

# WARUNKI PRZEWOZU PASAŻERÓW I BAGAŻU W TRANSPORCIE LOTNICZYM

Obowiązują od: 3. 5. 2017

## WARUNKI PRZEWOZU PASAŻERÓW I BAGAŻU W TRANSPORCIE LOTNICZYM GRUPY TRAVEL SERVICE

### TREŚĆ

1.	DEFINICJE POJĘĆ .....	4
2.	STOSOWALNOŚĆ .....	6
2.1	Postanowienia ogólne .....	6
2.2	Czartery (loty czarterowe) .....	6
2.3	Naruszenie prawa .....	6
2.4	Warunki przekraczające przepisy .....	6
2.5	Postanowienia szczególne dotyczące lotów do/ze Stanów Zjednoczonych Ameryki Północnej .....	6
3.	BILETY LOTNICZE .....	7
3.1	Postanowienia ogólne .....	7
3.2	Ważność Biletu .....	7
3.3	Kolejność odcinków .....	7
3.4	Nazwa Przewoźnika .....	7
4.	TARYFY I INNE OPŁATY .....	8
4.1	Postanowienia ogólne .....	8
4.2	Przerwa w podróży .....	8
4.3	Podatki i opłaty .....	8
4.4	Dokonywanie opłaty za przewóz .....	8
5.	REZERWACJE .....	9
5.1	Wymogi związane z rezerwacją .....	9
5.2	Dane osobowe .....	9
6.	OdPRAWA .....	10
6.1	Postanowienia ogólne .....	10
7.	OBOWIĄZKI PASAŻERÓW PODCZAS PRZEWOZU LOTNICZEGO .....	10
8.	OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA PODCZAS PRZEWOZU LOTNICZEGO .....	12
9.	ODMOWA PRZEWOZU .....	13
9.1	Prawo do odmowy przewozu .....	13
10.	WARUNKOWE PRZYJĘCIE DO PRZEWOZU .....	14
11.	PRZEWÓZ PASAŻERÓW SPECJALNEJ TROSKI .....	15
11.1	Postanowienia ogólne .....	15
11.2	Przewóz Pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej .....	15
11.3	Przewóz Pasażerów podróżujących z psem przewodnikiem .....	15
11.4	Przewóz kobiet ciężarnych .....	15
11.5	Przewóz dzieci poniżej 2 lat .....	15
11.6	Przewóz dzieci bez opieki .....	16
11.7	Tlen .....	16
12.	BAGAŻ .....	17
12.1	Postanowienia ogólne .....	17
12.2	Kontrola bagażu .....	17
12.3	Odbiór Bagażu .....	17
12.4	Reklamacja bagażu .....	17
13.	ROZKŁAD LOTÓW, ZMIANY ROZKŁADU LOTÓW .....	19
13.1	Rozkład lotów .....	19
13.2	Zakłócenia w przewozach lotniczych .....	19
13.3	Wypłata roszczeń odszkodowawczych .....	20
14.	ZWROT KOSZTÓW .....	21
14.1	Zwrot kosztów biletów lotniczych w lotach regularnych SmartWings .....	21
14.2	Zwrot kosztów biletów lotniczych w lotach czarterowych .....	21
14.3	Osoba uprawniona do zwrotu kosztów biletów lotniczych .....	21
14.4	Waluta .....	21
14.5	Prawo odmowy zwrotu .....	21
15.	FORMALNOŚCI ZWIĄZANE Z PODRÓŻĄ .....	22
15.1	Postanowienia ogólne .....	22
15.2	Kontrola celna i kontrola bezpieczeństwa .....	22
16.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ Przewoźnika ZA SZKODĘ .....	23
16.1	Postanowienia ogólne .....	23
16.2	Odpowiedzialność Przewoźnika i zakres odszkodowania .....	23
16.3	Ograniczenie odpowiedzialności za szkodę .....	23
17.	ZASADY I TERMINY REKLAMACJI .....	25
17.1	Zasady reklamacji .....	25
17.2	Terminy reklamacji .....	25

17.3	Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich .....	25
18.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....	26
18.1	Ważność i skuteczność .....	26

## 1. DEFINICJE POJĘĆ

- Grupa Travel Service oznacza Travel Service a.s., Travel Service Slovensko s.r.o., Travel Service Kft i Travel Service Polska Sp. z o.o.
- Smart Wings oznacza nazwę handlową dla rejsów regularnych wykonywanych przez Grupę Travel Service.
- „Strony internetowe Przewoźnika” oznaczają strony internetowe [www.travelservice.aero](http://www.travelservice.aero) oraz [www.smartwings.com](http://www.smartwings.com).
- „Centrum Kontaktowe” – jednostka organizacyjna Przewoźnika pełniąca funkcję telefonicznego i pisemnego centrum obsługi klientów.
- „Pasażer” oznacza dowolną osobę, z wyłączeniem członków załogi, przewożoną w samolocie za zgodą Przewoźnika.
- „Dni” oznaczają dni kalendarzowe obejmujące wszystkie siedem dni w tygodniu; zakłada się, że celów zawiadomienia nie jest brany pod uwagę dzień, w którym zostało wysłane zawiadomienie; zaś przy określaniu terminu ważności biletu nie wlicza się dnia, w którym bilet lotniczy został wydany lub w którym został rozpoczęty lot.
- „Uzgodnione miejsca zatrzymania” oznaczają porty odlotu i przylotu, podane na bilecie lotniczym lub w rozkładach lotów Przewoźnika jako zaplanowane miejsca zatrzymania w trasie podróży.
- „Przewoźnik” oznacza Przewoźnika lotniczego wydającego bilet lotniczy oraz wszystkich Przewoźników lotniczych, którzy w ramach tego biletu przewożą lub zobowiązali się do przewozu Pasażera i jego bagażu.
- „Bilet zbiorowy” (Master ticket) – lista Pasażerów w postaci elektronicznej, według której dokonywany jest przewóz Pasażera i przewóz jego bagażu.
- „Część identyfikacyjna biletu bagażowego” to ta część biletu bagażowego, która zostaje przekazana Pasażerowi podczas odprawy bagażu w celu jego identyfikacji i ewentualnej reklamacji.
- „IATA” oznacza International Air Transport Association – Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Powietrznych.
- „ICAO” oznacza International Civil Aviation Organization – Organizacja Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego.
- „Opłata za przewóz” to cena transportu lotniczego nie obejmująca opłat lotniskowych i innych stosowanych opłat tworzących łączną cenę biletu lotniczego.
- „Odcinek dla Pasażera lub potwierdzenie dla Pasażera” oznacza tę część biletu lotniczego wydanego przez Przewoźnika lub w jego imieniu, która jest w ten sposób oznaczona i którą Pasażer powinien zachować.
- „Regulamin przewozów lotniczych” oznacza rozporządzenie Ministra Transportu z dnia 14.03.1966 r. o regulaminie przewozów lotniczych wraz z późniejszymi zmianami czy późniejszymi przepisami prawnymi zastępującymi rozporządzenie.
- „Bilet lotniczy / elektroniczny bilet lotniczy / potwierdzenie podróży” oznacza dokument wystawiony przez Przewoźnika lub jego agenta na rzecz Pasażera, zgodnie z którym realizowany jest przewóz Pasażera i przewóz jego bagażu. Dokument ten wraz z kartą pokładową zostaje do dyspozycji Pasażera również po ukończeniu lotu.
- „Odcinek lotniczy” oznacza część biletu lotniczego w formie papierowej, w której jest podana nazwa portu lotniczego, z którego Pasażer rozpoczyna podróż i do którego ma prawo zostać przewieziony.
- „Nadbagaż” to bagaż, którego ciężar lub wymiary przekraczają ustalone limity, ale zgodnie z warunkami przewozu Przewoźnika może zostać przetransportowany.
- „Bagaż nierejestrowany” (podręczny) oznacza bagaż, który Pasażer może wziąć ze sobą do kabiny samolotu i za który jest odpowiedzialny przez cały czas podróży.
- „Wyszukiwanie” – proces poszukiwania niedoręzonego bagażu, realizowany przez Przewoźnika, ew. firmę handlingową
- „Opłata wynikająca ze zgłoszonej wartości” to opłata wynikająca z całkowitej wartości bagażu zgłoszonej przez Pasażera przed odlotem.
- „Wartość zgłoszona” to zgłoszona wartość bagażu (łącznie z jego zawartością), stanowiąca wartość wyższą niż limit odpowiedzialności Przewoźnika.
- „Podręcznik operacyjny Przewoźnika” jest podręcznikiem zgodnie z postanowieniem OPS 1.200 Rozporządzenie Komisji (WE) nr 859/2008, w brzmieniu późniejszych przepisów.,,
- „Przepisy Przewoźnika” oznaczają zasady inne niż niniejsze warunki wydane przez Przewoźnika i obowiązujące w dniu wystawienia biletu lotniczego, dotyczące przewozu Pasażera lub bagażu i zawierające również obowiązujące taryfy.
- „Przerwanie podróży” oznacza celowe przerwanie podróży przez Pasażera w punkcie pomiędzy miejscem odlotu a miejscem przeznaczenia, które zostało z góry zatwierdzone przez Przewoźnika.
- „Reklamacja” oznacza żądanie dotyczące odszkodowania za uszczerbek na zdrowiu, niezarejestrowanym bagażu i innym majątku osobistym Pasażera.
- „Szkoda” obejmuje śmierć, obrażenia, opóźnienie, częściową stratę lub inną szkodę o dowolnym charakterze powstałą na skutek przewozu lub w związku z nim lub z innymi związanymi z nim usługami realizowanymi przez Przewoźnika.
- „SDR” – Specjalne Prawo Ciągnięcia (ang. Special Drawing Rights) – oznacza międzynarodową jednostkę rozrachunkową określoną przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy.
- „Konwencja” oznacza dowolną z niżej wymienionych konwencji:

- Konwencja o ujednoczeniu zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisana w Warszawie dnia 12 października 1929 r. (zwana dalej Konwencją Warszawską).
- Konwencja Warszawska uzupełniona w Hadze 28 września 1955 r.
- Konwencja Warszawska uzupełniona o Protokół Uzupełniający nr 1 w Montrealu w 1975 r.
- Konwencja Warszawska uzupełniona w Hadze w 1955 r. oraz uzupełniona o Protokół Uzupełniający nr 2 w Montrealu w 1975 r.
- Konwencja Warszawska uzupełniona w Hadze w 1955 r. oraz uzupełniona o Protokół Uzupełniający nr 3 w Montrealu w 1975 r.
- Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, realizowanego przez inną osobę niż Przewoźnik umowy z dnia 18 września 1961 podpisana w Guadalajarze
- Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego z dnia 28 maja 1999 podpisana w Montrealu
- Konwencja Tokijska o przestępstwach i niektórych innych czynach popełnionych na pokładach statków powietrznych z dnia 14 września 1963 r.
- „Bagaż” oznacza takie przedmioty i inny majątek osobisty Pasażera, które stanowią niezbędną lub przydatną część garderoby, środków osobistych i zapewniających komfort podczas podróży. Jeśli nie zaznaczono inaczej, obejmuje bagaż rejestrowany i nierejestrowany.
- „Kwit bagażowy” to etykieta identyfikacyjna dołączana do każdego bagażu rejestrowanego.
- „Bagaż rejestrowany” oznacza bagaż znajdujący się podczas lotu w bagażniku samolotu, na który Przewoźnik wystawił Kwit bagażowy.
- „Osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej zdolności ruchowej” oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich Pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby (definicja wg Rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 05 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych i osób ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą, artykuł 2 a) w obowiązującym brzmieniu).

## 2. STOSOWALNOŚĆ

### 2.1 Postanowienia ogólne

- a) Niniejsze „Ogólne Warunki Przewozu” (zwane dalej „Warunkami”) mają zastosowanie dla wszystkich regularnych i nieregularnych przewozów krajowych i międzynarodowych Pasażerów oraz bagażu, realizowanych przez Grupę Travel Service (zwaną dalej „Przewoźnikiem”), łącznie z usługami związanymi z tym przewozem.
- b) Warunki te mają również zastosowanie dla regularnych lotów Przewoźnika operowanych pod nazwą handlową SmartWings (zwanymi dalej „regularnymi lotami SmartWings”).
- c) W przypadku nieregularnych przewozów Pasażerów i bagażu, niniejsze Warunki mają zastosowanie, o ile umowa czarterowa i/lub bilet czarterowy nie stanowi inaczej.
- d) Jeżeli w przewozach Pasażera bierze udział inny Przewoźnik, na liniach tych Przewoźników mogą obowiązywać odrębne warunki przewozów. Powyższe warunki przewozów są dostępne na stronach internetowych operującego Przewoźnika.
- e) Niniejsze warunki mają również zastosowanie w przewozach bezpłatnych i zniżkowych, z wyjątkiem przypadków, gdy Przewoźnik w swoich regulacjach, odpowiednich umowach, certyfikatach lub biletach lotniczych określił to inaczej.

### 2.2 Czartery (loty czarterowe)

- a) Jeśli przewóz realizowany jest w oparciu o umowę czarterową (dalej tylko „Loty czarterowe”), niniejsze Warunki obowiązują w pełnym zakresie, o ile umowa nie stanowi inaczej.

### 2.3 Naruszenie prawa

- a) poszczególne postanowienia niniejszych Warunków nie są brane pod uwagę, jeżeli nie są one zgodne z Konwencją, prawem właściwym, działaniami rządowymi, wytycznymi lub wymaganiami, które nie mogą być anulowane w drodze porozumienia stron umowy, przy tym taka Konwencja, prawo, działanie rządu, wytyczne lub wymaganie, w razie gdy dojdzie do takiego przypadku, są nadrzędne wobec tych warunków.
- b) Jeśli któreś z postanowień zawartych w niniejszych Warunkach jest sprzeczne z jakimkolwiek prawem właściwym, nie wpływa na to na pozostałe postanowienia niniejszych Warunków.

### 2.4 Warunki przekraczające przepisy

- a) W razie niezgodności pomiędzy niniejszymi Warunkami a przepisami Przewoźnika pierwszeństwo stosowania mają niniejsze Warunki.

### 2.5 Postanowienia szczególne dotyczące lotów do/ze Stanów Zjednoczonych Ameryki Północnej

- a) Artykuły 4.3a), 12.3d), 16.3h), 16.3i), **Chyba! Należy zwrócić uwagę!** niniejszych Warunków nie mają zastosowania w rejsach do i z USA. Do lotów tych nie mają też zastosowania niektóre postanowienia Zasad przewozu bagażu i Listy rzeczy zakazanych, o ile jest to w nich jednoznacznie podane.

### 3. BILETY LOTNICZE

#### 3.1 Postanowienia ogólne

- a) Bilet stanowi dowód *prima facie* zawarcia umowy przewozu pomiędzy Przewoźnikiem a Pasażerem, o ile nie zostanie dowiedzione inaczej.
- b) Przewoźnik przyjmie do przewozu wyłącznie osobę posiadającą wystawiony przez Przewoźnika ważny Bilet lub dokumentu potwierdzającego płatność za przelot.
- c) Pasażer nie ma prawa do przewozu, jeśli przedłożony Bilet lotniczy jest uszkodzony lub został zgubiony, lub jeśli dane zapisane na Bilecie są nieczytelne albo Bilet został zmieniony przez stronę inną niż Przewoźnik lub jego upoważniony przedstawiciel.
- d) Jeśli Pasażer stwierdzi, że zgubił Bilet lotniczy lub że został mu on skradziony, wówczas w zamian za zgubiony lub skradziony Bilet może mu zostać wystawiony duplikat pierwotnego dokumentu. W takim wypadku Pasażer jest zobowiązany do uiszczenia Przewoźnikowi kosztów związanych z wystawieniem duplikatu oraz do pisemnego zagwarantowania, że pokryje Przewoźnikowi ewentualne szkody i straty, do których mogłoby dojść na skutek nadużycia oryginalnego zagubionego dokumentu.
- e) Bilet lotniczy nie podlega odstąpieniu. Jeśli osoba inna niż upoważniona do przewozu lub zwrotu za taki Bilet przedłoży Bilet lotniczy, Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności wobec osoby upoważnionej, jeśli w dobrej wierze dokona przewozu osoby przedkładającej Bilet lotniczy lub dokona zwrotu.

#### 3.2 Ważność Biletu

- a) Bilet zachowuje ważność przez rok od dnia rozpoczęcia pierwszego odcinka podróży, lub jeżeli nie został wykorzystany ani jeden z odcinków Biletu, przez 1 rok od wystawienia Biletu. Warunki taryfy, w której został zakupiony Bilet mogą ograniczyć czas ważności Biletu w przewozach lotniczych.

#### 3.3 Kolejność odcinków

- a) Na żądanie Przewoźnika albo uprawnionych organów Pasażer jest zobowiązany do przedstawienia Biletu (lub dokumentu potwierdzającego dokonanie płatności za przewóz, wystawionego przez Przewoźnika albo jego przedstawiciela) i przekazania Przewoźnikowi odpowiednich odcinków (lub potwierdzenia Przewoźnika zastępującego te odcinki). Odcinki biletu winny być wykorzystywane w kolejności wymienionej w potwierdzeniu wystawianym Pasażerowi. W czasie całej podróży Pasażer jest zobowiązany do zachowania Biletu (lub dokumentu potwierdzającego dokonanie płatności za przewóz wystawionego przez Przewoźnika albo jego przedstawiciela) wraz z wszystkimi odcinkami nie przekazanyymi jeszcze Przewoźnikowi albo zastępującymi te odcinki potwierdzeniami wystawionymi przez Przewoźnika. W przypadku Biletów grupowych, elektronicznych albo potwierdzeń podróży, Pasażer zostanie odprawiony na podstawie elektronicznej listy Pasażerów i w takim przypadku stosuje się szczególne procedury Przewoźnika.

#### 3.4 Nazwa Przewoźnika

- a) Nazwa Przewoźnika może być zapisana skrótem na Bilecie.

## 4. TARYFY I INNE OPŁATY

### 4.1 Postanowienia ogólne

- a) Stawki taryfy obejmują opłatę za przewóz lotniczy z portu lotniczego w miejscu rozpoczęcia podróży do portu lotniczego w miejscu zakończenia podróży, o ile nie postanowiono inaczej. Dla przewozu, którego dotyczą niniejsze Warunki, wiążące są Taryfy ogłoszone przez Przewoźnika lub obowiązujące w dniu dokonania opłaty za Bilet lotniczy. Jeśli nie została podana wysokość opłaty za transport pomiędzy dwoma miejscami, zostanie wyliczona Taryfa łączona.
- b) Taryfa potwierdzona przy rezerwacji obowiązuje wyłącznie dla przewozu z portu lotniczego w miejscu rozpoczęcia podróży do portu lotniczego w miejscu zakończenia podróży, o ile nie podano inaczej. Cena nie obejmuje transportu naziemnego pomiędzy poszczególnymi portami lotniczymi ani przewozu pomiędzy portem lotniczym a terminalami w centrum miast. Jeśli Pasażer chce dokonać zmiany lotu lub jakiegokolwiek części planu podróży, mogą zostać doliczone inne opłaty.
- c) Przerwa w podróży jest możliwe tylko, gdy zezwalają na to warunki danej Taryfy. Przerwa w podróży musi być zaznaczone w Bilecie.

### 4.2 Przerwa w podróży

- a) Przerwa w podróży jest możliwa wyłącznie, gdy umożliwiają to warunki danej Taryfy. Przerwa w podróży musi zostać zaznaczona na Bilecie lotniczym.
- b) Przewoźnik zastrzega sobie prawo do wykonania dodatkowych, nieplanowanych przerw w podróży, które mogą wynikać z niezbędnych w danej sytuacji międzyładowań technicznych lub innych okoliczności nadzwyczajnych.

### 4.3 Podatki i opłaty

- a) Przy dokonywaniu zakupu Biletu Pasażer zobowiązany jest do uiszczenia stosownych podatków i opłat ustanowionych albo zatwierdzonych przez upoważnione władze państwowe lub inne urzędy albo przez zarządzającego portem lotniczym, wraz z opłatami za inne usługi lub za używanie dodatkowego sprzętu. W razie zmiany warunków umowy o przewozie, np. zmiany Przewoźnika, kierunku lub daty przewozu, na wniosek lub z powodu błędu Pasażera, są naliczane i pobierane przez Przewoźnika aktualnie obowiązujące podatki i opłaty. W przypadku zmiany wysokości taks i opłat w okresie pomiędzy wystawieniem biletu lotniczego a początkiem podróży, odpowiednia różnica zostanie dodatkowo pobrana lub zwrócona. Pasażer jest informowany o tych opłatach i taksach, które będą naliczane wraz z taryfą przed zakupieniem biletu. Taksy i opłaty są na bilecie lotniczym podane osobno.
- b) Opłaty za usługi dodatkowe podane w cenniku Przewoźnika są bezzwrotne nie są przenośne na inny lot lub Pasażera. Wyjątek tworzy sytuacja, gdy zostanie udowodniony brak możliwości ich wykorzystania spowodowany przez Przewoźnika.

### 4.4 Dokonywanie opłaty za przewóz

- a) Opłata za przewóz jest dokonywana gotówką lub w sposób bezgotówkowy w walucie akceptowanej przez Przewoźnika, zgodnie z przepisami dewizowymi danego kraju. Jeśli opłata za przewóz jest realizowana w innej walucie niż ta, w której jest publikowana, należy dokonać przeliczenia zgodnie z kursem wymiany walut stosowanym przez Przewoźnika.



## 5. REZERWACJE

### 5.1 Wymogi związane z rezerwacją

- a) Przewoźnik zapisuje rezerwację(-e) każdego Pasażera. W przypadku rezerwacji dokonanych za pośrednictwem internetu lub Centrum Kontaktowego Przewoźnik prześle Pasażerowi przed odlotem na żądanie pocztą elektroniczną pisemne potwierdzenie rezerwacji. Jeśli rezerwacji dokonują agenci Przewoźnika, Pasażer powinien skontaktować się z tymi agentami
- b) Z niektórymi cenami Przewoźnika wiążą się ograniczenia lub wykluczenia prawa Pasażera do zmiany albo odwołania rezerwacji
- c) Przewoźnik może anulować rezerwację, jeśli Pasażer nie zapłacił za Bilet.

### 5.2 Dane osobowe

- a) Pasażer dokonując rezerwacji przyjmuje do wiadomości, że udostępnia Przewoźnikowi i odpowiednim organom państwowym swoje dane osobowe do następujących celów: rezerwacji, kupna biletu, uzyskania usług dodatkowych, takich jak rezerwacja hotelu i wynajem samochodu, otrzymania innych świadczeń, jako np. specjalnego wyposażenia dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej i orientacji, ułatwienia formalności imigracyjnych i wjazdowych oraz informacji dotyczących podróży.
- b) W zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa Pasażer jednoznacznie upoważnia Przewoźnika do przechowywania w tym celu danych, korzystanie z nich i przekazywanie ich przez Przewoźnika swoim agencjom, uprawnionym przedstawicielom, organom państwowym i innym Przewoźnikom lub dostawcom wyżej wymienionych usług.
- c) Przewoźnik ma prawo udostępnić dane osobowe Pasażerów osobom trzecim, jeśli Pasażer wyrządzi szkodę lub spowoduje obrażenia u innych Pasażerów.
- d) Dane osobowe Pasażera nie mogą być użyte do działalności marketingowej bez uprzedniej zgody Pasażera. Zasady ochrony danych osobowych zostały podane na stronach internetowych Przewoźnika.

## 6. ODPRAWA

### 6.1 Postanowienia ogólne

- a) Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania Zasad odprawy do lotów grupy Travel Service dostępnych na stronach internetowych Przewoźnika.
- b) Pasażer ma obowiązek stawić się na odprawę w terminie, najpóźniej w czasie określonym przez Przewoźnika i podanym w Zasadach odprawy dostępnych na stronach internetowych Przewoźnika.
- c) W przypadku przewozu zgodnie z punktem 2.2 niniejszych Warunków (loty czarterowe) podmiot zamawiający lot odpowiada wobec Przewoźnika za terminowe stawienie się Pasażerów na odprawę, zgodnie z artykułem 6.1 litera a).

## 7. OBOWIĄZKI PASAŻERÓW PODCZAS PRZEWOZU LOTNICZEGO

- a) Przed zakupieniem biletu lotniczego i wejściem na pokład samolotu Pasażer jest zobowiązany na żądanie pracownika Przewoźnika lub organów państwowych udowodnić swoją tożsamość i przedłożyć odpowiednie dokumenty podróży, ewentualnie odpowiedzieć na pytania dotyczące bezpieczeństwa lub udostępnić upoważnionemu organowi państwowemu wymagane dane osobowe. Na podstawie rozporządzenia organów państwowych Przewoźnik może być zobowiązany do przekazania lub udostępnienia danych Pasażerów.
- b) Przy kupnie Biletu lotniczego lub podczas jego rezerwacji za pośrednictwem biura podróży Pasażer ma obowiązek poinformować Przewoźnika lotniczego o swoich problemach zdrowotnych, które mogłyby utrudnić przewóz lub mieć negatywny wpływ na przebieg lotu.
- c) Pasażer ma obowiązek poddać się przewidzianej przepisami kontroli bezpieczeństwa wykonywanej przez organy państwowe lub uprawnione instytucje oraz umożliwić kontrolę Bagażu rejestrowanego i nierejestrowanego.
- d) Pasażer jest zobowiązany do uczestniczenia w kontroli celnej swojego Bagażu rejestrowanego i/lub nierejestrowanego. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności wobec Pasażera za powstałą szkodę lub stratę poniesioną w czasie takiej kontroli lub na skutek niepodporządkowania się temu wymogowi.
- e) Zgodnie z obowiązującymi międzynarodowymi przepisami Pasażer nie może przewozić w Bagażu rejestrowanym i nierejestrowanym przedmiotów, materiałów i substancji wymienionych na liście przedmiotów zabronionych oraz substancji znajdujących się na stronach internetowych Przewoźnika oraz w odnośnych aktach prawnych danego kraju. W odwrotnym przypadku Pasażer ma obowiązek oddać je przed lotem bez prawa zwrotu (przedmioty takie ulegają konfiskacie przez uprawnione organy państwowe). Przewoźnik zrzeka się wszelkiej odpowiedzialności za przedmioty odebrane Pasażerowi ze względów bezpieczeństwa.
- f) Substancje niebezpieczne (substancje wybuchowe i amunicja, substancje łatwopalne, żrące, gazy sprężone, trucizny lub materiały toksyczne i zakaźne, substancje utleniające, materiały radioaktywne i magnetyczne oraz inne niebezpieczne towary) można przewozić (z wyjątkami) wyłącznie jako towary opatrzone lotniczym listem przewozowym zgodnie ze szczególnymi warunkami przewozu.
- g) Pasażer ma obowiązek zachowania ostrożności i przestrzegania zaleceń Przewoźnika (jego pracowników lub przedstawicieli) w każdych okolicznościach, w szczególności podczas:
  - odprawy, gromadzenia się i poruszania w pomieszczeniach dla Pasażerów,
  - wsiadania i wysiadania z samolotu,
  - przechowywania odzieży i bagażu nierejestrowanego (podręcznego) w samolocie.
- h) Pasażer powinien powstrzymać się od postępowania, które mogłyby zagrażać bezpieczeństwu i płynności transportu lotniczego, przeszkadzać i naprzykrzać się innym Pasażerom albo zachowywać się w sposób powodujący skargi z ich strony, uniemożliwiać wykonywanie czynności służbowych pracownikom Przewoźnika, niszczyć własność Przewoźnika lub innych Pasażerów, spożywać nadmiernej ilości alkoholu na pokładzie samolotu.
- i) Pasażer winien nie używać w czasie lotu określonych przez Przewoźnika urządzeń elektronicznych, które mogą negatywnie wpływać na pracę pokładowych urządzeń i wyposażenie samolotu. Nieprzestrzeganie tego zakazu może spowodować nałożenia kary do 2000 EUR. zasady korzystania z urządzeń elektronicznych są do dyspozycji na stronach internetowych Przewoźnika.
- j) Pasażer powinien również:
  - przyjść na odprawę w odpowiednim czasie i spełnić wszystkie wymagania formalne i proceduralne i/lub dokonać z odpowiednim wyprzedzeniem odprawy online,
  - uiścić ewentualną opłatę za odprawę w standardowym punkcie odpraw,
  - podczas lotu podporządkować się bezwarunkowo poleceniom dowódcy samolotu i personelu pokładowego,
  - na wezwanie pracownika Przewoźnika lub po ukazaniu się komunikatu na panelu świetlnym samolotu podczas startu i lądowania, ewentualnie podczas lotu, zapiąć pasy bezpieczeństwa,
  - na żądanie pracownika Przewoźnika przesiąść się na wyznaczone miejsce, o ile jest to konieczne ze względów operacyjnych lub ze względów bezpieczeństwa,
  - powstrzymać się od postępowania zagrażającego porządkowi i dyscyplinie na pokładzie samolotu, łącznie z nadużywaniem alkoholu,

- przez cały okres pobytu na pokładzie samolotu lub na lotnisku powstrzymać się od jakichkolwiek prowokacji słownych lub fizycznych wobec innych osób łącznie z pracownikami i przedstawicielami Przewoźnika. W przypadku naruszenia tego zakazu Pasażer może być wykluczony z przewozu lub może zostać nałożona kara w wysokości do 2 000,- EUR,
- przez cały okres pobytu na pokładzie samolotu lub na lotnisku powstrzymać się od jakiegokolwiek niszczenia majątku Przewoźnika, innych Pasażerów lub stron trzecich. W przypadku naruszenia tego zakazu Pasażer może być wykluczony z przewozu lub może zostać nałożona kara w wysokości do 2.000,- EUR,
- przestrzegać zakazu palenia na pokładach samolotów; zakaz palenia dotyczy również papierosów elektronicznych. W przypadku naruszenia tego zakazu Pasażer może być wykluczony z przewozu lub może zostać nałożona kara w wysokości do 2.000,- EUR,
- w przypadku problemów zdrowotnych podczas lotu poddać się niezbędnej pierwszej pomocy, udostępnić załodze wymagane dane osobowe i dotyczące stanu zdrowia, a następnie poddać się badaniu lekarskiemu,
- powstrzymać się od nurkowania na 12 godzin przed rozpoczęciem lotu, a w przypadku nurkowania na większych głębokościach (z powolnym wynurzeniem się i przerwą na dekompresję) na 24 godziny przed odlotem,
- pokryć wszelkie koszty za straty i szkody spowodowane nieodpowiednim zachowaniem Pasażera lub występujących w wyniku nielegalnego przewozu przedmiotów, towarów, zwierząt itp. niebezpiecznych (np. uszkodzenie wnętrza samolotu, lądowanie awaryjne itp.) w najwyższym zakresie dopuszczalnym przez Konwencję Montrealską,
- stosować się do całkowitego zakazu konsumpcji napojów alkoholowych wniesionych na pokład samolotu w bagażu podręcznym. Dowódca statku powietrznego może w uzasadnionych przypadkach zażądać od Pasażera okazania dowodu tożsamości oraz dokonać zatrzymania na czas lotu alkoholu wniesionego przez Pasażera na pokład,
- stosować się do zakazu używania aparatów fotograficznych, kamer oraz innych urządzeń rejestrujących pracę dźwięk i obraz w celu rejestracji pracy załogi samolotu,
- poddać się wymaganej rewizji osobistej prowadzonej przez organy władzy państwowej lub upoważnioną organizację,
- dostosować odzież i wygląd zewnętrzny do standardów transportu lotniczego.
- Dozwolone jest korzystanie z aparatów słuchowych i kardiostymulatorów.

## 8. OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA PODCZAS PRZEWOZU LOTNICZEGO

- a) Przewoźnik powinien zabezpieczyć, aby Pasażerowie zostali zapoznani z rozmieszczeniem i sposobem użycia:
- pasów bezpieczeństwa,
  - wyjść awaryjnych i urządzeń przeznaczonych do wspólnego użytku,
  - kamizelek ratunkowych i masek tlenowych, o ile są to środki, których użycie może okazać się konieczne,
  - innych urządzeń awaryjnych przeznaczonych do użytku indywidualnego.
- b) Pasażer musi zostać poinformowany o zakazie palenia i używania urządzeń elektronicznych na pokładzie samolotu.
- c) Jeśli to konieczne, Przewoźnik winien poinformować Pasażera o wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa i porządku na pokładzie oraz konsekwencjach ich naruszenia,
- d) W razie potrzeby Przewoźnik ma obowiązek pouczyć Pasażerów o sposobie postępowania w danej sytuacji awaryjnej.
- e) Przewoźnik ma obowiązek zapewnić możliwość zapięcia przez Pasażerów pasów bezpieczeństwa podczas startu, lądowania, turbulencji i w jakiegokolwiek innej sytuacji na wezwanie dowódcy samolotu oraz pouczyć Pasażera o zasadach przechowywania bagażu i rzeczy osobistych w samolocie.
- f) Jeżeli w ocenie Przewoźnika Pasażer swoim zachowaniem na pokładzie naraża na niebezpieczeństwa samolot, osobę lub mienie znajdujące się na pokładzie, utrudnia pracownikom Przewoźnika wykonywanie obowiązków, nie stosuje się do poleceń pracowników Przewoźnika lub zachowuje się w sposób budzący uzasadniony sprzeciw innych Pasażerów, Przewoźnik może przedsięwziąć czynności, które uzna za stosowne, aby powstrzymać takie zachowanie, łącznie z zastosowaniem środków przymusu, usunięciem takiego Pasażera z pokładu samolotu po wylądowaniu i odmową dalszych przewozów w przyszłości.
- g) Przewoźnik zastrzega sobie prawo do dochodzenia roszczeń wobec Pasażera, który wyrządził szkodę innemu Pasażerowi i/lub Przewoźnikowi,
- h) W celu zapewnienia bezpieczeństwa lotu oraz bezpieczeństwa i porządku na pokładzie samolotu dowódca jest uprawniony do wydawania poleceń wszystkim osobom znajdującym się na pokładzie i wszystkie osoby obecne na pokładzie statku powietrznego są zobowiązane wypełniać polecenia dowódcy,
- i) Przewoźnik dopuszcza możliwość wykonania rejsu innym typem samolotu niż podany wstępnie w rozkładzie lotów,
- j) Przewoźnik może wykonywać przewóz samolotem innego Przewoźnika. Zgodnie z artykułem 11 ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (WE) nr 2111/2005 z dnia 14 grudnia 2005, w takim przypadku Pasażer zostanie o tym odpowiednio poinformowany.

## 9. ODMOWA PRZEWOZU

### 9.1 Prawo do odmowy przewozu

a) Przewoźnik może odmówić przewozu Pasażera lub Bagażu, jeśli dojdzie do przekonania, że:

- jest to konieczne dla spełnienia ustaw, zarządzeń i przepisów państwa odlotu, międzylądowania lub przylotu, lub państwa, nad którego terytorium nastąpi przelot samolotu,
- zachowanie, stan fizyczny lub psychiczny Pasażera prowadzi do naruszenia przez Pasażera dobrych obyczajów, co może budzić zastrzeżenia innych Pasażerów lub Pasażer stanowi zagrożenie dla siebie, innych Pasażerów i/lub majątku osób trzecich,
- zachowanie Pasażera mogłoby zagrażać bezpieczeństwu transportu lotniczego lub naruszać ład publiczny,
- Pasażer nie stosuje się do instrukcji i poleceń pracowników Przewoźnika, przedstawicieli właściwych organów państwowych i/lub personelu lotniska, w szczególności dotyczących bezpieczeństwa i porządku na pokładzie,
- Pasażer na pokładzie samolotu lub na lotnisku dopuścił się prowokacji słownych lub fizycznych wobec innych osób łącznie z pracownikami i przedstawicielami Przewoźnika lub z powodzeniem lub bez powodzenia usiłował spowodować uszkodzenie własności Przewoźników, portów lotniczych, Pasażerów lub innych osób trzecich,
- Pasażer odmówił poddania się kontroli bezpieczeństwa, przeprowadzanej przez upoważnione służby w porcie lotniczym,
- nie zostały uiszczone odpowiednie opłaty lub taksy związane z przewozem lotniczym,
- Pasażer nie przedstawi ważnych dokumentów związanych z przewozem lotniczym,
- Pasażer nie może udowodnić, iż jest osobą, na rzecz której został dokonany zakup biletu lub rezerwacja,
- Bilet lotniczy:
  - został zniszczony lub uszkodzony
  - Pasażer odmówił przekazania go za pokwitowaniem jeżeli jest to wymagane przez właściwe organy państwowe,
  - został uzyskany nielegalnie,
  - został zgłoszony jako zagubiony lub skradziony,
  - został sfałszowany,
  - odcinek zostały zmieniony przez osobę inną niż Przewoźnik lub jego upoważniony przedstawiciel; Przewoźnik zastrzega sobie prawo zatrzymania takiego dokumentu,
  - nie został wystawiony przez Przewoźnika lub nie jest przez niego akceptowany.
- Pasażer nie znajduje się na elektronicznej liście Pasażerów (w przypadku zbiorowego biletu lotniczego, elektronicznego biletu lotniczego lub potwierdzenia podróży),
- Pasażer nie stawiał się do odlotu na czas (zgodnie z zasadami odprawy opublikowanymi na stronach internetowych Przewoźnika),
- Pasażerowi odmówiono wjazdu do kraju odlotu, kraju przylotu lub kraju przez którego terytorium odbywa się podróż,
- podczas wcześniejszego rejsu Pasażer zachowywał się w sposób naruszający przepisy prawa, w szczególności przepisy dotyczące bezpieczeństwa przewozu lotniczego lub w sposób naruszający dobre obyczaje i istnieją uzasadnione przesłanki do stwierdzenia, że Pasażer ze względu na swój stan może dopuścić się ponownie takich naruszeń,
- zachowanie Pasażera może stanowić lub stanowi wykroczenie albo przestępstwo,
- odmowa przewozu jest konieczna ze względów bezpieczeństwa, gdy Pasażer znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających,
- kroki te zostały podjęte zgodnie z Konwencją Tokijską,
- przewóz Pasażera jest sprzeczny z przepisami Przewoźnika,
- przewóz Pasażera jest sprzeczny z instrukcją operacyjną Przewoźnika,
- odzież i wygląd zewnętrzny Pasażera nie odpowiadają standardom przewozu lotniczego,
- Pasażer choruje na chorobę zakaźną, podlegającą obowiązkowemu zgłoszeniu,
- Pasażer potrzebuje specjalnej pomocy, której Przewoźnik nie jest w stanie mu zapewnić lub której koszt byłby nieproporcjonalnie wysoki.

W przypadku gdy wystąpi jedna z powyższych przyczyn, Przewoźnik odmówi przewozu Pasażera lub usunie Pasażera z pokładu. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie straty lub szkody poniesione z powodu odmowy przewozu lub usunięcia Pasażera z pokładu.

Pasażer może być obciążony kosztami związanymi z odmową przewozu lub z usunięciem go z pokładu.

## 10. WARUNKOWE PRZYJĘCIE DO PRZEWOZU

- a) Przewóz Pasażera, któremu ze względu na stan fizyczny lub psychiczny czy wiek groziłoby podczas transportu lotniczego ryzyko poniesienia uszczerbku na zdrowiu lub inny rodzaj szkody, realizowany jest pod warunkiem, że Przewoźnik nie odpowiada za ewentualne zranienia, zachorowania lub innego rodzaju uszczerbek na zdrowiu, łącznie ze śmiercią Pasażera oraz za szkodę na rzeczach, które Pasażer ma przy sobie, w przypadku, gdyby doszło do takiego uszczerbku lub szkody w związku lub w następstwie transportu.
- b) Ze względów bezpieczeństwa Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu podróżującego bez opieki Pasażera fizycznie lub psychicznie niepełnosprawnego. Pasażer cierpiący na chorobę musi mieć przy sobie podczas odprawy i przez cały czas lotu zaświadczenie lekarskie, wystawione na odpowiednim formularzu i potwierdzające jego zdolność do odbycia transportu lotniczego. Formularz ten zawiera wymagania wynikające z obowiązujących przepisów prawnych.
- c) W rejsach do/ze Stanów Zjednoczonych zaświadczenie od lekarza będzie wymagane w następujących przypadkach:
- żądanie usługi noszy (stretcher) / podczas podróży z inkubatorem,
  - potrzeba zażywania tlenu medycznego w trakcie lotu,
  - w pozostałych przypadkach zgodnie z postanowieniem d) artykułu 10 litera d) (oprócz wymienionych powyżej) zaświadczenie lekarskie jest jedynie zalecane.
- d) We wszystkich innych rejsach, (z wyjątkiem lotów do/ze USA), zaświadczenie lekarskie jest wymagane w następujących przypadkach:
- zawał serca (w ciągu 21 dni od zdarzenia),
  - udar mózgu (w ciągu 10 dni od zdarzenia),
  - przy przewozie noworodków (do 7 dni po porodzie),
  - choroba będąca następstwem dekompresji,
  - odma opłucnowa (w ciągu 14 dni od zdarzenia),
  - żądanie usługi noszy (stretcher) / podczas podróży z inkubatorem,
  - potrzeba zażywania tlenu medycznego w trakcie lotu
  - niezdolność do siedzenia w pozycji wyprostowanej,
  - zranienie głowy (w ciągu 14 dni od zdarzenia),
  - złamania (z wyjątkiem złamań prostych kończyn górnych albo palców kończyn górnych),
  - opatrunek gipsowy (z wyjątkiem zagipsowanych kończyn górnych i palców kończyn górnych),
  - zakrzepica żylna,
  - ciężka choroba umysłowa (Pasażer musi podróżować pod opieką osoby mającej zagwarantowane miejsce obok),
  - jakakolwiek poważna albo ostra forma choroby zakaźnej (łącznie z ospą).
- e) Zaświadczenie medyczne zachowuje ważność 14 dni od daty wystawienia.
- f) W razie nagłej śmierci Pasażera podczas lotu jego zwłoki zostaną wyniesione z samolotu w najbliższym porcie lotniczym i protokolarnie przekazane odnośnym miejscowym władzom, w celu wykonania badań i zamówienia transportu zastępczego.

## 11. PRZEWÓZ PASAŻERÓW SPECJALNEJ TROSKI

### 11.1 Postanowienia ogólne

- a) Pasażerowie wymagający specjalnej pomocy i opieki są zobowiązani do poinformowania biura podróży lub Centrum Kontaktowego Przewoźnika w momencie dokonywania rezerwacji.
- b) Przewoźnik dołoży wszelkich starań aby ułatwić podróżowanie osobom chorym, niepełnosprawnym, dzieciom bez opieki oraz kobietom w ciąży. Przyjęcie do przewozu dzieci bez opieki, osób chorych, osób niepełnosprawnych lub kobiet w ciąży może być uzależnione od wcześniejszego uzgodnienia z Przewoźnikiem warunków dokonania takiego przewozu, zgodnie z obowiązującym prawem.
- c) Pasażerowie wymagający specjalnej troski oraz rodzice z małymi dziećmi powinni wcześniej zgłosić swoje potrzeby personelowi lotniska, z uwagi na wydłużone procedury bezpieczeństwa.
- d) Pasażerowie specjalnej troski są poddawani kontroli bezpieczeństwa przed wejściem na pokład statku powietrznego. Wózki inwalidzkie, kule lub nosze poddawane są kontroli manualnej.
- e) Z uwagi na wymogi bezpieczeństwa Pasażerowie specjalnej troski nie mogą zajmować miejsc w pobliżu wyjść awaryjnych na pokładzie samolotu.
- f) Przewoźnik zapewni, aby osoba towarzysząca Pasażerowi o ograniczonej sprawności ruchowej mogła zająć miejsce obok tego Pasażera, o ile okoliczność podróżowania z osobą towarzyszącą zostanie zgłoszona najpóźniej 48 godzin przed wylotem
- g) Przewoźnik nie odpowiada za ewentualne zranienia, zachorowania lub inny uszczerbek na zdrowiu, ze śmiercią włącznie, a także za uszkodzenie Bagażu Pasażera, powstałe w wyniku przewozu, jeżeli doszło do nich w następstwie stanu fizycznego, psychicznego lub wieku Pasażera.

### 11.2 Przewóz Pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej

- a) Pasażerowie z ograniczoną sprawnością ruchową to Pasażerowie, których aktualny stan zdrowia lub stan fizyczny wymagają szczególnej opieki ze strony przewoźnika lotniczego. Zakres opieki podczas podróży jest zależny od przepisów bezpieczeństwa w transporcie lotniczym, wyposażenia samolotu Przewoźnika i lokalnych warunków w danym porcie lotniczym.
- b) Pasażerowie, którzy planują podróż z własnym wózkiem inwalidzkim lub innym sprzętem ułatwiającym poruszanie się, są zobowiązani do poinformowania Przewoźnika o tym fakcie w trakcie Rezerwacji i zakupu Biletu lub w dowolnym momencie po nim, jednak nie później niż 48 godzin przed odlotem.. Pasażerowie będą mogli je odebrać m na lotnisku docelowym. Personel naziemny zapewni Pasażerom pomoc w poruszaniu się ze stanowiska odprawy do samolotu, oraz z samolotu do strefy odbioru bagażu po zakończeniu lotu, przy użyciu innego wózka inwalidzkiego. Pasażer powinien dostarczyć Przewoźnikowi informację o rozmiarze i wadze wózka inwalidzkiego. Pasażer może przewozić bezpłatnie, poza przysługującym limitem Bagażu, dwa w pełni składane wózki inwalidzkie. Nie dopuszcza się możliwości przewozu wózków inwalidzkich zasilanych bateriami wypełnionymi substancjami żrącymi. Jeżeli jest to możliwe, Pasażer przed przekazaniem wózka inwalidzkiego przedstawicielom Przewoźnika powinien odłączyć baterię.
- c) Część foteli na pokładzie posiada podnoszone podłokietniki. Przewoźnik zapewni w miarę możliwości, aby fotele te były dostępne Pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej.
- d) Część toalet jest wyposażona w specjalne poręcze, ułatwiające korzystanie z nich Pasażerom z ograniczoną zdolnością ruchową.
- e) przypadku, gdy rejs nie może być wykonany samolotem należącym do Przewoźnika i Przewoźnik korzysta z pomocy innego Przewoźnika, Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany typu samolotu. O takim fakcie poinformuje bezzwłocznie biuro podróży, lub w razie rezerwacji indywidualnej, bezpośrednio podróżnego, za pośrednictwem e-mailu lub telefonicznie. W takiej sytuacji Przewoźnik powinien zapewnić, aby klasa oraz wyposażenie samolotu, którym wykonywany jest rejs, nie były niższe niż w razie przewozu własnym samolotem Przewoźnika.
- f) Personel pokładowy może udzielić asysty Pasażerowi o ograniczonej sprawności ruchowej w drodze do i z toalety, nie jest jednak uprawniony do podnoszenia i przenoszenia Pasażerów z fotela na wózek ani pomocy w toaletach

### 11.3 Przewóz Pasażerów podróżujących z psem przewodnikiem

- a) Pasażerowie niewidomi czy inni Pasażerowie wymagający asysty psa, muszą posiadać potwierdzenie o przeszkoleniu psa na przewodnika osób niepełnosprawnych oraz odpowiednie dokumenty podrózne.. Pies przewodnik musi mieć założone szelki i smycz, zaleca się również posiadanie kagańca dla psa. Przewóz psa przewodnika na pokładzie samolotu jest bez opłaty.

### 11.4 Przewóz kobiet ciężarnych

- a) Kobiety ciężarne po 34. tygodniu ciąży (w przypadku ciąży mnogiej po 28. tygodniu) nie są dopuszczane do przewozu przez Przewoźnika. Kobiety w zaawansowanej ciąży, które nie są w stanie udokumentować aktualnego tygodnia ciąży (nie posiadają przy sobie zaświadczenia o ciąży, zaświadczenia od lekarza lub innego odnośnego dokumentu) nie są dopuszczane do przewozu przez Przewoźnika

### 11.5 Przewóz dzieci poniżej 2 lat

- a) Dziecko do wieku 2 lat oznacza dziecko od urodzenia do dnia ukończenia drugiego roku życia. W przypadku lotu powrotnego decyduje data powrotu.
- b) Dziecko do wieku 2 lat nie ma przyznanego własnego miejsca i wyżywienia na pokładzie i jest przewożone na kolanach opiekuna, z wyjątkiem użycia certyfikowanego foteliku dziecięcego, zgodnie z treścią artykułu 11.5 litera d) niniejszych warunków.
- c) W rejsach obsługiwanych przez Grupę Travel Service dorosły Pasażer może podróżować najwyżej z jednym dzieckiem w wieku poniżej dwóch lat. jednym rzędzie 3 foteli może siedzieć zawsze tylko jedno dziecko w wieku poniżej dwóch lat.

d) Użycie fotelika dla dziecka jest możliwe pod warunkiem spełnienia poniższych warunków:

- Pasażer wykupił osobne miejsce, na którym można umieścić fotelik,
- fotelik posiada certyfikat zdatności do użycia w transporcie lotniczym i certyfikat taki jest opisany na foteliku,
- fotelik można przypiąć do siedzenia samolotu pasem zapinanym dwuczęściową klamrą. Fotelik musi być zapięty pasami w czasie całego lotu.

e) Dzieci poniżej drugiego roku życia nie mogą zajmować miejsca w rzędzie przy wyjściach awaryjnych.

### 11.6 Przewóz dzieci bez opieki

a) Dzieci do wieku 6 lat nie mogą być przewożone bez opieki osoby dorosłej. Osoba dorosła musi mieć ukończone 18 lat.

b) Dzieci w wieku od 6 do 11 lat mogą podróżować bez opieki osoby dorosłej (dzieci bez opieki - UM). W takim przypadku Przewoźnik świadczy dzieciom podróżującym bez opieki usługę asysty (UM) w porcie lotniczym odlotu i przylotu. Odpowiedzialność za dzieci podróżujące bez opieki osoby dorosłej spoczywa na wysyłającym je opiekunie. Opiekun musi być osobą pełnoletnią, od której Przewoźnik otrzyma pisemne potwierdzenie na formularzu, "Dziecko bez opieki/MAAS", że w porcie docelowym na dziecko będzie oczekiwała inna osoba pełnoletnia. Formularz jest do pobrania na stronach internetowych Przewoźnika. W przypadku niezgłoszenia się osoby pełnoletniej w porcie docelowym, koszty opieki nad dzieckiem ponosi osoba odprowadzająca dziecko w porcie odlotu. Przewoźnik ma prawo żądać udowodnienia wieku dziecka. Rodzice/wychowawcy/opiekunowie muszą pozostać na lotnisku do momentu odlotu samolotu.

c) Pasażerom w wieku od 12 do 17 lat można zapewnić na wniosek rodziców lub opiekuna ustawowego usługę asysty (MAAS). Usługa asysty (UM/MAAS) jest płatna zgodnie z obowiązującym cennikiem Przewoźnika.

d) Przewóz dziecka bez opieki i usługa asysty są możliwe wyłącznie po uprzednim zgłoszeniu Przewoźnikowi takiej potrzeby co najmniej 48 godzin przed odlotem.

### 11.7 Tlen

a) Przewóz wniesionych przez Pasażerów własnych butli tlenowych jest we wszystkich lotach Grupy Travel Service wykluczony ze względów bezpieczeństwa. Pasażerowie potrzebujący w trakcie lotu na pokładzie samolotu butli z tlenem mogą zwrócić się do Przewoźnika w dniu nabycia biletu lotniczego lub wycieczki, ale nie później niż trzy dni przed wyjazdem. Jeśli Pasażer jest klientem biura podróży lub innego pośrednika, usługę należy zamówić za pośrednictwem biura podróży lub innego pośrednika. W ramach konkretnego lotu Przewoźnik może z przyczyn operacyjnych odmówić wyświadczenia tej usługi.

b) Pasażerowie potrzebujący butli z tlenem muszą mieć przy odprawie oraz w trakcie całego lotu potwierdzony przez lekarza prowadzącego formularz Medical Clearance (MEDIF". W przeciwnym wypadku, Przewoźnik może przystąpić do wykluczenia Pasażera z przewozu. Formularz jest do pobrania na stronach internetowych Przewoźnika.

c) Usługa obejmuje dostarczenie jednej butli o pojemności 311,5 litra i jest płatna zgodnie z aktualnym cennikiem Przewoźnika.



## 12. BAGAŻ

### 12.1 Postanowienia ogólne

- a) Bagaże są przewożone jako rejestrowane i nierejestrowane. Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu bagaży zgodnie z klasą podróży i warunkami taryfowymi biletu lotniczego. Konkretny warunki zostały podane w Zasadach przewozu bagaży dostępnych na stronach internetowych Przewoźnika. Limity wagowe i wymiarowe mogą się różnić w zależności od klasy podróży i warunków taryfowych biletu lotniczego. Za odprawę na standardowym punkcie check-in mogą być pobierane dodatkowe opłaty serwisowe.
- b) Pasażer nie może przewozić:
- bagażu i przedmiotów, które mogłyby zagrażać bezpieczeństwu lotu, osób i majątku, ponadto bagażu i rzeczy, które mogłyby zostać podczas przewozu lotniczego z łatwością uszkodzone, w nieodpowiednim opakowaniu lub które mogą przeszkadzać Pasażerom,
  - przedmiotów, które są wyszczególnione w przepisach Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO), Międzynarodowego Zrzeszenia Przewoźników Powietrznych (IATA) oraz w przepisach Przewoźnika jako towar niebezpieczny,
  - przedmiotów, których przewóz jest zakazany zgodnie z odpowiednimi ustawami, przepisami lub rozporządzeniami danego kraju,
  - przedmiotów, które zdaniem Przewoźnika nie nadają się do przewozu ze względu na ich ciężar, rozmiar lub charakter.
  - przedmiotów wymienionych na Liście rzeczy zakazanych, która jest do dyspozycji na stronach internetowych Przewoźnika.

### 12.2 Kontrola bagażu

- a) Jeżeli Przewoźnik ma podejrzenie, że Bagaż Pasażera zawiera przedmioty wykluczone z przewozu lub których przewóz wymaga szczególnego trybu, może w obecności Pasażera skontrolować jego zawartość. Jeśli Pasażer jest nieobecny i w odpowiednim czasie nie może wydać zgody na kontrolę Bagażu, Przewoźnik ma prawo w obecności co najmniej jednego świadka nie będącego pracownikiem Przewoźnika otworzyć Bagaż Pasażera, jeśli jest przekonany, że zawiera , które zdaniem Przewoźnika nie nadają się do przewozu lub których przewóz jest możliwy w trybie specjalnym.
- b) Jeśli Pasażer odmówi zezwolenia na przeprowadzenie kontroli Bagażu, Przewoźnik może odmówić przewozu danej osoby i/lub jej Bagażu.
- c) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia Bagażu lub jego zawartości w wyniku przeprowadzonej kontroli.

### 12.3 Odbiór Bagażu

- a) Pasażer powinien odebrać swój Bagaż niezwłocznie po przylocie na lotnisko docelowe.
- b) W przypadku nieodebrania Bagażu Przewoźnik będzie uprawniony do dysponowania Bagażem w terminach i na zasadach określonych w odpowiednich przepisach prawa, w szczególności określonych w Kodeksie Cywilnym.
- c) Odbioru Bagażu może dokonać posiadacz części identyfikacyjnej biletu bagażowego.
- d) Przewoźnik nie ma obowiązku sprawdzania, czy posiadacz części identyfikacyjnej biletu bagażowego ma prawo do odbioru Bagażu i nie odpowiada za stratę, szkodę czy inne związane z tym wydatki poniesione przez Pasażera.
- e) W przypadku, gdy nie zostanie przedstawiona część identyfikacyjna biletu bagażowego, nie uniemożliwia to złożenia reklamacji pod warunkiem, że został okazany ważny Bilet, a Bagaż daje się zidentyfikować za pomocą innych oznaczeń.
- f) Jeżeli odbiorca Bagażu nie może okazać ważnego Biletu ani części identyfikacyjnej biletu bagażowego, Przewoźnik wyda Bagaż takiej osobie wyłącznie pod warunkiem, że przedstawi ona dowody potwierdzające prawo do tego Bagażu i wpłaci Przewoźnikowi zaliczkę na pokrycie wszystkich szkód lub wydatków, które Przewoźnik mógłby ponieść w następstwie wydania takiego Bagażu
- g) Odbiór Bagażu przez posiadacza części identyfikacyjnej biletu bagażowego bez reklamacji w momencie jego dostarczenia jest dowodem *prima facie*, że Bagaż został doręczony w dobrym stanie i zgodnie z umową o przewozie
- h) Uszkodzenie, niewydanie lub stratę bagażu należy zgłosić bezzwłocznie po odbiorze bagażu Przewoźnikowi, który powinien sporządzić protokół tego zdarzenia. W odwrotnym przypadku zakłada się, że Bagaż został doręczony w dobrym stanie. W razie późniejszego zgłoszenia szkody podróżny musi udowodnić związek przyczynowy pomiędzy zgłoszoną szkodą a danym przewozem.

### 12.4 Reklamacja bagażu

- a) Wszystkie reklamacje powinny być zgłoszone za pośrednictwem formularza elektronicznego na stronach internetowych Przewoźnika, e-mailu lub poczty.
- b) W celu zgłoszenia reklamacji należy przedłożyć kopie następujących dokumentów:
- protokół reklamacyjny (PIR),
  - bilet lotniczy / kartę pokładową,
  - część identyfikacyjną kwitu bagażowego,
  - rachunki zgubionych lub uszkodzonych rzeczy,
  - dokument potwierdzający dokonanie naprawy lub niemożność dokonania naprawy bagażu.

Przewoźnik zastrzega sobie prawo do wystąpienia do Pasażera z prośbą o przedstawienie dodatkowych dokumentów niezbędnych do ustalenia granicy odpowiedzialności Przewoźnika za szkodę.

- c) Prawidłowo złożone reklamacje rozpatrywane są w ciągu 30 dni od daty wpłynięcia. W wyjątkowych sytuacjach okres ten może zostać przedłużony do 60 dni.
- d) Uszkodzenie lub kradzież Bagażu rejestrowanego Pasażer powinien zgłosić P zgodnie z Konwencją Montrealską oraz Konwencją Warszawską, natychmiast po jego stwierdzeniu lub najpóźniej w terminie 7 dni od dnia odbioru bagażu. Niedoręczenie Bagażu Pasażer powinien zgłosić natychmiast po przylocie i wypełnić odpowiedni protokół reklamacyjny (PIR), późniejsze reklamacje nie będą brane pod uwagę. Roszczenia wynikające z odpowiedzialności za opóźnienie w dostarczeniu Bagażu należy realizować do 21 dni od dnia przekazania Bagażu odbiorcy.
- e) W przypadku uszkodzenia Bagażu rejestrowanego i braku możliwości jego naprawy przez Przewoźnika lub osoby działające w jego imieniu, Pasażer ma prawo oddać Bagaż do naprawy, a następnie z rachunkiem za naprawę zgłosić się do Przewoźnika. W przypadku braku możliwości naprawy Bagażu, Pasażer powinien otrzymać pisemne potwierdzenie niemożności naprawy od rzeczoznawcy wraz z oszacowaną wartością szkody.
- f) Jeżeli Bagaż Pasażera nie był transportowany w tym samym samolocie co Pasażer, powinien on zgłosić uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Bagażu należy zgłosić Przewoźnikowi bezzwłocznie po jego odbiorze /przylocie. Należy przy tym wypełnić odpowiedni protokół reklamacyjny (PIR). Jeśli Pasażer nie spełni tego wymogu, lub nie dopełni dokumentów wymienionych w lit. b) artykułu 12, Przewoźnik zostanie zwolniony od odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie, zaginięcie lub opóźnienie Bagażu.
- g) Kwota rekompensaty za opóźnienie w dostawie Bagażu podczas pobytu Pasażera za granicą przyznawana jest na podstawie rachunków za zakup przedmiotów pierwszej potrzeby (bielizna, niezbędna zmiana odzieży, przybory toaletowe i higieniczne). Rekompensata za zakupienie przedmiotów pierwszej potrzeby można zgłosić wyłącznie podczas pobytu za granicą, ale nie w kraju pobytu stałego Pasażera.
- h) W przypadku uszkodzenia Bagażu podręcznego Pasażer powinien zgłosić ten fakt na pokładzie samolotu. W innym przypadku Przewoźnik nie będzie ponosił odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie czy zaginięcie Bagażu podręcznego.
- i) Dokładniejsze informacje dotyczące procesu reklamacyjnego bagażu znajdują się na stronach internetowych Przewoźnika ([www.travelservice.aero](http://www.travelservice.aero), [www.smartwings.com](http://www.smartwings.com)).

## 13. ROZKŁAD LOTÓW, ZMIANY ROZKŁADU LOTÓW

### 13.1 Rozkład lotów

- Przewoźnik zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań do realizacji przewozu Pasażerów i ich Bagażu zgodnie z rozkładem lotów obowiązującym w dniu lotu. W celu uniknięcia ewentualnego odwołania lotu Przewoźnik może w wyjątkowych okolicznościach zorganizować lot realizowany na jego rzecz przez innego Przewoźnika i/lub samolot.
- Czas odlotu i przylotu podany na Bilecie lotniczym lub w innym miejscu może ulec zmianie w okresie pomiędzy datą dokonania rezerwacji a datą odlotu.
- W razie przewozu zgodnie z punktem 2.2 niniejszych Warunków („loty czarterowe”) podmiot zamawiający lot ponosi pełną odpowiedzialność za poinformowanie Pasażerów o zmianie rozkładu lotów zgodnie z punktem b) niniejszych Warunków.
- Przy dokonywaniu Rezerwacji na połączenia regularnych linii lotniczych SmartWings Przewoźnik poinformuje Pasażera o obowiązujących w danym terminie godzinach odlotu i przylotu, czasy te zostaną również podane na Bilecie lotniczym. Jest możliwe, że po dokonaniu Rezerwacji przez Pasażera Przewoźnik może zmienić rozkład lotów. Jeśli Pasażer udostępni Przewoźnikowi adres e-mailowy i kontakt telefoniczny, Przewoźnik dołoży wszelkich starań, aby Pasażer został poinformowany o takich zmianach jak najwcześniej. Jeśli w czasie od nabycia Biletu lotniczego na jeden (1) dzień przed planowanym odlotem Przewoźnik zmieni termin odlotu o ponad 5 godzin a Pasażer nie akceptuje tej zmiany, przy czym Przewoźnik nie jest w stanie zarezerwować alternatywnego połączenia lotniczego, które byłoby dla Pasażera akceptowalne, wówczas Pasażer ma prawo do zwrotu pieniędzy w pełnej wysokości zgodnie z punktem 14.1 niniejszych Warunków.

### 13.2 Zakłócenia w przewozach lotniczych

- W przypadku zakłóceń w przewozach lotniczych Przewoźnik jest zobowiązany do udzielenia na żądanie Pasażera pisemnej informacji o prawach przysługujących Pasażerom, w tym o przysługującym prawie do opieki i odszkodowania. Jeżeli do zakłóceń doszło w następstwie okoliczności, które są poza kontrolą Przewoźnika, Przewoźnik jest w tej sytuacji zwolniony z obowiązku wypłaty Pasażerom odszkodowania.
- W przypadku gdy Pasażerów jest więcej niż dostępnych miejsc w samolocie, Przewoźnik wzywa ochotników do rezygnacji z ich rezerwacji w zamian za korzyści na uzgodnionych warunkach. Świadczenia obejmują wybór pomiędzy:
  - zwrotem ceny nabycia Biletu do 7 dni, tzn. zwrotem kosztów poniesionych za część lub części niezrealizowanej podróży, jeśli lot nie służy już do celu związanego z pierwotnym planem podróży Pasażera, ewentualnie umożliwienie lotu powrotnego do pierwotnego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie, lub
  - zmianą trasy na porównywalnych warunkach i w najwcześniejszym możliwym terminie do docelowego portu lotniczego, lub
  - zmianą trasy na porównywalnych warunkach i w najwcześniejszym możliwym terminie do docelowego portu lotniczego w późniejszym terminie w zgodzie z potrzebami Pasażera, w miarę dostępności wolnych miejsc.
- Jeżeli nie zgłosi się dostateczna ilość liczba ochotników, Przewoźnik może odmówić przyjęcia Pasażerów na pokład wbrew ich woli. W takim przypadku Pasażerom przysługuje prawo do następującej rekompensaty

	Odległość (km)	Maksymalna wysokość rekompensaty (EUR)
1	0-1500 km	250 €
2	Lot w ramach UE ponad 1500 km	400 €
3	Lot poza UE 1500 - 3500 km	400 €
4	Lot poza UE nad 3500 km	600 €

Jeżeli Pasażerom zaoferowano zmianę lotu z przylotem do docelowego portu lotniczego, który nie jest opóźniony w stosunku do pierwotnie zarezerwowanego czasu przylotu o więcej niż:

- 2 h od planowanego przylotu przy locie na trasach krótszych niż 1500 km; lub
- 3 h od planowanego przylotu przy locie na trasach dłuższych niż 1500 km wewnątrz UE i przy locie na trasach od 1500 do 3500 km poza UE; lub
- 4 h od planowanego przylotu przy locie na trasach dłuższych niż 3500 km poza UE; rekompensata pieniężna zostaje obniżona o 50 %.

Pasażer ma również możliwość wyboru pomiędzy zwrotem całkowitego kosztu Biletu lub zmianą trasy (patrz lit. b) artykułu 13.2).

- w razie odmowy wpuszczenia na pokład samolotu Pasażer ma również prawo do następujących form opieki udzielonej przez Przewoźnika:
  - napoje i posiłki w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania;
  - zakwaterowanie w hotelu, gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy;
  - transport między lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym miejscem noclegowym);
  - dwie rozmowy telefoniczne, wysłanie wiadomości teleksem lub faksem, lub pocztą elektroniczną.

W przypadku anulowania rejsu Pasażer ma możliwość wyboru pomiędzy zwrotem całkowitego kosztu biletu lub zmianą trasy (patrz b) artykułu 13.2.). Pasażer ma także prawo do opieki zapewnianej przez Przewoźnika (patrz lit. d) artykułu 13.2.).

W przypadku, gdy Pasażer nie został poinformowany o anulowaniu lotu z wyprzedzeniem co najmniej:

- co najmniej dwa tygodnie przed planowym czasem odlotu; lub
- w okresie od dwóch tygodni do siedmiu dni przed planowym czasem odlotu i nie zaoferowano mu zmiany planu podróży, która umożliwiłaby mu odlot najpóźniej dwie godziny przed planowym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego najwyżej cztery godziny po planowym czasie przylotu; lub
- w okresie krótszym niż siedem dni przed planowym czasem odlotu i nie zaoferowano mu zmiany planu podróży, która umożliwiłaby mu odlot najpóźniej jedną godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po planowym czasie przylotu,

Pasażer ma prawo do rekompensaty (patrz lit. c) artykułu 13.2.). Rekompensata mu jednak nie przysługuje, jeśli odwołanie rejsu było spowodowane przez nadzwyczajne okoliczności, którym Przewoźnik nie był w stanie zapobiec mimo dołożenia należytej staranności i przedsięwzięcia wszystkich odpowiednich do tego środków (np. destabilizacja polityczna, warunki meteorologiczne uniemożliwiające dany lot, zagrożenia bezpieczeństwa, nieoczekiwane zagrożenia dla bezpieczeństwa lotu, strajki itd.).

e) Jeżeli Przewoźnik ma uzasadnione powody, by przewidywać, że lot będzie opóźniony w stosunku do planowego czasu odlotu:

- o 2 lub więcej godzin w przypadku lotów do 1 500 kilometrów; lub
- o 3 lub więcej godzin w przypadku lotów na trasach dłuższych niż 1500 km wewnątrz UE oraz lotów na trasach od 1500 do 3500 km poza UE; lub
- o 4 lub więcej godzin w przypadku lotów na trasach dłuższych niż 3500 km poza UE, Pasażerowie mają prawo do opieki od obsługującego Przewoźnika (patrz lit. d) artykułu 13.2. ).

Jeżeli z przyczyn innych niż okoliczności nadzwyczajne Pasażer przybędzie do miejsca docelowego trzy godziny lub więcej po pierwotnie przewidzianej przez Przewoźnika lotniczego godzinie przylotu, Pasażerów traktuje się w kwestii prawa do odszkodowania jak Pasażerów lotów odwołanych (patrz lit. d) artykułu 13.2. wyżej).

Jeśli rejs jest opóźniony więcej niż 5 godzin, Pasażer ma prawo do świadczenia polegającego na zwrocie poniesionych kosztów Biletu w czasie 7 dni, a mianowicie za część lub części niezrealizowanej podróży, jeśli lot nie służy już do celu związanego z pierwotnym planem podróży Pasażera, ewentualnie umożliwienie lotu powrotnego do pierwotnego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

Pasażerowi prawa te nie przysługują w przypadku, gdy chodzi o zdarzenie wywołane okolicznościami nadzwyczajnymi, poza zakresem kontroli Przewoźnika a Przewoźnik oraz jego pracownicy i agenci podjęli wszelkie niezbędne działania. Pasażer traci te prawa również w przypadku, gdy te nie przysługują w przypadku, gdy szkoda została spowodowana w całości albo części przez zaniedbanie lub inne szkodliwe działanie lub zaniechanie Pasażera lub osób, od których nabył on prawa.

### 13.3 Wypłata roszczeń odszkodowawczych

- a) Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się do procedury windykacji roszczeń dotyczących odszkodowań dla Pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 261/2004, ew. zgodnie z orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej.
- b) Jeśli Pasażer zostanie zastąpiony przy dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych przez osobę trzecią, to powyższa osoba trzecia jest zobowiązana do przedstawienia Przewoźnikowi uprawnienia do reprezentowania tego Pasażera, a mianowicie za pośrednictwem pisemnego pełnomocnictwa do reprezentowania jej przy windykacji roszczeń dotyczących odszkodowań z uwierzytelnionym notarialnie podpisem takiego Pasażera.
- c) Zgodnie z wewnętrznymi procedurami Przewoźnika, w celu promowania przejrzystości płatności i ochrony konsumenta jakiegokolwiek odszkodowanie zostanie wypłacane wyłącznie na konto, z którego został zapłacony bilet, chyba że Pasażer powiadomi Przewoźnika o innym rachunku bankowym Pasażera, na który ma być przelana płatność. W tym przypadku Pasażer musi udokumentować posiadanie takiego rachunku.

## 14. ZWROT KOSZTÓW

### 14.1 Zwrot kosztów biletów lotniczych w lotach regularnych SmartWings

- a) Jeśli Przewoźnik odwoła lot, Pasażer otrzyma zwrot kwoty równy:
  - cenie Biletu lotniczego, łącznie ze wszelkimi dodatkowo uiszczonymi opłatami, o ile nie został wykorzystany żaden odcinek biletu lotniczego;
  - różnicy pomiędzy całkowitą ceną Biletu lotniczego a ceną za wykorzystany odcinek lotu, łącznie ze wszelkimi dodatkowo uiszczonymi opłatami za niezrealizowany odcinek lotu, jeśli odcinek biletu lotniczego został wykorzystany częściowo.
- b) W razie śmierci członka najbliższej rodziny Pasażera (matka, ojciec, brat, siostra, dziecko lub dziadek / babcia) Przewoźnik dokona na żądanie zwrotu pieniędzy w wysokości ceny Biletu lotniczego lub jego niewykorzystanej części.
- c) Jeśli Pasażer z powodów innych niż wymienione w punkcie b) nie zdecyduje się na skorzystanie z lotu lub nie wykorzysta żadnego odcinka biletu lotniczego, odliczeniu opłaty administracyjnej zostaną mu zwrócone opłaty lotniskowe. Opłata za przewóz oraz pozostałe opłaty nie są zwracane, o ile zezwalają na w przepisy taryfowe.

### 14.2 Zwrot kosztów biletów lotniczych w lotach czarterowych

- a) W przypadku przewozu zgodnie z artykułem 2.2 niniejszych Warunków („Loty czarterowe”) odpowiedzialny za zwrot kosztów biletów lotniczych jest podmiot zamawiający rejs.

### 14.3 Osoba uprawniona do zwrot kosztów biletów lotniczych

- a) Oprócz wyjątków przewidzianych poniżej, Przewoźnik dokonuje zwrotu osobie wymienionej w Bilecie lub osobie, która zapłaciła za Bilet, (po przedstawieniu odpowiednich dokumentów).
- b) Pasażer, którego nazwisko jest podane w Bilecie lub osoba, która za Bilet zapłaciła może upoważnić osobę trzecią do odbioru należności za niewykorzystany Bilet lub jego część.
- c) Z wyjątkiem zagubienia Biletu zwroty dokonywane są tylko po oddaniu Przewoźnikowi wszystkich niewykorzystanych odcinków lotu wraz z potwierdzeniem dla Pasażera i potwierdzeniem płatności.
- d) Zwrot dokonany osobie przedstawiającej odcinek dla Pasażera wraz z niewykorzystanymi odcinkami lotu i ewentualnym rachunkiem, przy zastosowaniu założeń z punktów a) i b) artykułu 14.3 jest uważany za zwrot osobie uprawnionej i zwalnia Przewoźnika od dalszej odpowiedzialności z tytułu zwrotu.

### 14.4 Waluta

- a) Wszystkie zwroty podlegają przepisom prawnym państwa, w którym Bilet został sprzedany i państwa, w którym zwrot jest dokonywany. Zwrot następuje w walucie, w której dokonano płatności za Bilet. W szczególnych przypadkach, gdy zwrot w walucie płatności za Bilet nie jest możliwy Przewoźnik dokonuje zwrotu w walucie obowiązującej w kraju, w którym dokonywany jest zwrot lub innej walucie uzgodnionej pomiędzy Przewoźnikiem a osobą uprawnioną do zwrotu.

### 14.5 Prawo odmowy zwrotu kosztów

- a) Przewoźnik może odmówić dokonania zwrotu, dopóki nie otrzyma dowodu zapłaty od Pasażera lub osoby, która zapłaciła za Bilet.
- b) Przewoźnik może odmówić dokonania zwrotu za Bilet, który przedstawiono jemu lub przedstawicielowi organów państwowych jako dowód potwierdzający zamiar opuszczenia danego państwa, chyba że Pasażer udowodni, że posiada zezwolenie na pozostanie w danym państwie lub że opuści je korzystając z usług innego Przewoźnika lub innym środkiem transportu.
- c) Przewoźnik może odmówić zwrotu za niewykorzystany Bilet lub odcinek biletu, jeżeli niewykorzystanie Biletu lub odcinka biletu nastąpiło z powodów określonych w artykule 9.1 a Przewoźnik postanowił zabezpieczyć wartość Biletu lub odcinka biletu na zaspokojenie roszczeń wobec Pasażera za szkody wyrządzone innemu Pasażerowi albo Przewoźnikowi.

## 15. FORMALNOŚCI ZWIĄZANE Z PODRÓŻĄ

### 15.1 Postanowienia ogólne

- a) Pasażer musi posiadać wszystkie dokumenty i spełnić wszystkie warunki stawiane przez władze kraju odlotu, transferu lub przylotu. Przewoźnik ma prawo dokonać kontroli dokumentów i dostosowania się do wymogów formalnych podróży. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu Pasażera, który nie spełnił wymaganych formalności. Przewoźnik nie odpowiada za szkody lub wydatki poniesione przez Pasażera na skutek tego, że nie wypełnił niezbędnych obowiązków.
- b) Jeśli na mocy decyzji jednostronnych władz o nie wpuszczeniu Pasażera do kraju przylotu, niezależnie od tego, czy jest to kraj transferu czy miejsce docelowe, Przewoźnik został zobowiązany do przewozu Pasażera z powrotem do kraju odlotu, to Pasażer lub podmiot zamawiający lot ma obowiązek uiścić Przewoźnikowi wszelkie poniesione koszty związane z takim przewozem. Pasażer ma obowiązek uiścić Przewoźnikowi na żądanie wszelkie koszty powstałe na skutek tego, że nie dopełnił wymaganych formalności administracyjnych związanych z podróżą obowiązujących w kraju odlotu, transferu lub przylotu.

### 15.2 Kontrola celna i kontrola bezpieczeństwa

- a) Na żądanie Pasażer ma obowiązek poddać bagaż rejestrowany lub nierejestrowany kontroli celnej lub kontroli innych uprawnionych władz. Poza odpowiedzialnością narzuconą przez Konwencję Montrealską, Przewoźnik nie jest odpowiedzialny wobec Pasażera za żadne szkody lub straty, które poniesie on w następstwie niespełnienia tych wymogów. Pasażer ma obowiązek pokryć szkodę Przewoźnika, powstałą na skutek niedopełnienia tego obowiązku. Pasażer ma obowiązek poddać się wymagany kontrolom bezpieczeństwa Przewoźnika oraz instytucji lotniska lub władz państwowych.

## 16. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA ZA SZKODĘ

### 16.1 Postanowienia ogólne

- a) Odpowiedzialność Przewoźnika lotniczego w ramach transportu międzynarodowego podlega Konwencji o ujednoczeniu niektórych prawideł międzynarodowego przewozu lotniczego z dnia 28 maja 1999 (tzw. Konwencji Montrealskiej) oraz rozporządzeniom Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 889/2002 z dnia 13 maja 2002 r., w brzmieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2027/97, opierającym się o Konwencję Montrealską, ewentualnie o Konwencję Warszawską i dotyczącym zarówno lotniczych przewozów międzynarodowych, jak i krajowych. Loty do i z USA podlegają postanowieniom artykułu 14 Kodeksu Regulacji Federalnych USA część 254.
- b) Niniejsze Warunki stanowią podstawę odpowiedzialności Przewoźnika. Jeżeli przewóz dokonywany jest przez innego Przewoźnika, odpowiedzialność mogą określać przepisy Przewoźnika operującego.
- c) Przewoźnik ponosi odpowiedzialność do wysokości rzeczywistej szkody, jednak najwyżej do limitu ograniczającego jego odpowiedzialność wynikającego ze stosownych przepisów prawa. Przewoźnik nie jest odpowiedzialny za szkody nielegalne, przykładowe lub nieodwracalne.
- d) Przewoźnik może uchylić się w pełnym zakresie od odpowiedzialności za szkody wobec osoby poszkodowanej lub roszczącej swoje prawa, jeżeli szkoda powstała z winy osoby poszkodowanej.
- e) Przewoźnik nie odpowiada za jakąkolwiek szkodę powstałą w związku z działaniem zgodnym z jakimkolwiek prawem, rozporządzeniem, zaleceniem czy wymogom władz państwowych lub niezastosowaniem się Pasażera do nich.
- f) Przewoźnik jest odpowiedzialny jedynie za szkody powstałe podczas przewozu własnym rejssem lub podczas rejsów, w których na bilecie lotniczych znajduje się jego kod.
- g) Ograniczenie odpowiedzialności Przewoźnika dotyczy wszystkich pracowników, agentów i przedstawicieli Przewoźnika.

### 16.2 Odpowiedzialność Przewoźnika i zakres odszkodowania

- a) Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie śmierci albo uszkodzenia ciała Pasażera, wyłącznie wtedy, gdy wypadek, który spowodował śmierć lub uszkodzenie ciała miał miejsce na pokładzie samolotu lub podczas czynności związanych z wsiadaniem lub wysiadaniem Pasażerów,
- b) W przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała Pasażera będących następstwem wypadku Przewoźnik oświadcza, że:
  - Zgodnie z Konwencją Montrealską przy odszkodowaniu do wysokości 113.100 SDR nie będzie zgłaszać zastrzeżeń wobec powstałych i potwierdzonych roszczeń o odszkodowanie.
  - W odniesieniu do części roszczenia o odszkodowanie przekraczającej 113.100 SDR Przewoźnik zastrzega sobie wszelkie prawa do obrony i prawo do udowodnienia, że szkody nie spowodowało niedbalstwo albo inne zaniechanie Przewoźnika.
- c) W przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała Pasażera Przewoźnik wypłaci uprawnionej osobie zaliczkę w minimalnej wysokości 16.000 SDR na pokrycie bezpośrednich potrzeb finansowych. Zaliczka zostanie wypłacona w terminie do 15 dni od określenia osoby uposażonej do odebrania odszkodowania. Realizacja płatności zaliczki nie oznacza przyjęcia odpowiedzialności przez Przewoźnika i w przypadku kolejnych płatności jest uważana za część składową całego odszkodowania. Zaliczka nie podlega zwrotowi Przewoźnikowi, o ile jednak Przewoźnik nie udowodni, że szkoda została spowodowana na skutek zaniedbania, zaniechania lub innego nieodpowiedniego zachowania ze strony Pasażera, którego płatność dotyczy lub jeśli zaliczka została wypłacona osobie, która nie jest do tego upoważniona na mocy obowiązujących przepisów.
- d) Jeżeli przewożony jest Pasażer, którego wiek, stan fizyczny lub psychiczny może stanowić dla niego zagrożenie lub ryzyko, Przewoźnik nie odpowiada za szkody spowodowane chorobą, obrażeniem, inwalidztwem a nawet śmiercią, które mogą być związane z takim stanem lub mogły przyczynić się do jego pogorszenia
- e) Przewoźnik odpowiada za szkody wynikłe z opóźnienia przewozu Pasażerów, bagażu lub towaru, w przypadku, gdy nie udowodni, że jego pracownicy, podwykonawcy i agenci podjęli wszelkie możliwe kroki, aby uniknąć powstania szkody lub gdy podjęcie takich kroków nie było możliwe
- f) Przy przewozie bagażu odpowiedzialność Przewoźnika w przypadku zniszczenia, utraty, uszkodzenia lub opóźnienia jest ograniczona do 1.131 SDR na każdego Pasażera, z wyjątkiem przypadków normalnego zużycia oraz w przypadkach, gdy bagaż Pasażera już przed podróżą jest uszkodzony lub wadliwy.

### 16.3 Ograniczenie odpowiedzialności za szkodę

- a) Przewoźnik jest odpowiedzialny wyłącznie za szkody powstałe podczas przewozu własnym rejssem.
- b) Przewoźnik nie odpowiada za szkodę powstałą na bagażach nierejestrowanych oraz rzeczach osobistych, będących pod opieką Pasażera, jeśli taka szkoda nie została spowodowana zaniedbaniem Przewoźnika, jego pracowników lub agentów.
- c) W trakcie przewozu bagażu odpowiedzialność Przewoźnika za zniszczenie, utratę, uszkodzenie lub opóźnienie w doręczeniu ogranicza się 1 131 SDR na każdego Pasażera
- d) Jeżeli waga Bagażu nie została określona, przyjmuje się, że waga tego Bagażu nie przekracza limitów wagowych mających zastosowanie w ramach ceny biletu.
- e) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Bagażu Pasażerskiego wynikłe na skutek zaniedbania Pasażera.
- f) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Bagażu rejestrowanego ani jego zawartości, jeśli szkodę wyrządziła zawartość Bagażu.

- g) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę, utratę lub uszkodzenia bagażu, wynikające ze zwykłego zużycia albo kiedy bagaż albo wadliwy był uszkodzony już przed rozpoczęciem podróży.
- h) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę, utratę lub uszkodzenia, wynikające z działania sił naturalnych, śmierci zwierząt lub takiego zachowania zwierząt jak np. gryzienie, kopanie, kłucie lub duszenie albo na skutek wadliwej klatki dla zwierząt lub psychicznej niezdolności zwierzęcia do dostosowania się do szczególnych warunków występujących podczas przewozu lotniczego.
- i) Przewoźnik nie odpowiada za ewentualną stratę lub uszkodzenie łatwo tłukących rzeczy (np. perfum, wody toaletowej, okularów dioptrycznych lub przeciwsłonecznych, soczewek kontaktowych, butelek, szkła, porcelany, fajek wodnych) lub przedmiotów ulegających szybkiemu zepsuciu, leków, pieniędzy, kart kredytowych, przedmiotów cennych i dzieł sztuki, biżuterii i przedmiotów z metali szlachetnych, kluczy, papierów wartościowych, akcji lub obligacji, dokumentów handlowych, paszportów czy innych dokumentów identyfikacyjnych, nośników danych i urządzeń elektronicznych (łącznie z wyposażeniem), jeśli są przechowywane w bagażu rejestrowanym.
- j) Przewoźnik nie odpowiada za ewentualną stratę lub uszkodzenie wyposażenia sportowego, które nie zostało prawidłowo zgłoszone i samodzielnie zapakowane zgodnie z Zasadami przewozu bagażu dostępnymi na stronach internetowych Przewoźnika.
- k) Odpowiedzialność za zagubienie, opóźnienie, splądrowanie lub uszkodzenie Bagażu jest ograniczona, o ile Pasażer uprzednio nie zadeklarował wartości Bagażu wyższej niż przewidziana w Konwencji i nie uiścił odpowiedniej opłaty.
- l) Przewoźnik nie odpowiada za Bagaż omyłkowo odebrany przez innego Pasażera. Osoba, która omyłkowo odbierze Bagaż innego Pasażera pokrywa wszystkie szkody poniesione przez obu Pasażerów.
- m) Przewoźnik nie odpowiada za szkody powstałe podczas manipulacji z płynami na pokładzie samolotu
- n) Przewoźnik nie odpowiada za szkody na majątku lub zdrowiu, które zostały spowodowane przez Pasażerów.



## 17. ZASADY I TERMINY REKLAMACJI

### 17.1 Zasady reklamacji

- a) Pasażer powinien bezzwłocznie zgłosić Przewoźnikowi szkody na zdrowiu, Bagażu nierejestrowanym i innym majątku osobistym a Przewoźnik powinien sporządzić odpowiedni protokół.

### 17.2 Terminy reklamacji

- a) Pasażer powinien zgłosić Przewoźnikowi reklamację szkody na Bagażu rejestrowanym bezpośrednio po przylocie i nie później niż w ciągu 7 dni od dnia wydania bagażu Pasażerowi.
- b) Fakt niedoręczenia bagażu Pasażer powinien zgłosić bezpośrednio po przylocie.
- c) Bagaż jest poszukiwany przez jeden miesiąc od momentu niedoręczenia, po tym terminie Pasażer może skorzystać z prawa do odszkodowania. Jeśli Bagaż zostanie znaleziony po upływie 30 dni, Pasażer nie ma prawa do odszkodowania i ma obowiązek zwrotu wypłaconej kwoty Przewoźnikowi.
- d) Roszczenia wynikające z odpowiedzialności za opóźnienie Bagażu należy przedstawić pisemnie w terminie do 21 dni od dnia przekazania bagażu odbiorcy.
- e) N Prawo do odszkodowania upływa po 2 latach od dnia przylotu do portu docelowego lub dnia planowanego przylotu samolotu do portu docelowego albo 2 lata od ukończenia przewozu.

### 17.3 Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich

Jeśli Pasażer skontaktował się z Przewoźnikiem i nie jest zadowolony z jego odpowiedzi, ma on prawo do zgłoszenia swojego roszczenia w ramach postępowania pozasądowego w Czeskiej Inspekcji Handlowej. Wszystkie informacje na temat pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich są dostępne na stronach internetowych <https://www.coi.cz/en/alternative-dispute-resolution-for-consumer-disputes-adr/>. Można również korzystać z platformy do rozstrzygnięcia sporów online wytworzonej przez Komisję Europejską na stronach internetowych <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 18. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### 18.1 Ważność i skuteczność

- a) Niniejsze Warunki wchodzi w życie i zaczynają obowiązywać od dnia 3.5.2017, zostały wydane w formie elektronicznej i są dostępne na stronach internetowych Przewoźnika.
- b) Podmiot dokonujący rezerwacji grupowej na regularny lot SmartWings lub podmiot zamawiający lot czarterowy zgodnie z artykułem 2.2 niniejszych Warunków jest zobowiązany do umożliwienia Pasażerowi zapoznania się z niniejszymi Warunkami.
- c) O ile ustawa, umowa międzynarodowa lub bezpośrednio stosowane przepisy UE nie stanowią inaczej, wszystkie stosunki wynikające z niniejszych warunków przewozu i prawa z tym związane, podlegają jurysdykcji państwa, w którym mieści się siedziba operującego Przewoźnika. To prawo jest uważane za decydujące zgodnie z rozporządzeniem 593/2008 (artykuł 5, ustęp 2) – Rzym I. Podobnie, wszystkie stosunki między Przewoźnikiem a Pasażerem podlegają jurysdykcji sądów państwa, w którym mieści się siedziba operującego Przewoźnika. Jurysdykcja tych sądów została określona zgodnie z rozporządzeniem 1215/2012 (artykuł 25) – Bruksela I bis.
- d) Niniejsze Warunki przewozu zostały sporządzone w języku polskim. W razie sporu lub wątpliwości co do interpretacji treści w innych językach decydująca jest zawsze wersja w języku angielskim.
- e) Z dniem 3.5.2017 przestają obowiązywać „Warunki przewozu Pasażerów i bagażu w przewozie lotniczym” z dnia 16.12.2014.

Grupa Travel Service