

OGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU ENTER AIR Sp. z o.o.

(Regulamin wydany w trybie art. 205 ust. 2a Prawa Lotniczego z 3 lipca 2002 roku)

(wersja obowiązująca od 23 lutego 2018 r.)

Spis treści:

- §1 Stosowanie ogólnych warunków przewozu i zakres ich działania
- §2 Rezerwacja za pośrednictwem biura podróży
- §3 Rezerwacja indywidualna
- §4 Bilet
- §5 Taryfa
- §6 Flota
- §7 Ochrona danych
- §8 Dokumenty podróży
- §9 Odprawa pasażerów
- §10 Odmowa przewozu
- §11 Formalności administracyjne
- §12 Obowiązki pasażera w czasie transportu lotniczego
- §13 Obowiązki przewoźnika podczas transportu lotniczego
- §14 Pasażerowie wymagający opieki specjalnej
- §15 Przewóz niemowląt i dzieci
- §16 Przewóz towaru
- §17 Bagaż podręczny
- §18 Bagaż rejestrowany
- §19 Przewóz zwierząt
- §20 Przedmioty wykluczone z przewozu oraz przedmioty, których przewóz p odlega ograniczeniom
- §21 Odbiór bagażu
- §22 Prawo kontroli bagażu
- §23 Odpowiedzialność przewoźnika
- §24 Odpowiedzialność za szkody na osobie pasażera
- §25 Odpowiedzialność za zaginięcie, uszkodzenie bagażu lub opóźnienie w dowozie bagażu
- §26 Nieregularności
- §27 Reklamacje pasażerskie i bagażowe
- §28 Catering
- §29 Usługi dodatkowe
- §30 Umowy zawierane przez przewoźnika z firmami trzecimi w sprawie świadczenia usług dodatkowych
- §31 Interpretacja

Załącznik nr I - Wykaz przedmiotów, które nie mogą być wnoszone przez pasażerów do stref zastrzeżonych lotniska, ani na pokład statku powietrznego

Załącznik nr II - Materiały niebezpieczne dopuszczone do przewozu w bagażu (rejestrowanym i podręcznym) pasażerskim lub załogi, w oparciu o regulacje IATA dotyczące transportu materiałów niebezpiecznych (*IATA Dangerous Goods Regulations*)

Załącznik nr III – Tabela opłat dodatkowych

Definicje

Bagaż Podręczny - nierejestrowane przedmioty i rzeczy osobiste Pasażera przewożone pod opieką pasażera w kabinie pasażerskiej.

Bagaż Rejestrowany - rejestrowane przedmioty i rzeczy osobiste Pasażera, na których przewóz Przewoźnik wystawia kwit bagażowy.

Bilet (Potwierdzenie podróży) - stanowi "bilet podróży", "dokument przewozowy" w rozumieniu Konwencji. Jest to zapis elektroniczny znajdujący się w systemie rezerwacyjnym Przewoźnika lub dokument wystawiony przez Przewoźnika lub dokument wystawiony przez Czarterującego. Bilet uprawnia Pasażera do odbycia podróży na trasie wskazanej w Bilecie. Bilet zawiera wyciąg z warunków umowy i informacje dotyczące podróży lotniczej oraz, jeżeli ma to zastosowanie, kartę wstępu na pokład.

Bilet Elektroniczny – dokument wydany pasażerowi po dokonaniu pełnej zapłaty Ceny Całkowitej na rzecz Enter Air, zawierający imię i nazwisko Pasażera oraz szczegóły lotu, takie jak: miejsce odlotu, miejsce docelowe, daty i godziny wylotu oraz przylotu; dokument ten zawiera również odwołania do Ogólnych Warunków Przewozu Enter Air i jest oznaczony indywidualnym kodem. Bilet elektroniczny będzie wysłany do Pasażera za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Czarterujący - oznacza biuro podróży lub każdą inną osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną, z którą Enter Air zawarł umowę o wykonanie lotu/lotów czarterowych lub inną umowę na mocy której Enter Air sprzedał całość lub część pojemności samolotu na określonych trasach.

Cena Całkowita – ostateczna cena do zapłaty za wszystkie usługi świadczone na rzecz Pasażera przez Enter Air (należność za przelot, podatki, opłaty, obciążenia, opłaty za inne usługi oraz inne opłaty nałożone przez władze państwowe lub inne organy władz lub przez zarządzających portami lotniczymi).

Dokumenty podróży – dokumenty wymagane przez prawo krajów przewozu do przekroczenia granicy, przejazdu tranzytem lub pobytu w danym kraju, takie jak: krajowy dokument tożsamości ze zdjęciem, paszport, wiza, dokumenty wjazdowe lub wyjazdowe, zaproszenia lub inne dokumenty wymagane przez przepisy prawa krajów przewozu.

Kod przewoźnika - oznacza desygnator przewoźnika będący dwuznakową kombinacją (cyfra i litera) lub kombinacją trzyliterową identyfikującą przewoźnika lotniczego (ENT lub E4).

Niemowlę (Infant) - oznacza osobę, która w dniu wylotu nie ukończyła 2-go roku życia.

Konwencja - oznacza konwencję o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego podpisaną w Warszawie 12 października 1929r. (zwana "Konwencją Warszawską"), w postaci oryginalnej lub ze zmianami wprowadzonymi Protokołem Haskim z 1955r. i/lub uzupełnieniami wprowadzonymi Konwencją Guadalajarską z 1961r., albo podpisaną w Montrealu 28 maja 1999r. (zwana "Konwencją Montrealską") w zależności od tego, która z tych dwóch konwencji będzie miała zastosowanie do danego przewozu ze względu na jego trasę określoną w bilecie lub łącznie wystawionych biletach.

OWP - niniejsze Ogólne Warunki Przewozu obowiązujące podczas realizacji przez przewoźnika zawartych umów przewozu

Przewoźnik - oznacza przewoźnika lotniczego, którego desygnator lotu widnieje w bilecie.

Rezerwacja indywidualna – rezerwacja dokonywana przez Pasażera za pośrednictwem strony internetowej, pozwalająca na zakup biletu bezpośrednio u Przewoźnika.

SDR - Specjalne Prawo Ciągnięcia (ang. Special Drawing Right) - umowna jednostka walutowa, określona przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy (MFW); (aktualizacja wartości tej jednostki walutowej jest dostępna na stronie internetowej: <http://www.imf.org>).

Strona Internetowa Przewoźnika – www.enterair.pl.

Szkoda - śmierć, zranienie lub jakiegokolwiek inne uszkodzenie ciała będące następstwem wypadku podczas przewozu lotniczego świadczonego przez Przewoźnika oraz utrata, zniszczenie, kradzież lub opóźnienie dostarczenia bagażu mające miejsce w wyniku lub w związku z tym przewozem lotniczym.

Taryfa - opublikowana cena za przewóz Pasażera i bagażu na danej trasie, ustalona przez Przewoźnika i podlegająca określonym warunkom. Taryfa jest jednym z elementów składających się na Cenę Całkowitą.

Wywieszka Bagażowa - dokument umieszczany na bagażu rejestrowanym Pasażera wydany przez Przewoźnika, służący w celu identyfikacji bagażu.

SZCZEGÓŁOWY REGULAMIN PRZEWOZU LOTNICZEGO PASAŻERÓW I BAGAŻU

§1. Stosowanie Ogólnych Warunków Przewozu i zakres ich działania

1. Ogólne warunki przewozu mają zastosowanie do rejsów regularnych i nieregularnych wykonywanych przez przewoźnika, tj. takich, dla których nazwa przewoźnika lub kod Przewoźnika zostały wskazane w odpowiedniej rubryce Biletu.
2. W przypadku transportu wykonywanego bezpłatnie lub przewozu zniżkowego, Przewoźnik ma prawo ograniczyć lub wyłączyć niniejsze Warunki Przewozu.
3. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie niniejszych OWP jest niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa właściwego, zastosowanie ma prawo właściwe, jednakże pozostałe postanowienia niniejszych OWP zachowują swoją ważność.

§2. Rezerwacja za pośrednictwem Czarterującego

1. Enter Air, jako przewoźnik czarterowy, jest dostawcą samolotu wraz z załogą dla biur podróży na podstawie umowy czarterowej. Rezerwacji miejsc na przelot można dokonać jedynie u Czarterującego, który jest właścicielem rejsu lub za jego pośrednictwem. Na niektórych rejsach czarterowych, Enter Air może świadczyć usługę pośrednictwa w sprzedaży i rezerwacji miejsc na rzecz Czarterującego na swoich rejsach.
2. Rezerwacja taka jest imienna i dane w niej zamieszczone mogą być zmienione jedynie za zgodą Czarterującego lub Przewoźnika.
3. O ile zmiana Rezerwacji jest możliwa, musi ona zostać dokonana nie później niż na 2 godziny przed rozkładową godziną odlotu. Potwierdzenie dokonania rezerwacji wystawia sprzedawca biletu. Warunki dokonywania, potwierdzania lub anulowania rezerwacji są określone umową pasażera ze sprzedającym bilet.
4. W rezerwacji takiej mogą być zawarte informacje dotyczące trasy oraz usług dodatkowych zarezerwowanych przez Pasażera.
5. Warunki unieważnienia, odstąpienia oraz wypowiedzenia zawartej umowy na przewóz lotniczy określa umowa zawarta z Czarterującym.

§3. Rezerwacja indywidualna

1. W poszczególnych przypadkach Enter Air umożliwia dokonanie rezerwacji indywidualnej za pośrednictwem sieci Internet. Informacja o aktualnie dostępnych lotach jest regularnie zamieszczana na Stronie Internetowej Przewoźnika.
2. Informacja o Cenie Całkowitej jest udostępniana w sposób wyraźny, przejrzysty i jednoznaczny na każdym etapie dokonywania rezerwacji. Wysokość dopłat za usługi dodatkowe, które są uiszczane na lotniskach, jest podana w tabeli opłat stanowiącej załącznik III do niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu.
3. W przypadku rezerwacji indywidualnej, rezerwacja nie będzie potwierdzona bez natychmiastowej zapłaty Ceny Całkowitej. Po dokonaniu płatności Klient otrzyma potwierdzenie dokonania rezerwacji w formie Biletu Elektronicznego oznaczonego indywidualnym kodem, i zawierającego informacje dotyczące trasy, dat oraz godzin lotów.
 - 3.1. Enter Air zastrzega sobie prawo do wprowadzania cen promocyjnych pomiędzy datą rezerwacji a datą podróży. Wprowadzenie cen promocyjnych nie uprawnia Klienta do żądania zwrotu różnicy pomiędzy uiszczoną przez niego Ceną Całkowitą za potwierdzoną rezerwację a promocyjną Ceną Całkowitą.
 - 3.2. Dokonanie płatności za rezerwację oznacza akceptację niniejszych OWP.
4. Zmiany rezerwacji indywidualnej na życzenie Pasażera:
 - 4.1. W taryfie ekonomicznej rezerwacja indywidualna jest imienna bez możliwości zmiany danych osobowych Pasażera.
 - 4.2. W taryfie flex przewoźnik dopuszcza zmianę danych osobowych Pasażera pod warunkiem uiszczenia opłaty zgodnej z Tabelą opłat dodatkowych (załącznik III do niniejszych OWP) oraz dokonania zmiany najpóźniej na 24 godziny przed planowaną godziną wylotu.

- 4.3. W przypadku rezerwacji indywidualnej dokonanej w taryfie ekonomicznej, Enter Air nie umożliwia Pasażerowi dokonania zmiany dat oraz godzin lotów.
- 4.4. Przewoźnik dopuszcza dokonanie zmiany dat oraz godzin lotów w taryfie flex pod warunkiem uiszczenia opłaty za dokonanie zmiany zgodnej z tabelą opłat, wyrównania różnicy w cenie taryf oraz dokonania zmiany najpóźniej na 24 godziny przed planowaną godziną wylotu.
- 4.5. Zmiana destynacji nie jest możliwa w żadnej z dostępnych taryf.
- 4.6. Enter Air umożliwia rezygnację z rezerwacji do 7 dni przed planowanym rozpoczęciem rejsu. Zwrot kosztów następuje po potrąceniu opłaty za anulację i opłat transakcyjnych, z zastrzeżeniem §4 ust. 3.
- 4.7. Pasażer dokonujący rezerwacji indywidualnej jest zobowiązany do regularnego sprawdzania poczty elektronicznej, której adres podał w formularzu rezerwacyjnym na stronie internetowej Enter Air.

§4. Bilet

1. Bilet, do chwili przedstawienia dowodu przeciwnego, stanowi dowód zawarcia umowy z Pasażerem wymienionym w Bilecie.
2. Bilet jest ważny tylko w dniach lub w okresie wymienionych na bilecie.
3. Do przewozu nie będzie uprawniona osoba, która nie przedstawi ważnego Biletu wystawionego zgodnie z przepisami Przewoźnika lub której nazwisko nie zostało umieszczone na liście przekazanej przez Czarterującego.
4. Do skorzystania z Biletu uprawniona jest tylko osoba, dla której został on wydany, a Przewoźnik ma prawo żądać przedstawienia dokumentu potwierdzającego jej tożsamość i zgodność danych dokumentu z zapisami w bazie danych Przewoźnika.
5. Bilet nie podlega odstąpieniu.
6. Nazwa Przewoźnika może zostać skrócona w Bilecie przez podanie Kodu Przewoźnika lub w inny sposób.

§5. Taryfa

1. Enter Air stosuje następujące rodzaje Taryf:
 - a. Taryfa Ekonomiczna
 - b. Taryfa Flex
2. Enter Air zastrzega sobie prawo do zmiany Taryf.
3. Żadna z dostępnych Taryf nie podlega zwrotowi.
4. Informacja o aktualnie dostępnej Taryfie na dany rejs znajduje się na Stronie Internetowej Enter Air.

§6. Flota

1. We flocie Enter Air znajdują się samoloty typu Boeing 737-400 oraz Boeing 737-800.
2. Informacje na temat wyposażenia statków powietrznych dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej:
samolot posiada 3 rodzaje drzwi wejściowych o wymiarach zewnętrznych:
 - 1) 86 x 182 (cm);
 - 2) 76 x 165 (cm);
 - 3) 76 x 182 (cm),oraz przednie drzwi cargo: 88 x 121 (cm), tylne drzwi cargo: 83 x 121 (cm).
 - szerokość przejścia pomiędzy fotelami wynosi w największym miejscu 15.00", średnia 16.70"
 - odległość pomiędzy fotelami wynosi w największym miejscu 9"
 - standardowy fotel ma szerokość 19,3"
 - podłokietniki od strony przejścia między rzędami nie są składaneW wyposażeniu statków powietrznych Enter Air nie znajdują się pokładowe wózki inwalidzkie.
3. Enter Air zastrzega sobie prawo do zmiany typu statku powietrznego w sytuacji, gdy rejs nie może być wykonany samolotem należącym do floty Enter Air i kiedy Enter Air jest zmuszony zrealizować rejs przy pomocy innego przewoźnika, przy czym tożsamość tego przewoźnika jest podawana zgodnie z art. 11 rozporządzenia (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów

korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz.

4. W przypadku wystąpienia sytuacji opisanej w ust. 3 Enter Air zapewnia, że klasa oraz wyposażenie statku powietrznego ostatecznie przeznaczony do wykonania lotu nie będą niższe, niż klasa i wyposażenie samolotów należących do floty Enter Air.
5. W przypadku wystąpienia sytuacji opisanej w ust. 3, przewoźnik niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Czarterującego.

§7. Ochrona danych

1. Pasażer jest obowiązany do udostępnienia biur podróży lub przewoźnikowi takich swoich danych osobowych, jakie są niezbędne dla dokonania Rezerwacji, wystawienia Biletu, realizacji Umowy Przewozu, otrzymania innych świadczeń oraz dla dopełnienia wymogów imigracyjnych, bezpieczeństwa i innych dotyczących przekroczenia granicy. Podanie przez osobę dokonującą rezerwacji błędnych danych lub danych uniemożliwiających przewoźnikowi kontakt z pasażerem, w szczególności w sytuacji zmiany rozkładu lotów, zwalnia przewoźnika z odpowiedzialności za szkody spowodowane tymi zmianami.
2. W przypadkach wskazanych w przepisach prawa, przewoźnik może być zobowiązany do przekazywania organom państwowym danych osobowych pasażerów, w szczególności w zakresie koniecznym do spełnienia procedur imigracyjnych, wjazdowych, procedur bezpieczeństwa, zwalczania nielegalnej imigracji, zwalczania terroryzmu i innych przestępstw. W szczególności, przewoźnik będzie przekazywał, w granicach wynikających z przepisów prawa, dane pasażerów zbierane przed podróżą (ang. Advance Passenger Information – API) takie jak informacje z paszportu Pasażera lub innego dokumentu podróży właściwym organom Straży Granicznej.
3. W przypadku zakupu biletu u Przewoźnika Administratorem Danych Osobowych w myśl Ustawy o ochronie danych osobowych jest Enter Air Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. 17 stycznia 74.
4. Pasażer wyraża zgodę na przechowywanie i używanie jego danych osobowych w celu realizacji prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez administratorów danych i odbiorców danych. Pasażer wyraża również zgodę na przekazywanie danych osobowych podmiotom trzecim, takim jak np. agenci obsługi naziemnej, jednak tylko w zakresie koniecznym do wywiązania się z warunków umowy przewozu. Enter Air może powierzyć przetwarzanie danych osobowych pasażera podmiotom świadczącym na rzecz Enter Air usługi z zakresu wspierania procesu reklamacyjnego, w zakresie niezbędnym do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji pasażera.
5. Dane osobowe Pasażera nie będą wykorzystywane do celów marketingowych, bez uprzednio wyrażonej zgody przez Pasażera.
6. W przypadku, gdy Pasażer zamawia usługi dodatkowe, świadczone przez osoby trzecie (takie jak rezerwacje hotelowe i wynajem samochodów), Pasażer upoważnia Przewoźnika do przekazania danych niezbędnych dla świadczenia takich usług podmiotowi świadczącemu usługi.
7. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z przekazania danych osobowych oraz powstałych na skutek działań osób trzecich.
8. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z przekazania przez Pasażera błędnych lub niekompletnych danych.
9. W zakresie nieokreślonym w niniejszych OWP, do zasad przetwarzania danych osobowych zastosowanie mają postanowienia Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez Enter Air sp. z o.o. oraz postanowienia Polityki prywatności dostępnych na Stronie Internetowej Przewoźnika.

§8. Dokumenty podróży

1. Pasażer ma obowiązek posiadać wszystkie Dokumenty podróży wymagane podczas jego podróży oraz spełnić wszystkie wymagania, które uprawniają go do wjazdu i wyjazdu z danego państwa, zgodnie z wymogami organów państwowych w kraju początkowym, kraju transferu, tranzytu i kraju docelowym.
2. Przed podróżą Pasażer jest obowiązany przedstawić konieczne Dokumenty podróży wymagane przepisami prawa oraz przepisami prawa krajów, do i przez które odbywa się przewóz oraz przestrzegać przepisów i regulacji obowiązujących w krajach, przez które odbywa się przewóz. W

przypadku, gdy Pasażer nie spełnia tych wymogów, lub w przypadku, gdy dokumenty podróży Pasażera są niewłaściwe, Przewoźnik może odmówić przewozu Pasażera nie ponosząc odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wynikające z tego powodu.

3. W przypadku, gdy Przewoźnik jest obowiązany do zapłaty jakiegokolwiek grzywny lub kary, lub w przypadku poniesienia przez Przewoźnika jakichkolwiek wydatków z powodu nieprzestrzegania przez Pasażera zasad, o których mowa w punkcie 1 niniejszego paragrafu, Pasażer zwróci Przewoźnikowi kwotę w wysokości poniesionej szkody. Pasażer poniesie również koszty transportu z kraju, który odmówił mu prawa wjazdu. Przewoźnik nie zwróci Pasażerowi kosztów przewozu do kraju, który nie zezwala na wjazd Pasażera na swoje terytorium. Przewoźnik może zaliczyć na poczet takiej należności wpłacone mu kwoty za przewóz, który nie został zrealizowany, lub jakiegokolwiek kwoty należące do pasażera, a będące w posiadaniu Przewoźnika.
4. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za braki lub ewentualną nieważność Dokumentów podróży posiadanych przez Pasażera.
5. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za odmowę przewozu Pasażera, jeżeli z uzasadnionych względów uważa, że Dokumenty podróży Pasażera nie spełniają wymogów przewidzianych obowiązującymi przepisami i regulacjami.
6. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli z uzasadnionych względów uzna, że odmowa przewozu jest konieczna dla spełnienia przepisów i regulacji obowiązujących w którymkolwiek z krajów, przez które odbywa się przewóz.
7. Powyższe zapisy dotyczą również dokumentów dla zwierząt podróżujących razem z Pasażerem.

§9. Odprawa pasażerów

1. Odprawa pasażerska rozpoczyna się na 2 godziny przed godziną odlotu i kończy się na 45 minut przed godziną odlotu. Bramki wejściowe do samolotu zamykane są na 20 minut przed planowaną godziną startu. Odprawiony pasażer powinien znajdować się przy wyjściu do samolotu z odpowiednim wyprzedzeniem, nie później niż trzydzieści (30) minut przed planowaną godziną odlotu. W szczególnych przypadkach czas rozpoczęcia i zakończenia odprawy może ulec zmianie, o czym Pasażer zostanie poinformowany przez Przewoźnika.
2. W przypadku wszystkich lotów, zastrzeżone procedury bezpieczeństwa obowiązujące na większości lotnisk mogą powodować niezależne od Przewoźnika opóźnienia w odlotach i przylocach samolotów. W celu minimalizacji występowania opóźnień w odlotach samolotów, Pasażerowie winni dostosować się do następujących wymogów:
 - a) wszyscy pasażerowie, łącznie z dziećmi i niemowlętami, muszą przedstawić podczas odprawy pasażerskiej ważne dokumenty podróży sprecyzowane w części I „Definicje” oraz §8 OWP.
 - b) okres ważności paszportu powinien być nie krótszy niż 6 miesięcy od daty wylotu.
 - c) z uwagi na wymogi poszczególnych krajów docelowych dodatkowe dokumenty - np. wizy - są sprawdzane już podczas odprawy pasażerskiej na lotnisku wylotu.
 - d) nazwiska i imiona Pasażerów znajdujące się w przedstawionych do weryfikacji tożsamości dokumentach i na Bilecie oraz Potwierdzeniu rezerwacji winny być identyczne.
 - e) z uwagi na obowiązujące przepisy bezpieczeństwa niektóre przedmioty nie mogą być zabierane na pokład samolotu (lista przedmiotów zabronionych stanowi Załącznik nr I do niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu). Przewoźnik może zażądać od Pasażera przełożenia wybranych przedmiotów z Bagażu Podręcznego do Bagażu Rejestrowanego, przewożonego w lukach bagażowych samolotu lub odmówić odprawy bagażu zawierającego zakazane przedmioty.
3. Pasażerowie, którzy z przyczyn niezależnych od Przewoźnika nie pojawią się przy stanowisku odprawy w czasie wyznaczonym przez Przewoźnika lub nie stawią się z odpowiednim wyprzedzeniem przy wyjściu do samolotu, nie zostaną przyjęci na pokład samolotu, a ich rezerwacja na dany lot zostanie anulowana bez prawa zwrotu kosztów biletu, chyba, że warunki zastosowanej taryfy stanowią inaczej.
4. Pasażer zobowiązany jest przestrzegać odpowiednich przepisów danego kraju i stosować się do poleceń funkcjonariuszy organów państwowych i/lub personelu portu lotniczego. Niezastosowanie się do takich poleceń może skutkować odmową przyjęcia na pokład bez prawa do zwrotu kosztów, chyba że warunki taryfy stanowią inaczej.
5. Jeżeli pasażer po odprawie nie zgłosił się do wejścia do samolotu i z tego powodu nastąpiło opóźnienie odlotu związane z wyładowaniem zarejestrowanego bagażu, pasażer obowiązany jest

poniesić związane z tym koszty. Pasażer przyjmuje do wiadomości, iż dobrowolne opuszczenie pokładu samolotu przez pasażera skutkuje rozpoczęciem obowiązkowej procedury wydania bagażu zarejestrowanego, co może spowodować opóźnienie, a w skrajnych przypadkach - konieczność odwołania lotu. Pasażer, który po wejściu na pokład samolotu dobrowolnie go opuszcza bez ważnego powodu i tym samym powoduje opóźnienie lub odwołanie lotu, odpowiada za szkodę poniesioną przez przewoźnika w związku z powstałym opóźnieniem lub odwołaniem bez ograniczeń.

6. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności wobec pasażera za straty, szkody lub wydatki powstałe na skutek niedopełnienia przez pasażera wymogów wynikających z ust. 3 niniejszego paragrafu.

§10. Odmowa przewozu

1. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przewozu lub odmowy dalszego przewozu Pasażera lub bagażu Pasażera, jeżeli:
 - 1.1. Jest to uzasadnione względami bezpieczeństwa;
 - 1.2. Przewoźnik uważa, że stan psychiczny lub fizyczny pasażera może stanowić zagrożenie dla życia, zdrowia, dobrego samopoczucia lub mienia pasażera i / lub innych osób na pokładzie;
 - 1.3. Przewoźnik uważa, że odmowa przewozu jest konieczna dla spełnienia przepisów i regulacji obowiązujących w którymkolwiek z krajów, na których terytorium znajduje się miejsce odlotu, jest zaplanowana przerwa w podróży, miejsce tranzytu lub miejsce przeznaczenia albo, nad którym nastąpi przelot statku powietrznego;
 - 1.4. Pasażer nie zastosował się do poleceń personelu pokładowego przewoźnika, przedstawicieli właściwych organów państwowych i/lub personelu lotniska, w szczególności dotyczących bezpieczeństwa i porządku na pokładzie;
 - 1.5. Przewoźnik uprzednio powiadomił Pasażera na piśmie, iż w żadnym razie nie będzie przewozić Pasażera którymkolwiek ze swoich lotów;
 - 1.6. Pasażer odmówił poddania się kontroli bezpieczeństwa;
 - 1.7. Pasażer nie jest w stanie udowodnić, iż jest osobą, na rzecz której została dokonana rezerwacja oraz zakup biletu;
 - 1.8. Pasażer nie posiada wymaganych Dokumentów Podróży lub odmawia przedstawienia - na żądanie Przewoźnika - odpowiednich Dokumentów Podróży;
 - 1.9. Pasażer zniszczył wymagane Dokumenty Podróży lub zostały one uszkodzone lub odmówił przekazania Dokumentów Podróży na czas jej trwania za pokwitowaniem personelowi Przewoźnika, jeżeli jest to wymagane przez właściwe władze państwowe;
 - 1.10. Pasażer objęty jest zakazem wjazdu do kraju miejsca odlotu, miejsca przeznaczenia albo, przez którego terytorium podróż się odbywa;
 - 1.11. Bilet okazany przez Pasażera:
 - został nabyty nielegalnie lub nie był zakupiony u Przewoźnika lub Czarterującego;
 - został zgłoszony jako zagubiony lub skradziony;
 - jest sfałszowany lub posiada odcinek, w których zmiany wprowadził ktoś inny niż Przewoźnik lub Czarterujący;
 - 1.12. Pasażer nie poinformował przewoźnika o swoich specjalnych potrzebach lub zamiarze zabrania specjalnego bagażu;
 - 1.13. Pasażer potrzebuje opieki specjalnej, której Przewoźnik nie jest w stanie mu zapewnić lub, której koszt byłby nieproporcjonalnie wysoki;
 - 1.14. Pasażer niewłaściwie zachowywał się podczas wcześniejszego Rejsu, a Przewoźnik przypuszcza, że takie zachowanie może się powtórzyć;
 - 1.15. Zachowanie Pasażera stanowi lub może stanowić wykroczenie lub przestępstwo;
 - 1.16. Pasażer nie zastosował się do zakazu palenia na pokładzie samolotu Przewoźnika.
 - 1.17. Enter Air z uzasadnionych względów uzna, że odmowa przewozu jest konieczna ze względów bezpieczeństwa, gdy Pasażer znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.
2. W przypadku, gdy Przewoźnik, z jednego z powyższych względów, odmówi przewozu Pasażera lub usunie Pasażera z samolotu po wylądowaniu na trasie lotu, Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie straty lub szkody poniesione z powodu takiej odmowy przewozu lub usunięcia pasażera z samolotu. W zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa, pasażer może być również obciążony wszelkimi kosztami związanymi z taką odmową.

§11. Formalności administracyjne

1. Pasażer będzie wyłącznie odpowiedzialny za podporządkowanie się wszystkim przepisom, uregulowaniom, poleceniom, żądaniom i wymaganiom związanym z podróżą, które obowiązują w państwie, z którego wylatuje, do którego przylatuje lub, nad którego terytorium przelatuje, jak również za podporządkowanie się przepisom przewoźnika i jego instrukcjom.
2. Przewoźnik, jego pracownicy, przedstawiciele i pełnomocnicy nie są zobowiązani do udzielania pasażerom i osobom trzecim pomocy ani informacji w związku z uzyskiwaniem niezbędnych dokumentów (w tym wiz) lub stosowaniem się do obowiązujących przepisów i nie odpowiadają za konsekwencje, jakie poniesie Pasażer na skutek posiadania błędnych informacji, a także nieotrzymania takich dokumentów (w tym wiz) lub niezastosowania się do obowiązujących przepisów.
3. pasażer jest zobowiązany pokryć koszty biletu i inne opłaty związane z podróżą, jeżeli na skutek odmowy wpuszczenia go na terytorium miejsca przeznaczenia lub miejsca tranzytu władze rządowe zlecą przewoźnikowi odwiezienie go do kraju miejsca odlotu lub gdziekolwiek indziej. opłata taryfowa pobrana przez przewoźnika za przewóz do punktu, w którym nastąpiła odmowa wpuszczenia lub deportacja nie podlega zwrotowi przez przewoźnika.

§12. Obowiązki i zachowanie pasażera w czasie transportu lotniczego

1. Przed wejściem na pokład samolotu Pasażer ma obowiązek, na wezwanie pracownika Przewoźnika, okazać dokument potwierdzający tożsamość i przedłożyć odpowiednie dokumenty uprawniające do odbycia podróży.
2. Pasażer na nie mniej niż 48 godzin przed rejsem ma obowiązek poinformować biuro podróży oraz Przewoźnika za pośrednictwem biura podróży lub, w przypadku rezerwacji indywidualnej, bezpośrednio Przewoźnika o problemach zdrowotnych, które mogłyby utrudnić jego przewóz lub mieć negatywny wpływ na przebieg lotu.
3. Pasażer ma obowiązek poddać się przewidzianej przepisami, osobistej kontroli bezpieczeństwa wykonywanej przez organy władzy państwowej lub uprawnione instytucje, a także umożliwić kontrolę Bagażu Rejestrowanego i Podręcznego.
4. Pasażer ma obowiązek uczestniczyć przy kontroli celnej swojego Bagażu Rejestrowanego i/lub Podręcznego. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności wobec Pasażera za powstałą stratę lub szkodę poniesioną przez niego przy takiej kontroli lub na skutek niepodporządkowania się temu wymogowi.
5. Zgodnie z obowiązującymi przepisami międzynarodowymi Pasażer nie może przewozić w Bagażu podręcznym materiałów, przedmiotów i substancji wymienionych na liście przedmiotów zabronionych (lista przedmiotów zabronionych stanowi załącznik I do niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu) oraz w odpowiednich aktach prawnych danego kraju. O ile przedmioty te nie są umieszczone w bagażu rejestrowanym, pasażer ma obowiązek oddać je przed lotem Przewoźnikowi, bez prawa zwrotu (podlegają konfiskacie przez uprawnione do tego władze).
6. Pasażer ma obowiązek zachowywać ostrożność stosowną do warunków transportu lotniczego i zwracać uwagę na instrukcje wydawane przez pracowników lub przedstawicieli Przewoźnika.
7. Ponadto Pasażer ma obowiązek:
 - a) podczas lotu podporządkować się bezwarunkowo poleceniom kapitana samolotu i personelu pokładowego, w tym stosować się do poleceń obsługi oraz poleceń wyświetlanych na panelu świetlnym, dotyczących przypięcia się pasami bezpieczeństwa,
 - b) na żądanie pracownika Przewoźnika przesiąść się na wyznaczone miejsce,
 - c) zachowywać stosowną ostrożność i wstrzymać się od czynności, które mogłyby stwarzać zagrożenie dla bezpieczeństwa i ciągłości przewozu oraz nie przeszkadzać innym pasażerom w podróży lub członkom załogi w wykonywaniu swoich obowiązków, a także nie niszczyć mienia Przewoźnika i pasażerów,
 - d) wstrzymać się od czynności, które stwarzają zagrożenie dla porządku i dyscypliny na pokładzie samolotu, zwłaszcza od nadmiernego spożywania napojów alkoholowych,
 - e) przestrzegać zakazu palenia na pokładzie, a zwłaszcza w toaletach samolotów. Zakaz palenia dotyczy również papierosów elektronicznych.

- f) stosować się do całkowitego zakazu korzystania z urządzeń elektronicznych, emitujących fale elektromagnetyczne i przyrządów, które swoim działaniem mogłyby zakłócić prawidłowe funkcjonowanie urządzeń elektrycznych, elektronicznych oraz innych urządzeń samolotu.
 - g) w przypadku wystąpienia problemów zdrowotnych podczas lotu poddać się bezzwłocznie pierwszej pomocy, podać załodze niezbędne dane osobowe oraz dotyczące stanu zdrowia, a następnie poddać się kontroli lekarskiej,
 - h) uiścić Przewoźnikowi opłaty za wszystkie wydatki związane ze stratami i szkodami, które Pasażer wyrządził (lub spowodował ich wystąpienie) swym zachowaniem lub w wyniku nielegalnego przewozu niebezpiecznych przedmiotów, towarów lub zwierząt itd.,
 - i) stosować się do całkowitego zakazu konsumpcji napojów alkoholowych wniesionych na pokład samolotu w Bagażu podręcznym. Na podstawie art. 115 ust. 1 pkt. 2 oraz ust. 3 pkt. 1 Prawa lotniczego dowódca statku powietrznego może w uzasadnionych przypadkach zażądać okazania przez pasażera dowodu tożsamości oraz dokonać zatrzymania na czas lotu alkoholu posiadanego przez pasażera.
8. Niedozwolone jest używanie aparatów fotograficznych, kamer wideo oraz innych urządzeń elektronicznych rejestrujących dźwięk i obraz w celu nagrywania lub fotografowania pracy załogi samolotu, wnętrza samolotu oraz procedur pokładowych.
9. Dozwolone jest używanie aparatów słuchowych i aparatów kontrolujących pracę serca.
10. Przewoźnik powiadamia w razie potrzeby pasażerów o wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa i porządku na pokładzie samolotu oraz o konsekwencjach ich naruszenia.
11. Jeżeli według oceny Przewoźnika Pasażer swoim zachowaniem na pokładzie naraża na niebezpieczeństwo statek powietrzny, osobę lub mienie znajdujące się na pokładzie, utrudnia załodze wykonywanie obowiązków, nie stosuje się do poleceń załogi odnośnie ograniczeń i zakazów palenia, spożywania alkoholu i środków odurzających na pokładzie lub zachowuje się w sposób budzący uzasadniony sprzeciw Pasażerów, Przewoźnik może przedsięwziąć stosowne czynności, które uzna za konieczne, aby powstrzymać takie zachowanie, łącznie z zastosowaniem środków przymusu, usunięciem go ze statku powietrznego po wylądowaniu i odmową dalszego przewozu i przewozów także w przyszłości.
12. W celu zapewnienia bezpieczeństwa lotu oraz bezpieczeństwa i porządku na pokładzie statku powietrznego dowódca jest upoważniony w szczególności do wydawania poleceń wszystkim osobom znajdującym się na pokładzie statku powietrznego i wszystkie osoby obecne na pokładzie statku są obowiązane wypełniać polecenia dowódcy.
13. Przewoźnik zastrzega sobie prawo dochodzenia roszczeń wobec pasażera, który wyrządził szkodę innemu pasażerowi i/lub przewoźnikowi.

§13. Obowiązki przewoźnika podczas transportu lotniczego

1. Enter Air ma obowiązek zapewnić, aby pasażerowie zapoznali się z rozmieszczeniem i sposobem użycia:
 - a) pasów bezpieczeństwa,
 - b) wyjść awaryjnych i urządzeń przeznaczonych do wspólnego użytkowania,
 - c) kamizelek ratunkowych i masek tlenowych, jeżeli urządzenia te są przewidziane przepisami do użytku pasażerów,
 - d) innych urządzeń awaryjnych, przeznaczonych do użycia indywidualnego.
2. Pasażer musi być poinformowany przez Enter Air o zakazach obowiązujących na pokładzie samolotu.
3. W razie potrzeby, Enter Air ma obowiązek pouczyć pasażerów o sposobach postępowania w danych sytuacjach awaryjnych.
4. Enter Air musi zapewnić pasażerom możliwość użycia pasów bezpieczeństwa podczas startu, lądowania, turbulencji i - na wezwanie kapitana samolotu, w jakimkolwiek innym momencie lotu.
5. Enter Air ma obowiązek pouczyć Pasażera o sposobie odkładania bagażu i rzeczy osobistych w samolocie.
6. Enter Air dopuszcza możliwość obsługi danego rejsu innym typem samolotu niż podano oryginalnie w rozkładzie lub samolotem innego przewoźnika.
7. Enter Air zastrzega prawo do wykonywania dodatkowych, nieplanowanych przerw w podróży, które mają być przeznaczone na niezbędne w danej sytuacji międzylądowania techniczne lub spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami.

§14. Pasażerowie wymagający opieki specjalnej

1. Pasażer niepełnosprawny i pasażer o ograniczonej sprawności ruchowej oznacza osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona w wyniku niesprawności fizycznej, upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby (za: *Rozporządzenie nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą*).
2. Pasażerowie wymagający opieki specjalnej i pomocy –, niepełnosprawni, pasażerowie o ograniczonej sprawności ruchowej, dzieci podróżujące w ramach usługi asysty dla nieletnich podróżujących samodzielnie, kobiety w ciąży - są zobowiązani poinformować o tym biuro podróży w chwili dokonywania rezerwacji. Pasażerowie rezerwacji indywidualnej, wymagający specjalnej opieki i pomocy, są zobowiązani niezwłocznie poinformować o tym Enter Air poprzez wysłanie stosownej informacji na adres mailowy support@enterair.pl.
3. Enter Air nie może ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową odmówić takiej osobie przyjęcia rezerwacji na lot. Enter Air nie może odmówić zabrania na pokład osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, pod warunkiem, że osoba ta posiada ważny bilet lub rezerwację. Wyjątkami od powyższej zasady są sytuacje, w których odmowa spowodowana jest wymogami bezpieczeństwa lub zbyt małym rozmiarem drzwi, które uniemożliwiają wprowadzenie na pokład osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej zdolności ruchowej. (za: *Rozporządzenie nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą*).
4. Przewoźnik zobowiązuje się do zapewnienia Pasażerom wymagającym opieki specjalnej pomocy ze strony personelu pokładowego, w zakresie przewidzianym w Załączniku II do *Rozporządzenia nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą*.
5. Zasady ogólne przewozu pasażerów wymagających opieki specjalnej:
 - a) Pasażerowie wymagający specjalnej opieki nie mogą zajmować miejsc w pobliżu wyjść awaryjnych samolotu (w przypadku samolotu Boeing 737-800 są to miejsca: 1A, 1B, 1C, 15ABCDEF, 16ABCDEF (cyfra oznacza nr rzędu)),
 - b) Przewoźnik wyraża zgodę na przewóz w samolocie maksymalnie jednego pasażera, którego
 - c) stan zdrowia wymaga opieki innej osoby, którą musiałby zapewnić Przewoźnik, chyba, że pasażer ten podróżuje w towarzystwie prywatnego opiekuna. Prosimy wziąć pod uwagę, iż jedna osoba może opiekować się podczas lotu wyłącznie jednym pasażerem wymagającym opieki.
 - d) Pasażerowie niepełnosprawni oraz o ograniczonej sprawności ruchowej przed wejściem na pokład statku powietrznego podlegają kontroli bezpieczeństwa. Ze względu na możliwe jej wydłużenie Enter Air zaleca przybycie na lotnisko na 120 minut przed planowaną godziną odlotu. Po odprawie pasażerskiej pasażerowie niepełnosprawni powinni się zgłosić do stanowiska kontroli bezpieczeństwa. Kontrola bezpieczeństwa pasażerów niepełnosprawnych prowadzona jest w pierwszej kolejności. W przypadku, gdy na podstawie prowadzonej kontroli bezpieczeństwa nie można stwierdzić, czy pasażer niepełnosprawny posiada materiały i przedmioty niebezpieczne, może on zostać poddany kontroli osobistej w wyznaczonym do tego celu miejscu. Wózek inwalidzki, kule inwalidzkie lub nosze osoby niepełnosprawnej poddaje się kontroli manualnej.
 - e) W pełni składane dwa wózki inwalidzkie (o wadze do 60 kg), należące do pasażerów, mogą być przewożone w luku bagażowym bez dodatkowych opłat, poza przysługującym pasażerowi limitem bagażu. Nie dopuszcza się możliwości przewozu wózków inwalidzkich zasilanych bateriami, w przypadku, gdy baterie są wypełnione substancjami żrącymi. Przewoźnik ze względów bezpieczeństwa, dopuszcza możliwość przewozu maksymalnie 4 osób podróżujących na wózkach inwalidzkich podczas jednego lotu. Pod warunkiem dokonania wcześniejszych ustaleń z Przewoźnikiem możliwe jest przewożenie większych grup pasażerów podróżujących z wózkami inwalidzkimi.

- f) Przewoźnik dopuszcza możliwość przewozu certyfikowanych psów – przewodników dla osób niepełnosprawnych w kabinie pasażerskiej, o ile Pasażer spełni warunki określone w paragrafie 19 pkt 4.
 - g) Informacje na temat wyposażenia statku powietrznego podano w §6 niniejszych OWP.
6. **(Przewóz Kobiet w Ciąży)** Kobiety w ciąży mogą podróżować rejsami ENTER AIR na następujących warunkach:
- a) Kobiety do 32 tygodnia ciąży przebiegającej bez żadnych komplikacji mogą podróżować za zgodą lekarza prowadzącego bez konieczności posiadania zaświadczenia. Niemniej jednak zalecamy, aby takie zaświadczenie (w języku ojczystym oraz w języku angielskim) posiadały przy sobie kobiety po 28 tygodniu ciąży. W takim przypadku powinno ono stwierdzać brak komplikacji w przebiegu ciąży oraz brak przeciwwskazań do odbycia podróży lotniczej.
 - b) Kobiety w ciąży pojedynczej powyżej 32 tygodnia ciąży do ukończenia 36 tygodnia ciąży mogą podróżować tylko w wypadku przedstawienia uzupełnionego przez lekarza specjalnego formularza MEDIF sporządzonego w języku ojczystym oraz w języku angielskim. Przykładowy formularz znajduje się na Stronie Internetowej Przewoźnika.
 - c) Ze względów bezpieczeństwa kobiety powyżej 36 tygodnia ciąży pojedynczej oraz 32 tygodnia ciąży mnogiej nie będą dopuszczone do przewozu liniami ENTER AIR.
7. **(Osoby z alergiami)** Bez uszczerbku dla postanowień §23 ust. 7 OWP, pasażerowie cierpiący na ciężkie alergie, mogące prowadzić do reakcji anafilaktycznej, mają obowiązek zgłoszenia informacji na temat alergii w sposób określony w ust. 2 niniejszego § 14, jednak nie później niż na 48 godzin przed godziną odlotu oraz przedstawić zaświadczenie stwierdzające brak przeciwwskazań do odbycia podróży na formularzu MEDIF sporządzonym w języku ojczystym oraz w języku angielskim (wzór formularza jest dostępny na Stronie Internetowej Przewoźnika). W przypadku uznania, iż w danych okolicznościach Enter Air nie jest w stanie zapewnić środowiska wolnego od alergenów osobie, o której mowa w zdaniu poprzednim, przewoźnik ma prawo odmowy zabrania takiej osoby na pokład samolotu.
8. Pasażerowie z alergiami mają obowiązek posiadać w swoim Bagażu Podręcznym, łatwo dostępne w trakcie lotu, leki lub inne środki ochrony przeciwko alergii oraz pisemny plan postępowania w nagłych wypadkach. Pasażer przyjmuje do wiadomości oraz akceptuje, iż Enter Air nie może zagwarantować pasażerom środowiska wolnego od alergenów zarówno w kabinie samolotu jak i na lotnisku.
9. Enter Air w przypadkach wskazanych w niniejszym §14 ma prawo zażądać o pasażera przedstawienia stosownego zaświadczenia lekarskiego na wzorze przedstawionym przez przewoźnika.
10. Bez uszczerbku dla ust. 9 powyżej, zgoda lekarza jest wymagana w przypadku następujących kategorii osób:
- a) pasażerowie cierpiący na jakąkolwiek chorobę uznawaną za zaraźliwą i zakaźną;
 - b) pasażerowie wymagający opieki medycznej, dodatkowego tlenu do oddychania oraz innego, specjalistycznego (medycznego) sprzętu podczas rejsu,
 - c) kobiety powyżej 32 tygodnia ciąży,
 - d) pasażerowie, których zachowanie lub stan psychiczny uniemożliwiają odbycie podróży bez dodatkowej opieki,
 - e) pasażer, którego stan zdrowia lub zachowanie stwarza zagrożenie lub dyskomfort dla innych pasażerów
 - f) pasażer uznany za stanowiącego potencjalne zagrożenie dla bezpieczeństwa lub punktualności lotu, w tym z uwagi na możliwość przekierowania lotu lub inne nieplanowane lądowanie;
 - g) pasażerowie, których stan zdrowia mógłby ulec pogorszeniu wskutek podróży lotniczej,
 - h) pasażerowie z usztywnionymi kończynami,
 - i) noworodki do 7 dnia życia,
 - j) Enter Air nie przewozi pasażerów na noszach.
11. Enter Air zastrzega sobie prawo odmowy przewozu pasażera nawet wtedy, gdy ten przedstawi ważne zaświadczenie lekarskie (MEDIF) jeżeli przemawiają za tym względy bezpieczeństwa, w tym szczególności w przypadkach wskazanych w §10 niniejszych OWP.

12. Wyciąg z niniejszego paragrafu znajduje się na Stronie Internetowej Przewoźnika w zakładce „Informacje”, „Przepisy specjalne”.

§15. Przewóz niemowląt i dzieci

1. Niemowlęta, które w dniu wylotu nie ukończyły drugiego roku życia, podróżują bezpłatnie, pod warunkiem, że odbędą podróż na kolanach osoby dorosłej.
2. Z jedną osobą dorosłą może podróżować tylko jedno Niemowlę. Każdemu Niemowlęciu przysługuje bezpłatnie 5 kg Bagażu Podręcznego oraz przewóz składanego wózka dziecięcego w luku bagażowym. Wózek należy zgłosić do przewozu na stanowisku check-in celem nadania mu indywidualnego numeru bagażowego i oklejenia przywieszką bagażową.
3. Na pokładzie może lecieć jednocześnie maksymalnie 16 Niemowląt. Niniejsze ograniczenie podyktowane jest względami bezpieczeństwa.
4. Niemowlę nie ma przyznanego miejsca w samolocie i dlatego może podróżować :
 - na kolanach osoby dorosłej (opiekuna), lub
 - w foteliku przystosowanym do przewozu niemowląt, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
5. **(Fotelik dla Niemowlęcia)** Enter Air nie zapewnia fotelików (kołysek) przeznaczonych do przewozu niemowląt, który każdorazowo jest zapewniany przez pasażera we własnym zakresie. Za instalację fotelika na miejscu pasażerskim odpowiedzialny jest opiekun dziecka. Użycie fotelika dla Niemowlęcia jest możliwe jedynie gdy:
 - pasażer wykupił osobne miejsce, na którym można umieścić fotelik, oraz
 - fotelik posiada certyfikat zgodności do użycia w transporcie lotniczym (opisany na foteliku),
 - fotelik dziecięcy nie przekracza wymiarów siedziska fotela samolotu (43x35 cm),
 - fotelik jest wyposażony w odpowiednią zasuwkę umożliwiającą bezpieczne jego zamocowanie do fotela pasażerskiego za pomocą pasa bezpieczeństwa pasażera (fotele samolotu nie posiadają systemu ISOFIX).

Pasażer przyjmuje do wiadomości, iż z uwagi na kwestie bezpieczeństwa, przydział miejsc z fotelikiem dziecięcym podlega następującym ograniczeniom:

- miejsce obok miejsca z fotelikiem musi być zajmowane przez osobę, która odpowiada za dziecko,
- foteliki podróżne mogą być umieszczane jedynie na miejscach przy oknie (miejsce A lub F),
- miejsce z fotelikiem nie może znajdować się w rzędzie awaryjnym ani bezpośrednio przed albo za tym rzędem (w przypadku samolotu Boeing 737-800 są to miejsca: 1A, 1B, 1C, 15ABCDEF, 16ABCDEF (cyfra oznacza nr rzędu),
- start i lądowanie danego rejsu dziecko każdorazowo odbywa na kolanach osoby dorosłej, przypięte pasami udostępnionymi przez załogę rejsu.

W przypadku gdy fotelik nie jest odpowiedni do przewozu drogą lotniczą, w tym szczególności nie posiada odpowiedniego oznakowania (certyfikatu) lub jego wymiary bądź specyfikacja uniemożliwiają bezpieczne umocowanie do fotela pasażerskiego, zostanie on przeniesiony do bagażnika głównego. Informacje dotyczące przewozu niemowląt oraz dzieci, w tym fotelika dziecięcego, dostępne są również na Stronie Internetowej Przewoźnika.

6. Niemowlęta i pasażerowie do ukończenia 16 roku życia nie mogą podróżować samodzielnie. Opiekę nad nimi musi sprawować osoba dorosła, która ukończyła 18 rok życia.
7. **(Usługa asysty dla nieletnich)** W przypadku dziecka w wieku od ukończonych lat 5, możliwe jest sprawowanie opieki nad dzieckiem przez załogę samolotu w ramach asysty dla nieletnich podróżujących samodzielnie, za uiszczeniem opłaty zgodnie z Tabelą opłat dodatkowych (załącznik III do niniejszych OWP). Warunkiem dopuszczenia małoletniego do lotu przez przewoźnika jest prawidłowo wypełniony formularz „Zlecenia opieki nad małoletnim”, podpisany zgodnie z prawem krajowym przez rodziców lub opiekunów dziecka oraz wskazujący imię, nazwisko oraz nr dokumentu tożsamości osoby odbierającej. Formularz można otrzymać bezpośrednio przy odprawie biletowo-bagażowej. Informujemy, że konieczne jest pozostanie rodzica lub opiekuna na lotnisku, aż do momentu wystartowania samolotu na wypadek zaistnienia możliwości nieprzewidzianego odwołania lotu.

Enter Air informuje, iż wyjazd dziecka za granicę jest w większości krajów, w tym w Polsce, traktowany jako czynność wymagająca zgody obojga rodziców, którym przysługuje władza rodzicielska. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/399 z dnia

9 marca 2016 r. w sprawie unijnego kodeksu zasad regulujących przepływ osób przez granice (kodeks graniczny Schengen), w przypadku małoletnich podróżujących samotnie straż graniczna zapewnia, za pomocą szczegółowej kontroli dokumentów podróży i dokumentów uzupełniających, aby małoletni nie opuszczali terytorium państwa wbrew woli osoby sprawującej (osób sprawujących) nad nimi pieczę rodzicielską. W niektórych państwach, samodzielna podróż dziecka może wiązać się ze spełnieniem innych wymogów formalnych, wynikających z przepisów prawa krajowego. W takiej sytuacji, obowiązkiem rodziców/opiekunów jest zapewnić, aby dziecko posiadało stosowne dokumenty wymagane prawem krajowym, ważne na dzień wylotu.

Podróż w ramach asysty dla nieletnich wymaga wcześniejszego uzgodnienia z Enter Air. Ze względu na występujące ograniczenia na każdym rejsie liczby przewożonych osób nieletnich w ramach usługi asysty, w szczególności z przyczyn operacyjnych lub prawnych, Przewoźnik zastrzega sobie prawo do nie oferowania Usługi asysty na niektórych rejsach lub ograniczenie liczby oferowanych w jej ramach miejsc.

§16. Przewóz towaru

1. Enter Air posiada zezwolenie na przewóz towaru.
2. Procedury dotyczące akceptacji i przyjęcia towaru do przewozu oraz jego odbioru określone są w międzynarodowych regulacjach ICAO i procedurach IATA.

§17. Bagaż Podręczny

1. Pasażer ma prawo do przewozu 1 sztuki bagażu w kabinie dla pasażerów. Waga Bagażu Podręcznego na osobę nie może przekroczyć limitu 5 kg, a suma trzech wymiarów nie może przekraczać 115cm (np. 55x40x20 cm). Przewoźnik jest uprawniony do sprawdzenia wagi oraz wymiarów bagażu.
2. Do limitów dotyczących Bagażu Podręcznego, o których mowa w ust. 1 niniejszego § 17, nie są wliczane następujące przedmioty osobistego użytku, niezbędne pasażerowi w czasie podróży, które znajdują się pod opieką Pasażera, takie jak:
 - a) mała torebka damska,
 - b) płaszcz,
 - c) parasol lub laska,
 - d) aparat fotograficzny, kamera video, lornetka, komputer przenośny,
 - e) kołyska, gondola lub fotelik do przewożenia niemowlęcia oraz jedzenie dla niemowlęcia na czas trwania lotu,
 - f) kule i przyrządy ortopedyczne.
3. Przewoźnik może dopuścić do przewozu w ramach Bagażu Podręcznego także inne przedmioty niewielkich rozmiarów, których obecność na pokładzie nie wpłynie negatywnie na bezpieczeństwo lotu lub niewygodę innych pasażerów.
4. Jeżeli w kabinie dla pasażerów nie ma wystarczającej ilości miejsca, Przewoźnik może zażądać przekazania mu Bagażu Podręcznego i przewieźć go w luku bagażowym. W takim przypadku pasażer będzie zobowiązany wyjąć z bagażu rzeczy wartościowe, dokumenty i sprzęt elektroniczny. Bagaż taki traktowany będzie jako Bagaż Rejestrowany, z uwzględnieniem odpowiednich przepisów niniejszych Warunków Przewozu.
5. Wykaz przedmiotów, których nie może zawierać Bagaż Podręczny pasażera, jak również przedmiotów, które mogą być wnoszone przez pasażerów do stref zastrzeżonych lotniska ani na pokład statku powietrznego został zamieszczony w Załączniku nr I do niniejszych OWP.
6. Szczegółowe zasady dotyczące kontroli Bagażu Podręcznego, w tym przewozu płynów w bagażu kabinowym zostały określone w Załączniku do *Rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2015/1998 z dnia 5 listopada 2015 r. ustanawiające szczegółowe środki w celu wprowadzenia w życie wspólnych podstawowych norm ochrony lotnictwa cywilnego (Dz. U. UE. L. z 2015 r. Nr 299, str. 1 z późn. zm.)*. Informacje dotyczące przewożenia w bagażu kabinowym płynów, aerozoli i żeli są również dostępne na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego (<http://www.ulc.gov.pl/pl/>) w zakładce Prawa pasażera / Dla pasażerów /Bagaż.

§18. Bagaż rejestrowany

1. Pasażer, w ramach uiszczonej ceny, ma prawo do przewozu Bagażu Rejestrowanego, spełniającego następujące warunki:
 - a) Bagaż Rejestrowany, przewożony w lukach bagażowych, powinien być zapakowany w walizki lub inne odpowiednie opakowanie umożliwiające bezpieczny przewóz.
 - b) Bagaż Rejestrowany powinien być oznaczony nazwiskiem, inicjałami lub innym osobistym znakiem, ułatwiającym Pasażerowi jego identyfikację.
 - c) Waga Bagażu Rejestrowanego przysługująca każdemu pasażerowi w ramach opłaconego przelotu, z zastrzeżeniem ust. d) poniżej, wynosi maksymalnie 20 kg, a jego rozmiary nie większe niż 80 x 120x100 cm. W przypadku przekroczenia wagi bagażu powyżej 20 kg należy uiścić dodatkową opłatę za każdy kilogram nadbagażu, której wysokość jest podana w Tabeli opłat dodatkowych (Załącznik III do niniejszych OWP). Maksymalny ciężar pojedynczej sztuki bagażu nie może przekroczyć 32 kg. Pasażerowie podróżujący wspólnie, którzy przedłożą swoje bagaże do odprawy w tym samym miejscu i czasie, mogą połączyć swoje darmowe limity bagażowe, z zastrzeżeniem, że pojedyncza sztuka bagażu nie przekroczy 32 kg (np. dwie sztuki bagażu: 32 kg i 8 kg).
 - d) Waga Bagażu Rejestrowanego przysługująca każdemu pasażerowi w ramach opłaconego przelotu może zostać ograniczona na wybranych rejsach do 16 kg z przyczyn operacyjnych. Stosowne informacje na temat ograniczeń wagi bagażu rejestrowanego, w tym w szczególności tras objętych ograniczeniem, są dostępne na Stronie Internetowej Przewoźnika.
 - e) Bagaż przekraczający swoimi gabarytami podane wyżej wartości uznawany jest za bagaż dodatkowy. Może on być przyjęty do przewozu tylko po wniesieniu dodatkowej opłaty zgodnie z Tabelą opłat dodatkowych (Załącznik III do niniejszych OWP) oraz po zaakceptowaniu go przez Przewoźnika.
 - f) Wszystkie informacje dotyczące stawek za przewóz dodatkowego bagażu oraz procedur, jakim musi podlegać są dostępne u Czarterującego lub Przewoźnika. Przewoźnik ma prawo odmowy przewozu bagażu dodatkowego niespełniającego określonych przez Przewoźnika warunków.
 - g) Przewóz bagażu dodatkowego nie jest obowiązkiem Przewoźnika i wykracza poza świadczenia wynikające z umowy przewozu. Przewoźnik dołoży jednak wszelkich starań, by, o ile możliwości techniczne i pojemność samolotu na to pozwolą, zabrać bagaż dodatkowy Pasażera.
 - h) Zgoda Przewoźnika na przewóz bagażu dodatkowego udzielana jest indywidualnie, na podstawie każdorazowej analizy ilości Pasażerów, zadeklarowanego bagażu oraz możliwości technicznych samolotu.
 - i) Transport Bagażu Podręcznego oraz Bagażu Rejestrowanego regulują szczegółowo przepisy i procedury danego portu lotniczego.
2. Bagaż Rejestrowany jest przewożony tym samym rejssem, co Pasażer, o ile Przewoźnik nie zdecyduje, że jest to niewykonalne ze względu na brak pojemności przewozowej lub przeciążenie samolotu. W tym przypadku Przewoźnik przewiezie Bagaż Rejestrowany najbliższym możliwym rejssem, na którym jest dostępna wolna pojemność przewozowa, chyba, że ustalono inaczej. W takiej sytuacji przewoźnik podejmie wszelkie działania, by niezwłocznie dostarczyć taki bagaż do Pasażera, chyba że na mocy obowiązujących przepisów prawa pasażer musi być obecny przy odprawie celnej.
3. Wykaz przedmiotów zabronionych lub przewożonych warunkowo oraz materiałów niebezpiecznych dopuszczonych do przewozu znajduje się w Załącznikach I i II do niniejszych Ogólnych warunków przewozu.
4. Bagaż rejestrowany Pasażera nie powinien zawierać następujących przedmiotów:
 - gotówki i papierów wartościowych;
 - biżuterii, metali szlachetnych, kamieni szlachetnych i półszlachetnych;
 - komputerów, aparatów fotograficznych, kamer wideo, telefonów komórkowych oraz innych urządzeń elektronicznych lub urządzeń technicznych i ich akcesoriów, przyrządów optycznych i łatwo tłukących się;
 - dokumentów urzędowych, handlowych lub prywatnych;
 - dokumentów podróży lub innych dokumentów tożsamości;
 - kluczy;
 - płynów (wyjątek: baterie kwasowe wózka inwalidzkiego);
 - leków;
 - artykułów żywnościowych;
 - dzieł sztuki / wyrobów artystycznych o dużej wartości.

5. W przypadku, gdy Bagaż Rejestrowany Pasażera zawiera którekolwiek z przedmiotów wymienionych powyżej, Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty, zniszczenie, opóźnione dostarczenie ani uszkodzenie takich przedmiotów.
6. Jeżeli Przewoźnik przyjmuje Bagaż Rejestrowany z pisemną deklaracją Pasażera o wartości bagażu powyżej limitów odpowiedzialności przewidzianych w Konwencji, Pasażer obowiązany jest uiszczyć dodatkową opłatę określoną w Taryfie. W przypadku, gdy wartość bagażu przewyższa limity odpowiedzialności określone we właściwych przepisach, pasażer powinien poinformować przewoźnika o tym fakcie przy odprawie lub ubezpieczyć bagaż do podróży we własnym zakresie.
7. Przewoźnik może odmówić przyjęcia bagażu jako Bagażu Rejestrowanego, jeżeli nie jest on właściwie opakowany w sposób gwarantujący bezpieczny przewóz, przy zachowaniu zwykłej staranności w obsłudze.
8. Przedmioty delikatne, które mogą być szczególnie narażone na uszkodzenia podczas przewozu jako Bagaż Rejestrowany w luku bagażowym, takie jak np. niektóre instrumenty muzyczne, obrazy, a nie znajdują się na liście przedmiotów i materiałów niedopuszczonych do przewozu mogą być przewożone jako Bagaż Podręczny po wcześniejszym zgłoszeniu i uzyskaniu zgody Przewoźnika. Przewóz tych przedmiotów jako Bagażu Podręcznego może wiązać się z koniecznością wniesienia dodatkowej opłaty przez Pasażera.
9. Bezpłatnie, w ramach bagażu rejestrowanego, przewozi się również składany wózek dziecięcy dla Niemowlęcia. Dla dziecka powyżej drugiego roku życia wózek jest przewożony w ramach bagażu rejestrowanego i waga wózka wliczona jest do wagi bagażu rejestrowanego.
10. Bezpłatnie przewozi się jako bagaż rejestrowany w pełni składany wózek inwalidzki, który można ułożyć także w luku bagażowym.
11. Bagaż zawierający sprzęt sportowy (np. deska windsurfingowa, sprzęt surfingowy, sprzęt do gry w golfa, sprzęt narciarski, deska do pływania ze spadochronem, tzw. kite surfing, sprzęt do nurkowania, rower, i inne) jest dopuszczony do przewozu pod warunkiem uiszczenia dodatkowej opłaty zgodnej z Tabelą opłat dodatkowych (Załącznik III do niniejszych OWP) oraz odpowiedniego opakowania zabezpieczającego przed uszkodzeniami.

§19. Przewóz zwierząt

1. Żywe zwierzęta można przewozić na pokładzie oraz wyłącznie po uprzednim uzyskaniu zgody Przewoźnika i na warunkach przez niego określonych, na własną odpowiedzialność Pasażera, który powinien upewnić się że przewóz do miejsca przeznaczenia jest zgodny z obowiązującymi przepisami i dozwolony przez Przewoźnika. W przewozie akceptowane są wyłącznie psy i koty znajdujące się w odpowiednich kontenerach, posiadające aktualne książeczki zdrowia i szczepień, zezwolenie na wjazd i inne dokumenty wymagane przy wjeździe do kraju przeznaczenia.
2. Przewóz tych zwierząt dozwolony jest w specjalnych, do tego celu przeznaczonych klatkach lub zamykanych pojemnikach z nieprzemakalnym dnem, o maksymalnych wymiarach: 48 cm ((19'') długość, 33 cm (13'') szerokość, 25 cm (10'') wysokość, a maksymalna waga wraz ze zwierzęciem nie będzie przekraczać 8 kg. Pojemnik ten musi się zmieścić pod fotelem.
3. Klatki dla zwierząt zapewnia pasażer we własnym zakresie oraz na własną odpowiedzialność.
4. Przewóz zwierzęcia musi być każdorazowo akceptowany przez Przewoźnika. Pasażer odpowiada za posiadanie wszelkich niezbędnych zaświadczeń o stanie zdrowia zwierzęcia, jak również innych dokumentów wymaganych przez władze kraju odlotu, przylotu oraz wszelkich krajów tranzytowych. Zwierzę domowe towarzyszące podróżnym, przemieszczane w celach niehandlowych z państw trzecich na terytorium Unii Europejskiej, będzie musiało spełnić wymagania przywozowe opisane w rozdziale III sekcja I *Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 576/2013 w sprawie przemieszczania o charakterze niehandlowym zwierząt domowych oraz uchylającego rozporządzenie (WE) nr 998/2003*. Niespełnienie niniejszych wymogów jest jednoznaczne z odmową przewozu zwierzęcia. Przewóz zwierząt może także podlegać innym ograniczeniom, które mogą, choć nie muszą mieć miejsca, a informację o nich można otrzymać u Czarterującego lub Przewoźnika.
5. Przyjęte do przewozu zwierzę domowe wraz z klatką i żywnością nie jest włączone do limitu bagażu bezpłatnego, lecz stanowi nadwyżkę bagażową i podlega dodatkowej opłacie zgodnie z Tabelą Opłat Dodatkowych stanowiącą Załącznik nr III.

6. Przewoźnik nie odpowiada za obrażenia cielesne, zaginięcie, opóźnione wydanie, chorobę lub śmierć zwierzęcia w razie odmowy wpuszczenia go na terytorium państwa miejsca przeznaczenia lub miejsca tranzytu.
7. Psy, będące przewodnikami osób niewidomych lub niesłyszących są przewożone bezpłatnie. Psy muszą być zaopatrzone w smycz, kaganiec, potwierdzenie o tresurze oraz wymaganą dokumentację. Pies-przewodnik, w kagańcu i na smyczy, w towarzystwie osoby niepełnosprawnej, która jest jego właścicielem, może być przewożony w kabinie pasażerskiej, z zastrzeżeniem niektórych państw niewyrażających zgody na transport zwierząt do ich kraju. Pasażer jest zobowiązany poinformować Czarterującego i Przewoźnika o zamiarze przewozu psa-przewodnika bezzwłocznie po dokonaniu Rezerwacji oraz stawić się na lotnisku celem dokonania odprawy pasażerskiej na 2 godziny przed planowanym odlotem samolotu.
8. Szczegółowe warunki przewozu zwierząt mogą być regulowane oddzielnymi przepisami kraju miejsca przeznaczenia lub miejsca tranzytu.
9. Przewoźnik zastrzega sobie prawo ograniczania ilości zwierząt przewożonych na jednym rejsie.
10. Enter Air nie oferuje usługi przewozu zwierząt w luku bagażowym.
11. Przewoźnik dopuszcza przewóz psów mających służyć wsparciem emocjonalnym (emotional support dog) które posiadają odpowiedni certyfikat dla zwierząt asystujących

§20. Przedmioty wykluczone z przewozu, przedmioty, których przewóz podlega ograniczeniom

1. Następujące przedmioty są wykluczone z przewozu (przedmiotów tych nie wolno umieszczać w bagażu rejestrowanym, podręcznym ani przewozić jako przedmioty osobiste pasażera):
 - materiały wybuchowe;
 - substancje łatwopalne (z wyjątkiem napojów alkoholowych w fabrycznie zamkniętych opakowaniach, lakieru do włosów, perfum, wody kolońskiej);
 - materiały radioaktywne (nie dotyczy osób zanieczyszczonych materiałami radioaktywnymi w wyniku wypadku oraz materiałów radioaktywnych wszczepionych do celów medycznych);
 - sprężony gaz (z wyjątkiem dwutlenku węgla napędzającego sztuczne kończyny, pojemnika z niepalnym gazem do nadmuchiwania kamizelki ratunkowej oraz butli z tlenem i powietrzem w ilości określonej przepisami IATA);
 - substancje toksyczne lub zakaźne;
 - materiały żrące (z wyjątkiem rtęci w termometrach i barometrach oraz baterii w wózkach inwalidzkich);
 - teczki i nesesyry z zabezpieczeniami i wbudowanymi urządzeniami alarmowymi, bateriami litowymi lub materiałem pirotechnicznym;
 - jakiegokolwiek przedmioty wymienione w Instrukcjach Technicznych dot. Bezpiecznego Transportu Niebezpiecznych Towarów Drogą Powietrzną wydanych przez Organizację Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego oraz Regulacjach dot. Niebezpiecznych Towarów wydanych przez Zrzeszenie Międzynarodowego Transportu Lotniczego;
 - przedmioty i materiały, które zagrażają bezpieczeństwu, mieniu, życiu lub zdrowiu osób obecnych na pokładzie;
 - jakiegokolwiek materiały, których przewóz jest zabroniony na mocy przepisów i regulacji obowiązujących w krajach, przez które odbywa się przewóz;
 - jakiegokolwiek przedmioty nie nadające się do przewozu z powodu wagi, kształtów rozmiarów lub jakichkolwiek innych właściwości;
 - żywe zwierzęta z zastrzeżeniem §19;
 - szczątki ludzkie;
 - szczątki zwierząt;
 - przedmioty wymienione w Instrukcjach Technicznych dot. Bezpiecznego Transportu Niebezpiecznych Towarów Drogą Powietrzną wydanych przez Organizację Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (International Civil Aviation Organization - ICAO), Regulacjach dot. Niebezpiecznych Towarów wydanych przez Zrzeszenia Międzynarodowego Transportu Lotniczego (International Air Transport Association - IATA) oraz w Rozporządzeniu Komisji (EC) Nr 68/2004.
2. W przypadku, gdy Pasażer usiłuje zabrać ze sobą jakiegokolwiek z wyżej wymienionych przedmiotów, Przewoźnik ma prawo odmówić ich przewozu lub odmówić dalszego przewozu takiego przedmiotu, jeżeli zostanie on wykryty w trakcie Rejsu.

3. Wykaz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, dopuszczonych do przewozu, znajduje się w Załączniku II do niniejszych OWP.
4. W razie wykrycia przewozu przedmiotów wykluczonych z przewozu lub przewozu przedmiotów niezgodnego z postanowieniami niniejszych Warunków Przewozu, przewóz takiego przedmiotu będzie podlegał stosownym opłatom. Ponadto przewóz takiego przedmiotu będzie podlegał wyłączeniom i ograniczeniom odpowiedzialności oraz innym postanowieniom niniejszych Warunków Przewozu odnoszącym się do przewozu bagażu. Przewoźnik może odebrać pasażerowi i przewieźć pod własną opieką przedmioty, które zgodnie z własną oceną uzna za niebezpieczne.

§21. Odbiór bagażu

1. Pasażer ma obowiązek odebrać swój bagaż niezwłocznie, gdy jest on gotowy do odbioru w miejscu, do którego bagaż został odprawiony.
2. W przypadku nieodebrania bagażu w rozsądnym czasie przewoźnik może pobrać opłatę za przechowanie. W przypadku nieodebrania bagażu w ciągu trzech (3) miesięcy od jego dostarczenia na miejsce przeznaczenia, przewoźnik może go zutylizować zgodnie ze swoimi przepisami i będzie zwolniony od odpowiedzialności względem Pasażera.
3. Osobą uprawnioną do odbioru bagażu jest osoba posiadająca dowód nadania bagażu w postaci odcinka przywieszki bagażowej dołączonego do karty pokładowej, zgodnego z przywieszką bagażową umieszczoną na odbieranym bagażu. Przewoźnik nie ma obowiązku sprawdzać, czy posiadacz kwitu bagażowego i odcinka przywieszki bagażowej jest uprawniony do odebrania bagażu. Niemożność okazania odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej nie wstrzymuje wydania bagażu pod warunkiem, że okazano Bilet, a bagaż daje się zidentyfikować za pomocą innych oznaczeń.
4. Jeżeli osoba odbierająca bagaż nie może okazać Biletu oraz zidentyfikować bagażu przez okazanie odcinka przywieszki bagażowej, przewoźnik wyda bagaż takiej osobie, ale pod warunkiem, że przedstawi ona dowody o prawie do tego bagażu zadowalające przewoźnika oraz, na żądanie przewoźnika dostarczy wystarczającego zabezpieczenia pozwalającego wyrównać przewoźnikowi ewentualne szkody lub wydatki, które mogłyby powstać w wyniku wydania takiego bagażu.

§22. Prawo kontroli bagażu

1. Ze względów bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do udzielenia Przewoźnikowi informacji na temat przewożonego bagażu. Przewoźnik, za zgodą Pasażera, lub w razie jego nieobecności i niemożności uzyskania takiej zgody w odpowiednim czasie, bez zgody Pasażera, ma prawo sprawdzić, czy w bagażu nie znajduje się którykolwiek z przedmiotów wymienionych w § 18 ust. 3 i § 20 ust. 1 Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie bagażu i jego zawartości powstałe w wyniku takiej kontroli.
2. Jeżeli Pasażer odmówi udzielenia informacji lub nie wyrazi zgody na sprawdzenie zawartości bagażu, Przewoźnik może odmówić przewozu Pasażera i/lub jego bagażu.

§23. Odpowiedzialność przewoźnika

1. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkody będące wynikiem niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
2. Tryb wszczęcia postępowania w sprawach dotyczących odszkodowań z tytułu śmierci, uszczerbku na zdrowiu oraz utraty lub uszkodzenia bagażu pasażera jest tożsamy z trybem postępowania reklamacyjnego określonym w §26 i §27 niniejszych OWP.
3. Przewóz na podstawie niniejszych OWP podlega zasadom i ograniczeniom odpowiedzialności przewoźnika ustalonym przez Konwencję, o ile jest "przewozem międzynarodowym" w rozumieniu Konwencji. W zakresie, w jakim nie mają zastosowania postanowienia Konwencji, odpowiedzialność tę określa prawo obowiązujące w poszczególnych państwach, przy czym prawo polskie w tym zakresie oraz prawo obowiązujące w przewozach wewnątrz innych państw należących do Unii Europejskiej jest zgodne z Konwencją.
4. Jeżeli szkoda powstała w całości, lub częściowo, z winy poszkodowanego, Przewoźnik może uchylić się od odpowiedzialności w całości, lub częściowo, na zasadach obowiązującego prawa.

5. Przewoźnik jest odpowiedzialny za szkody osobowe (śmierć, uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia) pasażera na zasadach określonych w odpowiednich przepisach prawa, przewidujących ograniczenie odpowiedzialności Przewoźnika.
6. Odpowiedzialność Przewoźnika ograniczona jest jedynie do szkód powstałych przy przewozie własnym rejsem lub na przelotach opatrzonych Kodem Przewoźnika. Przewoźnik wystawiając Bilet lub rejestrując bagaż na linii innego przewoźnika działa jedynie jako agent takiego przewoźnika.
7. Jeżeli przed odlotem zaistnieją wątpliwości, co do stanu zdrowia Pasażera, Przewoźnik może zażądać przedstawienia odpowiedniego świadectwa lekarskiego lub zarządzić badanie lekarskie Pasażera na lotnisku (przed odlotem).
8. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z przestrzegania przez Przewoźnika obowiązującego prawa i reguł administracyjnych, lub też za szkody powstałe na skutek nie przestrzegania przez pasażerów powyższych przepisów i reguł.
9. Odpowiedzialność przewoźnika nie może przekroczyć udowodnionej wartości szkody.
10. Jeśli nie wynika to z postanowień Konwencji i żadnych stosownych praw, Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, szkody pośrednie lub następne.

§24. Odpowiedzialność za szkody na osobie pasażera

1. Odpowiedzialność Przewoźnika z tytułu szkody poniesionej w wyniku śmierci, zranienia lub jakiegokolwiek innego uszkodzenia ciała pasażera z tytułu wypadku nie może być przedmiotem żadnych ograniczeń pieniężnych, chyba, że przewóz podlega postanowieniom Konwencji Warszawskiej.
2. W przypadku wszelkich szkód do sumy stanowiącej w PLN równowartość 113.100 SDR, Przewoźnik nie może wyłączyć ani ograniczyć swojej odpowiedzialności, dowodząc, że on i jego przedstawiciele podjęli wszelkie niezbędne kroki w celu uniknięcia szkody lub że podjęcie takich kroków było przez niego lub przez nich niemożliwe.
3. Niezależnie od przepisów, jeżeli Przewoźnik udowodni, że szkoda została spowodowana z winy lub do powstania szkody przyczynił się zraniony lub zmarły pasażer, przewoźnik może zostać zwolniony w części lub w całości ze swojej odpowiedzialności stosownie do właściwych przepisów prawnych.
4. Przewoźnik bezzwłocznie, a w żadnym wypadku nie później niż 15 dni po ustaleniu tożsamości osoby fizycznej uprawnionej do odszkodowania, wypłaca zaliczkowo takie środki, które mogą być wymagane w celu pokrycia natychmiastowych potrzeb w stopniu proporcjonalnym do szkody materialnej, jakiej doznała ta osoba.
5. W przypadku śmierci, płatność zaliczkowa nie będzie mniejsza niż wyrażona w PLN równowartość 16.000 SDR na pasażera.
6. Zaliczka nie stanowi uznania odpowiedzialności i może zostać zaliczona na rzecz wszelkich następnych kwot wypłacanych w związku z odpowiedzialnością Przewoźnika, ale nie podlega ona zwrotowi z wyjątkiem przypadków szczególnych lub okoliczności, gdzie później dowiedziono, że osoba, która otrzymała płatność zaliczkową, spowodowała lub przyczyniła się do powstania szkody z własnej winy lub nie była osobą uprawnioną do odszkodowania.

§25. Odpowiedzialność za zaginięcie, splądrowanie bądź uszkodzenie bagażu lub opóźnienie w jego dowozie

1. Enter Air ponosi odpowiedzialność za zniszczenie, uszkodzenie, zaginięcie lub splądrowanie bagażu rejestrowanego w przypadku, gdy sytuacja ta oraz jej przyczyna miały miejsce na pokładzie samolotu lub w czasie pozostawiania bagażu rejestrowanego pod opieką przewoźnika. Odpowiedzialność Enter Air określają Ogólne Warunki Przewozu, Konwencja warszawska o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisana w Warszawie dnia 12 października 1929 r., Konwencja montrealaska o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego z dnia 28 maja 1999 r., Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91, kodeks cywilny i inne przepisy obowiązującego prawa.
2. Odpowiedzialność za zgubienie, opóźnienie, splądrowanie lub uszkodzenie bagażu jest ograniczona, chyba, że uprzednio zadeklarowano wyższą, niż przewidziana w Konwencji wartość bagażu i

- uiszczono dodatkową opłatę. W przypadku opóźnienia w dostarczeniu bagażu rejestrowanego przez ponad 24 godziny przewoźnik może dokonać refundacji kosztów zakupu artykułów pierwszej potrzeby na podstawie przedstawionych rachunków. Przewoźnik rozpatrzy roszczenie pasażera w trybie reklamacyjnym.
3. W przypadku, gdy przewóz podlega przepisom Konwencji montrealskiej, odpowiedzialność przewoźnika ograniczona jest do sumy 1131 SDR na pasażera za Bagaż Rejestrowany i Nierejestrowany z wyjątkiem przypadku działania lub zaniechania, dokonanych z zamiarem wyrządzenia szkody lub przez nierozwagę i ze świadomością prawdopodobieństwa powstania szkody. Ograniczenia odpowiedzialności, o których mowa powyżej, stanowią górne limity odpowiedzialności przewoźnika, co oznacza, że w ramach tych ograniczeń pasażer musi udowodnić w szczególności fakt zaistnienia i wysokość poniesionej szkody. W razie braku udokumentowania wysokości szkody, przewoźnik ma prawo przyznać odszkodowanie kierując się zasadami doświadczenia życiowego.
 4. Jeśli waga bagażu rejestrowanego nie została określona przyjmuje się, że waga tego bagażu nie przekracza limitów wagowych mających zastosowanie do przewozu bagażu bezpłatnego.
 5. Przewoźnik może zwolnić się od odpowiedzialności wobec Pasażera za utratę lub uszkodzenie bagażu poprzez wykazanie, że nie ponosi on winy za powstanie szkody.
 - 5.1. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, zaginięcia lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego w zakresie, w jakim szkoda wynikła z naturalnych właściwości, jakości, wad własnych Bagażu lub jego nieodpowiedniego zabezpieczenia przez Pasażera.
 - 5.2. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za drobne uszkodzenia zewnętrznej powierzchni bagażu Pasażera (np. przetarcia, zadrapania, zabrudzenia, plamy, wgniecenia, itp.), które wynikają z normalnego użytkowania bagażu, a także za wszelkie uszkodzenia spowodowane przeładowaniem Bagażu.
 - 5.3. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności, jeśli i w takim zakresie w jakim zniszczenie, utrata lub uszkodzenie bagażu zostało spowodowane przez działania władzy państwowej wykonywane w związku z wyjazdem, wjazdem lub tranzytem Bagażu.
 - 5.4. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności jeśli szkoda została spowodowana przez lub, że przyczyniło się do niej niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie osoby domagającej się odszkodowania lub osoby, od której uzyskała ona swoje prawa – w zakresie w jakim takie niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie spowodowało lub przyczyniło się do szkody.
 - 5.5. W przypadku Bagażu Podręcznego, łącznie z przedmiotami osobistymi, Enter Air ponosi odpowiedzialność wyłącznie w przypadku, gdy szkoda powstała w wyniku błędu przewoźnika lub błędu jego pracowników lub osób, którymi przewoźnik się posługuje.
 - 5.6. Przewoźnik nie odpowiada za straty, szkody lub inne wydatki powstałe w związku z odbiorem bagażu przez osobę nieuprawnioną, tym za bagaż pomyłkowo odebrany przez innego pasażera. Osoba, która pomyłkowo odbierze bagaż innego pasażera, pokryje wszelkie koszty poniesione przez obu pasażerów.
 6. Jeżeli po przylocie Pasażera do portu docelowego okaże się, że bagaż nie przyleciał tym samym rejssem, Pasażer ma obowiązek zgłosić brak bagażu niezwłocznie, a Przewoźnik lub działający w jego imieniu agent obsługi naziemnej sporządzi odpowiedni protokół oraz niezwłocznie uruchomi procedury poszukiwania bagażu.
 7. O ile utrata bagażu jest następstwem okoliczności, za które Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, Przewoźnik lub agent obsługi naziemnej zawiadomi niezwłocznie pasażera o możliwości odbioru bagażu w porcie lotniczym. Bagaż powinien być odebrany przez pasażera w ciągu 5 dni roboczych od daty powiadomienia. Po upływie tego czasu pasażer zostanie obciążony kosztami przechowania bagażu. Na życzenie pasażera, w miarę swoich możliwości, Przewoźnik prześle bagaż do innego portu lotniczego niż docelowy.
 8. Przewoźnik zaleca, aby w przypadkach późniejszego odbioru bagażu, niż bezpośrednio po przylocie, pasażer sprawdził w czasie odbioru czy bagaż nie zawiera braków lub uszkodzeń, a w razie ich zaistnienia, aby wniósł reklamację.
 9. Bagaż nieodnaleziony w ciągu 21 dni od daty złożenia reklamacji jest uznawany za zaginiony. Odpowiedzialność majątkowa Przewoźnika za bagaż utracony jest uregulowana przepisami wyżej

wymienionych aktów prawnych, niniejszym regulaminem dotyczącym OWP oraz odpowiednimi przepisami Konwencji oraz prawa polskiego.

10. Przewoźnik może uwolnić się od odpowiedzialności wobec Pasażera, za utratę lub uszkodzenie bagażu, poprzez wykazanie, że nie ponosi winy z tego tytułu, chyba, że przepisy bezwzględnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisy Konwencji, stanowią inaczej.

§26. Nieregularności

1. Przewoźnik dołoży wszelkich starań, by przewieźć Pasażera wraz z jego bagażem bez opóźnień, zgodnie z rozkładem obowiązującym w dniu podróży, jednakże w przypadkach wystąpienia sytuacji niezależnych od Przewoźnika przewóz może zostać zakłócony, odwołany lub zrealizowany z opóźnieniem.
2. W przypadku nieregularności rejsu, przewoźnik zobowiązany będzie udostępnić na żądanie pasażera pisemną informację o przysługujących pasażerowi prawach, w tym informację o przysługującym pasażerowi prawie do opieki i odszkodowania. Jednakże w przypadku odwołania rejsu z przyczyn będących poza kontrolą przewoźnika, przewoźnik zwolniony będzie z obowiązku wypłaty odszkodowania.
3. W przypadku, gdy Enter Air przewiduje zmianę godzin odlotu i przylotu lub odwołanie lotu, którym miał być wykonany przewóz lotniczy, poinformuje o tym pasażerów:
 - a) którzy zawarli umowę na przewóz z biurem podróży – za pośrednictwem biura,
 - b) którzy zawarli umowę na przewóz bezpośrednio z Enter Air korzystając z możliwości rezerwacji indywidualnej – za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonicznie, na podstawie danych podanych przez pasażera w formularzu rezerwacyjnym.

4. Prawa przysługujące pasażerom z tytułu overbookingu:

4.1. W przypadku odmowy przyjęcia na pokład samolotu, w sytuacji, gdy pasażer posiada:

- ważny bilet i inne wymagane dokumenty podróży;
- potwierdzoną rezerwację na danym odcinku;
- spełnia warunki przyjęcia do przewozu,

przy założeniu, że zgłasza się do odprawy w odpowiednim czasie określonym przez Enter Air lub nie później niż 45 minut przez planowaną godziną odlotu, Enter Air w pierwszej kolejności wywoła pasażerów chętnych do zrzeknięcia się rezerwacji w samolocie, na którym nastąpił overbooking, w zamian za rekompensatę (określoną zgodnie z pkt. 4.1.) i opiekę (określoną zgodnie z pkt. 4.2.1). W przypadku niewystarczającej liczby pasażerów chętnych do rezygnacji z podróży, w momencie zaistnienia overbookingu, Enter Air odmówi przewozu pasażerom wbrew ich woli. W takiej sytuacji, ci pasażerowie uprawnieni będą do rekompensaty i opieki, opisanych w pkt. 4.1 i 4.2.

4.2. Rekompensata wypłacona zostanie w ciągu 14 dni, w zależności od ostatecznej decyzji pasażera, w formie gotówki, elektronicznego przelewu, zlecenia bankowego, albo czeku bankowego, ewentualnie w przypadku uzyskania pisemnej zgody pasażera, w formie czeku/vouchera podróznego.

A) Rejsy o dystansie 1500 km albo mniej- EUR 250;

B) Rejsy wykonywane w obrębie UE powyżej 1500 km i wszystkie inne o dystansie powyżej 1500km i nie więcej niż 3500km- EUR 400;

C) Rejsy niespełniające warunków, o których mowa w lit. A i B- EUR 600.

W przypadku, gdy Enter Air oferuje pasażerom alternatywne połączenie do miejsca docelowego, nieprzekraczające:

- 2 godzin od planowanej godziny przylotu, dla rejsów, o których mowa w lit. A);

- 3 godzin od planowanej godziny przylotu, dla rejsów, o których mowa w lit. B);

- 4 godzin od planowanej godziny przylotu, dla rejsów, o których mowa w lit. C);

Enter Air pomniejszy wysokości rekompensat, o których mowa powyżej, o 50%.

- 4.3. Opieka:

4.3.1. W przypadku overbookingu pasażer może dokonać wyboru pomiędzy

- a) zwrotem, w terminie siedmiu dni, kosztów biletu za niewykorzystane odcinki, lub wykorzystane, pod warunkiem, że dalsze kontynuowanie podróży przez pasażera nie pokrywa się z pierwotnym celem jego podróży oraz powrotem do pierwszego punktu wylotu w możliwie najszybszym terminie;

b) zmianą trasy podróży do miejsca docelowego w najwcześniejszym terminie, na warunkach porównywalnych do pierwotnych, albo w późniejszym terminie, pod warunkiem dostępności miejsc.

4.3.2. Dodatkowo pasażerom przysługują bezpłatnie:

- posiłki i napoje adekwatnie do czasu oczekiwania;
- zakwaterowanie w hotelu w przypadku, gdy odlot nie nastąpi tego samego dnia, w którym nastąpiło zakłócenie lub pobyt w hotelu wydaje się konieczny;
- transport pomiędzy lotniskiem i miejscem zakwaterowania;
- dwie rozmowy telefoniczne, wysłanie wiadomości za pomocą teleksu albo faksu, albo e-mailem.

5. Prawa przysługujące pasażerom z tytułu odwołanego rejsu.

5.1. W przypadku, gdy pasażer nie zostanie poinformowany o odwołaniu rejsu co najmniej dwa tygodnie przed odlotem, przysługuje mu rekompensata zgodnie z z lit. a) – c). W celu uzyskania informacji na temat wypłaty rekompensaty pasażer powinien skontaktować się z biurem podróży przewoźnika.

a) Rejsy o dystansie 1500 km albo mniej- EUR 250;

b) Rejsy wykonywane w obrębie UE o dystansie powyżej 1500km i wszystkie inne powyżej 1500km i nie więcej niż 3500km- EUR 400;

c) Rejsy niespełniające warunków, o których mowa w lit. A i B- EUR 600

Rekompensata wypłacona zostanie w ciągu 14 dni, w zależności od ostatecznej decyzji pasażera, w formie gotówki, elektronicznego przelewu, zlecenia bankowego, albo czeku bankowego, ewentualnie w przypadku uzyskania pisemnej zgody pasażera w formie czeku/vouchera podróźnego.

W przypadku, gdy Enter Air oferuje pasażerom alternatywne połączenie do miejsca docelowego, nieprzekraczające:

- 2 godzin od planowanej godziny przylotu, dla rejsów, o których mowa w lit. A);

- 3 godzin od planowanej godziny przylotu, dla rejsów, o których mowa w lit. B);

- 4 godzin od planowanej godziny przylotu, dla rejsów, o których mowa w lit. C),

Enter Air pomniejszy rekompensatę, o której mowa powyżej, o 50%. Jeśli pasażer został poinformowany o odwołanym rejsie w okresie:

- co najmniej dwóch tygodni przed planowaną podróżą;

- dwóch tygodni i nie później niż siedmiu dni przed planowaną podróżą i Enter Air zapewnił alternatywne połączenie do punktu docelowego skutkujące odlotem nie później niż dwie godziny od zaplanowanej i powodujące przylot nie później niż 4 godziny od planowanego czasu przylotu rejsu odwołanego;

- mniej niż siedmiu dni przed planowaną podróżą i Enter Air zapewnił alternatywne połączenie do punktu docelowego skutkujące odlotem nie później niż jedną godzinę od zaplanowanej i powodujące przylot nie później niż dwie godziny od planowanego czasu przylotu rejsu odwołanego;

wówczas rekompensata nie zostanie wypłacona przez Enter Air.

5.2. Opieka i inne uprawnienia przysługujące pasażerom z tytułu odwołanego rejsu. W przypadku odwołanego rejsu pasażer może dokonać wyboru pomiędzy:

a) zwrotem, w terminie 7 dni, kosztów biletu za niewykorzystane odcinki, lub wykorzystane, pod warunkiem, że dalsze kontynuowanie podróży przez pasażera nie pokrywa się z pierwotnym celem jego podróży oraz powrotem do pierwszego punktu wylotu w możliwie najszybszym terminie;

b) zmianą trasy podróży do miejsca docelowego w najwcześniejszym terminie, na warunkach porównywalnych do pierwotnych, albo w późniejszym terminie, pod warunkiem dostępności miejsc.

Dodatkowo pasażerom przysługują bezpłatnie:

- posiłki i napoje adekwatnie do czasu oczekiwania;

- zakwaterowanie w hotelu w przypadku, gdy odlot nie nastąpi tego samego dnia, w którym nastąpiło zakłócenie lub pobyt w hotelu wydaje się konieczny;

- transport pomiędzy lotniskiem i miejscem zakwaterowania;

- dwie rozmowy telefoniczne, wysłanie dwóch wiadomości za pomocą teleksu albo faksu, albo e-mailem.

Enter Air zwolniony będzie z obowiązku wypłaty rekompensaty, w przypadku, gdy odwołanie rejsu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności.

6. Prawa przysługujące pasażerom z tytułu opóźnionego rejsu.

W przypadku, gdy Enter Air przewiduje opóźnienie odlotu w stosunku do planowanej godziny odlotu, które wyniesie:

- dwie godziny albo więcej w przypadku rejsów o dystansie 1500 km i mniej;
- trzy godziny albo więcej w przypadku rejsów wewnątrz UE powyżej 1500km i wszystkich innych o dystansie powyżej 1500km i nie więcej niż 3500km;
- cztery godziny i więcej w przypadku wszystkich pozostałych, niespełniających powyższych warunków Enter Air zapewni pasażerom bezpłatnie:

- a) posiłki i napoje adekwatnie do czasu oczekiwania i umożliwi wykonanie dwóch rozmów telefonicznych, wysłanie dwóch wiadomości za pomocą teleksu albo faksu, albo e-mailem, oraz
- b) w przypadku, gdy czas oczekiwania na odlot wydłuży się o co najmniej jeden dzień, zakwaterowanie w hotelu i transport pomiędzy lotniskiem i miejscem zakwaterowania,
- c) w przypadku, gdy opóźnienie wyniesie co najmniej pięć godzin, zwrot kosztów biletu, w terminie siedmiu dni, za wykorzystane, lub niewykorzystane odcinki biletowe, pod warunkiem, że dalsze kontynuowanie podróży przez pasażera nie pokrywa się z pierwotnym celem jego podróży oraz powrót do pierwszego punktu wylotu w możliwie najszybszym terminie.

§27. Reklamacje pasażerskie i bagażowe

1. Z zastrzeżeniem ust. 4, wszelkie **reklamacje przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej**, na papierze, w języku polskim lub angielskim. Prawidłowo złożone reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, przy czym odpowiedzi na reklamacje są udzielane nie później niż w terminie 30 dni od daty ich wpłynięcia. W wyjątkowych sytuacjach okres ten może zostać przedłużony do 60 dni, o czym Enter Air ma obowiązek poinformować przed upływem 30 dni od daty wpłynięcia. Dane kontaktowe:

Enter Air sp. z o.o.
ul. Komitetu Obrony Robotników 74, 02-146 Warszawa

2. Podstawą do roszczeń odszkodowawczych jest wykazanie, że pasażer spełnia warunki wskazane w art. 3 ust. 2 lit. a) *Rozporządzenia 261/2004*, czyli że posiada potwierdzoną rezerwację na dany lot oraz stawiał się na odprawę pasażerów zgodnie z wymogami i w czasie określonym uprzednio na piśmie (w tym poprzez środki elektroniczne) przez przewoźnika lotniczego lub organizatora turystyki, lub, jeżeli czas nie został określony, nie później niż 45 minut przed ogłoszoną godziną odlotu. Wykazanie tych okoliczności może nastąpić w szczególności przez okazanie potwierdzonej rezerwacji na lot oraz karty pokładowej lub w inny sposób.
3. Podstawą przyjęcia wszystkich reklamacji bagażowych jest przedłożenie Raportu Niezgodności Własności (*Property Irregularity Report – PIR*) oraz wszystkich dokumentów potwierdzających poniesienie straty przez Pasażera. Odebranie przez Pasażera bagażu bez złożenia skargi stanowi dowód oparty na domniemaniu faktycznym, że bagaż został dostarczony w dobrym stanie i zgodnie z dokumentami przewozowymi.
4. W przypadku reklamacji bagażowej, Pasażer musi wnieść skargę bezzwłocznie po odkryciu szkody i najpóźniej w terminie 7 dni od daty odebrania w przypadku przyjętego bagażu, a przypadku opóźnienia - w terminie 21 dni od daty odebrania bagażu przez Pasażera, zgodnie z art. 31 ust. 2-4 Konwencji Montrealskiej.
5. Każda reklamacja bagażowa musi mieć formę pisemną i być przekazana lub wysłana wraz z raportem PIR, kartą pokładową i przywieszką bagażową bądź odcinkiem kontrolnym przywieszki bagażowej do przewoźnika w ramach czasowych określonych powyżej. Przewoźnik zastrzega sobie możliwość wystąpienia do Pasażera z prośbą o przedstawienie innych dodatkowych dokumentów niezbędnych do ustalenia granicy odpowiedzialności odszkodowawczej przewoźnika. Enter Air może wyznaczyć dodatkowy kanał dedykowany dla zgłaszania reklamacji bagażowych, w tym za pośrednictwem adresu e-mail, w odniesieniu do wybranych lub wszystkich rejsów, o czym informuje pasażerów. Dodatkowy kanał nie wyłącza możliwości składania reklamacji w formie pisemnej zgodnie z ust. 1.

6. W przypadku uszkodzenia bagażu rejestrowanego i potwierdzonego przez przewoźnika braku możliwości naprawy bagażu przez przewoźnika lub osoby działające w jego imieniu, Pasażer ma prawo oddać bagaż do naprawy, a następnie z uzyskanym rachunkiem za naprawę zgłosić się do przewoźnika. W przypadku braku możliwości naprawy bagażu, Pasażer powinien uzyskać pisemne zaświadczenie o niemożności naprawy od rzeczoznawcy wraz z oszacowaną wartością szkody.
7. Jeżeli bagaż rejestrowany Pasażera został uszkodzony, zniszczony lub splądrowany, Pasażer powinien natychmiast zgłosić ten fakt odpowiednim służbom na lotnisku i wypełnić PIR przed opuszczeniem obszaru tranzytowego. Przyjęcie przez pasażera bagażu bez złożenia reklamacji i bez wypełnienia PIR przed opuszczeniem obszaru tranzytowego stanowi domniemanie, że Bagaż został dostarczony w stanie nienaruszonym.
8. Jeżeli bagaż Pasażera nie przybył na pokładzie samolotu, którym leciał Pasażer, Pasażer powinien natychmiast zgłosić ten fakt i wypełnić PIR z chwilą przybycia na lotnisko przed opuszczeniem obszaru tranzytowego. Jeżeli Pasażer nie spełni tego wymogu, Enter Air będzie uwolniony od odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie, zaginięcie lub opóźnienie w przewozie bagażu Pasażera.
9. Maksymalna kwota rekompensaty za opóźnienie w dostawie bagażu, wynoszące powyżej 24 godzin podczas pobytu Pasażera za granicą, przyznawana jest na podstawie rachunków za zakup przedmiotów pierwszej potrzeby (bielizna, niezbędna zmiana odzieży, przybory higieniczne i toaletowe) wynosi 100 USD bez względu na ilość dni oczekiwania na bagaż. Przewoźnik zastrzega jednakże, że wszystkie reklamacje będą rozpatrywane indywidualnie.
10. W przypadku uszkodzenia Bagażu Podręcznego, Pasażer powinien zgłosić ten fakt na pokładzie samolotu. Jeśli Pasażer nie spełni tego wymogu, Enter Air będzie uwolniony od odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie, splądrowanie czy zaginięcie Bagażu Podręcznego.
11. Zgodnie z art. 35 ust. 1 Konwencji Montrealskiej, Prawo do odszkodowania przewidzianego przepisami Konwencji wygasa, jeśli powództwo nie zostanie wytoczone w okresie dwóch lat, liczonym od daty przylotu do miejsca przeznaczenia lub od dnia, w którym statek powietrzny powinien był przylecieć lub od dnia, w którym przewóz ustał.

§28. Catering

Przewoźnik w zależności od umowy z Czarterującym oferuje Catering (artykuły żywnościowe i napoje bezalkoholowe oraz alkoholowe) nieodpłatnie lub wyłącznie na zasadzie pełnej odpłatności. Informacja na ten temat znajduje się u Czarterującego lub Przewoźnika. Wykaz artykułów żywnościowych i napojów wraz z cenami jest dostępny na pokładzie samolotu.

§29. Usługi dodatkowe

1. Przewoźnik świadczy wybrane usługi dodatkowe, takie jak:
 - a) przewóz bagażu specjalnego, w tym sportowego (§18 ust. 11),
 - b) przewóz nadbagażu (§18 ust. 1),
 - c) przewóz zwierzęcia domowego (podlega ograniczeniom opisanym w §19)
 - d) specjalna asysta dla nieletniego podróżującego samodzielnie (§15 ust. 2),
 - e) miejsce z większą przestrzenią na nogi (§29 ust. 2),
 - f) rezerwacja dowolnego miejsca w samolocie (§29 ust. 3).
- Usługi dodatkowe są płatne. Wysokość opłat została podana w Tabeli opłat dodatkowych stanowiących Załącznik III do niniejszych OWP. Pasażer może skorzystać z usług dodatkowych po wcześniejszym zgłoszeniu tego zamiaru Czarterującemu lub Przewoźnikowi i uzyskaniu potwierdzenia gotowości do realizacji danej usługi ze strony Przewoźnika.
2. Rezerwacja miejsca z większą przestrzenią na nogi odbywa się ze szczególnym uwzględnieniem następujących warunków oraz po dokonaniu opłaty wyszczególnionej w Tabeli opłat dodatkowych stanowiącej Załącznik III do niniejszych OWP.
3. Miejsca z większą przestrzenią na nogi, które ulokowane są w samolocie w bezpośrednim sąsiedztwie wyjść awaryjnych (w przypadku samolotu Boeing 737-800 są to miejsca: 1A, 1B, 1C, 15ABCDEF, 16ABCDEF (cyfra oznacza nr rzędu) podlegają ograniczeniom ze względu na regulacje bezpieczeństwa. Miejsca takie mogą zajmować pasażerowie, którzy w czynny sposób mogą pomóc w ewentualnej ewakuacji, zatem nie mogą ich zajmować osoby, które ze względu na swój stan fizyczny lub psychiczny mogłyby utrudnić ewakuację, w szczególności:

- pasażerowie z ograniczoną swobodą ruchu
 - pasażerowie wymagający specjalnej opieki
 - osoby niedowidzące lub niedosłyszące
 - pasażerowie, którzy z powodu wieku, choroby lub nie będą zdolni do wykonywania czynności wymaganych w sytuacjach awaryjnych,
 - kobiety ciężarne,
 - niemowlęta i dzieci w wieku do lat 16,
 - pasażerowie podróżujący ze zwierzętami na pokładzie,
 - deportowani,
 - pasażerowie o niestandardowych wymiarach (np. otyli),
 - pasażerowie z ograniczoną możliwością komunikowania się z personelem pokładowym (bariera językowa).
4. Rezerwacja dowolnego miejsca w samolocie jest dostępna po dokonaniu opłaty wyszczególnionej w Tabeli opłat dodatkowych stanowiącej Załącznik III do niniejszych OWP
 5. Wszystkie informacje dotyczące procedur związanych z wykonaniem usługi dodatkowej są dostępne u Czarterującego i Przewoźnika. W celu zapoznania się z tymi informacjami wymagany jest kontakt z przewoźnikiem poprzez Czarterującego lub za pośrednictwem Strony Internetowej przewoźnika. Przewoźnik ma prawo odmowy wykonania usług specjalnych niespełniających określonych przez przewoźnika warunków.
 6. Świadczenie usług dodatkowych nie jest obowiązkiem przewoźnika. Enter Air zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia do realizacji danej usługi dodatkowej ze względu na brak wolnej pojemności przewozowej lub z przyczyn operacyjnych.
 7. Warunki realizacji usług dodatkowych są regulowane szczegółowo przez przepisy i procedury danego kraju.

§30. Umowy zawierane przez przewoźnika z firmami trzecimi w sprawie świadczenia usług dodatkowych

1. Przewoźnik zawiera umowy z osobami trzecimi w celu zaoferowania Pasażerom usług dodatkowych (innych niż przewóz lotniczy), takich jak na przykład: rezerwacja hoteli, wynajem samochodów, zawieranie umów ubezpieczeniowych itp. W przypadku zawarcia tego typu umów, Przewoźnik nie działa jako przedstawiciel osoby trzeciej. Wszelkie roszczenia, dotyczące sposobu wywiązania się osoby trzeciej z umowy zawartej między nią a Pasażerem winny być kierowane bezpośrednio do tej firmy.
2. Oferowane przez Przewoźnika usługi dodatkowe mogą podlegać pewnym ograniczeniom lub odrębnym regulacjom. Przewoźnik udostępni Pasażerom Ogólne Warunki Zawierania Umów stosowane przez firmę trzecią.

§31. Interpretacja

Jeżeli nie przewidziano inaczej w postanowieniach Konwencji lub bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa, do niniejszych ogólnych warunków przewozu i każdego przewozu, który Enter Air zapewnia pasażerowi (w odniesieniu do samego pasażera i/lub jego bagażu) stosuje się prawo polskie.