

# VŠEOBECNÉ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY ENTER AIR Sp. z o.o.

(Řád vydaný v souladu s čl.205 odst. 2a Leteckého zákona /Prawo Lotnicze  
z 3. července 2002)

(verze platí od 25 května 2018)

## Obsah:

- §1 Uplatnění Všeobecných přepravních podmínek a rozsah jejich působení
- §2 Rezervace prostřednictvím tour operátora
- §3 Rezervace individuální
- §4 Letenka
- §5 Jízdné
- §6 Flotila
- §7 Ochrana údajů
- §8 Cestovní doklady
- §9 Odbavení cestujících
- §10 Odmítnutí přepravy
- §11 Administrativní náležitosti
- §12 Povinnosti cestujícího během letecké přepravy
- §13 Povinnosti přepravce během letecké přepravy
- §14 Cestující se zvláštními potřebami
- §15 Přeprava nemluvňat a dětí
- §16 Přeprava zboží
- §17 Příruční/nezapsané zavazadlo
- §18 Registrované/zapsané zavazadlo
- §19 Přeprava zvířat
- §20 Předměty vyloučené z přepravy a předměty, jejichž přeprava podléhá omezením
- §21 Vyzvedávání zavazadel
- §22 Právo na kontrolu zavazadla
- §23 Odpovědnost přepravce
- §24 Odpovědnost za škody na osobě cestujícího
- §25 Odpovědnost za ztrátu, poškození zavazadla nebo opoždění s dovozem zavazadla
- §26 Výjimečné situace
- §27 Reklamace týkající se cestujících a zavazadel
- §28 Catering
- §29 Dodatečné služby
- §30 Smlouvy, které Dopravce uzavírá s třetími stranami a poskytování dodatečných služeb
- §31 Interpretace

**Příloha č. I** - Seznam předmětů, které cestující nesmí přinášet do vyhrazených zón letiště ani na palubu letadla

**Příloha č. II** - Nebezpečné materiály povolené k prevozu v zavazadle cestujících a posádky (registrovaném i příručním) na základě regulací IATA týkajících se prevozu nebezpečného zboží (IATA Dangerous Goods Regulations)

**Příloha č. III** - Tabulka dodatečných poplatků

## I. DEFINICE

**Nezapsané zavazadlo / Příruční zavazadlo** - Neregistrované předměty a osobní věci cestujícího, které sám převáží v kabině pro cestující.

**Zapsané zavazadlo** - Registrované předměty a osobní věci cestujícího, na jejichž přepravu Dopravce vystavuje zavazadlový lístek.

**Letenka (Potvrzení letu/cesty)** - "jízdenka", "přepravní doklad" ve smyslu Úmluvy.

Je to elektronický záznam nacházející se v Rezervačním systému Dopravce nebo dokument, který vystavil Dopravce nebo jeho agent.

Letenka opravňuje cestujícího k cestě/letu na trase uvedené v letence.

Letenka obsahuje výběr ze smluvních podmínek a informace o letecké cestě a, pokud třeba, palubní lístek.

**Elektronická letenka** – dokument vydaný cestujícímu po zaplacení Celkové ceny Enter Air se jménem a příjmením cestujícího jakož i detaily letu: místo odletu, cílové místo, datum a hodina odletu a příletu; dokument obsahuje rovněž odkaz na Všeobecné přepravní podmínky Enter Air a je označený individuálním kódem.

Elektronická letenka bude zaslána cestujícímu elektronickou poštou.

**Celková cena** – konečná cena k zaplacení za všechny služby poskytované cestujícímu společností Enter Air (platba za let, daně, poplatky, zatížení, poplatky za jiné služby a jiné poplatky uložené státními orgány nebo jinými orgány nebo orgány spravujícími letiště).

**Cestovní doklad** – doklady, požadované podle práva zemí přepravy k překročení hranice, přejezdu tranzitem nebo pobytu v dané zemi, jako: vnitrostátní doklad totožnosti s fotografií, cest.pas, vízum, dokumenty pro vjezd nebo výjezd, pozvání nebo jiné dokumenty vyžadované podle práva zemí přepravy.

**Identifikační číslo** (kód Dopravce) – je to kombinace dvou znaků (číslice a písmeno) nebo kombinace tří písmen identifikující leteckého Dopravce.

**Dítě** - osoba, která ve dni letu neukončila 16. rok věku.

**Úmluva** - je to úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě podepsána ve Varšavě 12. října 1929 (zvaná "Varšavská úmluva"), v původní podobě nebo se změnami podle Protokolu z Haagu z roku 1955 a/nebo doplňky Konvence z Guadalary z roku 1961, nebo podepsané v Montrealu 28.května 1999 ("Úmluva z Montrealu") v závislosti na tom, která ze těch dvou konvencí bude uplatněna pro danou přepravu s ohledem na jeho trasu určenou v letence nebo v souhrnně vystavených letenkách.

**VPP** – tyto Všeobecné přepravní podmínky platné v průběhu plnění přepravním uzavřených přepravním smluv.

**Dopravce** - letecký Dopravce, designátor letu uvedeného v letence.

**Rezervace individuální** – rezervace provedená cestujícím prostřednictvím internetové stránky, zpřístupněna v jednotlivých případech.

**SDR** - Zvláštní práva čerpání (ang.Special Drawing Right) - jednotná měnová jednotka, určená Mezinárodním měn.fondem (MMF); (aktualizace hodnoty této měn. jednotky je dostupná na internetové stránce MFW: [www.imf.org](http://www.imf.org)).

**Internetová stránka Dopravce** - [www.enterair.pl](http://www.enterair.pl)

**Škoda** - smrt, zranění nebo jakékoli jiné poškození těla v důsledku nehody během letecké přepravy poskytované Dopravcem a ztráta, zničení, krádež nebo opožděné dodání zavazadla, ke kterým došlo v důsledku nebo v souvislosti s leteckou přepravou poskytovanou Dopravcem.

**Tarif** - publikovaná cena za přepravu cestujícího a zavazadla na dané trase, určená Dopravcem a podléhající určitým podmínkám.

Tarif je jedním z prvků, které tvoří Celkovou cenu.

**Zavazadlový lístek** – dokument identifikace zavazadla umístěný na zapsaném zavazadle cestujícího, který vydal Dopravce.

## **PODROBNÝ ŘÁD LETECKÉ PŘEPRAVY CESTUJÍCÍCH A ZAVAZADEL**

### **§1. Uplatnění Všeobecných přepravních podmínek a rozsah jejich působení**

1. Všeobecné přepravní podmínky dále jako Přepravní podmínky se uplatňují pro pravidelné a nepravidelné lety prováděné Dopravcem, tj. takové, kde je název Dopravce nebo Kód Dopravce uveden v příslušné rubrice letenky,
2. Přepravce, v případě bezplatné přepravy nebo přepravy se slevou, má právo omezit nebo vyloučit tyto Všeobecné přepravní podmínky.
3. Pokud je jakékoli ustanovení těchto VPP v rozporu s platnými předpisy příslušného práva, uplatnění má příslušné právo, a ostatní ustanovení těchto VPP nadále platí.

### **§2. Rezervace prostřednictvím tour operátora**

1. Enter Air, jako charterový přepravce, je dodavatelem letadla spolu s posádkou pro tour operátora na základě charterové smlouvy. Charterová smlouva reguluje zásady pronájmu letadla. Místa na let lze rezervovat jedině u tour operátora, který je majitelem letu. Enter Air může na některých charterových letech poskytnout službu zprostředkování prodeje a rezervace míst pro tour operátora na svých letech.
2. Rezervace je na jméno a údaje v ní uvedené lze změnit jedině se souhlasem tour operátora nebo přepravce.
3. Pokud je změna Rezervace možná, musí být provedena nejpozději 2 (dvě) hodiny před hodinou odletu podle letového řádu. Potvrzení provedení rezervace vystavuje prodejce letenky. Podmínky provedení, potvrzení nebo zrušení rezervace určuje smlouva cestujícího s prodejcem letenky.
4. Taková rezervace může obsahovat informace o trase a dodatečných službách rezervovaných cestujícím.
5. Podmínky zrušení, odstoupení a vypovězení uzavřené smlouvy na leteckou přepravu určuje smlouva uzavřená s tour operátorem.

### **§3. Individuální rezervace**

1. V jednotlivých případech umožňuje Enter Air provedení individuální rezervace přes internetové stránky. Informace o aktuálně přístupných letech je pravidelně umístována na internetové stránce.
2. Informace o Celkové ceně je zpřístupněna výrazným, přehledným a jednoznačným způsobem v každé fázi provádění rezervace. Výška příplatků dodatečné služby hrazené na letišti je uvedena v tabulce poplatků v příloze č. II k těmto VPP.
3. V případě individuální rezervace nebude tato rezervace potvrzena bez okamžitého zaplacení Celkové ceny. Po provedení platby Klient obdrží potvrzení provedené rezervace ve formě elektronické letenky označené individuálním kódem a informacemi o trase, datech a hodinách letů.
  - 3.1. Enter Air si vyhrazuje právo zavést akční ceny (v období) mezi datem rezervace a datem letu/cesty. Zavedení akčních cen neopravňuje zákazníka k tomu, aby požadoval vrácení rozdílu mezi Celkovou cenou, kterou zaplatil za potvrzenou rezervaci a akční Celkovou cenou.
  - 3.2. Zaplacení rezervace znamená akceptaci VPP Enter Air.
4. Změny individuální rezervace na přání cestujícího:
  - 4.1. V ekonomickém jízdném je individuální rezervace na jméno bez možnosti změny osobních údajů cestujícího.
  - 4.2. Přepravce v jízdném flex připouští změnu osobních údajů cestujícího za podmínky uhrazení poplatku podle Tabulky dodatečných poplatků (příloha č. II. k VPP) a provedení změny nejpozději 24 hodin před plánovanou hodinou letu.

- 4.3. V případě individuální rezervace využívající ekonomické jízdné neumožňuje Enter Air cestujícímu změnu dat ani časů letů.
- 4.4. Převážecí připouští provedení změny dat a časů letů v jízdném flex za podmínky uhrazení poplatku za provedení změny podle tabulky poplatků, vyrovnání rozdílů v ceně jízdného a provedení změny nejpozději 24 hodin před plánovanou hodinou odletu.
- 4.5. Změna destinace není možná v žádném dostupném tarifu jízdného.
- 4.6. Enter Air umožňuje zrušení rezervace do 7 dní před plánovaným zahájením letu. Náklady budou vráceny po srážce poplatku za zrušení rezervace a transakčních poplatků, s výhradou §5 odst. 3 a vyloučením §4 odst.9.
- 4.7. Cestující provádějící individuální rezervaci je povinen pravidelně kontrolovat elektronickou poštu na adrese, kterou uvedl ve formuláři rezervace na internetové stránce Enter Air.

#### **§4. Letenka**

1. Letenka, pokud se neprokáže opak, je důkazem uzavření smlouvy s cestujícím uvedeným na letence.
2. Letenka je platná jen ve dnech nebo obdobích uvedených na letence.
3. K přepravě nebude oprávněna osoba, která nepředloží platnou letenku vystavenou podle předpisů přepravce nebo její příjmení nebylo uvedeno na seznamu, který předal Pronajímač.
4. K využití letenky je oprávněna jen osoba, na kterou byla vydána, a Dopravce má právo žádat předložení dokumentu potvrzujícího její totožnost a shodu údajů dokumentu se záznamem v databázi Dopravce.
5. Letenka je nepřenosná.
6. Jméno Dopravce může být na letence zkráceno uvedením kódu Dopravce nebo jiným způsobem.

#### **§5. Jízdné /Tarif**

1. Enter Air má tyto druhy jízdného:
  - a. Ekonomický tarif
  - b. Tarif Flex
2. Enter Air si vyhrazuje právo na změny jízdného.
3. Žádné z dostupného jízdného nelze vrátit.
4. Informace o aktuálně dostupném jízdném na daný let se nacházejí na Internetové Stránce Enter Air.

#### **§6. Flotila**

1. Flotila Enter Air má letadla typ Boeing 737-400 a Boeing 737-800.
2. Informace o vybavení letadel pro potřeby postižených osob a osob tělesně postižených s omezením pohybu:
  - letadla mají tři druhy vstupních dveří s vnějšími rozměry:
    - 1) 86 x 182 (cm)
    - 2) 76 x 165 (cm);
    - 3) 76 x 182 (cm);
  - a přední dveře cargo: 88 x 121 (cm), zadní dveře cargo: 83 x 121 (cm);
  - šířka přechodu mezi sedadly je v nejužším místě 15'', průměr 16.70''
  - vzdálenost mezi sedadly v nejužším místě činí 9''
  - standardní sedadlo má šířku 19,3''
  - opěrky ze strany průchodu mezi řadami nelze sklopitLetadla Enter Air nejsou vybavena palubními invalidními vozíky.
3. Enter Air si vyhrazuje právo na změny typu letadla v situaci, kdy let nemůže vykonat letadlo z flotily Enter Air a kdy je Enter Air nucen využít jiného přepravce, jehož identifikace je uváděna podle čl. 11 nařízení (ES) č. 2111/2005 Evropského parlamentu a Rady ze dne 14. prosince 2005 ve věci stanovení seznamu leteckých přepravců EX podléhajících zákazu provozování dopravy v

rámci ES a informování cestujících využívajících leteckou dopravu o totožnosti leteckého Dopravce provádějícího dopravu.

4. Pokud nastane situace popsaná v odst. 3, Enter Air garantuje, že třída a vybavení letadla definitivně určeného pro provedení letu nebudou nižší než třída a vybavení letadel z flotily Enter Air.
5. Pokud nastane situace popsaná v odst. 3, oznámí to Dopravce bezodkladně Pronajímajícímu.

## **§7. Ochrana údajů**

1. Správcem vašich osobních údajů je s Enter Air sp. z o.o. se sídlem ve Varšavě. Kompletní informace týkající se zpracování Vašich osobních údajů správcem se nachází ve zvláštní Politice soukromí dostupné na Internetových stránkách dopravce (záložka "Před letem"). Politika soukromí také obsahuje informace týkající se zpracování Vašich osobních údajů vnitrostátní jednotkou pro informace o cestujících - organizační jednotkou Pohraniční stráže na základě ustanovení zákona o zpracování údajů vztahujících se let cestujícího ze dne 13. dubna 2018 roku a také informací o dalších případech přenosu Vašich údajů do vnitrostátních nebo zahraničních hraničních kontrolních služeb v souladu s platnými právními předpisy.
2. Společnost určila Inspektora pro ochranu osobních údajů, za účelem zajištění dodržování bezpečnosti Vašich osobních údajů a jejich dodržování podle právních předpisů. Ve věcech týkajících se zpracování Vašich osobních údajů včetně výkonu Vašich práv Správcem zveme Vás, abyste nás kontaktovali pomocí e-mailu [dataprivacy@enterair.pl](mailto:dataprivacy@enterair.pl) nebo písemně na adresu Správce.

## **§8. Cestovní doklady**

1. Cestující je povinen mít všechny Cestovní doklady požadované v průběhu jeho letu a splnit všechny požadavky opravňující ke vjezdu a výjezdu z daného státu, podle požadavků státních orgánů v zemi, ve které let začíná, zemi transferu, tranzitu a cílové země.
2. Cestující je před letem povinen předložit potřebné Cestovní doklady vyžadované právními předpisy a právními předpisy zemí do které a přes kterou se uskutečňuje přeprava a dodržovat předpisy a regulace platné v zemích, přes které probíhá přeprava. Pokud cestující nesplňuje tyto požadavky, nebo cestovní doklady cestujícího nejsou správné, Dopravce může odmítnout přepravu cestujícího bez odpovědnosti za jakékoli škody z toho vyplývající.
3. V případě, kdy Dopravce je povinen zaplatit jakékoli pokuty nebo peněžní sankci, nebo kdy Dopravce musí uhradit jakékoli výdaje z toho důvodu, že cestující nedodržuje pravidla, uvedená v bodu 1 tohoto paragrafu, musí cestující dopravci vrátit uhrazenou částku. Cestující uhradí rovněž náklady na transport ze země, která mu odmítla právo vjezdu. Dopravce nevrátí cestujícímu přepravní náklady do země, která nepovolí vjezd cestujícího na své území. Dopravce může započítat takové dlužné částky na konto částky zaplacené mu za přepravu, která se nerealizovala, nebo jakékoli částky, které patří cestujícímu a má ji Dopravce.
4. Dopravce nenese odpovědnost za chybějící, eventuálně neplatné Cestovní dokumenty cestujícího.
5. Dopravce nenese odpovědnost za odmítnutí přepravy cestujícího, pokud odůvodněně předpokládá, že Cestovní doklady cestujícího nesplňují požadavky platných předpisů a regulací.
6. Dopravce nenese odpovědnost, pokud odůvodněně uzná, že odmítnutí přepravy je nutné pro splnění předpisů a regulací platných v každé zemi, přes kterou se uskutečňuje přeprava.
7. Shora uvedená znění se týkají rovněž dokladů zvířat cestujících spolu s cestujícím.

## **§9. Odbavení cestujících**

1. Cestujících začíná 2 hodiny před hodinou odletu a končí 45 minut před hodinou odletu. Odletová brány se zavírají 20 minut před plánovanou hodinou startu. Odbavený cestující musí být u východu do letadla s dostatečným časovým předstihem, nejpozději třicet (30) minut před plánovanou hodinou odletu. V mimořádných případech může být čas zahájení a ukončení odbavení změněn, o čemž bude cestující informován přepravcem.

2. V případě všech letů mohou zpřísněné procedury bezpečnosti platné na většině letišť, nezávisle na dopravci, způsobit opoždění odletů a příletů letadel.

Aby se minimalizovalo opoždění odletů letadel, jsou cestující povinni respektovat následující požadavky:

- a) všichni cestující, včetně dětí a nemluvňat musí předložit během odbavení cestujících platné cestovní doklady uvedené v I.části „Definici“ a v §8 VPP.
- b) doba platnosti cest. pasu nemůže být kratší než 6 měsíců před datem odletu.
- c) s ohledem na požadavky jednotlivých cílových zemí jsou dodatečné doklady - např. vízum - kontrolovány už během odbavování cestujících na letišti odletu.
- d) příjmení a jména Cestujících uvedená v dokladech totožnosti předložených k ověření, na Letence a v Potvrzení rezervace musí být stejné.
- e) s ohledem na platné bezpečnostní předpisy nemohou být některé předměty přepravovány na palubě letadla (seznam předmětů zakázaných je přílohou č. I k těmto Všeobecným přepravním podmínkám ).

Dopravce může žádat od cestujícího, aby přemístil vybrané předměty z Příručního zavazadla do Zapsaného zavazadla, převáženého v zavazadlovém prostoru letadla nebo odmítnout odbavení zavazadla se zakázanými předměty.

3. Cestující, kteří se z příčin nezávislých na přepravci neobjeví při odbavení v čase stanoveném přepravcem nebo se nedostaví s dostatečným časovým předstihem k východu do letadla, nebudou vpuštěni na palubu letadla a jejich rezervace na daný let bude stornována bez práva na vrácení nákladů na letenku, pokud podmínky použitého tarifu nehovoří jinak.
4. Cestující je povinen dodržovat předpisy dané země a respektovat pokyny příslušníků státních orgánů a/nebo personálu letišť. Nedodržování těchto pokynů může mít za následek odmítnutí přijetí na palubu bez práva na vrácení nákladů, pokud to podmínky tarifu nestanovují jinak.
5. Pokud se cestující po odbavení nepřihlásil ke vstupu do letadla a kvůli tomu došlo ke zpoždění odletu spojenému s vyložení zapsaného zavazadla, musí cestující uhradit náklady s tím spojené. Cestující přijímá na vědomí, že jeho dobrovolný odchod z paluby letadla bude mít následek zahájení povinné procedury vydání registrovaného/zapsaného zavazadla, což může způsobit opoždění, a v krajních případech - nutnost odvolání letu. Cestující, který po vstupu na palubu letadla dobrovolně odejde a tím způsobí opoždění nebo odvolání letu odpovídá za škodu, která vznikne dopravci v souvislosti se vzniklým opožděním nebo odvoláním bez omezení.
6. Přepravce nenese vůči cestujícímu odpovědnost za ztráty, škody nebo výdaje, které vzniknou v důsledku toho, že cestující nesplní požadavky odst. 3 tohoto paragrafu.

## **§10. Odmítnutí přepravy**

1. Dopravce si vyhrazuje právo odmítnout přepravu nebo další převoz cestujícího nebo zavazadla cestujícího, pokud:
  - 1.1. je to odůvodněno bezpečnostními aspekty;
  - 1.2. Dopravce předpokládá, že psychický nebo fyzický stav cestujícího může ohrožovat život, zdraví, klid nebo jmění cestujících a /nebo jiných osob na palubě;
  - 1.3. Dopravce předpokládá, že odmítnutí přepravy je nutné, aby se splnily předpisy a regulace platné v zemi, na jejímž území se nachází Místo Odletu, je plánovaná Přestávka v cestě, tranzit nebo místo určení nebo, nad kterou bude letadlo letět;
  - 1.4. Cestující se nepodřídil pokynům palubního personálu Dopravce, zástupců příslušných státních orgánů a/nebo personálu letišť, týkajících se zejména bezpečnosti a pořádku na palubě;
  - 1.5. Dopravce předem oznámil cestujícímu písemně, že v žádném případě nebude převážet cestujícího žádným svým letem;
  - 1.6. Cestující odmítl podrobit se bezpečnostní kontrole;
  - 1.7. Cestující není sto dokázat, že je osobou, pro kterou byla provedena rezervace a koupě letenky;
  - 1.8. Cestující nemá požadované cestovní doklady nebo příslušné cestovní doklady odmítá - na požádání Dopravce - předložit;

- 1.9. Cestující zničil požadované cestovní doklady nebo pokud jeho doklady byly poškozeny nebo pokud cestující odmítl předat cestovní doklady po dobu trvání letu proti potvrzení personálu Dopravce, v případě, kdy to požadují příslušné státní orgány;
  - 1.10. Cestující se zákazem vstupu do země místa odletu, místa určení nebo, země, přes jejíž území let probíhá;
  - 1.11. Letenka předložena cestujícím:
    - byla nabyta nelegálně nebo nebyla zakoupena u Dopravce nebo Pronajímajícího ;
    - bylo oznámeno, že je ztracena nebo ukradena;
    - je padělaná nebo má část, ve které změny provedl někdo jiný než Dopravce nebo Pronajímajícího;
  - 1.12. Cestující neinformoval Dopravce o svých speciálních potřebách nebo úmyslu, že si chce vzít speciální zavazadlo;
  - 1.13. Cestující potřebující speciální péči, kterou mu Dopravce není schopen zajistit nebo pomoc, na niž by byl náklad nepřiměřeně vysoký;
  - 1.14. Cestující se nechoval slušně během předcházejícího letu, a Dopravce připouští, že takové chování se může opakovat;
  - 1.15. Chování cestujícího je nebo může být přestupkem nebo trestným činem;
  - 1.16. Cestující nerespektoval zákaz kouření na palubě letadla Dopravce.
  - 1.17. Enter Air odůvodněně uzná, že odmítnutí přepravy je nutné z důvodu bezpečnosti, kdy je cestující pod vlivem alkoholu nebo omamných látek.
2. Dopravce nenese odpovědnost za žádné ztráty nebo škody vzniklé v důsledku takového odmítnutí přepravy nebo vykázání cestujícího z letadla v případě, kdy kvůli jednomu ze shora uvedených důvodů odmítne přepravu cestujícího nebo ho vykáže z letadla po přistání na trase letu. Cestující může v takovém případě nést všechny náklady spojené s takovým odmítnutím.

## **§11. Administrativní formalities**

1. Cestující bude bezvýhradně povinen respektovat všechny předpisy, regulace, pokyny a požadavky spojené s cestou, které platí ve státu, ze kterého odlétá, do kterého přilétá nebo státu nad jehož územím přelétá, a stejně tak je povinen řídit se předpisy Dopravce a jeho pokyny.
2. Přepravce, jeho pracovníci, představitelé a zmocněnci nejsou povinni poskytovat cestujícím ani třetím osobám pomoc ani informace v souvislosti se získáváním nezbytných dokladů (včetně víz) ani v souvislosti s jejich podřizováním se platným předpisům, ani neodpovídají za důsledky, jaké cestující ponese v souvislosti s tím, že má chybné informace, a rovněž s tím, že takové doklady neobdržel (včetně) nebo se nepodřídil platným předpisům.
3. Cestující je povinen uhradit cenu letenky a jiné poplatky spojené s cestou, pokud vládní orgány v důsledku odmítnutí vstupu na území místa určení nebo místa tranzitu dopravci nařídí, aby ho odvezl do země místa odletu nebo kamkoli jinam. Jízdné, které bylo zapláceno přepravci za dopravu do místa, ve kterém mu byl vstup zakázán nebo odkud došlo k deportaci, nebude přepravce vracet.

## **§12. Povinnosti a chování cestujícího v průběhu letecké přepravy**

1. Cestující je před vstupem na palubu letadla povinen se na výzvu pracovníka Dopravce předložit doklad potvrzující totožnost a předložit příslušné cestovní doklady.
2. Cestující je povinen informovat nejpozději do 48 hodin před letem cestovní kancelář a Dopravce prostřednictvím cestovní kanceláře nebo, v případě rezervace individuální, přímo Dopravce o zdravotních problémech, které by mohly ztížit jeho přepravu nebo mít negativní vliv na průběh letu.
3. Cestující je povinen se v souladu s předpisy podrobit osobní kontrole bezpečnosti vykonávané státními orgány nebo oprávněnou institucí, a také umožnit kontrolu zapsaného a příručního zavazadla.
4. Cestující je povinen se zúčastnit celní kontroly svého zapsaného a/nebo příručního zavazadla. Dopravce nenese vůči cestujícímu odpovědnost za vzniklou ztrátu nebo škodu, kterou utrpěl v rámci takové kontroly nebo v důsledku nerespektování tohoto požadavku.

5. Cestující nemůže, v souladu s platnými mezinárodními předpisy, převážet v příručním zavazadle materiály, předměty a látky uvedené na seznamu zakázaných předmětů (seznam zakázaných předmětů je přílohou č. 1. těchto Všeobecných přepravních podmínek) a v příslušných právních předpisech dané země. Pokud tyto předměty nejsou umístěny v zapsaném zavazadle, cestující je povinen odevzdat je před letem dopravci, bez práva na vrácení (podléhají konfiskaci orgány k tomu oprávněnými).
6. Cestující je povinen zdržet se jednání, které by ohrozilo bezpečnost podle podmínek letecké přepravy a podřídit se pokynům, které vydávají pracovníci nebo představitelé Dopravce.
7. Cestující je kromě toho povinen:
  - a) během letu se bezvýhradně podřídit pokynům kapitána letadla a palubního personálu, včetně pokynů obsluhy a řídit se pokyny, zobrazovanými na světelném panelu týkajících se zapínání bezpečnostního pásu,
  - b) na požádání pracovníka Dopravce přesednout na určené místo,
  - c) zachovávat příslušnou opatrnost a zdržet se úkonů, které by mohly být ohrožením pro bezpečnost a nepřerušenu přepravu, nepřekážet jiným cestujícím v cestě nebo členům posádky při vykonávání jejich povinností, ani nepoškozovat majetek Dopravce a cestujících,
  - d) zdržet se úkonů, které by mohly být ohrožením pořádku a disciplíny na palubě letadla, zejména nadměrné konzumace alkoholických nápojů,
  - e) dodržovat zákaz kouření na palubě, a zejména na WC letadel.  
Zákaz kouření se týká i elektronických cigaret.
  - f) podřídit se úplnému zakazu používání elektronických zařízení, vydávajících elektromagnetické vlny a přístrojů, jejichž působení by mohlo rušit správné fungování elektrických zařízení, elektronických zařízení a jiných zařízení letadla.
  - g) podrobit se v případě zdravotních problémů během letu okamžitě první pomoci, uvést posádce nezbytné osobní údaje a informace o zdravotním stavu, a následně se podrobit lékařské kontrole,
  - h) uhradit dopravci poplatky za všechny výdaje spojené se ztrátami a škodami, které způsobil, (nebo zapříčinil) svým chováním nebo které vyvolala nelegální přeprava nebezpečných předmětů, zboží nebo zvířat a pod.,
  - i) podřídit se úplnému zakazu konzumace alkoholických nápojů přinesených na palubu letadla v Příručním zavazadle. Na základě čl. 115 odst. 1 bod 2 a odst. 3 bod 1 Leteckého zákona /Prawo lotnicze/ může kapitán letadla v odůvodněných případech požádat, aby cestující předložil průkaz totožnosti a odebrat cestujícímu na dobu letu alkohol, který cestující má.
8. Nepovoluje se používání fotografických aparátů, videokamer a jiných elektronických zařízení registrujících zvuk a obraz za účelem nahrávání nebo fotografování práce posádky letadla, interiéru letadla ani palubních procedur.
9. Je povoleno používat sluchové aparáty a aparáty kontrolující srdeční činnost.
10. Pokud je třeba, cestující seznámí Dopravce s tím jaké jsou požadavky bezpečnosti a pořádku na palubě letadla a jaké jsou důsledky jejich nedodržení.
11. Pokud cestující, podle hodnocení Dopravce, vystavuje svým chováním na palubě na nebezpečí letadlo, osobu nebo majetek na palubě, ztěžuje posádce vykonávání povinností, nepodřizuje se pokynům posádky týkajících se omezení a zakazu kouření, konzumace alkoholu a omamných prostředků na palubě nebo se chová tak, že vzbuzuje odůvodněný odpor cestujících, může Dopravce učinit příslušné kroky, které uzná za nutné, aby takovému chování zabránil, včetně uplatnění prostředků násilí, vykázaní cestujícího z letadla po přistání a odmítnutí jeho další přepravy a přepravy v budoucnu.
12. Kapitán letadla je, za účelem zajištění bezpečnosti letu a bezpečnosti a pořádku na palubě letadla, oprávněn vydávat pokyny všem osobám nacházejícím se na palubě letadla a všechny osoby přítomné na palubě letadla jsou povinny plnit pokyny kapitána.
13. Dopravce si vyhrazuje právo uplatnit nároky vůči cestujícímu, který způsobil škodu jinému cestujícímu a/nebo dopravci.



### §13. Povinnosti Dopravce v průběhu letecké přepravy

1. Enter Air je povinen zajistit, aby se cestující seznámili s rozmístěním a způsobem použití:
  - a) bezpečnostních pásů,
  - b) nouzových východů a zařízení určených pro společné používání,
  - c) záchranných vest a kyslíkových masek, pokud předpisy stanovují toto vybavení k užívání cestujícími,
  - d) jiných nouzových zařízení, určených pro individuální použití.
2. Enter Air musí informovat o zákazech platných na palubě letadla.
3. Enter Air je v případě potřeby povinen poučit cestující o tom, jak postupovat v nouzových situacích.
4. Enter Air musí cestujícím zajistit možnost použití bezpečnostních pásů během startu, přistávání, turbulencí a - na výzvu kapitána letadla - v každém dalším momentu letu.
5. Enter Air je povinen poučit cestujícího jak má v letadle odložit zavazadla a osobní věci.
6. Enter Air připouští možnost, že daný let bude obsluhovat jiný typ letadla než bylo uvedeno letovém řádu nebo letadlo jiného Dopravce.
7. Enter Air si vyhrazuje právo na využití dodatečných neplánovaných přestávek během cesty na v dané situaci nezbytné, technické mezipřistání nebo v situaci způsobené mimořádnými okolnostmi.

### §14. Cestující vyžadující speciální péči

1. Postižený cestující a cestující s omezenou možností pohybu je osoba, které možnost pohybování se je omezena v důsledku fyzického postižení, mentálního nebo tělesného postižení, nebo každé jiné příčiny postižení, a také situace, která vyžaduje speciální pozornost a přizpůsobení služeb dostupných pro všechny cestující zvláštním potřebám takové osoby (podle: Nařízení č. 1107/2006 Evropského parlamentu a Rady ze dne 5. července 2006 ve věci práv osob zdravotně postižených a osob s omezenou schopností pohybu v letecké dopravě).
2. Cestující vyžadující speciální péči a pomoc, postižení, cestující s omezenou schopností pohybu, děti cestující v rámci asistenční služby pro neplnoleté cestující samostatně, těhotné ženy - jsou zavázáni informovat o tom tour operátora při rezervaci. Cestující s individuální rezervací, vyžadující speciální péči a pomoc, jsou zavázáni bez zbytečného odkladu informovat o tom Enter Air tak, že zašlou informace na emailovou adresu [support@enterair.pl](mailto:support@enterair.pl).
3. Enter Air nemůže z důvodu postižení nebo omezené pohybové schopnosti odmítnout takové osobě rezervaci letu. Enter Air nemůže odmítnout vzít na palubu osobu postižení nebo omezené pohybové schopnosti, za podmínky, že tato osoba má platnou letenku nebo rezervaci. Výjimkami z této zásady jsou situace, kdy odmítnutí je způsobeno požadavky bezpečnosti nebo příliš malými rozměry dveří, které znemožňují umístit na palubu osobu postiženou nebo s omezenou pohybovou schopností (podle Nařízení č. 1107/2006 Evropského parlamentu i Rady ze dne 5. července 2006 ve věci práv osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu v letecké dopravě).
4. Dopravce se zavazuje zajistit cestujícím vyžadujícím speciální péči pomoc palubního personálu v rozsahu podle přílohy II. k Nařízení č. 1107/2006 Evropského parlamentu a Rady ze dne 5. července 2006 ve věci práv zdravotně postižených osob nebo osob s omezenou schopností pohybu v letecké dopravě.
5. Všeobecná pravidla přepravy cestujících vyžadujících speciální péči:
  - (a) Cestující vyžadující zvláštní přístup nesmějí obsazovat místa v blízkosti nouzových východů letadla (u letadla Boeing 737-800 to jsou místa: 1A, 1B, 1C, 15ABCDEF, 16ABCDEF (číslíce znamená řadu)),
  - (b) Dopravce souhlasí s přepravou v letadle maximálně jednoho cestujícího, kterého (c) zdravotní stav vyžaduje péči jiné osoby, kterou by musel zajistit Dopravce, leda, že tento cestující cestuje v doprovodu soukromého pečovatele. Berte prosím v úvahu, že jedna osoba se může během letu starat výlučně o jednoho cestujícího, který vyžaduje péči.
  - (d) Postižení cestující nebo osoby s omezenou pohybovou schopností se musí podrobit před vstupem na palubu letadla bezpečnostní kontrole. Enter Air, berouc v úvahu její možné

prodloužení, doporučuje dostavit se na letiště 120 minut před plánovanou hodinou odletu. Po odbavení cestujících se postižení cestující musí dostavit ke stanovišti bezpečnostní kontroly. Bezpečnostní kontrola postižených cestujících je prováděna v první řadě. Pokud nelze na základě provedené bezpečnostní kontroly zjistit, zda postižený cestující má nebezpečné materiály a předměty, může být podroben osobní kontrole v místě k tomu určeném. Invalidní vozík, invalidní berle nebo nůše postižené osoby budou kontrolovány ručně.

(e) Plně skládané dva invalidní vozíky (s hmotností do 60 kg), které jsou vlastnictvím cestujících, lze převážet v zavazadlovém prostoru bez dodatečných poplatků, mimo limit na zavazadlo na, které má cestující nárok. Nelze převážet invalidní vozíky napájené bateriemi v případě, kdy baterie jsou vyplněné žravými látkami. Dopravce z bezpečnostních důvodů připouští možnost přepravy maximálně čtyř (4) osob cestujících na invalidních vozících během jednoho letu. Po dřívějším ujednání s Dopravcem je možná přeprava větších skupin cestujících s invalidními vozíky.

(f) Dopravce připouští možnost přepravy certifikovaných vodících psů pro postižené osoby v kabině pro cestující, pokud cestující splní podmínky určené v paragraf 19 bod 4.

(g) Informace o vybavení letadla jsou v §6 těchto VPP.

6. (Těhotné ženy) Těhotné ženy mohou cestovat lety ENTER AIR za následujících podmínek:

a) Ženy do 32. týdne nekomplikovaného těhotenství mohou cestovat se souhlasem ošetřujícího lékaře bez jakéhokoliv potvrzení. Přesto doporučujeme, aby takové potvrzení (v mateřském jazyce a v jazyce anglickém) měly u sebe ženy od 28. týdne těhotenství. V takovém případě musí potvrzovat nekomplikovaný průběh těhotenství a neexistenci důvodů proti absolvování letu.

b) Těhotné ženy (v případě jednočetného těhotenství) od 32. týdne těhotenství do ukončení 36. týdne těhotenství mohou cestovat pouze tehdy, pokud předloží lékařem vyplněný speciální formulář MEDIF vyhotovený v mateřském jazyce a v jazyce anglickém. Vzorový formulář je uveden na internetové straně přepravce.

c) S ohledem na bezpečnost nebudou ženy od 36. týdne těhotenství (v případě jednočetného těhotenství) a od 32. týdne v případě vícečetného těhotenství připuštěny k přepravě leteckou společností ENTER AIR.

7. (Osoby z alergiemi) Aniž by byla dotčena ustanovení § 23 odst. 7 Všeobecných přepravních podmínek, jsou cestující s těžkými alergiemi, které mohou vést k anafylaktické reakci, povinni hlásit informace o alergii způsobem uvedeným v odst. 2 tohoto § 14, nejpozději však 48 hodin před hodinou odletu, a předložit potvrzení o neexistenci důvodů proti absolvování letu na formuláři MEDIF vyhotoveném v mateřském jazyce a v jazyce anglickém (vzor formuláře je dostupný na internetové straně přepravce). Pokud za daných okolností společnost Enter Air nedokáže zajistit nealergenní prostředí osobě, o níž se hovoří v předcházející větě, je přepravce oprávněn odmítnout vzít takovou osobu na palubu letadla. Cestující s těžkou alergií, kteří jsou mladší 16 let, nesmějí cestovat bez dozoru.

8. Cestující s alergiemi mají povinnost mít ve svém příručním zavazadle, snadno dostupné během letu, léky nebo jiné ochranné prostředky proti alergii a písemný plán jak postupovat v náhlých případech. Cestující přijímá na vědomí a souhlasí s tím, že Enter Air nemůže garantovat cestujícím prostředí bez alergenů jak v kabině letadla tak i na letišti.

9. Enter Air, má právo v případech uvedených v tomto §14 požádat cestujícího, aby předložil příslušné lékařské potvrzení na/podle vzoru Dopravce.

10. Souhlas lékaře, bez toho, aby byl dotčen odst. 9 výše, je požadován v případě následujících kategorií cestujících osob:

a) cestující trpící jakoukoli nemocí uznávanou za nakažlivou a infekční;

b) cestující vyžadující zdravotní péči, dodatečný kyslík pro dýchání a jiné specializované (zdravotnické) vybavení během letu,

c) ženy ve stupni těhotenství vyšším než 32. týden,

d) cestující, jejichž chování nebo psychický stav znemožňuje uskutečnění letu bez dodatečné péče,

e) cestující, kterých zdravotní stav nebo chování je ohrožením nebo vyvolává diskomfort jiných cestujících

- f) cestující jako potenciální ohrožení bezpečnosti nebo dochvilnosti letu, včetně a s ohledem na možnost přeměrování letu nebo jiné neplánované přistání;
  - g) cestující, jejichž zdravotní stav by se mohl zhoršit v důsledku letecké cesty,
  - h) cestující se ztuhlými končetinami,
  - i) novorozenci do (7) sedmého dne života,
  - j) Enter Air nepřeváží cestující na nosidlech.
11. Enter Air si vyhrazuje právo na odmítnutí přepravy cestujícího dokonce i tehdy, kdy předloží platné lékařské potvrzení (MEDIF) pokud může být ohrožena bezpečnost, zejména v případech uvedených v §10 těchto VPP.
  12. Výpis tohoto paragrafu se nachází na Internetové stránce Dopravce v záložce „Informace“, „Speciální předpisy“.

## §15. Přeprava nemluvňat a dětí

1. Nemluvňata, která byla v den odletu mladší dvou let, jsou přepravována bezplatně pod podmínkou, že budou cestovat na klíně dospělé osoby.
2. S jednou dospělou osobou může cestovat pouze jedno nemluvně. Každé nemluvně má nárok na bezplatnou přepravu 5 kg příručního zavazadla a přepravu skládacího dětského kočárku v zavazadlovém prostoru. Dětský kočárek je třeba nahlásit k přepravě při odbavení u check-in pultu za účelem přidělení individuálního čísla zavazadla a označení visačkou.
3. Současně může na palubě maximálně 16 nemluvňat. Jejich počet je omezen z bezpečnostních důvodů.
4. Nemluvně nemá v letadle přiděleno místo, a proto může cestovat:
  - na klíně dospělé osoby (opatrovníka), nebo
  - v dětské sedačce upravené pro přepravu nemluvňat s výjimkou níže uvedeného odst. 5
5. (Dětská sedačka pro nemluvně) Enter Air nezajišťuje dětské sedačky (kolébky) určené pro přepravu nemluvňat, proto je zajištění dětské sedačky povinností cestujícího. Za montáž dětské sedačky na místo pro cestující je zodpovědný opatrovník dítěte. Dětskou sedačku pro nemluvně lze použít pouze tehdy, když:
  - si cestující zakoupil samostatné místo, na které lze dětskou sedačku namontovat,
  - dětská sedačka má certifikát způsobilosti pro použití v letadle (uvedený na dětské sedačce),
  - dětská sedačka nepřekračuje rozměry sedadla pro cestující (43 x 35 cm),
  - dětská sedačka je vybavena příslušnou zástrčkou umožňující její bezpečné připevnění k sedadlu pro cestující pomocí bezpečnostního pásu cestujícího (sedadla v letadle nejsou vybavena systémem ISOFIX).

Cestující bere na vědomí, že s ohledem na otázku bezpečnosti, podléhá přidělování míst s dětskou sedačkou následujícím omezením:

- místo vedle místa s dětskou sedačkou musí obsadit osoba, která za dítě odpovídá,
- dětské sedačky mohou být umístěny pouze na místech u okna (místo A nebo F),
- dětská sedačka nesmí být použita v řadě s nouzovým východem ani přímo před nebo za touto řadou (u letadla Boeing 737-800 je jedná o místa: 1A, 1B, 1C, 15ABCDEF, 16ABCDEF (číslice znamená číslo řady),
- při startu a přistávání daného letu musí být dítě vždy na klíně dospělé osoby, se zapnutými pásy poskytnutými posádkou letadla.

Pokud dětská sedačka není vhodná pro leteckou přepravu, včetně toho že není označena příslušným certifikátem nebo její rozměry nebo specifikace znemožňují bezpečné zmočnění k sedadlu pro cestujícího, bude přemístěna do hlavního zavazadlového prostoru. Informace o přepravě nemluvňat a dětí, včetně dětských sedaček, jsou uvedeny rovněž na internetové stráně dopravce.

6. Nemluvňata a cestující mladší 16 let nesmějí cestovat bez doprovodu, ale pouze v doprovodu dospělé osoby (starší 18 let).
7. (Asistence pro nezletilé) Pro dítě od 5 let je možné zajistit péči a dohled prostřednictvím posádka letadla v rámci asistenční služby pro nezletilé cestující bez doprovodu. Tato asistenční služba je

zpoplatněna podle Tabulky dodatečných poplatků (příloha č. III těchto Všeobecných přepravních podmínek). Podmínkou pro povolení letu nezletilého cestujícího bez doprovodu je řádně vyplněný formulář „Pověření dohledu nad nezletilým“, podepsaný v souladu s vnitrostátními právními předpisy rodiči nebo opatrovníky dítěte, s uvedením jména, příjmení a č. dokladu totožnosti přijímající osoby. Formulář lze obdržet přímo při odbavení na letišti. Oznamujeme, že přítomnost rodiče nebo opatrovníka na letišti je nutná, až do odletu letadla pro případ, že by došlo k neočekávanému zrušení letu.

Společnost Enter Air oznamuje, že vycestování dítěte do zahraničí je ve většině zemí včetně Polska považováno za jednání vyžadující souhlas obou rodičů, kteří mají rodičovskou zodpovědnost. Podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/399 ze dne 9. března 2016 kterým se stanoví kodex Unie o pravidlech upravujících přeshraniční pohyb osob (Schengenský hraniční kodex), u nezletilých cestujících bez doprovodu příslušníci pohraniční stráže především zajistí prostřednictvím důkladné kontroly cestovních dokladů a podkladů, aby nezletilí neopustili území proti vůli osoby nebo osob, kterým byli svěřeni do péče. V některých státech může být cesta dítěte bez doprovodu spojena se splněním dalších formálních požadavků vyplývajících z národních zákonů. V takové situaci je povinností rodičů/opatrovníků zajistit, aby dítě mělo příslušné doklady vyžadované národními zákony a platné ke dni odletu.

Cesta v rámci asistenční služby pro nezletilé musí být předem schválena společností Enter Air. Vzhledem na různá omezení při každém letu týkající se počtu přepravovaných nezletilých osob v rámci asistenční služby, a to zejména z provozních nebo právních důvodů, si přepravce vyhrazuje právo nenabízet asistenční službu na některých letech nebo omezit počet míst nabízených v rámci asistenční služby.

## **§16. Přeprava zboží**

1. Enter Air má povolení na převoz zboží.
2. Procedury týkající se akceptace a přijetí zboží k přepravě a jeho převzetí jsou stanoveny v mezinárodních regulacích ICAO a procedurách IATA.

## **§17. Příruční zavazadlo**

1. Cestující má nárok na převoz 1 ks zavazadla v kabině pro cestující. Hmotnost příručního zavazadla / osoba nemůže přesáhnout limit 5 kg, a suma třech rozměrů nemůže překročit 115 cm (např. 55x40x20 cm). Dopravce je oprávněn ověřit hmotnost a rozměry zavazadla.
2. Do limitů příručního zavazadla, uvedených v odst. 1 tohoto § 17, se nepočítají tyto předměty osobní potřeby, nezbytné pro cestujícího během cesty a jsou v péči cestujícího:
  - a) malá dámská taška,
  - b) plášť,
  - c) deštník nebo hůl,
  - d) fotografický aparát, kamera video, dalekohled, přenosný počítač,
  - e) kolébka, gondola nebo křesílko pro převážení kojence a jídlo pro kojence během trvání letu,
  - f) berle a ortopedické pomůcky.
3. Dopravce může povolit přepravu v rámci příručního zavazadla i jiných předmětů menších rozměrů. Jejich přítomnost na palubě nesmí negativně ovlivnit bezpečnost letu nebo pohodlí jiných cestujících.
4. Pokud není v kabině pro cestující dost místa, Dopravce může požádat, aby mu bylo příruční zavazadlo předáno. Převezte je v zavazadlovém prostoru. V tom případě bude cestující zavázán vyjmout ze zavazadla cenné věci, doklady a elektronická zařízení. Takové zavazadlo se stane Registrovaným/zapsaným zavazadlem, se zohledněním předpisů těchto Všeobecných podmínek přepravy.
5. Seznam předmětů, které nesmí obsahovat příruční zavazadlo cestujícího, jak rovněž předměty, které cestující nemohou přinášet do vyhrazených zón letiště ani na palubu letadla je umístěn v příloze č. 1 k těmto VPP.

6. Podrobné zásady týkající se kontroly příručního zavazadla (nezapsaného) , včetně převozu kapalin v kabinovém zavazadle jsou stanoveny v Příloze k Prováděcímu nařízení Komise (EU) 2015/1998 ze dne 5. listopadu 2015 určující jednotlivé prostředky za účelem zavedení účinnosti společných základních norem ochrany civilního letectví (Sb. Z. EU L. z roku 2015 č. 299, str. 1 podle pozd.. zm.). Informace týkající se převážena v kabinovém zavazadle kapalin, aerosolů a gelů jsou rovněž dostupné na internetové stránce Úřadu civilního letectví [Urząd Lotnictwa Cywilnego]/ (<http://www.ulc.gov.pl/pl/>) v záložce Práva cestujících/Pro cestující/ Zavazadlo [Prawa pasażera / Dla pasażerów /Bagaż.]

## §18. Registrované/zapsané zavazadlo

1. Cestující, v rámci ceny za let má právo na přepravu registrovaného zavazadla, které splňuje tyto podmínky:
  - a) Registrované/zapsané zavazadlo převážené v zavazadlovém prostoru musí být zabaleno v kufrech nebo jiných vhodných obalech umožňujících bezpečnou přepravu.
  - b) Registrované/zapsané zavazadlo musí být označené příjmením, iniciály nebo jiným osobním znakem, usnadňujícím cestujícímu jeho identifikaci.
  - c) Hmotnost zapsaného zavazadla každého cestujícího v rámci přepravy, s výjimkou níže uvedeného odst. d), činí maximálně 20 kg, přičemž jeho rozměry nesmějí být větší než 80 x 120 x 100 cm. Při vyšší hmotnosti zavazadla než 20 kg je třeba uhradit doplatek za každý kilogram zavazadla navíc, jehož výše je uvedena v Tabulce doplatků (Příloha č. III těchto Všeobecných přepravních podmínek). Maximální hmotnost jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. Cestující, kteří cestují společně a kteří podají svá zavazadla k odbavení na stejném místě a ve stejnou dobu, mohou sečíst své bezplatné limity týkající se hmotností zavazadel s tou výjimkou, že jedno zavazadlo nepřekročí 32 kg (např. dvě zavazadla: 32 kg a 8 kg).
  - d) Hmotnost zapsaného zavazadla každého cestujícího v rámci placené přepravy může být z provozních důvodů u vybraných letů omezena na 16 kg. Příslušné informace o omezení hmotnosti zapsaného zavazadla, včetně zejména tras, jichž se omezení týče, jsou uvedeny na internetové stráně přepravce.
  - e) Zavazadlo, jehož gabarity přesahují shora uvedené rozměry se považuje za zavazadlo dodatečné. Může být přijato k přepravě jen po uhrazení dodatečného poplatku podle Tabulky dodatečných poplatků (Příloha č. III k těmto VPP) a po akceptaci Dopravce.
  - f) Veškeré informace o sazbách za přepravu dodatečného zavazadla a procedur, které se musí dodržovat jsou dostupné u Pronajímajícího nebo Dopravce. Dopravce má právo odmítnout přepravu dodatečného zavazadla, jenž nesplňuje podmínky stanovené Dopravcem.
  - g) Přeprava dodatečného zavazadla není povinností Dopravce a je nad rámec služeb vyplývajících z přepravní smlouvy. Dopravce se však vynaloží veškeré úsilí aby, pokud to umožní technické možnosti a kapacita letadla, přijal dodatečné zavazadlo cestujícího.
  - h) Souhlas Dopravce s převozem dodatečného zavazadla se poskytuje individuálně, po každé na základě analýzy počtu cestujících, nahlášených zavazadel a technických možností letadla.
  - i) Transport Příručního Zavazadla a Registrovaného Zavazadla podrobně upravují předpisy a procedury daného letiště.
2. Registrované/zapsané zavazadlo převáží stejný let jako cestujícího, pokud Dopravce nerozhodne, že je to neproveditelné kvůli nedostatečné přepravní kapacitě nebo přetížení letadla. Dopravce přiveze v tom případě registrované/zapsané zavazadlo nejbližším možným letem s volnou přepravní kapacitou, leda, že bude dohodnuto jinak. Dopravce podnikne veškeré kroky, aby dodal takové zavazadlo cestujícího co nejdříve, leda že cestující musí být, na základě platných právních předpisů, přítomen při celním odbavení.
3. Seznam předmětů zakázaných nebo převážených podmíněně a materiálů nebezpečných připuštěných k převozu je v Příloze I. a II k těmto Všeobecným přepravním podmínkám.
4. Registrované/zapsané zavazadlo cestujícího nesmí obsahovat následující předměty:
  - hotovost a cenné papíry;
  - bižuterie, drahé kovy, drahé a polodrahé kameny ;

- počítače, fotografické aparáty, kamery video, mobilní telefony ani jiná elektronická zařízení nebo technická zařízení včetně jejich přídatných zařízení, optické přístroje a snadno se rozbíjející předměty;
  - dokumenty: úřední, obchodní nebo soukromé ;
  - cestovní doklady nebo jiné doklady totožnosti;
  - klíče
  - tekutiny/kapaliny (výjimkou jsou : kyselinové baterie pro invalidní vozík);
  - léky;
  - potraviny;
  - umělecká díla / umělecké výrobky velké hodnoty.
5. Dopravce, v případě, kdy Registrované/Zapsané Zavazadlo cestujícího obsahuje jakýkoli z těchto předmětů, nenese odpovědnost za jakékoli ztráty, zničení, opožděné dodání ani poškození takových předmětů.
  6. Pokud Dopravce přijme registrované/zapsané zavazadlo s písemným prohlášením cestujícího o hodnotě zavazadla nad limity odpovědnosti podle Úmluvy, cestující je zavázán zaplatit dodatečný poplatek podle sazebníku. Pokud hodnota zavazadla je větší než limity odpovědnosti stanovené v příslušných předpisech, cestující musí informovat Dopravce o tomto faktu při odbavení nebo samostatně pojistit zavazadlo před cestou.
  7. Dopravce může odmítnout přijat zavazadlo jako registrované, jestli není správně zabaleno způsobem garantujícím bezpečnou přepravu, dodržujíc běžnou starostlivost při obsluze.
  8. Jemné předměty, zvláště vystavené na poškození během přepravy jako Registrované Zavazadlo v zavazadlovém prostoru např. některé hudební instrumenty, obrazy, které nejsou na seznamu předmětů a materiálů nedopuštěných k přepravě, se mohou převážet jako Příruční Zavazadlo po předcházejícím nahlášení a získání souhlasu Dopravce. Přeprava těchto předmětů jako Příručního Zavazadla může být spojena s tím, že cestující musí zaplatit dodatečný poplatek.
  9. Bezplatně, v rámci registrovaného/zapsaného zavazadla, lze převážet skládaný dětský kočárek pro nemluvně. Pro dítě nad druhý rok věku je kočárek převážen v rámci registrovaného/zapsaného zavazadla a hmotnost kočárku je započítána do hmotnosti registrovaného/zapsaného zavazadla.
  10. Bezplatně jako registrované/zapsané zavazadlo lze převážet úplně skládaný invalidní vozík, který je možné uložit rovněž v zavazadlovém prostoru.
  11. Zavazadlo se sportovním vybavením (např. deska windsurfingová, vybavení pro surfing, vybavení pro golf, lyžařské vybavení, deska pro plavání s padákem, tzv. kite surfing, vybavení pro potápění, jízdní kolo a jiné) lze převážet za podmínky uhrazení dodatečného poplatku podle Tabulky dodatečných poplatků (Příloha č. III k těmto VPP) a vhodného zabalení/obalu chránícího před poškozením.

## **§19. Přeprava zvířat**

1. Živá zvířata je možné převážet na palubě a výlučně po získání předem souhlasu Dopravce, za podmínek, které Dopravce určí, na vlastní odpovědnost cestujícího, který se musí ujistit, že přeprava do místa určení je v souladu s platnými předpisy a povolena Dopravcem. Přepravovány mohou být výlučně psy a kočky nacházející se ve vhodných kontejnerech, mající platné zdravotní průkazy a očkování, povolení vjezdu a jiné doklady požadované při vjezdu do země určení.
2. Přeprava těchto zvířat je povolena ve speciálních, pro tento účel určených klecích nebo uzavíratelných boxech s nepromokavým dnem, jejichž rozměry nebudou celkem přesahovat 115 cm a maximální hmotnost spolu se zvířetem nebude přesahovat 8 kg. Box se musí vejít pod sedadlo.
3. Boxy pro zvířata zajišťuje cestující samostatně a na vlastní odpovědnost.
4. Přepravu zvířete musí vždy akceptovat Dopravce. Cestující odpovídá za to, aby měl všechna nezbytná potvrzení o zdravotním stavu zvířete, jakož i jiné doklady, které požadují orgány země odletu, příletu a všechny tranzitní země. Domácí zvíře doprovázející cestující, přemísťované za neobchodními účely z třetích států na území Evropské unie, musí splnit importní požadavky podle

kapitoly III. sekce I. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 576/2013 ve věci neobchodních přesunů domácích zvířat, které ruší nařízení (ES) č. 998/2003. Nesplnění těchto požadavků znamená jednoznačné odmítnutí přepravy zvířete. Přeprava zvířat může také podléhat dalším omezením, která jsou možná, ale nemusí být uplatněna, a informace o nich má Pronajímající nebo Dopravce.

5. Domácí zvíře přijaté k přepravě spolu s klecí a stravou, nespadá do limitu bezplatného zavazadla, ale je to nadlimitní zavazadlo, a podléhá dodatečnému poplatku v souladu s Tabulkou dodatečných poplatků - Příloha č. III.
6. Dopravce není odpovědný za tělesné úrazy, ztrátu, opožděné vydání, chorobu nebo smrt zvířete v případě, že je odmítnuto jeho přijetí na území státu místa určení nebo místa tranzitu. Psi, průvodci nevidomých nebo neslyšících osob jsou převáženi bezplatně. Psi musí mít vodítko, košík, potvrzení o výcviku a požadovanou dokumentaci.
7. Vodící pes - s košíkem a na vodítku, v doprovodu postižené osoby, která je jeho majitelem, může být převážen v kabině pro cestující s výhradou některých států, které nesouhlasí s transportem zvířat do jejich státu. Cestující je povinen informovat Pronajímajícího a Dopravce o převozu vodícího psa ihned po rezervaci a dostavit se na letiště k odbavení cestujících dvě /2/ hodiny před plánovaným odletem letadla.
8. Podrobné podmínky převozu zvířat jsou upraveny zvláštními předpisy země určení nebo místa tranzitu.
9. Dopravce si vyhrazuje právo omezit počet zvířat převážených v rámci jednoho letu.
10. Enter Air nenabízí služby přepravy zvířat v zavazadlovém prostoru.
11. Dopravce připouští přepravu psů, kteří mají být emoční podporou (emotional support dog) s příslušným certifikátem pro asistující zvířata.

## **§20. Předměty vyloučené z přepravy a předměty, jejichž převoz je omezen**

1. Následující předměty jsou vyloučeny z přepravy (tyto předměty se nesmí umísťovat v zapsaném, příručním zavazadle ani převážet jako osobní předměty cestujícího):
  - výbušné materiály;
  - hořlavé látky (kromě alkoholických nápojů v průmyslově uzavřených baleních, laků na vlasy, parfémů, kolínské vody);
  - radioaktivní materiály (netýká se osob znečištěných radioaktivními materiály následkem nehody a radioaktivních materiálů vštěpených pro lékařské účely);
  - stlačený plyn (netýká se oxidu uhličitého pro pohon umělých končetin, nádob s nehořlavým plynem pro nafouknutí záchranné vesty);
  - toxické a infekční látky;
  - žiravé materiály (s výjimkou rtuti v teploměrech a barometrech a baterií v invalidních vozících);
  - aktovky a neceséry se zabezpečeními a vestavěnými poplašnými zařízeními, lithiovými bateriemi nebo pyrotechnickým materiálem;
  - jakékoli předměty uvedené v Technických návodech o Bezpečném Transportu Nebezpečného zboží vzdušnou cestou, které vydala Organizace mezinárodního civilního letectví a regulací nebezpečného zboží, které vydala Asociace mezinárodní letecké přepravy;
  - předměty a materiály, ohrožující bezpečnost, vlastnictví, život a zdraví osob na palubě;
  - jakékoli materiály, jejichž přeprava je zakázána podle předpisů a regulací platných v zemích, nad kterými se uskutečňuje přeprava;
  - jakékoli předměty nevhodné pro převoz kvůli hmotnosti, tvaru, rozměrům nebo jakýmkoliv jiným vlastnostem;
  - živá zvířata s výhradou §19;
  - lidské pozůstatky;
  - pozůstatky zvířat;
  - předměty uvedené v Technických návodech týkajících se Bezpečné přepravy nebezpečného zboží leteckou cestou, které vydala Organizace mezinárodního civilního letectva (International Civil Aviation Organization - ICAO), Regulací týkajících se

Nebezpečného zboží, které vydala Mezinárodní asociace letecké přepravy (International Air Transport Association - IATA) a v nařízení Komise (EC) č. 68/2004.

2. Dopravce, v případě, kdy cestující se pokouší vzít jakékoli z výše uvedených předmětů, má právo odmítnout jejich převoz nebo odmítnout další převoz takového předmětu, pokud bude odhalen během letu.
3. Seznam nebezpečných předmětů a materiálů, povolených k přepravě, se nachází v Příloze č. II k těmto VPP.
4. V případě, že bude odhalen převoz předmětů vyloučených z převozu nebo převoz předmětů, který je v rozporu z ustanoveními těchto VPP, bude převoz takového předmětu podléhat příslušným poplatkům. Kromě toho bude převoz takového předmětu podléhat vyloučení a omezení odpovědnosti jakož i jiným ustanovením těchto VPP týkajících se převozu zavazadel. Dopravce může cestujícímu odebrat a převézt ve vlastní péči předměty, které sám uzná za nebezpečné.

### **§21. Vyzvednutí zavazadel**

1. Cestující je povinen vyzvednout svoje zavazadlo okamžitě po tom, kdy je připravené k vyzvednutí v místě, do kterého bylo zavazadlo odbaveno.
2. V případě nevyzvednutí zavazadla v rozumné době, může účtovat Dopravce poplatek za uchování. V případě nevyzvednutí zavazadla v průběhu třech (3) měsíců od jeho dodání do místa určení, může je Dopravce použít podle svých předpisů a bude osvobozen od odpovědnosti vůči cestujícímu.
3. Osoba oprávněná k převzetí zavazadla musí mít potvrzení o odbavení zavazadla v podobě zavazadlového lístku připojeného k palubní vstupence, který je shodný se zavazadlovým lístkem umístěným na přebíraném zavazadlu. Dopravce není povinen ověřovat, zda majitel potvrzení o zavazadle a části zavazadlového lístku je oprávněn k převzetí zavazadla. Nemožnost předložení kontrolní části zavazadlového lístku nezadržuje vydání zavazadla za podmínky, že bude předložena letenka, a zavazadlo je možné identifikovat pomocí jiných označení.
4. V případě, kdy osoba, která chce převzít zavazadlo nemůže předložit letenku ani identifikovat zavazadlo tím, že předloží část zavazadlového lístku, Dopravce zavazadlo této osobě vydá za podmínky, že tato osoba předloží pro Dopravce dostačující důkazy svého práva k tomu zavazadlu, a na požádání Dopravce dodá tato osoba postačující záruku umožňující Dopravci vyrovnat eventuelní škody nebo výdaje, které by mohly vzniknout v důsledku vydání takového zavazadla.

### **§22. Právo na kontrolu zavazadla**

1. S ohledem na bezpečnost je cestující povinen poskytnout Dopravci informaci o převáženém zavazadle. Dopravce se souhlasem cestujícího, nebo pokud je cestující nepřítomen a souhlas není možné získat v přiměřeném časovém období, má právo bez jeho souhlasu ověřit, zda se v zavazadle nenachází jakýkoli předmět uvedený v § 18 odst. 3 a § 20 odst. 1. Enter Air nenese odpovědnost za poškození zavazadla ani jeho obsahu, která vzniknou v důsledku takové kontroly.
2. Pokud cestující odmítne poskytnout informace nebo nesouhlasí s kontrolou obsahu zavazadla, může Dopravce odmítnout přepravu cestujícího a/nebo jeho zavazadla.

### **§23. Odpovědnost Dopravce**

1. Dopravce nese odpovědnost za škody v důsledku neplnění nebo nenáležitého plnění smlouvy.
2. Režim zahájení řízení ve věcech odškodnění z titulu smrti, újmy na zdraví a ztráty nebo poškození zavazadla cestujícího je stejný jako režim reklamačního řízení podle §26 a §27 těchto VPP.
3. Převoz na základě těchto VPP se řídí zásadami a omezeními odpovědnosti Dopravce podle Úmluvy, pokud je "mezinárodním Dopravcem" ve smyslu Úmluvy. V rozsahu, v jakém nemají uplatnění ustanovení Úmluvy, určuje tuto odpovědnost právo platné v daných zemích, s tím, že



polské právo v tomto rozsahu jakož i právo platné pro převozy uvnitř jiných států patřících do Evropské unie je shodné s Úmluvou.

4. Pokud škoda vznikla v celku, nebo částečně vinou poškozeného, může se Dopravce vyhnout odpovědnosti v celku, nebo částečně, podle zásad platného práva.
5. Dopravce je odpovědný za osobní škody (smrt, poškození těla nebo poruchy zdraví) cestujícího podle zásad stanovených v příslušných právních předpisech, týkajících se omezení odpovědnosti Dopravce.
6. Odpovědnost Dopravce je omezena jedině na škody, které vzniknou při převozu vlastním letem nebo letem s kódem Dopravce. Při vystavení letenky nebo registrace zavazadla na linky jiného Dopravce vystupuje Dopravce jedině jako agent takového Dopravce.
7. Pokud před letem nastanou pochybnosti ohledně zdravotního stavu cestujícího, může Dopravce požádat, aby mu byla předložena příslušná lékařská potvrzení nebo nařídít lékařské vyšetření cestujícího na letišti (před odletem).
8. Dopravce nenese odpovědnost za škody vzniklé tím, že Dopravce dodržuje platné právní předpisy a administrativní pravidla, taktéž za škody vzniklé v důsledku toho, že cestující nedodrží shora uvedené předpisy a pravidla.
9. Odpovědnost Dopravce nemůže přesáhnout dokázanou hodnotu škody.
10. Jestli to nevyplývá z ustanovení Úmluvy ani z žádných jiných příslušných práv, Dopravce nenese odpovědnost za ušlé zisky ani za škody přímé nebo následné.

#### **§24. Odpovědnost za škody na osobě cestujícího**

1. Odpovědnost Dopravce z titulu škody utrpěné v důsledku smrti, zranění nebo jakéhokoli jiného poškození těla cestujícího z titulu nehody nemůže být předmětem žádných peněžních omezení, s výjimkou situace, kdy se přeprava se řídí ustanoveními Varšavské konvence.
2. V případě všech škod do sumy v PLN protihodnoty 113 100 SDR, nemůže Dopravce vyloučit ani omezit svoji odpovědnost, pokud dokazuje, že on a jeho zástupci předsevzali veškeré nezbytné kroky, aby nedošlo ke škodě nebo, že on ani oni nemohli podstoupit takové kroky.
3. Pokud Dopravce dokáže, nezávisle na předpisech, že škoda byla způsobena vinou, nebo ke vzniku škody se přičinil zraněný nebo nežijící cestující, může být osvobozen od části nebo celé své odpovědnosti příslušně podle právních předpisů.
4. Dopravce vyplatí neodkladně, a v žádném případě ne později než 15 dní po určení totožnosti fyzické osoby oprávněné k odškodnění, jako zálohu takové prostředky, které mohou být požadovány za účelem uhrazení okamžitých potřeb proporčně k materiální škodě, jakou tato osoba utrpěla.
5. V případě smrti nebude zálohová platba menší než v PLN protihodnota 16 000 SDR na cestujícího.
6. Záloha není považována za uznání odpovědnosti a může být započtena ve prospěch všech následujících částek vyplácených v souvislosti s odpovědností Dopravce, ale nemůže být vrácena, kromě zvláštních případů nebo okolností, kde bude později prokázáno, že osoba, která obdržela zálohovou platbu, způsobila nebo se přičinila o vznik škody vlastní vinou nebo nebyla osobou oprávněnou k odškodnění.

#### **§25. Odpovědnost za poškození, ztrátu nebo vykradení zavazadla nebo opožděný dovoz**

1. Enter Air nese odpovědnost za zničení, poškození, ztrátu nebo vykradení zapsaného zavazadla v případě, kdy se tato situace a její příčina staly na palubě letadla nebo v době, kdy bylo zapsané zavazadlo v péči Dopravce. Odpovědnost Enter Air určují Všeobecné přepravní podmínky, Varšavská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě podepsaná ve Varšavě dne 12. října 1929, Montrealská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě ze dne 28. května 1999, Nařízení (ES) č. 261/2004 Evropského parlamentu a Rady ze dne 11. února 2004 stanovující společné zásady odškodnění a pomoci pro cestující v případě odmítnutí přijetí na palubu nebo odvolání nebo významného opoždění letů, rušící nařízení (EHS č. 295/91, občanský zákoník [kodeks cywilny] a jiné právní předpisy.

2. Odpovědnost za ztrátu, opoždění, vykradení nebo poškození zavazadla je omezena, s výjimkou toho, jestli dříve byla deklarována hodnota zavazadla vyšší než je uvedena v Úmluvě a byl uhrazen dodatečný poplatek. V případě opoždění s dodáním zapsaného zavazadla o více než 24 hodin, může Dopravce refundovat náklady na nákup věcí základní potřeby na základě předložených účtů. Dopravce projedná nároky cestujícího v reklamačním režimu.
3. V případě, kdy se přeprava řídí předpisy Montrealské úmluvy, je odpovědnost Dopravce omezena na částku 1131 SDR/ cestující, za zapsané i nezapsané zavazadlo, s výjimkou případu činnosti nebo zanechání provedených s úmyslem způsobení škody nebo nerozváženosti a s vědomím pravděpodobnosti vzniku škody. Omezení odpovědnosti, výše uvedené, tvoří horní limity odpovědnosti Dopravce, což znamená, že cestující v rámci těchto omezení musí dokázat zejména fakt, že škoda nastala a výšku škody, kterou utrpěl. Pokud výška škody nebude zdokumentována, Dopravce má právo přiznat odškodnění podle zásad praktických/životních zkušeností.
4. Pokud hmotnost zapsaného zavazadla nebyla určena, rozumí se, že hmotnost toho zavazadla nepřesahuje hmotnostní limity platné pro převoz bezplatného zavazadla.
5. Dopravce se může osvobodit od odpovědnosti vůči cestujícímu za ztrátu nebo poškození zavazadla tím, že dokáže, že nenese vinu za vznik škody.
  - 5.1. Enter Air nenese odpovědnost za škodu, která vznikla zničením, ztrátou nebo poškozením zapsaného zavazadla v rozsahu, v jakém škoda vznikla na základě přirozených vlastností, jakosti, vlastních vad zavazadla nebo jeho nevhodného zajištění cestujícím.
  - 5.2. Enter Air nenese odpovědnost za drobná poškození vnějšího povrchu zavazadla cestujícího (např. odření, poškrábání, znečištění, skvrny, vtlačení/ prohloubeniny a pod.), které vyplývají z běžného používání zavazadla, a také za veškerá poškození způsobena nadměrným obsahem zavazadla.
  - 5.3. Enter Air nenese odpovědnost pokud a v takovém rozsahu v jakém bylo zničení, ztráta nebo poškození zavazadla způsobeno činností státních orgánů vykonávaných v souvislosti s odletem, příletem nebo tranzitem zavazadla.
  - 5.4. Enter Air nenese odpovědnost pokud škoda byla způsobena tím, že se k ní přičinila nedbalost nebo jiná protiprávní činnost nebo zanechání osoby, která se dožaduje odškodnění nebo osoby, od které získala svá práva – v rozsahu, v jakém taková nedbalost nebo jiná bezprávní činnost nebo zanechání způsobila nebo se přičinila ke vzniku škody.
  - 5.5. V případě příručního zavazadla s osobními předměty, je Enter Air odpovědný výlučně v případě, kdy škoda vznikla v důsledku chyby Dopravce nebo chyby jeho pracovníků nebo osob, které Dopravce zaměstnává
  - 5.6. Dopravce neodpovídá za ztráty, škody nebo jiné výdaje vzniklé v souvislosti s vyzvednutím zavazadla neoprávněnou osobou. Osoba, která omylem vyzvedla zavazadlo jiného cestujícího, uhradí veškeré náklady hrazené oběma cestujícími.
6. Pokud se po příletu cestujícího do cílového letiště ukáže, že zavazadlo nepřiletělo stejným letem, cestující je povinen nahlásit, že nemá zavazadlo, a Dopravce nebo jeho Agent pro obsluhu cestujících vyhotoví příslušný protokol a bezodkladně zahájí proceduru hledání zavazadla.
7. Pokud je ztráta zavazadla následkem okolností, za které Dopravce nenese odpovědnost, Dopravce nebo Agent pro pozemní obsluhu bude bezodkladně informovat Cestujícího o možnosti převzetí zavazadla na letišti. Cestující musí zavazadlo převzít v průběhu 5 prac. dní od data oznámení. Po uplynutí této doby bude Cestující zatížen náklady na uchování zavazadla. Dopravce, na přání Cestujícího, zašla podle svých možností, zavazadlo na letiště jiné než cílové.
8. Dopravce doporučuje, aby Cestující v případech pozdějšího převzetí zavazadla než přímo po příletu, ověřil během převzetí, zda v zavazadle něco nechybí nebo zda něco není poškozeno, a v kladném případě, aby podal reklamaci.
9. Zavazadlo, které nebude nalezeno v průběhu 21 dní od data podání reklamace se považuje za ztracené. Majetkovou odpovědnost Dopravce za ztracené zavazadlo regulují předpisy výše uvedených právních předpisů, tento řád a VPP a příslušné prepisy Úmluvy a polského práva.
10. Dopravce se může osvobodit od odpovědnosti vůči cestujícímu za ztrátu nebo poškození zavazadla tím, že dokáže, že nenese vinu za vznik škody.

## §26. Nepravidelnosti

1. Dopravce vynaloží veškeré úsilí, aby převezl cestujícího spolu s jeho zavazadly bez zpoždění, podle letového řádu platného ke dni letu, ale v případech, kdy nastane situace nezávislá na dopravci, přeprava může být odvolána nebo opožděna.
2. V případě nepravidelností v letecké dopravě musí Dopravce na žádost cestujícího poskytnout cestujícímu písemnou informaci o jeho právech, včetně jeho práva na péči a náhradu. Pokud je tato nepravidelnost způsobena okolnostmi, které nejsou pod kontrolou Dopravce, Dopravce je v takovém případě zproštěn odpovědnosti platit cestujícímu kompenzace.
3. V případě, kdy Enter Air předpokládá změnu časů odletu a příletu nebo zrušení letu, kterým měla být provedena letecká přeprava, informuje o tom cestující:
  - a) kteří uzavřeli smlouvu na přepravu s cest. kanceláří – prostřednictvím kanceláře
  - b) kteří uzavřeli smlouvu na přepravu přímo s Enter Air s možností individuální rezervace – prostřednictvím elektronické pošty a telefonicky, na základě údajů, které uvedl cestující ve formuláři rezervace.
4. Práva, na která má cestující nárok v případě overbookingu:
  - 4.1. V případě odepření nástupu na palubu letadla, v situaci, kdy cestující má:
    - platnou letenku a všechny potřebné cestovní doklady,
    - potvrzenou rezervaci na daný úsek,
    - splňuje podmínky přijetí k dopravě,za předpokladu, že se hlásí k odbavení v čase určeném liniemi Enter Air ne později než 45 minut před plánovanou hodinou odletu, osloví Enter Air v první řadě cestující ochotné zříct se rezervace místa v letadle, ve kterém došlo k overbookingu, a nabídne jim kompenzaci podle bodu 4.1.) a péči (podle bodu 4.2.1).

V případě nepostačujícího počtu cestujících, kteří jsou ochotni vzdát se cesty, v okamžiku, kdy došlo do overbookingu, Enter Air odepře cestujícím dopravu proti jejich vůli.  
V takové situaci budou tito cestující oprávněni získat kompenzaci a péči, uvedenou v bodu 4.1. a 4.2.
  - 4.2. Kompenzace/odškodnění bude vyplacena v průběhu 14 dní, v závislosti na definitivním rozhodnutí cestujícího - ve formě hotovosti, elektronického převodu, bankovního příkazu nebo bankovního šeku, eventuálně - v případě získání písemného souhlasu cestujícího - v podobě šeku nebo cestovního voucheru.
    - A) Lety na vzdálenost 1500 km nebo méně- EUR 250;
    - B) Lety v rámci EU na vzdálenost nad 1500km a všechny jiné lety delší než 1500km, ale nepřesahující 3500km – 400 EUR,
    - C) lety, které nesplňují podmínky uvedené v pís. A a B – 600 EUR.

V případě, kdy Enter Air nabízí cestujícím alternativní spojení do cílové destinace, nepřesahující:

- 2 hodiny ve srovnání s plánovanou hodinou příletu, pro lety uvedené v pís. A),
  - 3 hodiny ve srovnání s plánovanou hodinou příletu, pro lety uvedené v pís. B),
  - 4 hodiny ve srovnání s plánovanou hodinou příletu, pro lety uvedené v pís. C),
- sníží Enter Air výše uvedenou výšku kompenzací o 50%.

### 4.3. Péče:

4.3.1. V případě overbookingu cestující může zvolit:

- a) vrácení pořizovací ceny letenky do 7 dní, a to za část nebo části neuskutečněné cesty, jestliže let již nadále neslouží účelu vztahujícímu se k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, popř. též poskytnutí zpátečního letu do původního místa odletu, a to v co možná nejkratší lhůtě ;
- b) změnu trasy cesty do cílové destinace v nejbližším termínu, za podmínek srovnatelných s původními, nebo v pozdějším termínu, za podmínky dostupnosti míst.

4.3.2. Cestující mají rovněž bezplatně nárok na:

- občerstvení a nápoje přiměřené čekací době;

- ubytování v hotelu v případě, kdy se odlet nebude konat ve stejný den v němž došlo k incidentu nebo se zdá, že pobyt v hotelu je nutný;
  - přepravu mezi letištěm a místem ubytování;
  - dva telefonické hovory, zaslání dvou zpráv pomocí telexu nebo faxu, nebo e-mailem.
5. Práva, na která mají cestující nárok v případě odvolaného letu.
- 5.1. V případě, kdy cestující nebude informován o odvolání letu alespoň dva týdny před odletem, má nárok na níže uvedenou kompenzaci:
- Aby cestující získal informace, o výplatě kompenzace musí kontaktovat cest. kancelář Dopravce.
- a) Lety na vzdálenost 1500 km nebo méně- EUR 250;
  - b) Lety v rámci EU na vzdálenost nad 1500km a všechny jiné lety delší než 1500km, ale nepřesahující 3500km – 400 EUR,
  - c) lety, které nesplňují podmínky uvedené v pís. A a B – 600 EUR.
- Kompenzace/odškodnění bude vyplacena v průběhu 14 dní, v závislosti na definitivním rozhodnutí cestujícího ve formě hotovosti, elektronického převodu, bankovního příkazu nebo bankovního šeku, eventuálně - v případě získání písemného souhlasu cestujícího - v podobě šeku nebo cestovního vouchery.
- V případě, kdy EnterAir nabízí cestujícím alternativní spojení do místa destinace, nepřesahující:
- 2 hodiny ve srovnání s plánovanou hodinou příletu, pro lety uvedené v pís. A),
  - 3 hodiny ve srovnání s plánovanou hodinou příletu, pro lety uvedené v pís. B),
  - 4 hodiny ve srovnání s plánovanou hodinou příletu, pro lety uvedené v pís. C),
- sníží Enter Air s výše uvedenou výškou kompenzací o 50%. Jestliže byl cestující informován o odvolaném letu v době:
- alespoň dvou týdnů před plánovanou cestou;
  - ve lhůtě dvou týdnů do nejpozději sedmi dnů před plánovanou cestou a EnterAir zajistil alternativní spojení do cílového bodu určení s odletem ne později než dvě hodiny po plánovaném času a s příletem ne později než 4 hodiny po plánovaném času příletu odvolaného letu;
  - dvou týdnů, avšak ne později než sedm dnů před plánovanou cestou a EnterAir zajistil alternativní spojení do cílového bodu určení s odletem ne později než dvě hodiny po plánované hodině a s příletem ne později než 4 hodiny po plánované hodině příletu odvolaného letu;
- V tom případě Enter Air nevyplatí kompenzaci Enter Air.
- 5.2. Péče a jiná práva, na která mají cestující nárok v případě odvolaného letu. V případě overbookingu cestující může zvolit:
- a) vrácení pořizovací ceny letenky do 7 dní, a to za část nebo části neuskutečněné cesty, jestliže let již nadále neslouží účelu vztahujícímu se k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, popř. též poskytnutí zpátečního letu do původního místa odletu, a to v co možná nejkratší lhůtě
  - b) změnu trasy cesty do cílového destinace v nejbližším termínu, za podmínek srovnatelných s původními, nebo v pozdějším termínu, za podmínky dostupnosti míst.
- Cestující mají rovněž bezplatně nárok na:
- občerstvení a nápoje příslušně podle délky čekání;
  - ubytování v hotelu v případě, kdy se odlet nebude konat ve stejný den v němž došlo k incidentu nebo se zdá, že pobyt v hotelu je nutný;
  - přepravu mezi letištěm a místem ubytování;
  - dva telefonické hovory, zaslání dvou zpráv pomocí telexu nebo faxu, nebo e-mailem.
- EnterAir bude zproštěn povinnosti vyplatit odškodnění v případě, kdy odvolání letu je zapříčiněno mimořádnými okolnostmi.
6. Práva, na které má cestující nárok v případě opožděného letu.
- V případě, kdy EnterAir předpokládá opoždění odletu oproti plánované hodině odletu, které činí:

- dvě hodiny nebo více v případě letů na vzdálenost 1500 km a méně;
- tři hodiny nebo více v případě letů v rámci EU nad 1500km
- a všech jiných se vzdálenosti nad 1500km, ale ne více než 3500km;
- čtyři hodiny a více v případě všech ostatních, nesplňujících výše uvedené podmínky
  - a) občerstvení a nápoje přiměřené čekací době, umožní vykonat dva telefonické hovory, zaslání dvou zpráv pomocí telexu nebo faxu, nebo e-mailem, a
  - b) v případě, kdy čas čekání na odlet se prodlouží o alespoň jeden den, ubytování v hotelu a přepravu mezi letištěm a místem ubytování,
  - c) v případě, kdy zpoždění bude činit alespoň pět hodin, vrácení pořizovací ceny letenky do 7 dní, a to za část nebo části neuskutečněné cesty, jestliže let již nadále neslouží účelu vztahujícímu se k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, popř. též poskytnutí zpátečního letu do původního místa odletu, a to v co možná nejkratší lhůtě.

## **§27. Reklamacce cestujících a zavazadel**

1. S výhradou odst. 4, jsou všechny reklamace přijímány výlučně písemně, v papírové podobě v polském nebo anglickém jazyce. Správně podané reklamace budou projednány neodkladně, s tím, že odpovědi na reklamace jsou udělovány ne později než ve lhůtě 30 dní od data jejich obdržení. Ve výjimečných situacích může být tato doba prodloužena do 60 dní. Enter Air má povinnost o tom informovat před uplynutím 30 dní od data jejich přijetí. Kontaktní údaje

**Enter Air sp z o.o. [sro]  
ul. Komitetu Obrony Robotnikow 74, 02-146 Warszawa**

2. Základem pro nároky na odškodnění je odůvodnění, že cestující splňuje podmínky uvedené v čl. 3 odst. 2 pís. a) nařízení 261/2004, tj. že má potvrzenou rezervaci na daný let a dostavil se k odbavení cestujících v souladu s požadavky a v čase dříve uvedeném písemně (včetně elektronickou cestou) leteckým Dopravcem nebo organizátorem turistiky, nebo, jestliže čas nebyl určen, ne později než 45 minut před určenou hodinou odletu. Odůvodnění těchto okolností je možné zejména po předložení potvrzené rezervace letu a palubního lístku nebo jiným vhodným způsobem.  
Základem pro přijetí jakýchkoli reklamací zavazadla je předložení formuláře
3. Protokol o nedoručeném zavazadle (Property Irregularity Report – PIR) a všech dokumentů potvrzujících ztrátu, kterou utrpěl cestující. To, že cestující převezme zavazadlo bez podání stížnosti je důkazem založeným na odůvodněném předpokladu, že zavazadlo bylo dodáno v dobrém stavu v souladu s přepravními doklady.
4. V případě reklamace zavazadla, musí cestující podat stížnost bezodkladně po zjištění škody a nejpozději ve lhůtě sedmi 7 dnů od data převzetí v případě převzatého zavazadla, a v případě opoždění ve lhůtě 21 dní po tom, kdy Cestující převzal zavazadlo, v souladu s čl. 31 odst. 2-4 Montrealské úmluvy.
5. Každá reklamacce zavazadla musí mít písemnou formu a musí být předána nebo zaslána dopravci spolu s vyplněným formulářem PIR, palubním lístkem, zavazadlovým lístkem nebo kontrolní částí zavazadlového lístku v časovém limitu shora uvedeném. Dopravce si vyhrazuje možnost požádat cestujícího, aby předložil jiné dodatečné dokumenty nezbytné pro určení meze odpovědnosti Dopravce za odškodnění. Enter Air může určit dodatečný kanál dedikovaný nahlašování zavazadlových reklamací, včetně pomocí adresy e-mail, ve vztahu k vybraných nebo všem letům, a bude o tom informovat cestující. Dodatečný kanál nevyklučuje možnost podávání reklamace písemnou formou v souladu s odst. 1.
6. Cestující, v případě poškození zapsaného zavazadla a Dopravcem potvrzené nemožnosti opravy Dopravcem nebo osobou vystupující jeho jménem, má právo dát si zavazadlo opravit, a následně se obrátit s účtem za opravu na Dopravce. Pokud zavazadlo není možné opravit, cestující musí získat písemné potvrzení znalce, že zavazadlo není možné opravit spolu s odhadnutou hodnotou škody.

7. Cestující musí, pokud bylo jeho registrované zavazadlo poškozeno, zničeno nebo vykradeno, bezodkladně tento fakt nahlásit příslušným službám na letišti a vyplnit PIR před odchodem z tranzitní zóny. Lze předpokládat, že jestliže cestující převezme zavazadlo bez podání reklamace a bez vyplnění PIR před odchodem z tranzitní zóny, bylo zavazadlo dodáno v neporušeném stavu.
8. Pokud zavazadlo cestujícího nepřiletělo na palubě letadla, kterým letěl cestující, musí bezodkladně tento fakt nahlásit a vyplnit PIR po přistání na letišti a před odchodem z tranzitní zóny. Pokud cestující nesplní tento požadavek, Enter Air bude zproštěn povinnosti odpovídat za poškození, zničení, ztrátu nebo opoždění v přepravě zavazadla cestujícího.
9. Maximální částka kompenzace za zpoždění dodání zavazadla delší než 24 hodin během pobytu cestujícího v zahraničí činí na základě účtů za nákup předmětů základní potřeby (prádlo, nezbytná změna oděvu, hygienické a toaletní potřeby) 100 USD bez ohledu na počet dní čekání na zavazadlo. Dopravce si však vyhrazuje právo projednávat všechny reklamace individuálně.
10. V případě poškození Příručního Zavazadla musí cestující tento fakt nahlásit na palubě letadla. Pokud cestující nesplní tento požadavek, bude Enter Air zproštěn povinnosti odpovídat za poškození, zničení, ztrátu nebo zpoždění v přepravě zavazadla cestujícího.
11. V souladu s čl. 35 odst. 1 Montrealské úmluvy, právo na kompenzaci škody podle předpisů Úmluvy končí, jestli žaloba nebude podána ve lhůtě dvou (2) let, počítané od data přiletu na místo určení nebo ode dne, ve kterém by letadlo mělo přiletět nebo ode dne, ve kterém se přeprava skončila.

## **§28. Catering**

Dopravce nabízí, v návaznosti na smlouvu s Pronajímajícím Catering (potraviny, nealkoholické a alkoholické nápoje) bezplatně nebo výlučně za poplatek v plné výši.

Informace jsou k dispozici u Pronajímajícího nebo Dopravce.

Seznam potravin a nápojů spolu s cenami je dostupný na palubě letadla.

## **§29. Dodatečné služby**

1. Dopravce poskytuje vybrané dodatečné služby, jako:
  - a) převoz speciálního zavazadla, včetně sportovního (§18 odst. 11),
  - b) převoz nadlimitního zavazadla (§18 odst. 1),
  - c) převoz domácího zvířete (podléhá omezením popsáním v §19)
  - d) speciální asistenci pro nezletilého cestujícího samostatně (§15 odst. 2),
  - e) místo s větším prostorem pro nohy (§29 odst. 2),
  - f) rezervaci libovolného místa v letadle (§29 odst. 3).

Dodatečné služby jsou poskytovány za poplatek.

Výška poplatků je uvedena v Tabulce dodatečných poplatků v Příloze č. III. k těmto VPP.

Cestující může využít dodatečné služby po předcházejícím oznámení Pronajímajícímu nebo Dopravci a po získání potvrzení, že mu daná služba bude poskytnuta.

2. Rezervace místa s větším prostorem na nohy probíhá se zvláštním zohledněním těchto podmínek a po zaplacení poplatku podle Tabulky dodatečných poplatků v Příloze č. III. k těmto VPP.
3. Místa z větším prostorem na nohy, které se v letadle nacházejí v bezprostředním sousedství nouzových východů (u letadla Boeing 737-800 se jedná o místa: 1A, 1B, 1C, 15ABCDEF, 16ABCDEF (číslice znamená číslo řady) podléhají omezením s ohledem na bezpečnostní předpisy. Taková místa mohou obsadit pouze cestující, kteří mohou aktivně pomáhat při eventuální evakuaci, nejsou tedy určena pro osoby, které by s ohledem na svůj fyzický a psychický stav mohly evakuaci zkomplikovat, zejména:
  - cestující s omezenou svobodou pohybu
  - cestující vyžadující speciální péči
  - osoby s poruchou zraku nebo sluchu
  - cestující, kteří nebudou schopni z důvodu věku nebo choroby vykonat činnosti spojené s nouzovými situacemi,

- těhotné ženy,
  - nemluvňata a děti ve věku do 16 let,
  - cestující se zvířaty na palubě,
  - deportovaní,
  - cestující s nestandardními rozměry (např. obézní),
  - cestující s omezenou možností komunikace s personálem na palubě (jazyková bariera)
4. Rezervace vybraného místa v letadle je možná po zaplacení poplatku podle Tabulky dodatečných poplatků v Příloze č. III. k těmto VPP.
  5. Všechny informace o procedurách spojených s poskytováním dodatečné služby jsou dostupné u Pronajímajícího a Dopravce. Pro seznámení se s informacemi je třeba kontaktovat s Dopravce prostřednictvím Pronajímajícího nebo prostřednictvím Internetové stránky Dopravce. Dopravce má právo odmítnout speciální služby, které nesplňují podmínky určené Dopravcem.
  6. Poskytování dodatečných služeb není povinností Dopravce. Enter Air si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí dané dodatečné služby z důvodu nedostatku volné přepravní kapacity nebo technických příčin.
  7. Podmínky realizace dodatečných služeb podrobně regulují předpisy a procedury dané země.

### **§30. Smlouvy, které uzavírá Dopravce se třetími osobami ve věci poskytování dodatečných služeb.**

1. Dopravce uzavírá smlouvy se třetími osobami za účelem nabídnout cestujícím dodatečné služby (jiné než leteckou přepravu), jako například: rezervaci hotelu, pronájem vozidel, uzavírání smluv o pojištění a pod. Dopravce nevystupuje v případě uzavření smluv tohoto typu jako zástupce třetí strany. Veškeré nároky spojené se způsobem plnění smlouvy třetí stranou uzavřené mezi třetí stranou a cestujícím je nutné adresovat přímo dané firmě.
2. Dodatečné služby, které Dopravce nabízí mohou v určité míře podléhat omezením nebo zvláštním regulacím. Dopravce zpřístupní cestujícím všeobecné podmínky uzavírání smluv třetí firmy.

### **§31. Interpretace**

Tyto Všeobecné přepravní podmínky a každá přeprava, kterou Enter Air zajišťuje pro cestujícího (co se týče samotného cestujícího a/nebo jeho zavazadla) se řídí polskými právními předpisy, není-li uvedeno v ustanoveních Úmluvy/ Konvence nebo bezpodmínečně platných právních předpisech jinak.