

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘEPRAVU CESTUJÍCÍCH A ZAVAZADEL V LETECKÉ DOPRAVĚ PLATNÉ ODE DNE 1.12.2020

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP") vydává společnost **Czech-us v.o.s.**, IČ: 274 56 927, se sídlem Praha 1- Nové Město, Vodičkova 730/9, PSČ 110 00, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 54334 (dále jen "**Společnost**"). Společnost Czech-us v.o.s. zajišťuje provozování webu [www.czech-us.cz](http://www.czech-us.cz) i [www.australiaonline.cz](http://www.australiaonline.cz) a tyto VOP se tedy vztahují na poskytování služeb nabízených Společností na obou portálech.

Společnost primárně zprostředkovává klientům leteckou dopravu. Samostatné nakládání s letenkami jako je vystavování, změna či zrušení letenek musí být zajištěno společností s certifikací IATA (The International Air Transport Association). Pro Společnost tuto službu zabezpečuje společnost ASIANA, spol. s r.o. IČO: 49704362, se sídlem Praha 6, Velflíkova 8, PSČ 160 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 22489 (dále jen "**Vystavující agentura**"). Z tohoto důvodu se nakládání s Letenkami zprostředkovanými Společností řídí všeobecnými obchodními podmínkami Vystavující agentury uveřejněnými na internetových stránkách <https://www.letuska.cz/vseobecne-obchodni-podminky>. Uzavřením smlouvy o zprostředkování uzavření smlouvy o letecké přepravě osob a o poskytnutí dalších souvisejících cestovních služeb (dále jen "**Smlouva o zprostředkování**") se Společností bere klient na vědomí nejen VOP, ale rovněž všeobecné obchodní podmínky Vystavující agentury a uzavřením takové smlouvy se Společností souhlasí s jejich obsahem, čímž se stávají pro něj závaznými. V případě rozporu mezi těmito VOP a všeobecnými obchodními podmínkami Vystavující agentury mají pro smluvní vztahy zprostředkované Společností přednost všeobecné obchodní podmínky Vystavující agentury s výjimkou cen uvedených v těchto VOP, které mají přednost před cenami uvedenými ve všeobecných obchodních podmínkách Vystavující agentury.

### 1. DEFINICE POJMŮ

- **Dopravce** - letecký podnik provozující dopravu osob a přepravu zavazadel na podkladě Letenek a nákladních listů; v rámci Letenky může být i kombinace několika různých Dopravců;
- **Dopravné (Jízdné)** - částka uvedená v Letence jako cena za leteckou dopravu cestujícího;
- **Embargo** - zákaz letecké dopravy cestujících a přepravy zboží (nebo určitých druhů zboží) po určité době na linkách vyhlášených Dopravcem;
- **Charterová - nepravidelná doprava** - letecká doprava prováděná mimo letový řád za zvláštních podmínek;
- **Infant** - dítě, které ke dni odletu nedovršilo 2 roky (standardně je bez nároku na své sedadlo v letadle);
- **Kabinové zavazadlo** - zavazadlo, které si cestující může vzít s sebou do kabiny letadla a po celou dobu se o ně sám stará. Kabinové zavazadlo u váhového i kusového systému může mít maximální délku 56 cm, maximální šířku 45 cm a maximální hloubku 25 cm, avšak součet všech tří rozměrů může být maximálně 115 cm. Cestující může mít u sebe pouze 1 kus kabinového zavazadla o hmotnosti maximálně 5 kg, pokud vnitřní předpis Dopravce nestanoví jinak;
- **Kombinované jízdné** - vytvoření jízdného pomocí sloučení dvou nebo více tarifů;
- **Letenka** - cestovní dokument zahrnující zavazadla, vystavený Dopravcem nebo jeho agentem cestujícímu, podle kterého se uskutečňuje doprava cestujícího a přeprava jeho zavazadel, jeho platnost je dána unikátním ETKT neboli číslem elektronické Letenky (bez něj není Letenka platná);
- **Mezinárodní letecká doprava** - letecká doprava, při níž Místo odletu a Místo určení je v různých státech;
- **Místo odletu** - letiště, na kterém v souladu s Letenkou začíná letecká doprava cestujícího;
- **Místo určení** - letiště, na kterém v souladu s Letenkou končí letecká doprava cestujících;
- **Nedoprovázené dítě** - dítě, které není doprovázeno starší osobou (věk zpravidla od 12 let - odvíjí se od specifik daného Dopravce);
- **Nepravidelnost v osobní dopravě** - nedodržení letového řádu;
- **Podezřelý doklad** - doklad, který byl ztracen, odcizen, padělán nebo jeví známky nekvalifikovaného (neoprávněného, protiprávního) zásahu;
- **Podmínky smlouvy o přepravě** - podmínky, za kterých se uskutečňuje letecká doprava cestujících, přeprava zavazadel a zboží v souladu s leteckým přepravním řádem;
- **Předpokládaný čas odletu** - čas, kdy se předpokládá odlet letadla podle letového řádu;
- **Předpokládaný čas příletu** - čas, kdy je očekáván přílet letadla na letiště podle letového řádu;

- **Přerušeni letu** - ukončení letu v bodě mezipřistání nebo v kterémkoliv bodě po trati;
- **Přespočetné zavazadlo** - zavazadlo, které svojí hmotností přesahuje povolenou volnou hmotnost zavazadla, popř. povolený počet kusů zavazadel u kusového systému;
- **Rekonfirmace** - znovu potvrzení již zajištěného (rezervovaného) místa;
- **Rezervace letu** - zajištění místa v letadle pro cestujícího a zavazadla;
- **Směřování** - přehled průběhu letecké cesty podle jednotlivých linek a letišť, který je uveden v Letence nebo leteckém nákladním listu;
- **Stopover** - přerušeni letu do Místa určení s pobytem v místě mezipřistání;
- **Škoda na zavazadle** - změna stavu zavazadla, které zavazadlo znehodnocuje;
- **Transferové letiště** - letiště, které je v Letence označeno jako bod, ve kterém cestující přestupuje z jedné linky na jinou linku stejného nebo jiného Dopravce;
- **Tranzitní letiště** - letiště mezipřistání;
- **Varšavská úmluva** - úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, podepsaná ve Varšavě 12. 10. 1929;
- **Vystavení Letenky** - den, kdy Vystavující agentura validovala rezervaci cestujícího v platnou Letenku;
- **Zapsané zavazadlo** - zavazadlo, které je po dobu letu uloženo v zavazadlovém prostoru letadla a je zapsáno v Letence cestujícího;
- **Zničení zavazadla** - změna stavu zavazadla, kdy je zavazadlo zcela znehodnoceno;
- **Zvláštní jízdné** - dopravné, které je poskytováno podle zvláštních pravidel a podmínek stanovených Dopravcem.

## 2. PODMÍNKY PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PŘEPRAVY OSOB (převážně letecké)

- 2.1. Způsob uzavírání Smlouvy o letecké přepravě osob a o poskytnutí dalších souvisejících cestovních služeb (dále jen "Smlouva" nebo "Smlouva o přepravě")**
- 2.1.1. Společnost nabízí klientovi možnost uzavřít s vybraným Dopravcem Smlouvu o přepravě osob pouze na základě těchto VOP platných v okamžiku uzavření Smlouvy. Společnost se na základě smlouvy uzavřené s klientem zavazuje, že klientovi zprostředkuje uzavření Smlouvy o přepravě s třetí osobou - Dopravcem, a klient je povinen zaplatit za tuto činnost Společnosti provizi (servisní poplatek nebo manipulační poplatek, podle toho, co bude případné). Společnosti vznikne právo na provizi okamžikem, kdy klient uhradí prostřednictvím Společnosti Dopravci cenu za Letenku a případně klientem objednané další související cestovní služby. Tímto není dotčeno právo Společnosti na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti se zajišťováním Letenky a dalších souvisejících cestovních služeb pro klienta a poměrné části odměny za služby poskytnuté Společností v případě, že nedojde k úhradě ceny za objednanou Letenku a/nebo poplatku za související cestovní služby klientem. Právo na provizi Společnosti vznikne i tehdy, oddálilo-li se, či zmařilo-li se splnění Smlouvy o přepravě z důvodu, za nějž klient odpovídá. Právo Společnosti na provizi není na újmu, byla-li Smlouva o přepravě uzavřena nebo splněna až po zániku závazku ze Smlouvy o zprostředkování.
- 2.1.2. Klient provedením závazné objednávky pověřuje Společnost, aby započala s poskytováním jejích služeb, zejména pak, aby započala se zprostředkováním uzavření Smlouvy o přepravě bezprostředně poté, co Společnost uzavře s klientem Smlouvu o zprostředkování.
- 2.1.3. Klient může činit svoji objednávku Letenek, příp. souvisejících cestovních služeb:
- a) prostřednictvím online rezervace přes weby [www.czech-us.cz](http://www.czech-us.cz) nebo [www.australiaonline.cz](http://www.australiaonline.cz);
  - b) telefonicky (finální potvrzení objednávky probíhá e-mailem);
  - c) elektronicky e-mailem; nebo
  - d) fyzicky na pobočce (finální potvrzení objednávky probíhá e-mailem).
- 2.2. Uzavření Smlouvy o zprostředkování**
- 2.2.1. Uzavření Smlouvy o zprostředkování probíhá rezervací prostřednictvím online systému nebo způsobem dle článku 2.1.2 pro elektronické on-line rezervace, přičemž klient činí svoji objednávku služeb závazně a touto rezervací bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Po obdržení objednávky je klientovi zaslána nabídka ze strany Společnosti elektronickou formou na e-mail, který uvedl klient při rezervaci.

- 2.2.2. Klient bere na vědomí, že až do okamžiku uhrazení ceny Letenky, příp. dalších souvisejících služeb, není potvrzení objednávky Dopravcem či Společností závazné a rezervace Letenky, příp. dalších souvisejících služeb, jakož i jejich cena může být Dopravcem nebo Společností změněna.
- 2.3. Smlouva o přepravě**
- 2.3.1. Smlouva o přepravě je uzavřena až okamžikem, kdy klient uhradí po ověření platnosti provedené rezervace Letenky, příp. dalších služeb, u Společnosti cenu Letenky, příp. související služby. Uzavřením smlouvy klient potvrzuje, že mu byly ze strany Společnosti poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a předány související dokumenty. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrazena k rukám Společnosti na její pokladně nebo připsána na její bankovní účet. Klient je povinen seznámit se s podmínkami Dopravce pro změnu již vystavené Letenky (např. změna data letu před odletem a po odletu).
- 2.3.2. Klient bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se přepravy a poskytnutí souvisejících služeb klientovi a Dopravci. Společnost vystupuje ve vztahu mezi klientem a Dopravcem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy (stejně jako Vystavující agentura).
- 2.3.3. Klient bere na vědomí, že Společnost sama neprovádí přepravu ani přímo sama neposkytuje související služby. Z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění přepravy a poskytnutí souvisejících služeb či za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku klienta souvisejících služeb či za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku klienta.
- 2.3.4. Veškeré návrhy na změny či zrušení Smlouvy je klient povinen řešit prostřednictvím nebo s vědomím Společnosti.
- 2.3.5. Klient bere na vědomí, že Společnost neodpovídá za úpadek nebo insolvenční stav Dopravce nebo Vystavující agentury, a že platba za Letenky a objednané služby je automaticky zúčtována ve prospěch Dopravce / Vystavující agentury. Klient, jehož let nebo zprostředkovaná služba byla dotčena insolvenčním řízením, je oprávněn žádat svoje finanční prostředky pouze přihlášením se do insolvenčního řízení Dopravce / Vystavující agentury.
- 2.3.6. Klient bere na vědomí, že reklamace přepravy či služeb s tím souvisejících je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách Dopravce. Společnost není oprávněna vyřizovat jakékoliv reklamace za klienta.
- 2.3.7. Společnost odpovídá pouze za plnění svých povinností spojených s uzavřením Smlouvy a to za:
- řádne oznámení Dopravci / Vystavující agentuře o objednávce a uzavření Smlouvy o přepravě;
  - řádne vystavení Letenky a předání potřebných dokladů Vystavující agentuře / Dopravci;
  - řádne oznámení změn, případně zrušení Smlouvy Dopravci / Vystavující agentuře; a
  - řádne a včasné poukázání ceny za přepravu na bankovní účet Vystavující agentury.
- 2.3.8. Klient odpovídá za formální i věcnou správnost své objednávky, zejména pak za:
- uvedení jména a příjmení a pravdivosti těchto údajů (v případě, že jméno nebo příjmení klienta je příliš dlouhé nebo má zvláštní tvar, je nutné informovat pracovníky Společnosti před dokončením rezervace; jméno a příjmení v Letence musí přesně odpovídat údajům uvedeným v cestovním dokladu);
  - uvedení věku a pravdivosti tohoto údaje;
  - včasné nárokování slevy na základě věku již při rezervaci a předložení dokladu prokazujícího jeho věk (doklad totožnosti a dalších údaje nutné k identifikaci osoby pro účely letecké přepravy); a
  - správnost údajů týkajících se přepravy a ostatních cestovních služeb, tj. zejména správné datum, kdy se má uskutečnit přeprava nebo jiná cestovní služba; klient je rovněž povinen sdělit Společnosti svůj požadavek na přepravu nestandardních věcí, tj. zejména zvířat, zbraní nebo sportovních potřeb.
- 2.3.9. Klient bere na vědomí, že Dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či za přepravu nestandardních věcí úhradu poplatků, případně mohou klienta v případě porušení Podmínek Smlouvy o přepravě vyloučit z letecké přepravy bez nároku na vrácení ceny letecké přepravy a přímo souvisejících služeb.
- 2.3.10. Klient odpovídá zejména za:
- dodržování vízových předpisů po celou dobu letu, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště;
  - správnost údajů, které jsou uváděny na Letence;
  - ověření případných změn letu po zakoupení Letenky (nutno ověřit u příslušného Dopravce); a

- d) včasné dostavení se k odletu.
- 2.3.11. Klient je povinen po zakoupení Letenky, příp. souvisejících služeb, sdělit Společnosti platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro potřeby zjištění změny letu či jeho podmínek. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů Společnost neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé klientovi.
- 2.3.12. Klient je povinen:
- využít první úsek cesty dle rezervace a využít kupóny v pořadí určeném v Letence, jinak nárok na přepravu bez náhrady zaniká;
  - znovu potvrdit zpáteční let a to 72 hodin před odletem přímo Dopravci;
  - ověřit si povolenou váhu zavazadel a váhu svého zavazadla (vč. příručního);
  - zkontrolovat správnost údajů v rezervaci Letenky, potvrzeních a formulářích souvisejících služeb (např. pojištění) a následně v přepravním dokladu při jeho převzetí (zejména jméno, příjmení, data odletů/přiletů, trasu, datum narození, je-li uvedeno), převzetím Letenky či itineráře letu a ostatních potvrzení vyslovuje s uvedenými údaji souhlas;
  - seznámit se s podmínkami pro změnu již vystavené Letenky; a
  - dodržovat přepravní podmínky zveřejněné na webu Dopravce.
- 2.3.13. Klient bere na vědomí, že:
- V případě storna Letenky je transakční poplatek za vystavení Letenky nevratný a za provedení storna Letenky si Společnost účtuje odměnu dle platného ceníku (viz. Ceník v čl. 19 těchto VOP) - pokud není uvedeno jinak, tarif zakoupené Letenky neumožňuje STORNO, tedy zrušení Letenky nelze provést.
  - Pokud příslušné podmínky Dopravce pro zvolený typ Letenky umožňují storno takové Letenky, pak se storno Letenky a lhůta pro případnou refundaci řídí podmínkami Dopravce u vybraného tarifu, proplacení vratky/dobropisu se provádí formou bezhotovostního převodu na základě vyplnění příslušného formuláře na vrácení peněz. Délku procesu stejně jako jeho plnění nemůže Společnost nijak ovlivnit, za refundaci finančních prostředků odpovídá Dopravce.

### 3. ROZSAH PŮSOBNOSTI

#### 3.1. Obecná ustanovení

- 3.1.1. Tyto VOP se vztahují na veškerou pravidelnou a nepravidelnou vnitrostátní a mezinárodní dopravu cestujících a zavazadel, kterou provádějí Dopravci, včetně služeb s touto dopravou a přepravou souvisejících, jakožto i proces koupi Letenky.

#### 3.2. Doprava nebo přeprava zdarma

- 3.2.1. Jde-li o dopravu nebo přepravu prováděnou zdarma, má Dopravce právo vyloučit zcela nebo zčásti platnost těchto VOP.

### 4. LETENKA

#### 4.1. Obecná ustanovení

- 4.1.1. Dopravce nepřijme k přepravě osobu, která nemá platnou Letenku. Letenka je nepřenositelná. Klient musí na požádání Dopravce nebo jiných oprávněných orgánů předložit Letenku a odevzdat příslušné letové kupony Dopravci. Letové kupony musí být použity v pořadí uvedeném na kuponu Letenky pro klienta. Klient musí mít u sebe po celou dobu cesty Letenku se všemi letovými kupony, které ještě neodevzdal Dopravci nebo potvrzení Dopravce, nahrazující tento kupon. V případě použití tzv. elektronické Letenky platí zvláštní postupy Dopravce.

#### 4.2. Vady Letenky

- 4.2.1. Dopravce má právo odmítnout klienta přepravit v případě, že:
- údaje na Letence jsou měněny jinou osobou než Dopravcem nebo schváleným prodejním zástupcem;
  - Letenka je předložena bez platného kuponu pro klienta;
  - pokud je předložen Podezřelý doklad; nebo
  - údaje na Letence nejsou totožné se jménem v pasu klienta.

#### 4.3. Platnost Letenky

- 4.3.1. Letenka opravňuje klienta k dopravě z letiště Místa odletu na letiště Místa určení podle směru cesty a tarifu uvedeného v Letence. Pokud podmínky použitého tarifu nestanoví kratší lhůtu, platí Letenka 1 rok ode dne nastoupení prvního úseku cesty, a jestliže nebyl použit ani jeden z letových

kuponů, 1 rok ode dne vystavení Letenky. Každý letový kupon opravňuje k dopravě v den a pro let, na který bylo zajištěno místo. Byla-li vydána Letenka bez data letu, může být pro cestujícího zajištěno místo jen podle prostorových a nakládacích možností požadovaného letu. Nemůže-li Dopravce zajistit cestujícímu dříve potvrzené místo v letadle nebo dojde-li k odložení letu v době platnosti Letenky, prodlouží se platnost Letenky do doby, kdy Dopravce bude moci uskutečnit dopravu.

## 5. PŘERUŠENÍ LETU

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

## 6. JÍZDNÉ (DOPRAVNÉ)

### 6.1. Obecná ustanovení

- 6.1.1. Pro dopravu, na kterou se vztahují tyto VOP, jsou závazné sazby jízdného vyhlášené Dopravcem jako platné v den zaplacení Letenky. Jestliže mezi dvěma místy nebylo uveřejněno jízdné, použije se kombinované jízdné. Letenka vystavená za zvláštní jízdné může být použita pouze za podmínek stanovených pro toto jízdné. Jakákoliv změna směrování nebo data odletu může znamenat změnu jízdného. Aktuální cena jízdného platí vždy do té doby, než se změní dostupnost kapacity nebo nabízeného tarifu. Tu si musí klient ověřit vždy těsně před provedením platby Společnosti. Cena nabízené Letenky klientovi se zvyšuje o manipulační poplatek Společnosti (viz Ceník v čl. 19 těchto VOP).

### 6.2. Placení jízdného

- 6.2.1. Jízdné se platí hotovostně či bezhotovostně v měně přijímané Společností.

### 6.3. Ostatní taxy a poplatky

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

## 7. ZAJIŠTĚNÍ MÍSTA

### 7.1. Obecná ustanovení

- 7.1.1. Klient, který má Letenku nebo letový kupon bez data letu, nebo který žádá změnu data letu, nemá právo na přednostní zajištění místa.

### 7.2. Podmínky pro zajištění místa

- 7.2.1. Společnost provede zajištění místa dle podmínek příslušného Dopravce a po dohodě s klientem. V závislosti volby této služby klient uhradí poplatek za zajištění místa Dopravcem dle aktuální cenové nabídky Dopravce, případně mu je bezplatně poskytnuto místo bez vlastní volby.

### 7.3. Přidělování míst v letadle

- 7.3.1. Dopravce nemůže z bezpečnostních a provozních důvodů zajistit, že bude klientovi přiděleno v letadle požadované místo. Dopravce si zpravidla vyhrazuje právo na změnu zajištěného místa.

### 7.4. Zrušení místa

- 7.4.1. Za nepoužití nebo zrušení pevně zajištěného placeného místa může být vybírán stornovací poplatek za podmínek stanovených Dopravcem. V zájmu klienta je informovat se o podmínkách tarifu před vystavením Letenky.

### 7.5. Znovupřidělení místa

- 7.5.1. Dopravce má právo na určených linkách vyžadovat znovupřidělení místa. Zejména v případě, že je zrušený let nahrazen novým nebo došlo ke změně typu letounu. Kupující je povinen si těsně před odletem znovupřidělení místa ověřit.

## 8. POVINNOSTI KLIENTŮ PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ

- 8.1. Klient je povinen před zakoupením Letenky a před nástupem do letadla na vyzvání pracovníka Společnosti nebo Dopravce nebo státních orgánů prokázat svoji totožnost a předložit příslušné cestovní doklady.

- 8.2.** Při koupi Letenky je klient povinen informovat Dopravce prostřednictvím Společnosti o svých zdravotních potížích, které by mohly zkomplikovat jeho dopravu nebo negativně ovlivnit průběh letu.
- 8.3.** Klient je povinen podrobit se bezpečnostní kontrole včetně svých zapsaných a nezapsaných zavazadel.
- 8.4.** Podle platných mezinárodních předpisů nesmí mít klient u sebe zbraně, střelivo, nože, hračky odpovídající skutečným útočným zbraním (např. pistole, granáty) a všechny další předměty bodné a sečné povahy. Tyto předměty musí být uloženy pouze v zapsaném zavazadle. Společnost, stejně jako Dopravce nejsou nijak odpovědní za zadržení těchto předmětů. Látky nebezpečné povahy (výbušniny a střelivo, hořlaviny, žiraviny, stlačené plyny, jedy nebo toxické a infekční materiály, okysličující látky, radioaktivní materiál, magnetický materiál a ostatní nebezpečné zboží) lze přepravovat pouze jako zboží za zvláštních přepravních podmínek. Klient musí předem nahlásit převoz předmětů podléhající regulaci a vyžádat si povolení a dopředu si nastudovat podmínky dovozu a vývozu cílové destinace.
- 8.5.** Klient je povinen zachovávat opatrnost přiměřenou povaze leteckého provozu a dbát pokynů Dopravce zejména při:
- odstavování, shromažďování a pohybu v prostorách pro cestující;
  - nastupování a vystupování z letadla; nebo
  - ukládání oděvů a nezapsaných (kabinových) zavazadel v letadle.
- 8.6.** Klient je povinen zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost letecké dopravy, rušit nebo obtěžovat ostatní cestující nebo být příčinou jejich stížností, bránit řádnému výkonu povinností pracovníků Dopravce, poškodit majetek Dopravce nebo ostatních cestujících a zdržet se nadměrného požívání alkoholu na palubě letadla.
- 8.7.** Klient je dále povinen:
- 8.7.1.** dostavit se k odbavení a ke splnění všech požadovaných formalit a odbavovacích procedur dostatečně včas, nejpozději však do doby stanovené Dopravcem, klient si ve vlastním zájmu vyžádá informaci o nejzazším termínu k odbavení u Společnosti;
  - 8.7.2.** na vyzvu pracovníka Dopravce nebo na pokyn světelným panelem se při vzletu a přistání, případně během letu, připoutat bezpečnostními pásy;
  - 8.7.3.** na požádání pracovníka Dopravce si přesednout na určené sedadlo, je-li to z provozních důvodů nutné;
  - 8.7.4.** dodržovat zákaz kouření na palubách všech letadel, porušení zákazu může být trestáno pokutou až do výše 100.000,- Kč;
  - 8.7.5.** za letu nepoužívat Dopravcem stanovená osobní elektronická zařízení a přístroje, které svým provozem mohou negativně ovlivnit funkce a provoz elektronických přístrojů a zařízení letadla; porušení tohoto zákazu může být trestáno pokutou až do výše 100.000,- Kč;
  - 8.7.6.** při poškození jeho zdraví za letu podrobit se nezbytné první pomoci, sdělit posádce požadované osobní a zdravotní údaje a podrobit se následnému lékařskému vyšetření;
  - 8.7.7.** uhradit Dopravci všechny náklady za ztráty a škody, které mu cestující způsobil nebo zapříčinil svým nepřiměřeným jednáním (např. poškození interiéru letadla, ilegální přeprava nebezpečných zvířat, zboží atd.);
  - 8.7.8.** za letu se bezpodmínečně podřídit pokynům velitele (kapitána) letadla a palubního personálu;
  - 8.7.9.** podrobit se předepsané bezpečnostní osobní prohlídce prováděné orgány státní správy nebo pověřenými organizacemi; a
  - 8.7.10.** přizpůsobit svůj oděv a zevnějšek tak, aby odpovídal standardu letecké dopravy.

## 9. POVINNOSTI DOPRAVCE PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ

- 9.1.** Dopravce je povinen zajistit, aby cestující byli seznámeni s umístěním a způsobem použití:
- bezpečnostních pásů
  - nouzových východů a zařízení, určených pro společné použití
  - záchranných vest a kyslíkových přístrojů, jestliže jsou tyto prostředky pro použití cestujícími předepsány
  - jiných nouzových zařízení, určených pro individuální použití.
- 9.2.** Cestující musí být seznámeni se zákazem kouření a používání elektronických přístrojů na palubě letadla.
- 9.3.** V případě potřeby je Dopravce povinen poučit cestující o nouzových postupech vhodných pro danou situaci.

- 9.4. Dopravce je povinen zajistit možnost upoutání cestujících bezpečnostními pásy při vzletu, přistání, turbulenci a kdykoliv na výzvu velitele (kapitána) letadla a poučit cestujícího o ukládání jeho věcí v letadle.

## 10. ODMÍTNUTÍ A VYLOUČENÍ OSOB Z DOPRAVY

### 10.1. Obecná ustanovení

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

### 10.2. Nárok cestujícího na odškodnění

- 10.2.1. Cestujícímu, který byl odmítnut nebo vyloučen z dopravy podle ustanovení odstavce 10.1.1. písmene a) těchto VOP, se jako náhrada za neprovedenou dopravu buď vrátí jízdné nebo jeho poměrná část připadající na neproletěný úsek letu nebo se mu nabídne náhradní doprava jiným letadlem nebo jiným druhem dopravy (vždy dle podmínek zakoupeného tarifu a povahy vyloučení). Dojde-li k vyloučení cestujícího z dopravy z jiných důvodů, odečtou se od náhrady za neprovedenou dopravu poplatky podle ustanovení odstavců 19.2, 19.4.1, 19.4.2 a 19.5 těchto VOP podle toho, které z nich budou případné.

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

### 11.1. Podmíněné přijetí k dopravě

- 11.1.1. Doprava cestujícího, jemuž by vzhledem k jeho tělesnému, duševnímu stavu či věku hrozilo při letecké dopravě nebezpečí újmy na zdraví nebo jiná škoda, se provádí s podmínkou, že Dopravce neodpovídá za případné zranění, onemocnění či jinou újmu na zdraví včetně úmrtí takového cestujícího a za škodu na věcech, které má takový cestující u sebe, došlo-li by k takové újmě nebo škodě v souvislosti nebo následkem dopravy. Při dopravě nemocného cestujícího a těhotných žen (avšak max. do konce 34. týdne těhotenství) je třeba předložit na předepsaném formuláři potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké dopravy. Cestující je povinen vyzvednout formulář při nákupu Letenky. Doprava těhotných žen od 34. týdne těhotenství je na vlastní riziko ženy a dítěte a Společnost ani Dopravce nejsou odpovědní za újmu na zdraví ani jinou škodu, které by v důsledku těhotenství nebo porodu v průběhu letu vznikly. Dopravce má právo po této době odmítnout dopravu těhotné ženy. V případě náhlého úmrtí cestujícího za letu budou jeho pozůstatky vyloženy z letadla na nejbližším letišti a protokolárně předány kompetentním místním orgánům k dalšímu šetření a objednání náhradní dopravy.

### 11.2. Doprovod dětí

- 11.2.1. Děti ve věku od 8 do 12 let (případně ve věku stanoveném konkrétním Dopravcem) mohou cestovat samy za předpokladu, že na letišti odletu jsou doprovázeny dospělou osobou a Dopravce musí od takové dospělé osoby obdržet písemné prohlášení na předepsaném formuláři, že jiná dospělá osoba bude děti očekávat na letišti Místa určení. Formuláře jsou k dispozici v prodejních kancelářích. Dopravce může požadovat, aby věk dítěte byl věrohodně prokázán. Nedoprovázené děti mladší 8 let mohou být přijaty k dopravě pouze za zvláštních podmínek stanovených Dopravcem. Tyto podmínky sdělí Společnost klientovi na vyžádání.

## 12. ZAVAZADLA

### 12.1. Obecná ustanovení

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

## 12.2. Zapsaná zavazadla

12.2.1. Jako zapsaná zavazadla se přijímají k přepravě dobře uzavřené a uzamčené kufry nebo jiná pevná uzavíratelná zavazadla. Se souhlasem Dopravce mohou být převzaty k přepravě též jiné předměty (lze převést pouze se souhlasem Dopravce vyžádaným předem). Za zavazadla, která cestující odevzdá Dopravci k přepravě (zapsaná zavazadla), je cestujícímu jako potvrzení o převzetí vydán útržek zavazadlové přívěsky, který je cestující povinen uschovat pro případnou reklamaci. Jako zapsaná zavazadla lze též přepravovat ve vhodných obalech potraviny a malá živá zvířata dle vnitřních předpisů Dopravce. Každé zavazadlo před přijetím k přepravě musí být opatřeno vně i uvnitř jmenovkou se jménem cestujícího a jeho kontaktní adresou v Místě určení (např. adresa hotelu). Jméno uvedené na jmenovce musí souhlasit se jménem v Letence a v cestovním dokladu. Zavazadla, včetně zavazadel se zipovým uzávěrem, musí být uzamčena, aby během přepravy nedošlo k jejich otevření. Dopravce neodpovídá za zavazadlo, které nebylo ihned po příletu vyzvednuto. Zapsaná zavazadla se přepravují v nákladovém prostoru letadla a přepraví se zpravidla tímž letadlem jako cestující. Není-li taková přeprava možná, uskuteční se nejbližším možným spojením. Přepravu zavazadel a věcí, které by mohly ohrozit bezpečnost letu, osob nebo majetku a dále zavazadel a věcí, které by mohly být při letecké přepravě snadno poškozeny nebo jejichž obal je nevyhovující, může Dopravce odmítnout před odletem nebo kdykoliv během cesty. Nároky na bezplatnou přepravu zavazadel se řídí konkrétními podmínkami Dopravce. Je v zájmu klienta si ověřit konkrétní nároky ještě před započatím cesty, případně si podmínky zjistit u konkrétního Dopravce.

## 12.3. Kabinová zavazadla (nezapsaná zavazadla)

12.3.1. Kabinové zavazadlo může mít maximální délku 56 cm, maximální šířku 45 cm a maximální hloubku 25 cm, avšak součet všech tří rozměrů může být maximálně 115 cm. Cestující může mít u sebe pouze 1 kus kabinového zavazadla o hmotnosti maximálně 5 kg, pokud vnitřní předpis Dopravce nestanoví jinak. Dopravce je oprávněn se přesvědčit o hmotnosti a rozměrech zavazadla. Bezplatně se dále přepravují v kabině pro cestující níže uvedené předměty pro osobní použití, které má cestující u sebe a sám si je opatruje: -malá dámská kabelka, -kabát, šál nebo přikrývka, -deštník nebo vycházková hůl, -fotoaparát nebo videokamera nebo dalekohled nebo malý osobní počítač nebo mobilní telefon, -košík pro dítě a jídlo pro dítě na dobu letu, -berle a ortopedické přístroje pro invalidní cestující. Bezplatně se také přepravuje zcela složitelný vozík pro invalidní osoby, který se z prostorových důvodů ukládá do nákladového prostoru letadla.

## 12.4. Zvláštní druhy zavazadel

12.4.1. Pouze s předchozím souhlasem Dopravce a za podmínek jím a cílovou destinací stanovených lze přepravovat:

- a) živá zvířata včetně ptáků a plazů (přeprava se provádí na odpovědnost cestujícího, který je přepravuje, a pouze do těch míst, kam je to platnými předpisy povoleno), přeprava může být provedena v kabině pro cestující nebo v nákladovém prostoru; zdarma se kromě toho může přepravovat v kabině letadla slepecký pes, doprovází-li nevidomou osobu, pes doprovázející hluchou osobu a pes určený pro záchranu lidských životů - tyto psi musí být opatřeni vodítkem, náhubkem, potvrzením o výcviku a požadovanou dokumentací;
- b) přeprava zbraní a střeliva: zbraně všeho druhu mohou být přijaty k letecké přepravě jen do těch míst, kam je to platnými předpisy povoleno - musí být nenabitě a umístěny pouze v nákladovém prostoru, střelivo, které je svým charakterem výbušnina, patří mezi tzv. nebezpečný náklad a může být přepraveno pouze jako letecké zboží podle podmínek uvedených v IATA manuálu pro přepravu nebezpečného nákladu; a
- c) přeprava diplomatických zavazadel je povolena diplomatickým kurýrům v kabině pro cestující.

## 12.5. Přeprava přespočetných zavazadel

12.5.1. Za každý kus zavazadla navíc nebo za překročení velikosti nebo hmotnosti zavazadla se platí pevně stanovený poplatek podle Místa určení. Zavazadla na ostatních linkách, která mají větší hmotnost než je povolena pro zavazadla (přespočetná zavazadla), budou přepravena podle kapacitních možností Dopravce a bude za ně účtováno přepravné podle hmotnosti určené sazbou za 1 kg na základě tarifu Dopravce.

## 12.6. Sdružování hmotnosti zavazadel

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

## 12.7. Prohlídka zavazadel



- 12.7.1. Dopravce se může v přítomnosti cestujícího přesvědčit o obsahu jeho zavazadel. Není-li cestující přítomen, je Dopravce oprávněn za přítomnosti alespoň jednoho svědka, který není pracovníkem Dopravce, otevřít zavazadlo cestujícího, má-li za to, že obsahuje předměty vyloučené z přepravy nebo jejichž přeprava vyžaduje zvláštní režim.
- 12.8. Nedoprovázená zavazadla**
- 12.8.1. Přeprava nedoprovázených zavazadel se řídí zvláštními předpisy Dopravce.
- 12.9. Zavazadla s prohlášenou hodnotou**
- 12.9.1. Cestující má možnost prohlásit hodnotu zapsaného zavazadla vyšší, než je hodnota odpovědnosti Dopravce za předpokladu, že jsou pro toto vytvořeny Dopravcem tarifní podmínky.
- 12.10. Výdej zapsaných zavazadel**
- Klient je povinen vyzvednout si zavazadla ihned po příletu. Vyzvednout zavazadlo může držitel zavazadlového lístku a útržku zavazadlové přívěšky, která byla k zavazadlu vystavena. Dopravce není povinen zjišťovat, je-li držitel zavazadlového lístku a útržku zavazadlové přívěšky oprávněn převzít zavazadlo a neodpovídá za ztrátu, škodu, či jiné výlohy, které by vznikly cestujícímu v této souvislosti.
- 12.10.1. Poškození, nevydání nebo ztrátu zavazadla je nutno ohlásit ihned při převzetí zavazadla Dopravci, který je povinen o tom sepsat zápis, jinak se předpokládá, že zavazadlo bylo vydáno v řádném stavu.
- 12.10.2. Při pozdějším ohlášení škody musí cestující prokázat příčinnou souvislost mezi ohlášenou škodou a příslušnou dopravou.

### 13. LETOVÝ ŘÁD

- 13.1. Letový řád**
- 13.1.1. Dopravce vyvine maximální úsilí za účelem provedení dopravy cestujících a jejich zavazadel v souladu s letovým řádem platným v den letu. Letové řády mohou být změněny bez předchozího oznámení. Společnost ani Dopravce neodpovídají za nepřímé a následné škody.
- 13.2. Nepravidelnosti v letecké dopravě**
- 13.2.1. Z vážných příčin nezávislých na Dopravci (z důvodu tzv. "vyšší moci", např. povětrnostní podmínky, technické důvody nezaviněné Dopravcem, válečný konflikt, stávka organizace poskytující služby Dopravci apod.) může Dopravce let odložit, zpozdít, zrušit, ukončit, přesměrovat, změnit typ letadla nebo se dát zastoupit jiným Dopravcem, aniž by mu z toho plynula další odpovědnost, kromě povinnosti zajistit dopravu jinými letadly nebo jinými dopravními prostředky nebo vrátit jízdné.
- 13.2.2. Pokud je let odložen, zpožděn, zrušen nebo je změněn typ letadla vlivem okolností, které jsou zaviněny Dopravcem, a Dopravce není schopen zajistit předem potvrzené místo, a cestující nemůže vystoupit na předem stanoveném nebo konečném Místě určení, nebo pokud okolnosti způsobí, že cestující zmešká rezervované spojení, je Dopravce povinen buď:
- dopravit cestujícího pravidelnou linkou, kde je volné místo;
  - přesměrovat cestujícího do konečného Místa určení vyznačeného na Letence nebo platný úsek pravidelné linky nebo pravidelnou linkou jiného Dopravce nebo zajistit pro cestujícího pozemní dopravu - jestliže částka za jízdné, platba za přespočetná zavazadla a jiné služby spojené se změnou cesty překročí hodnotu zaplacené ceny Letenky nebo její části, nebude Dopravce od cestujícího požadovat dodatečné jízdné nebo jiné poplatky a vyplatí cestujícímu rozdíl, pokud jízdné a poplatky za změněnou cestu budou nižší;
  - vrátit jízdné s tím, že už nebude mít vůči cestujícímu žádné další závazky; nebo
  - poskytnout cestujícímu s potvrzenou rezervací, který nebyl přijat k dopravě z důvodu nedostatku kapacity v letadle, příslušnou náhradu stanovenou předpisem Dopravce.
- 13.2.3. Společnost ani Dopravce neodpovídají za chyby a opomenutí v letových řádech nebo jiných informacích poskytnutých zaměstnanci nebo agenty Dopravce o datech a časech odletů či příletů a o provozu letadel, s výjimkou případů, kdy Dopravce je si vědom, že jeho jednáním nebo opomenutím nastane pravděpodobně škoda.

### 14. VRÁCENÍ JÍZDNÉHO

- 14.1. Obecná ustanovení**
- 14.1.1. Vrácení jízdného neboli refundace se řídí podmínkami tarifů. Refundace je prováděna pouze společností, která danou Letenku vystavila. Cestující je povinen se ve vlastním zájmu informovat o podmínkách tarifu ještě před zakoupením Letenky. Společnost může požadovat, aby osoba, která

žádá vrácení jízdného, podala písemnou žádost. V případě, že Dopravce nemůže splnit podmínky dopravy dle dopravní smlouvy nebo kdy cestující žádá změnu některé z podmínek dopravy, je Společnost oprávněna na základě domluvy s Dopravcem poskytnout cestujícímu náhradu za nepoužitou Letenku nebo její část. Společnost poskytne náhradu buď osobě uvedené na Letence nebo osobě, která za tuto Letenku zaplatila, a předloží o tom důkaz. Refundace poskytnutá osobě, která předložila doklad o zaplacení je považována za řádnou refundaci a zproštuje Společnost jakékoliv odpovědnosti či následných nároků na další refundace. Vrácení jízdného lze zajistit pouze na základě písemného pokynu cestujícího ke zrušení plánované cesty, a to 5 a více dní před plánovaným nástupem k cestě.

#### **14.2. Vrácení jízdného z důvodů nezaviněných cestujícím**

14.2.1. Vrácením jízdného z důvodů nezaviněných cestujícím se rozumí vrácení jízdného cestujícímu, který nemohl nastoupit cestu, na kterou měl zakoupenou Letenku, z důvodů, které jsou na straně Dopravce. Vrácení se provede:

- a) nebyla-li cesta uskutečněna vůbec, vrátí se jízdné v plné výši ponižené o manipulační poplatek Společnosti ve výši 2.000,- Kč / osoba; nebo
- b) byla-li uskutečněna část cesty, vrátí se poměrná část jízdného připadající na úsek letu z místa, kde došlo ke zrušení letu na Místo určení, které je uvedeno v Letence, tato částka bude dále ponižena o manipulační poplatek Společnosti ve výši 2.000,- Kč / osoba (maximálně lze vrátit hodnotu jednosměrného jízdného na zrušeném úseku cesty).

Refundovanou částku nelze vymáhat, její výše a podmínky náhrady stanovuje Dopravce dle aktuální situace a podmínek tarifu.

#### **14.3. Vrácení jízdného na žádost cestujícího**

14.3.1. Pokud cestující požádá o vrácení jízdného z jiných důvodů než uvedených v odstavci 14.2.1 těchto VOP nebo požádá o výměnu Letenky či jiného dokladu, je Společnost oprávněna vybrat manipulační poplatek ve výši 2.000,- Kč / osoba. Poplatek představuje průměrné náklady na cenu přepravního dokladu, přenosové poplatky spojené s vystavením a rezervací, poštovné a telekomunikační poplatky a náklady za účetní operace s tím spojené. Vrácení jízdného se provádí podle těchto zásad:

- a) v případě žádosti o refundaci jízdného za Letenku, na kterou se neuskutečnila žádná část dopravy, se vrátí celá částka zaplacená za dopravu, snižená o manipulační poplatek;
- b) v případě refundace jízdného za Letenku, která již byla částečně proletěna, bude vrácena částka odpovídající rozdílu mezi zaplaceným jízdným a jízdným za dopravu již uskutečněnou, pokud není Dopravcem stanoveno jinak (částku vypočte Dopravce) - tato částka bude ponižena o manipulační poplatek;
- c) při žádosti o refundaci jiného přepravního dokladu, než je Letenka, se vždy vybere manipulační poplatek; a
- d) při žádosti o refundaci jízdného u zvláštních typů tarifů, pro které jsou vyhlášeny odlišné podmínky refundace, se řídí Dopravce těmito podmínkami.

#### **14.4. Lhůta k podání žádosti**

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

#### **14.5. Právo odmítnout refundaci**

14.5.1. Společnost může odmítnout refundaci:

- a) po skončení platnosti dokladu / tarifu a uplynutí lhůty k podání žádosti;
- b) pokud zpáteční Letenka byla podmínkou povolení vstupu do země;
- c) pokud je doklad uveden v databázi podezřelých dokladů;
- d) pokud tarif zakoupeného jízdného neumožňuje Letenku refundovat/zrušit;
- e) pokud tarif zakoupeného jízdného neumožňuje z části využitou Letenku refundovat/zrušit;
- f) pokud cestující nezruší nevyužitý let dostatečně dopředu (5 a více dní před plánovaným nástupem na cestu); nebo
- g) pokud cestující na svůj let nenastoupil a svůj úkon nikomu neohlásil.

## **15. CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI**

### **15.1. Cestovní pasy, víza a ostatní doklady**

- 15.1.1. Klient je povinen opatřit si veškeré doklady a splnit všechny podmínky pro vstup do země a výstup ze země požadované úřady země odletu, tranzitu, transferu nebo přeletu; a
- 15.1.2. klient je povinen si ověřit platnost cestovních dokladů a vízové podmínky cílové destinace.

Společnost neodpovídá za škody nebo výdaje, které klientovi vzniknou tím, že nedodržel výše uvedené povinnosti. Společnost je oprávněna provést kontrolu veškerých cestovních dokladů a náležitostí.

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

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

#### **15.3. Úhrada nákladů Dopravce**

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

#### **15.4. Celní prohlídka**

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

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

16.1. Letecká doprava, která má být uskutečněna postupně několika Dopravci, v rámci jedné Letenky nebo spolu s ní vystavených přípojových Letenek se považuje za jediný úkon. Je-li doprava prováděna postupně několika Dopravci, je každý Dopravce, jenž přijímá cestující, zavazadla nebo zboží, považován za smluvní stranu dopravní smlouvy podle mezinárodních platných úmluv. Při této dopravě mohou cestující nebo jejich zástupci uplatňovat nárok pouze vůči Dopravci, jenž provedl dopravu, během níž došlo ke skutečnosti zakládající nárok na náhradu škody s výjimkou případu, kdy první Dopravce převezme výslovným ujednáním odpovědnost za celou cestu. Jde-li o zavazadla nebo o zboží může cestující nebo odesílatel uplatňovat nárok vůči prvnímu Dopravci, dále cestující nebo příjemce, oprávněný k vydání zavazadla nebo zboží může uplatňovat nárok vůči poslednímu Dopravci a dále každý z nich může uplatňovat nárok vůči Dopravci, který uskutečnil přepravu, při níž došlo ke zničení, ztrátě, či poškození zavazadel nebo zboží nebo ke zpoždění. Tito Dopravci jsou společně a nerozdílně odpovědní vůči cestujícímu, odesílateli nebo příjemci.

### **17. ODPOVĚDNOST DOPRAVCE**

#### **17.1. Obecná odpovědnost Dopravce se řídí:**

17.1.1. Při vnitrostátní letecké dopravě zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, a Leteckým přepravním řádem; nebo

17.1.2. při mezinárodní letecké dopravě Úmluvou o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, tedy tzv. Varšavskou úmluvou č. 15/1935 Sb., ve znění Haagského protokolu č. 15/1966 Sb.

#### **17.2. Omezení odpovědnosti Dopravce**

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

#### **17.3. Odpovědnost za škodu**

17.3.1. Dopravce odpovídá pouze za škody způsobené na vlastní lince. Dopravce, jenž vystavil Letenku či odbavil zavazadla na linku jiného Dopravce, vystupuje pouze jako jeho agent. Přesto má klient právo uplatňovat své nároky, v případě zapsaných zavazadel, vůči prvnímu nebo poslednímu Dopravci.

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

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

- 17.3.4. Dopravce je odpovědný za ztrátu nebo zpoždění, které vznikly v průběhu letecké dopravy jeho zaviněním.
- 17.3.5. Dopravce není odpovědný za jakoukoliv škodu, ztrátu nebo poškození, které byly způsobeny přírodními vlivy, smrtí zvířat nebo jednáním zvířat jako je kousání, kopání, probodnutí nebo dušení nebo vadnou schránou pro zvíře, či neschopností zvířete vyrovnat se po psychické stránce s odlišnými podmínkami letecké přepravy.
- 17.3.6. Dopravce neodpovídá za škodu na křehkých předmětech nebo zboží podléhající zkáze, dále za ztrátu peněz, šperků, drahých kovů, léků, klíčů, videokamer, fotoaparátů a jiných elektronických přístrojů, obchodovatelných a cenných papírů nebo ostatních cenností, obchodních dokumentů, pasů nebo jiných identifikačních dokumentů, které jsou uloženy v zapsaných zavazadlech cestujícího, ať s vědomím nebo bez vědomí Dopravce. Dopravce není odpovědný za poškození zavazadla cestujícího, které bylo způsobeno obsahem zavazadla.
- 17.3.7. V případě, že je přepravován cestující, jehož věk či duševní nebo tělesný stav je takový, že mu může způsobit nějaké nebezpečí nebo riziko, neodpovídá Dopravce za žádné nemoci, zranění nebo nezpůsobilost, invaliditu či smrt, jež lze přisoudit takovému stavu či za zhoršení takového stavu.
- 17.3.8. Omezení odpovědnosti Dopravce se vztahuje na všechny zaměstnance, agenty i zástupce Dopravce.

## 18. ZPŮSOB A LHŮTY REKLAMACÍ

- 18.1. Škodu na zdraví, nezapsaných zavazadlech a jiném osobním majetku je klient povinen ihned ohlásit Dopravci, který o tom sepíše zápis. Při pozdějším ohlášení škody musí klient prokázat příčinnou souvislost mezi ohlášenou škodou a příslušnou dopravou. Při vážných zraněních je Dopravce povinen hlášení učinit sám.
- 18.2. Škodu na zapsaném zavazadle musí cestující reklamovat u Dopravce ihned, nejpozději však do 7 dnů. Škodu na přepravovaném zboží je nutno reklamovat ihned, nejpozději však do 14 dnů od jeho převzetí. Nároky z odpovědnosti za zpoždění je třeba uplatnit písemně do 21 dnů ode dne, kdy zavazadlo nebo zboží bylo vydáno. Při nedodání zboží je nutné uplatnit reklamaci do 120 dnů ode dne vystavení leteckého nákladního listu.
- 18.3. Nárok na náhradu škody zaniká po uplynutí 2 let ode dne příletu do Místa určení nebo ode dne, kdy letadlo mělo přiletět nebo od ukončení přepravy.

## 19. CENÍK

- 19.1. **Poplatky za vystavení Letenek, přídatných služeb a jiných cestovních služeb**
  - 19.1.1. Servisní poplatek za vystavení Letenky a agendu s tím spojenou je 1.500,- Kč.
  - 19.1.2. Za přídatné a jiné služby může být vybírán smluvní poplatek na základě dohody s klientem ve sjednané výši.
- 19.2. **Stornopoplatky při refundacích Letenek**
  - 19.2.1. Klient hradí stornopoplatek dle podmínek tarifu konkrétní Letenky, vedle něhož hradí rovněž stornopoplatek Společnosti ve výši 2.000,- Kč. Klientovi se vrací suma po odečtení stornopoplatku dle tarifních podmínek Dopravce, stornopoplatku Společnosti a poplatku za vystavení Letenky.
  - 19.2.2. V případech zrušených letů, kdy Dopravce umožňuje plnou vratku, si Společnost účtuje servisní poplatek ve výši 2.000,- Kč. Servisní poplatek za vystavení Letenky je nevratný.
- 19.3. **Poplatky za změny a převystavení Letenek**
  - 19.3.1. Klient hradí poplatek Dopravci dle podmínek konkrétní Letenky, aktuální ceny tarifu a tax Letenky a dále manipulační poplatek Společnosti ve výši 1.500,- Kč
  - 19.3.2. Pokud je Letenka dle tarifu měnitelná, pak je vybírán poplatek Dopravce dle tarifních podmínek a výše uvedený poplatek Společnosti.
- 19.4. **Stornopoplatky za přídatné služby**
  - 19.4.1. Společnost je oprávněna si účtovat stornopoplatky za zrušení přídatných služeb k Letence poskytovaných konkrétním Dopravcem (seating, zavazadla navíc apod.).
  - 19.4.2. V případě vratných přídatných služeb bude účtováno:
    - a) stornopoplatek poskytovateli služeb; a
    - b) stornopoplatek Společnosti ve výši 500,- Kč
Klientovi se vrací suma po odečtení stornopoplatku dle podmínek poskytovatele, stornopoplatku Společnosti a poplatku za vyřízení služby. Servisní poplatek Společnosti za vystavení přídatných služeb je nevratný.

- 19.4.3. Nevratné přídavné služby  
a) Službu nelze vrátit / řídí se dle podmínek zakoupené služby.
- 19.5. Stornopoplatky za jiné cestovní služby**
- 19.5.1. Jinými cestovními službami se rozumí služby zajištěné partnery Společnosti (cestovní pojištění a vízový servis).
- 19.5.2. Klientovi se vrací suma po odečtení stornopoplatku dle podmínek poskytovatele, stornopoplatku Společnosti a poplatku za vyřízení služby (poplatek za vízový servis je nevratný).
- 19.6. Všechny výše uvedené poplatky jsou uvedeny včetně příslušné DPH, budou-li předmětem DPH.

## 20. POUČENÍ O ODSTUPENÍ OD SMLOUVY O ZPROSTŘEDKOVÁNÍ

- 20.1.** Klient je oprávněn odstoupit od Smlouvy o zprostředkování z důvodů stanovených zákonem. V případě, že Smlouva o zprostředkování byla uzavřena distančním způsobem (prostřednictvím prostředků komunikace na dálku jako např. e-mailem) nebo mimo obchodní prostory Společnosti, má klient rovněž právo odstoupit od Smlouvy o zprostředkování bez udání důvodu ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne následujícího po dni uzavření Smlouvy o zprostředkování. Klient akceptací těchto VOP rovněž uděluje výslovný souhlas s poskytnutím služeb na základě Smlouvy o zprostředkování bezprostředně po jejím uzavření, tedy i před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy o zprostředkování.
- 20.2.** Pokud klient nebo (v případě porušení povinností klienta) Společnost odstoupí od Smlouvy o zprostředkování, pak je Společnost oprávněna účtovat si storno poplatku, který představuje poměrnou část odměny stanovenou podle toho, v jakém rozsahu Společnost již splnila své povinnosti dle Smlouvy o zprostředkování. V případě ukončení Smlouvy o zprostředkování z jakéhokoli důvodu může přetrvat závazek klienta k úhradě již zarezervované Letenky či klientem objednaných souvisejících cestovních služeb.

## 21. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 21.1.** Klient uzavřením Smlouvy o zprostředkování uděluje souhlas s poskytnutím svých osobních údajů Společnosti a s jejich zpracováním Společností v rozsahu potřebném ke splnění předmětu Smlouvy o zprostředkování, zejména, ne však výlučně, s poskytnutím a zpracováním svého jména, data narození, rodného čísla, adresy trvalého bydliště, kontaktních údajů (telefonního čísla a e-mailu), čísla pasu, citlivých osobních údajů týkajících se zdravotního stavu klienta a dalších údajů důvodně vyžadovaných ke splnění předmětu Smlouvy o zprostředkování a Smlouvy o přepravě. Uzavřením Smlouvy o zprostředkování klient dále uděluje ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů souhlas s předáním a se zpracováním výše uvedených osobních údajů Vystavující agentuře, Dopravci za účelem uzavření a splnění Smlouvy o přepravě. Společnost se zavazuje nezveřejnit osobní nebo jiné citlivé údaje klienta s výjimkou nezbytně nutného zveřejnění těchto údajů třetím osobám v rámci plnění Smlouvy o zprostředkování a Smlouvy o přepravě. Klient má právo být informován, jaké údaje o něm Společnost eviduje, a je oprávněn tyto údaje měnit, případně písemně vyslovit nesouhlas s jejich zpracováním.

V Praze dne 1.12.2020

 Czech-us v.o.s.  
...make it happen  
Senovážné nám. 978/22 - A204, Praha 11000  
Tel.: +420 777 632 633 / +420 777 632 633  
IČ: 27456927, DIČ: CZ27456927  
czechus@seznam.cz, http://www.czech-us.cz

.....  
Czech-us v.o.s.

Ing. Jindřich Josífek, společník