

## PREPRAVNÉ PODMIENKY

CI s.r.o. týmto v zmysle platných právnych predpisov poskytuje cestujúcim prepravné podmienky osôb a batožiny v platné pre pravidelnú a nepravidelnú medzinárodnú a vnútroštátnu osobnú leteckú prepravu.

### ÚVOD:

Letecká preprava a ďalšie služby poskytované leteckými spoločnosťami podliehajú prepravným podmienkam daného prepravcu. Tie obsahujú ustanovenia, ktoré určujú napr. limity zodpovednosti prepravcu za ublíženie na zdraví alebo smrť cestujúceho, zodpovednosť za stratu, poškodenie alebo meškание tovaru a batožiny, obmedzenia v prípade reklamácie vrátane doby dokedy musí byť reklamácia podaná a v akom časovom období môžu byť podniknuté právne kroky voči prepravcovi, práva prepravcu na zmenu prepravných podmienok, zmeny požiadaviek na proces odbavenia cestujúcich, právo na odmietnutie prepravy, práva prepravcu a jeho zodpovednosť v prípade meškania alebo nevykonania prepravy vrátane zmien letového poriadku, zastúpenia iným prepravcom alebo zmeny typu lietadla a zmeny trasy.

### **Kúpou letenky ste vyjadrili súhlas s prepravnými podmienkami leteckej spoločnosti.**

**Jednotlivé ustanovenia prepravných podmienok sú uvedené vo Vašej letenke, aplikovanom type cestovného a medzinárodných podmienkach prepravy (medzinárodná preprava) alebo vnútroštátnych všeobecných pravidlách (vnútroštátna preprava).**

**Tieto dokumenty sú k dispozícii v plnom znení (anglicky) na internetových stránkach jednotlivých leteckých spoločností.**

\* informácie tu poskytnuté sú spracované a preložené z rôznych vonkajších a interných podkladov. Avšak sú spracované bez garancie kompletnosti a presnosti týchto informácií. Obzvlášť, zoberte na vedomie, že informácie môžu byť nekompletné, môžu obsahovať chyby a byť neaktuálne. Preto je potrebné, aby ste si informácie tu uvedené overili skôr ako budete konať na ich základe v našej kancelárii .

*Preprava cestujúcich, ktorých letový plán zahŕňa cieľovú destináciu alebo prerušenie cesty v krajine inej ako je krajina odletu, podlieha ustanoveniam medzinárodného dohovoru známemu ako Montrealská konvencie alebo jej predchodcu, Varšavskej konvencii vrátane všetkých dodatkov, pričom sa vzťahuje aj na lety, ktoré sú v rámci krajiny odletu. Pre týchto cestujúcich tento dohovor vrátane špeciálnych podmienok prepravy zahrnutých v aplikovanom type cestovného určuje zodpovednosť prepravcu a jej obmedzenia v prípade smrti, ublíženia na zdraví cestujúceho, resp. zničenia alebo straty, prípadne poškodenia batožiny a meškania letov a batožiny.*

1. podľa týchto prepravných podmienok „letenka“ je cestovný a batožinový lístok, ktorého časťou sú aj tieto podmienky a informácie. „Preprava „ je ekvivalent „dopravy“, „prepravca“ znamená všetkých prepravcov, ktorý zabezpečujú alebo vykonávajú prepravu cestujúcich a ich batožiny alebo vykonávajú služby súvisiace s leteckou prepravou. „Varšavská konvencia“ znamená konvenciu pre zjednotenie určitých pravidiel vzťahujúcich sa na medzinárodnú leteckú prepravu, podpísanú vo Varšave, dňa 12.10. 1929 alebo konvenciu upravenú v Haagu dňa 28.09. 1955 podľa toho čo sa na daný prípad vzťahuje.

**Na základe vyššie uvedeného preprava podlieha pravidlám a limitom určujúcim zodpovednosť prepravcu ustanoveným Varšavskou konvenciou, iba že by táto preprava nebola medzinárodná, tak ako je definované v konvencii.**

2. v rozsahu, ktorý nie je v rozpore s vyššie uvedeným, preprava a ďalšie služby poskytované prepravcom podliehajú: I. ustanoveniam obsiahnutým v letenke, II. príslušnému typu cestovného, III. podmienkam prepravy jednotlivých prepravcov a k nim sa vzťahujúcim obmedzeniam (sú k dispozícii na vyžiadanie u prepravcu) okrem prepravy medzi bodmi v USA alebo Kanade a inými bodmi mimo tohto územia, kde sa aplikuje cestovné platné v týchto krajinách.
3. meno prepravcu môže byť uvedené na letenke skratkou a plný názov prepravcu a príslušná skratka sú vysvetlené v jednotlivých typoch cestovného prepravcu, prepravných podmienkach, obmedzeniach alebo letových poriadkoch. Adresa prepravcu bude letisko v mieste odletu uvedené oproti prvej skratke názvu prepravcu v letenke, povolené stopy sú také miesta, ktoré sú jasne vyznačené na letenke alebo vyznačené v letových poriadkoch ako plánované prerušenia cesty. Preprava vykonaná podľa tohto niekoľkými po sebe idúcimi prepravcami sa považuje za jednu operáciu.
4. prepravca vystavujúci letenku na prepravu čisto len na linkách iného prepravcu koná tak len ako jeho agent.
5. akékoľvek výnimka z limitov zodpovednosti prepravcu sa vzťahuje len na jeho pracovníkov, službukonajúcich a zástupcov prepravcu a osoby, ktorých lietadlo sa využíva na prepravu.
6. batožina registrovaná na let bude doručená majiteľovi batožinového lístku. V prípade poškodenia batožiny v medzinárodnej doprave, sťažnosť musí byť podaná písomne ihneď po zistení poškodenia, najneskôr 14 dní od doručenia, v prípade meškania, sťažnosť musí byť podaná do 21 dní od dňa doručenia.
7. táto letenka je platná na prepravu 1 rok od dátumu vystavenia ak nie je stanovené ináč na letenke, v tarifách prepravcu, prepravných podmienkach alebo ktomuto sa vzťahujúcim obmedzeniam. Cestovné podľa tohto podlieha zmenám pred nastúpením cesty. Prepravca môže odmietnuť prepravu ak príslušné cestovné nebolo uhradené.
8. prepravca sa zaručuje, že vyvinie maximálne úsilie na zabezpečenie prepravy cestujúcich a batožiny. Časy udané v letových poriadkoch alebo kdekoľvek inde nie sú garantované a netvorí súčasť prepravných podmienok. Prepravca môže v prípade nevyhnutnosti a bez predchádzajúceho upozornenia dať sa nahradiť iným prepravcom, zmeniť typ lietadla alebo zmeniť alebo zrušiť prerušenia cesty vyznačené na letenke. Letové časy podliehajú zmenám bez predchádzajúceho oznámenia a prepravca nepreberá žiadnu zodpovednosť za prípadné ďalšie lety.
9. Cestujúci musia spĺňať potrebné cestovné formality, predložiť vstupné a výstupné doklady a prísť na letisko v čase určenom prepravcom alebo ak čas nie je určený, dostatočne vopred na vybavenie odletových formalít.
10. Nikto z pracovníkov, službukonajúcich alebo zástupcov prepravcu nemá právo meniť, upravovať alebo upustiť od plnenia ustanovení prepravných podmienok.

**Prepravca si vyhradzuje právo odmietnuť prepravu každému, kto získal letenku porušením platných zákonov alebo podmienok cestovného a prepravných pravidiel alebo smerníc prepravcu.**

#### **Všeobecné ustanovenia:**

Pre Vašu informáciu Vám ponúkame najdôležitejšie informácie a pravidlá ohľadne Vašej letenky a leteckej prepravy.

**Zmluvné podmienky prepravy** – letecká preprava podlieha individuálnym zmluvným podmienkam (vrátane pravidiel, regulácii, cestovného a podmienok) leteckých prepravcov, odkazy na ktoré sú súčasťou letenky a tvoria zároveň súčasť prepravných podmienok.. Zmluvné podmienky okrem iného zahŕňajú:

- Limitovanú zodpovednosť za zranenia a smrť osôb
- Limitovanú zodpovednosť za batožinu, vrátane krehkých a skaze podliehajúcich tovarov a možnosť zvýšenej zodpovednosti .
- Obmedzenia týkajúce sa reklamácií, vrátane stanovenia časového obdobia, v ktorom je možné reklamáciu podať respektíve konať proti prepravcovi
- Právo prepravcu meniť prepravné podmienky
- Pravidlá potvrdenia rezervácie, časy potrebné na registráciu na let a zamietnutie prepravy
- Práva prepravcu a obmedzenia zodpovednosti za meškanie alebo nevykonanie pripravy vrátane zmien časov odletov a príletov, nahradenia prepravcu iným alebo zmeny trasy

Podrobnejšie informácie k jednotlivým bodom môžete získať v každej kancelárii leteckej spoločnosti. Máte právo pozrieť si plný text prepravných podmienok na letiskách alebo kanceláriách prepravcu, ako aj získať zdarma kópiu prepravných podmienok.

**Zmeny prepravných podmienok** – Prepravca si vyhradzuje právo meniť kedykoľvek prepravné podmienky. Vaša preprava sa bude riadiť pravidlami, ktoré boli v platnosti v čase nastúpenia cesty. Agenti a pracovníci leteckej spoločnosti nemôžu svojvoľne upravovať prepravné podmienky.

**Odmietnutie prepravy** – prepravné podmienky umožňujú leteckej spoločnosti odmietnuť preprava za nasledovných okolností:

- na základe vládnych smerníc a nariadení
- vzhľadom na poveternostné podmienky alebo iné okolnosti mimo kontrolu leteckej spoločnosti
- ak sa cestujúci odmietne podrobiť prehliadke alebo predložiť požadované doklady totožnosti
- ak cestujúci má nedostatočné dokumenty pre medzinárodnú prepravu (víza atd.)
- ak cestujúci nespĺňa niektoré z pravidiel, smerníc alebo ustanovení prepravných podmienok leteckej spoločnosti
- v prípade nevyhnutnom pre pohodlie alebo bezpečnosť cestujúceho alebo ostatných cestujúcich alebo zamestnancov leteckej spoločnosti alebo ako prevencia pred poškodením majetku leteckej spoločnosti , jej cestujúcich alebo zamestnancov. Konkrétne prípady sú uvedené v prepravných podmienkach.

Prepravca neodmietne prepravu na základe zdravotného postihnutia cestujúceho okrem dôvodov z hľadiska bezpečnosti alebo kde by preprava bola porušením platných leteckých zákonov.

Prepravca neodmietne preprava na základe rasy, farby pleti, krajiny pôvodu, náboženstva, sexuálnej orientácie alebo predkov.

**Upozornenie ohľadne tkz. Overbooking** – v ojedinelých prípadoch sa môže stať, že na niektoré lety bolo predaných viac leteniek ako je miest v lietadle a existuje malá možnosť, že pre cestujúceho, ktorý má zakúpenú letenku na daný let nebude v lietadle voľne miesto. V takýchto prípadoch nebude nikomu odopretá preprava, pokiaľ nebude ponúknutá možnosť pre dobrovoľníkov vzdať sa svojho miesta výmenou za finančnú kompenzáciu určenú prepravcom. Ak sa nenájde dostatok dobrovoľníkov, letecká spoločnosť má právo odmietnuť prepravu ďalším osobám podľa platných priorít nastupovania do lietadla. Okrem niekoľkých výnimiek , napr. nesplnenie podmienky dostaviť sa na odbavenie letu v čase určenom leteckou spoločnosťou, osoby, ktorým bola odmietnutá preprava majú nárok na finančnú

kompenzáciu. Kompletne pravidlá týkajúce sa kompenzácie a pri nastupovaní sú k dispozícii na letiskách v kanceláriách prepravcu alebo nástupných miestach.

**Zodpovednosť prepravcu za meškanie a zrušenie letu** – letecká spoločnosť vyvinie maximálne úsilie na zabezpečenie Vašej prepravy a prepravy Vašej batožiny podľa letového poriadku a letových časov uvedených na Vašej letenke, ale letové časy, typ lietadla, rezervácia sedadla a ďalšie informácie uvedené na Vašej letenke nie sú garantované a nie sú súčasťou prepravných podmienok. Letecká spoločnosť má právo dať sa nahradiť iným prepravcom alebo zmeniť typ lietadla, zrušiť alebo posunúť let, zmeniť rezerváciu Vášho sedadla, vynechať alebo zmeniť zastávky ,ktoré sú uvedené vo Vašej letenke .

Ak tieto zmeny sú v dôsledku okolností, ktoré sú mimo kontrolu leteckej spoločnosti, letecká spoločnosť za to nepreberá zodpovednosť a nemá voči cestujúcemu žiadnu povinnosť okrem prípadnej refundácie letenky. Ak zmeny boli v dôsledku okolností spôsobených leteckou spoločnosťou, prepravíme Vás do Vašej cieľovej destinácie nasledujúcim letom alebo náhradnou dopravou podľa nášho uváženia a v závislosti od okolností môžete mať nárok na čiastkovú refundáciu a/alebo Vám poskytneme jedlo, ubytovanie, transfer počas meškania .

**Upozornenie pre cestujúcich na medzinárodných letoch o limitovanej zodpovednosti prepravcu** – Preprava cestujúcich, ktorých letový plán zahŕňa cieľovú destináciu alebo prerušenie cesty v krajine inej ako je krajina odletu, podlieha ustanoveniam medzinárodného dohovoru známemu ako Montrealská konvencie alebo jej predchodcu, Varšavskej konvencii vrátane všetkých dodatkov, pričom sa vzťahuje aj na lety, ktoré sú v rámci krajiny odletu. Pre týchto cestujúcich tento dohovor vrátane špeciálnych podmienok prepravy zahrnutých v aplikovanom type cestovného určuje zodpovednosť prepravcu a jej obmedzenia v prípade smrti, ublíženia na zdraví cestujúceho, resp. zničenia alebo straty, prípadne poškodenia batožiny a meškania letov a batožiny.

Mená leteckých spoločností ,ktoré ratifikovali tieto konvencie sú k dispozícii vo všetkých ich pobočkách a sú na požiadania k nahliadnutiu.

Obmedzenia zodpovednosti prepravcu mi medzinárodnej leteckej preprave sú nasledovné:

- v prípade smrti alebo ujmy na zdraví cestujúceho nie je obmedzenie finančnej zodpovednosti prepravcu a prepravca môže vyplatiť odškodné aj vopred osobe, ktorá má na odškodné nárok na pokrytie okamžitých materiálnych potrieb. v prípade zničenia, straty, poškodenia alebo meškania batožiny je zodpovednosť prepravcu limitovaná do výšky 1131 SDRs na 1 cestujúceho a v prípade, že hodnota batožiny je vyššia je potrebné informovať prepravcu vopred (pri procese odbavenia batožiny) alebo poistiť batožinu pred nástupom cesty
- v prípade meškania letov je zodpovednosť prepravcu limitovaná do výšky 4 694 SDRs na 1 cestujúceho.

V prípade, že Váš letový plán zahŕňa viac prepravcov, je potrebné ich kontaktovať ohľadne informácií o ich prepravných podmienkach a obmedzeniach zodpovednosti pri leteckej preprave.

**Nariadenie Európskej únie** – táto informácia v stručnosti sumarizuje pravidlá týkajúce sa zodpovednosti prepravcov podľa legislatívy EU a Montrealskej konvencie

*Kompenzácie v prípade smrti alebo ujmy na zdraví cestujúceho* – nie je stanovená horná hranica finančnej zodpovednosti prepravcu. Pri kompenzáciách do 1113 100 SDR prepravca nemôže žiadnym spôsobom protestovať voči výške kompenzácie. Pri vyšších sumách má prepravca právo brániť sa doložiť dôkazy, že nezanedbal svoje povinnosti alebo ujma nenastala jeho vinou

*Platba vopred* – v prípade smrti alebo ujmy na zdraví cestujúceho musí prepravca vyplatiť odškodné vopred na pokrytie okamžitých materiálnych potrieb do 15 dní od určenia osoby, ktorá má nárok na kompenzáciu. V prípade smrti, suma vyplatená vopred nesmie byť menšia ako 16000 SDR.

*Meškание letu* – v prípade meškania je prepravca zodpovedný za vzniknutú škodu len v prípade, že nepodnikol všetky potrebné opatrenia na zamedzenie meškania

*Meškание batožiny* - v prípade meškania je prepravca zodpovedný za vzniknutú škodu len v prípade, že nepodnikol všetky potrebné opatrenia na zamedzenie meškania. Prepravca je zodpovedný za zničenie, stratu alebo poškodenie zapísanej batožiny aj v prípade ak to nezapríčinil pokiaľ batožina nebola už predtým poškodená. Pri nezapísanej batožine je prepravca zodpovedný jedine v prípade jeho zavinenia.

*Reklamácie týkajúce sa batožiny* – ak bola batožina poškodená, zmeškaná, stratená alebo zničená, cestujúci musí zaslať reklamáciu v najkratšom možnom čase, resp. v prípade poškodenia zapísanej batožiny do 7 dní, v prípade meškania batožiny do 21 dní, v oboch prípadoch od dňa kedy bola batožina opäť cestujúcemu k dispozícii.

*Zodpovednosť prepravcu* – ak prepravca, ktorý uskutočňuje daný let je odlišný od prepravcu, ktorý je uvedený na letenke, cestujúci má právo zaslať reklamáciu hociktovej z týchto leteckých spoločností (tzk. codesharové lety)

*Časové limity* – akékoľvek právne úkony pri riešení reklamácie je nutné uskutočniť v rámci 2 rokov od dátumu priletu, resp. predpokladaného priletu. Základom pre tieto pravidlá je Montrealská konvencia z 28.05. 1999, ktorej ustanovenia boli aplikované do smerníc EU a legislatívy členských štátov.

#### **LETENKA:**

1. *Všeobecné ustanovenia* - Prepravca neprepraví osoby, ktoré nemajú platnú letenku. Letenka je neprenosná. Cestujúci musí na požiadanie prepravcu alebo iných zodpovedných orgánov predložiť letenku a prip. odovzdať príslušné letové kupóny. Letové kupóny musia byť použité v poradí uvedenom na letenke a cestujúci ju musí mať u seba počas celej doby cesty. V prípade elektronických leteniek platia osobitné postupy prepravcu.
2. *Závadnosť letenky* – prepravca má právo odmietnuť prepravu cestujúceho v prípade, že predložená letenka je poškodená, údaje na letenke boli zmenené inou osobou než prepravcom alebo autorizovaným predajcom, letenka je predložená bez platného kupónu alebo sa letenka javí ako falošná.
3. *Platnosť letenky* – letenka oprávňuje cestujúceho k doprave z miesta odletu do miesta určenia podľa smeru letu a tarifu uvedeného na letenke. Pokiaľ podmienky nestanovujú kratšiu dobu, letenka platí 1 rok od dňa vystavenia ak nebola cesta nastúpená alebo 1 rok od dňa nástupu cesty. Každý letový kupón oprávňuje k preprave v deň a trasu, na ktorú je určený. V prípade, že letenka bola vystavená bez konkrétneho dátumu, môže byť cestujúcemu zabezpečená preprava len podľa aktuálnej obsadenosti letu v triede (ekonomická, obchodná, prvá trieda)pre ktorú bola letenka vydaná. Ak prepravca nemôže poskytnúť prepravu napriek letenke platnej na daný let alebo dôjde k odloženiu letu mimo dobu platnosti letenky, platnosť letenky sa predlžuje do doby kedy prepravca môže zabezpečiť náhradnú prepravu
4. *Strata alebo ukradnutie letenky* – v prípade, že došlo k strate letenky zo strany cestujúceho alebo došlo k jej ukradnutiu, môže prepravca cestujúcemu vystaviť duplikát pôvodnej letenky pričom cestujúci je povinný uhradiť prepravcovi náklady spojené s vystavením duplikátu a písomne potvrdiť že prepravcovi uhradí všetky škody a straty, ktoré by mohli vzniknúť v súvislosti s zneužitím pôvodnej letenky ( týka sa len papierových leteniek a prepravných dokladov).

5. *Prerušenie letu* – prerušenie letu je možné len pokiaľ to povoľujú podmienky príslušného tarifu. Prerušenie letu musí byť vopred vyznačené v letenke.

#### **CENA PREPRAVY:**

1. *Všeobecné ustanovenia* – pre prepravu, na ktorú sa aplikujú tieto prepravné podmienky, sú záväzné cenové tarify prepravy vyhlásené prepravcom ako platné v deň vystavenia letenky. Ak na lety medzi niektorými 2 destináciami neboli zverejnené cenové tarify prepravy tak potom sa na výpočet ceny letenky použije kombinácia cenových taríf. Letenka vystavená za špeciálne cenové tarify môže byť použitá iba za podmienok stanovených k tomuto prepravcom. Akákoľvek zmena trasy alebo dátumu odletu môže mať za následok zmenu použitého cestovného tarifu.
2. *Ostatné poplatky a dane* - cestujúci je povinný okrem ceny prepravy zaplatiť aj poplatky a dane súvisiace s leteckou prepravou, ktoré sú stanovené prevádzkovateľmi letísk alebo oprávnenými štátnymi orgánmi. Cestujúci je povinný informovať sa o možných výnimkách, keď sú letiskové poplatky a dane vyberané priamo na letisku a nie sú zahrnuté v celkovej cene za letenku.

#### **POTVRDENIE MIESTA V LIETADLE:**

1. *Všeobecné ustanovenia* – cestujúci, ktorý má letenku alebo letový kupón bez dátumu letu alebo ktorý žiada o zmenu dátumu letu nemá nárok na prednostné potvrdenie miesta.
2. *Podmienky pre potvrdenie miesta* – k potvrdeniu miesta v lietadle dôjde vytvorením rezervácie na konkrétne meno cestujúceho. Táto rezervácia je nezáväzná, pokiaľ nebude na základe rezervácie vystavená platná letenka, príp. doklad PTA (oznámenie o predplatení ceny letenky). Prepravca má právo zrušiť rezerváciu bez predchádzajúceho upozornenia pokiaľ si cestujúci nezakúpi letenku na základe tejto rezervácie do termínu určeného prepravcom.
3. *Pridelovanie miest v lietadle* – prepravca nemôže z bezpečnostných a prevádzkových dôvodov zabezpečiť cestujúcemu prepravu ak sa cestujúci nedostaví k registrácii na let do stanovenej lehoty alebo nemá doklady potrebné na vstup do cieľovej destinácie alebo miesta tranzitu alebo nie je spôsobilý zúčastniť sa prepravy. V takýchto prípadoch má prepravca právo zrušiť potvrdené miesto.
4. *Zrušenie miesta* – za nepoužitie alebo zrušenie potvrdeného miesta môže prepravca vyberať storno poplatkov podľa platných podmienok daného cenového tarifu. Je v záujme cestujúceho podrobne sa informovať o podmienkach svojho cenového tarifu ešte pred zakúpením letenky.
5. *Rekonfirmovanie potvrdeného miesta* – prepravca má právo na svojich linkách vyžadovať dodatočné alebo opätovné potvrdenie miesta v lietadle. Ak cestujúci svoj let do určitej lehoty pred stanoveným termínom letu opätovne nepotvrdí prostredníctvom prepravcu, má prepravca nárok zrušiť potvrdené miesto.

#### **POVINNOSTI CESTUJÚCEHO PRI LETECKEJ PREPRAVE:**

1. Cestujúci je povinný pred nástupom na let preukázať svoju totožnosť pri registrácii na let ako aj na vyzvanie pracovníkov orgánov na to oprávnených (bezpečnostné, vládne o iné oprávnené orgány)
2. Pri kúpe letenky je cestujúci povinný prepravcu informovať o svojich zdravotných problémoch, ktoré by mohli skomplikovať jeho stav počas letu alebo negatívne ovplyvniť samotnú prepravu.
3. Cestujúci je povinný podrobiť sa pred nástupom letu bezpečnostným kontrolám vrátane jeho registrovanej a príručnej batožiny.
4. Podľa platných medzinárodných predpisov je zakázaná na palube lietadla preprava nebezpečných predmetov ako sú zbrane, strelivo, nože, napodobeniny týchto predmetov ako aj všetky ďalšie predmety bodného a sečného charakteru. Tieto predmety je možné prepravovať len v batožinovom priestore a len po predchádzajúcej akceptácii prepravy týchto predmetov zo strany prepravcu. Látky nebezpečnej povahy ako sú výbušniny, strelivo, horľaviny, plyny, jedy,

toxické a iné materiály, rádioaktívny materiál a ďalšie nebezpečné látky je možné prepravovať len za zvláštnych prepravných podmienok.

5. Cestujúci je povinný zachovávať opatrnosť primeranú povahy leteckej prevádzky a dodržiavať pokyny pracovníkov prepravcu hlavne pri procese registrácie, pohybe v priestoroch odletovej brány, nástupe a výstupe z lietadla ako aj pri ukladaní osobných vecí do batožinových priestorov na palube lietadla.
6. Cestujúci je povinný zdržať sa jednaní, ktoré by mohlo ohroziť bezpečnosť a plynulosť leteckej prepravy, rušiť alebo obťažovať ostatných cestujúcich alebo byť príčinou ich sťažností, brániť riadnemu výkonu povinnosti pracovníkov dopravcu, poškodiť majetok dopravcu alebo cestujúcich, zdržať sa nadmerného požívaniu alkoholu počas letu.
7. Cestujúci je ďalej povinný:
  - Dostaviť sa na registráciu letu a k splneniu všetkých požadovaných formalít a registračných procedúr dostatočne vopred, najneskôr však v dobe určenej prepravcom. Cestujúci vo vlastnom záujme sa má informovať o minimálnych dobách potrebných na registráciu u prepravcu alebo sprostredkovateľa predaja.
  - Na výzvu pracovníka prepravcu alebo na zvukový alebo obrazový pokyn pri štarte alebo pristávaní a prípadne počas letu sa pripútať bezpečnostnými pásmi
  - Na požiadanie si presadnúť na iné miesto v lietadle ak je to z prevádzkových dôvodov nutné.
  - Dodržiavať zákaz fajčenia na palube lietadla. Porušenie tohto zákazu sa trestá finančnou pokutou, príp. aj ďalšími sankciami podľa predpisov prepravcu
  - Počas letu nepoužívať elektronické zariadenia a prístroje, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť správny chod palubných a iných elektronických prístrojov lietadla. Porušenie týchto nariadení sa môže trestať finančnou pokutou. Cestujúci sa môžu v prípade pochybností informovať o používaní konkrétneho prístroja u palubného personálu alebo v palubnom časopise.
  - Pri zdravotných ťažkostiach počas letu okamžite informovať palubný personál, podrobiť sa nevyhnutnej prvej pomoci, poskytnúť posádke lietadla všetky osobné a zdravotné údaje a podrobiť sa následne lekárskej vyšetreniu.
  - Uhradiť prepravcovi všetky náklady za straty a škody, ktoré mu cestujúci spôsobil alebo zapríčinil svojim neprimeraným správaním (poškodzovanie majetku prepravcu, ilegálna preprava zakázaných predmetov, zvierat a pod.).
  - Počas letu sa bezpodmienečne riadiť pokynmi kapitána lietadla a palubného personálu.
  - Podrobiť sa predpísaným bezpečnostným prehliadkam, ktoré vyžadujú letiskové orgány tým poverené.
  - Prispôbiť svoj zovňajšok a oblečenie štandardom v osobnej leteckej preprave

#### **POVINNOSTI PREPRACU PRI LETECKEJ PREPRAVE:**

1. Prepravca je povinný zaistiť aby cestujúci boli poučení o umiestnení a použití bezpečnostných pásov, núdzových východov a zariadení určených na spoločné použitie, záchranných viest a kyslíkových prístrojov, ak sú tieto prostriedky povinné pre cestujúcich a iných núdzových zariadení určených pre individuálne použitie.
2. Cestujúci musí byť informovaný o zákaze fajčenia na palube lietadla a zákaze používanie niektorých typov elektronických zariadení.
3. V prípade potreby musí prepravca poučiť cestujúcich o niektorých postupoch pri núdzových situáciách.
4. Prepravca je povinný zaistiť možnosť pripútania sa bezpečnostnými pásmi pri štarte, pristávaní lietadla, turbulenciách a kedykoľvek po výzve kapitána lietadla ako aj poučiť cestujúcich o spôsobe ukladania vecí do odkladacích priestorov na palube.

## **ODMIETNUTIE A VYLÚČENIE OSOB Z PREPRAVY:**

1. *Všeobecné ustanovenie* - dopravca môže odmietnuť prepravu cestujúceho v prípade, že:
  - To vyžadujú predpisy o prevádzke letov.
  - Dôjde zo strany cestujúceho k porušeniu predpisov a zákonov platných v krajine odletu, príletu alebo tranzitu.
  - Cestujúci je nakazený prenosnou chorobou, ktorá podlieha povinnému nahláseniu, trpí závažnou chorobou, ktorej náhle prejavy by mohli negatívne ohroziť bezpečnosť cestujúcich a celého letu alebo cestujúci nemôže pre svoj telesný alebo duševný stav sa starať sám o seba a nemá so sebou sprevádzajúcu osobu, ktorá mu poskytne potrebnú starostlivosť.
  - Porušuje svojim chovaním bezpečnosť prepravy a verejný poriadok alebo nie je vhodne oblečený.
  - Dôjde k porušeniu ktorejkoľvek z povinností cestujúceho vyplývajúce mu z týchto prepravných podmienok.
2. *Nárok cestujúceho na odškodnenie* - cestujúci, ktorému bola odmietnutá preprava alebo bol vylúčený z prepravy podľa bodu 1, prvý odsek predchádzajúceho ustanovenia sa ako náhrada za nevykonanú prepravu vráti zaplatená cena letenky alebo jej pomerná časť adekvátna k nepreletenej časti letenky alebo mu bude navrhnutá alternatívna doprava iným lietadlom alebo iným typom prepravy. Ak bola cestujúcemu odmietnutá preprava z iných dôvodov ako je vyššie uvedené, bude aplikovaný príslušný storno poplatok a cestujúcemu bude vrátená cena letenky znížená o túto sumu.

## **PODMIENENÉ PRIJATIE OSOB NA PREPRAVU A DOPROVOD DETÍ:**

1. *Podmienená akceptácia osôb na prepravu* – preprava osôb, ktorým by vzhľadom na ich telesný, duševný stav alebo vek hrozilo nebezpečenstvo ujmi na zdraví alebo iná škoda sa vykonáva s podmienkou, že dopravca nezodpovedá za prípadne zranenie, ochorenie či inú ujmu na ich zdraví vrátane úmrtia cestujúceho a za škodu na veciach a majetku, ktorý má cestujúci pri sebe ak by došlo k takejto ujme alebo poškodeniu počas prepravy. Pri preprave chorých osôb, tehotných žien (max. do konca 34. týždňa tehotenstva je potrebné predložiť potvrdenia ošetrojúceho lekára na príslušnom formulári, že pacient je schopný leteckej prepravy. Cestujúci je povinný zabezpečiť si formulár vopred u dopravcu. Preprava tehotných žien nad 34. týždňom tehotenstva je na vlastné riziko cestujúceho a letecký dopravca sa vzdáva akejkoľvek zodpovednosti za následky spôsobené leteckou prepravou a má právo odmietnuť tehotnej cestujúcej prepravu. V prípade náhlej smrti cestujúceho počas letu budú jeho pozostatky vyložené na najbližšom možnom letisku a odovzdané kompetentným orgánom k ďalším úkonom a zabezpečeniu náhradnej prepravy.
2. *Doprevádzanie detí* – deti vo veku od 8 do 12 rokov môžu cestovať samé ak sú k odletu odprevádzané dospelou osobou, ktorá písomne na predpísanom tlačive potvrdí, že v cieľovej destinácii bude dieťa čakať ďalšia vopred určená dospelá osoba. Formuláre sú k dispozícii na letisku u dopravcu alebo v jeho obchodných zastúpeniach, prípadne na ich internetových stránkach. Dopravca môže požadovať vierohodné potvrdenie veku dieťaťa. Nedoprevádzané deti mladšie ako 8 rokov môžu byť prepravované len podľa zvláštnych podmienok stanovených dopravcom.

## **BATOŽINA:**

1. *Všeobecné ustanovenia* – batožina prepravovaná pri osobnej leteckej doprave sa delí na registrovanú a príručnú batožinu a cestujúci má právo na jej prepravu podľa platných prepravných podmienok.
2. *Registrovaná batožina* – batožina, ktorá sa prepravuje v batožinovom priestore a je odovzdaná dopravcovi pri registrácii na let. Ako registrovanú batožinu dopravca prijíma len pevne

uzatvorené batožiny pričom zo súhlasom prepravcu môžu byť prepravené aj iné predmety. Pri registrácii na let dostane cestujúci po odovzdaní batožiny potvrdenie od prepravcu o jej prevzatí – batožinový lístok, ktorý je cestujúci povinný uschovať pre prípad reklamácie. Ako registrovanú batožinu je možné prepravovať aj určité druhy živých zvierat podľa prepravných podmienok prepravcu, pričom zvieratá musia byť umiestnené len v na prepravu schválených kontajneroch. Každá batožina by mala mať zvonka a aj vo vnútri umiestnenú menovku s údajmi cestujúceho, s jeho kontaktnou adresou v cieľovej destinácii. Batožina musí byť pevne uzatvorená aby počas jej prepravy nedošlo k jej samovoľnému otvoreniu. Prepravca nezodpovedá za batožinu, ktorá nebola prevzatá hneď po vyložení batožiny z lietadla na letisku. Registrovaná batožina sa prepravuje v tom istom lietadle ako cestujúci. Pokiaľ by to z prevádzkových dôvodov nebolo možné, bude prepravená najbližším možným spojom. Prepravca môže odmietnuť prepravu batožiny, ktorá by svojim obsahom mohla ohroziť bezpečnosť letu, ostatných cestujúcich a ich majetok a tiež batožiny, ktorá by mohla byť pri leteckej preprave ľahko poškoditeľná alebo jej obal je nevyhovujúci.

Pri letoch do/z USA, US teritórií a Kanady má dospelý cestujúci v ekonomickej triede nárok a bezplatnú prepravu 1 ks registrovanej batožiny a platenú prepravu ďalších kusov batožiny, pričom súčet rozmerov bezplatne prepravovanej batožiny nesmie presiahnuť 158 cm a jeho maximálna váha nesmie prekročiť 23 kg pokiaľ prepravca nestanoví inak. Výšku poplatkov za platenú batožinu určuje prepravca. V obchodnej triede má dospelý cestujúci nárok na bezplatnú prepravu 2 ks batožiny, pričom váha môže byť až do 32 kg, pokiaľ prepravca nestanoví ináč. Deti vo veku do 2 rokov majú nárok na prepravu 1 ks batožiny a skladacieho kočíka. Deti vo veku od 2 do 12 rokov majú nárok na bezplatnú prepravu rovnakého počtu kusov batožiny ako dospelý cestujúci. Vo všeobecnosti na letoch do ostatných geografických oblastí platí pri preprave batožiny váhový koncept, čo znamená, že cestujúci v ekonomickej triede má nárok na bezplatnú prepravu batožiny, ktorej váha nepresahuje 20kg, v obchodnej triede 30 kg, pokiaľ konkrétny prepravca nestanoví ináč.

3. *Príručná batožina* – súčet rozmerov tejto batožiny nesmie prevýšiť 115cm, pričom cestujúci môže mať len 1 ks príručnej batožiny a 1 ks osobnej batožiny ako je dámska kabelka, notebook, fotoaparát alebo videokamera, autosedačka pre dieťa do 2 rokov a detské jedlo pre dobu letu apod. Bezplatne sa prepravujú aj invalidné vozíky pri preprave zdravotne postihnutých osôb.
4. *Zvláštne druhy batožiny* – len z predchádzajúcim súhlasom prepravcu a za dodržania podmienok prepravcom stanovenými je možné prepravovať:
  - Živé zvieratá vrátane vtákov a plazov (preprava je na vlastnú zodpovednosť cestujúceho a len do krajín, kam je to povolené a na základe predchádzajúceho vybavenie všetkým potrebných dovozných a vývozných formalít ) pričom v závislosti od druhu, počtu a veľkosti je preprava možná v batožinovom priestore alebo priamo v kabíne pre cestujúcich. Bezplatne je možné prepravovať v kabíne vodiacich psov ak doprevádzajú nevidiacu osobu.
  - Zbrane a strelivo, pričom musia byť prepravované len v batožinovom priestore a nenabité a len tam kam je preprava zbraní povolená.
  - Diplomatickú batožinu.
5. *Bezpečnostná prehliadka batožiny* – prepravca má právo presvedčiť sa o obsahu prepravovanej batožiny a buď za prítomnosti cestujúceho alebo ak ten nie je prítomný tak za prítomnosti aspoň jedného svedka, ktorý nie je pracovníkom prepravcu otvoriť batožinu ak sa domnieva, že táto obsahuje predmety, ktoré sú vylúčené z prepravy alebo ich preprava podlieha špeciálnym podmienkam.
6. *Výdaj registrovanej batožiny* – cestujúci je povinný si vyzdvihnúť batožinu hneď po prilete, pričom batožinu si môže vyzdvihnúť na základe batožinového lístka, ktorý mu bol odovzdaný pri registrácii batožiny na let. Prepravca nie je povinný zisťovať či držiteľ lístka je oprávnený na prevzatie batožiny a nezodpovedá za prípadne straty, škody alebo iné výdavky, ktoré by v tejto

súvislosti cestujúcemu vznikli. Stratu, poškodenie alebo meškanie je potrebné okamžite po zistení nahlásiť prepravcovi, ktorý je povinný o tom vykonať zápis. Ak je nahlásenie škody alebo straty vykonané neskôr musí cestujúci dokázať že k tomu došlo práve počas leteckej prepravy.

#### **LETOVÝ PORIADOK:**

1. *Letový poriadok* – prepravca vyvinie max. úsilie na dopravenie cestujúcich do ich cieľovej destinácie podľa platného letového poriadku. Letové poriadku môžu byť menené bez predchádzajúceho oznámenia a prepravca nezodpovedá za prípadné škody, ktoré by zmenou letového poriadku cestujúcemu mohli nastať.
2. *Nepravidelnosti v leteckej preprave* môžu nastať z nasledujúcich príčin:
  - Z vážnych príčin, za ktoré prepravca nemôže niesť zodpovednosť a ktoré sú na ňom nezávislé ( z dôvodu vyššej moci, napr. zlé poveternostné podmienky, technické dôvody nezavinené prepravcom, vojnový stav, štrajk pracovníkov letiska a pod.) môže prepravca odložiť, zrušiť, presmerovať let, zmeniť typ lietadla alebo sa dať zastúpiť iným dopravcom.
  - Pokiaľ je let odložený, zmeškaný, zrušený vplyvom okolností, ktoré sú zavinené prepravcom a prepravca nie je schopný zaistiť prepravu podľa platnej letenky, cestujúci nie je dopravený do pôvodnej destinácie alebo cestujúci zmešká nadväzný let tak dopravca je povinný:
    - Dopraviť cestujúceho pravidelnou linkou, kde je voľné miesto.
    - Presmerovať cestujúceho do cieľovej destinácie vyznačenej na letenke pravidelnou linkou iného prepravcu alebo zabezpečiť pozemnú dopravu.
    - Vrátiť plnú cenu letenky a tým nebude mať už žiadne ďalšie záväzky voči cestujúcemu.
    - Poskytnúť cestujúcemu s potvrdením miestom v lietadle, ktorému bola odmietnutá preprava z dôvodu nedostatočnej kapacity príslušnú náhradu podľa platných medzinárodných nariadení alebo prepravných podmienok prepravcu.
  - Prepravca nezodpovedá za chyby a nedostatky v letových poriadkoch alebo informáciách poskytnutých zamestnancami prepravcu o dátumoch, časoch odletov a príletov, prevádzke lietadiel s výnimkou prípadov keď si je prepravca vedomí že jeho konaním nastane pravdepodobná škoda cestujúcemu.

#### **VRÁTENIE CESTOVNÉHO:**

1. *Všeobecné ustanovenia* – refundácia, čiže vrátenie ceny letenky sa riadi podmienkami príslušného cenového tarifu. Cestujúci je povinný ešte pred zakúpením letenky informovať sa u prepravcu alebo autorizovaných predajcov o podmienkach príslušného cenového tarifu. Pri refundácii je potrebné dodržať rovnaký spôsob úhrady ako pri platení letenky.
2. *Vrátenie cestovného z dôvodu nezavineného cestujúcim* – v prípade, keď cestujúci nemohol nastúpiť cestu z dôvodov, ktoré sú zavinené prepravcom tak je cestujúcemu vrátená plná suma letenky ak sa preprava vôbec neuskutočnila, ak bola uskutočnená časť cesty, tak mu bude vrátená pomerná časť ceny za prepravu, ktorá nebola vykonaná.
3. *Vrátenie cestovného na základe žiadosti cestujúceho* – pokiaľ cestujúci požiadava o vrátenie uhradenej ceny letenky z dôvodov iných ako je uvedené v predchádzajúcom odseku tak refundácia prebieha podľa týchto zásad:
  - Ak cesta nebola nastúpená tak sa vracia plná hodnota letenky
  - Ak bola letenka čiastočne preletená, vracia sa rozdiel medzi cenou celej letenky a časti už preletenej pokiaľ prepravca neurčuje inak
  - Pri žiadosti o refundáciu iného prepravného dokladu ako je letenka, sa vždy vyberá manipulačný poplatok

- Pri žiadosti o vrátenie cestovného pri špeciálnych typoch tarifou (ner refundovateľne letenky a pod.), pri ktorých sú špeciálne podmienky refundácie sa prepravca riadi týmito podmienkami.

**PLATNOST A ÚČINNOSŤ:**

Prepravné podmienky BRITISH AIRWAYS nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.03.2005 a sú k dispozícii k nahliadnutiu vo všetkých kanceláriách prepravcu.