

## PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY

Cestovní agentura SMILEX Travel - Richard Švéda, IČ: 61970883 (dále jen prodejce nebo SMILEX), zveřejňuje v souladu s platnou legislativou, přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží v letecké dopravě.

### I. OPRÁVNĚNÍ

SMILEX je v souladu s platnou legislativou oprávněna k provozování cestovní agentury a tedy i k prodeji letenek, pojištění a dalších služeb osobám nebo organizacím.

### II. ROZSAH PŮSOBNOSTI

#### 1. Obecná ustanovení

Podrobné přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží (dále jen "Podmínky") se vztahují na veškerou pravidelnou a nepravidelnou vnitrostátní a mezinárodní dopravu cestujících, zavazadel a zboží, kterou provádějí dopravci, včetně služeb s touto dopravou a přepravou souvisejících, jakožto i proces koupě letenek u prodejce a to buď přímo v kanceláři prodejce, nebo prostřednictvím kteréhokoli webového portálu prodejce.

#### 2. Doprava nebo přeprava zdarma

Jde-li o dopravu nebo přepravu prováděnou zdarma, má dopravce právo vyloučit zcela nebo zčásti platnost těchto podmínek.

### III. LETENKA

#### 1. Obecná ustanovení

Doprovce nepřijme k dopravě osobu, která nemá platnou letenku. Letenka je nepřenosná. 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 tzv. elektronické letenky platí zvláštní postupy dopravce.

#### 2. Závadnost letenky

Doprovce má právo odmítnout cestujícího v případě, že

- a) předložená letenka je poškozená,
- b) údaje v letence jsou měněny jinou osobou než dopravcem nebo schváleným prodejním zástupcem,
- c) letenka je předložena bez platného kuponu pro cestujícího,
- d) pokud se jedná o podezřelý doklad.

### 3. Platnost letenky

Letenka opravňuje cestujícího k dopravě z letiště místa odletu na letiště místa určení podle směru cesty a tarifu uvedeného v letence. Pokud podmínky použitého tarifu nestanoví kratší lhůtu, platí letenka 1 rok ode dne nastoupení prvního úseku cesty, a jestliže nebyl použit ani jeden z letových kuponů, 1 rok ode dne vydání letenky. Každý letový kupon opravňuje k dopravě v den a pro let, na který bylo zajištěno místo. Byla-li vydána letenka bez data letu, může být pro cestujícího zajištěno místo jen podle prostorových a nakládacích možností požadovaného letu. Nemůže-li dopravce zajistit cestujícímu dříve potvrzené místo v letadle nebo dojde-li k odložení letu v době platnosti letenky, prodlouží se platnost letenky do doby, kdy dopravce bude moci uskutečnit dopravu.

### 4. Ztráta nebo odcizení letenky

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 nebo prodejci případné škody a ztráty, které by mohly vzniknout zneužitím původního ztraceného dokladu.

## IV. PŘERUŠENÍ LETU

Přerušení letu je možné pouze, umožňují-li to podmínky příslušného tarifu. Přerušení letu musí být vyznačeno v letence.

## V. JÍZDNÉ

### 1. Obecná ustanovení

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. Letenka vystavená za zvláštní jízdné může být použita pouze za podmínek stanovených pro toto jízdné. Jakákoliv změna směrování nebo data odletu může znamenat změnu jízdného.

### 2. Placení jízdného

Jízdné se platí hotovostně či bezhotovostně v měně přijímané prodejcem.

### 3. Ostatní taxy a poplatky

Cestující je povinen kromě jízdného zaplatit taxy a poplatky související s leteckou dopravou, které jsou stanoveny nebo schváleny oprávněnými státními orgány. Cestující je povinen informovat se o možných výjimkách, kdy letová taxa je vybírána přímo v místě odletu.

## VI. ZAJIŠTĚNÍ MÍSTA

### 1. Obecná ustanovení

Cestující, který má letenku nebo letový kupon bez data letu, nebo který žádá změnu data letu, nemá právo na přednostní zajištění místa.

### 2. Podmínky pro zajištění místa

Prodejce provede zajištění místa na konkrétní let. Zajištění místa je nezávazné, dokud dopravce nevystaví platnou letenku, doklad "Příkaz k úhradě" (MCO) nebo doklad "Oznámení o předplaceném jízdě" (PTA) s uvedením pevně zajištěného místa. Prodejce má právo zrušit zajištěné místo bez předchozího oznámení, nezakoupí-li si cestující na zajištěné místo letenku do doby stanovené prodejcem. V případě platby bankovním převodem, musí být platba připsána na účet prodejce dostatečně včas před maximální lhůtou pro vystavení letenky.

### 3. Přidělování míst v letadle

Doprovce nemůže z bezpečnostních nebo provozních důvodů zajistit, že bude cestujícímu přiděleno v letadle požadované místo. Nedostaví-li se cestující k odbavení do stanovené doby nebo nemá-li potřebné doklady nebo není-li způsobilý vykonat let, má dopravce právo zrušit zajištěné místo.

### 4. Zrušení místa

Za nepoužití nebo zrušení pevně zajištěného místa může být vybírán stornovací poplatek za podmínek stanovených prodejcem. V zájmu cestujícího je informovat se o podmínkách tarifu před vystavením letenky.

### 5. Rekonfirmace (znovupotvrzení) místa

Doprovce má právo na určených linkách vyžadovat rekonfirmaci místa. Pokud toto cestující neučiní do stanovené doby, dopravce má právo zrušit zajištěné místo.

## VII. POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ

1. Cestující/kupující je povinen prodejci dodat přesné a správné údaje o jméně a příjmení cestujícího, jakož i datu narození, čísla osobního a cestovního dokladu, kontaktní telefon a kontaktní e-mail.

2. Cestující je povinen před zakoupením letenky a před nástupem do letadla na vyzvání pracovníka prodejce, nebo dopravce, nebo státních orgánů, prokázat svoji totožnost a předložit příslušné cestovní doklady.

3. Při koupi letenky je cestující povinen informovat leteckého dopravce prostřednictvím prodejce o svých zdravotních potížích, které by mohly zkomplikovat jeho dopravu nebo negativně ovlivnit průběh letu.

4. Cestující je povinen podrobit se bezpečnostní kontrole včetně svých zapsaných a nezapsaných zavazadel.

5. 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 i prodejce se zříká jakékoliv odpovědnosti za zadržení těchto předmětů. Látky nebezpečné povahy (výbušniny a střelivo, hořlaviny, žíraviny, stlačené plyny, jedy nebo toxické a infekční materiály, okysličující látky, radioaktivní materiál, magnetický materiál a ostatní nebezpečné zboží) lze přepravovat pouze jako zboží za zvláštních přepravních podmínek. Z přepravy mohou být vyloučeny i další předměty a látky, v návaznosti na aktuální bezpečnostní opatření v jednotlivých zemích. Cestující je povinen se seznámit se všemi omezeními.

6. 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.

7. 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.

8. Cestující je dále povinen:

- dostavit se k odbavení a ke splnění všech požadovaných formalit a odbavovacích procedur dostatečně včas, nejpozději však do doby stanovené dopravcem. Cestující si ve vlastním zájmu vyžádá tuto informaci u prodejce,
- 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 předsednout na určené sedadlo, je-li to z provozních důvodů nutné,
- dodržovat zákaz kouření na palubách všech letadel. Porušení zákazu může být trestáno pokutou do výše stanovené zvláštním předpisem,
- 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 stanovené zvláštním předpisem,
- 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, zboží atd.),
- za letu bezpodmínečně se 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.

## VIII. POVINNOSTI DOPRAVCE PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ

- Dopravce je povinen zajistit, aby cestující byli seznámeni s umístěním a způsobem použití:
  - bezpečnostních pásů,
  - nouzových východů a zařízení, určených pro společné použití,
  - záchranných vest a kyslíkových přístrojů, jestliže jsou tyto prostředky pro použití cestujícími předepsány,
  - jiných nouzových zařízení, určených pro individuální použití.
- Cestující musí být seznámen se zákazem kouření a používání elektronických přístrojů na palubě letadla, jehož porušení může být trestáno pokutou až do výše stanovené zvláštním předpisem.
- V případě potřeby je dopravce povinen poučit cestující o nouzových postupech vhodných pro danou situaci.
- Dopravce je povinen zajistit možnost upoutání cestujících bezpečnostními pásy při vzletu, přistání, turbulenci a kdykoliv na výzvu velitele (kapitána) letadla a poučit cestujícího o ukládání jeho věcí v letadle.

## IX. ODMÍTNUTÍ A VYLOUČENÍ OSOB Z DOPRAVY

### 1. Obecná ustanovení

Dopravce může odmítnout dopravu cestujícího:

- vyžadují-li to předpisy dopravce o provádění letů,
- dojde-li ze strany cestujícího k porušení předpisů platných v zemi odletu, příletu nebo přeletu,
- je-li cestující stížen přenosnou nemocí, která podléhá povinnému hlášení, trpí závažnou nemocí, jejíž náhlé projevy by mohly negativně ohrozit bezpečnost cestujících a letu nebo nemůže-li se cestující pro svůj tělesný nebo duševní stav starat sám o sebe a nemá s sebou doprovod, který mu potřebnou péči poskytne,
- porušuje-li svým chováním bezpečnost dopravy nebo veřejný pořádek nebo není-li vhodně oblečen,
- dojde-li k porušení kterékoliv z povinností, které jsou uvedeny v § 7, zejména s ohledem na bezpečnost letecké dopravy.

### 2. Nárok cestujícího na odškodnění

Cestujícímu, který byl odmítnut nebo vyloučen z dopravy podle odstavce 1 písmene a) předchozího ustanovení, se jako náhrada za neprovedenou dopravu buď vrátí jízdné nebo jeho poměrná část připadající na neproletěný úsek letu nebo se mu nabídne náhradní doprava jiným letadlem nebo jiným druhem dopravy. Dojde-li k vyloučení cestujícího z dopravy z jiných důvodů, odečte se od náhrady za neprovedenou dopravu poplatky podle § 6 odstavce 4 těchto Podmínek.

## X. PODMÍNĚNÉ PŘIJETÍ K DOPRAVĚ OSOB A DOPROVOD DĚTÍ

### 1. Podmíněné přijetí k dopravě

Doprava cestujícího, jemuž by vzhledem k jeho tělesnému, 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. Při dopravě nemocného cestujícího a těhotných žen (avšak max. do konce 34. týdne těhotenství) je třeba předložit na předepsaném formuláři potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké dopravy. Cestující je povinen vyzvednout formulář při nákupu letenky. Doprava těhotných žen od 34. týdne těhotenství je na vlastní riziko ženy a dítěte a letecký dopravce se zříká jakékoliv odpovědnosti. Dpravce má právo po této době odmítnout dopravu těhotné ženy. 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.

### 2. Doprovod dětí

Děti ve věku od 8 do 12 let mohou cestovat samy za předpokladu, že na letišti odletu jsou doprovázeny dospělou osobou a dopravce musí od ní obdržet písemné prohlášení na předepsaném formuláři, že jiná dospělá osoba bude děti očekávat na letišti místa určení. Formuláře jsou k dispozici v prodejních kancelářích. Dpravce může požadovat, aby věk dítěte byl věrohodně prokázán. Nedoprovázené děti mladší 8 let mohou být přijaty k dopravě pouze za zvláštních podmínek stanovených dopravcem. Tyto podmínky sdělí prodejce.

## XI. ZAVAZADLA

### 1. Obecná ustanovení

Zavazadla se přepravují jako zapsaná a nezapsaná. Cestující má právo na přepravu zavazadel podle dalších ustanovení těchto Podmínek.

### 2. Zapsaná zavazadla

Jako zapsaná zavazadla se přijímají k přepravě dobře uzavřené kufry nebo jiná pevná uzavíratelná zavazadla. Se souhlasem dopravce mohou být převzaty k přepravě též jiné předměty. 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. Jako zapsaná zavazadla lze též přepravovat ve vhodných obalech malá živá zvířata dle vnitřních předpisů dopravce. Každé zavazadlo před přijetím k přepravě musí být opatřeno vně i uvnitř jmenovkou se jménem cestujícího a jeho kontaktní adresou v místě příletu (např. adresa hotelu). Jméno uvedené na jmenovce musí souhlasit se jménem v letence a v cestovním dokladu. Zavazadla, včetně zavazadel se zipovým uzávěrem, musí být uzavřena tak, aby během přepravy nedošlo k jejich otevření. Dpravce neodpovídá za zavazadlo, které nebylo ihned po příletu vyzvednuto. 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. Přepravu zavazadel a věcí, které by mohly ohrozit bezpečnost letu, osob nebo majetku a dále zavazadel a věcí, které by mohly být při letecké přepravě snadno poškozeny nebo jejichž obal je nevyhovující, může dopravce odmítnout před odletem nebo kdykoliv během cesty.

Při cestě do/z USA, US teritorií a Kanady má dospělý cestující v ekonomické třídě nárok na bezplatnou přepravu jednoho kusu zapsaného zavazadla a placenou přepravu dalšího jednoho kusu zapsaného zavazadla, kde součet všech tří rozměrů jednoho z nich nepřesahuje 158 cm a zároveň součet všech tří rozměrů obou zavazadel nepřesahuje 273 cm a hmotnost každého z nich nepřesahuje 23 kg, pokud dopravce nestanoví jinak. Výši poplatku za přepravu placeného zavazadla stanovuje operující dopravce. V obchodní třídě má dospělý cestující nárok na bezplatnou přepravu dvou kusů zapsaných zavazadel, kde součet všech tří rozměrů každého z nich nepřesahuje 158 cm a hmotnost každého z nich nepřesahuje 32 kg, pokud dopravce nestanoví jinak.

Dítě ve věku do 2 let má nárok na přepravu 1 kusu zavazadla, jehož součet všech tří rozměrů nepřesahuje 115 cm, a složeného dětského kočárku pokud dopravce nestanoví jinak. Dítě ve věku od 2 do 12 let má nárok na přepravu zavazadel ve stejném rozsahu jako dospělý cestující.

Na ostatních linkách má dospělý cestující nárok na bezplatnou přepravu volné hmotnosti zapsaných zavazadel, která v ekonomické třídě nepřesahuje 20 kg a v obchodní třídě 30 kg, pokud dopravce nestanoví jinak. Dítě ve věku do 2 let (které nemá nárok na vlastní sedadlo) má nárok na přepravu volné hmotnosti zapsaných zavazadel, která nepřesahuje 10 kg, a složeného dětského kočárku a jídla na dobu letu pokud dopravce nestanoví jinak. Dítě ve věku od 2 do 12 let má nárok na přepravu volné hmotnosti zavazadel ve stejném rozsahu jako dospělý cestující.

### 3. Nezapsaná zavazadla (kabinová zavazadla)

Kabinové zavazadlo u váhového i kusového systému může mít maximální délku 56 cm, maximální šířku 45 cm a maximální hloubku 25 cm, avšak součet všech tří rozměrů může být maximálně 115 cm. Cestující může mít u sebe pouze 1 kus kabinového zavazadla o hmotnosti maximálně 8 kg, pokud dopravce nestanoví jinak. Dopravce je oprávněn se přesvědčit o hmotnosti a rozměrech zavazadla. Bezplatně se dále přepravují v kabině pro cestující níže uvedené předměty pro osobní použití, které má cestující u sebe a sám si je opatruje:

- malá dámská kabelka,
- kabát, šál nebo přikrývka,
- deštník nebo vycházková hůl,
- fotoaparát nebo videokamera nebo dalekohled nebo malý osobní počítač nebo mobilní telefon,
- košík pro dítě a jídlo pro dítě na dobu letu,
- berle a ortopedické přístroje pro invalidní cestující.

Bezplatně se také přepravuje zcela složitelný vozík pro invalidní osoby, který se z prostorových důvodů ukládá do nákladového prostoru letadla.

#### 4. Zvláštní druhy zavazadel

Pouze s předchozím souhlasem dopravce a za podmínek jím stanovených lze přepravovat:

a) živá zvířata včetně ptáků a plazů (přeprava se provádí na odpovědnost cestujícího, který je přepravuje, a pouze do těch míst, kam je to platnými předpisy povoleno).

Přeprava může být provedena:

- v kabině pro cestující nebo v nákladovém prostoru,
- jako zboží, viz § 17, bod 5 těchto Podmínek.

Zdarma se kromě toho může přepravovat v kabině letadla slepecký pes, doprovází-li nevidomou osobu, pes doprovázející hluchou osobu a pes určený pro záchranu lidských životů. Tito psi musí být opatřeni vodítkem, náhubkem, potvrzením o výcviku a požadovanou dokumentací.

b) přeprava zbraní a střeliva:

zbraně všeho druhu mohou být přijaty k letecké přepravě jen do těch míst, kam je to platnými předpisy povoleno. Musí být nenabitě a umístěny pouze v nákladovém prostoru. Střelivo, které je svým charakterem výbušnina, patří mezi tzv. nebezpečný náklad a může být přepraveno pouze jako letecké zboží podle podmínek uvedených v IATA manuálu pro přepravu nebezpečného nákladu,

c) přeprava diplomatických zavazadel je povolena diplomatickým kurýrům v kabině pro cestující.

#### 5. Přeprava přespočetných zavazadel

Při použití tzv. kusového systému odbavení zavazadel do/z USA, US teritorií a Kanady se za každý kus zavazadla navíc nebo za překročení velikosti nebo hmotnosti zavazadla platí pevně stanovený poplatek podle místa určení. Zavazadla na ostatních linkách, která mají větší hmotnost než je povolena pro zavazadla (přespočetná zavazadla), budou přepravena podle kapacitních možností dopravce a bude za ně účtováno přepravné podle hmotnosti určené sazbou za 1 kg na základě tarifu dopravce.

#### 6. Sdružování hmotnosti zavazadel

Jestliže dva nebo více cestujících, kteří spolu cestují do stejného místa určení stejným letadlem, předloží k odbavení svá zavazadla ve stejnou dobu a na stejném místě, bude jim povolena celková hmotnost zavazadel, která je součtem povolených volných hmotností zavazadel těchto cestujících pokud vnitřní předpis operujícího dopravce nestanoví jinak.

#### 7. Prohlídka zavazadel

Doprovodce 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.



### 8. Nedoprovázená zavazadla

Přeprava nedoprovázených zavazadel se řídí zvláštními předpisy dopravce.

### 9. Zavazadla s prohlášenou hodnotou

Cestující má možnost prohlásit hodnotu zapsaného zavazadla vyšší, než je hodnota odpovědnosti leteckého dopravce za předpokladu, že jsou pro toto vytvořeny dopravcem tarifní podmínky.

### 10. Výdej zapsaných zavazadel

- a) cestující je povinen vyzvednout si zavazadla ihned po příletu,
- b) vyzvednout zavazadlo může držitel zavazadlového lístku a útržku zavazadlové přívěšky, která byla k zavazadlu vystavena. Dopravce není povinen zjišťovat, je-li držitel zavazadlového lístku a útržku zavazadlové přívěšky oprávněn převzít zavazadlo a neodpovídá za ztrátu, škodu, či jiné výlohy, které by vznikly cestujícímu v této souvislosti,
- c) 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,
- d) při pozdějším ohlášení škody musí cestující prokázat příčinnou souvislost mezi ohlášenou škodou a příslušnou dopravou.

## XII. LETOVÝ ŘÁD

### 1. Letový řád

Dopravce vyvine maximální úsilí za účelem provedení dopravy cestujících a jejich zavazadel v souladu s letovým řádem platným v den letu. Letové řády mohou být změněny bez předchozího oznámení. Dopravce neodpovídá za nepřímé a následné škody.

### 2. Nepravidelnosti v letecké dopravě

- a) z vážných příčin nezávislých na dopravci (z důvodu tzv. "vyšší moci", např. povětrnostní podmínky, technické důvody nezaviněné dopravcem, válečný konflikt, stávka organizace poskytující služby dopravci apod.) může dopravce let odložit, zpozdit, zrušit, ukončit, přesměrovat, změnit typ letadla nebo se dát zastoupit jiným dopravcem, aniž by mu z toho plynula další odpovědnost, kromě povinnosti zajistit dopravu jinými letadly nebo jinými dopravními prostředky nebo vrátit jízdné.
- b) pokud je let odložen, zpožděn, zrušen nebo je změněn typ letadla vlivem okolností, které jsou zaviněny dopravcem, a dopravce není schopen zajistit předem potvrzené místo, cestující nemůže vystoupit na předem stanoveném nebo konečném místě určení, nebo pokud okolnosti způsobí, že cestující zmešká rezervované spojení, je dopravce povinen buď:
  - dopravit cestujícího pravidelnou linkou, kde je volné místo nebo
  - přesměrovat cestujícího do konečného místa určení vyznačeného na letence nebo platný úsek pravidelné linky nebo pravidelnou linkou jiného leteckého dopravce nebo zajistit pro cestujícího pozemní dopravu. Jestliže částka za jízdné, platba za přespočetná zavazadla a jiné služby spojené se změnou cesty překročí hodnotu zaplacené ceny letenky nebo její části, nebude dopravce od cestujícího požadovat dodatečné jízdné nebo jiné poplatky a vyplatí cestujícímu rozdíl, pokud jízdné a poplatky za změněnou cestu budou nižší nebo

- vrátit jízdné v souladu s ustanovením „VRÁCENÍ JÍZDNÉHO“ těchto Podmínek a nebude už mít vůči cestujícímu žádné další závazky,
  - poskytnout cestujícímu s potvrzenou rezervací, který nebyl přijat k dopravě z důvodu nedostatku kapacity v letadle, příslušnou náhradu stanovenou předpisem dopravce.
- c) dopravce neodpovídá za chyby a opomenutí v letových řádech nebo jiných informacích poskytnutých zaměstnanci nebo agenty dopravce o datech a časech odletů či příletů a o provozu letadel, s výjimkou případů, kdy dopravce je si vědom, že jeho jednáním nebo opomenutím nastane pravděpodobně škoda.

## XIII. VRÁCENÍ JÍZDNÉHO

### 1. Obecná ustanovení

Vrácení jízdného neboli refundace se řídí podmínkami tarifů. Refundace je prováděna pouze prodejcem, který danou letenku vystavil. Cestující je povinen se ve vlastním zájmu informovat o podmínkách tarifu ještě před zakoupením letenky. Při vrácení jízdného bude dodržen způsob platby. Prodejce může požadovat, aby osoba, která žádá vrácení jízdného, podala písemnou žádost. V případě, že dopravce nemůže splnit podmínky dopravy dle dopravní smlouvy nebo kdy cestující žádá změnu některé z podmínek dopravy, je prodejce oprávněn na základě domluvy s dopravcem poskytnout cestujícímu náhradu za nepoužitou letenku nebo její část. Vrácené jízdné bude vyplaceno oprávněné osobě jen tehdy, odevzdá-li dopravci letenku s nepoužitými letovými kupony, kuponem pro cestujícího, popř. i palubní vstupenku. Prodejce poskytne náhradu buď osobě uvedené na letence, nebo osobě, která za tuto letenku zaplatila a předloží o tom důkaz. Refundace poskytnutá osobě, která předložila doklad o zaplacení a nevyužité letové kupóny ve smyslu výše uvedených ustanovení, je považována za řádnou refundaci a zprošťuje prodejce jakékoliv odpovědnosti či následných nároků na další refundace.

### 2. Vrácení jízdného z důvodů nezaviněných cestujícím

Vrácením jízdného z důvodů nezaviněných cestujícím se rozumí vrácení jízdného cestujícímu, který nemohl nastoupit cestu, na kterou měl zakoupenou letenku, z důvodů, které jsou na straně dopravce.

Vrácení se provede:

- a) nebyla-li cesta uskutečněna vůbec, vrátí se jízdné v plné výši,
- b) byla-li uskutečněna část cesty, vrátí se poměrná část jízdného připadající na úsek letu z místa, kde došlo ke zrušení letu na letišti určení, které je uvedeno v letence. (Maximálně lze vrátit hodnotu jednosměrného jízdného na zrušeném úseku cesty).

### 3. Vrácení jízdného na žádost cestujícího

Pokud cestující požádá o vrácení jízdného z jiných důvodů než uvedených v bodě 2 tohoto paragrafu nebo žádá o výměnu letenky či jiného dokladu, je prodejce oprávněn vybrat manipulační poplatek. Poplatek představuje průměrné náklady na cenu přepravního dokladu, náklady na zaměstnance řešícího vrácení jízdného, přenosové poplatky spojené s vystavením a rezervací, poštovné a telekomunikační poplatky a náklady za účetní operace s tím spojené.

Vrácení jízdného se provádí podle těchto zásad:

- a) v případě žádosti o refundaci jízdného za letenku, na kterou se neuskutečnila žádná část dopravy, se vrátí celá částka zaplacená za dopravu, snížená o manipulační poplatky,
- b) v případě refundace jízdného za letenku, která již byla částečně proletěna, bude vrácena částka odpovídající rozdílu mezi zaplaceným jízdným a jízdným za dopravu již uskutečněnou, pokud není dopravcem stanoveno jinak,
- c) při žádosti o refundaci jiného přepravního dokladu než je letenka, se vždy vybere manipulační poplatek,
- d) při žádosti o refundaci jízdného u zvláštních typů tarifů, pro které jsou vyhlášeny odlišné podmínky refundace, řídí se dopravce těmito podmínkami.
- e) v případě vrácení jízdného z důvodu pozdního připsání úhrady na účet prodejce a propadnutí rezervace, bude vrácena částka snížená o manipulační poplatek

#### 4. Vrácení jízdného při ztrátě nebo odcizení letenky

Pokud dojde ke ztrátě přepravního dokladu, může prodejce, na základě písemné žádosti, ve lhůtě 2 měsíců od podání této žádosti:

- vrátit jízdné za ztracený doklad nebo náhradní doklad, případně jízdné za náhradní letenku, pokud byly dodrženy všechny podmínky tarifu,
- vystavit náhradní doklad.

Vrácené jízdné bude sníženo o příslušné poplatky.

Při ztrátě, odcizení nebo padělání letenky může prodejce, na základě potvrzení o ztrátě dokladu, provést refundaci sníženou o příslušné poplatky za následujících podmínek:

- a) v případě, že ztracená letenka nebo její část nebyla použita, dříve refundována nebo vystavena jako duplikát,
- b) osoba, které je refundace poskytována, podepíše IATA agentu prohlášení, že mu zaplatí refundovanou částku, pokud bude letenka nebo její část využita jinou osobou nebo jiné osobě refundována.

#### 5. Lhůta k podání žádosti

Žádost o vrácení jízdného za ztracený, nepoužitý nebo částečně použitý doklad, nebo jeho část, je nutno předložit nejpozději do 30 dní po skončení platnosti dokladu.

#### 6. Právo odmítnout refundaci

Prodejce může odmítnout refundaci:

- a) po skončení platnosti dokladu a uplynutí lhůty k podání žádosti,
- b) pokud zpáteční letenka byla podmínkou povolení vstupu do země,
- c) pokud je doklad uveden v databázi podezřelých dokladů.

## XIV. CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI

### 1. Cestovní pasy, víza a ostatní doklady

- a) cestující je povinen opatřit si veškeré doklady a splnit všechny podmínky pro vstup do země a výstup ze země, požadované úřady země odletu, tranzitu, transferu nebo příletu,
- b) prodejce neodpovídá za škody nebo výdaje, které cestujícímu vzniknou tím, že nedodržel uvedené povinnosti,

c) prodejce je oprávněn provést kontrolu veškerých cestovních dokladů a náležitostí.

### **2. Odmítnutí vstupu do země a vyhoštění**

Cestující je povinen uhradit platné jízdné, jestliže je dopravci rozhodnutím příslušného orgánu uloženo vrátit cestujícího do místa jeho původního odletu nebo kamkoliv jinam. Dopravce může použít k úhradě takového jízdného dosud nepoužité dopravní doklady. Jízdné vybírané za dopravu do místa, kde byl vstup do země odmítnut nebo kde došlo k vyhoštění cestujícího, dopravce zpět nevrací.

### **3. Úhrada nákladů dopravce**

Cestující je povinen na požádání uhradit dopravci veškeré náklady vzniklé tím, že nesplnil předepsané administrativní cestovní náležitosti požadované v zemi odletu, tranzitu, transferu nebo příletu.

### **4. Celní prohlídka**

Cestující je povinen být přítomen prohlídce zapsaných nebo nezapsaných zavazadel, kterou provádějí celní nebo jiné orgány. Dopravce není odpovědný za jakoukoliv škodu či ztrátu, která vznikla cestujícímu nesplněním této podmínky.

## **XV. DOPRAVA PROVÁDĚNÁ POSTUPNĚ NĚKOLIKA DOPRAVCI**

Letecká doprava, která má být uskutečněna postupně několika dopravci, v rámci jedné letenky nebo spolu s ní vystavených přípojových letenek se považuje za jediný úkon. Je-li doprava prováděna postupně několika dopravci, je každý dopravce, jenž přijímá cestující, zavazadla nebo zboží, považován za smluvní stranu dopravní smlouvy podle mezinárodních platných úmluv. Při této dopravě mohou cestující nebo jejich zástupci uplatňovat nárok pouze vůči dopravci, jenž provedl dopravu, během níž došlo ke skutečnosti zakládající nárok na náhradu škody s výjimkou případu, kdy první dopravce převezme výslovným ujednáním odpovědnost za celou cestu.

Jde-li o zavazadla nebo o zboží může cestující nebo odesílatel uplatňovat nárok vůči prvnímu dopravci, dále cestující nebo příjemce, oprávněný k vydání zavazadla nebo zboží může uplatňovat nárok vůči poslednímu dopravci a dále každý z nich může uplatňovat nárok vůči dopravci, který uskutečnil přepravu, při níž došlo ke zničení, ztrátě, či poškození zavazadel nebo zboží nebo ke zpoždění. Tito dopravci jsou společně a nerozdílně odpovědní vůči cestujícímu, odesílateli nebo příjemci.

## **XVI. ODPOVĚDNOST DOPRAVCE A PRODEJCE**

### **1. Obecná odpovědnost dopravce se řídí:**

- a) při vnitrostátní letecké dopravě Občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb., ve znění platných předpisů a Leteckým přepravním řádem,
- b) při mezinárodní letecké dopravě Úmluvou o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě tzv. Varšavskou úmluvou č. 15/1935 Sb., ve znění Haagského protokolu č. 15/1966 Sb.

## 2. Omezení odpovědnosti dopravce

a) odpovědnost dopravce ve smyslu Varšavské úmluvy doplněné a pozměněné Haagským protokolem za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího je omezena částkou 20.000,- USD, resp. částkou 58.000,- USD (75.000,- USD včetně právních výloh) ve smyslu Montrealské dohody při letech do/z/přes USA a Kanadu.

## 3. Odpovědnost za škodu

a) dopravce odpovídá pouze za škody způsobené na vlastní lince. Dopravce, jenž vystavil letenku či odbavil zavazadla na linku jiného dopravce, vystupuje pouze jako jeho agent. Přesto má cestující právo uplatňovat své nároky, v případě zapsaných zavazadel, vůči prvnímu nebo poslednímu dopravci,

b) dopravce neodpovídá za škody na nezapsaných zavazadlech a jiných věcech, které jsou v osobním opatrování cestujícího, ledaže by škoda byla způsobena jeho zaviněním nebo cestující ztratil možnost o své zavazadlo pečovat. Byla-li však škoda způsobena spoluzaviněním cestujícího, odpovídá cestující a dopravce poměrně podle své účasti na způsobení škody,

c) dopravce odpovídá do výše skutečné škody, nejvýše však do limitu omezujícího jeho odpovědnost. Dopravce neodpovídá za nepřímou či následnou škodu ani za ušlý zisk,

d) dopravce je odpovědný za ztrátu nebo zpoždění, které vznikly v průběhu letecké dopravy jeho zaviněním,

e) 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,

f) dopravce neodpovídá za škodu na křehkých předmětech nebo zboží podléhající zkáze, dále za ztrátu peněz, šperků, drahých kovů, léků, klíčů, videokamer, fotoaparátů a jiných elektronických přístrojů, obchodovatelných a cenných papírů nebo ostatních cenností, obchodních dokumentů, pasů nebo jiných identifikačních dokumentů, které jsou uloženy v zapsaných zavazadlech cestujícího, ať s vědomím nebo bez vědomí dopravce. Dopravce není odpovědný za poškození zavazadla cestujícího, které bylo způsobeno obsahem zavazadla,

g) v případě, že je přepravován cestující, jehož věk či duševní nebo tělesný stav je takový, že mu může způsobit nějaké nebezpečí nebo riziko, neodpovídá dopravce za žádné nemoci, zranění nebo nezpůsobilost, invaliditu či smrt, jež lze přisoudit takovému stavu či za zhoršení takového stavu,

h) omezení odpovědnosti dopravce se vztahuje na všechny zaměstnance, agenty i zástupce dopravce.

## 4. Odpovědnost prodejce

Prodejce žádným způsobem neodpovídá za chybějící nebo nesprávné údaje, dodané kupujícím. Kupující v případě dodání nesprávných údajů nemá nárok na náhradu škody.

## XVII. ZPŮSOB A LHŮTY REKLAMACÍ

1. 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. Při vážných zraněních je dopravce povinen hlášení učinit sám.
2. Škodu na zapsaném zavazadle musí cestující reklamovat u dopravce ihned, nejpozději však do 7 dnů. Škodu na přepravovaném zboží je nutno reklamovat ihned, nejpozději však do 14 dnů od jeho převzetí. Nároky z odpovědnosti za zpoždění je třeba uplatnit písemně do 21 dnů ode dne, kdy zavazadlo nebo zboží bylo vydáno. Při nedodání zboží je nutné uplatnit reklamaci do 120 dnů ode dne vystavení leteckého nákladního listu.
3. Nárok na náhradu škody zaniká po uplynutí 2 let ode dne příletu do místa určení nebo ode dne, kdy letadlo mělo přiletět nebo od ukončení přepravy.

## XVIII. PLATNOST A ÚČINNOST

Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 14. června 2013 a jsou k nahlédnutí ve všech provozovnách SMILEX.

Richard Švéda v.r.  
Cestovní agentura SMILEX