

## PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ A ZAVAZADLA

1. DEFINICE POJMŮ
2. ROZSAH PŮSOBNOSTI
3. LETENKA
4. POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH PŘI LETECKÉ PŘEPRAVĚ
5. POVINNOSTI DOPRAVCE PŘI LETECKÉ PŘEPRAVĚ
6. ODMÍTNUTÍ A VYLOUČENÍ OSOB Z PŘEPRAVY
7. PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH SE ZVLÁŠTNÍMI POTŘEBAMI
8. ZAVAZADLA
9. LETOVÝ ŘÁD
10. VRÁCENÍ CENY LETENKY
11. CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI
12. ODPOVĚDNOST LETECKÉHO DOPRAVCE
13. ZPŮSOB A LHŮTY REKLAMACÍ
14. PLATNOST A ÚČINNOST

## PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ A ZAVAZADLA

### 1. DEFINICE POJMŮ

AGENT – fyzická nebo právnická osoba, která je dopravcem pověřena k prodeji letecké přepravy a souvisejících služeb

CENOVÝ BALÍČEK – podmínky pro jízdné, poplatky a služby související s přepravou

ČAS ODLETU - čas, kdy se předpokládá odlet letadla z místa odletu

ČAS PŘÍLETU - čas, kdy je očekáván přílet letadla do místa určení

DÁLKOVÝ LET – let, jehož doba přesáhne 5 hodin

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY - služby, které souvisejí s leteckou přepravou a které jsou dostupné za poplatek nebo zdarma s ohledem na zakoupený cenový balíček

DOPRAVCE – společnost [České aerolinie a.s.](#)

JÍZDNÉ - cena za leteckou přepravu

LET – cesta nebo její část uvedená v letence

LETENKA - platný doklad vystavený dopravcem nebo agentem opravňující k přepravě cestujícího a jeho zavazadel. Až do okamžiku, kdy je prokázán opak, je letenka dokladem o uzavření smlouvy o přepravě mezi osobou na letence uvedenou a dopravcem.

MEZINÁRODNÍ LETECKÁ PŘEPRAVA - letecká přeprava, při níž místo odletu a místo určení jsou v různých státech, nebo v tomtéž státě s dohodnutou zastávkou v jiném státě

MÍSTO ODLETU - letiště, na kterém v souladu s letenkou začíná letecká přeprava cestujících a zavazadel

MÍSTO URČENÍ - letiště, na kterém v souladu s letenkou končí letecká přeprava cestujících a zavazadel

NEPRAVIDELNOSTI V OSOBNÍ PŘEPRAVĚ – zrušení nebo významné zpoždění letu

NEZAPSANÉ (KABINOVÉ) ZAVAZADLO – zavazadlo, které si cestující může vzít s sebou do kabiny letadla. Toto zavazadlo zůstává v péči cestujícího

OBČANSKÝ ZÁKONÍK – zákon č. 89/2012 Sb.

OSOBA SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM nebo OSOBA S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE - osoba, jejíž pohyblivost je snížena v důsledku jakéhokoli tělesného postižení (smyslového nebo pohybového, trvalého nebo dočasného), mentálního postižení nebo nezpůsobilosti nebo jakékoli jiné příčiny zdravotního postižení a jejíž stav vyžaduje, aby jejím potřebám byla věnována odpovídající pozornost a byly přizpůsobeny poskytované služby v souladu s Nařízením č. 1107/2006 Evropského Parlamentu a Rady ze dne 5. července 2006 o právech osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě.

POPLATEK Z PROHLÁŠENÉ HODNOTY - poplatek vycházející z celkové hodnoty zavazadla prohlášené cestujícím před odletem

PROHLÁŠENÁ HODNOTA – prohlášená hodnota zavazadla (včetně jeho obsahu), která představuje vyšší hodnotu, než je limit odpovědnosti dopravce

PROVOZUJÍCÍ LETECKÝ DOPRAVCE – letecký dopravce, který provádí let podle smlouvy s cestujícím nebo v zastoupení jiné právnické osoby, která uzavřela smlouvu s tímto cestujícím

PŘEPRAVNÍ SMLOUVA – smlouva uzavřená mezi dopravcem a cestujícím, jejímž předmětem je obstarání přepravy cestujícího. Dokladem o uzavření smlouvy je platná letenka, podmínky přepravní smlouvy jsou stanoveny v těchto přepravních podmínkách

**PŘESPOČETNÉ ZAVAZADLO** - zavazadlo, které přesahuje bezplatné limity stanovené pro letenku ve zvoleném cenovém balíčku (hmotnost, rozměry, počet kusů)

**REKLAMACE** - písemný požadavek cestujícího na odškodnění při nedodržení přepravní smlouvy dopravcem

**REZERVACE (KNIHOVÁNÍ)** - zajištění místa v letadle pro cestujícího, a přepravní kapacity pro zavazadlo

**SDR (SPECIAL DRAWING RIGHT)** – měnová jednotka definovaná Mezinárodním měnovým fondem

**SMĚROVÁNÍ** - přehled cesty, který je uveden v letence, zejména místo odletu a místo určení

**TRANSFEROVÉ LETIŠTĚ** – letiště mezipřistání, na kterém cestující přestupují z jednoho letu na jiný let

**ÚMLUVA** – podle kontextu označuje následující:

- Úmluvu o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě podepsanou ve Varšavě 12. října 1929
- Haagský protokol ze dne 28. září 1955, kterým se novelizovala Varšavská úmluva
- Doplnující úmluvu uzavřenou ve městě Guadalajara dne 18. září 1961
- Montrealské protokoly 1,2 a 4 (1975), které novelizují Varšavskou úmluvu
- Úmluvu o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě, podepsanou v Montrealu dne 28. 5. 1999
- Tokijskou úmluvu o trestných a některých jiných činech spáchaných na palubě letounu ze dne 14. září 1963, ve znění Vyhlášky č. 12/84

**VNITROSTÁTNÍÍ LETECKÁ PŘEPRAVA** - letecká přeprava, při níž místo odletu a místo určení jsou ve stejném státě

**ZAPSANÉ (ODBAVENÉ) ZAVAZADLO** - zavazadlo, které cestující odevzdá dopravci u odbavovací přepážky a které je uloženo a přepraveno v zavazadlovém prostoru letadla

**ZEMĚ TRANZITU** – stát, na jehož území proběhne mezipřistání, ze kterého cestující pokračuje v cestě stejným letem (letiště není uvedeno v letence)

## 2. ROZSAH PŮSOBNOSTI

### 2.1 Obecná ustanovení

Přepravní podmínky pro cestující a zavazadla (dále jen „podmínky“) se vztahují na veškerou pravidelnou a nepravidelnou vnitrostátní a mezinárodní leteckou přepravu cestujících a zavazadel, kterou provádí dopravce, včetně služeb s touto přepravou souvisejících.

Podmínky se řídí právem České republiky, není-li jeho aplikace vyloučena závaznými ustanoveními mezinárodního práva.

Pro přepravu jsou závazné podmínky platné v době vystavení letenky.

### 2.2 Postupná přeprava

Pokud se na přepravě cestujícího podílí jiný dopravce, jsou na lince provozované jiným dopravcem závazné přepravní podmínky tohoto dopravce. Přepravní podmínky platné na letech provozovaných partnerskými leteckými společnostmi jsou k dispozici [zde](#).

### 2.3 Sdílení kódu

Některé lety, které České aerolinie nabízejí k prodeji a které jsou označeny kódem Českých aerolinií, mohou být provozovány jiným dopravcem v souladu s dohodou o sdílení kódu. V takovém případě bude cestující před nákupem letenky informován o tom, který dopravce bude provozujícím dopravcem na příslušném letu. Přepravní podmínky platné na letech provozovaných partnerskými leteckými společnostmi jsou k dispozici [zde](#).

### 2.4 Přeprava poskytovaná zdarma či za sníženou cenu

Tyto podmínky se vztahují i na přepravu poskytovanou zdarma či za sníženou cenu, není-li v přepravní smlouvě či jiném smluvním dokumentu, který zakládá vztah mezi dopravcem a cestujícím, uvedeno jinak. Podmínky pro přepravu za sníženou cenu jsou stanoveny zejména v pravidlech věrnostního programu dopravce [OK Plus](#) a [OK Plus Corporate](#).

### 2.5 Doplnkové služby

[Doplnkové služby](#) jsou dostupné za poplatek nebo zdarma s ohledem na zakoupený cenový balíček.

## 3. LETENKA

### 3.1 Obecná ustanovení

Doprovce poskytne přepravní služby pouze cestujícímu, jehož jméno je uvedeno na letence. Letenka je nepřenositelná. Cestující se zavazuje letenku a její obsah chránit před jinými osobami tak, aby nemohly být údaje na ní uvedené zneužity, zejména pak při reklamaci. Cestující musí na požádání dopravce nebo jiných oprávněných osob letenku předložit. Každá letenka opravňuje k přepravě v den a pro let, na který byla zakoupena.

### 3.2 Platnost letenky

Letenka platí 1 rok ode dne nastoupení prvního letu uvedeného v letence, nebo 1 rok ode dne vystavení letenky, pokudliže nebyla použita.

Nemůže-li dopravce zajistit cestujícímu sjednanou přepravu nebo dojde-li k odložení letu v době platnosti letenky, prodlouží se platnost letenky do doby, kdy dopravce bude moci uskutečnit přepravu.

### 3.3 Nákup letenky

#### 3.3.1 Rezervace místa na letu

Doprovce provede rezervaci místa na konkrétní let bezplatně. Rezervace místa bude cestujícímu potvrzena v okamžiku, kdy bude dopravcem či jeho agentem přijata a zaznamenána v rezervačním systému. V případě zájmu cestujícího poskytne dopravce potvrzení o rezervaci.

Pokud cestující cenu za letenku neuhradí ve lhůtě pro zakoupení letenky uvedené dopravcem nebo agentem, může být rezervace místa zrušena a místo poskytnuto jinému cestujícímu.

### **3.3.2 Osobní údaje**

Cestující poskytne dopravci nebo agentovi své osobní údaje za účelem provedení rezervace, nákupu letenky, zajištění dodatečných a doplňkových služeb, usnadnění imigračních formalit a vstupu na území státu. Za tímto účelem cestující dopravci poskytne souhlas se shromažďováním, uchováním a zpracováním svých osobních údajů po dobu 5 let a zároveň souhlas s předáním těchto osobních údajů třetím osobám, které se podílí na vytvoření rezervace nebo zajištění sjednané přepravy a/nebo státním úřadům bez ohledu na to, o jakou zemi se jedná a v souladu s platnými zákony.

Dotyční cestující budou mít oprávnění k přístupu k takto shromážděným, uloženým a předávaným údajům a budou je moci upravovat v rozsahu, v jakém budou tyto údaje nepřesné či neúplné.

### **3.3.3 Velikost sedaček v letadle**

Cestující bere na vědomí, že šířka sedačky mezi opěrkami na ruce je 43 cm u letadel s kapacitou do 70 sedaček, a to bez ohledu na zvolený cenový balíček. U letadel s kapacitou vyšší než 70 sedaček je šířka sedačky 44 cm s výjimkou letadla typu A319, kde je šířka sedačky 50 cm pro cenový balíček Business.

### **3.3.4 Přidělování míst v letadle**

Dopravce je oprávněn změnit místa cestujících v letadle bez ohledu na předchozí rezervace či potvrzení vystavená dopravcem, a to z bezpečnostních nebo provozních důvodů. Nedostaví-li se cestující k odbavení ve lhůtě stanovené dopravcem nebo nemá-li cestující potřebné doklady nebo není-li způsobilý vykonat let, má dopravce právo zrušit rezervaci místa na příslušném letu.

### **3.3.5 Cena letenky**

#### **3.3.5.1 Obecná ustanovení**

Cena letenky je stanovena jako součet jízdného, tax a poplatků.

Letenka může být použita pouze za podmínek stanovených pro zvolený cenový balíček platný v den úhrady ceny letenky a pro směrování uvedené na letence.

#### **3.3.5.2 Taxy a poplatky**

Cestující je povinen kromě jízdného uhradit rovněž taxy a poplatky související s leteckou přepravou. Cestující je informován o těchto poplatcích a taxách, které budou účtovány společně s jízdným, před nákupem letenky. Na letence budou taxy a poplatky uvedeny samostatně. Dopravce je oprávněn požadovat úhradu [poplatku](#) spojeného s nákupem letenky.

#### **3.3.5.3 Úhrada ceny letenky**

Cenu letenky je možné uhradit v hotovosti, platební kartou nebo bankovním převodem v měně přijímané dopravcem. Jestliže může být platba provedena v jiné měně, než ve které je publikována cena, provede dopravce nebo agent přepočítání ceny podle směnného kurzu stanoveného v rezervačním systému.

### **3.3.6 Změna letenky**

Pokud si cestující přeje změnit jakoukoliv část zakoupené letenky, musí předem kontaktovat dopravce nebo agenta. Dopravce a agent jsou oprávněni za každou změnu letenky požadovat úhradu poplatku dle podmínek zakoupeného cenového balíčku, úhradu rozdílu mezi cenou původně zakoupené letenky a nové letenky, jakož i dodatečný [poplatek](#) za provedení změny. Některé cenové balíčky mohou být nabízeny za podmínek, které omezují nebo vylučují možnost změny nebo zrušení letenky.

## **4. POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH PŘI LETECKÉ PŘEPRAVĚ**

**4.1** Cestující je povinen před nástupem do letadla na vyzvání dopravce nebo státních orgánů nebo orgánů vykonávajících státní moc prokázat svoji totožnost a předložit příslušné cestovní doklady, případně zodpovědět otázky bezpečnostního charakteru, nebo poskytnout oprávněným státním orgánům požadované osobní údaje. Na základě právního předpisu může být od dopravce požadováno poskytnutí informací o cestujících nebo zpřístupnění údajů o cestujících dalším osobám (zejména státním orgánům).

**4.2** Před nákupem letenky je cestující povinen informovat leteckého dopravce o svých zdravotních potížích, které by mohly zkomplikovat jeho přepravu nebo negativně ovlivnit průběh letu.

**4.3** Cestující je povinen zachovávat opatrnost přiměřenou povaze leteckého provozu a dbát pokynů dopravce zejména při:

- odbavování, shromažďování a pohybu v prostorech pro cestující,
- nastupování a vystupování z letadla,
- ukládání oděvů a nezapsaných zavazadel v kabině letadla.

**4.4** Cestující je povinen zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost letecké přepravy, rušit nebo obtěžovat ostatní cestující nebo být příčinou jejich stížností, bránit řádnému výkonu povinností dopravce, poškodit majetek dopravce nebo cestujících, zdržet se nadměrného požívání alkoholu na palubě letadla.

**4.5** Cestující je dále povinen:

- dostavit se k odbavovací přepážce se všemi zavazadly ke splnění všech odbavovacích a bezpečnostních procedur alespoň 1 hodinu před plánovaným časem odletu letu na krátkou vzdálenost a 2 hodiny před plánovaným časem odletu dálkového letu,
- dostavit se k odletovému východu alespoň 20 minut před plánovaným časem odletu,
- podrobit se předepsané [bezpečnostní osobní kontrole](#), včetně všech svých zavazadel, prováděné orgány státní správy nebo pověřenými osobami,
- uhradit poplatek za přepravu zavazadla překračujícího bezplatný limit,
- na výzvu dopravce nebo na pokyn světelným panelem se při vzletu a přistání, případně během letu, připoutat bezpečnostními pásy,
- dodržovat zákaz kouření, včetně elektronických cigaret, na palubách všech letadel. Porušení zákazu může být trestáno pokutou až do výše 100 000 Kč,
- 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 100 000 Kč,
- při poškození svého zdraví za letu se podrobit 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 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,
- přizpůsobit svůj oděv a zevnějšek tak, aby odpovídal standardu letecké přepravy.

## 5. POVINNOSTI DOPRAVCE PŘI LETECKÉ PŘEPRAVĚ

**5.1** Dopravce je povinen informovat cestující o totožnosti provozujícího leteckého dopravce či dopravců.

**5.2** 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.

**5.3** Dopravce je povinen seznámit cestujícího se zákazem kouření a používání elektronických přístrojů na palubě letadla, jehož porušení může být trestáno pokutou až do výše 100.000,- Kč.

**5.4** V případě potřeby je dopravce povinen poučit cestující o nouzových postupech vhodných pro danou situaci.

**5.5** 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.

**5.6** Dopravce je oprávněn provést let typem letadla, který se liší od typu letadla uvedeného v rezervačním systému v době nákupu letenky.

**5.7** Dopravce je oprávněn provést let letadlem jiného dopravce.

## **6. ODMÍTNUTÍ A VYLOUČENÍ OSOB Z PŘEPRAVY**

### **6.1 Obecná ustanovení**

Dopravce může odmítnout přepravu cestujícího:

- a) vyžadují-li to předpisy dopravce o provádění letů nebo není-li to z kapacitních důvodů možné, nebo zruší-li dopravce svůj let (resp. dopravce nemůže splnit podmínky přepravy dle smlouvy o přepravě),
- b) z důvodu dodržení platných bezpečnostních požadavků, je-li cestující stížen zdravotním postižením nebo omezenou schopností pohybu a orientace, nebo pokud velikost letadla nebo jeho dveří nástup na palubu nebo přepravu této osoby reálně nemožňuje,
- c) nemůže-li se cestující pro svůj tělesný nebo duševní stav starat sám o sebe a nemá s sebou doprovod, který mu potřebnou péči poskytne,
- d) dojde-li ze strany cestujícího k porušení předpisů platných v zemi odletu, příletu, tranzitu nebo transferu,
- e) je-li cestující stížen přenosnou nemocí, která podléhá povinnému hlášení, trpí závažnou nemocí, jejíž náhlé projevy by mohly negativně ovlivnit bezpečnost cestujících
- f) porušuje-li svým chováním bezpečnost dopravy nebo veřejný pořádek nebo není-li vhodně oblečen,
- g) odmítne-li uhradit poplatek za přepravu zavazadla překračujícího bezplatný limit nebo odmítne-li přepravu zavazadla v nákladovém prostoru letadla v případě, kdy zavazadlo nesplňuje limit pro zavazadlo kabinové
- h) dojde-li k porušení kterékoliv z povinností, které jsou uvedeny v části 4 zejména s ohledem na bezpečnost letecké dopravy.

### **6.2 Nárok cestujícího na vrácení ceny letenky**

Cestujícímu, který byl odmítnut z přepravy podle písmene a), b) a c) předchozího ustanovení, se jako náhrada za neprovedenou přepravu buď vrátí cenu letenky nebo její poměrnou část připadající na neproletěný let nebo mu je nabídnuta náhradní přeprava jiným letadlem nebo jiným druhem přepravy. Dojde-li k vyloučení cestujícího z přepravy z jiných důvodů, náhrada za neprovedenou přepravu bude poskytnuta dle podmínek zvoleného cenového balíčku.

## **7. PŘEPRAVA CESTUJÍCÍCH SE ZVLÁŠTNÍMI POTŘEBAMI**

### **7.1 Obecná ustanovení**

**7.1.1** Cestující, kteří vyžadují zvláštní asistenci a/nebo péči, musí o této skutečnosti informovat Dopravce již před nákupem letenky, nejpozději však 48 hodin před plánovaným odletem.

**7.1.2** Dopravce vynaloží veškeré úsilí, aby umožnil přepravu osobám se zvláštními potřebami. Přijetí k přepravě osob se zvláštními potřebami musí být vždy potvrzeno Dopravcem před nákupem letenky.

**7.1.3** Vzhledem k bezpečnostním požadavkům, cestující se zvláštními potřebami nemohou obsazovat sedačky poblíž nouzových východů letadla.

### **7.2 Přeprava cestujících se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace**

**7.2.1** Rozsah péče během cesty závisí na bezpečnostních předpisech v letecké přepravě, vybavení letadel dopravce a na místních podmínkách příslušného letiště. Cestujících se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace předloží při odbavení k letu zprávu ošetřujícího lékaře na předepsaném formuláři potvrzující, že je schopen letecké přepravy.



**7.2.2** Dopravce je oprávněn odmítnout přepravu cestujícího na základě zdravotního postižení nebo omezené schopnosti pohybu a orientace z důvodu dodržení platných bezpečnostních požadavků, nebo pokud velikost letadla nebo jeho dveří nástup na palubu nebo přepravu této osoby reálně neumožňuje.

**7.2.3** Dopravce je oprávněn požadovat, aby osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace byla doprovázena další osobou, která je schopna jí poskytnout potřebnou pomoc.

**7.2.4** Cestující, kteří mají v úmyslu cestovat s vlastním invalidním vozíkem, jsou povinni o této skutečnosti informovat dopravce před nákupem letenky. 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. Podrobnější podmínky přepravy cestujících se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace jsou k dispozici na webových stránkách dopravce v části [Cestování bez bariér](#).

### **7.3 Přeprava nedoprovázených dětí**

**7.3.1** Děti mladší 12 let (do dovršení 12. roku života) nemohou být přepravovány bez doprovodu dospělé osoby.

**7.3.2** Děti ve věku 5 až 11 let mohou cestovat bez doprovodu dospělé osoby pouze v případě, kdy je pro ně zajištěna služba [Nedoprovázené dítě](#). Tuto službu je nutno vyžádat před nákupem letenky. Dopravce potvrdí zajištění služby s ohledem na dostupnou kapacitu. Dítě může cestovat samo za předpokladu, že na letišti odletu je doprovázeno dospělou osobou. Pro přijetí k přepravě dopravce vyžaduje písemné prohlášení na předepsaném formuláři, že jiná dospělá osoba bude dítě očekávat na letišti určení. Vyplněný a podepsaný formulář dopravci předloží rodič nebo zákonný zástupce dítěte. [Formulář](#) je k dispozici v prodejních kancelářích dopravce. Nedoprovázené dítě musí mít všechny požadované cestovní doklady. Přeprava nedoprovázených dětí je zpoplatněna a může být na vyžádání zajištěna i pro děti ve věku od 12 do 17 let včetně (do dovršení 18. roku života). Více informací naleznete [zde](#). Dopravce je oprávněn požadovat prokázání věku dítěte, jež má být přijato k přepravě.

### **7.4 Přeprava dětí ve věku do 2 let**

Dítětem do 2 let se rozumí dítě ve věku od 7 dnů do dovršení 2. roku života. Dospělý cestující může cestovat s maximálně dvěma dětmi ve věku do dvou let, přičemž alespoň jedno z dětí musí mít vlastní autosedačku certifikovanou pro použití v letecké přepravě, která bude během přepravy umístěna na samostatné sedačce. Více informací naleznete [zde](#).

### **7.5 Přeprava těhotných žen**

Těhotné ženy mohou být přepraveny pouze do konce 34. týdne těhotenství (do konce 28. týdne u vícečetného těhotenství). Dopravce je oprávněn odmítnout z přepravy těhotné ženy, které nebudou schopny doložit týden těhotenství (těhotenským průkazem, potvrzením od lékaře nebo obdobným dokumentem).

## **8. ZAVAZADLA**

### **8.1 Obecná ustanovení**

**8.1.1** Zavazadla se přepravují jako zapsaná (odbavená) a nezapsaná (kabinová). Cestující má právo na bezplatnou přepravu zavazadel podle podmínek zakoupeného [cenového balíčku](#). Počet zavazadel je uveden na letence.

**8.1.2** Za přepravu zavazadel překračujících bezplatný limit je dopravce oprávněn vybírat [poplatek](#).

**8.1.3** Informace o přepravě zavazadel na letech provozovaných partnerskou společností jsou k dispozici [zde](#).

**8.1.4** Dopravce má právo přesvědčit se o rozměrech a hmotnosti každého přepravovaného zavazadla kdykoliv před nástupem na palubu letadla. Dopravce je oprávněn odmítnout přepravu zavazadla, které nesplňuje limity stanovené podmínkami zakoupeného cenového balíčku.



## 8.2 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 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;
- [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 předměty);
- podrobnější podmínky přepravy výše uvedených kategorií zavazadel sdělí prodejní kanceláře dopravce.

## 8.3 Dopravce není odpovědný za jakoukoliv škodu způsobenou odebráním zavazadla nebo části obsahu zavazadla z bezpečnostních důvodů.

## 8.4 Zapsaná (odbavená) zavazadla

**8.4.1** Jeden kus zapsaného zavazadla nesmí přesáhnout hmotnost 32 kilogramů a součet všech tří rozměrů (délka + šířka + hloubka) nesmí přesáhnout 203 cm. Jako zapsaná zavazadla se přijímají k přepravě dobře uzavřené a uzamčené kufry nebo jiná pevně uzavíratelná zavazadla opatřená zámekem.

**8.4.2** Dopravce předá cestujícímu jako potvrzení o převzetí zapsaného zavazadla zavazadlový lístek, který je cestující povinen uschovat pro případnou reklamaci.

**8.4.3** Zapsaná zavazadla se přepravují v nákladovém prostoru letadla a přepraví se zpravidla týmž letadlem jako cestující. Není-li taková přeprava možná, uskuteční se nejbližším možným spojením (letem).

**8.4.4** 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. Přijetí zavazadla k přepravě není potvrzením dopravce o vhodnosti zavazadla a jeho obsahu k přepravě.

**8.4.5** Cestující je povinen:

**8.4.5.1** odevzdat všechna zavazadla, jež nesplňují limity pro zavazadla nezapsaná na odbavovací přepážce;

**8.4.5.2** opatřit každé zavazadlo před přijetím k přepravě 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;

**8.4.5.3** svá zavazadla řádně uzamknout, a to včetně zavazadel s uzávěrem na zip, aby během přepravy nedošlo k jejich otevření. Dopravce není povinen uhradit škodu způsobenou ztrátou nebo poškozením obsahu zavazadla v případě, kdy toto nebylo řádně uzamčeno.

**8.4.6** Výdej zapsaných zavazadel

**8.4.6.1** Cestující je povinen vyzvednout si zavazadla ihned po příletu. Vyzvednout zavazadlo může držitel zavazadlového lístku, který byl k zavazadlu vystaven. Dopravce není povinen zjišťovat, je-li držitel zavazadlového lístku oprávněn převzít zavazadlo a neodpovídá za ztrátu, škodu, či jiné výlohy, které by vznikly cestujícímu v této souvislosti.

**8.4.6.2** Poškozené nebo nedoručené zavazadlo je nutné ohlásit ihned po příletu u přepážky REKLAMACE ZAVAZADEL - BAGGAGE CLAIM. Dopravce je povinen sepsat zápis. Jinak se předpokládá, že zavazadlo bylo vydáno v řádném stavu. Více informací naleznete [zde](#).

**8.4.6.3** Při pozdějším ohlášení škody musí cestující prokázat příčinnou souvislost mezi ohlášenou škodou a příslušnou přepravou.

**8.4.7** V zapsaném zavazadle je zakázáno přepravovat:

- peníze, šeky, kreditní karty, obchodovatelné či cenné papíry nebo ostatní cennosti,
- obchodní či jiné osobní dokumenty,
- pasy či jiné osobní identifikační doklady,
- léky, klíče, mobilní telefony, dioptrické a sluneční brýle,
- šperky, hodinky a předměty z drahých kovů,
- fotoaparáty, videokamery nebo jiné elektronické přístroje (včetně PC, notebooků a všech druhů datových médií),
- všechny typy lithiových baterií,
- umělecké předměty,
- křehké předměty,
- zboží podléhající zkáze.

Cenné, křehké či snadno rozbitné předměty (např. hudební nástroje, lustry apod.), které jsou zabalené v ochranném obalu, si cestující 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. 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. Pro bezpečnou přepravu před sedadlem nesmí zavazadlo přesáhnout rozměry šířku 50 cm, hloubku 35 cm a výšku 135 cm. Za přepravu zavazadla na sedačce bude vybrán poplatek ve výši ceny letenky pro dospělého cestujícího.

Více informací o přepravě zapsaných zavazadel naleznete [zde](#).

**8.4.8** **Dítě do 2 let věku, které má rezervaci místa** (samostatné sedačky), má nárok na bezplatnou přepravu:

- zapsaných zavazadel ve stejném rozsahu jako dospělý cestující (dle zvoleného cenového balíčku).
- jedné autosedačky (certifikované pro leteckou přepravu), která bude použita na palubě letadla pro přepravu dítěte. Pro bezpečné uchycení autosedačky k sedačce na palubě letadla nesmí spodní část autosedačky přesáhnout šířku 42 cm a hloubku 46 cm.
- skládacího dětského kočárku.

**8.4.9** **Dítě do 2 let věku, které nemá rezervaci místa** (samostatné sedačky) a cestuje s dospělou osobou, která má letenku v cenovém balíčku s nárokem na bezplatnou přepravu zapsaných zavazadel, má nárok na bezplatnou přepravu:

- jednoho kusu zapsaného zavazadla, jehož součet rozměrů (šířka + výška + hloubka) nepřesahuje 115 cm a hmotnost nepřesahuje 10 kg,
- skládacího dětského kočárku nebo autosedačky.

**8.4.10** **Dítě do 2 let věku, které nemá rezervaci místa** (samostatné sedačky) a cestuje s dospělou osobou, která má letenku v cenovém balíčku bez nároku na bezplatnou přepravu zapsaných zavazadel, má nárok na bezplatnou přepravu skládacího dětského kočárku nebo autosedačky.

**8.4.11** **Cestující s omezenou pohyblivostí** mohou bezplatně přepravovat až 2 kusy invalidních vozíků nebo skládacích vozíků nebo jiných ortopedických pomůcek jako odbavená zavazadla navíc k bezplatnému nároku na zavazadla uvedenému v letence.

**8.5** **Nezapsaná (kabinová) zavazadla**

**8.5.1** Kabinové zavazadlo může mít maximální délku 55 cm, maximální šířku 45 cm a maximální hloubku 25 cm, včetně držadla, postranních kapes a koleček.

**8.5.2** Dítě bez rezervace místa (samostatné sedačky) nemá nárok na přepravu nezapsaného zavazadla.

**8.5.3** Nezapsané zavazadlo musí být na palubě letadla umístěno ve vyhrazených úložných prostorech nad hlavami cestujících nebo pod sedačkou před cestujícím.

**8.5.4** Zavazadla překračující povolené rozměry nebo hmotnost nemohou být z bezpečnostních důvodů přepravena na palubě letadla. Taková zavazadla mohou být uložena a přepravena jako zapsaná v nákladovém prostoru letadla, pokud splňují požadavky stanovené pro zapsaná zavazadla. Za přepravu takového zavazadla je vybírán příslušný [poplatek](#) za překročení bezplatného limitu. Pokud cestující nesouhlasí s přepravou zavazadla jako zapsaného, dopravce je oprávněn vyloučit cestujícího přepravy.

**8.5.5** Pokud kabinové zavazadlo splňuje povolené rozměry a je předáno dopravci až u letadla z důvodu nedostatku místa na palubě, není považováno za odbavené zavazadlo a žádný poplatek se nevybírá.

**8.5.6** Pokud musí být kabinové zavazadlo přepraveno v nákladovém prostoru, cestující odpovídá za obsah zavazadla. Cestující si musí z takového zavazadla odebrat cenné a křehké předměty (např. léky, brýle, doklady totožnosti a jiné důležité dokumenty, peníze, mobilní telefon a jiné elektronické přístroje, šperky, atd.).

**8.5.7** Jakákoliv náhradní baterie může být přepravena pouze v kabinovém zavazadle na palubě letadla a musí být zabalena samostatně, aby se zabránilo zkratu.

**8.5.8** V kabinovém (příručním) zavazadle **je zakázáno přepravovat:**

- zbraně, střelivo, nože, hračky odpovídající skutečným útočným zbráním (např. pistole, granáty)
- předměty bodné a sečné povahy.

Informace o přepravě tekutin a používání elektronických zařízení na palubě letadel jsou k dispozici [zde](#).

**8.5.9** Více informací o přepravě nezapsaných zavazadel naleznete [zde](#).

## **8.6 Zvláštní druhy zavazadel**

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

- a) sportovní výstroj nebo jiné nestandardní nebo nadrozměrné zavazadlo;
- b) živá zvířata;

Cestující nemá nárok na bezplatnou přepravu zvířat. K přepravě jsou přijímány pouze psi a kočky (dále jen „zvířata“). Přeprava zvířat je poskytována za příslušný [poplatek](#). Cestující je povinen opatřit si pro zvíře veškeré doklady a splnit všechny podmínky požadované úřady země odletu, tranzitu, transferu nebo příletu (např. pas, mikročip) a další dokumenty potřebné pro vstup zvířete do země místa určení. Dopravce neodpovídá za případné zdravotní problémy zvířete způsobené leteckou přepravou nebo za odmítnutí vstupu zvířete do země místa určení. Zvířata mohou být přepravena jako zapsané zavazadlo v zavazadlovém prostoru letadla v dostatečně velké a pevné schráně s nepropustným dnem a dostatečnými otvory pro dýchání. Maximální rozměry schránky nesmí přesáhnout délku 125 cm, šířku 69 cm a výšku 80cm. Dopravce má právo vyžádat si u veterinární služby souhlas s přepravou zvířete a schválení použité schránky.

V kabině pro cestující se mohou zvířata přepravovat v pevné nebo měkké schráně s pevným a nepropustným dnem. Maximální rozměry schránky nesmí přesáhnout délku 43 cm, šířku 30 cm a výšku 27 cm. Celková hmotnost schránky se zvířetem nesmí přesáhnout 8 kilogramů. Zdarma a bez schránky se v kabině letadla může přepravovat pouze asistenční pes, doprovází-li osobu se zdravotním postižením. Psi musí být opatřeni postrojem, vodítkem, potvrzením o výcviku a dokumenty požadovanými pro přepravu zvířat.

- c) zbraně a střelivo;  
Zbraně mohou být přijaty k letecké přepravě jen do těch míst určení, kam je to platnými předpisy povoleno. Musí být nenabitě a umístěny pouze v nákladovém prostoru. Střelivo ke zbráním nesmí přesáhnout 5 kg na osobu. Střelivo, které je svým charakterem výbušnina, patří mezi tzv. nebezpečný náklad a může být přepraveno pouze jako letecké zboží podle podmínek pro přepravu nebezpečného nákladu.
- d) diplomatická zavazadla v kabině pro cestující.

### 8.7 Přeprava zavazadel překračujících bezplatné limity

Zavazadla překračující bezplatný limit budou přepravena podle kapacitních možností dopravce za [poplatek](#) stanovený dopravcem.

Poplatky za překročení limitu pro bezplatnou přepravu zapsaných zavazadel mohou být vybrány, s ohledem na technické možnosti, kdykoliv během přepravy.

### 8.8 Prohlídka zavazadel

Doprovce 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, jejichž přeprava je zakázána nebo vyžaduje zvláštní postup.

### 8.9 Zavazadla s prohlášenou hodnotou

Cestující má možnost nejpozději před předáním zavazadla dopravci prohlásit hodnotu zapsaného zavazadla vyšší, než je hodnota odpovědnosti leteckého dopravce, a zaplatit stanovený [poplatek](#) za vyšší prohlášenou hodnotu, nebo si může takové zavazadlo nechat pojistit u pojišťovny.

## 9. LETOVÝ ŘÁD

### 9.1 Obecná ustanovení

Při nákupu letenky sdělí dopravce cestujícímu časy odletu a příletu příslušného letu, tyto časy budou rovněž uvedeny na letence.

### 9.2 Nepravidelnosti v letecké přepravě

- V případě nepravidelnosti v letecké přepravě poskytne dopravce cestujícímu [písemnou informaci](#) o jeho právech, včetně jeho práva na péči a náhradu.
- Pokud je let významně zpožděn, zrušen, nebo pokud dopravce není schopen zajistit sjednanou přepravu a v důsledku toho cestující nemůže být přepraven do konečného místa určení, nebo zmešká návazný let uvedený v letence, je dopravce povinen v souladu s nařízením Evropského parlamentu číslo [261/2004](#):
  - a) vrátit jízdné, pokud již cesta nemůže splnit svůj původní účel, nebo
  - b) přepravit cestujícího do konečného místa určení vyznačeného na letence vlastním letem, nebo letem jiného leteckého dopravce nebo pozemní dopravou;
  - c) cestující má s ohledem na dobu čekání nárok na občerstvení, 2 telefonní hovory, případně na ubytování v hotelu, pokud se pobyt na jednu nebo více nocí stane nezbytným
  - d) poskytnout kompenzace.
- Nárok na odškodnění cestujícímu nevzniká v případě, kdy byla událost způsobena mimořádnými okolnostmi, kterým nebylo možné zabránit.
- Na letech do/z USA poskytne provozující dopravce cestujícím asistenci v případě dlouhého pojiždění po letištní ploše, a to v rozsahu stanoveném [Pohotovostním plánem](#) provozujícího dopravce.

## 10. VRÁCENÍ CENY LETENKY

### 10.1 Obecná ustanovení

[Vrácení ceny letenky](#) (dále jen „refundace“) se řídí podmínkami cenového balíčku a přepravními podmínkami platnými v době zakoupení letenky. Refundace je prováděna pouze dopravcem nebo agentem, který vystavil letenku. Při refundaci má dopravce a agent právo dodržet způsob platby, jaký byl zvolen při nákupu letenky. Dopravce může požadovat, aby osoba, která žádá o refundaci, podala písemnou žádost.

Dopravce poskytne refundaci buď osobě uvedené na letence, nebo osobě, která za tuto letenku zaplatila, a předloží o tom důkaz. Jestliže byla letenka zaplácena jinou osobou, než která je uvedena na letence, provede dopravce refundaci pouze osobě, která zaplatila letenku.

Refundace poskytnutá osobě, která předložila doklad o zaplacení ve smyslu výše uvedených ustanovení, je považována za řádnou refundaci a zprošťuje leteckého dopravce jakékoliv odpovědnosti či následných nároků na další refundace.

#### **10.2 Vrácení ceny letenky z důvodů nezaviněných cestujícím**

Pokud cestující nemohl nastoupit cestu, na kterou měl zakoupenou letenku, z důvodů, které jsou na straně dopravce, dopravce vrátí cestujícímu cenu letenky bez ohledu na podmínky zakoupeného cenového balíčku.

#### **10.3 Vrácení ceny letenky na žádost cestujícího**

Pokud cestující požádá po zakoupení letenky o refundaci z jiných důvodů než uvedených v předchozím bodě, provede dopravce refundaci v souladu s podmínkami příslušného cenového balíčku a přepravními podmínkami platnými v době zakoupení letenky. Za refundaci letenky je dopravce oprávněn požadovat úhradu [poplatku](#).

#### **10.4 Lhůta k podání žádosti**

Žádost o refundaci za nepoužitou nebo částečně použitou letenku je nutno předložit nejpozději do 30 dnů po skončení platnosti letenky.

#### **10.5 Právo odmítnout refundaci**

Doprovce může odmítnout refundaci v souladu s podmínkami zakoupeného cenového balíčku.

### **11. CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI**

#### **11.1 Cestovní pasy, víza a ostatní doklady**

- a) cestující je povinen opatřit si veškeré doklady a splnit všechny podmínky požadované úřady země odletu, tranzitu, transferu nebo příletu (např. podmínky pro vstup do země, případně výstup ze země),
- b) dopravce neodpovídá za škody nebo výdaje, které cestujícímu vzniknou tím, že nedodržel uvedené povinnosti,
- c) dopravce je oprávněn, nikoliv však povinen, provést kontrolu veškerých cestovních dokladů a náležitostí.

#### **11.2 Odmítnutí vstupu do země a vyhoštění**

Cestující je povinen uhradit cenu letenky (dle aktuálně dostupných cenových balíčků), jestliže je dopravci rozhodnutím příslušného orgánu uloženo vrátit cestujícího do místa jeho původního odletu nebo kamkoliv jinam. Dopravce může použít k úhradě takové letenky platbu provedenou cestujícím za dosud nepoužitou částí letenky. Cenu letenky za přepravu do místa, kde byl vstup do země odmítnut nebo kde došlo k vyhoštění cestujícího, dopravce cestujícímu nevrací.

#### **11.3 Úhrada nákladů a škody dopravce**

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

#### **11.4 Celní prohlídka**

Cestující bere na vědomí, že je povinen být přítomen prohlídce svých zapsaných nebo nezapsaných zavazadel, kterou během cesty provádí celní správa nebo jiné k tomu oprávněné osoby. Dopravce není odpovědný za jakoukoliv škodu či ztrátu, která vznikla cestujícímu nesplněním této povinnosti.



## 12. ODPOVĚDNOST LETECKÉHO DOPRAVCE

### 12.1 Všeobecná ustanovení

**12.1.1** Odpovědnost leteckého dopravce se v mezinárodní letecké přepravě řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké přepravě 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 vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou přepravu.

**12.1.2** Dopravce odpovídá do výše skutečné škody, nejvýše však do limitu omezujícího jeho odpovědnost.

### 12.2 Odpovědnost dopravce za škodu při přepravě cestujících a jejich zavazadel

**12.2.1** V případě smrti nebo zranění cestujícího není stanoven žádný finanční limit odpovědnosti. Při odškodnění do výše 113 100 SDR (přibližně 135 000 EUR\*) nebude dopravce vznášet námitky proti vzniklým nárokům na odškodnění. Nad tuto částku se může dopravce bránit tím, že prokáže, že se nejednalo o nedbalost nebo jiné zavinění. 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 přepravy.

**12.2.2** V případě smrti nebo zranění cestujícího poskytne dopravce oprávněné osobě zálohu v minimální výši 16 000 SDR (přibližně 19 000 EUR\*) na pokrytí bezprostředních finančních potřeb. Záloha bude poskytnuta do 15 dnů od určení osoby oprávněné k odškodnění. Zálohová platba neznamena 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.

**12.2.3** V případě zpoždění při přepravě cestujícího odpovídá dopravce za škodu až do výše 4 694 SDR (přibližně 5 600 EUR\*) kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit. Částka náhrady bude stanovena s ohledem na škodu, kterou cestující prokázal.

**12.2.4** V případě zpoždění při přepravě zapsaných zavazadel odpovídá dopravce za škodu až do výše 1 131 SDR (přibližně 1 350 EUR\*) kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit.

\* Odpovídající částka závisí na aktuálním směnném kurzu.

**12.2.5** Dopravce odpovídá za vzniklou škodu v případě zničení nebo ztráty nebo poškození zapsaného zavazadla, jestliže se událost, která způsobila zničení nebo ztrátu nebo poškození stala na palubě letadla nebo kdykoliv v době, kdy zapsané zavazadlo bylo pod kontrolou dopravce. V případě zničení, ztráty nebo poškození zapsaných nebo nezapsaných zavazadel odpovídá dopravce za škodu až do výše 1 131 SDR kromě případů běžného opotřebení a případů, kdy byla škoda způsobena vlastní vadou, kvalitou nebo nedokonalostí zavazadla nebo bylo zavazadlo poškozené již před začátkem cesty.

**12.2.6** Limit odpovědnosti za zavazadla do výše 1 131 SDR se vztahuje na zapsaná i nezapsaná zavazadla dohromady. Částka náhrady bude stanovena s ohledem na škodu, kterou cestující prokázal předloženými účtenkami.

### 12.3 Omezení odpovědnosti dopravce za škodu

**12.3.1** Dopravce je odpovědný pouze za škody způsobené na svém letu. Dopravce, jenž vystavil letenku či odbavil zavazadla na let jiného dopravce, vystupuje pouze jako jeho agent. Cestující má právo uplatňovat své nároky, v případě zapsaných zavazadel, vůči dopravci, který se na letu podílel.

**12.3.2** Dopravce není odpovědný za poškození zavazadla cestujícího, které bylo způsobeno vlastní vadou, kvalitou nebo nedokonalostí zavazadla nebo jeho obsahem.



**12.3.3** Dopravce není odpovědný 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.

**12.3.4** Dopravce není odpovědný za jakoukoliv škodu, ztrátu nebo poškození, které byly způsobeny přírodními vlivy, smrtí zvířat nebo jednáním zvířat jako je kousání, kopání, probodnutí nebo dušení, nebo vadnou schránkou pro zvíře či neschopností zvířete vyrovnat se po psychické stránce s odlišnými podmínkami letecké přepravy.

#### **12.4 Přeprava prováděná postupně několika dopravci**

Jde-li o přepravu prováděnou postupně několika dopravci, každý dopravce, který přijme cestující a jeho zavazadla, je považován za jednu ze stran přepravní smlouvy do té míry, na jakou část přepravy jemu svěřené se přepravní smlouva vztahuje.

Jestliže se přeprava provádí tímto způsobem, může cestující nebo jakákoliv jiná osoba, jež má nárok na náhradu škody, uplatňovat tento nárok pouze vůči dopravci, který prováděl přepravu, během níž došlo k nehodě nebo zpoždění, kromě případu, kdy první dopravce převezme výslovným ujednáním odpovědnost za celou cestu.

Pokud se týká zavazadel, cestující může uplatnit nárok vůči prvnímu dopravci, vůči poslednímu dopravci a kromě toho vůči dopravci, který prováděl přepravu, během níž došlo ke zničení, ztrátě, poškození nebo zpoždění. Tito dopravci jsou odpovědni cestujícímu společně a nerozdílně.

### **13. ZPŮSOB A LHŮTY REKLAMACÍ**

**13.1 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 přepravou. Při vážných zraněních je dopravce povinen hlášení učinit sám.

**13.2** V případě **poškození zapsaného zavazadla** musí cestující reklamovat škodu u dopravce neprodleně, jakmile ji zjistí, nebo nejpozději do sedmi dnů ode dne převzetí. Při **zpoždění** musí být reklamáce učiněna nejpozději dvacet jedna dnů ode dne, kdy bylo zavazadlo předáno cestujícímu.

**13.3** Každá reklamáce musí být učiněna písemně a předána dopravci ve lhůtě shora uvedené. Pokud ve stanovené lhůtě reklamáce vznesena nebyla, není přípustná žádná žaloba vůči dopravci kromě případu, kdy by se dopustil podvodu. Právo na náhradu škody se promlčuje, nebude-li podána žaloba ve lhůtě dvou let počítané ode dne přiletu na místo určení nebo ode dne, kdy letadlo mělo doletět, nebo 2 roky od ukončení přepravy.

**13.4** Pakliže není cestující spokojen se službami poskytnutými dopravcem, je oprávněn obrátit se se svou reklamací na [Oddělení vztahů se zákazníky](#). Pokud cestující již kontaktoval dopravce a není spokojen s posouzením své reklamáce, má **právo uplatnit svůj nárok v rámci mimosoudního řízení** u České obchodní inspekce nebo je možno využít elektronický formulář pod následujícím [odkazem](#). Veškeré informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů jsou k dispozici pod následujícím [odkazem](#).

### **14. PLATNOST A ÚČINNOST**

Tyto „Přepravní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě“ nabývají platnosti a účinnosti dne 1. května 2016, jsou vydány v elektronické podobě a mohou být vytištěny na žádost cestujícího k nahlédnutí ve všech kancelářích dopravce.

K tomuto dni pozbývají platnosti a účinnosti „Přepravní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě“ ze dne 1. listopadu 2015.

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.

České aerolinie a.s.