeletu vyzvednuto, dopravce je oprávněn disponovat zavazadlem v rámci příslušných ustanovení práva, zejména těch ustanovení, které stanovuje Občanský zákoník.
- c) Vyzvednout zavazadlo může držitel identifikačního útržku zavazadlového lístku.
- d) Dopravce není povinen zjišťovat, je-li držitel identifikačního útržku zavazadlového lístku oprávněn převzít zavazadlo a neodpovídá za ztrátu, škodu, či jiné výlohy, které by vznikly cestujícímu v této souvislosti.
- e) Pokud není předložen identifikační útržek zavazadlového lístku, nebrání to podání reklamace za předpokladu, že byla předložena platná letenka a zavazadlo je možné identifikovat jiným způsobem.
- f) Pokud osoba vyzvedávající zavazadlo nepředloží platnou letenku ani identifikační útržek zavazadlového lístku, v takovém případě dopravce vydá zavazadlo této osobě pouze v případě, že tato osoba prokáže svůj nárok na toto zavazadlo a uhradí dopravci zálohu na náhradu všech škod nebo výloh, které by dopravci mohly vzniknout v důsledku vydání zavazadla této osobě.
- g) Převzetí zavazadla držitelem identifikačního útržku zavazadlového lístku bez reklamace v době dodání je důkazem *prima facie*, že zavazadlo bylo doručeno v dobrém stavu a v souladu se smlouvou o přepravě.
- h) Poškození, nevydání nebo ztrátu zavazadla je nutno ohlásit ihned při převzetí zavazadla dopravci, který je povinen o tom sepsat zápis. Jinak se předpokládá, že zavazadlo bylo vydáno v řádném stavu. Při pozdějším ohlášení škody musí cestující prokázat příčinnou souvislost mezi ohlášenou škodou a příslušnou dopravou.

### 12.4 Reklamace zavazadel

- a) Veškeré reklamace musí být podány prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách dopravce, e-mailem nebo poštou.
- b) Pro uplatnění reklamace je nutné předložit kopie následujících dokladů:
  - reklamační protokol (PIR),
  - letenku/palubní vstupenku,
  - identifikační útržek zavazadlového lístku,
  - účty od ztracených nebo poškozených věcí,
  - doklad o opravě nebo neopravitelnosti zavazadla.

Dopravce si vyhrazuje právo požadovat od cestujícího doplňující dokumenty nezbytné pro určení míry odpovědnosti dopravce za škodu.

- c) Řádně podané reklamace jsou vyřizovány do 30 dnů ode dne jejich obdržení. Ve výjimečných případech může být tato lhůta prodloužena až na 60 dnů.
- d) Poškození nebo vykradení zapsaného zavazadla je cestující povinen v souladu s Montrealskou úmlouvou, popř. Varšavskou smlouvou, nahlásit dopravci neprodleně jakmile je zjistí nebo nejpozději do 7 dnů ode dne převzetí. Nedoručení zavazadla je cestující povinen nahlásit ihned po přeletu a vyplnit příslušný reklamační protokol (PIR). Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Nároky z odpovědnosti za zpoždění zavazadla je třeba uplatnit do 21 dnů ode dne, kdy bylo zavazadlo předáno příjemci.



- e) Pokud bylo zapsané zavazadlo poškozeno a dopravce nebo jiné osoby jednající jeho jménem jej nemohou opravit, cestující je oprávněn nechat si své zavazadlo opravit a předložit účet za opravu dopravci. Pokud zavazadlo nelze opravit, cestující musí předložit písemné potvrzení o neopravitelnosti zavazadla, které bude obsahovat i odhadovanou hodnotu škody.
- f) Pokud zavazadlo nebylo přepravováno ve stejném letadle jako cestující, je cestující povinen poškození, zničení nebo ztrátu zavazadla dopravci ohlásit okamžitě po jeho vyzvednutí/přiletu. Musí být vyplněn příslušný reklamační protokol (PIR). Pokud cestující tento požadavek nesplní, nebo nedoplní doklady uvedené v písm. b) článku 12, je dopravce zproštěn odpovědnosti za veškeré škody, poškození, ztrátu nebo zpoždění zavazadla.
- g) Náhrada za zpoždění doručení zavazadla po dobu pobytu cestujícího v zahraničí se poskytuje na základě účtenek za pořízení nezbytných věcí (spodní prádlo, potřebné oblečení, toaletní a hygienické potřeby). Náhradu za nákup nezbytných potřeb lze uplatnit pouze během pobytu v zahraničí, nikoli v zemi trvalého pobytu cestujícího.
- h) V případě poškození příručního zavazadla musí cestující oznámit tuto skutečnost na palubě letadla. V opačném případě dopravce nenes zodpovědnost za poškození, zničení nebo ztrátu příručního zavazadla.
- i) Podrobnější informace o postupu při reklamaci zavazadel jsou uvedeny na internetových stránkách dopravce ([www.travelservice.aero](http://www.travelservice.aero), [www.smartwings.com](http://www.smartwings.com)).

## 13 LETOVÝ ŘÁD A NEPRAVIDELNOSTI

### 13.1 Letový řád

- Dopravce se zavazuje vyvinout maximální úsilí k zajištění přepravy cestujících a jejich zavazadel v souladu s letovým řádem platným v den letu. V rámci těchto opatření, a aby zabránil případnému zrušení letu, dopravce může za výjimečných okolností zorganizovat let provozovaný v jeho prospěch alternativním dopravcem a/nebo letadlem.
- Časy odletu a příletu uvedené na letence nebo jinde se mohou v době mezi datem rezervace a datem odletu změnit.
- V případě přepravy dle článku 2.2 těchto Podmínek („charterové lety“) objednavatel letu nese plnou odpovědnost za informování cestujících o změně letového řádu dle článku b) těchto Podmínek.
- Při provádění rezervace na pravidelných letech SmartWings dopravce sdělí cestujícímu v té době platné časy odletu a příletu, a tyto časy budou též uvedeny na letence. Je možné, že dopravce bude muset kdykoliv po rezervaci letenky změnit letový řád. Pokud cestující poskytne dopravci e-mailovou adresu a telefonní kontakt, dopravce se vynasnaží cestujícího o těchto změnách co nejdříve informovat. Pokud v době od zakoupení letenky do jednoho (1) dne před plánovaným odletem změni dopravce čas odletu o více než 5 hodin a to je pro cestujícího nepřijatelné, přičemž dopravce není schopen zaknihovat alternativní let, který by byl pro cestujícího přijatelný, cestující má nárok na vrácení peněz v plné výši v souladu s článkem 14.1 těchto Podmínek.

### 13.2 Nepravidelnosti v letecké dopravě

- V případě nepravidelnosti v letecké dopravě musí dopravce na žádost cestujícího poskytnout cestujícímu písemnou informaci o jeho právech, včetně jeho práva na péči a náhradu. Pokud je tato nepravidelnost způsobena okolnostmi, které nejsou pod kontrolou dopravce, dopravce je v takovém případě zproštěn odpovědnosti platit cestujícímu kompenzace.
- Pokud na volná sedadla připadne více cestujících, dopravce nejprve požádá dobrovolníky, aby se svého místa vzdali za sjednanou náhradu. V této náhradě bude zahrnuta možnost volby mezi:
  - vrácením pořizovací ceny letenky do 7 dní, a to za část nebo části neuskutečněné cesty, jestliže let již nadále neslouží účelu vztahujícímu se k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, popř. též poskytnutí zpátečního letu do původního místa odletu, a to při nejbližší příležitosti; nebo
  - přesměrováním za srovnatelných přepravních podmínek a při nejbližší možné příležitosti na cílové místo určení; nebo
  - přesměrováním za srovnatelných přepravních podmínek a při nejbližší možné příležitosti na cílové místo určení v pozdější době podle přání cestujícího vzhledem k přepravní kapacitě.
- Pokud se nepřihlásí dostatečný počet dobrovolníků, může dopravce odepřít cestujícím nástup na palubu proti jejich vůli. V takovém případě mají tito cestující právo na zaplacení následující náhrady škody:

	Vzdálenost (km)	Maximální limit kompenzace (EUR)
1	0-1500 km	250 €
2	Let v rámci EU nad 1500 km	400 €
3	Let mimo EU 1500 - 3500 km	400 €
4	Let mimo EU nad 3500 km	600 €

Pokud však cestujícímu bude nabídnuto přesměrování s příletem do cílové destinace, který není později než původní knihovaný čas příletu o:

- 2 h od plánovaného příletu při letu kratším než 1500 km; nebo
- 3 h od plánovaného příletu při letu delším než 1500 km uvnitř EU a při letu mezi 1500 až 3500 km mimo EU; nebo
- 4 h od plánovaného příletu při letu delším než 3500 km mimo EU;

peněžní náhrada škody se snižuje o 50%.

Cestující má zároveň možnost volby mezi vrácením pořizovací ceny letenky a přesměrováním (viz písm. b) článku 13.2).

- V případě odepření nástupu na palubu letadla, cestující má rovněž právo na následující péči poskytnutou dopravcem:
  - strava a občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době;
  - ubytování v hotelu, pokud se stane nezbytným pobyt na jednu noc nebo více nocí;
  - přeprava mezi letištěm a místem ubytování (hotelem či jiným zařízením);
  - dva telefonní hovory nebo podání dvou zpráv telexem, faxem či elektronickou poštou.

Pokud je let zrušen, má cestující právo na možnost volby mezi vrácením pořizovací ceny letenky a přesměrováním (viz článek b) článku 13.2.). Cestující má rovněž právo na péči poskytnutou dopravcem (viz. písm. d) článku 13.2.).

V případě, že cestující nebyl o zrušení letu informován alespoň:

- dva týdny před plánovaným časem odletu; nebo
- ve lhůtě od dvou týdnů do sedmi dnů před plánovaným časem odletu a nebylo mu nabídnuto přesměrování, které by mu umožnilo odletět nejpozději 2 hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa nejpozději 4 hodiny po plánovaném času příletu; nebo
- ve lhůtě kratší sedmi dnů před plánovaným časem odletu a nebylo mu nabídnuto přesměrování, které by mu umožnilo odletět nejpozději 1 hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa nejpozději 2 hodiny po plánovaném času příletu,

má cestující právo na náhradu škody (viz písm. c) článku 13.2.). Toto právo však nemá, pokud zrušení letu bylo způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým nebylo možné zabránit, ani kdyby dopravce přijal všechna přiměřená opatření (např. politická nestabilita, povětrnostní podmínky neslučitelné s uskutečněním dotčeného letu, bezpečnostní rizika, neočekávané nedostatky letové bezpečnosti, stávky atd.).

- e) Jestliže dopravce důvodně očekává, že let bude oproti plánovanému času odletu zpožděn
- o 2 hodiny a více při letu kratším než 1500 km; nebo
  - o 3 hodiny a více při letu delším než 1500 km uvnitř EU a při letu mezi 1500 až 3500 km mimo EU; nebo
  - o 4 hodiny a více při letu delším než 3500 km mimo EU,
- má cestující právo na péči poskytnutou dopravcem (viz písm. d) článku 13.2. ).

Pakliže z důvodů jiných než výjimečných okolností, cestující přiletí do místa svého konečného přeletu tři hodiny či dokonce později než bylo původně naplánováno leteckým dopravcem, s cestujícími je v takovém případě jednáno jako s cestujícími zrušených letů v zájmu uplatnění jejich práv na náhradu (viz písm. d) článku 13.2. výše).

Pokud zpoždění trvá alespoň 5 hodin, má cestující rovněž právo na pomoc spočívající ve vrácení pořizovací ceny letenky do 7 dní, a to za část nebo části neuskutečněné cesty, jestliže let již nadále neslouží účelu vztahujícímu se k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, popř. též poskytnutí zpátečního letu do původního místa odletu, a to při nejbližší příležitosti;

V případě, kdy se jedná o událost způsobenou mimořádnými okolnostmi mimo kontrolu dopravce a dopravce a jeho zaměstnanci a smluvní partneři přijali veškerá přiměřená opatření, nemají cestující tato práva. Tato práva pozbývá cestující také v případě, pokud škoda vznikla zcela nebo zčásti z důvodu nedbalosti, neoprávněného činu nebo zanedbání ze strany cestujícího nebo osob, k nimž vztahují svá práva.

### 13.3 Úhrada náhrady škody

- a) Ustanovení tohoto odstavce se použijí na postup při vymáhání nároků cestujících na náhradu škody v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, resp. judikatury Soudního dvora Evropské unie.
- b) Pokud se cestující nechá zastoupit při vymáhání nároku na náhradu škody třetí osobou, je tato třetí osoba povinna dopravci oprávnění zastupovat takového cestujícího prokázat, a to písemnou plnou mocí k zastupování při vymáhání nároku na náhradu škody opatřenou úředně ověřeným podpisem takového cestujícího.
- c) V souladu s interními postupy dopravce, v zájmu podpory transparentnosti plateb a za účelem ochrany spotřebitele bude jakákoli náhrada škody vyplacena pouze ve prospěch účtu, ze kterého byla uhrazena letenka, ledaže cestující sdělí dopravci jiný bankovní účet cestujícího, kam má být platba uhrazena. V takovém případě je Cestující povinen dopravci vlastnictví takového účtu doložit

## 14 REFUNDACE

### 14.1 Refundace letenek na pravidelných letech SmartWings

- a) Pokud dopravce zruší let, vrátí cestujícímu částku rovnající se:
  - částce ve výši ceny letenky, včetně jakýchkoliv souvisejících zaplacených poplatků, pokud nebyla letenka využita ani zčásti;
  - částce, která se bude rovnat rozdílu mezi celkovou cenou letenky a cenou za úsek letu, pro který byla letenka použita, včetně jakýchkoliv souvisejících zaplacených poplatků za neabsolvovaný úsek letu, pokud byla letenka zčásti využita.
- b) V případě úmrtí člena nejbližší rodiny (matka, otec, bratr, sestra, dítě nebo prarodič) provede dopravce na požádání vrácení peněz ve výši ceny letenky, nebo její nevyužitě části.
- c) Pokud se cestující z důvodů jiných, než které jsou uvedené v článku **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**, rozhodne nenastoupit na let nebo část své cesty, budou mu po odečtení administrativních poplatků vráceny letištní poplatky. Jízdné a ostatní poplatky jsou nevratné, není-li v tarifních podmínkách letenky uvedeno jinak.

### 14.2 Refundace letenek na charterových letech

- a) V případě přepravy dle článku 2.2 těchto Podmínek („charterové lety“) je objednavatel letu odpovědný za refundace letenek.

### 14.3 Osoba oprávněna k refundaci letenky

- a) Kromě výjimek stanovených v těchto přepravních podmínkách, dopravce je oprávněn provést refundaci buď osobě jmenovitě uvedené na letence, nebo osobě, která za letenku zaplatila (po předložení příslušných dokumentů).
- b) Cestující jmenovitě uvedený na letence, nebo osoba, která za letenku zaplatila, může pověřit třetí osobu k přijetí refundace za nevyužitou letenku anebo její část.
- c) S výjimkou případu ztráty letenky, refundace budou provedeny pouze za tu část letenky, která byla postoupena zpět dopravci včetně všech nevyužitých letových kupónů a včetně potvrzení o platbě.
- d) Refundace osobě, která předkládá nevyužitou část letenky včetně všech nevyužitých kupónů a včetně potvrzení o platbě v souladu s písmeny a) a b) článku 14.3 je považována za refundaci pověřené osobě a dopravce je osvobozen od jakékoliv další odpovědnosti za škody.

### 14.4 Měna

- a) Všechny refundace podléhají právu státu, ve kterém byla letenka prodána a právu státu, ve kterém se refundace uplatňuje. Refundace je vyplácena ve stejné měně, v jaké bylo za letenku zapláceno. V případě, že refundace v této měně není možná, bude refundace vyplácena měnou používanou v zemi, kde se refundace vyplácí, anebo jinou měnou po dohodě mezi dopravcem a osobou oprávněnou k přijetí refundace.

### 14.5 Právo odmítnout vyplacení refundace

- a) Dopravce může odmítnout vyplacení refundace do doby, než obdrží doklad o platbě od cestujícího či jiné osoby, která za letenku zaplatila.
- b) Dopravce může odmítnout vyplacení refundace za letenku, která byla předložena jemu nebo vládním úřadům jako důkaz úmyslu opustit danou zemi, pokud cestující neprokáže právo setrvat v dané zemi, nebo nedoloží, že tuto zemi opustí s jiným dopravcem nebo jinými druhy dopravy.
- c) Dopravce může odmítnout vyplacení refundace za nevyužitou letenku nebo její část, pokud nebyla využita z důvodů uvedených v článku 9.1 a dopravce se rozhodl, že letenku nebo její část zajistí v zájmu pokrytí nákladů za škody způsobené jinému cestujícímu nebo dopravci.

## 15 CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI

### 15.1 Obecně

- a) Cestující je povinen opatřit si veškeré doklady a splnit všechny podmínky požadované úřady země odletu, tranzitu, transferu nebo příletu. Dopravce je oprávněn provést kontrolu veškerých cestovních dokladů a náležitostí. Dopravce si vyhrazuje právo odmítnout k přepravě cestujícího, který nesplňuje požadované cestovní náležitosti. Dopravce neodpovídá za škody nebo výdaje, které cestujícímu vzniknou tím, že nedodržel uvedené povinnosti.
- b) Jestliže je dopravci rozhodnutím příslušných orgánů uloženo přepravit cestujícího zpět do země odletu z důvodu odmítnutí vstupu do země příletu, ať se jedná o zemi tranzitu, transferu nebo cílovou destinaci, je objednavatel letu na požádání povinen uhradit dopravci veškeré náklady, které dopravci v této souvislosti vznikly. Cestující je povinen na požádání uhradit dopravci veškeré náklady vzniklé tím, že nesplnil předepsané administrativní cestovní náležitosti požadované v zemi odletu, tranzitu, transferu nebo příletu.

### 15.2 Celní a bezpečnostní prohlídka

- a) Cestující je povinen na požádání podstoupit prohlídku svého zapsaného nebo nezapsaného zavazadla celními nebo jinými orgány. S výjimkou požadovanou Montrealskou úmluvou dopravce není vůči cestujícímu odpovědný za žádné škody nebo ztráty, které cestující utrpí v důsledku nesplnění těchto požadavků a cestující je povinen uhradit dopravci škodu, která mu nesplněním této povinnosti vznikla. Cestující je povinen se podrobit požadovaným bezpečnostním kontrolám dopravce, letištních nebo státních orgánů.

## 16 ODPOVĚDNOST DOPRAVCE ZA ŠKODU

### 16.1 Obecně

- a) Odpovědnost leteckého dopravce se v mezinárodní letecké dopravě řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. května 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2027/97, které vychází z Montrealské úmluvy, popřípadě Varšavské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu. Lety do a z USA se řídí článkem 14 Sborníku federálních předpisů USA část 254.
- b) Tyto přepravní podmínky upravují odpovědnost dopravce za škodu. V případě, že je let operován jiným dopravcem, odpovědnost za škodu může být stanovena přepravními podmínkami operujícího dopravce.
- c) Dopravce odpovídá do výše skutečné škody, nejvýše však do limitu omezujícího jeho odpovědnost v souladu s příslušnými předpisy. Dopravce neodpovídá za nezákonné, exemplární nebo nenahraditelné škody.
- d) Dopravce nenes zodpovědnost v plném rozsahu za škody ve vztahu k poškozenému nebo k osobě, která uplatňuje svá práva, pokud jednání poškozeného k této škodě přispělo.
- e) Dopravce nenes zodpovědnost za škody vzniklé z jeho jednání, pokud bylo v souladu s právem, předpisy, nařízeními či požadavky vlády, nebo za škody vzniklé z důvodu pochybení cestujícího při jejich dodržování.
- f) Dopravce je odpovědný pouze za škodu vzniklou na jím provozovaném letu nebo na takových letech, na nichž je jeho kód uveden na letence.
- g) Omezení odpovědnosti dopravce se vztahuje na všechny zaměstnance, agenty i zástupce dopravce.

### 16.2 Odpovědnost dopravce a rozsah náhrady škody

- a) Dopravce je odpovědný za škodu, která vyústila v úmrtí nebo poškození zdraví cestujícího, pouze pokud k nehodě, která způsobila smrt nebo poškození zdraví, došlo na palubě letadla, nebo během nástupu či výstupu cestujících,
- b) V případě smrti nebo zranění cestujícího z důvodu nehody dopravce prohlašuje, že:
  - v souladu s Montrealskou úmluvou při odškodném do výše 113.100 SDR nebude vznášet námitky proti vzniklým prokázaným nárokům na odškodnění,
  - na část požadavku na odškodné převyšující 113.100 SDR si dopravce vyhrazuje veškeré možnosti obrany a právo prokázat, že se nejednalo o nedbalost nebo jiné pochybení na straně dopravce.
- c) V případě smrti nebo zranění cestujícího poskytne dopravce oprávněné osobě zálohu v minimální výši 16.000 SDR na pokrytí bezprostředních finančních potřeb. Záloha bude poskytnuta do 15 dnů od určení osoby oprávněné k odškodnění. Zálohová platba neznamena příznání odpovědnosti dopravce a v případě následných plateb je považována za součást celkového odškodného. Zálohová platba se nevrací dopravci, pokud ovšem dopravce neprokáže, že škoda byla způsobena nedbalostí, opomenutím či jiným nesprávným jednáním cestujícího, ke kterému se platba vztahuje, nebo pokud zálohovou platbu dostala osoba, která k tomu dle platných zákonů není oprávněná.
- d) Pokud cestující, jehož daný věk nebo mentální či fyzický stav jej či jí může vystavit nebezpečí anebo riziku pro sebe sama, Dopravce není odpovědný za škody způsobené onemocněním, zraněním anebo zdravotním postižením včetně úmrtí, které by mohlo být připsováno takovému stavu anebo zhoršení takového stavu.
- e) Dopravce odpovídá za škody způsobené zpožděním letecké dopravy v případě, že neprokáže, že on sám a jeho zaměstnanci a agenti učinili veškerá možná opatření, která lze spravedlivě požadovat, aby škodu odvrátili, nebo že nebylo v jejich silách, aby tak učinili.
- f) Při přepravě zavazadel je odpovědnost dopravce v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění omezena na 1.131 SDR pro každého cestujícího kromě případů běžného opotřebení a případů, kdy je zavazadlo cestujícího před začátkem cesty již poškozené nebo vadné.

### 16.3 Omezení odpovědnosti dopravce za škodu

- a) Dopravce je odpovědný pouze za škody způsobené na jím operované lince.
- b) Dopravce neodpovídá za škodu na nezapsaných zavazadlech a jiných věcech, které jsou v osobním opatrování cestujícího, pokud taková škoda nebyla způsobena nedbalostí dopravce anebo jeho pracovníků či zástupců.
- c) V případě přepravy zavazadla je dopravce odpovědný za zničení, ztrátu, poškození nebo zpoždění do výše 1,131 SDR na 1 cestujícího.
- d) Pokud nebyla určena váha zavazadla, předpokládá se, že tato váha nepřesahuje povolené váhy zavazadel, na jejichž přepravu má cestující nárok v rámci ceny letenky.
- e) Dopravce není odpovědný za poškození zavazadla cestujícího, které bylo způsobeno nedbalostí cestujícího.
- f) Dopravce není odpovědný za škodu na zapsaném zavazadle ani na jeho obsahu, pokud byla škoda způsobena obsahem zavazadla.
- g) Dopravce není odpovědný za škodu, ztrátu nebo zničení zavazadla běžným opotřebením nebo pokud již před započítáním přepravy bylo zavazadlo poškozeno.
- h) Dopravce není odpovědný za jakoukoliv škodu, ztrátu nebo poškození, které byly způsobeny přírodními vlivy, smrtí zvířat nebo jednáním zvířat jako je kousání, kopání, probodnutí nebo dušení, nebo vadnou schránkou pro zvíře či neschopností zvířete vyrovnat se po psychické stránce s odlišnými podmínkami letecké přepravy.
- i) Dopravce neodpovídá za případnou ztrátu nebo poškození křehkých věcí (např. parfémů, toaletních vod, dioptrických a slunečních brýlí, kontaktních čoček, lahví, skla, porcelánu, vodních dýmek) nebo předmětů podléhajících rychlé zkáze, léků, peněz, kreditních karet, cenných a uměleckých předmětů, šperků a předmětů z drahých kovů, klíčů, cenných papírů, akcií nebo dluhopisů, obchodních dokumentů, pasů či jiných osobních dokladů, nosičů dat a elektronických přístrojů (včetně příslušenství), pokud jsou uloženy v zapsaném zavazadle.
- j) Dopravce neodpovídá za případnou ztrátu nebo poškození sportovního vybavení, které nebylo řádně nahlášeno a samostatně zabaleno v souladu s Pravidly přepravy zavazadel umístěných na webových stránkách dopravce.

- k) Odpovědnost za ztrátu, zpoždění, vykradení nebo poškození zavazadla je omezena, pokud cestující nedeklaroval vyšší hodnotu, než kterou stanovuje Úmluva, předem a nezaplatil v této souvislosti sjednaný poplatek.
- l) Dopravce není odpovědný, pokud bylo zavazadlo omylem vyzvednuto jiným cestujícím. Osoba, která toto zavazadlo omylem vyzvedla musí pokrýt veškeré škody za tuto událost, které vznikly oběma osobám.
- m) Dopravce není odpovědný za škody vzniklé při manipulaci s tekutinami na palubě letadla
- n) Dopravce není odpovědný za škodu na majetku či zdraví, která byla způsobena přičiněním Cestujících

## 17 ZPŮSOB A LHŮTY REKLAMACÍ

### 17.1 Způsob reklamace

- a) Škodu na zdraví, nezapsaných zavazadlech a jiném osobním majetku je cestující povinen ihned ohlásit dopravci, který o tom sepíše zápis.

### 17.2 Reklamační lhůty

- a) Škodu na zapsaném zavazadle musí cestující reklamovat u dopravce ihned po přeletu, nejpozději však písemně do 7 dnů ode dne vydání zavazadla cestujícímu.
- b) Nedoručení zavazadla je cestující povinen nahlásit ihned po přeletu.
- c) Zavazadlo je vyhledáváno ve lhůtě jednoho měsíce od nedoručení, poté může být uplatněn cestujícím nárok na náhradu škody. V případě, že je zavazadlo nalezeno po lhůtě 30 dnů, cestujícímu nárok na náhradu škody nevzniká a je povinen případné plnění vrátit dopravci.
- d) Nároky z odpovědnosti za zpoždění zavazadla je třeba uplatnit písemně do 21 dnů ode dne, kdy bylo zavazadlo předáno příjemci.
- e) Nárok na náhradu škody zaniká po uplynutí 2 let ode dne přeletu do místa určení nebo ode dne, kdy letadlo mělo přiletět, nebo 2 roky od ukončení přepravy.

### 17.3 Řešení spotřebitelských sporů

Pokud Cestující kontaktoval dopravce a není spokojen s jeho odpovědí, má právo uplatnit svůj nárok v rámci mimosoudního řízení u České obchodní inspekce. Veškeré informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů jsou k dispozici na webových stránkách <http://www.coi.cz/cz/spotrebitelem/prava-spotrebitelem/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>. Lze také využít platformu pro řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí *na webových stránkách* <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>



## 18 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### 18.1 Platnost a účinnost

- a) Tyto Přepavní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 3.5.2017, jsou vydány v elektronické podobě a jsou dostupné na internetových stránkách dopravce.
- b) Objednavatel skupinové rezervace na pravidelný let SmartWings nebo objednavatel charterového letu dle článku 2.2 těchto Podmínek je povinen zajistit seznámení cestujícího s těmito Podmínkami.
- c) Nestanoví – li zákon, mezinárodní smlouva či přímo použitelné předpisy EU jinak, řídí se všechny vztahy vyplývající z těchto přepravních podmínek a práva s tím související, právem státu, v němž má operující dopravce sídlo. Toto právo je považováno za rozhodné v souladu s nařízením 593/2008 (článek 5, odst.2) – Řím I.  
Obdobně veškeré vztahy mezi dopravcem a cestujícím podléhají jurisdikci soudů státu, v němž má operující dopravce sídlo. Příslušnost těchto soudů je stanovena v souladu s Nařízením 1215/2012 (článek 25) – Brusel I bis.
- d) Znění těchto Přepravních podmínek je vyhotoveno v českém jazyce. V případě sporu nebo nejasností při výkladu znění v ostatních jazycích je vždy rozhodující znění v anglickém jazyce.
- e) Dnem 3.5..2017 pozbývají platnosti a účinnosti „Přepravní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě“ ze dne 16.12.2014.

Skupina Travel Service