

# PREPRAVNÉ PODMIENKY PRE CESTUJÚCICH A BATOŽINU V LETECKEJ DOPRAVE TRAVEL SERVICE, A.S. A SMARTWINGS

## 0 OBSAH

0	OBSAH	
1	DEFINÍCIE	2
1.1	Definície pojmov	2
2	POUŽITELNOSŤ	3
2.1	Všeobecne	3
2.2	Prenájmy (charterové lety)	3
2.3	Porušenie zákona	3
2.4	Podmienky presahujúce predpisy	3
2.5	Zvláštne ustanovenia pre lety do/zo Spojených štátov amerických	3
3	LETENKY	3
3.1	Všeobecné ustanovenia	3
3.2	Neprenosnosť letenky	3
3.3	Strata alebo odcudzenie letenky	3
4	CESTOVNÉ A POPLATKY	3
4.1	Všeobecne	3
4.2	Dane a poplatky	4
4.3	Platenie cestovného	4
5	REZERVÁCIA	4
5.1	Požiadavky na rezerváciu	4
5.2	Osobné údaje	4
6	VYBAVENIE NA LETISKU	4
6.1	Všeobecne	4
6.2	Minimálne časy pre vybavenie	4
6.3	Zodpovednosť	4
6.4	Pridelenie miest v lietadle	5
7	POVINNOSTI CESTUJÚCICH	5
7.1	Povinnosti cestujúcich v leteckej doprave	5
8	POVINNOSTI DOPRAVCU	5
8.1	Povinnosti dopravcu v leteckej doprave	5
9	VYLÚČENIE Z PREPRAVY	6
9.1	Právo vylúčenia z prepravy	6
10	PODMIENENÉ PRIJATIE K PREPRAVE	6
10.1	Podmienené prijatie k preprave	6
10.2	Preprava cestujúceho s obmedzenou pohyblivosťou	7
10.3	Preprava tehotných žien	7
10.4	Preprava detí vo veku do 2 rokov	7
10.5	Nesprevádzané deti	7
11	BATOŽINA	7
11.1	Všeobecne	7
11.2	Nezapísaná batožina	7
11.3	Zapísaná batožina	8
11.4	Batožina prepravovaná za zvláštnych podmienok	8
11.5	Nadrozmerná batožina	8
11.6	Preprava živých zvierat	9
11.7	Kontrola batožiny	9
11.8	Výdaj zapísanej batožiny	9
11.9	Reklamácia batožiny	9
12	LETOVÝ PORIADOK A NEPRAVIDELNOSTI	10
12.1	Letový poriadok	10
12.2	Nepriavidelnosti v leteckej doprave	10
12.3	Nadväzujúce spojenia	10
13	REFUNDÁCIA	10
13.1	Refundácia leteniek na pravidelných letoch SmartWings	10
13.2	Refundácia leteniek na charterových letoch	10
14	CESTOVNÉ NÁLEŽITOSTI	10
14.1	Všeobecne	10
14.2	Colná a bezpečnostná prehliadka	10
15	ZODPOVEDNOSŤ DOPRAVCU ZA ŠKODU	11
15.1	Všeobecne	11
15.2	Zodpovednosť dopravcu a rozsah náhrady škody	11
15.3	Obmedzenie zodpovednosti dopravcu za škodu	11
16	SPÔSOB A LEHOTA REKLAMÁCIÍ	11
16.1	Spôsob reklamácie	11
16.2	Reklamačné lehoty	11
17	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	12
17.1	Platnosť a účinnosť	12

# 1 DEFINÍCIE

## 1.1 Definície pojmov

- „Callcentrum“ je organizačná jednotka dopravcu, ktorá slúži k telefonickému spracovaniu požiadaviek zákazníkov.
- „Cestujúci“ znamená akúkoľvek osobu, s výnimkou členov posádky, prepravovanú v lietadle so súhlasom dopravcu.
- „Dni“ znamenajú kalendárne dni zahrňujúce všetkých sedem dní v týždni; predpokladá sa, že pre účely oznámenia sa nepočíta deň, v ktorý bolo oznámenie odoslané; a pre účely určenia trvania platnosti sa nezapočítava deň, v ktorý bola letenka vystavená alebo let zahájený.
- „Dohodnutými miestami zastávok“ sa rozumejú miesta odletu a miesta určenia, uvedené na letenke alebo v letových poriadkoch dopravcu ako plánované miesta zastávok na trase cestujúceho.
- „Dopravca“ predstavuje leteckého dopravcu vydávajúceho letenky a všetkých leteckých dopravcov, ktorí v jeho rámci prepravujú alebo sa zaviazali prepraviť cestujúceho a jeho batožinu.
- „Hromadná letenka ( Master ticket )“ - zoznam cestujúcich v elektronickej podobe, podľa ktorého sa uskutočňuje preprava cestujúceho a preprava jeho batožiny.
- „Identifikačný ústrižok batožinového lístka“ je tá časť batožinového lístka, ktorá je odovzdaná cestujúcemu pri vybavení batožiny za účelom identifikácie a prípadnej reklamácie.
- „IATA“ znamená International Air Transport Association - Medzinárodné združenie leteckých dopravcov.
- „ICAO“ znamená International Civil Aviation Organization – Medzinárodná organizácia pre civilné letectvo.
- „Kupón pre cestujúceho alebo potvrdenie pre cestujúceho“ znamená tú časť letenky vystavenú dopravcom alebo v mene dopravcu, ktorá je takto označená a ktorú si má s konečnou platnosťou ponechať cestujúci.
- „Letecký prepravný poriadok“ znamená Vyhlášku ministerstva dopravy zo dňa 14.3.1966 o leteckom prepravnom poriadku v platnom znení, či neskorší právny predpis, ktorý nahrádza vyhlášku.
- „Letenka / elektronickej letenka / potvrdenie cesty“ znamená doklad vystavený dopravcom alebo jeho agentom cestujúcemu, podľa ktorého sa uskutočňuje preprava cestujúceho a preprava jeho batožiny.
- „Letový kupón“ predstavuje tú časť papierovej letenky, v ktorej sú uvedené jednotlivé miesta, medzi ktorými je cestujúci oprávnený byť prepravovaný.
- „Nadrozmeraná batožina“ je batožina, ktorej váha alebo rozmery prekračujú stanovené limity, ale sú podľa prepravných podmienok dopravcu prijateľné k preprave.
- „Nezapísaná batožina“ (kabínová) znamená batožinu, ktorú si cestujúci môže vziať so sebou do kabíny lietadla a po celú dobu cesty sa o ňu sám stará.
- „Pátranie“ - proces pátrania po nedoručenej batožine, ktorý vykonáva dopravca.
- „Poplatok z prehlásenej hodnoty“ je poplatok vychádzajúci z celkovej hodnoty batožiny prehlásenej cestujúcim pred odletom.
- „Prehlásená hodnota“ je prehlásená hodnota batožiny (vrátane jej obsahu), ktorá predstavuje vyššiu hodnotu, ako je limit zodpovednosti dopravcu.
- „Prevádzková príručka dopravcu“ je príručka podľa ustanovení OPS 1.200 Nariadenia komisie (ES) č. 859/2008 v znení neskorších predpisov.
- „Predpisy dopravcu“ znamenajú pravidlá iné než tieto podmienky, vydané dopravcom a platné v deň vydania letenky, týkajúce sa prepravy cestujúceho alebo batožiny a budú obsahovať i aplikovateľné platné tarify.
- „Prerušenie letu“ znamená zámerné prerušenie cesty cestujúcim v bode medzi miestom odletu a miestom určenia, ktoré bolo vopred odsúhlasené dopravcom.
- „Reklamácia“ znamená písomnú požiadavku na odškodnenie pri nedodržaní podmienok prepravnej zmluvy leteckým dopravcom.
- „Škoda“ zahrňuje smrť, zranenie, omeškanie, čiastočnú stratu alebo inú škodu akejkoľvek povahy vzniknutú prepravou či v spojení s prepravou alebo ďalšími službami popri tom plnenými dopravcom.
- „SDR (Special Drawing Rights)“ – predstavuje medzinárodnú menovú jednotku definovanú Medzinárodným menovým fondom.
- „Dohovor“ znamená ktorýkoľvek z nasledujúcich dohovorov:
  - Dohovor o zjednotení pravidiel týkajúcich sa medzinárodnej leteckej dopravy podpísaný vo Varšave 12.októbra 1929 ( ďalej len Varšavský dohovor).
  - Varšavský dohovor doplnený v Haagu 28. septembra 1955.
  - Varšavský dohovor doplnený Doplnkovým protokolom č. 1 v Montreale v roku 1975.
  - Varšavský dohovor doplnený v Haagu v roku 1955 a Doplnkovým protokolom č.2 v Montreale v roku 1975.
  - Varšavský dohovor doplnený v Haagu v roku 1955 a Doplnkovým protokolom č.3 v Montreale v roku 1975.
  - Dohovor zjednotenia niektorých pravidiel o medzinárodnej leteckej doprave vykonávanej inou osobou než zmluvným dopravcom zo dňa 18. septembra 1961 v Guadalajare.
  - Dohovor zjednotenia niektorých pravidiel o medzinárodnej leteckej doprave zo dňa 28. mája 1999 v Montreale.
  - Tokijský dohovor o trestných a niektorých iných činoch spáchaných na palube lietadla v znení Vyhlášky č.102/84 Zb.
- „Batožina“ predstavuje také predmety a iné osobné vlastníctvo cestujúceho, ktoré sú nevyhnutnou a primeranou súčasťou jeho oblečenia, osobných potrieb a jeho pohodlia či komfortu v súvislosti s cestou. Pokiaľ nie je uvedené inak, zahrňuje to ako zapísaná, tak nezapísaná batožina cestujúceho.
- „Batožinový lístok“ je identifikačný štítok pre každú časť zapísanej batožiny.
- „Zapísaná batožina“ predstavuje batožinu, ktorá je po dobu letu uložená v batožinovom priestore lietadla a na ktorú dopravca vystavil batožinový lístok.

## 2 POUŽITELNOSŤ

### 2.1 Všeobecne

- a) Prepravné podmienky pre cestujúcich a batožinu v leteckej doprave (ďalej len "podmienky") sa vzťahujú na akúkoľvek pravidelnú a nepravidelnú vnútroštátnu a medzinárodnú dopravu cestujúcich a batožiny, ktorú vykonáva Travel Service, a.s. (ďalej len "dopravca"), vrátane služieb súvisiacich s touto dopravou a prepravou.
- b) Tieto podmienky platia súčasne aj pre pravidelné lety dopravcu prevádzkované pod obchodným označením SmartWings (ďalej len "pravidelné lety SmartWings").
- c) V prípade nepravidelnej dopravy cestujúcich a batožiny má dopravca právo niektoré ustanovenia týchto podmienok aplikovať odlišne.
- d) Ak sa na preprave cestujúceho podieľa cudzí dopravca, môžu na lete prevádzkovanom cudzím dopravcom platiť odlišné prepravné podmienky.
- e) Tieto podmienky sa tiež uplatňujú pri preprave zdarma a za znížené cestovné s výnimkou tých prípadov, keď dopravca stanovil vo svojich predpisoch alebo v príslušných zmluvách, preukazoch alebo letenkách inak.

### 2.2 Prenájmy (charterové lety)

- a) Ak sa doprava vykonáva v súlade so zmluvou o prenájme (ďalej len "charterové lety"), tieto podmienky sa uplatňujú v plnom rozsahu, ak v zmluve o prenájme nie je stanovené inak.

### 2.3 Porušenie zákona

- a) V rozsahu, v ktorom akékoľvek tu obsiahnuté alebo odkazované ustanovenie je v rozpore s čímkoľvek obsiahnutým v Dohovore, v akýchkoľvek aplikovateľných zákonoch, vládnych opatreniach, nariadeniach alebo požiadavkách, ktoré nemožno zrušiť dohodou zmluvných strán, sa takéto ustanovenie neuplatní.
- b) Neplatnosť ktoréhokoľvek ustanovenia neovplyvní platnosť žiadneho iného opatrenia.

### 2.4 Podmienky presahujúce predpisy

- a) V prípade nesúladu medzi týmito podmienkami a predpismi dopravcu majú prioritu tieto podmienky.

### 2.5 Zvláštne ustanovenia pre lety do/zo Spojených štátov amerických

- a) Články 4.2 a), 11.3 j), 11.3 k), 11.8 c), 15.3 e), f), g), h) týchto Podmienok sa neuplatňujú pri letoch do a z USA.

## 3 LETENKY

### 3.1 Všeobecné ustanovenia

- a) Letenka tvorí dôkaz *prima facie* o uzatvorení a podmienkach prepravnej zmluvy medzi dopravcom a cestujúcim, pokiaľ nebude preukázaný opak.
- b) Dopravca neprijme k preprave osobu, ktorá nemá platnú letenku vystavenú dopravcom. Cestujúci musí na požiadanie dopravcu alebo iných oprávnených orgánov predložiť letenku a odovzdať príslušné letové kupóny dopravcovi. Letové kupóny musia byť použité v poradí uvedenom na kupóne letenky pre cestujúceho. Cestujúci musí mať pri sebe po celú dobu cesty letenku so všetkými letovými kupónmi, ktoré ešte neodovzdal dopravcovi alebo potvrdenie dopravcu, ktoré nahradzuje tento kupón. V prípade použitia hromadnej letenky, elektronickej letenky alebo potvrdenia cesty je cestujúci vybavený na základe elektronickeho zoznamu cestujúcich a platia tu osobitné postupy dopravcu.
- c) Cestujúci nie je oprávnený k tomu, aby bol prepravený, pokiaľ je predložená letenka poškodená alebo stratená, alebo ak sú údaje obsiahnuté na letenke nečitateľné, alebo ak boli zmenené niekým iným než dopravcom alebo jeho povereným zástupcom.

### 3.2 Neprenosnosť letenky

- a) Letenka je neprenosná. Pokiaľ letenku predloží niekto iný, ako je osoba oprávnená k preprave alebo k vráteniu peňazí v súvislosti s letenkou, dopravca nie je zodpovedný oprávnenej osobe, pokiaľ v dobrej viere prepraví osobu predkladajúcu letenku alebo prevedie peniaze v prospech týchto osôb.

### 3.3 Strata alebo odcudzenie letenky

- a) V prípade, keď cestujúci zistí, že letenku stratil alebo mu bola odcudzená, môže byť ako náhrada za stratenú alebo odcudzenú letenku vystavený duplikát pôvodného dokladu. V takomto prípade je cestujúci povinný uhradiť dopravcovi náklady spojené s vystavením duplikátu a ďalej sa písomne zaručiť, že uhradí dopravcovi prípadné škody a straty, ktoré by mohli vzniknúť zneužitím pôvodného strateného alebo odcudzeného dokladu.

## 4 CESTOVNÉ A POPLATKY

### 4.1 Všeobecne

- a) Pre dopravu, na ktorú sa vzťahujú tieto Podmienky, sú záväzné sadzby cestovného vyhlásené dopravcom ako platné v deň zaplatenia letenky. Pokiaľ nebolo medzi dvoma miestami uverejnené cestovné, použije sa kombinované cestovné.

- b) Cena cestovného potvrdená pri rezervácii platí iba pre prepravu z letiska miesta odletu na letisko v mieste určenia, pokiaľ nie je výslovne stanovené inak. V cenách nie je zahrnutá pozemná preprava medzi jednotlivými letiskami, ani preprava medzi letiskami a mestskými terminálmi. Ak cestujúci chce zmeniť svoj let alebo akúkoľvek časť svojho cestovného plánu, je možné, že mu budú načítované ďalšie poplatky.
- c) Prerušenie cesty je možné iba vtedy, ak to umožňujú podmienky príslušného tarifu. Prerušenie letenky musí byť vyznačené v letenke.

## 4.2 Dane a poplatky

- a) Akákoľvek daň alebo poplatok, ktoré sú stanovené alebo schválené oprávnenými štátnymi orgánmi alebo prevádzkovateľmi letiska alebo akékoľvek služby alebo zariadenie užívané cestujúcim budú pripočítané k uvedenému cestovnému a k poplatkom a bude ich platiť cestujúci, pokiaľ nie je uvedené inak v predpisoch dopravcu. V prípade zmeny výšky ták a poplatkov v dobe medzi vystavením letenky a začiatkom cesty bude príslušný rozdiel dodatočne vybraný alebo vrátený.

## 4.3 Platenie cestovného

- a) Cestovné sa platí v hotovosti alebo bezhotovostne v mene akceptovanej dopravcom v súlade s devízovými predpismi príslušnej krajiny. Ak sa cestovné platí v inej mene, než v ktorej je publikované, vykoná sa prepočet podľa menového kurzu používaného dopravcom.

# 5 REZERVÁCIA

## 5.1 Požiadavky na rezerváciu

- a) Rezerváciu(e) každého cestujúceho dopravca zaznamenáva. V prípade rezervácií vykonaných prostredníctvom internetu alebo Callcentra odošle dopravca na vyžiadanie cestujúcemu elektronickou poštou pred odletom (odletmi) písomné potvrdenie o rezervácii(-ciách). Pokiaľ rezervácie vykonávajú agenti dopravcu, cestujúci kontaktuje týchto agentov.
- b) Na niektoré ceny dopravcu sa môžu viazať podmienky obmedzujúce alebo vylučujúce právo cestujúceho na zmenu alebo zrušenie rezervácie.

## 5.2 Osobné údaje

- a) Cestujúci berie na vedomie, že poskytuje dopravcovi svoje osobné údaje pre tieto účely: rezervácia, zakúpenie letu, poskytovanie doplnkových služieb, ako je napr. rezervácia hotela a prenájom auta, vytváranie a poskytovanie osobitých služieb, ako sú špeciálne zariadenia pre osoby so zníženou mobilitou, uľahčenie imigračných a vstupných formalít a informácie týkajúce sa cesty pre príslušné úrady. Cestujúci týmto výslovne oprávňuje dopravcu k tomu, aby za týmto účelom ukladal, využíval ich a odovzdával do svojich kancelárií, oprávneným zástupcom, úradom a ďalším dopravcom alebo dodávateľom uvedených služieb. Dopravca je oprávnený poskytnúť osobné údaje tretím stranám, pokiaľ cestujúci spôsobí škodu iným cestujúcim alebo zraní iného cestujúceho. Bez súhlasu cestujúceho nebudú jeho osobné údaje použité k marketingovým činnostiam.

# 6 VYBAVENIE NA LETISKU

## 6.1 Všeobecne

- a) Cestujúci je povinný dostaviť sa na vybavenie včas, najneskôr však do doby stanovenej dopravcom, uvedenej v článku 6.2 týchto podmienok.
- b) V prípade prepravy podľa článku 2.2 týchto podmienok (charterové lety) objednávateľ letu zodpovedá dopravcovi za včasné dostavenie sa cestujúcich k vybaveniu letu podľa článku 6.1 a).
- c) Preprava cestujúceho dopravcom sa môže uskutočniť za podmienky predloženia kompletných a platných cestovných dokladov spoločne s občianskym preukazom / cestovným pasom / vízami alebo iným náhradným dokumentom v prípade strateného originálneho dokladu. Predloženie vhodného identifikačného dokumentu (zápis v pase výchovou poverenej osoby, prípadne preukaz dieťaťa) je tiež platný pre deti a batoláta.
- d) Dopravca je oprávnený odmietnuť prepravu, pokiaľ vstupné predpisy cieľového štátu nebudú splnené alebo nebudú môcť byť predložené prepravné doklady / preukazy špecifické pre danú krajinu.
- e) Cestujúci musí byť najneskôr v čase uvedenom na palubnej vstupenke ako čas nástupu do lietadla pripravený k nástupu do lietadla a musí sa nachádzať (s platnou palubnou vstupenkou) v nástupnom priestore / pri nástupnej bráne svojho letu. Pokiaľ čas nástupu nie je uvedený na palubnej vstupenke, musí sa cestujúci nachádzať v nástupnom priestore / pri nástupnej bráne svojho letu najneskôr 20 minút pred odletom.
- f) Presné odletové časy sú uvedené na letenke / príslušnom potvrdení rezervácie.

## 6.2 Minimálne časy pre vybavenie

- a) Pri letoch na krátke a stredné vzdialenosti (až do 5.000 km) sa musí cestujúci prihlásiť pri odbavovacej priehradke na získanie palubnej vstupenky najneskôr 40 minút pred odletom, aby mohol nastúpiť na zaknihovaný let.
- b) Pri diaľkových letoch (nad 5.000 km) sa cestujúci musí prihlásiť pri odbavovacej priehradke na obdržanie palubnej vstupenky najneskôr 60 minút pred odletom, aby mohol nastúpiť na zaknihovaný let.

## 6.3 Zodpovednosť

- a) Dopravca sa zrieka akejkol'vek zodpovednosti za škodu, ktorá vznikla cestujúcim v súvislosti s nespĺnením povinností podľa článku 6.1.

- b) Pokiaľ dopravcovi vzniknú dodatočné náklady, ktoré súvisia s nedodržaním vyššie uvedených povinností podľa článku 6.1 (napr. nesplnenie colných a pasových predpisov krajiny odletu alebo príletu, náklady na deportáciu cestujúceho, náklady účtované štátnymi orgánmi krajiny súvisiace s nedodržaním zákonov krajiny odletu alebo príletu, omeškaním letu v dôsledku omeškaného príchodu cestujúceho do nástupného priestoru / nástupnej brány a pod.), bude dopravca tieto dodatočné náklady vymáhať od cestujúceho.

#### 6.4 Pridelenie miest v lietadle

- a) Dopravca nezaručuje, že bude cestujúcemu pridelené v lietadle požadované miesto. Miesta v lietadle sú potvrdené na palubnej vstupenke a sú zvyčajne pridelené cestujúcemu podľa poradia pri vybavovacej priehradke.

## 7 POVINNOSTI CESTUJÚCICH

### 7.1 Povinnosti cestujúcich v leteckej doprave

- a) Cestujúci je pred zakúpením letenky a pred nástupom do lietadla povinný na vyzvanie pracovníka dopravcu alebo štátneho orgánu preukázať svoju totožnosť a predložiť príslušné cestovné doklady, prípadne odpovedať na otázky bezpečnostného charakteru alebo poskytnúť oprávneným štátnym orgánom požadované osobné údaje. Na základe vládneho nariadenia môže byť od dopravcu požadované poskytnutie údajov o cestujúcich alebo sprístupnenie týchto údajov.
- b) Pri zakúpení letenky alebo rezervácii letenky prostredníctvom cestovnej kancelárie je cestujúci povinný informovať leteckého dopravcu o svojich zdravotných ťažkostiach, ktoré by mohli skomplikovať jeho prepravu alebo negatívne ovplyvniť priebeh letu.
- c) Cestujúci je povinný podrobiť sa bezpečnostnej kontrole vrátane svojej zapísanej a nezapísanej batožiny.
- d) Podľa platných medzinárodných predpisov nesmie mať cestujúci pri sebe zbrane, strelivo, nože, hračky zodpovedajúce skutočným útočným zbraňam (napr. pištole, granáty) a všetky ďalšie predmety bodnej a sečnej povahy. Tieto predmety musia byť uložené výhradne v zapísanej batožine. Dopravca sa zrieka akejkoľvek zodpovednosti za predmety zadržané z bezpečnostných dôvodov.
- e) Látky nebezpečnej povahy (výbušniny a strelivo, horľaviny, žieraviny, stlačené plyny, jedy alebo toxické a infekčné materiály, oxysličujúce látky, rádioaktívny materiál, magnetický materiál a ostatné nebezpečné látky) možno prepravovať, až na výnimky, iba ako tovar na letecký nákladný list na základe zvláštnych prepravných podmienok.
- f) Cestujúci je povinný zachovávať opatrnosť primeranú povahe leteckej prevádzky a dbať na pokyny dopravcu hlavne pri:
- vybavovaní, zhromažďovaní a pohybe v priestoroch pre cestujúcich,
  - nastupovaní a vystupovaní z lietadla,
  - ukladaní odevov a nezapísanej (kabínovej) batožiny v lietadle.
- g) Cestujúci je povinný zdržať sa konaní, ktoré by mohlo ohroziť bezpečnosť a plynulosť leteckej dopravy, rušiť alebo obťažovať ostatných cestujúcich alebo byť príčinou ich sťažností, brániť výkonu povinností pracovníkov dopravcu, poškodiť majetok dopravcu alebo cestujúcich, zdržať sa nadmerného užívania alkoholu na palube lietadla.
- h) Cestujúci je ďalej povinný:
- dostaviť sa k vybaveniu a k splneniu všetkých požadovaných formalít a vybavovacích procesov dostatočne včas,
  - uhradiť prípadný servisný poplatok za vybavenie na štandardnej vybavovacej priehradke,
  - na výzvu pracovníka dopravcu alebo na pokyn svetelným panelom sa pri vzlete a pristávaní, prípadne v priebehu letu, pripútať bezpečnostnými pásmi,
  - na požiadanie pracovníka dopravcu si presadnúť na určené sedadlo, ak je to nutné z prevádzkových alebo bezpečnostných dôvodov,
  - zdržať sa potápania v dobe 12 hod. pred zahájením letu, v prípade potápania do väčších hĺbok (s vynorovaním s dekompresnými prestávkami) v dobe v dobe 24 hod. pred odletom,
  - dodržiavať zákaz fajčenia na palubách všetkých lietadiel, zákaz fajčenia platí tiež i pre tzv. „elektronické cigarety“. Porušenie zákazu môže byť potrestané pokutou až do výšky 2.000,- EUR,
  - počas letu nepoužívať dopravcom stanovené elektronické zariadenia a prístroje, ktoré svojou prevádzkou môžu negatívne ovplyvniť funkciu a prevádzku elektronických prístrojov a zariadenie lietadla. Porušenie tohto zákazu môže byť potrestané pokutou až do výšky 2.000,- EUR,
  - mať po celú dobu letu úplne vypnutý mobilný telefón (použitie tzv. „air-modu“ nie je povolené). Porušenie tohto zákazu môže byť potrestané pokutou až do výšky 2.000,- EUR,
  - pri poškodení jeho zdravia počas letu podrobiť sa nevyhnutnej prvej pomoci, oznámiť posádke požadované osobné zdravotné údaje a podrobiť sa následnému lekárskemu vyšetrovaniu,
  - uhradiť dopravcovi všetky náklady za straty a škody, ktoré mu cestujúci spôsobil alebo zapríčinil svojim neprimeraným jednaním (napr. poškodenie interiéru lietadla, ilegálna preprava nebezpečných zvierat alebo vecí, mimoriadne pristátie lietadla a pod.),
  - počas letu sa bezpodmienečne podriaďiť pokynom veliteľa (kapitána) lietadla a palubného personálu,
  - podrobiť sa predpísanej bezpečnostnej osobnej prehliadke vykonávanej orgánmi štátnej správy alebo poverenými organizáciami,
  - prispôbiť svoj odev a zovňajšok tak, aby zodpovedal štandardu leteckej dopravy.

## 8 POVINNOSTI DOPRAVCU

### 8.1 Povinnosti dopravcu v leteckej doprave

- a) Dopravca je povinný zabezpečiť, aby boli cestujúci oboznámení o umiestnení a spôsobe použitia:
- bezpečnostných pásov,
  - núdzových východov a zariadení určených na spoločné použitie,
  - záchranných viest a kyslíkových prístrojov, ak sú tieto prostriedky predpísané pre použitie cestujúcimi,
  - iných núdzových zariadení určených na individuálne použitie.
- b) Cestujúci musí byť oboznámený o zákaze fajčenia a používania elektronických prístrojov na palube lietadla.
- c) V prípade potreby je dopravca povinný poučiť cestujúcich o núdzových postupoch vhodných pre danú situáciu.

- d) Dopravca je povinný zabezpečiť možnosť pripútania cestujúcich bezpečnostnými pásmi pri vzlete, pristátí, turbulencii a kedykoľvek na výzvu veliteľa (kapitána) lietadla a poučiť cestujúcich o ukladaní jeho vecí v lietadle.

## 9 VYLÚČENIE Z PREPRAVY

### 9.1 Právo vylúčenia z prepravy

- a) Dopravca môže odmietnuť prepravu cestujúceho alebo batožiny z dôvodu bezpečnosti a to hlavne v prípade, ak:
- dôjde zo strany cestujúceho k porušeniu predpisov, zákonov alebo nariadení daného štátu,
  - cestujúci sa vzhľadom na svoj vek, psychický alebo fyzický stav nie je schopný sám o seba postarať a nemá so sebou doprovod, ktorý mu poskytne potrebnú starostlivosť,
  - chovanie cestujúceho by mohlo ohroziť bezpečnosť leteckej dopravy alebo verejný poriadok,
  - predstavuje nebezpečenstvo alebo riziko pre bezpečnosť a plynulosť leteckej dopravy ostatných cestujúcich a majetku tretích osôb,
  - sa cestujúci neriadi pokynmi dopravcu,
  - sa cestujúci odmietne podrobiť bezpečnostnej kontrole,
  - neboli uhradené príslušné poplatky alebo taxy v súvislosti s leteckou prepravou,
  - sa cestujúci nepreukáže v súvislosti s leteckou prepravou platnými dokumentami,
  - letenka cestujúceho:
    - (a) bola získaná neoprávnené,
    - (b) je uvádzaná ako stratená alebo odcudzená,
    - (c) je sfalšovaná,
    - (d) letový kupón bol zmenený niekým iným, ako je dopravca alebo ním poverený zástupca; dopravca si vyhradzuje právo takúto letenku zadržať,
    - (e) nie je vystavená dopravcom, alebo nie je dopravcom akceptovaná,
  - cestujúci nie je uvedený v elektronickom zozname cestujúcich (v prípade použitia hromadnej letenky, elektronickej letenky alebo potvrdenia cesty),
  - cestujúci sa nedostavil k odletu včas (podľa čl. 6.1 týchto podmienok),
  - cestujúci má infekčnú chorobu, ktorá podlieha povinnému hláseniu,
  - cestujúci javí príznaky nadmerného požitia alkoholu,
  - oblečenie a zovňajšok cestujúceho nezodpovedá štandardu leteckej prepravy,
  - preprava cestujúceho je v rozpore s predpismi dopravcu,
  - preprava cestujúceho je v rozpore s Prevádzkovou príručkou dopravcu,
  - je tak učené v súlade so zákonom č. 49/1997 Zb. o civilnom letectve v znení neskorších predpisov,
  - je tak učené v súlade s Tokijským dohovorom.

## 10 PODMIENENÉ PRIJATIE K PREPRAVE

### 10.1 Podmienené prijatie k preprave

- a) Preprava cestujúceho, ktorému by vzhľadom k jeho telesnému alebo duševnému stavu či veku hrozilo pri leteckej doprave nebezpečenstvo ujmy na zdraví alebo iná škoda, sa vykonáva za podmienky, že dopravca nezodpovedá za prípadné zranenie, ochorenie alebo inú ujmu na zdraví vrátane úmrtia cestujúceho a za škodu na veciach, ktoré má cestujúci so sebou, ak by k takej ujme alebo škode prišlo v súvislosti alebo následkom prepravy.
- b) Dopravca má právo z bezpečnostných dôvodov odmietnuť prepravu telesne alebo duševne postihnutého cestujúceho bez doprovodu. Chorý cestujúci musí mať pri vybavení a po celú dobu letu so sebou potvrdenie ošetrojúcu lekára na predpísanom formulári, že je schopný leteckej prepravy.
- c) Na letoch do/z USA je lekárske potvrdenie požadované v týchto prípadoch:
- požiadavka na službu stretcher / inkubátor
  - požiadavka na lekársky kyslík počas letu
  - v ostatných prípadoch podľa ustanovení v odstavci 10.1 d) (okrem vyššie uvedených) je lekárske potvrdenie iba doporučené.
- d) Na všetkých ostatných letoch (okrem letov do/z USA) je lekárske potvrdenie je požadované v týchto prípadoch:
- infarkt (do 21 dní od udalosti),
  - mŕtvica (do 10 dní od udalosti),
  - novonarodené deti (do 7 dní od pôrodu),
  - choroba z dekompresie,
  - pneumotorax (do 14 dní od udalosti),
  - požiadavka na službu stretcher / inkubátor
  - požiadavka na lekársky kyslík počas letu
  - neschopnosť sedieť vzpriamene,
  - poranenie hlavy (do 14 dní od udalosti),
  - zlomeniny,
  - nekomplikované jednoduché tehotenstvo (od 26. do konca 34. týždňa tehotenstva),
  - nekomplikované viacpočetné tehotenstvo (od 20. do konca 28. týždňa tehotenstva),
  - ťažká žilová trombóza,
  - ťažká duševná choroba (cestujúci musí cestovať s doprovodom, ktorý má zabezpečené vedľajšie sedadlo).
- e) V prípade náhleho úmrtia cestujúceho počas letu budú jeho pozostatky vyložené z lietadla na najbližšom letisku a protokolárne odovzdané kompetentným orgánom k ďalšiemu vyšetrovaniu a objednaniu náhradnej prepravy.

## 10.2 Preprava cestujúceho s obmedzenou pohyblivosťou

- a) Cestujúci s obmedzenou pohyblivosťou sú cestujúci, ktorých aktuálny zdravotný alebo fyzický stav vyžaduje zvláštnu starostlivosť zo strany leteckého dopravcu. Rozsah starostlivosti počas cesty závisí od bezpečnostných predpisov v leteckej doprave, vybavenia lietadiel dopravcu a na miestnych podmienkach príslušného letiska. Nevidomí cestujúci alebo ostatní cestujúci, ktorí sú závislí od doprovodu psa, musia mať potvrdenie o výcviku psa pre služby postihnutým osobám, požadované cestovné doklady a ďalej je doporučený náhubok pre psa na použitie v prípade nutnosti. Doprovodný pes musí byť v postroji na vôdzke a je prepravovaný zadarmo na palube lietadla.

## 10.3 Preprava tehotných žien

- a) Tehotné ženy v období od 26. do konca 34. týždňa (pri viacpočetnom tehotenstve od 20. do konca 28. týždňa) tehotenstva sú povinné predložiť dopravcovi potvrdenie od lekára na predpísanom formulári (neplatí pre lety do/z USA). Tehotné ženy po 34. týždni (pri viacpočetnom tehotenstve po 28. týždni) tehotenstva nie sú dopravcom akceptované k preprave.

## 10.4 Preprava detí vo veku do 2 rokov

- a) Dieťaťom do 2 rokov je dieťa vo veku od narodenia do dovŕšenia 2. roku života. V prípade spiatočného letu je rozhodujúcim časom dátum návratu.
- b) Dieťa do 2 rokov nemá nárok na vlastné sedadlo a na občerstvenie a je prepravované na kolenách doprevádzajúcej osoby.
- c) Dospelý cestujúci môže na linkách prevádzkovaných Travel Service, a.s. cestovať s maximálne jedným dieťaťom vo veku do 2 rokov. Na jeden rad sedadiel je povolené vždy len jedno dieťa vo veku do 2 rokov. Použitie detskej sedačky nie je z bezpečnostných dôvodov povolené.

## 10.5 Nesprevádzané deti

- a) Nesprevádzanými deťmi sú deti staršie ako 6 rokov do dovŕšenia 12. roku života bez doprovodu dospeljej osoby (sprevádzajúca osoba musí mať najmenej 18 rokov). Deti mladšie ako 6 rokov nemôžu byť prepravované bez doprovodu dospeljej osoby. Nesprevádzaným deťom dopravca poskytne asistenčnú službu (UM) na letisku odletu a priletu. Cestujúcemu vo veku od 12 do 17 rokov vrátane môže byť poskytnutá asistenčná služba (MAAS) na základe žiadosti rodičov alebo zákonného opatrovníka. Asistenčná služba (UM / MAAS) je spolplatnená podľa platného cenníka.
- b) Nesprevádzané deti sú prijaté k preprave pod podmienkou, že sú doprevádzané dospelou osobou na letisku odletu, ktorá dopravcovi odovzdá vyplnený predpísaný formulár, ktorý okrem iného potvrdzuje, že deti sú očakávané na letisku priletu inou dospelou osobou. Dopravca má právo požadovať preukázanie veku dieťaťa. Rodičia / osoby poverené výchovou musia na letisku zostať až do odletu lietadla.
- c) Preprava nesprevádzaného dieťaťa (UM) a asistenčná služba (MAAS) je možná iba na základe predchádzajúceho oznámenia dopravcovi a to najneskôr 48 hod. pred odletom.

# 11 BATOŽINA

## 11.1 Všeobecne

- a) Batožina sa prepravuje ako zapísaná a nezapísaná. Cestujúci má právo na bezplatnú prepravu batožiny podľa ďalších ustanovení týchto Podmienok. Za vybavenie na štandardnej vybavovacej priehradke môže byť vybraný dodatočný servisný poplatok.
- b) Cestujúci nesmie prepravovať:
  - batožinu a predmety, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť letu, osôb a majetku a ďalej batožinu a veci, ktoré by mohli byť pri leteckej preprave ľahko poškodené, ktorých obal je nevyhovujúci alebo môžu byť na obtiaž cestujúcim,
  - predmety, ktoré sú špecifikované v predpisoch Medzinárodnej organizácie civilného letectva (ICAO), Medzinárodného združenia leteckých dopravcov (IATA) a predpisoch dopravcu ako nebezpečný náklad,
  - predmety, ktoré sú zakázané k preprave podľa príslušných zákonov, predpisov alebo nariadení daného štátu,
  - predmety, ktoré podľa názoru dopravcu nie sú vhodné k preprave vzhľadom k ich váhe, veľkosti alebo charakteru.
- c) Cestujúci nesmie z bezpečnostných dôvodov prepravovať v kabíne lietadla nasledujúce predmety: nože (všetkých dĺžok čepelí), nože na otváranie korešpondencie, nožnice (všetkých veľkostí), zbrane prípadne hračky alebo repliky zbraní (z umelých hmôt alebo kovové), praky, domáce príbory, čepele a žiletky, remeselnícke náradie, šípky, vývrvky, injekčné striekačky (výnimkou sú zdravotné dôvody), pletacie ihlice, športové palice, biliardové tága, kovové pilníky na nehty a ďalšie predmety, ktoré považujú bezpečnostné zložky letiska za nebezpečné a mohli by byť zneužitú na ohrozenie bezpečnosti cestujúcich alebo posádky lietadla. Predmety z vyššie uvedeného zoznamu nájdené počas bezpečnostnej kontroly na letisku budú zabavené bez náhrady.

## 11.2 Nezapísaná batožina

- a) Cestujúci má právo vziať si na palubu lietadla jednu nezapísanú batožinu a predmety pre osobnú potrebu. Batožina môže mať maximálnu hmotnosť 5 kg a mať maximálnu dĺžku 56 cm, maximálnu šírku 45 cm a maximálnu hĺbku 25 cm, avšak súčet všetkých troch rozmerov môžu byť maximálne 115 cm vrátane držadla a koliesok.
- b) Medzi predmety pre osobnú potrebu zaraďujeme:
  - dámsku kabelku,
  - kabát, šál alebo prikrývku,
  - dáždnik alebo vychádzkovú palicu,
  - malý fotoaparát, kameru alebo ďalekohľad,
  - malý prenosný počítač,
  - čítanie na dobu letu,
  - jedlo pre dieťa na dobu letu,

- barle alebo podporné prístroje a celkom zložený vozík pre invalidné osoby (ktorý sa z priestorových dôvodov ukladá do nákladového priestoru lietadla),
  - sedačku pre dieťa v prípade, že sa vojde do uzatváratej schránky nad hlavami cestujúcich.
- c) Dopravca je oprávnený sa presvedčiť o rozmeroch nezapísanej batožiny a celkovej hmotnosti všetkých predmetov, ktoré si cestujúci berie so sebou na palubu lietadla.
- d) Nezapísaná batožina sa musí zmestiť pod sedadlo pred cestujúcim alebo do úložného priestoru v kabíne nad sedadlami cestujúcich. Predmety, ktoré nespĺňajú podmienky pre nezapísanú batožinu, budú dodatočne vybavené ako zapísaná batožina. Z kapacitných dôvodov môže byť nezapísaná batožina prepravovaná v batožinovom priestore.
- e) Dopravca nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu alebo poškodenie nezapísanej batožiny a osobných vecí cestujúcich.

### 11.3 Zapísaná batožina

- a) Za batožinu, ktorú cestujúci odovzdá dopravcovi k preprave (zapísaná batožina), je cestujúcemu ako potvrdenie o prevzatí vydaný ústrižok batožinového lístka, ktorý je cestujúci povinný uschovať pre prípadnú reklamáciu. Dopravca nezodpovedá za batožinu, ktorá nebola ihneď po prilete vyzdvihnutá.
- b) Zapísaná batožina sa prepravuje v nákladovom priestore lietadla a prepraví sa spravidla tým istým lietadlom ako cestujúci. Ak nie je takáto preprava možná, uskutoční sa najbližším možným spojením.
- c) Každá batožina musí byť pred prijatím k preprave označená vo vnútri i zvonka menovkou s vyplneným menom a kontaktnou adresou v mieste pobytu (napr. názov a adresa hotela, adresa trvalého pobytu a pod.). Meno uvedené na menovke musí súhlasiť s menom na letenke a v cestovnom doklade. Batožina, vrátane batožiny s uzatváraním na zips, musí byť uzamknutá, aby počas prepravy nedošlo k jej otvoreniu.
- d) Každý cestujúci s nárokom na sedadlo v lietadle má nárok na všetkých letoch (okrem letov do/z USA) na bezplatnú prepravu zapísanej batožiny o celkovej hmotnosti maximálne:
  - 25 kg v prepravnej triede TopTravel Class (C), Travel Plus Class (T)
  - 15 kg v ekonomickej prepravnej triede Travel Class (Y) a (M)
- e) Každý cestujúci s nárokom na sedadlo v lietadle má nárok na letoch do/z USA na bezplatnú prepravu jedného kusu zapísanej batožiny o celkovej hmotnosti maximálne:
  - 25 kg v prepravnej triede TopTravel Class (C) Travel Plus Class (T)
  - 15 kg v ekonomickej prepravnej triede Travel Class (Y) a (M)
- f) V prípade prepravy podľa článku 2.2 týchto podmienok (charterové lety) môže byť váhový limit podľa čl. 11.3 d) upravený podmienkami uvedenými v zmluve o prenájme. Objednávateľ letu je v tomto prípade povinný informovať cestujúceho o stanovenom váhovom limite.
- g) V prípade, že letia dvaja alebo viacerí cestujúci preukázateľne spoločne ako skupina (rodina, partneri) tým istým letom, resp. tými istými letmi, a vybavujú sa spoločne, umožňuje dopravca ich batožinu združovať („poolovať“), to znamená, že ich nároky na voľnú váhu batožiny sa spočítajú a batožina je vybavená spoločne na jedného cestujúceho.
- h) Maximálna váha jedného kusu batožiny nesmie v žiadnom prípade prekročiť 32 kg a batožina musí spĺňať nasledujúce obmedzenia v rozmeroch: dĺžka každej strany menšia ako 150 cm a súčet všetkých troch strán menší ako 250 cm.
- i) Bezplatne sa prepravujú kočíky, detské postielky, sedačky pre deti, invalidné vozíky na suché alebo gélové batérie.
- j) Cestujúci nesmie prepravovať v zapísanej batožine krehké veci (napr. parfém, toaletné vody, dioptrické a slnečné okuliare, kontaktné šošovky, fľaše, sklo, porcelán, vodnú fajku) alebo predmety podliehajúce rýchlej skaze, lieky, peniaze, kreditné karty, cenné a umelecké predmety, šperky a predmety z drahých kovov, kľúče, cenné papiere, akcie a dlhopisy, obchodné dokumenty, pasy alebo iné identifikačné doklady, nosiče dát, elektronické prístroje (walkman, CD prehrávač, fotoaparát, videokamera, MP3, mobilný telefón, prenosný počítač atď.) vrátane príslušenstva. Dopravca nezodpovedá za prípadnú stratu alebo poškodenie vyššie uvedených predmetov.
- k) Batožina, za ktorú dopravca nenesie zodpovednosť, je:
  - zle zabalená batožina,
  - bicykle bez obalu,
  - kočíky bez obalu alebo fólie.

### 11.4 Batožina prepravovaná za zvláštnych podmienok

- a) Zbrane a munícia sú prijateľné k preprave ako zapísaná batožina v súlade s podmienkami a predpismi dopravcu a so súhlasom dopravcu. Zbrane nesmú byť nabité, musia byť vybavené ochranným uzáverom a vhodne zabalené. Preprava munície sa riadi predpismi ICAO a IATA o preprave nebezpečného nákladu. Preprava zbraní a munície podlieha poplatkom podľa platného cenníka dopravcu.
- b) Starožitné zbrane, meče, nože a podobné starožitnosti možno akceptovať ako zapísanú batožinu v súlade s podmienkami a predpismi dopravcu, avšak nie je povolené prevážať ich v kabíne lietadla.
- c) Cenné, krehké alebo ľahko rozbitné predmety (napr. hudobné nástroje, lustre a pod.), ktoré sú zabalené v ochrannom obale, si cestujúci, na základe predchádzajúceho súhlasu dopravcu, môže zobrať do kabíny pre cestujúcich ako batožinu a prepraviť na samostatnej sedačke. Pre takúto batožinu musí mať cestujúci vopred potvrdené miesto spoločne s miestom pre cestujúceho. Pri rezervácii miesta pre batožinu musia byť oznámené jej rozmery a hmotnosť. Oznámenie dopravcovi / rezervácia miesta musí byť uskutočnené minimálne 48 hod. pred odletom. Za účelom bezpečnej prepravy na sedačke nesmie batožina presiahnuť hmotnosť 20 kg a rozmery nesmú presiahnuť šírku 42 cm, hĺbku 41 cm a výšku 80 cm u všetkých typov lietadiel. Predmetná batožina musí byť uložená na sedačke v súlade s bezpečnostnými postupmi dopravcu. Za prepravu batožiny na sedačke bude vybraný poplatok vo výške použiteľného tarifu pre dospelého cestujúceho.
- d) Cestujúci má možnosť najneskôr 24 hod. pred odovzdaním batožiny dopravcovi prehlásiť hodnotu zapísanej batožiny vyššiu, než je hodnota zodpovednosti leteckého dopravcu, a zaplatí stanovený poplatok podľa platného cenníka dopravcu za vyššiu prehlásenú hodnotu.

### 11.5 Nadrozmerná batožina

- a) Medzi nadrozmernú batožinu patrí:
  - batožina prekračujúca bezplatný váhový limit,



- nadrozmerná batožina (jeden rozmer viac ako 150 cm, avšak súčet troch strán nesmie presahovať 300 cm); preprava takejto batožiny podlieha predchádzajúcemu súhlasu dopravcu min. 48 hod. pred odletom,
- športové vybavenie:
  - (a) bicykel, kolobežka,
  - (b) lyžiarske vybavenie – tzn. 1 pár lyží (vrátane 1 páru palíc) alebo 1 snowboard a lyžiarske topánky alebo 1 skibob,
  - (c) potápačská výstroj – vybavenie potrebné k potápaniu - napr. tlaková fľaša s príslušenstvom, pár plutiev, maska, oblek, hlbkomer, a iné. Vybavenie na rekreačné šnorchlovanie (tzn. 1 okuliare, šnorchel, 1 pár plutiev) sa nepovažuje za potápačský výstroj,
  - (d) windsurfovacie vybavenie – tzn. 1 doska s 1 plachtou a 1 stožiarom,
  - (e) kiteboard + kite,
  - (f) surfboard,
  - (g) golfová batožina,
  - (h) padák, paraglider, závesný klzák,
  - (i) rybárske prúty.
- b) Športové vybavenie v zmysle článku 11.5 a) týchto podmienok musí byť nahlásené dopravcovi min. 24 hod. pred odletom, musí byť zabalené samostatne a musí byť rozpoznateľné ako také pri vybavovacej priehradke.
- c) Preprava nadrozmernej batožiny podlieha poplatkom podľa platného cenníka dopravcu.

## 11.6 Preprava živých zvierat

- a) Živé zvieratá je možné prepravovať iba na základe predchádzajúceho súhlasu dopravcu, podľa stanovených podmienok, na vlastnú zodpovednosť cestujúceho, ktorý ich prepravuje a to do destinácií, kam je to povolené dopravcom a platnými predpismi. K preprave sú akceptované iba psi a mačky vo vyhovujúcich klietkach a za predpokladu, že majú platné zdravotné a očkovacie preukazy, vstupné povolenie a ďalšie dokumenty potrebné pre vstup zvieratá do krajiny miesta určenia. Preprava ostatných zvierat je riešená individuálne s dopravcom. Preprava plazov a hlodavcov nie je z bezpečnostných dôvodov povolená.
- b) V kabíne pre cestujúcich môžu byť prepravované maximálne 2 zvieratá (psi alebo mačky) za predpokladu, že váha zvieratá vrátane klietky nepresiahne 5 kg a rozmery schránky budú max. 55x35x35cm. Klietka musí mať nepriepustné dno, musí byť umiestnená pod sedadlom cestujúceho a zvieratá ju nesmie počas letu opustiť. V ostatných prípadoch sú zvieratá prepravované iba v batožinovom priestore ako zapísaná batožina (pokiaľ to dovoľujú technické parametre lietadla).
- c) Preprava živých zvierat je spolplatnená podľa platného cenníka dopravcu. Zdarma, bez klietky a v kabíne pre cestujúcich možno prepravovať asistenčného psa, ak doprevádza nevidomú, hluchú alebo inak postihnutú osobu a služobného psa. Títo psi musia byť vybavení postrojom, vŕdkou, potvrdením o výcviku a požadovanou dokumentáciou, ďalej je doporučený náhubok pre psa na použitie v prípade nutnosti.

## 11.7 Kontrola batožiny

- a) Dopravca sa môže v prítomnosti cestujúceho presvedčiť o obsahu jeho batožiny. Ak cestujúci nie je prítomný, dopravca je oprávnený za prítomnosti aspoň jedného svedka, ktorý nie je pracovníkom dopravcu, otvoriť batožinu cestujúceho, ak sa domnieva, že obsahuje predmety vylúčené z prepravy alebo ich preprava vyžaduje zvláštny režim.
- b) Pokiaľ cestujúci odmietne vyhovieť žiadosti o kontrole batožiny, môže dopravca odmietnuť príslušnú osobu a / alebo jej batožinu prepraviť.

## 11.8 Výdaj zapísanej batožiny

- a) Cestujúci je povinný vyzdvihnúť si svoju batožinu ihneď po prilete na cieľové letisko.
- b) Batožinu si vyzdvihne držiteľ identifikačného ústrižku batožinového privesku.
- c) Dopravca nie je povinný zisťovať, či je držiteľ ústrižku batožinového privesku oprávnený prevziať batožinu a nezodpovedá za stratu, škodu, alebo iné náklady, ktoré by vznikli cestujúcemu v tejto súvislosti.
- d) Vyzdvihnutie batožiny držiteľom ústrižku batožinového privesku bez reklamácie v dobe dodania je dôkazom *prima facie*, že batožina bola doručená v dobrom stave a v súlade so zmluvou o preprave.
- e) Poškodenie, nevydanie alebo stratu batožiny je nutné ohlásiť dopravcovi, ktorý je povinný o tom spísať zápis. Inak sa predpokladá, že batožina bola vydaná v riadnom stave. Pri neskoršom ohlásení škody musí cestujúci preukázať príčinnú súvislosť medzi ohlásenou škodou a príslušnou leteckou prepravou.

## 11.9 Reklamácia batožiny

- a) Poškodenie alebo vykradnutie zapísanej batožiny je cestujúci povinný v súlade s Montrealským dohovorom, prípadne Varšavskou zmluvou, nahlásiť dopravcovi ihneď, ako toto poškodenie alebo vykradnutie zistí, alebo najneskôr do 7 dní odo dňa prevzatia. Nedoručenie batožiny je cestujúci povinný nahlásiť ihneď po prilete, neskoršie reklamácie nebudú akceptované. Nárok na zodpovednosť za oneskorenie batožiny je nutné uplatniť do 21 dní od dňa, kedy bola batožina odovzdaná príjemcovi.
- b) Každá reklamácia musí byť uskotočnená písomne.
- c) Na uplatnenie reklamácie je nutné predložiť nasledujúce doklady:
  - reklamačný protokol (PIR),
  - letenku,
  - batožinový lístok (resp. ústrižok batožinového privesku),
  - pokladničné doklady od stratených alebo poškodených vecí,
  - doklad o oprave alebo neopraviteľnosti batožiny.
- d) Podrobnejšie informácie o postupe pri uplatnení reklamácie batožiny sú uvedené na internetových stránkach dopravcu ([www.travelservice.aero](http://www.travelservice.aero), [www.smarwings.com](http://www.smarwings.com))

## 12 LETOVÝ PORIADOK A NEPRAVIDELNOSTI

### 12.1 Letový poriadok

- a) Dopravca vyvinie maximálne úsilie za účelom vykonania prepravy cestujúcich a ich batožín v súlade s letovým poriadkom platným v deň letu. V rámci týchto opatrení, a aby zabránil prípadnému zrušeniu letu, dopravca môže za výnimočných okolností zorganizovať let prevádzkovaný v jeho prospech alternatívnym dopravcom alebo lietadlom.
- b) Časy odletu a priletu uvedené na letenke alebo inde sa môžu v dobe medzi dátumom rezervácie a dátumom odletu zmeniť.
- c) V prípade prepravy podľa článku 2.2 týchto podmienok („charterové lety“) objednávateľ letu nesie plnú zodpovednosť za informovanie cestujúcich o zmene letového poriadku podľa článku 12.1 b) týchto podmienok.
- d) Pri uskutočnení rezervácie na pravidelných letoch SmartWings dopravca oznámi cestujúcemu časy odletu a priletu platné v tej dobe, a tieto časy budú tiež uvedené na letenke. Je možné, že dopravca bude musieť kedykoľvek po rezervácii letenky zmeniť letový poriadok. Pokiaľ cestujúci poskytne dopravcovi e-mailovú adresu a telefonický kontakt, dopravca vyvinie úsilie čo najskôr informovať cestujúceho o týchto zmenách. Pokiaľ v dobe od zakúpenia letenky do jedného (1) dňa pred plánovaným odletom zmení dopravca čas odletu o viac ako 5 hodín a táto skutočnosť je pre cestujúceho neprijateľná, pričom dopravca nie je schopný zarezervovať alternatívny let, ktorý by bol pre cestujúceho prijateľný, cestujúci má nárok na vrátenie peňazí v plnej výške v súlade s článkom 13.1 týchto podmienok.

### 12.2 Nepravidelnosti v leteckej doprave

- a) Pokiaľ je let omeškaný, zrušený alebo je cestujúcemu zamietnutý nástup na palubu, dopravca postupuje v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004.
- b) V prípade, že dopravca z dôvodov spôsobených mimoriadnymi udalosťami, ktorým nebolo možné zamedziť i v prípade, že by boli prijaté všetky primerané opatrenia, nie je schopný pristáť na letisku miesta určenia a odchýli sa od trasy tak, že pristane na inom letisku, bude preprava považovaná za ukončenú. V prípade, ak to bude možné, dopravca zabezpečí na vlastné náklady náhradnú prepravu a to tak, aby dopravil cestujúcich na pôvodné miesto určenia.

### 12.3 Nadväzujúce spojenia

- a) Dopravca neposkytuje ani nezaručuje žiadne ďalšie nadväzujúce spojenia. Dopravca nemá žiadnu zodpovednosť za prípadné zmeškanie takýchto nadväzujúcich spojení. Ak si cestujúci zakúpil iné nadväzujúce lety od iných dopravcov, je povinný vždy pred každým odletom vyzdvihnúť a znova vybaviť svoju batožinu.

## 13 REFUNDÁCIA

### 13.1 Refundácia leteniek na pravidelných letoch SmartWings

- a) Pokiaľ dopravca zruší let, vráti cestujúcemu sumu rovnajúcu sa:
  - sume vo výške ceny letenky, vrátane akýchkoľvek súvisiacich zaplatených poplatkov, pokiaľ nebola letenka ani čiastočne využitá;
  - sume, ktorá sa bude rovnať rozdielu medzi celkovou cenou letenky a cenou za úsek letu, na ktorom bola letenka použitá, vrátane akýchkoľvek súvisiacich zaplatených poplatkov za neabsolvovaný úsek letu, pokiaľ bola letenka z časti využitá.
- b) V prípade úmrtia člena najbližšej rodiny (matka, otec, brat, sestra, dieťa alebo starý rodič) vykoná dopravca na požiadanie vrátenie peňazí vo výške ceny letenky alebo jej nevyužitej časti.
- c) Pokiaľ sa cestujúci rozhodne neuskutočniť let, budú mu zo zaplatej ceny letenky, po odrátaní administratívnych poplatkov, vrátené letiskové poplatky.

### 13.2 Refundácia leteniek na charterových letoch

- a) V prípade prepravy podľa článku 2.2 týchto podmienok („charterové lety“) je objednávateľ letu zodpovedný za refundáciu leteniek.

## 14 CESTOVNÉ NÁLEŽITOSTI

### 14.1 Všeobecne

- a) Cestujúci je povinný zabezpečiť si všetky doklady a splniť všetky podmienky požadované úradmi v krajine odletu, tranzitu, transferu alebo priletu. Dopravca je oprávnený vykonať kontrolu cestovných dokladov a náležitostí. Dopravca si vyhradzuje právo odmietnuť na prepravu cestujúceho, ktorý nespĺňa požadované cestovné náležitosti. Dopravca nezodpovedá za škody alebo náklady, ktoré cestujúcemu vzniknú tým, že nedodrжал uvedené povinnosti.
- b) V prípade, že je dopravcovi rozhodnutím príslušného orgánu nariadené prepraviť cestujúceho späť do krajiny odletu z dôvodu zamietnutia vstupu do krajiny priletu, či sa jedná o krajinu tranzit, transferu alebo cieľovú destináciu, je cestujúci, resp. objednávateľ letu povinný uhradiť dopravcovi všetky náklady, ktoré dopravcovi v tejto súvislosti vznikli. Cestujúci je povinný na požiadanie uhradiť dopravcovi všetky náklady, ktoré vznikli tým, že nespĺnil predpísané administratívne cestovné náležitosti požadované v krajine odletu, tranzitu, transferu alebo priletu.

### 14.2 Colná a bezpečnostná prehliadka

- a) Cestujúci je povinný na požiadanie podrobiť sa prehliadke svojej zapísanej alebo nezapísanej batožiny vykonanej colnými alebo inými orgánmi. Dopravca nie je voči cestujúcemu zodpovedný za žiadne škody alebo straty, ktorý cestujúci utrpí v dôsledku nesplnenia týchto

požiadať a cestujúci je povinný uhradiť dopravcovi škodu, ktorá mu nesplnením tejto povinnosti vznikla. Cestujúci je povinný podrobiť sa požadovaným bezpečnostným kontrolám dopravcu, letiskových alebo štátnych orgánov.

## 15 ZODPOVEDNOSŤ DOPRAVCU ZA ŠKODU

### 15.1 Všeobecne

- Zodpovednosť leteckého dopravcu sa v medzinárodnej leteckej doprave riadi Dohovorom o zjednotení niektorých pravidiel v medzinárodnej leteckej doprave zo dňa 28. mája 1999 (tzv. Montrealským dohovorom) a ďalej nariadením Európskeho parlamentu a Rady Európskej únie č. 2027/97, v znení nariadení č. 889/2002 zo dňa 13. mája 2002, ktoré vychádzajú z Montrealského dohovoru, prípadne Varšavskej zmluvy a vzťahuje sa ako na medzinárodnú, tak na vnútroštátnu leteckú dopravu.
- Dopravca zodpovedá do výšky skutočnej škody, najviac však do limitu omedzujúceho jeho zodpovednosť. Dopravca nezodpovedá za nepriamu alebo následnú škodu ani za ušlý zisk.
- Obmedzenie zodpovedností dopravcu sa vzťahuje na všetkých zamestnancov, agentov i zástupcov dopravcu.

### 15.2 Zodpovednosť dopravcu a rozsah náhrady škody

- V prípade smrti alebo zranenia cestujúceho z dôvodu nehody nebude dopravca v súlade s Montrealským dohovorom pri odškodnom do výšky 113,100 SDR vznášať námietky proti vzniknutým preukázaným nárokom na odškodnenie. Na časť požiadavky na odškodné prevyšujúce 113.100 SDR si dopravca vyhradzuje všetky možnosti obrany a právo preukázať, že sa nejednalo o nedbanlivosť alebo iné zavinenie na strane dopravcu.
- V prípade smrti alebo zranenia cestujúceho poskytne dopravca oprávnenej osobe zálohu v minimálnej výške 16.000 SDR na pokrytie bezprostredných finančných potrieb. Záloha bude poskytnutá do 15 dní od určenia osoby oprávnenej k odškodneniu. Zálohová platba neznamená priznanie zodpovednosti dopravcu a v prípade následných platieb je považovaná za súčasť celkového odškodného. Zálohová platba sa nevracia dopravcovi, pokiaľ ovšem dopravca nepreukáže, že škoda bola spôsobená nedbanlivosťou, zanedbaním alebo iným nesprávnym konaním cestujúceho, ku ktorému sa platba vzťahuje, alebo pokiaľ zálohovú platbu dostala osoba, ktorá k tomu podľa platných zákonov nie je oprávnená.
- Dopravca zodpovedá za škody spôsobené omeškaním leteckej dopravy v prípade, že nepreukáže, že on sám a jeho zamestnanci a agenti uskutočnili všetky možné opatrenia, ktoré možno spravodlivo požadovať, aby škodu odvrátili, alebo že nebolo v ich silách, aby tak učinili.
- Pri preprave batožiny je zodpovednosť dopravcu v prípade zničenia, straty, poškodenia alebo omeškania obmedzená na 1.131 SDR pre každého cestujúceho okrem prípadov bežného opotrebovania a prípadov, keď je batožina cestujúceho pred začiatkom cesty už poškodená alebo chybná.

### 15.3 Obmedzenie zodpovednosti dopravcu za škodu

- Dopravca je zodpovedný iba za škody spôsobené na vlastnom lete.
- Dopravca nezodpovedá za škodu na nezapísanej batožine a iných veciach, ktoré sú v osobnom opatovaní cestujúceho, pokiaľ takáto škoda nebola spôsobená nedbanlivosťou dopravcu.
- Dopravca nie je zodpovedný za poškodenie batožiny cestujúceho, ktoré bolo spôsobené nedbanlivosťou cestujúceho.
- Dopravca nie je zodpovedný za škodu na zapísanej batožine v rozsahu škody vzniknutej na základe inherentného poškodenia, kvality alebo rozmeru batožiny a v rozsahu škody, ktorú dopravca preukáže ako spôsobenú nedbanlivosťou, neoprávneným konaním cestujúceho alebo jeho pričinením.
- Dopravca nie je zodpovedný za akúkoľvek škodu, stratu alebo poškodenie, ktoré bolo spôsobené prírodnými vplyvmi, smrťou zvierat alebo konaním zvierat ako je kúsanie, kopanie, prebodnutie alebo dusenie, alebo nevyhovujúcou schránkou pre zvieratá či neschopnosťou zvierat a vyrovnáť sa po psychickej stránke s odlišnými podmienkami leteckej prepravy.
- V prípade prepravy cestujúceho, ktorému by vzhľadom k jeho veku, psychickému alebo fyzickému stavu hrozila pri preprave ujma na zdraví alebo iná škoda, nie je dopravca zodpovedný za prípadné zranenie, ochorenie, ujmu na zdraví vrátane úmrtia cestujúceho a za majetkovú škodu na veciach cestujúceho, pokiaľ by k takejto ujme alebo škode došlo v súvislosti s leteckou prepravou.
- Dopravca nezodpovedá za prípadnú stratu alebo poškodenie krehkých vecí (napr. parfémov, toaletných vôd, dioptrických a slnečných okuliarov, kontaktných šošoviek, fľaší, skla, porcelánu, vodných fajok) alebo predmetov podliehajúcich rýchlemu skazeniu, liekov, peňazí, kreditných kariet, cenných a umeleckých predmetov, šperkov a predmetov z drahých kovov, kľúčov, cenných papierov, akcií alebo dlhopisov, obchodných dokumentov, pasov alebo iných identifikačných dokladov, nosičov dát a elektronických prístrojov (vrátane príslušenstva), pokiaľ sú uložené v zapísanej batožine.
- Dopravca nezodpovedá za prípadnú stratu alebo poškodenie športového vybavenia, ktoré nebolo správne nahlásené a samostatne zabalené v súlade s článkom 11.5 b) týchto Podmienok.

## 16 SPÔSOB A LEHOTA REKLAMÁCIÍ

### 16.1 Spôsob reklamácie

- Škodu na zdraví, nezapísanej batožine a inom osobnom majetku je cestujúci povinný ihneď nahlásiť dopravcovi, ktorý o tom spíše zápis.

### 16.2 Reklamačné lehoty

- Škodu na zapísanej batožine musí cestujúci reklamovať u dopravcu ihneď po prilete, najneskôr však písomne do 7 dní odo dňa vydania batožiny cestujúcemu.
- Nedoručenú batožinu je cestujúci povinný nahlásiť ihneď po prilete.

- c) Batožina je vyhľadávaná v lehote jedného mesiaca od nedoručenia, potom môže byť uplatnený cestujúcemu nárok na náhradu škody. V prípade, že je batožina nájdená po lehote 30 dní, cestujúcemu nárok na náhradu škody nevzniká a je povinný prípadné odškodné vrátiť leteckej spoločnosti Travel Service, a.s.
- d) Nároky zo zodpovednosti za omeškanú batožinu je nutné uplatniť písomne do 21 dní odo dňa, keď bola batožina odovzdaná príjemcovi.
- e) Nárok na náhradu škody zaniká po uplynutí 2 rokov odo dňa priletu do miesta určenia alebo od dňa, kedy lietadlo malo priletieť, alebo 2 roky od ukončenia prepravy.

## **17 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

### **17.1 Platnosť a účinnosť**

- a) Tieto Prepravné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 15.11.2012, sú vydané v elektronickej podobe a sú dostupné na internetových stránkach dopravcu.
- b) V prípade prepravy podľa článku 2.2 týchto podmienok („charterové lety“) je objednávateľ letu povinný umožniť cestujúcemu oboznámiť sa s týmito Podmienkami.
- c) Znenie týchto Prepravných podmienok je vyhotovené v slovenskom jazyku. V prípade sporu alebo nejasností pri výklade znenia v ostatných jazykoch je vždy rozhodujúce znenie v slovenskom jazyku.
- d) Dňom 15.11.2012 strácajú platnosť a účinnosť „Prepravné podmienky pre cestujúcich a batožinu v leteckej doprave“ zo dňa 1.5.2012.

Travel Service, a.s. / SmartWings