

# PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ A ZAVAZADLA V LETECKÉ DOPRAVĚ TRAVEL SERVICE, A.S. A SMARTWINGS

## 0 OBSAH

0	OBSAH.....	1
1	DEFINICE .....	2
1.1	Definice pojmů .....	2
2	POUŽITELNOST .....	3
2.1	Obecně.....	3
2.2	Pronájem (charterové lety).....	3
2.3	Porušení zákona .....	3
2.4	Podmínky přesahující předpisy .....	3
3	LETENKY .....	3
3.1	Obecná ustanovení .....	3
3.2	Nepřenosnost letenky .....	3
3.3	Ztráta nebo odcizení letenky .....	3
4	JÍZDNÉ A POPLATKY.....	4
4.1	Obecně .....	4
4.2	Daně a poplatky .....	4
4.3	Placení jízdného.....	4
5	REZERVACE .....	4
5.1	Požadavky na rezervace.....	4
5.2	Osobní údaje .....	4
6	ODBAVENÍ NA LETIŠTI.....	4
6.1	Obecně .....	4
6.2	Minimální časy pro odbavení.....	5
6.3	Odpovědnost .....	5
6.4	Přidělení míst v letadle.....	5
7	POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH.....	5
7.1	Povinnosti cestujících při letecké dopravě.....	5
8	POVINNOSTI DOPRAVCE .....	6
8.1	Povinnosti dopravce při letecké dopravě .....	6
9	VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY .....	6
9.1	Právo vyloučit z přepravy .....	6
10	PODMÍNEČNÉ PŘIJETÍ K PŘEPRAVĚ.....	6
10.1	Podmíněné přijetí k dopravě.....	6
10.2	Doprava cestujících s omezenou pohyblivostí.....	7
10.3	Doprava těhotných žen .....	7
10.4	Doprava dětí ve věku do 2 let .....	7
10.5	Nedoprovázené děti .....	7
11	ZAVAZADLA .....	7
11.1	Obecně.....	7
11.2	Nezapsaná zavazadla .....	8
11.3	Zapsaná zavazadla .....	8
11.4	Zavazadla přepravovaná za zvláštních podmínek.....	8
11.5	Nadměrná zavazadla.....	9
11.6	Přeprava živých zvířat .....	9
11.7	Kontrola zavazadel .....	9
11.8	Vyzvednutí zavazadel.....	9
11.9	Reklamacie zavazadel.....	9
12	LETOVÝ ŘÁD A NEPRAVIDELNOSTI.....	10
12.1	Letový řád.....	10
12.2	Nepravidelnosti v letecké dopravě.....	10
12.3	Navazující spojení .....	10
13	REFUNDACE.....	10
13.1	Refundace letenek na pravidelných letech SmartWings .....	10
13.2	Refundace letenek na charterových letech.....	10
14	CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI .....	10
14.1	Obecně.....	10
14.2	Celní a bezpečnostní prohlídka.....	11
15	ODPOVĚDNOST DOPRAVCE ZA ŠKODU .....	11
15.1	Obecně.....	11
15.2	Odpovědnost dopravce a rozsah náhrady škody .....	11
15.3	Omezení odpovědnosti dopravce za škodu .....	11
16	ZPŮSOB A LHŮTY REKLAMACÍ.....	12
16.1	Způsob reklamacie.....	12
16.2	Reklamační lhůty .....	12
17	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	12
17.1	Platnost a účinnost.....	12

# 1 DEFINICE

## 1.1 Definice pojmů

- „Callcentrum“ je organizační jednotka dopravce sloužící k telefonickému 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.
- „Dopravce“ 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)“ - 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.
- „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 14.3.1966, 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.
- „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.
- „Pátrání“ - proces pátrání po nedoručených zavazadlech, které provádí dopravce.
- „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 písemný požadavek na odškodnění při nedodržení podmínek přepravní smlouvy leteckým dopravcem.
- „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) – 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 Doplnkovým protokolem č. 1 v Montrealu v roce 1975.
  - Varšavská úmluva doplněná v Haagu v roce 1955 a Doplnkovým protokolem č.2 v Montrealu v roce 1975.
  - Varšavská úmluva doplněná v Haagu v roce 1955 a Doplnkovým 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 Guadalajaře.
  - 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, ve znění Vyhlášky č.102/84 Sb.
- „Zavazadla“ znamenají takové předměty a jiné osobní vlastnictví cestujícího, které jsou nezbytnou a přiměřenou součástí jeho oblečení, osobních potřeb a jeho pohodlí či komfortu ve spojitosti 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.

## 2 POUŽITELNOST

### 2.1 Obecně

- a) Převážní 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 Travel Service, a.s. (dále jen „dopravce“), včetně služeb s touto dopravou a přepravou souvisejících.
- b) Tyto podmínky platí současně i pro pravidelné lety dopravce operované pod obchodním označením SmartWings (dále jen „pravidelné lety SmartWings“).
- c) V případě nepravidelné dopravy cestujících a zavazadel má dopravce právo některá ustanovení těchto podmínek aplikovat odlišně.
- d) Pokud se na dopravě cestujícího podílí cizí dopravce, mohou na lince provozované cizím dopravcem platit odlišné přepravní podmínky.
- 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, průkazech 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) V rozsahu, ve kterém jakékoliv zde obsažené nebo odkazované ustanovení je v rozporu s čímkoliv obsaženým v Úmluvě, v jakýchkoliv aplikovatelných zákonech, vládních opatřeních, nařízeních nebo požadavcích, které nelze zrušit dohodou smluvních stran, se takové ustanovení neuplatní.
- b) Neplatnost kteréhokoliv ustanovení neovlivní platnost žádného jiného opatření.

### 2.4 Podmínky přesahující předpisy

- a) V případě nesouladu mezi těmito podmínkami a předpisy dopravce mají prioritu tyto podmínky.

## 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 nepřijme k dopravě osobu, která nemá platnou letenku. Cestující musí na požádání dopravce nebo jiných oprávněných orgánů předložit letenku a odevzdat příslušné letové kupony dopravci. Letové kupony musí být použity v pořadí uvedeném na kuponu letenky pro cestujícího. Cestující musí mít u sebe po celou dobu cesty letenku se všemi letovými kupony, které ještě neodevzdal dopravci nebo potvrzení dopravce, nahrazující tento kupon. V případě použití hromadné letenky, elektronické letenky či potvrzení cesty platí zvláštní postupy dopravce.
- 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.

### 3.2 Nepřenosnost letenky

- a) 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 ve prospěch těchto osob.

### 3.3 Ztráta nebo odcizení letenky

- a) 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.

## 4 JÍZDNÉ A POPLATKY

### 4.1 Obecně

- a) Pro dopravu, 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 dopravu 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) Přerušlení cesty je možné pouze tehdy, umožňují-li to podmínky příslušného tarifu. Přerušlení cesty musí být vyznačeno v letence.

### 4.2 Daně a poplatky

- a) Jakákoli daň nebo poplatek, které jsou stanoveny nebo schváleny oprávněnými státními orgány nebo provozovatelem letiště nebo jakékoli služby nebo zařízení užívané cestujícím budou připočteny k uvedenému jízdnému a k poplatkům a bude je platit cestující, pokud není jinak uvedeno v předpisech dopravce. V případě změny výše tax a poplatků v době mezi vystavením letenky a začátkem cesty, bude příslušný rozdíl dodatečně vybrán nebo vrácen.

### 4.3 Placení jízdného

- a) Jízdné se platí hotovostně 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 Callcentra zašle dopravce na požádání cestujícímu elektronickou poštou 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.

### 5.2 Osobní údaje

- a) Cestující bere na vědomí, že poskytuje dopravci své osobní údaje pro tyto účely: rezervace, koupě letu, poskytování doplňkových služeb, jako je např. rezervace hotelu a pronájem automobilu, vytváření a poskytování zvláštních služeb, jako jsou speciální zařízení pro osoby se sníženou mobilitou, usnadnění imigračních a vstupních formalit a informace, týkající se cesty, pro příslušné úřady. Cestující tímto výslovně opravňuje dopravce k tomu, aby pro tento účel údaje ukládal, využíval je a předával do svých kanceláří, oprávněným zástupcům, úřadům a dalším dopravcům nebo dodavatelům uvedených služeb. Dopravce je oprávněn poskytnout osobní údaje cestujících třetím stranám, pokud cestující způsobí škodu jiným cestujícím nebo zraní jiné cestující. Bez předchozího souhlasu cestujícího nebudou jeho osobní údaje použity pro marketingovou činnost.

## 6 ODBAVENÍ NA LETIŠTI

### 6.1 Obecně

- a) Cestující je povinen dostavit se k odbavení včas, nejpozději však do doby stanovené dopravcem, uvedené v článku 6.2 těchto podmínek.
- b) 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 a).
- c) Přeprava cestujícího dopravcem se může uskutečnit za podmínky předložení kompletních a platných cestovních dokladů společně s občanským průkazem/cestovním pasem/vízem nebo jiného náhradního dokumentu v případě ztracených originálních dokladů. Předložení vhodného průkazního dokumentu (zápis v pase výchovou pověřené osoby popř. průkaz dítěte) je rovněž platné pro děti a pro batolata.
- d) Dopravce je oprávněn, odmítnout přepravu, pokud vstupní předpisy cílového státu nebudou splněny nebo pro zemi specifické přepravní doklady/průkazy nebudou moci být předloženy.
- e) Cestující musí být nejpozději v čase uvedeném na palubní vstupence jako čas nástupu do letadla připraven k nástupu do letadla a nacházet se (s platnou palubní vstupenkou) v nástupním prostoru/u nástupní brány svého letu. Pokud čas nástupu není uveden na palubní vstupence, musí se cestující nacházet v nástupním prostoru/u nástupní brány svého letu nejpozději 20 minut před odletem.
- f) Přesné odletové časy jsou uvedeny na letence / příslušném potvrzení o rezervaci.

## 6.2 Minimální časy pro odbavení

- a) U letů na krátké a střední vzdálenosti (až do 5.000 km) se cestující, aby mohl nastoupit zaknihovaný let, musí přihlásit u odbavovací přepážky k získání palubní vstupenky nejpozději 40 minut před odletem.
- b) U dálkových letů (nad 5.000 km) se cestující, aby mohl nastoupit zaknihovaný let, musí přihlásit u odbavovací přepážky k obdržení palubní vstupenky minimálně 60 minut před odletem.

## 6.3 Odpovědnost

- a) Dopravce se zříká jakékoliv odpovědnosti za škodu, které vznikla cestujícím v souvislosti s nesplněním povinností dle článku 6.1.
- b) Pokud dopravci vzniknou vícenáklady, které souvisí s nedodržením výše uvedených povinností dle článku 6.1 (např. nesplnění celních a pasových předpisů země odletu nebo příletu, náklady na deportaci cestujícího, náklady účtované státními orgány země související s nedodržením zákonů země odletu nebo příletu, zpoždění letu v důsledku opožděného příchodu cestujícího do nástupního prostoru/nástupní brány apod.), bude dopravce tyto vícenáklady vymáhat na cestujícím.

## 6.4 Přidělení míst v letadle

- a) Dopravce nezaručuje, že bude cestujícímu přiděleno v letadle požadované místo. Místa v letadle jsou potvrzena na palubní vstupence a jsou zpravidla přidělována cestujícím dle pořadí u přepážky odbavení.

# 7 POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH

## 7.1 Povinnosti cestujících při letecké přepravě

- 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 dopravu nebo negativně ovlivnit průběh letu.
- c) Cestující je povinen podrobit se bezpečnostní kontrole včetně svých zapsaných a nezapsaných zavazadel.
- d) Podle platných mezinárodních předpisů nesmí mít cestující u sebe zbraně, střelivo, nože, hračky odpovídající skutečným útočným zbraním (např. pistole, granáty) a všechny další předměty bodné a sečné povahy. Tyto předměty musí být uloženy pouze v zapsaném zavazadle. Dopravce se zříká jakékoliv odpovědnosti za předměty zadržené z bezpečnostních důvodů.
- e) Látky nebezpečné povahy (výbušniny a střelivo, hořlaviny, žiraviny, stlačené plyny, jedy nebo toxické a infekční materiály, oksylichující 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.
- f) Cestující je povinen zachovávat opatrnost přiměřenou povaze leteckého provozu a dbát pokynů dopravce zejména při:
  - odbavování, shromažďování a pohybu v prostorách pro cestující,
  - nastupování a vystupování z letadla,
  - ukládání oděvů a nezapsaných (kabinových) zavazadel v letadle.
- g) 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.
- h) Cestující je dále povinen:
  - dostavit se k odbavení a ke splnění všech požadovaných formalit a odbavovacích procedur dostatečně včas,
  - uhradit případný servisní poplatek za odbavení na standardní odbavovací přepážce,
  - 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 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,
  - dodržovat zákaz kouření na palubách všech letadel, zákaz kouření platí rovněž i pro tzv. „elektronické cigarety“. Porušení zákazu může být trestáno pokutou až do výše 2.000,- EUR,
  - za letu nepoužívat dopravcem stanovená osobní elektronická zařízení a přístroje, které 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,
  - mít po celou dobu letu zcela vypnut mobilní telefon (použití tzv. „air-modu“ není dovoleno). Porušení tohoto zákazu může být trestáno pokutou až do výše 2.000,- EUR,
  - při poškození jeho zdraví za letu podrobit se nezbytné první pomoci, sdělit posádce požadované osobní a zdravotní údaje a podrobit se následnému lékařskému vyšetření,
  - 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.),
  - za letu se bezpodmínečně podřídit pokynům velitele (kapitána) letadla a palubního personálu,
  - podrobit se předepsané bezpečnostní osobní prohlídce prováděné orgány státní správy nebo pověřenými organizacemi,

- přizpůsobit svůj oděv a zevnějšek tak, aby odpovídal standardu letecké dopravy.

## 8 POVINNOSTI DOPRAVCE

### 8.1 Povinnosti dopravce při letecké přepravě

- Doprovodce 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.
- Cestující musí být seznámen se zákazem kouření a používáním elektronických přístrojů na palubě letadla.
- V případě potřeby je dopravce povinen poučit cestující o nouzových postupech vhodných pro danou situaci.
- Doprovodce 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 věcí v letadle.

## 9 VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

### 9.1 Právo vyloučit z přepravy

- Doprovodce může vyloučit přepravu cestujícího nebo zavazadla z důvodu bezpečnosti a to zejména v případě, že:
  - dojde ze strany cestujícího k porušení předpisů, zákonů nebo nařízení daného státu,
  - cestující se pro svůj věk, psychický nebo fyzický stav není schopen sám o sebe postarat a nemá s sebou doprovod, který mu pomůže,
  - chování cestujícího by mohlo ohrozit bezpečnost letecké dopravy nebo veřejný pořádek,
  - představuje nebezpečí nebo riziko pro bezpečnost a plynulost letecké dopravy ostatních cestujících a majetku třetích osob,
  - se cestující neřídí pokyny dopravce,
  - se cestující odmítl podrobit bezpečnostní kontrole,
  - nebyly uhrazeny příslušné poplatky nebo taxy v souvislosti s leteckou přepravou,
  - se cestující neprokáže v souvislosti s leteckou přepravou platnými dokumenty,
  - letenka cestujícího:
    - byla získána neoprávněně,
    - je uváděna jako ztracená nebo odcizená,
    - je padělaná,
    - letový kupón byl pozměněn někým jiným, než dopravcem nebo jím pověřeným zástupcem; dopravce si vyhrazuje právo takovouto letenku zadržet,
    - není dopravcem akceptována,
  - cestující se nedostavil k odletu včas (dle čl. 6.1 těchto podmínek),
  - cestující má infekční nemoc, která podléhá povinnému hlášení,
  - cestující požil nadměrné množství alkoholu,
  - oděv a zevnějšek cestujícího neodpovídá standardu letecké přepravy,
  - přeprava cestujícího je v rozporu s předpisy dopravce,
  - přeprava cestujícího je v rozporu s Provozní příručkou dopravce,
  - je tak učiněno v souladu se zákonem č. 49/1997 Sb. o civilním letectví ve znění pozdějších předpisů,
  - je tak učiněno v souladu s Tokijskou úmlouvou.

## 10 PODMÍNEČNÉ PŘIJETÍ K PŘEPRAVĚ

### 10.1 Podmíněné přijetí k dopravě

- Doprava 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 dopravy.
- Doprovodce má právo z bezpečnostních důvodů odmítnout dopravu tělesně či duševně postiženého cestujícího bez doprovodu. Nemocný cestující musí mít při odbavení a po celou dobu letu u sebe potvrzení ošetřujícího lékaře na předepsaném formuláři, že je schopen letecké dopravy. Lékařské potvrzení je 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 stretcher,
  - neschopnost sedět vzpřímeně,
  - poranění hlavy (do 14 dnů od události),
  - zlomeniny,
  - nekomplikované jednoduché těhotenství (od 26. do konce 34. týdne těhotenství),
  - nekomplikované vícečetné těhotenství (od 20. do konce 28. týdne těhotenství),
  - těžká žilní trombóza,
  - těžká duševní choroba (cestující musí cestovat s doprovodem, který má zajištěno vedlejší sedadlo).
- c) V případě náhlého úmrtí cestujícího za letu budou jeho pozůstatky vyloženy z letadla na nejbližším letišti a protokolárně předány kompetentním místním orgánům k dalšímu šetření a objednání náhradní dopravy.

## 10.2 Doprava cestujících s omezenou pohyblivostí

- a) Cestující s omezenou pohyblivostí jsou cestující, jejichž aktuální zdravotní či fyzický stav vyžaduje zvláštní péči ze strany leteckého dopravce. Rozsah péče během cesty závisí na bezpečnostních předpisech v letecké dopravě, vybavení letadel dopravce a na místních podmínkách příslušného letiště. Nevidomí cestující či ostatní cestující, kteří jsou závislí na doprovodu psa, musí mít potvrzení o výcviku psa pro službu postiženým lidem, požadované cestovní doklady a dále je doporučen náhubek pro psa pro použití v případě nutnosti. Doprovodný pes musí být v postroji na vodítku a je přepravován na palubě letadla zdarma.

## 10.3 Doprava těhotných žen

- a) Těhotné ženy v období od 26. do konce 34. týdne (u vícečetného těhotenství od 20. do konce 28. týdne) těhotenství jsou povinny předložit dopravci potvrzení lékaře na předepsaném formuláři. Těhotné ženy po 34. týdnu (u vícečetného těhotenství po 28. týdnu) těhotenství nejsou dopravcem k přepravě akceptovány.

## 10.4 Doprava dětí ve věku do 2 let

- a) Dospělý cestující může na linkách provozovaných Travel Service, a.s. cestovat s maximálně s jedním dítětem ve věku do dvou let. Na jednu řadu sedadel je povoleno vždy pouze jedno dítě ve věku do dvou let.

## 10.5 Nedoprovázené děti

- a) Nedoprovázenými dětmi se rozumí děti ve věku od 6 do 11 let včetně bez doprovodu dospělé osoby (doprovodná osoba musí mít nejméně 18 dovršených let). Děti mladší 6 let nemohou být přepravovány bez doprovodu dospělé osoby. Nedoprovázeným dětem dopravce poskytne asistenční službu (UM) na letišti odletu a určení. Cestujícímu ve věku od 12 do 17 let včetně může být také poskytnuta asistenční služba (MAAS) na základě žádosti rodičů či zákonného opatrovníka. Asistenční služba (UM/MAAS) je zpoplatněna dle platného ceníku.
- b) Nedoprovázené děti jsou přijaty k přepravě za podmínky, že jsou doprovázeny dospělou osobou na letišti odletu, která dopravci předá vyplněný předepsaný formulář, který mimo jiné potvrzuje, že děti jsou očekávány na letišti příletu jinou dospělou osobou. Dopravce má právo požadovat prokázání věku dítěte. Rodiče/osoby pověřené výchovou/pečovatelé musí na letišti zůstat až do odletu letadla.

# 11 ZAVAZADLA

## 11.1 Obecně

- a) Zavazadla se přepravují jako zapsaná a nezapsaná. Cestující má právo na bezplatnou přepravu zavazadel podle dalších ustanovení těchto Podmínek. 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.
- c) Cestující nesmí z bezpečnostních důvodů přepravovat v kabině letadla následující předměty: nože (všech délek čepelí), nože na otvírání dopisů, nůžky (všech velikostí), zbraně popř. hračky nebo repliky zbraní (z umělých hmot nebo kovové), praky, domácí přístroje, čepelky a žiletky, řemeslnické nářadí, šípky, vývrtky, injekční stříkačky (výjimkou jsou zdravotní důvody), pletací dráty, sportovní pátky, kulečnicková a biliárová tága, kovové pilníčky na nehty a další předměty, které bezpečnostní složky letiště považují za nebezpečné a mohly by být zneužity k ohrožení bezpečnosti cestujících nebo posádky letadla. Předměty z výše uvedeného seznamu nalezené během bezpečnostní kontroly na letišti budou bez náhrady zabaveny.

## 11.2 Nezapsaná zavazadla

- a) Cestující má právo si vzít na palubu letadla jedno nezapsané zavazadlo a předměty pro osobní užití. Zavazadlo může mít maximální hmotnost 5 kg a mít maximální délku 56 cm, maximální šířku 45 cm a maximální hloubku 25 cm, avšak součet všech tří rozměrů může být maximálně 115 cm včetně držadla a koleček.
- b) Mezi předměty pro osobní užití řadíme:
  - dámskou kabelku,
  - kabát, šál nebo přikrývku,
  - deštník nebo vycházkovou hůl,
  - malý fotoaparát, kameru nebo dalekohled
  - malý přenosný počítač,
  - četbu na dobu letu,
  - jídlo pro dítě na dobu letu,
  - berle nebo podpěrné přístroje a zcela složitelný vozík pro invalidní osoby (který se z prostorových důvodů ukládá do nákladového prostoru letadla),
  - sedačku pro dítě v případě, že se vejde do uzavíratelné schránky nad hlavami cestujících.
- c) Dopravce je oprávněn se přesvědčit o rozměrech nezapsaného zavazadla a celkové hmotnosti všech předmětů, které si cestující s sebou bere na palubu letadla.
- d) Nezapsané zavazadlo se musí vejít pod sedadlo před cestujícím nebo do úložného prostoru v kabině nad sedadly cestujících. Předměty, které nesplňují podmínky pro nezapsané zavazadlo, budou dodatečně odbaveny jako zapsaná zavazadla. Z kapacitních důvodů mohou být nezapsaná zavazadla přepravována v zavazadlovém prostoru.
- e) Dopravce nenese za případnou ztrátu či poškození nezapsaných zavazadel a osobních věcí cestujícího odpovědnost.

## 11.3 Zapsaná zavazadla

- a) Za zavazadla, která cestující odevzdá dopravci k přepravě (zapsaná zavazadla), je cestujícímu jako potvrzení o převzetí vydán útržek zavazadlové přívěsky, který je cestující povinen uschovat pro případnou reklamaci. Dopravce neodpovídá za zavazadlo, které nebylo ihned po přeletu vyzvednuto.
- b) Zapsaná zavazadla se přepravují v nákladovém prostoru letadla a přepraví se zpravidla tímž letadlem jako cestující. Není-li taková přeprava možná, uskuteční se nejbližším možným spojením.
- c) Každé zavazadlo před přijetím k přepravě musí být opatřeno vně i uvnitř jmenovkou se jménem cestujícího a jeho kontaktní adresou v místě pobytu (např. název a adresa hotelu, adresa trvalého pobytu apod.). Jméno uvedené na jmenovce musí souhlasit se jménem v letence a v cestovním dokladu. Zavazadla, včetně zavazadel s uzávěrem na zip, musí být uzamčena, aby během přepravy nedošlo k jejich otevření.
- d) Každý cestující s nárokem na sedadlo v letadle má nárok na bezplatnou přepravu zapsaných zavazadel o celkové hmotnosti maximálně:
  - 25 kg v přepravní třídě TopTravel Class (C), Travel Plus Class (T)
  - 20 kg v ekonomické přepravní třídě Travel Class (Y) a (M)
- e) V případě přepravy dle článku 2.2 těchto podmínek (charterové lety) může být váhový limit dle čl. 11.3 d) upraven podmínkami uvedenými ve smlouvě o pronájmu. Váhový limit musí v tomto případě být uveden v letence. V případech, kdy objednavatel letu vystavuje letenky, je odpovědný dopravci za správné uvedení váhového limitu na letence.
- f) V případě, že letí dva nebo více cestujících prokazatelně společně jako skupina (rodina, partneři) stejným letem, resp. stejnými lety, a odbavují se společně, umožňuje dopravce jejich zavazadla sdružovat (poolovat), tzn. jejich nároky na volnou váhu zavazadel se sečtou a zavazadla jsou odbavena společně na jednoho cestujícího přičemž musí být dodržen váhový limit na jednoho cestujícího. Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32kg.
- g) Bezplatně se přepravují kočárky, dětské postýlky, sedačky pro děti, invalidní vozíky na suché nebo gelové baterie.
- h) Cestující nesmí přepravovat v zapsaném zavazadle křehké věci (např. parfémy, toaletní vody, dioptrické a sluneční brýle, kontaktní čočky, lahve, sklo, porcelán, vodní dýmku) nebo předměty podléhající rychlé zkáze, léky, peníze, kreditní karty, cenné a umělecké předměty, šperky a předměty z drahých kovů, klíče, cenné papíry, akcie nebo dluhopisy, obchodní dokumenty, pasy či jiné identifikační doklady, nosiče dat, elektronické přístroje (walkman, CD přehrávač, fotoaparát, videokamera, MP3, mobilní telefon, přenosný počítač atd.) včetně příslušenství. Dopravce neodpovídá za případnou ztrátu nebo poškození výše uvedených předmětů.
- i) Zavazadla, za která nenese dopravce odpovědnost jsou:
  - špatně zabalená zavazadla
  - kola bez obalu
  - kočárky bez obalu nebo folie

## 11.4 Zavazadla přepravovaná za zvláštních podmínek

- a) Zbraně a munice jsou přijatelné k přepravě jako zapsané zavazadlo v souladu s podmínkami a předpisy dopravce a se souhlasem dopravce. Zbraně nesmí být nabitě, musí být opatřeny ochranným uzávěrem a vhodně zabaleny. Přeprava munice se řídí předpisy ICAO a IATA o přepravě nebezpečného zboží. Přeprava zbraní a munice podléhá poplatkům dle platného ceníku dopravce.
- b) Starobylé zbraně, meče, nože a podobné starožitnosti lze akceptovat jako zapsané zavazadlo v souladu s podmínkami a předpisy dopravce, avšak není povoleno převážet je v kabině letadla.

- c) Cenné, křehké či snadno rozbitné předměty (např. hudební nástroje, lustry apod.), které jsou zabalené v ochranném obalu, si cestující, po předchozím souhlasu dopravce, může vzít do kabiny pro cestující jako zavazadlo a přepravit na samostatné sedačce. Pro takové zavazadlo musí mít cestující předem potvrzené místo společně s místem pro cestujícího. Při rezervaci místa pro zavazadlo musí být oznámeny jeho rozměry a hmotnost. Oznámení dopravci / rezervace místa musí být učiněna min. 48 hod. před odletem. Pro bezpečnou přepravu v sedačce nesmí zavazadlo přesáhnout hmotnost 20 kg a rozměry nesmí přesáhnout šířku 42 cm, hloubku 41 cm a výšku 80 cm u všech typů letadel. Za přepravu zavazadla na sedačce bude vybrán poplatek ve výši použitelného tarifu pro dospělého cestujícího.
- d) Cestující má možnost nejpozději 24 hodin před předáním zavazadla dopravci prohlásit hodnotu zapsaného zavazadla vyšší, než je hodnota odpovědnosti leteckého dopravce, a zaplatit stanovený poplatek dle platného ceníku dopravce za vyšší prohlášenou hodnotu.

## 11.5 Nadměrná zavazadla

- a) Mezi nadměrná zavazadla patří:
  - zavazadla překračující bezplatný váhový limit,
  - nadrozměrná zavazadla (jeden rozměr více než 150 cm, avšak součet tří stran nesmí převyšovat 300 cm); přeprava takových zavazadel podléhá předchozímu souhlasu dopravce,
  - sportovní vybavení (jízdní kolo, lyže, snowboard, potápěčská výstroj, padák, golfový bag, surf, kiteboard, rybářské pruty atd.)
- b) Přeprava nadměrných zavazadel podléhá poplatkům dle platného ceníku dopravce.

## 11.6 Přeprava živých zvířat

- a) Živá zvířata lze přepravovat pouze s předchozím souhlasem dopravce, za podmínek jím stanovených, na vlastní odpovědnost cestujícího, který je přepravuje a to do destinací, kam je to platnými předpisy a dopravcem povoleno. K přepravě jsou přijímány pouze psi a kočky ve vyhovujících schránkách a za předpokladu, že mají platné zdravotní a očkovací průkazy, vstupní povolení a další dokumenty potřebné pro vstup zvířete do země místa určení. Přeprava ostatních zvířat je řešena individuálně s dopravcem. Přeprava plazů a hlodavců není z bezpečnostních důvodů povolena.
- b) Dopravce nenese odpovědnost za případnou ztrátu, nemoc, úraz nebo úmrtí zvířete při přepravě.
- c) V kabině pro cestující mohou být přepravováni maximálně 2 psi za předpokladu, že váha zvířete včetně schránky nepřesáhne 5 kg a rozměry schránky budou max. 48x32x29 cm. Schránka musí mít nepropustné dno, musí být umístěna pod sedadlem cestujícího a zvíře ji nesmí během letu opustit. V ostatních případech jsou zvířata přepravována pouze v zavazadlovém prostoru jako zapsaná zavazadla (pokud to technické parametry letadla dovolují).
- d) Přeprava živých zvířat je zpoplatněna dle platného ceníku dopravce. Zdarma, bez schránky a v kabině pro cestující lze přepravovat asistenčního psa, doprovází-li nevidomou, hluchou či jinak postiženou osobu a služebního psa. Tito psi musí být opatřeni postroji, vodítkem, potvrzením o výcviku a požadovanou dokumentací, dále je doporučen náhubek pro psa pro použití v případě nutnosti.

## 11.7 Kontrola zavazadel

- a) Dopravce se může v přítomnosti cestujícího přesvědčit o obsahu jeho zavazadel. Není-li cestující přítomen, 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. V případě, že cestujícímu vznikne škoda na základě prohlídky nebo zrentgenování, nebo je jeho zavazadlo prohlídkou nebo zrentgenováním poškozeno, nenese dopravce odpovědnost za takovou škodu, pokud nebyla způsobena hrubou nedbalostí.

## 11.8 Vyzvednutí zavazadel

- a) Cestující je povinen si vyzvednout svá zavazadla neprodleně po přeletu na cílové letiště.
- b) Vyzvednout zavazadlo může držitel identifikačního útržku zavazadlového lístku. 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.
- c) 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.
- d) 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.

## 11.9 Reklamacie zavazadel

- a) Poškození nebo vykradení zapsaného zavazadla je cestující povinen v souladu s Montrealskou úmluvou, 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, 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.
- b) Každá reklamacie musí být učiněna písemně.
- c) Pro uplatnění reklamace je nutné předložit následující doklady:
  - reklamační protokol (PIR),
  - letenku,

- zavazadlový lístek (resp. identifikační útržek),
  - účty od ztracených nebo poškozených věcí,
  - doklad o opravě nebo neopravitelnosti zavazadla,
- d) Podrobnější informace o postupu při reklamaci zavazadel jsou uvedeny na internetových stránkách dopravce ([www.travelservice.aero](http://www.travelservice.aero)).

## 12 LETOVÝ ŘÁD A NEPRAVIDELNOSTI

### 12.1 Letový řád

- a) 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.
- b) Časy odletu a příletu uvedené na letence nebo jinde se mohou v době mezi datem rezervace a datem odletu změnit.
- c) V případě přepravy dle článku 2.2 těchto podmínek („charterové lety“) objednavatel letu nese plnou odpovědnost za informování cestujících o změně letového řádu dle čl. 12.1 b) těchto podmínek.
- d) 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 1 dne před plánovaným odletem změní dopravce čas odletu o více než 5 hodin a to je pro cestujícího nepřijatelné, přičemž dopravce není schopen zarezervovat alternativní let, který by byl pro cestujícího přijatelný, cestující má nárok na vrácení peněz v plné výši v souladu s článkem 13.1 těchto podmínek.

### 12.2 Nepravidelnosti v letecké dopravě

- a) Pokud je let zpožděn, zrušen nebo je cestujícímu odepřen nástup na palubu dopravce postupuje v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004.
- b) V případě že dopravce, z důvodů způsobených mimořádnými okolnostmi, kterým nebylo možné zamezit i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření, není schopen přistát na letišti místa určení a odchýlí se od trasy tak, že přistane na jiném letišti, bude přeprava považována za ukončenou. Dopravce, v případě že to bude možné, zajistí na vlastní náklady náhradní přepravu tak, aby dopravil cestující na původní místo určení.

### 12.3 Navazující spojení

- a) Dopravce neposkytuje ani nezaručuje žádné další navazující spojení. Dopravce nemá žádnou odpovědnost za případné zmeškání takových navazujících spojení. Jestliže si cestující zakoupil jiné navazující lety od jiných dopravců, je povinen si vždy před každým odletem vyzvednout a znovu odbavit svoje zavazadla.

## 13 REFUNDACE

### 13.1 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 rozhodne neuskutečnit let, budou mu ze zaplacené ceny letenky, po odečtení administrativního poplatku, vráceny letištní taxy.

### 13.2 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 CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI

### 14.1 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 přeletu, ať se jedná o zemi tranzitu, transferu nebo cílovou destinaci, je cestující resp. objednavatel letu 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 přeletu.

## 14.2 Celní a bezpečnostní prohlídka

- a) Cestující je povinen na požádání podstoupit prohlídku svého zapsaného nebo nezapsaného zavazadla celními nebo jinými orgány. 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.

# 15 ODPOVĚDNOST DOPRAVCE ZA ŠKODU

## 15.1 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 Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vzhledem k Montrealské úmluvě, popřípadě Varšavské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.
- b) Dopravce odpovídá do výše skutečné škody, nejvýše však do limitu omezujícího jeho odpovědnost. Dopravce neodpovídá za nepřímou či následnou škodu ani za ušlý zisk.
- c) Omezení odpovědnosti dopravce se vztahuje na všechny zaměstnance, agenty i zástupce dopravce.

## 15.2 Odpovědnost dopravce a rozsah náhrady škody

- a) V případě smrti nebo zranění cestujícího z důvodu nehody nebude dopravce v souladu s Montrealskou úmluvou při odškodném do výše 100.000,- SDR vznášet námitky proti vzniklým prokázáním nárokům na odškodnění. Na část požadavku na odškodné převyšující 100.000,- SDR si dopravce vyhrazuje veškeré možnosti obrany a právo prokázat, že se nejednalo o nedbalost nebo jiné zavinění na straně dopravce.
- b) 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 neznamená přiznání 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.
- c) 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.
- d) Při přepravě zavazadel je odpovědnost dopravce v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění omezena na 1.000,- SDR pro každého cestujícího kromě případů běžného opotřebení a případů, kdy je zavazadlo cestujícího před začátkem cesty již poškozené nebo vadné.

## 15.3 Omezení odpovědnosti dopravce za škodu

- a) Dopravce je odpovědný pouze za škody způsobené na vlastní 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.
- c) Dopravce není odpovědný za poškození zavazadla cestujícího, které bylo způsobeno obsahem zavazadla.
- d) 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 schránou pro zvíře či neschopností zvířete vyrovnat se po psychické stránce s odlišnými podmínkami letecké přepravy.
- e) V případě přepravy cestujícího, kterému by vzhledem k jeho věku, psychickému nebo fyzickému stavu hrozila při přepravě újma na zdraví nebo jiná škoda, není dopravce odpovědný za případné zranění, onemocnění, újmu na zdraví včetně úmrtí cestujícího a za majetkovou škodu na věcech cestujícího, pokud by k takové újmě nebo škodě došlo v souvislosti s leteckou přepravou.
- f) 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 identifikačních dokladů, nosičů dat a elektronických přístrojů (včetně příslušenství), pokud jsou uloženy v zapsaném zavazadle.

## 16 ZPŮSOB A LHŮTY REKLAMACÍ

### 16.1 Způsob reklamace

- a) Škodu na zdraví, nezapsaných zavazadlech a jiném osobním majetku je cestující povinen ihned ohlásit dopravci, který o tom sepíše zápis. Při pozdějším ohlášení škody musí cestující prokázat příčinnou souvislost mezi ohlášenou škodou a příslušnou dopravou.

### 16.2 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) Nároky z odpovědnosti za zpoždění zavazadla je třeba uplatnit písemně do 21 dnů ode dne, kdy bylo zavazadlo předáno příjemci.
- d) 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 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### 17.1 Platnost a účinnost

- a) Tyto Přepavní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2010, jsou vydány v elektronické podobě a jsou dostupné na internetových stránkách dopravce.
- b) V případě přepravy dle článku 2.2 těchto podmínek („charterové lety“) je objednavatel letu povinen umožnit cestujícímu seznámení s těmito podmínkami.
- c) 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 českém jazyce.
- d) Dnem 1.1.2010 pozbývají platnosti a účinnosti „Přepavní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě“ ze dne 1.1.2006.

Travel Service, a.s.