

PREPRAVNÉ PODMIENKY
PRE CESTUJÚCICH A BATOŽINU
V LETECKEJ DOPRAVE

Platnosť od: 1.5.2017

PREPRAVNÉ PODMIENKY PRE CESTUJÚCICH A BATOŽÍN V LETECKEJ DOPRAVE SMARTWINGS

OBSAH

1.	DEFINÍCIE POJMOV	4
2.	POUŽITELNOSŤ	6
2.1	VŠEOBECNE	6
2.2	PRENÁJMY (CHARTEROVÉ LETY)	6
2.3	PORUŠENIE ZÁKONA	6
2.4	PODMIENKY PRESAHUJÚCE PREDPISY	6
2.5	OSOBITNÉ USTANOVENIA PRE LETY DO / ZO SPOJENÝCH ŠTÁTOV AMERICKÝCH	6
3.	LETENKY	7
3.1	VŠEOBECNÉ USTANOVENIA	7
3.2	PLATNOSŤ LETENKY	7
3.3	PORADIE KUPÓNOV	7
3.4	MENO DOPRAVCU	7
4.	CESTOVNÉ A POPLATKY	8
4.1	VŠEOBECNE	8
4.2	PRERUŠENIE CESTY	8
4.3	DANE A POPLATKY	8
4.4	PLATENIE CESTOVNÉHO	8
5.	REZERVÁCIA	9
5.1	POŽIADAVKY NA REZERVÁCIU	9
5.2	OSOBNÉ ÚDAJE	9
6.	ODBAVENIE	10
6.1	VŠEOBECNE	10
7.	POVINNOSTI CESTUJÚCICH V LETECKEJ DOPRAVE	10
8.	POVINNOSTI DOPRAVCU V LETECKEJ DOPRAVE	12
9.	VYLÚČENIE Z PREPRAVY	13
9.1	PRÁVO VYLÚČIŤ Z PREPRAVY	13
10.	PODMIENENÉ PRIJATIE K PREPRAVE	14
11.	PREPRAVA CESTUJÚCICH S OSOBITNÝMI POŽIADAVKAMI	15
11.1	VŠEOBECNE	15
11.2	PREPRAVA CESTUJÚCICH S OBMEDZENOU POHYBLIVOSŤOU	15
11.3	PREPRAVA CESTUJÚCICH S ASISTENČNÝM PSOM	15
11.4	PREPRAVA TEHOTNÝCH ŽIEN	16
11.5	PREPRAVA DEŤÍ VO VEKU DO 2 ROKOV	16
11.6	NEDOPREVÁDZANÉ DETI	16
11.7	KYSLÍK	16
12.	BATOŽINA	17
12.1	VŠEOBECNE	17
12.2	KONTROLA BATOŽINY	17
12.3	VYZDVIHNUTIE BATOŽINY	17
12.4	REKLAMÁCIA BATOŽINY	18
13.	LETOVÝ PORIADOK A NEPRAVIDELNOSTI	19
13.1	LETOVÝ PORIADOK	19
13.2	NEPRAVIDELNOSTI V LETECKEJ DOPRAVE	19
13.3	ÚHRADA NÁHRADY ŠKODY	20
14.	REFUNDÁCIA	21
14.1	REFUNDÁCIA LETENIEK NA PRAVIDELNÝCH LETOCH SMARTWINGS	21
14.2	REFUNDÁCIA LETENIEK NA CHARTEROVÝCH LETOCH	21
14.3	OSOBA OPRÁVNENÁ NA REFUNDÁCIU LETENKY	21
14.4	MENA	21
14.5	PRÁVO ODMIETNÚŤ VYPLATENIE REFUNDÁCIE	21
15.	CESTOVNÉ NÁLEŽITOSTI	22
15.1	VŠEOBECNE	22
15.2	COLNÁ A BEZPEČNOSTNÁ PREHLIADKA	22
16.	ZODPOVEDNOSŤ DOPRAVCU ZA ŠKODU	23
16.1	VŠEOBECNE	23
16.2	ZODPOVEDNOSŤ DOPRAVCU A ROZSAH NÁHRADY ŠKODY	23
16.3	OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI DOPRAVCU ZA ŠKODU	23
17.	SPÔSOB A LEHOTA REKLAMÁCIÍ	25
17.1	SPÔSOB REKLAMÁCIE	25

17.2	REKLAMAČNÉ LEHOTY	25
17.3	RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV	25
18.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	26
18.1	PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ	26

1. DEFINÍCIE POJMOV

- "Skupina Smartwings" alebo „Smartwings“ pre účely týchto podmienok znamená Smartwings, a.s., Smartwings Slovakia s.r.o. a Smartwings Poland Sp. z.o.o.
- "Webové stránky dopravcu" znamenajú internetové stránky www.smartwings.com.
- "Kontaktné centrum" je organizačná jednotka dopravcu slúžiaca k telefonickému a písomnému spracovaniu požiadaviek zákazníkov.
- "Cestujúci" znamená akúkoľvek osobu, okrem členov posádky, prepravovanú v lietadle so súhlasom dopravcu.
- "Dni" znamenajú kalendárne dni zahŕňajúce všetkých sedem dní v týždni; predpokladá sa, že na účely oznámenia sa nepočíta deň, v ktorom bolo oznámenie odoslané; a na účely určenia trvania platnosti sa nezapočíta deň, v ktorom bola vydaná letenka alebo zahájený let.
- "Dohodnutými miestami zastávok" sú miesta odletu a miesta určenia, uvedené na letenke alebo v letových poriadkoch dopravcu ako plánované miesta zastávok na trase cestujúceho.
- "Doprovca" znamená leteckého dopravcu vydávajúceho letenku a všetkých leteckých dopravcov, ktorí v jej rámci dopravujú alebo sa zaviazali dopraviť cestujúceho a jeho batožinu.
- "Hromadná letenka (Master Ticket)" je zoznam cestujúcich v elektronickej podobe, podľa ktorého sa vykonáva doprava cestujúceho a preprava jeho batožiny.
- "Identifikačný ústrižok batožinového lístka" je tá časť batožinového lístka, ktorá je odovzdaná cestujúcemu pri odbavení batožiny na účely identifikácie a prípadnej reklamácie.
- "IATA" znamená International Air Transport Association - Medzinárodné združenie leteckých dopravcov.
- "ICAO" znamená International Civil Aviation Organization - Medzinárodná organizácia pre civilné letectvo.
- "Cestovné" je cena za leteckú prepravu nezahŕňajúca letiskové taxy a iné aplikovateľné poplatky tvoriace celkovú cenu letenky.
- "Kupón pre cestujúceho alebo potvrdenka pre cestujúceho" predstavuje tú časť letenky vydanú dopravcom alebo v mene dopravcu, ktorá je takto označená a ktorú si má s konečnou platnosťou ponechať cestujúci.
- "Letecký prepravný poriadok" predstavuje Vyhlášku Ministerstva dopravy zo 14. marca 1996 o leteckom prepravnom poriadku, v platnom znení, či neskorší právny predpis nahrádzajúci vyhlášku.
- "Letenka / elektronická letenka / potvrdenie cesty" znamená doklad vydaný dopravcom alebo jeho agentom cestujúcemu, podľa ktorého sa vykonáva doprava cestujúceho a preprava jeho batožiny. Tento doklad, spoločne s palubnou vstupenkou, zostáva cestujúcemu aj po ukončení letu.
- "Letový kupón" znamená tú časť papierovej letenky, v ktorej sú uvedené jednotlivé miesta, medzi ktorými je cestujúci oprávnený byť prepravovaný.
- "Nadrozmerná batožina" je batožina, ktorej váha alebo rozmery prekračujú stanovené limity, ale sú podľa prepravných podmienok dopravcu prijateľné na prepravu.
- "Nezapísaná batožina" (kabínová) predstavuje batožinu, ktorú si cestujúci môže vziať so sebou do kabíny lietadla a po celú dobu cesty sa o ňu sám stará.
- "Vyhľadávanie" znamená proces vyhľadávania nedoručenej batožiny, ktorý vykonáva dopravca, prípadne handlingová spoločnosť.
- "Poplatok z deklarovanej hodnoty" je poplatok vychádzajúci z celkovej hodnoty batožiny vyhlásenej cestujúcim pred odletom.
- "Deklarovaná hodnota" je prehlásená hodnota batožiny (vrátane jej obsahu), ktorá predstavuje vyššiu hodnotu, ako je limit zodpovednosti dopravcu.
- "Prevádzková príručka dopravcu" je príručka podľa ustanovení OPS 1.200 Nariadenie komisie (ES) č.859/2008, v znení neskorších predpisov.
- "Predpisy dopravcu" znamenajú pravidlá iné než tieto Podmienky, vydané dopravcom a platné v deň vydania letenky, týkajúce sa dopravy cestujúceho alebo batožiny a zahŕňajúce aj aplikovateľné platné tarify.
- "Prerušenie letu" znamená zámerné prerušenie cesty cestujúcim v bode medzi miestom odletu a miestom určenia, ktoré bolo vopred odsúhlasené dopravcom.
- "Reklamácia" predstavuje požiadavku na odškodnenie za škodu na zdraví, nezapísanej batožine a inom osobnom majetku cestujúceho.
- "Škoda" zahŕňa smrť, zranenie, meškanie, čiastočnú stratu alebo inú škodu akejkoľvek povahy vzniknutú dopravou, či v spojení s dopravou alebo ďalšími službami popri tom plnenými dopravcom.
- "SDR" (Special Drawing Rights - zvláštne práva čerpania) - predstavujú medzinárodnú menovú jednotku definovanú Medzinárodným menovým fondom.
- "Dohovor" znamená ktorýkoľvek z nasledujúcich dohovorov:

- Dohovor o zjednotení pravidiel týkajúcich sa medzinárodnej leteckej prepravy, podpísaný vo Varšave 12. októbra 1929 (ďalej len Varšavský dohovor)
- Varšavský dohovor doplnený v Haagu 28. septembra 1955
- Varšavský dohovor doplnený Doplnkovým protokolom č. 1 v Montreale v roku 1975
- Varšavský dohovor doplnený v Haagu v roku 1955 a Doplnkovým protokolom č.2 v Montreale v roku 1975
- Varšavský dohovor doplnený v Haagu v roku 1955 a Doplnkovým protokolom č.3 v Montreale v roku 1975
- Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu, vykonávanú inou osobou ako je zmluvným dopravca z 18. septembra 1961 dohodnutý v Guadalajare
- Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu z 28. mája 1999 v Montreale
- Tokijský dohovor o trestných a niektorých iných činoch spáchaných na palube lietadla z 14. septembra 1963, v znení Vyhlášky č.102/84 Zb.
- "Batožina" predstavuje také predmety a iné osobné vlastníctvo cestujúceho, ktoré sú nevyhnutnou a primeranou súčasťou jeho oblečenia, osobných potrieb a jeho pohodlia či komfortu v súvislosti s cestou. Ak nie je uvedené inak, zahŕňa to ako zapísaná, tak aj nezapísaná batožina cestujúceho.
- "Batožinový lístok" je identifikačný štítok pre každú časť zapísanej batožiny.
- "Zapísaná batožina" znamená batožinu, ktorá je po dobu letu uložená v batožinovom priestore lietadla a na ktorú dopravca vystavil batožinový lístok.
- "Osoba so zdravotným postihnutím" alebo "osoba so zníženou schopnosťou pohybu a orientácie" je osoba, ktorej pohyblivosť je pri využívaní dopravného prostriedku znížená kvôli akémukoľvek fyzickému postihnutiu (zmyslovému alebo pohybovému, trvalému alebo dočasnému), duševnému postihnutiu alebo nespôsobilosti, alebo kvôli akejkoľvek inej príčine zdravotného postihnutia alebo veku, a ktorej stav si vyžaduje, aby jej potrebám bola venovaná zodpovedajúca pozornosť a boli jej prispôsobené služby, ktoré sú poskytované pre všetkých cestujúcich (podľa Nariadenia (ES) č. 1107/2006 EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY z 5. júla 2006 o právach osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou schopnosťou pohybu a orientácie v leteckej doprave, Článok 2 a) v platnom znení).

2. POUŽITELNOSŤ

2.1 Všeobecne

- a) Prepravné podmienky pre cestujúcich a batožinu v leteckej doprave (ďalej len "Podmienky") sa vzťahujú na všetku pravidelnú a nepravidelnú, vnútroštátnu a medzinárodnú dopravu cestujúcich a batožiny, ktorú vykonáva skupina Smartwings (ďalej len "Dopravca") vrátane služieb s touto dopravou a prepravou súvisiacich.
- b) Tieto Podmienky platia súčasne aj pre pravidelné lety dopravcu prevádzkované pod obchodným označením Smartwings (ďalej len "Pravidelné lety Smartwings").
- c) V prípade nepravidelnej dopravy cestujúcich a batožiny sú tieto Podmienky záväzné, ak charterová zmluva o nepravidelnej preprave a / alebo letenka nepravidelného letu nestanovuje inak.
- d) Ak sa na doprave cestujúcich podieľa cudzí dopravca, môžu na linke prevádzkovej cudzím dopravcom platiť odlišné prepravné podmienky. Tieto prepravné podmienky sú dostupné na webových stránkach prevádzkujúceho dopravcu.
- e) Tieto podmienky sa tiež uplatňujú pri doprave zdarma a za zníženého cestovného s výnimkou tých prípadov, keď dopravca stanovil vo svojich predpisoch alebo v príslušných zmluvách, osvedčeniach alebo letenkách inak.
- f) Tieto podmienky sa nevzťahujú na lety prevádzkované spoločnosťou Smartwings Hungary Kft. Jej prepravné podmienky sú k nájdeniu tu: https://www.smartwings.com/images/predpisy-formulare/Smartwings_uzletszabalyzat_EN_20230119.pdf

2.2 Prenájmy (charterové lety)

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

2.3 Porušenie zákona

- a) K jednotlivým ustanoveniam týchto Podmienok sa neprihliada, pokiaľ nie sú v súlade s Dohovorom, použiteľným právom, opatreniami vlády, smernicami alebo požiadavkami, ktoré nemôžu byť zrušené dohodou zmluvných strán, pričom taký Dohovor, právo, opatrenia vlády, smernica alebo požiadavky - ak nastane takýto prípad – sú nadradené týmto Podmienkam.
- b) Ak je akékoľvek ustanovenie týchto Podmienok neplatné podľa príslušného zákona, ostatné ustanovenia Podmienok zostanú nedotknuté.

2.4 Podmienky presahujúce predpisy

- a) V prípade nesúladu medzi týmito Podmienkami a predpismi dopravcu majú prioritu tieto PODMIENKY.

2.5 Osobitné ustanovenia pre lety do / zo Spojených štátov amerických

- a) Články 4.3 a), 12.3 d), 16.3 h), 16.3 i), 16.3 j) týchto Podmienok sa nevzťahujú na lety do a z USA. Na tieto lety sa tiež nevzťahujú niektoré ustanovenia Pravidiel prepravy batožiny a Zoznamu zakázaných predmetov, ak je v nich tak výslovne uvedené.

3. LETENKY

3.1 Všeobecné ustanovenia

- a) Letenka tvorí dôkaz *prima facie* o uzatvorení a podmienkach dopravnej zmluvy medzi dopravcom a cestujúcim, pokiaľ nebude preukázaný opak.
- b) Dopravca prijme na prepravu len osobu s platnou letenkou alebo s dokladom, ktorý potvrdzuje platbu za letenku, vystaveným dopravcom alebo jeho agentom na daný let.
- c) Cestujúci nie je oprávnený, aby bol prepravený, ak je predložená letenka poškodená alebo stratená, alebo ak sú údaje uvedené na letenke nečitateľné, alebo ak bola zmenená niekým iným ako dopravcom alebo jeho povereným zástupcom.
- d) V prípade, keď cestujúci zistí, že letenku stratil alebo mu bola odcudzená, môže mu byť ako náhrada za stratenú alebo odcudzenú letenku vystavený duplikát pôvodného dokladu. V takom prípade je cestujúci povinný uhradiť dopravcovi náklady spojené s vystavením duplikátu a ďalej sa písomne zaručiť, že uhradí dopravcovi prípadné škody a straty, ktoré by mohli vzniknúť zneužitím pôvodného strateného dokladu.
- e) Letenka je neprenosná. Ak letenku predloží niekto iný ako osoba oprávnená na prepravu alebo na vrátenie peňazí v súvislosti s letenkou, dopravca nie je zodpovedný oprávnenej osobe, ak v dobrej viere prepraví osobu, ktorá letenku predloží, alebo prevedie peniaze v súvislosti s letenkou v prospech takej osoby.

3.2 Platnosť letenky

- a) Letenka platí 1 rok od dňa nastúpenia na prvý úsek cesty, alebo ak nebol použitý ani jeden z letových kupónov, 1 rok od vystavenia letenky. Podmienky zakúpeného cestovného môžu obmedziť dobu použiteľnosti letenky v leteckej doprave.

3.3 Poradie kupónov

- a) Cestujúci musí na požiadanie dopravcu alebo iných oprávnených orgánov predložiť letenku (alebo doklad, ktorý potvrdzuje platbu za letenku, vystavený dopravcom alebo jeho agentom) a odovzdať príslušné letové kupóny (alebo potvrdenie dopravcu nahrádzajúce tieto kupóny) dopravcovi. Letové kupóny musia byť použité v poradí uvedenom na kupóne letenky pre cestujúceho. Cestujúci musí mať pri sebe letenku po celú dobu cesty (alebo doklad, ktorý potvrdzuje platbu za letenku, vystavený dopravcom alebo jeho agentom) so všetkými letovými kupónmi, ktoré ešte neodovzdal dopravcovi alebo potvrdenie dopravcu, nahrádzajúce tento kupón. V prípade použitia hromadnej letenky, elektronickej letenky či potvrdenia cesty je cestujúci odbavený na základe elektronického zoznamu cestujúcich a platia tu zvláštne postupy dopravcu.

3.4 Meno dopravcu

- a) Meno dopravcu môže byť na letenke uvedené skratkou.

4. CESTOVNÉ A POPLATKY

4.1 Všeobecne

- a) Sadzby cestovného sú použiteľné na prepravu z letiska v bode odletu na letisko v bode priletu, pokiaľ nie je výslovne stanovené inak. Na prepravu, na ktorú sa vzťahujú tieto Podmienky, sú záväzné sadzby cestovného vyhlásené dopravcom ako platné v deň zaplataenia letenky. Ak medzi dvoma miestami nebolo uverejnené cestovné, použije sa kombinované cestovné.
- b) Cena cestovného potvrdená pri rezervácii platí len pre prepravu z letiska miesta odletu na letisko v mieste určenia, pokiaľ nie je výslovne stanovené inak. V cenách nie je zahrnutá pozemná preprava medzi jednotlivými letiskami, ani preprava medzi letiskami a mestskými terminálmi. Ak chce cestujúci zmeniť svoj let alebo akúkoľvek časť svojho cestovného plánu, je možné, že mu budú naúčtované ďalšie poplatky.
- c) Prerušenie cesty je možné iba vtedy, ak to umožňujú podmienky príslušného tarifu. Prerušenie cesty musí byť vyznačené na letenke.

4.2 Prerušenie cesty

- a) Prerušenie cesty je možné iba vtedy, ak to umožnia podmienky cestovného. Prerušenie cesty musí byť vytlačené na letenke.
- b) Dopravca si vyhradzuje právo uskutočniť dodatočné, neplánované medzipristátie z dôvodu nevyhnutného technického pristátia alebo iných mimoriadnych okolností.

4.3 Dane a poplatky

- a) Akékoľvek dane alebo poplatky, ktoré môžu byť stanovené vládou alebo iným úradom, alebo správou letiska, ako aj poplatky za iné služby alebo dodatočné zariadenie, sú hradené cestujúcim pri zakúpení letenky spoločne so sadzbami cestovného alebo poplatkov splatných dopravcovi, pokiaľ nie je inak stanovené nariadeniami dopravcu. V prípade zmeny podmienok dohody o preprave, napr. zmena dopravcu, smerovania alebo dátumu prepravy, na žiadosť alebo pochybením cestujúceho, sú vypočítané a vybrané použiteľné dane a poplatky, ktoré sú splatné dopravcovi. V prípade zmeny výšky ták a poplatkov v dobe medzi vystavením letenky a začiatkom cesty, bude príslušný rozdiel dodatočne vybraný alebo vrátený. Cestujúci je informovaný o týchto poplatkoch a taxách, ktoré budú účtované spoločne s cestovným pred nákupom letenky. Taxy a poplatky budú na letenke uvedené samostatne.
- b) Poplatky za dodatočné služby uvedené v cenníku dopravcu sú nevratné a neprenosné na iný let alebo cestujúceho. Výnimku tvoria situácie, kedy je preukázané znemožnenie ich využitia zo strany dopravcu.

4.4 Platenie cestovného

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

5. REZERVÁCIA

5.1 Požiadavky na rezerváciu

- a) Dopravca zaznamenáva rezerváciu (-ie) každého cestujúceho. V prípade rezervácií vykonaných prostredníctvom internetu alebo Kontaktného centra zašle dopravca na požiadanie cestujúcemu pred odletom (-tmi) písomné potvrdenie o rezervácii (-iách) a to prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailom). Ak rezervácie uskutočnia agenti dopravcu, cestujúci kontaktuje týchto agentov.
- b) Na niektoré ceny dopravcu sa môžu viazať podmienky obmedzujúce alebo vylučujúce právo cestujúceho na zmenu alebo zrušenie rezervácií.
- c) Dopravca môže zrušiť rezerváciu cestujúceho, ktorý nezaplatil za letenku.

5.2 Osobné údaje

- a) Za účelom rezervácie berie cestujúci na vedomie, že dopravcovi a príslušným úradom poskytuje jeho / jej osobné údaje pre tieto účely: rezervácia, obstaranie letu, poskytnutie doplnkových služieb, ako napríklad rezervácia hotela a prenájom auta, vytvorenie a poskytnutie špeciálneho servisu, ako napríklad špeciálneho zariadenia pre osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie, uľahčenie imigračných a vstupných formalít a informácie vzťahujúce sa k ceste.
- b) V rozsahu definovanom použiteľnými právnymi ustanoveniami, cestujúci vyslovene splnomocňuje dopravcu ukladať údaje na tento účel, použiť ich a odovzdávať svojim kanceláriám, splnomocneným zástupcom a iným dopravcom alebo dodávateľom uvedených služieb.
- c) Dopravca je oprávnený poskytnúť osobné údaje cestujúcich tretím osobám v prípade, že bola spôsobená škoda iným cestujúcim alebo boli zranení iní cestujúci.
- d) Bez predchádzajúceho súhlasu cestujúceho nie sú jeho / jej osobné údaje používané k marketingovej činnosti. Pravidlá o ochrane osobných údajov sú uvedené na webových stránkach dopravcu.

6. ODBAVENIE

6.1 Všeobecne

- a) Cestujúci je povinný dodržiavať ustanovenia Pravidiel odbavenia na lety skupiny Smartwings ktoré sú dostupné na webových stránkach dopravcu.
- b) Cestujúci je povinný dostaviť sa k odbaveniu alebo sa odbaviť on-line včas, najneskôr však do doby stanovenej dopravcom, uvedenej v Pravidlách odbavenia dostupných na webových stránkach dopravcu.
- c) V prípade prepravy podľa článku 2.2 týchto Podmienok (charterové lety), objednávateľ letu zodpovedá dopravcovi za včasné dostavenie sa cestujúcich k odbaveniu letu podľa článku 6.1. b).

7. POVINNOSTI CESTUJÚCICH V LETECKEJ DOPRAVE

- a) Cestujúci je povinný pred zakúpením letenky a pred nástupom do lietadla na vyzvanie pracovníka dopravcu alebo štátnych orgánov preukázať svoju totožnosť a predložiť príslušné cestovné doklady, prípadne odpovedať na otázky bezpečnostného charakteru, alebo poskytnúť oprávneným štátnym orgánom požadované osobné údaje. Na základe vládneho nariadenia môže byť dopravca požiadany poskytnúť údaje o cestujúcich alebo sprístupniť tieto údaje.
- b) Pri kúpe letenky alebo rezervácii letenky prostredníctvom cestovnej kancelárie je cestujúci povinný informovať leteckého dopravcu o svojich zdravotných problémoch, ktoré by mohli skomplikovať jeho dopravu alebo negatívne ovplyvniť priebeh letu.
- c) Cestujúci je povinný podrobiť sa bezpečnostnej kontrole vykonávanej úradmi alebo poverenými inštitúciami a umožniť kontrolu jeho zapísanej a nezapísanej batožiny.
- d) Cestujúci je povinný zúčastniť sa colnej kontroly jeho zapísanej a / alebo nezapísanej batožiny. Dopravca nie je zodpovedný za žiadne straty alebo škody spôsobené cestujúcemu, ktoré môžu vzniknúť počas prehliadky alebo v dôsledku nedodržania tejto požiadavky.
- e) V súlade s platnými medzinárodnými nariadeniami cestujúci nesmie prevážať v jeho / jej nezapísanej alebo zapísanej batožine predmety, materiály a látky uvedené v Zozname zakázaných predmetov a látok uvedenom na webových stránkach dopravcu a v príslušných právnych normách danej krajiny. V opačnom prípade je cestujúci povinný pred letom ich vybrať a nie je oprávnený získať ich naspäť (také položky sú zabavené odborne spôsobilými úradmi). Dopravca vylučuje akúkoľvek zodpovednosť za škody spôsobené položkami zabavenými z bezpečnostných dôvodov.
- f) Látky nebezpečnej povahy (výbušniny a strelivo, horľaviny, žieraviny, stlačené plyny, jedy alebo toxické a infekčné materiály, oksylichujúce látky, rádioaktívny materiál, magnetický materiál a ostatný nebezpečný tovar) je možné prepravovať, až na výnimky, len ako tovar na letecký nákladný list za zvláštnych prepravných podmienok.
- g) Cestujúci je povinný zachovávať opatrnosť primeranú povahe leteckej prevádzky a dodržiavať pokyny dopravcu (jeho zamestnancov alebo zástupcov) a to za každých okolností, a to najmä pri:
 - odbavovaní, zhromažďovaní a pohybe v priestoroch pre cestujúcich,
 - nastupovaní a vystupovaní z lietadla,
 - ukladaní odevov a nezapísanej (kabínovej) batožiny v lietadle.
- h) Cestujúci je povinný zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť bezpečnosť a plynulosť leteckej dopravy, rušiť alebo obťažovať ostatných cestujúcich alebo byť príčinou ich sťažností, brániť riadnemu výkonu povinností pracovníkov dopravcu, poškodiť majetok dopravcu alebo cestujúcich, zdržať sa nadmerného požívania alkoholu na palube lietadla.
- i) Cestujúci je povinný počas letu nepoužívať dopravcom stanovené prenosné elektronické zariadenia, ktoré môžu svojou prevádzkou negatívne ovplyvniť funkcie a prevádzku elektronických prístrojov a zariadení lietadla. Porušenie tohto zákazu môže byť trestané pokutou až do výšky 2.000, - EUR. Pravidlá používania elektronických prístrojov sú k dispozícii na webových stránkach dopravcu.
- j) Cestujúci je ďalej povinný:
 - dostaviť sa k odbaveniu a k splneniu všetkých požadovaných formalít a odbavovacích procedúr a / alebo sa odbaviť on-line dostatočne včas,
 - uhradiť prípadný servisný poplatok za odbavenie pri štandardnej odbavovacej priehradke,
 - bezpodmienečne sa podriaďiť príkazom kapitána a členov posádky lietadla počas letu,
 - na výzvu pracovníka dopravcu alebo na pokyn svetelným panelom sa pri vzlete a pristáti, prípadne počas letu, pripútať bezpečnostnými pásmi,
 - na požiadanie pracovníka dopravcu presadnúť si na určené sedadlo, ak je to z prevádzkových alebo bezpečnostných dôvodov nutné,
 - zdržať sa takého správania, ktoré ohrozuje poriadok a disciplínu na palube lietadla, vrátane nadmerného užívania alkoholu,
 - zdržať sa po celú dobu pobytu na palube lietadla alebo na letisku akýchkoľvek verbálnych alebo fyzických inzultácií v smere k akýmkoľvek iným osobám, vrátane zamestnancov a zástupcov dopravcu. V prípade porušenia tohto zákazu môže byť cestujúci vylúčený z prepravy a môže mu byť uložená pokuta až 2.000, - EUR,

- zdržať sa po celú dobu zotrvania na palube lietadla alebo na letisku akéhokoľvek poškodzovania majetku dopravcu, ostatných cestujúcich alebo tretích strán. V prípade porušenia tohto zákazu môže byť cestujúci vylúčený z prepravy a môže mu byť uložená pokuta až do výšky 2.000, - EUR,
- nefajčiť na palube lietadla; zákaz fajčenia platí rovnako i pre tzv. elektronické cigarety. V prípade porušenia tohto zákazu môže byť cestujúci vylúčený z prepravy a môže mu byť uložená pokuta až do výšky 2.000, - EUR,
- v prípade zdravotných problémov počas letu podstúpiť nevyhnutnú prvú pomoc, poskytnúť posádke potrebné osobné údaje a informácie o zdravotnom stave, a následne podstúpiť lekársku prehliadku,
- zdržať sa potápania v dobe 12 hodín pred začatím letu, v prípade potápania do väčších hĺbok (s vynáraním s dekompresnými prestávkami) v dobe 24 hodín pred odletom,
- uhradiť dopravcovi všetky náklady za straty a škody, ktoré mu cestujúci spôsobil alebo zapríčinil svojím neprimeraným jednaním (napr. poškodenie interiéru lietadla, ilegálna preprava nebezpečných zvierat či vecí, mimoriadne pristátie lietadla a pod.), ktoré v plnom rozsahu povoľuje Montrealský dohovor,
- dodržať úplný zákaz konzumácie alkoholických nápojov prinesených na palubu v príručnej batožine. Kapitán môže v odôvodnených prípadoch požadovať, aby cestujúci preukázal svoju identitu a odobral mu alkohol na dobu letu,
- dodržať zákaz používania fotoaparátov, kamier a iného zariadenia zaznamenávajúceho zvuk a / alebo obraz, ktoré by zaznamenalo prácu a postupy posádky na palube lietadla,
- podrobiť sa predpísanej bezpečnostnej osobnej prehliadke vykonávanej orgánmi štátnej správy alebo poverenými organizáciami,
- prispôbiť svoj odev a zovňajšok tak, aby zodpovedal štandardu leteckej dopravy,
- použitie naslúchadiel a kardiostimulátorov je povolené.

8. POVINNOSTI DOPRAVCU V LETECKEJ DOPRAVE

- a) Dopravca je povinný zabezpečiť, aby cestujúci boli oboznámení o umiestnení a spôsobe použitia:
 - bezpečnostných pásov,
 - núdzových východov a zariadení určených na spoločné použitie,
 - záchranných viest a kyslíkových prístrojov, ak sú tieto prostriedky predpísané pre použitie cestujúcimi,
 - iných núdzových zariadení určených na individuálne použitie.
- b) Cestujúci musia byť oboznámení so zákazom fajčenia a používania elektronických prístrojov na palube lietadla.
- c) V nutnom prípade dopravca informuje cestujúcich o potrebných opatreniach na zachovanie bezpečnosti a poriadku na palube a o dôsledkoch porušenia týchto opatrení zo strany cestujúcich,
- d) V prípade potreby je dopravca povinný poučiť cestujúcich o núdzových postupoch vhodných pre danú situáciu.
- e) Dopravca je povinný zaistiť možnosť pripútania sa cestujúcich bezpečnostnými pásmi pri vzlete, pristátí, turbulencii a kedykoľvek na výzvu veliteľa (kapitána) lietadla a poučiť cestujúcich o ukladaní ich vecí v lietadle.
- f) Pokiaľ, podľa názoru dopravcu, správanie cestujúceho na palube predstavuje nebezpečenstvo pre lietadlo, alebo ktorúkoľvek osobu alebo majetok na palube, alebo sťažuje výkon povinností pracovníkom dopravcu, alebo ak sa cestujúci nepodriadi pokynom pracovníkov dopravcu, alebo sa chová takým spôsobom, že obťažuje iných cestujúcich, môže dopravca prijať opatrenia, ktoré považuje za vhodné na zastavenie takéhoto správania, vrátane použitia donucovacích prostriedkov, vyloženia takéhoto cestujúceho z lietadla po pristátí a odmietnutia ďalšej prepravy cestujúceho.
- g) Dopravca si vyhradzuje právo vymáhať náhradu škody od cestujúceho, ktorý spôsobil škodu inému cestujúcemu a / alebo dopravcovi.
- h) V záujme zabezpečenia ochrany letu pred protiprávnymi činmi, ako aj bezpečnosti a poriadku na palube lietadla, kapitán lietadla je splnomocnený vydať inštrukcie všetkým osobám na palube a všetky osoby na palube lietadla sú povinné podriaďiť sa jeho pokynom.
- i) Let dopravcu môže byť vykonaný typom lietadla, ktorý sa líši od typu lietadla uvedeného v pôvodnom letovom poriadku.
- j) Let dopravcu môže byť prevádzkovaný lietadlom iného dopravcu. Na základe Článku 11 NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 2111/2005 zo 14. decembra 2005, musia byť cestujúci v takomto prípade príslušne informovaní.

9. VYLÚČENIE Z PREPRAVY

9.1 Právo vylúčiť z prepravy

- a) Dopravca môže vylúčiť cestujúceho alebo batožinu z prepravy, a to najmä v prípade, že podľa jeho názoru:
- je nutné dodržať zákony, vyhlášky a nariadenia štátu odletu, medzipristátia alebo príletu, alebo štátu, nad ktorého územím bude let vykonávaný,
 - správanie, fyzický alebo mentálny stav cestujúceho vedie k narušeniu dobrých mravov, čo môže vyvolať obavu ostatných cestujúcich, alebo je cestujúci hrozbou pre seba samého, pre iných cestujúcich a / alebo voči majetku dopravcu, letiska, ostatných cestujúcich alebo tretích strán,
 - správanie cestujúceho by mohlo ohroziť bezpečnosť leteckej dopravy alebo verejný poriadok,
 - cestujúci sa nepodriadil inštrukciám a pokynom pracovníkov dopravcu, zástupcov štátnych orgánov a / alebo pracovníkov letiska, najmä inštrukciám ohľadom bezpečnosti a poriadku na palube,
 - cestujúci sa na palube lietadla alebo na letisku dopustil akejkoľvek verbálnej či fyzickej inzultácie v smere k iným osobám, vrátane zamestnancov a zástupcov dopravcu, alebo sa úspešne či neúspešne pokúsil poškodiť majetok dopravcu, letiska, ostatných cestujúcich alebo tretích strán,
 - cestujúci odmietol podstúpiť bezpečnostnú kontrolu vykonávanú poverenými zložkami na letisku,
 - neboli uhradené príslušné poplatky alebo taxy v súvislosti s leteckou prepravou,
 - cestujúci sa nepreukáže platnými dokumentmi v súvislosti s leteckou prepravou,
 - cestujúci nie je schopný preukázať, že je osobou, na ktorej meno bola letenka zakúpená alebo vykonaná rezervácia,
 - letenka cestujúceho:
 - a) bola zničená alebo poškodená,
 - b) cestujúci sa odmietol vzdať jeho cestovných dokladov proti potvrdeniu v prípade, že to príslušné vládne úrady vyžadujú,
 - c) bola získaná neoprávnene,
 - d) je uvádzaná ako stratená alebo odcudzená,
 - e) je falošná,
 - f) letový kupón bol pozmenený niekým iným než dopravcom, alebo ním povereným zástupcom; dopravca si vyhradzuje právo takúto letenku zadržať,
 - g) nie je vystavená dopravcom, alebo nie je dopravcom akceptovaná.
 - cestujúci nie je uvedený v elektronickom zozname cestujúcich (v prípade použitia hromadnej letenky, elektronickej letenky, alebo potvrdenia cesty),
 - cestujúci sa nedostavil k odletu včas (podľa Pravidiel odbavenia zverejnených na webových stránkach dopravcu),
 - vstup cestujúceho do krajiny odletu, krajiny príletu alebo krajiny, nad ktorej územím je let prevádzkovaný, bol odmietnutý,
 - počas predchádzajúcich letov sa cestujúci správal spôsobom, ktorý porušuje právo (najmä v oblasti bezpečnosti leteckej dopravy), alebo dobré mravy, a existuje dôvodné podozrenie, že vzhľadom na stav cestujúceho sa toto správanie môže opakovať,
 - správanie cestujúceho môže predstavovať alebo predstavuje priestupok alebo trestný čin,
 - vylúčenie z prepravy je nutné z bezpečnostných dôvodov, keď je cestujúci pod vplyvom alkoholu a / alebo omamných látok,
 - je tak vykonané v súlade s Tokijským dohovorom,
 - preprava cestujúceho je v rozpore s predpismi dopravcu,
 - preprava cestujúceho je v rozpore s Prevádzkovou príručkou dopravcu,
 - odev a zovňajšok cestujúceho nezodpovedá štandardu leteckej prepravy,
 - cestujúci má infekčné ochorenie, ktoré podlieha povinnému hláseniu,
 - cestujúci vyžaduje špeciálnu asistenciu, ktorú dopravca nemôže poskytnúť, alebo ktorej náklady by boli neúmerne vysoké.

V prípade, že nastane jedna z vyššie uvedených príčin, dopravca odmietne prepraviť cestujúceho alebo vylúči cestujúceho z prepravy. Dopravca nie je v takomto prípade zodpovedný za žiadne straty alebo škody spôsobené odmietnutím prepravy alebo vylúčením z prepravy. Od cestujúceho môže byť tiež vymáhaná škoda za náklady vzniknuté v súvislosti s odmietnutím jeho prepravy alebo v súvislosti s jeho vylúčením z prepravy.

10. PODMIENENÉ PRIJATIE K PREPRAVE

- a) Preprava cestujúceho, ktorému by vzhľadom k jeho telesnému alebo duševnému stavu, či veku hrozilo pri leteckej doprave nebezpečenstvo ujmy na zdraví alebo iná škoda, sa vykonáva s podmienkou, že dopravca nezodpovedá za prípadné zranenie, ochorenie alebo inú ujmu na zdraví, vrátane úmrtia cestujúceho a za škodu na veciach, ktoré má cestujúci pri sebe, ak by k takej ujme alebo škode prišlo v súvislosti alebo následkom prepravy.
- b) Dopravca má právo z bezpečnostných dôvodov odmietnuť prepravu telesne či duševne postihnutého cestujúceho bez sprievodu. Chorý cestujúci musí mať pri odbavení a po celý čas letu pri sebe potvrdenie ošetrojúceho lekára na Formulári potvrdzujúcom spôsobilosť k preprave. Tento formulár zahŕňa požiadavky vyplývajúce z platnej legislatívy.
- c) Na letoch do / z USA je lekárske potvrdenie požadované v týchto prípadoch:
- požiadavka na službu nosidiel (stretcher) / pri cestovaní s inkubátorom,
 - potreba zdravotníckeho kyslíka počas letu,
 - v ostatných prípadoch podľa ustanovení odseku d) a e) (okrem vyššie uvedených) je lekárske potvrdenie iba odporúčané.
- d) Na všetkých ostatných letoch operovaných do 30. apríla 2023 (okrem letov do / z USA) je lekárske potvrdenie požadované v týchto prípadoch:
- infarkt (do 21 dní od udalosti),
 - mŕtvica (do 10 dní od udalosti),
 - novonarodené deti (do 7 dní od pôrodu),
 - choroba z dekompresie,
 - pneumotorax (do 14 dní od udalosti),
 - požiadavka na službu nosidiel (stretcher) / pri cestovaní s inkubátorom,
 - potreba zdravotníckeho kyslíka počas letu,
 - neschopnosť pri sedení udržať vzpriamenú pozíciu,
 - poranenia hlavy (do 14 dní od udalosti),
 - zlomeniny (okrem nekomplikovaných zlomenín horných končatín a prstov horných končatín),
 - sadra (okrem sadier horných končatín a prstov horných končatín),
 - ťažká žilová trombóza,
 - ťažká duševná choroba (cestujúci musí cestovať so sprievodom, ktorý má zaistené vedľajšie sedadlo),
 - akákoľvek vážne alebo akútne infekčné ochorenie (vrátane ovčích kiahní).
- e) Na všetkých ostatných letoch operovaných od 1. mája 2023 (okrem letov do / z USA) je lekárske potvrdenie požadované v týchto prípadoch:
- infarkt (do 21 dní od udalosti),
 - mŕtvica (do 10 dní od udalosti),
 - novonarodené deti (do 7 dní od pôrodu),
 - choroba z dekompresie,
 - pneumotorax (do 14 dní od udalosti),
 - požiadavka na službu nosidiel (stretcher) / pri cestovaní s inkubátorom,
 - potreba zdravotníckeho kyslíka počas letu,
 - neschopnosť pri sedení udržať vzpriamenú pozíciu,
 - poranenia hlavy (do 14 dní od udalosti),
 - zlomeniny (okrem nekomplikovaných zlomenín končatín a prstov starších ako 72 hodín pred odletom),
 - sadra (okrem sadier končatín a prstov, ak k zraneniu došlo viac ako 72 hodín pred odletom),
 - ťažká žilová trombóza,
 - ťažká duševná choroba (cestujúci musí cestovať so sprievodom, ktorý má zaistené vedľajšie sedadlo),
 - akákoľvek vážne alebo akútne infekčné ochorenie (vrátane ovčích kiahní).
- f) Potvrdenie od lekára je platné počas 14 dní od dátumu vystavenia.
- g) V prípade náhleho úmrtia cestujúceho počas letu budú jeho pozostatky vyložené z lietadla na najbližšom letisku a protokolárne odovzdané kompetentným miestnym orgánom k ďalšiemu vyšetrovaniu a na objednanie náhradnej prepravy.

11. PREPRAVA CESTUJÚCICH S OSOBITNÝMI POŽIADAVKAMI

11.1 Všeobecne

- a) Cestujúci, ktorí vyžadujú osobitnú asistenciu a / alebo starostlivosť, musia o tejto skutočnosti informovať cestovnú kanceláriu alebo Kontaktné centrum dopravcu v dobe rezervácie.
- b) Dopravca vynaloží úsilie, aby umožnil prepravu chorým osobám, osobám so zdravotným postihnutím, nesprevádzaným deťom alebo tehotným ženám. Prijatie nesprevádzaných detí, chorých osôb, osôb so zdravotným postihnutím alebo tehotných žien k preprave môže podliehať predchádzajúcej konzultácii s dopravcom o podmienkach takejto prepravy v súlade s použitým právom.
- c) S ohľadom na rozšírené bezpečnostné opatrenia by mali cestujúci, ktorí vyžadujú osobitnú starostlivosť, a rodičia s malými deťmi vopred upozorniť personál letiska na svoje požiadavky.
- d) Cestujúci s osobitnými požiadavkami sú podrobení bezpečnostnej kontrole pred nástupom do lietadla. Invalidné vozíky, barle a nosidlá sú podrobené manuálnej bezpečnostnej kontrole.
- e) Vzhľadom na bezpečnostné požiadavky nemôžu cestujúci s osobitnými požiadavkami obsadzovať sedadlá v blízkosti núdzových východov lietadla.
- f) Dopravca zabezpečí, aby osoba sprevádzajúca cestujúceho s obmedzenou pohyblivosťou bola usadená na sedadle vedľa tohto cestujúceho, ak skutočnosť, že sa cesta uskutoční so sprievodom, bola dopravcovi oznámená najneskôr 48 hodín pred odletom.
- g) Dopravca nie je zodpovedný za žiadne zranenie, ochorenie alebo iné poškodenie zdravia, vrátane úmrtia a za škody na batožine vzniknuté počas prepravy, ak by boli spôsobené fyzickým stavom cestujúceho, mentálnym stavom cestujúceho alebo jeho vekom.

11.2 Preprava cestujúcich s obmedzenou pohyblivosťou

- a) Cestujúci s obmedzenou pohyblivosťou sú tí cestujúci, ktorých aktuálny zdravotný alebo fyzický stav vyžaduje osobitnú starostlivosť zo strany dopravcu. Rozsah starostlivosti počas cesty podlieha bezpečnostným predpisom pre leteckú dopravu, vybaveniu lietadla dopravcu a miestnym podmienkam daného letiska.
- b) Cestujúci, ktorí majú v úmysle cestovať s vlastným invalidným vozíkom alebo iným zariadením uľahčujúcim pohyb, sú povinní o tejto skutočnosti informovať dopravcu pri rezervácii alebo pri zakúpení letenky, alebo kedykoľvek potom, nie však neskôr ako 48 hodín pred odletom. Počas odbavenia bude osobný invalidný vozík odovzdaný pracovníkom letiska za účelom jeho naloženia do nákladového priestoru lietadla. Cestujúci si ho budú môcť vyzdvihnúť na letisku priletu. Pracovníci letiska poskytnú pomoc cestujúcim pri presune od odbavovacej priehradky k lietadlu a od lietadla do priestoru vyzdvihnutia batožiny po lete, a to s využitím iného invalidného vozíka. Cestujúci musí dopravcovi poskytnúť informáciu o rozmeroch a váhe invalidného vozíka. Cestujúci môže bezplatne prevážať dva plne zložitelné invalidné vozíky nad rámec bezplatne prevážanej podanej batožiny. Nie je umožnené prepravovať invalidné vozíky, ktorých batérie obsahujú žieraviny. Ak je to možné, je cestujúci povinný odpojiť batériu pred odovzdaním invalidného vozíka zástupcom dopravcu.
- c) Časť sedadiel na palube umožňuje zdvihnutie podrúčok. Ak je to možné, dopravca zabezpečí, aby tieto sedadlá boli prednostne k dispozícii cestujúcim s obmedzenou pohyblivosťou.
- d) Niektoré toalety na palube sú vybavené ručnými držadlami, ktoré uľahčia cestujúcim so zníženou pohyblivosťou použitie toalety.
- e) Dopravca si vyhradzuje právo zmeniť typ lietadla v prípade, keď nie je možné prevádzkovať let jeho vlastným lietadlom a je prevádzkovaný iným lietadlom iného dopravcu. Dopravca v takom prípade o tejto skutočnosti okamžite informuje cestovnú kanceláriu, alebo v prípade individuálnej rezervácie priamo cestujúcich e-mailom alebo telefonicky. Dopravca musí v tomto prípade zabezpečiť, aby prepravná trieda a vybavenie lietadla neboli horšie ako v prípade prepravy vlastným lietadlom dopravcu.
- f) Palubný sprievodca môže poskytnúť pomoc cestujúcemu s obmedzenou pohyblivosťou pri ceste na toaletu a z toalety, ale nie je oprávnený k tomu, aby zdvíhal cestujúceho z vozíka alebo mu asistoval priamo na toalete.

11.3 Preprava cestujúcich s asistenčným psom

- a) Zrakovo postihnutí alebo iní cestujúci, ktorí sú odkázaní na asistenciu vodiaceho psa, musia dopravcovi predložiť osvedčenie, že pes je vycvičený na pomoc pre osoby so zdravotným postihnutím a cestovné doklady asistenčného psa. Asistenčný pes musí byť prepravovaný v postroji na vôdzke, ďalej je doporučený náhubok. Preprava slepeckých psov je bezplatná.

11.4 Preprava tehotných žien

- a) Tehotné ženy po 34. týždni (po 28. týždni u viacpočetného) tehotenstva nebudú za žiadnych okolností prijaté k preprave. Tehotné ženy v pokročilom štádiu tehotenstva, ktoré nebudú schopné preukázať týždeň tehotenstva (tehotenský preukaz, potvrdenie od lekára alebo podobný dokument), nebudú taktiež prijaté k preprave.

11.5 Preprava detí vo veku do 2 rokov

- a) Dieťaťom do 2 rokov sa rozumie dieťa vo veku od narodenia do dovŕšenia 2. roku života. V prípade spätočného letu je rozhodujúcim časom dátum návratu.
- b) Dieťa do 2 rokov nemá nárok na vlastné sedadlo a na občerstvenie a prepravuje sa na kolenách sprevádzajúcej osoby (s výnimkou použitia certifikovanej detskej autosedačky v zmysle článku 11.5 d) týchto Podmienok).
- c) Dospelý cestujúci môže na linkách prevádzkovaných skupinou Smartwings cestovať maximálne s jedným dieťaťom vo veku do dvoch rokov. Na jeden rad 3 sedadiel je povolené umiestniť iba jedno dieťa vo veku do dvoch rokov.
- d) Použitie detskej autosedačky je povolené za týchto podmienok:
- cestujúci má pre umiestnenie detskej autosedačky zakúpené zvláštne sedadlo,
 - detská autosedačka je certifikovaná pre použitie v leteckej doprave a certifikácia je na sedačke vyznačená,
 - detská autosedačka môže byť použitá iba vtedy, pokiaľ je ju možné pripútať dvojbodovým pásom a musí zostať takto upevnená po celú dobu letu.
- e) Deti mladšie ako 2 roky nemôžu cestovať v rade s núdzovým východom.

11.6 Nedoprevádzané deti

- a) Deti mladšie ako 6 rokov nemôžu byť prepravované bez sprievodu dospelaj osoby, ktorá dovŕšila 18 rokov.
- b) Deti vo veku 6 až 11 rokov môžu cestovať bez sprievodu dospelaj osoby (neodprevádzané dieťa - UM). V takom prípade poskytne dopravca neodprevádzanému dieťaťu asistenčnú službu na letisku odletu a na letisku priletu. Za dieťa je zodpovedná dospelá osoba, ktorá odovzdáva neodprevádzané dieťa na prepravu. Táto osoba musí byť plnoletá a musí poskytnúť dopravcovi písomné potvrdenie na formulári "Neodprevádzané dieťa / MAAS", že neodprevádzané dieťa bude na letisku priletu očakávať iná dospelá osoba. Formulár je možné nájsť na webových stránkach dopravcu. V prípade, že dospelá osoba nebude očakávať neodprevádzané dieťa na letisku priletu, všetky náklady týkajúce sa poskytnutia starostlivosti o neodprevádzané dieťa pôjdu na ťarchu osoby, ktorá dieťa odovzdala na prepravu na letisku odletu. Dopravca je oprávnený požadovať doklad o veku dieťaťa. Rodičia / opatrovníci / sprevádzajúca osoba musí na letisku odletu zotrvať až do odletu lietadla.
- c) Cestujúcim vo veku 12 až 17 rokov vrátane môže byť na žiadosť rodičov alebo zákonného zástupcu poskytnutá asistenčná služba (MAAS). Asistenčná služba (UM / MAAS) je spoplatnená v súlade s cenníkom dopravcu.
- d) Preprava neodprevádzaného dieťaťa (UM) a asistenčná služba (MAAS) je možná len na základe predchádzajúceho oznámenia takej prepravy dopravcovi, a to najneskôr 48 hodín pred odletom.

11.7 Kyslík

- a) Preprava vlastných kyslíkových fliaš prinesených cestujúcimi je na všetkých letoch Skupiny Smartwings z bezpečnostných dôvodov zakázaná. Cestujúci vyžadujúci počas pobytu na palube lietadla kyslíkovú fľašu, môže o jej poskytnutie požiadať dopravcu v deň nákupu letenky či zájazdu, najneskôr však tri dni pred odletom. Pokiaľ je cestujúci klientom cestovnej kancelárie alebo iného objednávateľa letu, je potrebné službu objednať prostredníctvom cestovnej kancelárie alebo objednávateľa letu. Dopravca môže poskytnutie služby na konkrétnom lete z prevádzkových dôvodov odmietnuť.
- b) Cestujúci vyžadujúci kyslíkovú fľašu musí mať pri odbavení a po celý čas letu pri sebe formulár "Medical Clearance (MEDIF)" potvrdený ošetrojúcim lekárom. V opačnom prípade môže dopravca pristúpiť k vylúčeniu cestujúceho z prepravy. Formulár je možné nájsť na webových stránkach dopravcu.
- c) Služba zahŕňa jednu fľašu s objemom 311.5 l a je spoplatnená podľa platného Cenníka dopravcu.

12. BATOŽINA

12.1 Všeobecne

- a) Batožina sa prepravuje ako zapísaná a nezapísaná. Cestujúci má právo na bezplatnú prepravu batožiny v súlade s cestovnou triedou a tarifnými podmienkami letenky. Konkrétne podmienky sú uvedené v Pravidlách prepravy batožiny dostupných na webových stránkach dopravcu. Hmotnostné a rozmerové limity sa môžu líšiť v závislosti na cestovnej triede alebo tarifných podmienkach letenky. Za odbavenie na štandardnej odbavovacej priehradke môže byť vybraný dodatočný servisný poplatok.
- b) Cestujúci nesmie prepravovať:
 - batožinu a predmety, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť letu, osôb a majetku a ďalej batožinu a veci, ktoré by mohli byť pri leteckej preprave ľahko poškodené, ktorých obal je nevyhovujúci alebo môžu prekážať cestujúcim,
 - predmety, ktoré sú špecifikované v predpisoch Medzinárodnej organizácie civilného letectva (ICAO), Medzinárodného združenia leteckých dopravcov (IATA) a v predpisoch dopravcu ako nebezpečný tovar,
 - predmety, ktoré sú zakázané na prepravu podľa príslušných zákonov, predpisov alebo nariadení daného štátu,
 - predmety, ktoré podľa názoru dopravcu nie sú vhodné na prepravu vzhľadom k ich váhe, veľkosti alebo charakteru,
 - predmety uvedené na Zozname zakázaných predmetov, ktorý je k dispozícii na webových stránkach dopravcu.

12.2 Kontrola batožiny

- a) Ak má dopravca podozrenie, že batožina cestujúceho by mohla obsahovať predmety vylúčené z prepravy alebo predmety, ktorých preprava vyžaduje zvláštny režim, môže sa v prítomnosti cestujúceho presvedčiť o obsahu jeho batožiny. Ak nie je cestujúci prítomný a z tohto dôvodu nemôže súhlasiť s kontrolou svojej batožiny, je dopravca oprávnený za prítomnosti aspoň jedného svedka, ktorý nie je pracovníkom dopravcu, otvoriť batožinu cestujúceho, ak má za to, že obsahuje predmety vylúčené z prepravy alebo ich preprava vyžaduje zvláštny režim.
- b) Ak cestujúci odmietne vyhovieť žiadosti na kontrolu batožiny, môže dopravca odmietnuť príslušnú osobu a / alebo jej batožinu prepraviť.
- c) Dopravca nenesie zodpovednosť za žiadnu škodu na batožine alebo jej obsahu, ktorá vznikla v dôsledku bezpečnostnej kontroly batožiny.

12.3 Vyzdvihnutie batožiny

- a) Cestujúci je povinný si vyzdvihnúť svoju batožinu okamžite po prilete na cieľové letisko.
- b) Ak batožina nebola po prilete vyzdvihnutá, dopravca je oprávnený disponovať batožinou v rámci príslušných ustanovení práva, najmä tých ustanovení, ktoré stanovuje Občiansky zákonník.
- c) Vyzdvihnúť batožinu môže držiteľ identifikačného ústrižku batožinového lístka.
- d) Dopravca nie je povinný zisťovať, či je držiteľ identifikačného ústrižku batožinového lístka oprávnený prevziať batožinu a nezodpovedá za stratu, škodu, či iné výdavky, ktoré by vznikli cestujúcemu v tejto súvislosti.
- e) Ak nie je predložený identifikačný ústrižok batožinového lístka, nebráni to podaniu reklamácie za predpokladu, že bola predložená platná letenka a batožinu je možné identifikovať iným spôsobom.
- f) Pokiaľ osoba vyzdvihujúca batožinu nepredloží platnú letenku ani identifikačný ústrižok batožinového lístka, v takom prípade dopravca vydá batožinu tejto osobe len v prípade, že táto osoba preukáže svoj nárok na túto batožinu a uhradí dopravcovi zálohu na náhradu všetkých škôd alebo výdavkov, ktoré by dopravcovi mohli vzniknúť v dôsledku vydania batožiny tejto osobe.
- g) Prevzatie batožiny držiteľom identifikačného ústrižku batožinového lístka bez reklamácie v čase dodania je dôkazom *prima facie*, že batožina bolo doručená v dobrom stave a v súlade so zmluvou o preprave.
- h) Poškodenie, nevydanie alebo stratu batožiny je nutné ohlásiť ihneď pri prevzatí batožiny dopravcovi, ktorý je povinný o tom spísať zápis. Inak sa predpokladá, že batožina bola vydaná v riadnom stave. Pri neskoršom ohlásení škody musí cestujúci preukázať príčinnú súvislosť medzi ohlásenou škodou a príslušnou dopravou.

12.4 Reklamácia batožiny

- a) Všetky reklamácie musia byť podané prostredníctvom elektronického formulára na webových stránkach dopravcu, e-mailom alebo poštou.
- b) Pre uplatnenie reklamácie je nutné predložiť kópie nasledujúcich dokladov:
- reklamačný protokol (PIR),
 - letenku / palubnú vstupenku,
 - identifikačný ústrižok batožinového lístka,
 - účty od stratených alebo poškodených vecí,
 - doklad o oprave alebo neopraviteľnosti batožiny.

Dopravca si vyhradzuje právo požadovať od cestujúceho dopĺňujúce dokumenty potrebné na určenie miery zodpovednosti dopravcu za škodu.

- c) Riadne podané reklamácie sú vybavované v lehote do 30 dní odo dňa ich doručenia. Vo výnimočných prípadoch môže byť táto lehota predĺžená až na 60 dní.
- d) V súlade s Montrealským dohovorom, prípadne Varšavskou zmluvou je cestujúci povinný nahlásiť poškodenie alebo vykradnutie zapísanej batožiny dopravcovi bezodkladne, ako ho zistí alebo najneskôr do 7 dní odo dňa prevzatia. Nedoručenie batožiny je cestujúci povinný nahlásiť ihneď po prilete a vyplniť príslušný reklamačný protokol (PIR). Na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad. Nárok na zodpovednosť za meškanie batožiny je potrebné uplatniť do 21 dní odo dňa, keď bola batožina odovzdaná príjemcovi.
- e) Ak bolo zapísaná batožina poškodená a dopravca alebo iné osoby konajúce v jeho mene, ju nemôžu opraviť, cestujúci je oprávnený nechať si svoju batožinu opraviť a predložiť účet za opravu dopravcovi. Pokiaľ batožinu nie je možné opraviť, cestujúci musí predložiť písomné potvrdenie o neopraviteľnosti batožiny, ktoré bude obsahovať aj odhadovanú hodnotu škody.
- f) Ak nebola batožina prepravovaná v rovnakom lietadle ako cestujúci, je cestujúci povinný poškodenie, zničenie alebo stratu batožiny dopravcovi ohlásiť okamžite po jej vyzdvihnutí / prilete. Musí byť vyplnený príslušný reklamačný protokol (PIR). Ak cestujúci túto požiadavku nespĺní, alebo nedodá doklady uvedené v písm. b), je dopravca zbavený zodpovednosti za všetky škody, poškodenie, stratu alebo oneskorenie batožiny.
- g) Náhrada za meškanie doručenia batožiny počas pobytu cestujúceho v zahraničí sa poskytuje na základe pokladničných blokov vystavených za obstaranie nevyhnutných vecí (spodná bielizeň, potrebné oblečenie, toaletné a hygienické potreby). Náhrada za nákup nevyhnutných potrieb je možné uplatniť iba počas pobytu v zahraničí, nie v krajine trvalého pobytu cestujúceho.
- h) V prípade poškodenia príručnej batožiny musí cestujúci oznámiť túto skutočnosť na palube lietadla. V opačnom prípade dopravca nenesie zodpovednosť za poškodenie, zničenie alebo stratu príručnej batožiny.
- i) Podrobnejšie informácie o postupe pri reklamacii batožiny sú uvedené na internetovej stránke dopravcu (www.smartwings.com).

13. LETOVÝ PORIADOK A NEPRAVIDELNOSTI

13.1 Letový poriadok

- Dopravca sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie na zabezpečenie prepravy cestujúcich a ich batožiny v súlade s letovým poriadkom platným v deň letu. V rámci týchto opatrení, a aby zabránil prípadnému zrušeniu letu, dopravca môže za výnimočných okolností zorganizovať let prevádzkovaný v jeho prospech alternatívnym dopravcom a / alebo lietadlom.
- Časy odletu a priletu uvedené na letenke alebo inde sa môžu v dobe medzi dátumom rezervácie a dátumom odletu zmeniť.
- V prípade prepravy podľa článku 2.2 týchto Podmienok ("charterové lety") objednávateľ letu nesie plnú zodpovednosť za informovanie cestujúcich o zmene letového poriadku podľa čl. b) týchto Podmienok.
- Pri uskutočnení rezervácie na pravidelných letoch Smartwings dopravca oznámi cestujúcemu časy odletu a priletu platné v tej dobe, a tieto časy budú tiež uvedené na letenke. Je možné, že dopravca bude musieť kedykoľvek po rezervácii letenky zmeniť letový poriadok. Ak cestujúci poskytne dopravcovi e-mailovú adresu a telefónny kontakt, dopravca sa vynasnaží cestujúceho o týchto zmenách čo najskôr informovať. Ak v čase od zakúpenia letenky do jedného (1) dňa pred plánovaným odletom zmení dopravcu čas odletu o viac ako 5 hodín a táto skutočnosť je pre cestujúceho neprijateľná, pričom dopravca nie je schopný zarezervovať alternatívny let, ktorý by bol pre cestujúceho prijateľný, cestujúci má nárok na vrátenie peňazí v plnej výške v súlade s článkom 14.1 týchto Podmienok.

13.2 Nepravidelnosti v leteckej doprave

- V prípade nepravidelností v leteckej doprave musí dopravca na žiadosť cestujúceho poskytnúť cestujúcemu písomnú informáciu o jeho právach, vrátane jeho práva na starostlivosť a náhradu. Ak je táto nepravidelnosť spôsobená okolnosťami, ktoré nie sú pod kontrolou dopravcu, dopravca je v takomto prípade zbavený zodpovednosti platiť cestujúcemu kompenzáciu.
- Ak na voľné sedadlá prípadne viac cestujúcich, dopravca najprv požiada dobrovoľníkov, aby sa svojho miesta vzdali za dohodnutú náhradu. V tejto náhrade bude zahrnutá možnosť voľby medzi:
 - vrátením obstarávacej ceny letenky do 7 dní, a to za časť alebo časti neuskutočnenej cesty, ak let už naďalej neslúži účelu súvisiaceho s pôvodným plánom cesty cestujúceho; prípadne tiež poskytnutie späťcestného letu do pôvodného miesta odletu, a to pri najbližšej príležitosti; alebo
 - presmerovaním za porovnateľných prepravných podmienok a pri najbližšej možnej príležitosti na cieľové miesto určenia; alebo
 - presmerovaním za porovnateľných prepravných podmienok a pri najbližšej možnej príležitosti na cieľové miesto určenia v neskoršom dátume podľa želania cestujúceho vzhľadom k prepravnej kapacite.
- Ak sa neprihlási dostatočný počet dobrovoľníkov, môže dopravca odmietnuť cestujúcim nástup na palubu proti ich vôli. V takom prípade majú títo cestujúci právo na zaplatenie nasledujúcej náhrady škody:

	Vzdialenosť (km)	Maximálna hranica kompenzácie (EUR)
1	0-1500 km	250 €
2	Let v rámci EÚ nad 1500 km	400 €
3	Let mimo EÚ 1500 - 3500 km	400 €
4	Let mimo EÚ nad 3500 km	600 €

Pokiaľ však bude cestujúcemu ponúknuté presmerovanie s priletom do cieľovej destinácie, ktorý nie je neskôr ako pôvodne rezervovaný čas priletu o:

- 2 hodiny od plánovaného priletu pri lete kratšom ako 1500 km; alebo
- 3 hodiny od plánovaného priletu pri lete dlhšom ako 1500 km v rámci EÚ a pri lete medzi 1500 až 3500 km mimo EÚ; alebo
- 4 hodiny od plánovaného priletu pri lete dlhšom ako 3500 km mimo EÚ; peňažná náhrada škody sa znižuje o 50%.

Cestujúci má zároveň možnosť voľby medzi vrátením obstarávacej ceny letenky a presmerovaním (pozri písm. b)).

- V prípade odmietnutia nástupu na palubu lietadla, cestujúci má tiež právo na nasledujúcu starostlivosť poskytnutú dopravcom:
 - strava a občerstvenie zodpovedajúce času čakania;
 - ubytovanie v hoteli, ak sa stane nevyhnutným pobyt na jednu noc alebo viac nocí;
 - preprava medzi letiskom a miestom ubytovania (hotelom či iným zariadením);
 - dva telefónne hovory alebo podanie dvoch správ telexom, faxom alebo elektronickou poštou.

Ak je let zrušený, má cestujúci právo na možnosť voľby medzi vrátením obstarávacej ceny letenky a presmerovaním (pozri písmeno b)). Cestujúci má tiež právo na starostlivosť poskytnutú dopravcom (pozri písm. d)).

V prípade, že cestujúci nebol o zrušení letu informovaný aspoň:

- dva týždne pred plánovaným časom odletu; alebo

- v lehote od dvoch týždňov do siedmich dní pred plánovaným časom odletu a nebolo mu ponúknuté presmerovanie, ktoré by mu umožnilo odletieť najneskôr 2 hodiny pred plánovaným časom odletu a dosiahnuť cieľové miesto najneskôr 4 hodiny po plánovanom čase priletu; alebo
- v lehote kratšej ako sedem dní pred plánovaným časom odletu a nebolo mu ponúknuté presmerovanie, ktoré by mu umožnilo odletieť najneskôr 1 hodinu pred plánovaným časom odletu a dosiahnuť cieľové miesto najneskôr 2 hodiny po plánovanom čase priletu,

má cestujúci právo na náhradu škody (pozri písm. c)). Toto právo však nemá, pokiaľ zrušenie letu bolo spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, ktorým nebolo možné zabrániť, ani keby dopravca prijal všetky primerané opatrenia (napr. politická nestabilita, poveternostné podmienky nezlučiteľné s vykonaním príslušného letu, bezpečnostné riziká, neočakávané nedostatky letovej bezpečnosti, štrajky atď.).

- e) Ak dopravca odôvodnene očakáva, že let oproti plánovanému času odletu bude omeškaný
- 2 hodiny a viac pri lete kratšom ako 1500 km; alebo
 - 3 hodiny a viac pri lete dlhšom ako 1500 km v rámci EÚ a pri lete medzi 1500 až 3500 km mimo EÚ; alebo
 - 4 hodiny a viac pri lete dlhšom ako 3500 km mimo EÚ, má cestujúci právo na starostlivosť poskytnutú dopravcom (pozri písm. d)).

Keď z dôvodov iných ako výnimočných okolností priletí cestujúci do miesta svojho konečného priletu tri hodiny či dokonca neskôr ako bolo pôvodne naplánované leteckým dopravcom, s cestujúcimi je v takom prípade zaobchádzané ako s cestujúcimi zrušených letov v záujme uplatnenia ich práva na náhradu (pozri písm. d) vyššie).

Ak meškanie trvá aspoň 5 hodín, má cestujúci tiež právo na pomoc spočívajúcu vo vrátení obstarávacej ceny letenky do 7 dní, a to za časť alebo časti neuskutočnenej cesty, ak let už naďalej neslúži účelu súvisiaceho s pôvodným plánom cesty cestujúceho, prípadne tiež poskytnutie spätočného letu do pôvodného miesta odletu, a to pri najbližšej príležitosti.

V prípade, keď sa jedná o udalosť spôsobenú mimoriadnymi okolnosťami mimo kontrolu dopravcu a dopravca a jeho zamestnanci a zmluvní partneri prijali všetky primerané opatrenia, nemajú cestujúci tieto práva. Na tieto práva strácajú cestujúci tiež nárok v prípade, ak škoda vznikla úplne alebo čiastočne z dôvodu nedbanlivosti, neoprávneného činu alebo zanedbania zo strany cestujúceho alebo osôb, ku ktorým vzťahujú svoje práva.

13.3 Úhrada náhrady škody

- a) Ustanovenia tohto odseku sa použijú na postup pri vymáhaní nárokov cestujúcich na náhradu škody v prípade odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia alebo významného meškania letov podľa Nariadenia európskeho parlamentu a rady (ES) č. 261/2004, resp. judikatúry Súdneho dvora Európskej únie.
- b) Ak sa cestujúci nechá zastúpiť pri vymáhaní nároku na náhradu škody treťou osobou, je táto tretia osoba povinná dopravcovi preukázať oprávnenie zastupovať takéhoto cestujúceho, a to písomnou plnou mocou na zastupovanie pri vymáhaní nároku na náhradu škody, opatrenú úradne overeným podpisom takého cestujúceho.
- c) V súlade s internými postupmi dopravcu, v záujme podpory transparentnosti platieb a za účelom ochrany spotrebiteľa bude akákoľvek náhrada škody vyplatená iba v prospech účtu, z ktorého bola letenka uhradená, iba ak by cestujúci oznámil dopravcovi iný bankový účet cestujúceho, kam má byť platba uhradená. V takom prípade je cestujúci povinný dopravcovi doložiť vlastníctvo takéhoto účtu.

14. REFUNDÁCIA

14.1 Refundácia leteniek na pravidelných letoch Smartwings

- a) Ak dopravca zruší let, vráti cestujúcemu sumu rovnajúcu sa:
 - sume vo výške ceny letenky, vrátane akýchkoľvek súvisiacich zaplatených poplatkov, pokiaľ nebola letenka využitá ani čiastočne;
 - sume, ktorá sa bude rovnať rozdielu medzi celkovou cenou letenky a cenou za úsek letu, na ktorom bola letenka použitá, vrátane akýchkoľvek súvisiacich zaplatených poplatkov za neabsolvovaný úsek letu, ak bola letenka čiastočne využitá.
- b) V prípade úmrtia člena najbližšej rodiny (matka, otec, brat, sestra, dieťa alebo starý rodič) vykoná dopravca na požiadanie vrátenie peňazí vo výške ceny letenky, alebo jej nevyužitej časti.
- c) Ak sa cestujúci z iných dôvodov, ako sú dôvody uvedené v článku, rozhodne nenastúpiť na let alebo časť svojej cesty, budú mu po odpočítaní administratívnych poplatkov vrátené letiskové poplatky. Cestovné a ostatné poplatky sú nevratné, ak nie je v tarifných podmienkach letenky uvedené inak.

14.2 Refundácia leteniek na charterových letoch

- a) V prípade prepravy podľa článku 2.2 týchto Podmienok ("charterové lety") je objednávateľ letu zodpovedný za refundácie leteniek.

14.3 Osoba oprávnená na refundáciu letenky

- a) Okrem výnimiek stanovených v týchto Prepravných podmienkach, dopravca je oprávnený vykonať refundáciu buď osobe menovite uvedenej na letenke, alebo osobe, ktorá za letenku zaplatila (po predložení príslušných dokumentov).
- b) Cestujúci menovite uvedený na letenke, alebo osoba, ktorá za letenku zaplatila, môže poveriť tretiu osobu k prijatiu refundácie za nevyužitú letenku alebo jej časť.
- c) S výnimkou prípadu straty letenky, refundácie budú vykonané len za tú časť letenky, ktorá bola predložená späť dopravcovi, vrátane všetkých nevyužitých letových kupónov a vrátane potvrdenia o platbe.
- d) Refundácia osobe, ktorá predkladá nevyužitú časť letenky, vrátane všetkých nevyužitých kupónov a vrátane potvrdenia o platbe v súlade s článkami a) a b) je považovaná za refundáciu poverenej osobe a dopravca je oslobodený od akejkoľvek ďalšej zodpovednosti za škody.

14.4 Mena

- a) Všetky refundácie podliehajú právu štátu, v ktorom bola letenka predaná a právu štátu, v ktorom sa refundácia uplatňuje. Refundácia je vyplácaná v rovnakej mene, v akej bolo za letenku zaplatené. V prípade, že refundácia v tejto mene nie je možná, bude refundácia vyplatená menou používanou v krajine, kde sa refundácia vypláca, alebo inou menou po dohode medzi dopravcom a osobou oprávnenou na prijatie refundácie.

14.5 Právo odmietnuť vyplatenie refundácie

- a) Dopravca môže odmietnuť vyplatenie refundácie do doby, pokiaľ obdrží doklad o platbe od cestujúceho či inej osoby, ktorá za letenku zaplatila.
- b) Dopravca môže odmietnuť vyplatenie refundácie za letenku, ktorá bola predložená jemu alebo vládny úradom ako dôkaz o úmysle opustiť danú krajinu, pokiaľ cestujúci nepreukáže právo zotrvať v danej krajine, alebo nedoloží, že túto krajinu opustí s iným dopravcom, alebo iným druhom dopravy.
- c) Dopravca môže odmietnuť vyplatenie refundácie za nevyužitú letenku alebo jej časť, ak nebola využitá z dôvodov uvedených v článku 9.1 a dopravca sa rozhodol, že letenku alebo jej časť zaistí v záujme pokrytia nákladov za škody spôsobené inému cestujúcemu alebo dopravcovi.

15. CESTOVNÉ NÁLEŽITOSTI

15.1 Všeobecne

- a) Cestujúci je povinný zabezpečiť si všetky doklady a splniť všetky podmienky požadované úradmi krajiny odletu, tranzitu, transferu alebo príletu. Dopravca je oprávnený vykonať kontrolu všetkých cestovných dokladov a náležitostí. Dopravca si vyhradzuje právo odmietnuť na prepravu cestujúceho, ktorý nespĺňa požadované cestovné náležitosti. Dopravca nezodpovedá za škody alebo výdaje, ktoré cestujúcemu vzniknú tým, že nedodržel uvedené povinnosti.
- b) V prípade, že je dopravcovi rozhodnutím príslušných orgánov nariadené prepraviť cestujúceho späť do krajiny odletu z dôvodu odmietnutia vstupu do krajiny príletu, či už ide o krajinu tranzitu, transferu alebo cieľovú destináciu, je objednávateľ letu povinný na požiadanie uhradiť dopravcovi všetky náklady, ktoré dopravcovi v tejto súvislosti vznikli. Cestujúci je povinný na požiadanie uhradiť dopravcovi všetky náklady vzniknuté tým, že nesplnil predpísané administratívne cestovné náležitosti požadované v krajine odletu, tranzitu, transferu alebo príletu.

15.2 Colná a bezpečnostná prehliadka

- a) Cestujúci je povinný na požiadanie podstúpiť prehliadku svojej zapísanej alebo nezapísanej batožiny colnými alebo inými orgánmi. S výnimkou požadovanou Montrealským dohovorom dopravca nie je voči cestujúcemu zodpovedný za žiadne škody alebo straty, ktoré cestujúci utrpí v dôsledku nesplnenia týchto požiadaviek a cestujúci je povinný uhradiť dopravcovi škodu, ktorá mu vznikla nesplnením tejto povinnosti. Cestujúci je povinný sa podrobiť požadovaným bezpečnostným kontrolám dopravcu, letiskových alebo štátnych orgánov.

16. ZODPOVEDNOSŤ DOPRAVCU ZA ŠKODU

16.1 Všeobecne

- Zodpovednosť leteckého dopravcu sa v medzinárodnej leteckej doprave riadi Dohovorom o zjednotení niektorých pravidiel v medzinárodnej leteckej doprave z 28. mája 1999 (tzv. Montrealský dohovor) a ďalej Nariadením Európskeho parlamentu a Rady č. 889/2002 z 13. mája 2002, v znení Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 2027/97, ktoré vychádza z Montrealského dohovoru, prípadne Varšavského dohovoru a vzťahuje sa ako na medzinárodnú, tak na vnútroštátnu leteckú dopravu. Lety do a z USA sa riadia článkom 14 Zborníku federálnych predpisov USA, časť 254.
- Tieto Prepravné podmienky upravujú zodpovednosť dopravcu za škodu. V prípade, že je let prevádzkovaný iným dopravcom, zodpovednosť za škodu môže byť stanovená prepravnými podmienkami prevádzkujúceho dopravcu.
- Dopravca zodpovedá do výšky skutočnej škody, najviac však do limitu obmedzujúceho jeho zodpovednosť v súlade s príslušnými predpismi. Dopravca nezodpovedá za nezákonné, exemplárne alebo nenahraditeľné škody.
- Dopravca nenesie zodpovednosť v plnom rozsahu za škody vo vzťahu k poškodenému alebo k osobe, ktorá uplatňuje svoje práva, ak konanie poškodeného prispelo k tejto škode.
- Dopravca nenesie zodpovednosť za škody vzniknuté z jeho konania, ak bolo v súlade s právom, predpismi, nariadeniami či požiadavkami vlády, alebo za škody vzniknuté z dôvodu pochybenia cestujúceho pri ich dodržiavaní.
- Dopravca je zodpovedný len za škodu vzniknutú na ním prevádzkovanom lete alebo na takýchto letoch, na ktorých je uvedený jeho kód na letenke.
- Obmedzenie zodpovednosti dopravcu sa vzťahuje na všetkých zamestnancov, agentov i zástupcov dopravcu.

16.2 Zodpovednosť dopravcu a rozsah náhrady škody

- Dopravca je zodpovedný za škodu, ktorá vyústila v smrť alebo poškodenie zdravia cestujúceho, iba ak k nehode, ktorá spôsobila smrť alebo poškodenie zdravia, došlo na palube lietadla, alebo počas nástupu či výstupu cestujúcich.
- V prípade smrti alebo zranenia cestujúceho z dôvodu nehody dopravcu prehlasuje, že:
 - v súlade s Montrealským dohovorom pri odškodnom do 128.821 SDR nebude vznášať námietky proti vzniknutým preukázaným nárokom na odškodnenie,
 - na časť požiadavky na odškodné prevyšujúcu 128.821 SDR si dopravca vyhradzuje všetky možnosti obrany a právo preukázať, že sa nejednalo o nedbanlivosť alebo iné pochybenie na strane dopravcu.
- V prípade smrti alebo zranenia cestujúceho poskytne dopravca oprávnenej osobe zálohu v minimálnej výške 16.000 SDR na pokrytie bezprostredných finančných potrieb. Záloha bude poskytnutá do 15 dní od určenia osoby oprávnenej na odškodnenie. Zálohová platba neznamena priznanie zodpovednosti dopravcu a v prípade následných platieb je považovaná za súčasť celkového odškodného. Zálohová platba sa nevracia dopravcovi, pokiaľ však dopravca nepreukáže, že škoda bola spôsobená nedbanlivosťou, zanedbaním či iným nesprávnym konaním cestujúceho, ku ktorému sa platba vzťahuje, alebo pokiaľ zálohovú platbu dostala osoba, ktorá k tomu podľa platných zákonov nie je oprávnená.
- Ak cestujúci, ktorého daný vek alebo mentálny či fyzický stav, jeho či jej, môže predstavovať nebezpečenstvo alebo riziko pre seba samého, dopravca nie je zodpovedný za škody spôsobené ochorením, zranením alebo zdravotným postihnutím vrátane úmrtia, ktoré by mohlo byť pripisované takémuto stavu alebo zhoršeniu takého stavu.
- Dopravca zodpovedá za škodu spôsobenú omeškaním leteckej dopravy v prípade, že nepreukáže, že on sám a jeho zamestnanci a agenti vykonali všetky možné opatrenia, ktoré možno spravodlivo požadovať, aby škodu odvrátili, alebo že nebolo v ich silách, aby tak učinili.
- Pri preprave batožiny je zodpovednosť dopravcu v prípade zničenia, straty, poškodenia alebo omeškania obmedzená na 1.288 SDR pre každého cestujúceho, okrem prípadov bežného opotrebovania a prípadov, kedy je batožina cestujúceho pred začiatkom cesty už poškodená alebo chybná.

16.3 Obmedzenie zodpovednosti dopravcu za škodu

- Dopravca je zodpovedný len za škody spôsobené na ním prevádzkovanom lete.
- Dopravca nezodpovedá za škodu na nezapísanej batožine a iných veciach, ktoré sú v osobnom opatovaní cestujúceho, ak takáto škoda nebola spôsobená nedbanlivosťou dopravcu alebo jeho pracovníkov alebo zástupcov.
- V prípade prepravy batožiny je dopravca zodpovedný za zničenie, stratu, poškodenie alebo oneskorenie do výšky 1.288 SDR na 1 cestujúceho.
- Pokiaľ nebola určená váha batožiny, predpokladá sa, že táto váha nepresahuje povolenú váhu batožiny, na prepravu ktorej má cestujúci nárok v rámci ceny letenky.
- Dopravca nie je zodpovedný za poškodenie batožiny cestujúceho, ktoré bolo spôsobené nedbanlivosťou cestujúceho.
- Dopravca nie je zodpovedný za škodu na zapísanej batožine ani na jej obsahu, ak bola škoda spôsobená obsahom batožiny.

- g) Dopravca nie je zodpovedný za škodu, stratu alebo zničenie batožiny bežným opotrebovaním, alebo ak už pred začatím prepravy bolo batožina poškodená.
- h) Dopravca nie je zodpovedný za akúkoľvek škodu, stratu alebo poškodenie, ktoré boli spôsobené prírodnými vplyvmi, smrťou zvierat alebo konaním zvierat ako je hryzenie, kopanie, prebodnutie alebo dusenie, alebo nevyhovujúcou prepravnou schránkou pre zviera, či neschopnosťou zvieraťa vyrovnáť sa po psychickej stránke s odlišnými podmienkami leteckej prepravy.
- i) Dopravca nezodpovedá za prípadnú stratu alebo poškodenie krehkých vecí (napr. parfumov, toaletných vôd, dioptrických a slnečných okuliarov, kontaktných šošoviek, fliaš, skla, porcelánu, vodných fajok) alebo predmetov podliehajúcich skaze, liekov, peňazí, kreditných kariet, cenných a umeleckých predmetov, šperkov a predmetov z drahých kovov, kľúčov, cenných papierov, akcií alebo dlhopisov, obchodných dokumentov, pasov alebo iných identifikačných dokladov, nosičov dát a elektronických prístrojov (vrátane príslušenstva), ak sú uložené v zapísanej batožine.
- j) Dopravca nezodpovedá za prípadnú stratu alebo poškodenie športového vybavenia, ktoré nebolo riadne nahlásené a samostatne zabalené v súlade s Pravidlami prepravy batožín umiestnených na webových stránkach dopravcu.
- k) Zodpovednosť za stratu, oneskorenie, vykradnutie alebo poškodenie batožiny je obmedzená, ak cestujúci vopred nedeklaroval vyššiu hodnotu, než ktorú stanovuje Dohovor, a nezaplatil v tejto súvislosti dohodnutý poplatok.
- l) Dopravca nie je zodpovedný, ak bola batožina omylom vyzdvihnutá iným cestujúcim. Osoba, ktorá túto batožinu omylom vyzdvihla, musí pokryť všetky škody za túto udalosť, ktoré vznikli obom osobám.
- m) Dopravca nie je zodpovedný za škody vzniknuté pri manipulácii s tekutinami na palube lietadla.
- n) Dopravca nie je zodpovedný za škodu na majetku či zdraví, ktorá bola spôsobená pričinením cestujúcich.

17. SPÔSOB A LEHOTA REKLAMÁCIÍ

17.1 Spôsob reklamácie

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

17.2 Reklamačné lehoty

- a) Škodu na zapísanej batožine musí cestujúci reklamovať u dopravcu ihneď po prilete, najneskôr však písomne do 7 dní odo dňa vydania batožiny cestujúcemu.
- b) Nedoručenie batožiny je cestujúci povinný nahlásiť ihneď po prilete.
- c) Batožina je vyhľadávaná v lehote jedného mesiaca od nedoručenia, potom môže byť uplatnený cestujúcim nárok na náhradu škody. V prípade, že je batožina nájdená po lehote 30 dní, cestujúcemu nárok na náhradu škody nevzniká a je povinný prípadné plnenie vrátiť dopravcovi.
- d) Nároky zo zodpovednosti za meškanie batožiny je potrebné uplatniť písomne do 21 dní odo dňa, keď bola batožina odovzdaná príjemcovi.
- e) Nárok na náhradu škody zaniká po uplynutí 2 rokov odo dňa priletu do miesta určenia alebo odo dňa, kedy lietadlo malo priletieť, alebo 2 roky od ukončenia prepravy.

17.3 Riešenie spotrebiteľských sporov

Pokiaľ cestujúci kontaktoval dopravcu a nie je spokojný s jeho odpoveďou, má právo uplatniť svoj nárok v rámci mimosúdneho konania u Českej obchodnej inšpekcie. Všetky informácie o mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov sú k dispozícii na webových stránkach <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>. Tiež je možné použiť on-line platformu pre riešenie sporov, ktorá je zriadená Európskou komisiou na webových stránkach <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

18. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

18.1 Platnosť a účinnosť

- a) Tieto Prepravné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.5.2017, sú vydané v elektronickej podobe a sú dostupné na internetových stránkach dopravcu.
- b) Objednávateľ skupinovej rezervácie na pravidelných letoch Smartwings alebo objednávateľ charterového letu podľa článku 2.2 týchto Podmienok je povinný zabezpečiť zoznámenie cestujúcich s týmito Podmienkami.
- c) Ak nestanovuje zákon, medzinárodná zmluva alebo priamo použiteľné predpisy EÚ inak, riadia sa všetky vzťahy vyplývajúce z týchto Prepravných podmienok a práva s tým súvisiace, právom štátu, v ktorom má prevádzkujúci dopravca sídlo. Toto právo je považované za rozhodujúce v súlade s Nariadením 593/2008 (článok 5, odsek 2) – I.
Všetky vzťahy medzi dopravcom a cestujúcim podliehajú jurisdikcii súdov štátu, v ktorom má prevádzkujúci dopravca sídlo. Príslušnosť týchto súdov je stanovená v súlade s Nariadením 1215/2012 (článok 25) - Brusel I bis.
- d) Znenie týchto Prepravných podmienok je vyhotovené v slovenskom jazyku. V prípade sporu alebo nejasností pri výklade znenia v ostatných jazykoch je vždy rozhodujúce znenie v anglickom jazyku.
- e) Dňom 1.5.2017 strácajú platnosť a účinnosť "Prepravné podmienky pre cestujúcich a batožiny v leteckej doprave" zo 16.12.2014.