



# **OGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU PASAŻERÓW I BAGAŻU GRUPY TRAVEL SERVICE**

**Ważność od dnia 16.12.2014 r.**

# OGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU PASAŻERÓW I BAGAŻU GRUPY TRAVEL SERVICE

## 0 SPIS TREŚCI

0	SPIS TREŚCI.....	2
1	DEFINICJE .....	4
1.1	Definicje pojęć.....	4
2	STOSOWANIE OGÓLNYCH WARUNKÓW PRZEWOZU .....	6
2.1	Postanowienia ogólne.....	6
2.2	Czarter (loty czarterowe).....	6
2.3	Nadrzędność prawa.....	6
2.4	Warunki Przewozu a przepisy przewoźnika.....	6
2.5	Szczególne przepisy w rejsach do/ze Stanów Zjednoczonych Ameryki Północnej .....	6
3	BILETY LOTNICZE.....	7
3.1	Postanowienia ogólne.....	7
3.2	Ważność Biletu .....	7
3.3	Kolejność odcinków.....	7
3.4	Nazwa Przewoźnika .....	7
4	TARYFY I INNE OPŁATY .....	8
4.1	Postanowienia ogólne.....	8
4.2	Przerwa w podróży.....	8
4.3	Podatki i opłaty .....	8
4.4	Dokonywanie opłaty za przewóz .....	8
5	REZERWACJE .....	9
5.1	Wymogi związane z rezerwacją.....	9
5.2	Dane osobowe .....	9
6	ODPRAWA W PORCIE LOTNICZYM.....	10
6.1	Postanowienia ogólne.....	10
6.2	Minimalny czas odprawy .....	10
6.3	Odpowiedzialność.....	10
6.4	Przydzielanie miejsc w samolocie.....	10
7	OBOWIĄZKI PASAŻERA.....	11
7.1	Obowiązki pasażera podczas przewozu lotniczego.....	11
8	OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA.....	13
8.1	Obowiązki przewoźnika w trakcie przewozu lotniczego.....	13
9	ODMOWA PRZEWOZU .....	14
9.1	Prawo do odmowy przewozu .....	14
10	WARUNKOWE PRZYJĘCIE DO PRZEWOZU.....	15
10.1	Warunkowe przyjęcie do przewozu .....	15
11	PRZEWÓZ PASAŻERÓW SPECJALNEJ TROSKI.....	16
11.2	Przewóz pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej .....	16
11.3	Pasażerowie podróżujący z psem przewodnikiem .....	16
11.4	Przewóz kobiet ciężarnych.....	16
11.5	Przewóz dzieci poniżej 2. roku życia .....	16
11.6	Przewóz dzieci bez opieki.....	17
12	BAGAŻ .....	18
12.1	Postanowienia ogólne.....	18
12.2	Bagaż nierejestrowany .....	18
12.3	Bagaż rejestrowany .....	20
12.4	Bagaż przewożony na specjalnych warunkach.....	21
12.5	Nadbagaż.....	22
12.6	Przewóz żywych zwierząt .....	22
12.7	Prawo kontroli Bagażu.....	22
12.8	Odbiór Bagażu .....	23
12.9	Reklamacja bagażu.....	23
13	ROZKŁAD LOTÓW, ZMIANY ROZKŁADU LOTÓW .....	24
13.1	Rozkład lotów .....	24
13.2	Nieregularności .....	24
14	ZWROT KOSZTÓW.....	26
14.1	Zwrot kosztów Biletów lotniczych w lotach regularnych wykonywanych przez SmartWings .....	26
14.2	Zwrot kosztów biletów lotniczych w lotach czarterowych.....	26
14.3	Osoba uprawniona do otrzymania zwrotu .....	26
14.4	Waluta.....	26
14.5	Prawo odmowy zwrotu .....	26
15	DOPEŁNIANIE FORMALNOŚCI ZWIĄZANYCH Z PODRÓŻĄ.....	27
15.1	Postanowienia ogólne.....	27
15.2	Kontrola celna i kontrola bezpieczeństwa .....	27
16	ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA ZA SZKODĘ.....	28
16.1	Postanowienia ogólne.....	28
16.2	Odpowiedzialność przewoźnika za szkody na osobie Pasażera .....	28

16.3	Odpowiedzialność Przewoźnika za szkody powstałe przy przewozie Bagażu .....	28
17	ZASADY I TERMINY REKLAMACJI.....	30
17.1	Zasady reklamacji .....	30
17.2	Terminy reklamacji .....	30
18	POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....	31
18.1	Ważność i skuteczność.....	31

# 1 DEFINICJE

## 1.1 Definicje pojęć

- Grupa Travel Service oznacza Travel Service a.s., Travel Service Slovensko s.r.o., Travel Service Kft i Travel Service Polska Sp. z o.o.
- Smart Wings oznacza nazwę handlową dla rejsów regularnych wykonywanych przez Grupę Travel Service.
- **„Bagaż”** oznacza takie przedmioty i inny majątek osobisty pasażera, które stanowią niezbędną lub przydatną część garderoby, środków osobistych i zapewniających komfort podczas podróży. Jeśli nie zaznaczono inaczej, obejmuje bagaż rejestrowany i nierejestrowany.
- **„Bagaż nierejestrowany”** (podręczny) oznacza bagaż, który pasażer może wziąć ze sobą do kabiny samolotu i za który jest odpowiedzialny przez cały czas podróży.
- **„Bagaż rejestrowany”** oznacza bagaż znajdujący się podczas lotu w bagażniku samolotu, na który przewoźnik wystawił Kwit bagażowy.
- **„Bilet lotniczy / elektroniczny bilet lotniczy / potwierdzenie podróży”** oznacza dokument wystawiony przez przewoźnika lub jego agenta na rzecz pasażera, zgodnie z którym realizowany jest przewóz pasażera i przewóz jego bagażu.
- **„Bilet zbiorowy”** (Master ticket) – lista pasażerów w postaci elektronicznej, według której dokonywany jest przewóz pasażera i przewóz jego bagażu.
- **„Call centre”** to jednostka organizacyjna przewoźnika pełniąca funkcję telefonicznego centrum obsługi klientów.
- **„Część identyfikacyjna biletu bagażowego”** to ta część biletu bagażowego, która zostaje przekazana pasażerowi podczas odprawy bagażu w celu jego identyfikacji i ewentualnej reklamacji.
- **„Dni”** oznaczają dni kalendarzowe obejmujące wszystkie siedem dni w tygodniu; zakłada się, że w przypadku zawiadomienia o zmianach dotyczących lotu, dzień, w którym takie zawiadomienie zostało wysłane nie jest brany pod uwagę, zaś przy określaniu terminu ważności biletu nie wlicza się dnia, w którym bilet lotniczy został wydany lub w którym został rozpoczęty lot.
- **„IATA”** oznacza International Air Transport Association – Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Powietrznych.
- **„ICAO”** oznacza International Civil Aviation Organization – Organizacja Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego.
- **„Instrukcja operacyjna przewoźnika”** to instrukcja zgodna z postanowieniami OPS 1.200 rozporządzenia Komisji (WE) nr 859/2008 wraz z późniejszymi zmianami.
- **„Konwencja”** oznacza dowolną z niżej wymienionych konwencji:
  - Konwencja o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisana w Warszawie dnia 12 października 1929 r. (zwana dalej Konwencją Warszawską).
  - Konwencja Warszawska uzupełniona w Hadze 28 września 1955 r.
  - Konwencja Warszawska uzupełniona o Protokół Uzupełniający nr 1 w Montrealu w 1975 r.
  - Konwencja Warszawska uzupełniona w Hadze w 1955 r. oraz uzupełniona o Protokół Uzupełniający nr 2 w Montrealu w 1975 r.
  - Konwencja Warszawska uzupełniona w Hadze w 1955 r. oraz uzupełniona o Protokół Uzupełniający nr 3 w Montrealu w 1975 r.
  - Konwencja o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, realizowaną przez inną osobę niż przewoźnik umowy z dnia 18 września 1961 podpisana w Guadalajarze.
  - Konwencja o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego z dnia 28 maja 1999 podpisana w Montrealu.
  - Konwencja Tokijska o przestępstwach i niektórych innych czynach popełnionych na pokładach statków powietrznych z dnia 14 września 1963 r.
- **„Kwit bagażowy”** to etykieta identyfikacyjna dołączana do każdego bagażu rejestrowanego.
- **„Nadbagaż”** to bagaż, którego ciężar lub wymiary przekraczają ustalone limity, ale zgodnie z warunkami przewozu przewoźnika może zostać przetransportowany.
- **„Odcinek dla pasażera lub potwierdzenie dla pasażera”** oznacza tę część biletu lotniczego wydanego przez przewoźnika lub w jego imieniu, która jest w ten sposób oznaczona i którą pasażer powinien zachować.
- **„Odcinek lotniczy”** oznacza część biletu lotniczego w formie papierowej, w której jest podana nazwa portu lotniczego, z którego pasażer rozpoczyna podróż i do którego ma prawo zostać przewiezionym.
- **„Opłata wynikająca ze zgłoszonej wartości”** to opłata wynikająca z całkowitej wartości bagażu zgłoszonej przez pasażera przed odlotem.
- **„Osoba niepełnosprawna”** lub **„osoba o ograniczonej zdolności ruchowej”** oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby (definicja wg Rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 05 lipca 2006 r. W sprawie praw osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą, art. 2, pkt a))
- **„Pasażer”** oznacza dowolną osobę, z wyłączeniem członków załogi, przewożoną w samolocie za zgodą przewoźnika.
- **„Poszukiwanie”** - proces poszukiwania niedoreczonego bagażu, realizowany przez przewoźnika.
- **„Przerwanie podróży”** oznacza celowe przerwanie podróży przez pasażera w punkcie pomiędzy miejscem odlotu a miejscem przeznaczenia, które zostało z góry zatwierdzone przez przewoźnika.
- **„Przewoźnik”** oznacza przewoźnika lotniczego wydającego bilet lotniczy oraz wszystkich przewoźników lotniczych, którzy w ramach tego biletu przewożą lub zobowiązali się do przewozu pasażera i jego bagażu.

- **„Regulacje przewoźnika”** oznaczają zasady inne niż niniejsze Warunki Przewozu, wydane przez przewoźnika i obowiązujące w dniu wystawienia biletu lotniczego, dotyczące przewozu pasażera lub bagażu, zawierające również obowiązujące taryfy.
- **„Regulamin przewozów lotniczych”** oznacza rozporządzenie Ministra Transportu z dnia 14.03.1966 r. o regulaminie przewozów lotniczych wraz z późniejszymi zmianami czy późniejszymi przepisami prawnymi zastępującymi rozporządzenie.
- **„Reklamacja”** oznacza pisemne żądanie dotyczące odszkodowania przy nieprzebrzeganiu warunków umowy przewozu przez przewoźnika lotniczego.
- **„SDR”** – Specjalne Prawo Ciągnięcia (ang. Special Drawing Rights) – oznacza międzynarodową jednostkę rozrachunkową określoną przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy.
- **„Szkoda”** obejmuje śmierć, obrażenia, opóźnienie, częściową stratę lub inną szkodę o dowolnym charakterze powstałą na skutek przewozu lub w związku z nim lub z innymi związanymi z nim usługami realizowanymi przez przewoźnika.
- Przez **„uzgodnione miejsca zatrzymania”** rozumie się porty odlotu i przylotu, podane na bilecie lotniczym lub w rozkładach lotów przewoźnika jako zaplanowane miejsca zatrzymania w trasie podróży.
- **„Wartość zgłoszona”** to zgłoszona wartość bagażu (łącznie z jego zawartością), stanowiąca wartość wyższą niż limit odpowiedzialności przewoźnika.

## **2 STOSOWANIE OGÓLNYCH WARUNKÓW PRZEWOZU**

### **2.1 Postanowienia ogólne**

- a) Niniejsze „Ogólne Warunki Przewozu” (zwane dalej „Warunkami”) mają zastosowanie dla wszystkich regularnych i nieregularnych przewozów krajowych i międzynarodowych pasażerów oraz bagażu, realizowanych przez Grupę Travel Service (zwaną dalej „Przewoźnikiem”), łącznie z usługami związanymi z tym przewozem.
- b) Warunki te mają również zastosowanie dla regularnych lotów Przewoźnika operowanych pod nazwą handlową SmartWings (zwanymi dalej „regularnymi lotami SmartWings”).
- c) W przypadku nieregularnych przewozów pasażerów i bagażu, niniejsze Warunki mają zastosowanie, o ile umowa czarterowa i/lub bilet czarterowy nie stanowi inaczej .
- d) W przewozach realizowanych przez innych przewoźników na mocy porozumienia zawartego z Przewoźnikiem mogą obowiązywać warunki przewoźnika realizującego przewóz.
- e) Niniejsze Warunki mają również zastosowanie w przewozach bezpłatnych i zniżkowych, chyba że Przewoźnik określił inaczej w swoich regulacjach, odpowiednich umowach, certyfikatach lub biletach lotniczych.

### **2.2 Czarter (loty czarterowe)**

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

### **2.3 Nadrzędność prawa**

- a) Jeśli któreś z postanowień zawartych w niniejszych Warunkach jest sprzeczne z jakimkolwiek zapisem Konwencji, obowiązującym prawem, rozporządzeniem Rady Ministrów, regulacjami lub innymi wymogami, których nie można rozwiązać na podstawie porozumienia stron, postanowienie takie nie znajduje zastosowania.
- b) Unieważnienie dowolnego postanowienia nie wpływa na ważność innych postanowień niniejszych Warunków.

### **2.4 Warunki Przewozu a przepisy przewoźnika**

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

### **2.5 Szczególne przepisy w rejsach do/ze Stanów Zjednoczonych Ameryki Północnej**

- a) Punkty 4.3a), 12.3m), 12.3o), 12.8d), 16.3h), 16.3i), 16.3j) niniejszych Warunków nie mają zastosowania w rejsach do i ze Stanów Zjednoczonych.

## 3 BILETY LOTNICZE

### 3.1 Postanowienia ogólne

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

### 3.2 Ważność Biletu

- a) Bilet zachowuje ważność przez rok licząc od dnia rozpoczęcia pierwszego odcinka podróży. Po upływie roku żaden odcinek Biletu nie może zostać wykorzystany. Warunki taryfy, w której został zakupiony Bilet mogą ograniczyć czas ważności Biletu.

### 3.3 Kolejność odcinków

- a) Przewoźnik nie przyjmie do przewozu osoby nieposiadającej ważnego Biletu wystawionego przez Przewoźnika (lub dokumentu potwierdzającego dokonanie płatności za przewóz wystawionego przez Przewoźnika albo jego przedstawiciela). Na żądanie Przewoźnika albo uprawnionych organów władzy Pasażer jest zobligowany do przedstawienia Biletu (lub dokumentu potwierdzającego dokonanie płatności za przewóz wystawionego przez Przewoźnika albo jego przedstawiciela). Odcinki biletu winny być wykorzystywane w kolejności wymienionej w potwierdzeniu wystawianym Pasażerowi. W czasie całej podróży Pasażer jest zobowiązany do zachowania Biletu (lub dokumentu potwierdzającego dokonanie płatności za przewóz wystawionego przez Przewoźnika albo jego przedstawiciela) wraz z wszystkimi odcinkami nieprzekazanymi jeszcze Przewoźnikowi albo potwierdzeniami wystawionymi przez Przewoźnika, a będącymi odpowiednikami odcinków Biletu. W przypadku Biletów grupowych, elektronicznych albo potwierżeń podróży, Pasażer winien zostać odprawiony na podstawie elektronicznej listy pasażerów. W takim przypadku stosuje się szczególne procedury Przewoźnika.

### 3.4 Nazwa Przewoźnika

- a) Nazwa Przewoźnika jest zapisana skrótem na Bilecie.

## **4 TARYFY I INNE OPŁATY**

### **4.1 Postanowienia ogólne**

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

### **4.2 Przerwa w podróży**

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

### **4.3 Podatki i opłaty**

- a) W momencie dokonywania zakupu Biletu Pasażer zobowiązany jest do uiszczenia stosownych podatków i opłat ustanowionych albo zatwierdzonych przez upoważnione władze państwowe albo przez zarządzającego portem lotniczym oraz opłat za inne usługi lub za używanie dodatkowego sprzętu. Zostaną one doliczone do podanej Taryfy należnej Przewoźnikowi i winny być uiszczone przez Pasażera, o ile w przepisach Przewoźnika nie podano inaczej. Zmiana warunków umowy przewozu na życzenie lub z winy Pasażera powoduje naliczenie i pobranie aktualnie obowiązujących Taryf i opłat. W przypadku zmiany wysokości Taryf i opłat, odpowiednia różnica zostanie dodatkowo pobrana lub zwrócona.

### **4.4 Dokonywanie opłaty za przewóz**

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



## **5 REZERWACJE**

### **5.1 Wymogi związane z rezerwacją**

- a) Przewoźnik zapisuje rezerwację(-e) każdego Pasażera. W przypadku rezerwacji dokonanych za pośrednictwem Internetu lub Call Centre Przewoźnik przed odlotem(-ami) przesyła Pasażerowi na żądanie pocztą elektroniczną pisemne potwierdzenie Rezerwacji. Jeśli Rezerwacji dokonują Agenci Przewoźnika, Pasażer powinien skontaktować się z tymi Agentami.
- b) Niektóre Taryfy ograniczają lub wykluczają prawo Pasażera do zmiany albo odwołania Rezerwacji.
- c) Przewoźnik może anulować Rezerwację, jeśli Pasażer nie zapłacił za Bilet lub nie dopełnił formalności kredytowych z Przewoźnikiem do ustalonego terminu wystawienia Biletu.

### **5.2 Dane osobowe**

- a) Pasażer jest zobowiązany do udostępnienia Przewoźnikowi swoich danych osobowych niezbędnych do dokonania Rezerwacji, kupna Biletu, uzyskania usług dodatkowych, takich jak rezerwacja hotelu i wynajem samochodu, otrzymania innych świadczeń, np. specjalnego urządzenia dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, ułatwienia formalności imigracyjnych i innych związanych z przekroczeniem granicy przekazania informacji dotyczących podróży uprawnionym organom państwowym
- b) Pasażer wyraża zgodę na przechowywanie w tym celu danych, korzystanie z nich i przekazywanie ich przez Przewoźnika swoim agencjom, uprawnionym przedstawicielom, organom państwowym i innym przewoźnikom lub dostawcom wyżej wymienionych usług, jeśli żądanie ich przekazania następuje na podstawie przepisów prawa.
- c) Przewoźnik ma prawo udostępnić dane osobowe Pasażerów osobom trzecim, jeśli Pasażer wyrządzi szkodę lub spowoduje obrażenia u innych pasażerów.
- d) Dane osobowe Pasażera nie zostaną użyte do działalności marketingowej bez uprzedniej zgody pasażera.

## 6 ODPRAWA W PORCIE LOTNICZYM

### 6.1 Postanowienia ogólne

- a) Pasażer ma obowiązek stawić się na odprawę w terminie, najpóźniej w czasie określonym przez Przewoźnika i podanym w punkcie 6.2 niniejszych Warunków.
- b) W przypadku przewozu zgodnie z punktem 2.2 niniejszych Warunków (loty czarterowe) podmiot zamawiający lot odpowiada wobec Przewoźnika za terminowe stawienie się pasażerów na odprawę, zgodnie z punktem a).
- c) Przewóz Pasażera przez Przewoźnika może być zrealizowany pod warunkiem przedłożenia kompletnych i ważnych dokumentów podróży, łącznie z dowodem osobistym/paszportem/wizą lub innym dokumentem zastępczym w przypadku zgubienia oryginalnych dokumentów. Przedłożenie odpowiedniego dokumentu tożsamości obowiązuje również w przypadku dzieci i niemowląt.
- d) Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu, jeśli przepisy dotyczące wjazdu do kraju docelowego nie zostaną spełnione lub jeśli nie zostały przedłożone wymagane w danym kraju dokumenty podróży/dowody tożsamości (np. wizy). W lotach poza strefę Schengen, wykonywanych zgodnie z artykułem 2.2 niniejszych Warunków (loty czarterowe), Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu Pasażerowa, który nie spełnił wymogu państwa znajdującego się poza strefą Schengen i niezbędnego do powrotu do kraju wylotu, a polegającego na przedstawieniu potwierdzonej rezerwacji na lot powrotny.
- e) Pasażer powinien być gotowy do wejścia do samolotu najpóźniej w czasie podanym w karcie pokładowej (boarding time) i zgłosić się (z ważną kartą pokładową) przy wejściu/bramce prowadzącej do samolotu. Jeśli czas wejścia na pokład nie został podany na karcie pokładowej, Pasażer powinien udać się do wejścia/bramki do samolotu najpóźniej 20 minut przed odlotem.
- f) Jeżeli Pasażer po odprawie nie zgłosił się do wejścia do samolotu i z tego powodu nastąpiło opóźnienie odlotu związane z wyładowaniem Bagażu rejestrowanego, Pasażer jest zobowiązany ponieść związane z tym koszty.
- g) Dokładny czas odlotu jest podany na Bilecie lotniczym/potwierdzeniu rezerwacji.

### 6.2 Minimalny czas odprawy

- a) W przypadku lotów na krótkie i średnie odległości (do 5 000 km), Pasażer zarezerwowanego lotu musi zgłosić się w punkcie odprawy w celu uzyskania karty pokładowej najpóźniej 40 minut przed odlotem.
- b) W przypadku lotów długodystansowych (ponad 5 000 km) Pasażer zarezerwowanego lotu musi zgłosić się w punkcie odprawy w celu uzyskania karty pokładowej co najmniej 60 minut przed odlotem.

### 6.3 Odpowiedzialność

- a) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę spowodowaną na osobie Pasażera wynikającą z niespełnienia przez Pasażera obowiązków wymienionych w punkcie 6.1 niniejszych Warunków.
- b) Jeśli Przewoźnik poniesie koszty dodatkowe związane z niedotrzymaniem wyżej wymienionych obowiązków, zgodnie z punktem 6.1, Przewoźnik będzie egzekwować te koszty od Pasażera (koszty deportacji Pasażera, koszty naliczane przez władze państwowe danego kraju związane z nieprzestrzeganiem przepisów kraju odlotu lub przylotu, opóźnienie lotu w wyniku opóźnionego przyścia Pasażera do wejścia/bramki do samolotu itp.),.

### 6.4 Przydzielanie miejsc w samolocie

- a) Przewoźnik nie gwarantuje, że Pasażerowi zostanie przydzielone wybrane przez niego miejsce w samolocie. Miejsca są potwierdzone na karcie pokładowej i są z reguły przydzielane pasażerom według kolejności stawienia się w punkcie odprawy.

## 7 OBOWIĄZKI PASAŻERA

### 7.1 Obowiązki pasażera podczas przewozu lotniczego

- a) Pasażer ma obowiązek przed zakupieniem Biletu lotniczego i wejściem na pokład samolotu na żądanie pracownika Przewoźnika lub organów państwowych udowodnić swoją tożsamość i przedłożyć odpowiednie dokumenty podróży, ewentualnie odpowiedzieć na pytania dotyczące bezpieczeństwa lub udostępnić upoważnionemu organowi państwowemu wymagane dane osobowe. Na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów Przewoźnik może być zobowiązany do przekazania lub udostępnienia danych pasażerów, jeżeli żądanie ich przekazania następuje na podstawie przepisów prawa.
- b) Przy kupnie Biletu lotniczego lub podczas jego Rezerwacji za pośrednictwem biura podróży Pasażer ma obowiązek poinformować Przewoźnika lotniczego o swoich problemach zdrowotnych, które mogłyby utrudnić przewóz lub mieć negatywny wpływ na przebieg lotu.
- c) Pasażer ma obowiązek poddać się przewidzianej przepisami kontroli bezpieczeństwa wykonywanej przez organy państwowe lub uprawnione instytucje oraz umożliwić kontrolę Bagażu rejestrowanego i nierejestrowanego.
- d) Pasażer jest zobowiązany do uczestniczenia w kontroli celnej swojego Bagażu rejestrowanego i/lub nierejestrowanego. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności wobec Pasażera za powstałą szkodę lub stratę poniesioną w czasie takiej kontroli lub na skutek niepodporządkowania się temu wymogowi.
- e) Zgodnie z obowiązującymi międzynarodowymi przepisami Pasażer nie może przewozić w Bagażu podręcznym przedmiotów, materiałów i substancji wymienionych na liście przedmiotów zabronionych (zob. punkt 12.2) oraz w odnośnych aktach prawnych danego kraju. Przedmioty te muszą znajdować się w bagażu rejestrowanym. W innym przypadku Pasażer ma obowiązek oddać je przed lotem bez prawa zwrotu (przedmioty takie ulegają konfiskacie przez uprawnione organy państwowe). Przewoźnik zrzeka się wszelkiej odpowiedzialności za przedmioty odebrane pasażerowi ze względów bezpieczeństwa.
- f) Substancje niebezpieczne (substancje wybuchowe i amunicja, substancje łatwopalne, żrące, gazy sprężone, trucizny lub materiały toksyczne i zakaźne, substancje utleniające, materiały radioaktywne i magnetyczne oraz inne niebezpieczne towary) można przewozić (z wyjątkami) wyłącznie jako towary opatrzone lotniczym listem przewozowym zgodnie ze szczególnymi warunkami przewozu.
- g) Pasażer ma obowiązek zachowania ostrożności i przestrzegania zaleceń pracowników lub przedstawicieli Przewoźnika, w szczególności podczas:
  - odprawy, poruszania się w pomieszczeniach dla pasażerów,
  - wsiadania i wsiadania z samolotu,
  - przechowywania odzieży i Bagażu nierejestrowanego (podręcznego) w samolocie.
- h) Pasażer nie powinien zagrażać bezpieczeństwu i płynności transportu lotniczego, przeszkadzać innym pasażerom albo zachowywać się w sposób powodujący skargi z ich strony, uniemożliwiać wykonywanie czynności służbowych pracownikom Przewoźnika, niszczyć własność Przewoźnika lub innych pasażerów, spożywać nadmiernej ilości alkoholu na pokładzie samolotu.
- i) Pasażer winien nie używać w czasie lotu określonych przez Przewoźnika urządzeń elektronicznych, które mogą negatywnie wpływać na pracę pokładowych urządzeń i wyposażenie samolotu. Nieprzestrzeganie tego zakazu może spowodować nałożenia kary do 2000 EUR.

Urządzenia, których można używać w czasie całego lotu:

- Urządzenia medyczne wspomagające funkcje fizjologiczne (rozsuszarki, aparaty słuchowe)
- Zegarki elektroniczne
- Aparaty fotograficzne
- Odtwarzacze audio-video
- Odtwarzacze CD, DVD, MP3
- Golarki elektryczne
- Odbiorniki GPS
- Odbiorniki TV
- Radia
- Kalkulatory

Urządzenia elektroniczne, które mogą być używane tylko w trybie samolotowym (flight mode):

- Telefony komórkowe
- Tablety
- Czytniki elektroniczne
- Przenośne gry elektroniczne
- Przenośne PC

Urządzenia elektroniczne, które muszą być wyłączone w czasie całego rejsu:

- Elektroniczne papierosy
- Radiostacje, wszystkie rodzaje nadajników, skanery VHF
- Zabawki i odbiorniki kierowane zdalnie
- Urządzenia łączące się z internetem
- Urządzenia laserowe/wskaźniki laserowe

- j) Pasażer ma obowiązek:
  - przyjść na odprawę w odpowiednim czasie i spełnić wszystkie wymagania formalne i proceduralne,
  - uiścić ewentualną opłatę za odprawę w punkcie odpraw,
  - podczas lotu podporządkować się bezwarunkowo poleceniom dowódcy samolotu i personelu pokładowego,

- podczas startu i lądowania, ewentualnie podczas lotu, zapiąć pasy bezpieczeństwa na wezwanie pracownika Przewoźnika lub po ukazaniu się komunikatu na panelu świetlnym samolotu,
  - na żądanie pracownika Przewoźnika przesiąść się na wyznaczone miejsce, o ile jest to konieczne ze względów operacyjnych lub ze względów bezpieczeństwa,
  - powstrzymać się przed zachowaniem, które mogłoby zagrażać bezpieczeństwu i płynności transportu lotniczego, przeszkadzać innym pasażerom lub być przyczyną ich skarg, utrudniać prawidłowe wykonywanie obowiązków pracownikom Przewoźnika, uszkadzać majątek Przewoźnika lub innych pasażerów,
  - powstrzymać się przed zachowaniem, które stwarza zagrożenie dla porządku i dyscypliny na pokładzie samolotu, w tym przed nadmierną konsumpcją alkoholu na pokładzie samolotu.
  - przestrzegać zakazu palenia na pokładach wszystkich samolotów; zakaz palenia dotyczy również tzw. „papierosów elektronicznych”. W przypadku naruszenia tego zakazu może zostać nałożona kara w wysokości do 2 000,- EUR,
  - przestrzegać zakazu używania urządzeń elektronicznych w czasie lotu, które mogą mieć negatywny wpływ na funkcjonowanie systemów elektronicznych w samolocie. W przypadku naruszenia tego zakazu może zostać nałożona kara w wysokości do 2 000 EUR,
  - w przypadku problemów zdrowotnych podczas lotu poddać się niezbędnej pierwszej pomocy, udostępnić załodze wymagane dane osobowe i dotyczące stanu zdrowia, a następnie poddać się badaniu lekarskiemu,
  - powstrzymać się od nurkowania na 12 godzin przed rozpoczęciem lotu, a w przypadku nurkowania na większych głębokościach (z powolnym wynurzeniem się i przerwą na dekompresję) na 24 godziny przed odlotem,
  - pokryć wszelkie koszty za straty i szkody spowodowane nieodpowiednim zachowaniem Pasażera lub występujących w wyniku nielegalnego przewozu przedmiotów, towarów, zwierząt itp. niebezpiecznych (np. uszkodzenie wnętrza samolotu, lądowanie awaryjne itp.) w najwyższym zakresie dopuszczalnym przez Konwencję Montrealską,
  - stosować się do całkowitego zakazu konsumpcji napojów alkoholowych wniesionych na pokład samolotu w Bagażu podręcznym. Dowódca statku powietrznego może w uzasadnionych przypadkach zażądać od Pasażera okazania dowodu tożsamości oraz dokonać zatrzymania na czas lotu alkoholu wniesionego przez Pasażera na pokład.
  - stosować się do zakazu używania aparatów fotograficznych, kamer oraz innych urządzeń rejestrujących pracę dźwięk i obraz w celu nagrywania lub fotografowania pracy załogi samolotu, wnętrza samolotu i procedur Przewoźnika,
  - dostosować odzież i wygląd zewnętrzny do standardów transportu lotniczego.
- k) W razie potrzeby Przewoźnik informuje Pasażera o wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa i porządku na pokładzie oraz o konsekwencjach ich naruszenia.

## **8 OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA**

### **8.1 Obowiązki przewoźnika w trakcie przewozu lotniczego**

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

## 9 ODMOWA PRZEWOZU

### 9.1 Prawo do odmowy przewozu

- a) Przewoźnik może odmówić przewozu Pasażera lub Bagażu, jeśli zgodnie ze swoją oceną uzna, że:
- jest to konieczne dla spełnienia ustaw, zarządzeń i przepisów państwa, na którego terytorium będzie miało miejsce rozpoczęcie podróży, przerwa w podróży lub zakończenie podróży albo nad którym nastąpi przelot statku powietrznego,
  - zachowanie, stan fizyczny lub psychiczny Pasażera prowadzi do naruszenia przez Pasażera dobrych obyczajów, co może budzić zastrzeżenia innych pasażerów lub Pasażer stanowi zagrożenie dla siebie, innych pasażerów i/lub majątku osób trzecich.
  - zachowanie Pasażera mogłoby zagrażać bezpieczeństwu transportu lotniczego lub naruszać ład publiczny,
  - Pasażer nie stosuje się do instrukcji i poleceń pracowników Przewoźnika, przedstawicieli właściwych organów państwowych i/lub personelu lotniska, w szczególności dotyczących bezpieczeństwa i porządku na pokładzie,
  - Pasażer odmówił poddania się kontroli bezpieczeństwa, przeprowadzanej przez upoważnione służby w porcie lotniczym,
  - nie zostały uiszczone odpowiednie opłaty lub Taryfy związane z przewozem lotniczym,
  - Pasażer nie posiada lub odmówi przedstawienia na żądanie Przewoźnika ważnych dokumentów związanych z przewozem lotniczym,
  - Pasażer nie może udowodnić, iż jest osobą, na rzecz której została dokonana Rezerwacja lub zakup biletu,
  - dokumenty związane z przewozem lotniczym:
    - (a) zostały zniszczone lub uszkodzone
    - (b) Pasażer odmówił przekazania ich na czas trwania podróży za pokwitowaniem pracownikom Przewoźnika, jeżeli jest to wymagane przez właściwe organy państwowe,
    - (c) zostały uzyskane nielegalnie,
    - (d) zostały zgłoszone jako zagubione lub skradzione,
    - (e) zostały sfałszowane,
    - (f) zostały zmienione przez osobę inną niż Przewoźnik lub jego upoważniony przedstawiciel; Przewoźnik zastrzega sobie prawo zatrzymania takiego dokumentu,
    - (g) nie zostały wystawione przez Przewoźnika lub nie są przez niego akceptowane,
  - Pasażer nie znajduje się na elektronicznej liście pasażerów (w przypadku zbiorowego biletu lotniczego, elektronicznego biletu lotniczego lub potwierdzenia podróży),
  - Pasażer nie stawiał się do odlotu na czas (zgodnie z art. 6.1 niniejszych Warunków),
  - Pasażerowi odmówiono wjazdu do kraju miejsca rozpoczęcia podróży, jej zakończenia lub przez którego terytorium podróż się odbywa,
  - podczas wcześniejszego rejsu Pasażer zachowywał się w sposób naruszający przepisy prawa, w szczególności przepisy dotyczące bezpieczeństwa przewozu lotniczego lub w sposób naruszający dobre obyczaje i istnieją uzasadnione przesłanki do stwierdzenia, że Pasażer ze względu na swój stan może dopuścić się ponownie takich naruszeń,
  - zachowanie Pasażera może stanowić lub stanowi wykroczenie albo przestępstwo,
  - odmowa przewozu jest konieczna ze względów bezpieczeństwa, gdy Pasażer znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających,
  - kroki te zostały podjęte zgodnie z Konwencją Tokijską
    - przewóz pasażera jest sprzeczny z przepisami przewoźnika,
    - przewóz pasażera jest sprzeczny z instrukcją operacyjną przewoźnika,
    - odzież i wygląd zewnętrzny pasażera nie odpowiadają standardom przewozu lotniczego,
    - pasażer choruje na chorobę zakaźną, podlegającą obowiązkowemu zgłoszeniu,
  - Pasażer potrzebuje specjalnej pomocy, której Przewoźnik nie jest w stanie mu zapewnić lub której koszt byłby nieproporcjonalnie wysoki.

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

Pasażer może być również obciążony kosztami związanymi z odmową przewozu.

## 10 WARUNKOWE PRZYJĘCIE DO PRZEWOZU

### 10.1 Warunkowe przyjęcie do przewozu

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

## 11 PRZEWÓZ PASAŻERÓW SPECJALNEJ TROSKI

- a) Pasażerowie wymagający specjalnej pomocy i opieki są zobowiązani poinformować o tym organizatora wycieczki lub Call Center w momencie dokonywania Rezerwacji.
- b) Przewoźnik dołoży starań aby ułatwić podróżowanie osobom chorym, niepełnosprawnym, dzieciom bez opieki oraz kobietom w ciąży. Przyjęcie do przewozu dzieci bez opieki, osób chorych, osób niepełnosprawnych lub kobiet w ciąży może być uzależnione od wcześniejszego uzgodnienia z Przewoźnikiem warunków dokonania takiego przewozu, zgodnie z obowiązującym prawem.
- c) Pasażerowie wymagający specjalnej troski oraz rodzice z małymi dziećmi powinni wcześniej zgłosić swoje potrzeby personelowi lotniska, z uwagi na wydłużone procedury bezpieczeństwa.
- d) Pasażerowie specjalnej troski są poddawani kontroli bezpieczeństwa przed wejściem na pokład statku powietrznego. Wózki inwalidzkie, kule lub nosze poddawane są kontroli manualnej.
- e) Z uwagi na wymogi bezpieczeństwa pasażerowie specjalnej troski nie mogą zajmować miejsc w pobliżu wyjść awaryjnych na pokładzie statku powietrznego.
- f) Przewoźnik zapewnia, że osoba towarzysząca Pasażerowi o ograniczonej sprawności ruchowej zajmie miejsce w fotelu obok, o ile fakt podróżowania z osobą towarzyszącą zostanie zgłoszony nie później niż 48 godzin przed wylotem.
- g) Przewoźnik nie odpowiada za ewentualne zranienia, zachorowania lub inny uszczerbek na zdrowiu, ze śmiercią włącznie, a także za uszkodzenie Bagażu Pasażera, powstałe w wyniku przewozu, gdy Pasażerowi ze względu na stan fizyczny, psychiczny lub wiek grozi niebezpieczeństwo powstania uszczerbku na zdrowiu lub wystąpienie innej szkody.

### 11.2 Przewóz pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej

- a) Pasażerowie z ograniczoną sprawnością ruchową to pasażerowie, których aktualny stan zdrowia lub stan fizyczny wymagają szczególnej opieki ze strony przewoźnika lotniczego. Zakres opieki podczas podróży jest zależny od przepisów bezpieczeństwa w transporcie lotniczym, wyposażenia samolotu przewoźnika i lokalnych warunków w danym porcie lotniczym.
- b) Pasażerowie, którzy planują podróż z własnym wózkiem inwalidzkim lub innym sprzętem ułatwiającym poruszanie się, są zobowiązani do poinformowania Przewoźnika o tym fakcie w trakcie procesu Rezerwacji i zakupu Biletu lub w dowolnym momencie po nim, jednak nie później niż 48 godzin przed wylotem. Podczas odprawy prywatnie wózek inwalidzki zostaną przekazane personelowi lotniska, w celu umieszczenia ich w luku bagażowym samolotu. Dostarczone zostaną Pasażerom na lotnisku docelowym przy wyjściu ze statku powietrznego. Personel naziemny zapewni Pasażerom pomoc w poruszaniu się ze stanowiska odprawy do samolotu, oraz z samolotu do strefy odbioru bagażu po zakończeniu lotu, przy użyciu innego wózka inwalidzkiego. Pasażer powinien dostarczyć Przewoźnikowi informację o rozmiarze i wadze wózka inwalidzkiego. Bezpłatnie, poza przysługującym limitem Bagażu, Pasażer może przewozić dwa w pełni składane wózki inwalidzkie. Nie dopuszcza się możliwości przewozu wózków inwalidzkich zasilanych bateriami wypełnionymi substancjami żrącymi.
- c) Część foteli na pokładzie posiada podnoszone podłokietniki ułatwiające poruszanie się. W miarę możliwości Przewoźnik zapewnia, aby te fotele były dostępne Pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas rejsu.
- d) Część toalet jest wyposażona w specjalne poręcze, ułatwiające korzystanie z nich Pasażerom z ograniczoną zdolnością ruchową.
- e) Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany typu statku powietrznego, gdy rejs nie może być wykonany samolotem należącym do Przewoźnika i Przewoźnik korzysta z pomocy innego przewoźnika. O takim fakcie oraz tożsamości przewoźnika wykonującego rejs w imieniu Przewoźnika, Przewoźnik niezwłocznie informuje drogą mailową lub telefoniczną organizatora wycieczki, z którym Pasażer jest związany umową oraz Pasażerów Rezerwacji indywidualnych. W takiej sytuacji Przewoźnik powinien zapewnić, że klasa oraz wyposażenie statku powietrznego, którym wykonywany jest rejs nie są niższe niż w statkach powietrznych Przewoźnika.
- f) Personel pokładowy może udzielić asysty Pasażerowi o ograniczonej sprawności ruchowej w drodze do i z toalety, nie jest jednak uprawniony do podnoszenia i przenoszenia pasażerów z fotela na wózek ani pomocy w toaletach.

### 11.3 Pasażerowie podróżujący z psem przewodnikiem

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

### 11.4 Przewóz kobiet ciężarnych

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

### 11.5 Przewóz dzieci poniżej 2. roku życia

- a) Przez dziecko do 2. roku życia rozumie się dziecko w wieku od urodzenia do ukończenia 2. roku życia. W przypadku lotu powrotnego decyduje data powrotu.
- b) Dziecko poniżej 2. roku życia nie ma przyznanego własnego miejsca i wyżywienia na pokładzie i jest przewożone na kolanach opiekuna, z wyjątkiem kiedy użyty zostaje certyfikowany fotelik, zgodnie z punktem c) niniejszych Warunków.
- c) W rejsach obsługiwanych przez Grupę Travel Service dorosły pasażer może podróżować najwyżej z jednym dzieckiem w wieku poniżej dwóch lat. W jednym rzędzie może siedzieć zawsze tylko jedno dziecko w wieku poniżej dwóch lat.
- d) Użycie fotelika dla dziecka jest możliwe jedynie gdy:
  - (a) Pasażer wykupił osobne miejsce, na którym można umieścić fotelik



- (b) Fotelik posiada certyfikat zdatości do użycia w transporcie lotniczym i certyfikat taki jest opisany na foteliku
  - (c) Fotelik można przypiąć do siedzenia samolotu pasem zapinanym dwuczęściową klamrą. Fotelik musi być zapięty pasami w czasie całego lotu.
- e) Dzieci poniżej drugiego roku życia nie mogą zajmować miejsc w rzędach przy wyjściach awaryjnych.

## **11.6 Przewóz dzieci bez opieki**

- a) Dzieci poniżej 6. roku życia nie mogą być przewożone bez opieki Osoby dorosłej. Osoba dorosła musi mieć ukończone 18 lat.
- b) Dzieci powyżej 6. roku życia do ukończenia 11. roku życia mogą podróżować bez opieki osoby dorosłej (dzieci bez opieki). W takim przypadku Przewoźnik świadczy dzieciom podróżującym bez opieki usługę asysty (UM) w porcie lotniczym wylotu i przeznaczenia. Odpowiedzialność za dzieci podróżujące bez opieki osoby dorosłej spoczywa na wysyłającym je opiekunie. Opiekun musi być osobą pełnoletnią, od której Przewoźnik otrzyma pisemne potwierdzenie na odnośnym formularzu, że w porcie docelowym na dziecko będzie oczekiwała inna osoba pełnoletnia. W przypadku niezgłoszenia się osoby pełnoletniej w porcie docelowym, koszty opieki nad dzieckiem ponosi osoba odprowadzająca dziecko w porcie wylotu. Przewoźnik ma prawo wymagać udowodnienia wieku dziecka. Rodzice/wychowawcy/opiekunowie muszą pozostać na lotnisku do momentu odlotu samolotu.
- c) Na wniosek rodziców lub opiekuna ustawowego pasażerem w wieku od 12. do 17. roku życia włącznie może być również świadczona usługa asysty (MAAS). Usługa asysty (UM/MAAS) jest płatna zgodnie z obowiązującym cennikiem.
- d) Przewóz dziecka bez opieki i usługa asysty są możliwe wyłącznie po uprzednim zgłoszeniu Przewoźnikowi takiej potrzeby co najmniej 48 godzin, przed odlotem.

## 12 BAGAŻ

### 12.1 Postanowienia ogólne

- a) Bagaże są przewożone jako rejestrowane i nierejestrowane. Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu bagaży zgodnie z dalszymi postanowieniami niniejszych Warunków. Za odprawę w standardowym punkcie odpraw może zostać pobrana dodatkowa opłata.
- b) Pasażer nie może przewozić:
- bagażu i przedmiotów, które mogłyby zagrażać bezpieczeństwu lotu, osób i majątku, ponadto bagażu i rzeczy, które mogłyby zostać podczas przewozu lotniczego z łatwością uszkodzone, w nieodpowiednim opakowaniu lub które mogą przeszkadzać pasażerom,
  - przedmiotów, które są wyszczególnione w przepisach Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO) - <http://legacy.icao.int/anb/fls/dangerousgoods/PackingInstructions/ConsultativeDocument/AppendixH.pdf>, Międzynarodowego Zrzeszenia Przewoźników Powietrznych (IATA) – <http://www.unece.org/fileadmin/DAM/trans/danger/publi/unrec/English/part3.pdf> i przepisach przewoźnika jako towar niebezpieczny,
  - przedmiotów, których przewóz jest zakazany zgodnie z odpowiednimi ustawami, przepisami lub rozporządzeniami danego kraju,
  - przedmiotów, które zdaniem przewoźnika nie nadają się do przewozu ze względu na ich ciężar, rozmiary lub charakter.
- c) Ze względów bezpieczeństwa pasażer nie może przewozić w kabinie samolotu następujących przedmiotów: noży (bez względu na długość ostrza), noży do papieru, nożyczek (bez względu na rozmiar), broni lub zabawek przypominających broń czy replik broni (z tworzyw sztucznych albo metalowych), procy, sztuców, ostrzy i żyłek, narzędzi rzemieślniczych, strzałek, korkociągów, strzykawek (z wyjątkiem powodów zdrowotnych), drutów, rakiet sportowych, kijów bilardowych, metalowych pilniczków do paznokci i innych przedmiotów, które uważane są przez służby bezpieczeństwa portu lotniczego za niebezpieczne i mogłyby zagrażać bezpieczeństwu pasażerów lub załogi samolotu. W przypadku znalezienia wyżej wymienionych przedmiotów podczas kontroli bezpieczeństwa w porcie lotniczym, zostaną one skonfiskowane bez prawa do odszkodowania.

### 12.2 Bagaż nierejestrowany

- a) Pasażer ma prawo zabrać na pokład samolotu jeden Bagaż nierejestrowany i przedmioty użytku osobistego. Maksymalny ciężar Bagażu wynosi 5 kg, maksymalna długość 56 cm (22 cali), szerokość 45 cm (18 cali) i głębokość 25 cm (10 cali), ale suma wszystkich trzech wymiarów może wynosić maksymalnie 115 cm (45 cali) łącznie z uchwytem i kółkami.
- b) Do przedmiotów użytku osobistego zaliczamy:
- torebkę damską,
  - płaszcz, szal lub koc,
  - parasol lub laskę,
  - mały aparat fotograficzny, kamerę lub lornetkę,
  - mały komputer przenośny,
  - książki i gazety,
  - jedzenie dla dziecka na czas lotu,
  - kule lub urządzenia do podpierania się i całkowicie złożony wózek inwalidzki (który ze względu na przestrzeń przechowywany jest w luku bagażowym samolotu),
  - niecertyfikowany fotelik dla dziecka, jeśli mieści się w zamkniętym schowku nad głowami pasażerów
  - certyfikowany fotelik dla dziecka, umieszczony na wykupionym wcześniej przez pasażera miejscu.
- c) Przewoźnik ma prawo sprawdzenia wymiarów Bagażu nierejestrowanego i ogólnego ciężaru wszystkich przedmiotów, które pasażer wnosi na pokład samolotu.
- d) Następujących przedmiotów nie wolno wносить do strefy zastrzeżonej lotniska oraz na pokład samolotu:
- Broń palna i innego rodzaju broń, wszelkiego rodzaju przedmioty mogące, lub sprawiające wrażenie zdolnych do miotania pocisków lub powodowania obrażeń, takie jak:
    - broń palna (bojowa i sportowa - pistolety, rewolwery, pistolety maszynowe, karabiny, pistolety śrutowe, itp.)
    - replika i imitacja broni palnej
    - zapalniczki wyglądające jak broń palna
    - części składowe broni palnej (z wyjątkiem teleskopowych urządzeń celowniczych i celowników)
    - myśliwska broń kulowa lub śrutowa
    - broń sygnałowa i wyrzutnie ładunków sygnalizacyjnych
    - pistolety startowe
    - wszelkiego rodzaju zabawki wyglądające jak pistolety, rewolwery, karabiny, itp.
    - wiatróvky lub pistolety, rewolwery pneumatyczne i typu „softair” miotające kulki
    - kusze i łuki
    - katapuły
    - wszelkiego rodzaju urządzenia do miotania harpunów, włóczni i oszczepów
    - wszelkiego rodzaju urządzenia do uboju zwierząt
    - urządzenia powodujące oszołomienie i wstrząs, np. elektryczne ościenie do poganiania bydła

- paralizatory elektryczne (w tym przewodowe, tzw. tasery)
- Przedmioty o ostrych końcach lub o ostrych krawędziach, przedmioty ostro zakończone lub ostrza mogące powodować obrażenia oraz ich imitacje, takie jak:
  - siekiery i topory
  - strzały i rzutki
  - żyłki
  - brzytwy
  - dzidy i włócznie
  - noże do krojenia lodu i pierzchnie
  - łyżwy
  - scyzoryki lub noże sprężynowe o dowolnej długości ostrza
  - noże, w tym noże rytualne, o długości ostrza powyżej 6 cm, zrobionego z metalu lub innego materiału wystarczająco mocnego, żeby stanowić potencjalną broń
  - tasaki rzeźnicze
  - maczety
  - otwarte nożyki golarskie (z wyjątkiem golarek lub jednorazowych maszynek do golenia z ostrzami zamkniętymi w osłonce)
  - szable, szpady i laski z ukrytą szpadą
  - skalpele
  - nożyczki o długości ostrza powyżej 6 cm
  - kijki narciarskie, marszowe i wspinaczkowe
  - metalowe śledzie i szpilki do namiotów
  - rzutki z ostrymi krawędziami
  - narzędzia robocze, które mogą być użyte jako broń ostro zakończona lub o ostrych krawędziach, np. wiertarki, wiertła i inne narzędzia wiertnicze, narzędzia do rozcinania kartonu, noże wielozadaniowe, wszelkie piły, śrubokręty, łomy stalowe, młotki, szczypce, (kleszcze), skrętniki/klucze, latarki o wzmocnionej konstrukcji
  - inne przedmioty nie mające wyglądu broni, w których ukryte jest ostrze
- Wszelkiego rodzaju instrumenty tępe mogące powodować obrażenia, takie jak:
  - kije baseballowe oraz innego rodzaju kije używane w różnych dyscyplinach sportu
  - pałki (włącznie z drewnianymi) – sztywne lub elastyczne, np. pałki z metalu pokryte skórą,
  - pałki policyjne, itp.
  - kije do krykieta
  - kije golfowe
  - kije hokejowe
  - rakiety do gry w „lacrosse”
  - wiosła do kajaków, kanadyjek, czółen i innego sprzętu pływającego
  - deskorolki
  - wszelkiego rodzaju kije bilardowe
  - wędki
  - sprzęt służący do sztuk walki, np. kastety, wszelkiego rodzaju pałki (w tym drewniane), cepy do młócenia ryżu, nunczako
- Wszelkiego rodzaju materiały wybuchowe lub wysoce łatwopalne substancje stanowiące zagrożenie dla zdrowia pasażerów i załogi albo bezpieczeństwa statku powietrznego lub mienia, takie jak:
  - amunicja
  - spłonki
  - lont prochowy i detonujący
  - detonatory i zapalniki
  - materiały i urządzenia wybuchowe
  - replika lub imitacja materiałów lub urządzeń wybuchowych oraz ich części składowe
  - wszelkiego rodzaju miny
  - wszelkiego rodzaju granaty (w tym granaty ćwiczebne, markujące, moździerzowe)
  - gaz oraz pojemniki na gaz, a w szczególności: butan, propan, acetylen, oraz tlen w dużych ilościach
  - fajerwerki, wszelkiego typu rakiety sygnalizacyjne i inne materiały pirotechniczne (włącznie z minifajerwerkami do rozrzucania confetti używanymi na przyjęciach i kapiszonami)
  - zapalaki o przedłużonym ładunku siarkowym (tzw. sztormówki)
  - urządzenia dymotwórcze oraz wszelkie pojemniki zawierające sprężony dym
  - łatwopalne ciekłe paliwo w postaci benzyny/oleju napędowego i gazu do zapalniczek oraz w postaci płynnej alkoholu lub etanolu
  - farby w aerozolu
  - terpentyna i rozcieńczalniki do farb
  - napoje alkoholowe o stężeniu powyżej 70% na jednostkę

- Wszelkiego rodzaju substancje chemiczne lub toksyczne, które stanowią zagrożenie dla zdrowia pasażerów i załogi albo bezpieczeństwa statku powietrznego lub mienia, takie jak:
  - kwasy i alkalia - np. płynne baterie elektryczne
  - substancje korozyjne, żrące lub wybielające, np. rtęć, chlor
  - wszelkiego rodzaju miotacze gazowe, w tym ręczne, zawierające substancje obojętne, np. gaz łzawiący, „gaz pieprzowy”
  - miotacze żelu i płynów obojętnych
  - materiały radioaktywne, np. izotopy lecznicze lub przemysłowe
  - trucizny
  - materiały wywołujące choroby zakaźne lub biologicznie niebezpieczne, np. zakażona krew, bakterie i wirusy
  - materiały wyposażone w samorzutny zapłon lub spalanie
  - gaśnice
- Płyny i produkty o podobnej konsystencji
  - substancje płynne (żele, pasty, emulsje, płynne/stałe mieszkanki oraz zawartość pojemników pod ciśnieniem, pasty do zębów, żele do włosów, napoje, zupy, syropy, perfumy, dezodoranty, pianki do golenia, aerozole, oraz inne produkty o podobnej konsystencji) za wyjątkiem:
    - płynów znajdujących się w pojedynczych opakowaniach o pojemności nie przekraczającej 100 ml lub równowartości, umieszczonych w jednej wielokrotnie zamykanej przezroczystej torebce plastikowej o pojemności do 1 litra;
    - płynów, które w trakcie podróży mogą być niezbędne dla pasażera z przyczyn zdrowotnych lub ze względu na specjalną dietę; dotyczy to także żywienia dla niemowląt;
    - płynów zakupionych w strefie operacyjnej lotniska za punktem kontroli kart pokładowych, pod warunkiem, że płyn zapakowany jest w torbę zabezpieczoną przy użyciu plomb umożliwiających łatwe stwierdzenie ich naruszenia, oraz zawierającą widoczny dowód jego zakupu w danym porcie lotniczym z tego samego dnia;
    - płynów zakupionych w strefie zastrzeżonej portu lotniczego;
    - płynów zakupionych w tym samym dniu w innym porcie lotniczym Wspólnoty, pod warunkiem, że płyn zapakowany jest w torbę zabezpieczoną przy użyciu plomb umożliwiających łatwe stwierdzenie ich naruszenia, oraz zawierającą widoczny dowód jego zakupu w strefie operacyjnej owego portu lotniczego;
    - płynów zakupionych na pokładzie statku powietrznego należącego do wspólnotowego przewoźnika lotniczego, pod warunkiem, że płyn zapakowany jest w torbę zabezpieczoną przy użyciu plomb umożliwiających łatwe stwierdzenie ich naruszenia oraz zawierającą widoczny dowód jego zakupu z tego samego dnia na pokładzie statku powietrznego.
- e) Bagaż nierejestrowany musi się mieścić pod siedzeniem przed Pasażerem lub w schowku w kabinie nad siedzeniami pasażerów.
- f) Przedmioty niespełniające warunków określonych dla bagaży nierejestrowanych, zostaną odprawione jako Bagaż rejestrowany.
- g) W przypadku braku miejsca w kabinie, Bagaż nierejestrowany może być przewożony w luku bagażowym jako Bagaż rejestrowany. W takim przypadku Pasażer będzie zobowiązany wyjąć z Bagażu rzeczy wartościowe, dokumenty oraz sprzęt elektroniczny. Do takiego Bagażu odnoszą się właściwe przepisy niniejszych Warunków dotyczące Bagażu rejestrowanego.
- h) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną stratę, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu nierejestrowanego i rzeczy osobistych pasażera, o ile taka strata, uszkodzenie lub zniszczenie nie wynikały z zaniedbania przewoźnika czy jego przedstawicieli.

### 12.3 Bagaż rejestrowany

- a) Na Bagaż, który Pasażer odda Przewoźnikowi do przewozu (Bagaż rejestrowany), zostanie Pasażerowi wydana jako potwierdzenie o przyjęciu Bagażu część kwitu bagażowego, który Pasażer ma obowiązek zachować na wypadek ewentualnej reklamacji. Przewoźnik nie odpowiada za Bagaż, który nie został odebrany natychmiast po przylocie.
- b) Bagaż rejestrowany powinien być zapakowany w walizki lub inne odpowiednie opakowanie umożliwiające bezpieczny przewóz. Bagaż taki powinien być zamknięty, aby podczas przewozu nie doszło do jego otwarcia.
- c) Każdy Bagaż przed przyjęciem do odprawy musi zostać zaopatrzony w przywieszkę z nazwiskiem pasażera i jego adresem kontaktowym w miejscu pobytu (np. nazwa i adres hotelu, adres stałego pobytu itp.). Nazwisko podane na przywieszce musi się zgadzać z nazwiskiem na Bilecie lotniczym i w dokumencie podróży.
- d) Bagaż rejestrowany jest przewożony w luku bagażowym samolotu, z reguły w tym samym samolocie co pasażer. Jeśli taki przewóz nie jest możliwy ze względu na brak pojemności przewozowej lub przeciążenie samolotu, Bagaż zostanie przetransportowany najbliższym możliwym połączeniem, na którym jest dostępna wolna pojemność przewozowa, o ile nie ustalono inaczej.
- e) We wszystkich rejsach (z wyjątkiem lotów do/ze Stanów Zjednoczonych) każdy Pasażer, który wykupił miejsce w samolocie ma prawo do bezpłatnego przewozu Bagażu rejestrowanego o całkowitym maksymalnym ciężarze:
  - 20 kg w klasie Business (C)
  - 15 kg w klasie ekonomicznej (Y)
- f) W rejsach do/ze Stanów Zjednoczonych każdy Pasażer, który wykupił miejsce w samolocie ma prawo do bezpłatnego przewozu Bagażu rejestrowanego o całkowitym maksymalnym ciężarze:
  - 20 kg w klasie Business (C)
  - 15 kg w klasie ekonomicznej (Y)
- g) W przypadku przewozu zgodnie z punktem 2.2 niniejszych Warunków (loty czarterowe), limit ciężaru zgodnie z punktem e) może zostać zmieniony według zapisów umowy czarterowej. Podmiot zamawiający lot jest w tym wypadku zobowiązany poinformować Pasażera o określonym limicie ciężaru bagażu.
- h) Jeśli pasażer zakupił dodatkowe miejsce w samolocie, limit bagażu zostanie zwiększony o limity przypisane dodatkowemu miejscu.

- i) Jeśli dwoje lub więcej Pasażerów leci razem jako grupa (rodzina, partnerzy) tym samym połączeniem lotniczym lub tymi samymi połączeniami lotniczymi i zostają odprawieni razem, Przewoźnik umożliwi łączenie Bagażu, tzn. mają oni prawo zsumować dozwolony ciężar ich bagaży. Takie bagaże zostaną odprawione łącznie jako Bagaż jednego pasażera.
- j) Maksymalny ciężar jednej sztuki bagażu nie może przekroczyć 32 kg, a Bagaż musi mieścić się w następujących limitach: długość każdego boku nie może być większa niż 150 cm, a suma wszystkich trzech wielkości musi być mniejsza niż 250 cm.
- k) Bagaż przekraczający gabarytami wartości podane w punkcie j) uznawany jest za Bagaż dodatkowy, który może być przyjęty do przewozu po uiszczeniu przez Pasażera odnośnej opłaty oraz po akceptacji takiego Bagażu do przewozu przez Przewoźnika.
- l) Przewóz Bagażu dodatkowego nie jest obowiązkiem Przewoźnika. Przewoźnik dołoży jednak wszelkich starań, by, w miarę możliwości technicznych i pojemności samolotu, dokonać przewozu Bagażu dodatkowego Pasażera.
- m) Bezpłatnie przewożone są wózki, łóżeczka dziecięce, foteliki dziecięce, wózki inwalidzkie na baterie suche lub żelowe.
- n) W Bagażu rejestrowanym nie wolno przewozić następujących przedmiotów i substancji:
- Wszelkiego rodzaju materiały wybuchowe lub wysoce łatwopalne substancje stanowiące zagrożenie dla zdrowia pasażerów i załogi albo bezpieczeństwa statku powietrznego lub mienia, takie jak:
    - materiały i urządzenia wybuchowe, a zwłaszcza detonatory, zapalniki, granaty, miny, bomby i rakiety
    - granatniki i inne przedmioty lub urządzenia służące do miotania materiałów, substancji lub urządzeń wybuchowych
    - wszystkie rodzaje substancji detonujących i wybuchowych
    - walizki i torby wyposażone w elementy samodestrukcyjne, dymotwórcze i dymozastonotwórcze
    - materiały sproszkowane do amatorskiej produkcji urządzeń pirotechnicznych, takie jak np. saletra amonowa, siarka, węgiel drzewny
    - granaty ćwiczebne i markujące
    - atrapy urządzeń wybuchowych
    - wszelkie rodzaje substancji i materiałów łatwopalnych włączenie z magnezem oraz benzyną i metanolem
    - składniki systemów paliwowych – zawierające paliwo
    - alkohol powyżej 70 % (również zabroniony w zbiornikach paliw benzynowych maszyn samojezdnych)
    - gazy: propan, butan
    - wszelkiego rodzaju pojemniki zawierające paliwo do zapalniczek
    - fajerwerki, sztuczne ognie i rakiety sygnalizacyjne
  - Wszelkiego rodzaju substancje chemiczne lub toksyczne, które stanowią zagrożenie dla zdrowia pasażerów i załogi albo bezpieczeństwa statku powietrznego lub mienia, takie jak:
    - trucizny i substancje toksyczne oraz substancje wywołujące choroby zakaźne, włącznie z trutką na myszy i szczury, zakażona krew
    - materiały radioaktywne, włącznie z leczniczymi i przemysłowymi izotopami
    - miotacze gazu, żelu, płynu obezwładniającego
    - pistolety i rewolwery z gazem obezwładniającym, np. łzawiącym
    - granaty ręczne z gazem obezwładniającym, np. łzawiącym
    - wszelkie przedmioty zawierające substancje drażniące, paraliżujące, oszałamiające lub inne służące do atakowania ludzi
    - żrące chemikalia
    - materiały korozyjne, włącznie z rtęcią i akumulatorami
    - pojemniki z sodą
    - farby i rozpuszczalniki
    - utleniacze i nadtlenki organiczne, włącznie z wybielaczem i zestawami środków chemicznych do napraw blacharskich i karoserii samochodów
    - butle z gazem sprężonym (butan, propan) jak również turystyczne butle gazowe (można transportować jedynie, gdy są opróżnione z wszelkich pozostałości gazu)
    - butle tlenowe/podwodne palniki tlenowe (możliwe jest transportowanie pustych butli tlenowych lub rozłączonych podwodnych palników tlenowych)
- o) Pasażer nie może przewozić w Bagażu rejestrowanym łatwo tłuczących rzeczy (np. perfum, wody toaletowej, okularów dioptrycznych i przeciwsłonecznych, soczewek kontaktowych, butelek, szkła, porcelany, fajek wodnych) lub przedmiotów łatwo psujących się, leków, pieniędzy, kart kredytowych, cennych przedmiotów i dzieł sztuki, biżuterii i przedmiotów z metali szlachetnych, kluczy, papierów wartościowych, akcji lub obligacji, dokumentów handlowych, paszportów czy innych dokumentów identyfikacyjnych, nośników danych, urządzeń elektronicznych (walkman, odtwarzacz CD, aparat fotograficzny, kamera wideo, MP3, telefon komórkowy, przenośny komputer itd.), łącznie z wyposażeniem. Przewoźnik nie odpowiada za ewentualną stratę lub uszkodzenie wyżej wymienionych przedmiotów.
- p) Bagaże, za które Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, to:
- niewłaściwie zapakowane bagaże
  - niezapakowane rowery
  - niezapakowane lub nieowinięte w folię wózki.
- q) Przewoźnik może odmówić przyjęcia Bagażu rejestrowanego, jeżeli nie jest on właściwie opakowany w sposób gwarantujący bezpieczny przewóz, przy zachowaniu zwykłej staranności w obsłudze.

## 12.4 Bagaż przewożony na specjalnych warunkach

- a) Broń i amunicja są przewożone jako Bagaż rejestrowany zgodnie z warunkami i regulacjami Przewoźnika oraz za jego zgodą. Broń nie może być nabita, musi być umieszczona w zabezpieczającym pojemniku i odpowiednio zapakowana. Przewóz amunicji podlega

przepisom ICAO i IATA dotyczącym przewozu niebezpiecznego towaru. Przewóz broni i amunicji podlega opłatom zgodnie z aktualną tabelą opłat Przewoźnika.

- b) Broń antyczna, miecze, noże i podobne przedmioty mogą być przewożone jako Bagaż rejestrowany zgodnie z warunkami i przepisami Przewoźnika, nie jest jednak dozwolone przewożenie ich w kabinie samolotu.
- c) Po uzyskaniu zgody Przewoźnika Pasażer może przewieźć w kabinie samolotu na odrębnym siedzeniu przedmioty cenne, kruche czy łatwo ulegające zniszczeniu (np. instrumenty muzyczne, żyrandole itp.), umieszczone w opakowaniu. Pasażer musi posiadać dla takiego bagażu wcześniej potwierdzone miejsce oprócz miejsca dla Pasażera. Przy rezerwacji miejsca na Bagaż należy podać jego rozmiary i ciężar. Przewoźnika należy poinformować/dokonać rezerwacji miejsca co najmniej 48 godz. przed odlotem. W celu zapewnienia bezpiecznego przewozu ciężar bagażu umieszczonego na siedzeniu nie może przekroczyć 20 kg, a jego wymiary nie mogą przekroczyć 42 cm szerokości, 41 cm głębokości i 80 cm wysokości we wszystkich typach samolotów. Dany Bagaż musi być umieszczony na siedzeniu zgodnie z procedurami bezpieczeństwa Przewoźnika. Za przewóz Bagażu na siedzeniu zostanie pobrana opłata w wysokości stosowanej Taryfy dla dorosłego Pasażera.
- d) Najpóźniej 24 godziny przed przekazaniem Bagażu Przewoźnikowi Pasażer ma możliwość zgłosić wartość bagażu rejestrowanego wyższą niż wartość odpowiedzialności Przewoźnika wynikającą z Konwencji i zapłacić ustaloną opłatę zgodnie z aktualną tabelą opłat. Jeżeli wartość Bagażu przekracza limity odpowiedzialności określone w odnośnych przepisach, Pasażer powinien poinformować o tym fakcie Przewoźnika przy odprawie lub ubezpieczyć Bagaż od podróży we własnym zakresie.

## 12.5 Nadbagaż

- a) Do nadbagażu zalicza się:
  - bagaż przekraczający bezpłatny limit ciężaru,
  - bagaż ponadgabarytowy (jeden wymiar przekracza 150 cm, ale suma trzech stron nie może przekraczać 300 cm); przewóz takiego bagażu podlega uprzedniemu uzgodnieniu z Przewoźnikiem co najmniej 48 godz. przed odlotem,
  - sprzęt sportowy:
    - rower, hulajnoga,
    - wyposażenie narciarskie – tj. 1 para nart (łącznie z kijami) lub 1 snowboard i buty narciarskie lub 1 skibob,
    - sprzęt do nurkowania – np. butla z wyposażeniem, para płetw, maska, pianka, głębokościomierz i inne. Wyposażenie do snorklingu (tj. 1 okulary, fajka, 1 para płetw) nie jest traktowane jako sprzęt do nurkowania,
    - wyposażenie do windsurfingu – tj. 1 deska z 1 żaglem i 1 masztem,
    - kiteboard + kite,
    - deska surfingowa,
    - wyposażenie do gry w golfa,
    - spadochron, paralotnia, lotnia,
    - wędki rybackie.
- b) Chęć przewozu sprzętu sportowego w rozumieniu punktu a) niniejszych Warunków musi zostać zgłoszona Przewoźnikowi co najmniej 24 godziny przed odlotem. Sprzęt taki musi zostać zapakowany własnoręcznie przez Pasażera i być rozpoznawalny jako wyposażenie sportowe w punkcie odpraw. Sprzęt powinien być opakowany w sposób zabezpieczający przed uszkodzeniami.
- c) Na przewóz następującego wyposażenia sportowego, zgodnie z punktem a) niniejszych Warunków Przewoźnik musi wyrazić zgodę:
  - (a) Rower, skuter,
  - (b) Windsurfing
  - (c) Torba golfowa
- d) Przewóz nadbagażu podlega dodatkowym opłatom. Wysokość opłat jest podawana w tabeli opłat dodatkowych.

## 12.6 Przewóz żywych zwierząt

- a) Żywe zwierzęta można przewozić wyłącznie po uprzednim uzyskaniu zgody przewoźnika i na warunkach przez niego określonych, na własną odpowiedzialność Pasażera, który winien 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. Przewóz pozostałych zwierząt jest uzgadniany indywidualnie z Przewoźnikiem. Ze względów bezpieczeństwa przewóz płazów i gryzoni nie jest dozwolony.
- b) W kabinie dla pasażerów może być przewożonych maksymalnie dwoje zwierząt (psy lub koty) przy założeniu, że ciężar zwierzęcia łącznie z klatką nie przekroczy 5 kg, a wymiary klatki wynoszą maksymalnie 55x35x35cm. Klatka musi mieć nieprzemakalne dno, musi być umieszczona pod fotelem pasażerskim, a zwierzę nie może jej opuszczać podczas lotu. W pozostałych przypadkach zwierzęta są przewożone wyłącznie w luce bagażowej jako Bagaż rejestrowany (jeśli pozwalają na to parametry techniczne samolotu).
- c) Za transport żywych zwierząt jest pobierana opłata zgodnie z aktualną tabelą opłat. Bezpłatnie, bez klatki, w kabinie dla pasażerów można przewozić psa przewodnika, asystującego osobie niewidomej, głuchej lub w inny sposób niepełnosprawnej oraz psa na służbie. Psy te muszą posiadać szelki, smycz, potwierdzenie o przeszkoleniu i odpowiednią dokumentację; ponadto w razie konieczności zaleca się posiadanie kagańca dla psa.
- d) Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za przewóz zwierząt na zasadach określonych w Konwencji, a dotyczących przewozu bagażu i towaru. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności poza tą, o której mowa w zdaniu poprzednim, za jakiegokolwiek zranienia, zagubienie, choroby czy zgon zwierzęcia, chyba że szkoda powstała z winy Przewoźnika.

## 12.7 Prawo kontroli Bagażu

- a) Przewoźnik, o ile ma podejrzenie, że Bagaż Pasażera zawiera przedmioty wykluczone z przewozu lub których przewóz wymaga szczególnego trybu, może w obecności Pasażera skontrolować jego zawartość. Jeśli Pasażer jest nieobecny i w odpowiednim czasie nie

może wydać zgody na kontrolę Bagażu, Przewoźnik ma prawo w obecności co najmniej jednego świadka nie będącego pracownikiem Przewoźnika otworzyć Bagaż pasażera,.

- b) Jeśli Pasażer odmówi zezwolenia na przeprowadzenie kontroli Bagażu, Przewoźnik może odmówić przewozu danej osoby i/lub jej Bagażu.
- c) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia Bagażu lub jego zawartości w wyniku przeprowadzonej kontroli.

## 12.8 Odbiór Bagażu

- a) Pasażer powinien odebrać swój Bagaż niezwłocznie, gdy jest on gotowy do odbioru w miejscu, do którego został on odprawiony.
- b) W przypadku nieodebrania Bagażu Przewoźnik będzie uprawniony do dysponowania Bagażem w terminach i na zasadach określonych w odpowiednich przepisach prawa, w szczególności określonych w Kodeksie Cywilnym.
- c) Odbioru Bagażu może dokonać posiadacz części identyfikacyjnej biletu bagażowego dołączonej do karty pokładowej.
- d) Przewoźnik nie ma obowiązku sprawdzania, czy posiadacz części identyfikacyjnej biletu bagażowego ma prawo do odbioru Bagażu i nie odpowiada za stratę, szkodę czy inne związane z tym wydatki poniesione przez Pasażera.
- e) Niemożność okazania części identyfikacyjnej biletu nie wstrzymuje wydania Bagażu pod warunkiem, że okazano Bilet, a Bagaż daje się zidentyfikować za pomocą innych oznaczeń.
- f) Jeżeli odbiorca Bagażu nie może okazać Biletu oraz zidentyfikować Bagażu przez okazanie części identyfikacyjnej biletu bagażowego, Przewoźnik wyda Bagaż takiej osobie pod warunkiem, że przedstawi ona dowód o prawie do tego Bagażu zadowalający Przewoźnika oraz, na żądanie Przewoźnika, dostarczy wystarczające zabezpieczenie pozwalające wyrównać Przewoźnikowi ewentualne szkody lub wydatki, które mogłyby powstać w wyniku wydania takiego Bagażu.
- g) Odbiór Bagażu przez posiadacza części identyfikacyjnej biletu bagażowego bez reklamacji w momencie jego dostarczenia jest dowodem *prima facie*, że Bagaż został doręczony w dobrym stanie i zgodnie z umową o przewozie.

## 12.9 Reklamacja bagażu

- a) Wszystkie reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej.
- b) W celu realizacji reklamacji należy przedłożyć następujące dokumenty:
  - protokół reklamacyjny (PIR),
  - bilet lotniczy,
  - kwit bagażowy (ewentualnie jego część identyfikacyjną),
  - rachunki za zgubione lub uszkodzone rzeczy,
  - dokument potwierdzający dokonanie naprawy lub niemożność dokonania naprawy bagażu,Przewoźnik zastrzega sobie prawo do wystąpienia do Pasażera z prośbą o przedstawienie dodatkowych dokumentów niezbędnych do ustalenia granicy odpowiedzialności odszkodowawczej Przewoźnika.
- c) Reklamacje należy przesłać na adres siedziby Travel Service.
- d) Prawidłowo złożone reklamacje rozpatrywane są w ciągu 30 dni od daty wpłynięcia. W wyjątkowych sytuacjach okres ten może zostać przedłużony do 60 dni.
- e) Pasażer powinien zgłosić uszkodzenie lub kradzież Bagażu rejestrowanego zgodnie z Konwencją Montrealską oraz Konwencją Warszawską, natychmiast po jego stwierdzeniu lub najpóźniej w terminie 7 dni od dnia odbioru bagażu. Pasażer ma obowiązek zgłosić niedoręczenie Bagażu natychmiast po przylocie, późniejsze reklamacje nie będą brane pod uwagę. Roszczenia wynikające z odpowiedzialności za opóźnienie w dostarczeniu Bagażu należy realizować do 21 dni od dnia przekazania Bagażu odbiorcy.
- f) W przypadku uszkodzenia Bagażu rejestrowanego i braku możliwości jego naprawy przez Przewoźnika lub osoby działające w jego imieniu, Pasażer ma prawo oddać Bagaż do naprawy, a następnie z rachunkiem za naprawę zgłosić się do Przewoźnika. W przypadku braku możliwości naprawy Bagażu, Pasażer powinien otrzymać pisemne potwierdzenie niemożności naprawy od rzeczoznawcy wraz z oszacowaną wartością szkody.
- g) Uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Bagażu należy zgłosić natychmiast przy odbiorze Przewoźnikowi, który jest zobowiązany sporządzić odnośny protokół reklamacyjny (PIR). W przeciwnym razie zakłada się, że Bagaż został wydany w należyłym stanie.
- h) Jeżeli Bagaż Pasażera nie przybył na pokładzie samolotu, którym podróżował Pasażer, należy natychmiast po przybyciu do portu docelowego zgłosić ten fakt Przewoźnikowi i wypełnić protokół reklamacyjny (PIR). Jeśli Pasażer nie spełni tego wymogu, Przewoźnik zostanie zwolniony od odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie, zaginięcie lub opóźnienie Bagażu.
- i) Kwota rekompensaty za opóźnienie w dostawie Bagażu podczas pobytu Pasażera za granicą przyznawana jest na podstawie rachunków za zakup przedmiotów pierwszej potrzeby (bielizna, niezbędna zmiana odzieży, przybory toaletowe i higieniczne). Przewoźnik nie będzie zwracał kosztów artykułów luksusowych.
- j) W przypadku uszkodzenia Bagażu nierejestrowanego Pasażer powinien zgłosić ten fakt na pokładzie samolotu. W innym przypadku Przewoźnik nie będzie ponosił odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie czy zaginięcie Bagażu.
- k) Dokładne informacje dotyczące procesu reklamacyjnego bagażu znajdują się na stronach internetowych Przewoźnika ([www.travelservice.aero](http://www.travelservice.aero), [www.smartwings.com](http://www.smartwings.com))

## 13 ROZKŁAD LOTÓW, ZMIANY ROZKŁADU LOTÓW

### 13.1 Rozkład lotów

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

### 13.2 Nieregularności

- a) W przypadku nieregularności rejsu Przewoźnik jest zobowiązany udostępnić na żądanie Pasażera pisemną informację o prawach przysługujących pasażerom, w tym o przysługującym prawie do opieki i odszkodowania. Jeżeli nieregularność wynika z przyczyn leżących poza kontrolą Przewoźnika, Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku wypłaty odszkodowania.
- b) W przypadku gdy pasażerów jest więcej niż dostępnych miejsc w samolocie, Przewoźnik wzywa ochotników do rezygnacji z ich rezerwacji w zamian za korzyści na uzgodnionych warunkach. Świadczenia obejmują wybór pomiędzy:
  - zwrot poniesionych kosztów Biletu w czasie 7 dni, tzn. zwrot poniesionych kosztów za wykorzystane odcinki, jeśli dalsze kontynuowanie podróży nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży Pasażera lub, jeśli jest to odpowiednie, lotem powrotnym do pierwotnego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie,
  - zmiana trasy do portu docelowego w najwcześniejszym możliwym terminie i na porównywalnych warunkach,
  - zmiana trasy do portu docelowego zgodnie z potrzebami Pasażera w późniejszym terminie i w miarę dostępności wolnych miejsc, na porównywalnych warunkach.
- c) Jeżeli liczba ochotników nie pozwala na przyjęcie na pokład pozostałych Pasażerów z Rezerwacjami, wówczas obsługujący Przewoźnik lotniczy może wbrew woli pasażerów odmówić przyjęcia ich na pokład. W takim przypadku pasażerom przysługuje prawo do następującej rekompensaty:

Lp	Dystans w kilometrach	Maksymalna wysokość rekompensaty w EUR
1	0-1500 km	250 €
2	Powyżej 1500 km wewnątrz EU	400 €
3	1500 – 3500 km poza EU	400 €
4	3500 km i powyżej poza EU	600 €

Jeżeli pasażerom zaoferowano zmianę planu podróży do ich miejsca docelowego na alternatywny lot, którego czas przylotu nie przekracza planowego czasu przylotu pierwotnie zarezerwowanego lotu

- dwie godziny w przypadku wszystkich lotów o długości do 1 500 kilometrów; lub
- trzy godziny w przypadku wszystkich lotów wewnątrz EU dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich lotów poza EU o długości od 1 500 do 3 500 kilometrów; lub
- cztery godziny w przypadku wszystkich lotów o długości 3500 km i powyżej poza EU,

obsługujący Przewoźnik lotniczy może pomniejszyć przewidziane odszkodowanie o 50%.

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

- d) Prawo pasażera do opieki w przypadku odmowy przewozu:
  - napoje i posiłki w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania,
  - zakwaterowanie w hotelu, gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy,
  - transport między lotniskiem a hotelem lub innym miejscem zakwaterowania,
  - dwie rozmowy telefoniczne, wysłanie wiadomości teleksem lub faksem, lub pocztą elektroniczną.



W przypadku anulowania rejsu pasażer ma możliwość wyboru pomiędzy zwrotem całkowitego kosztu biletu lub zmianą trasy (patrz punkt b) powyżej). Pasażer ma także prawo do opieki zapewnianej przez przewoźnika (patrz punkt d) powyżej).

Pasażer ma prawo do odszkodowania od przewoźnika (patrz punkt c) powyżej), chyba że:

- został poinformowany o odwołaniu co najmniej dwa tygodnie przed planowym czasem odlotu; lub
- został poinformowany o odwołaniu w okresie od dwóch tygodni do siedmiu dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano mu zmianę planu podróży, umożliwiającą wylot najpóźniej dwie godziny przed planowym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego najwyżej cztery godziny po planowym czasie przylotu; lub
- został poinformowany o odwołaniu w okresie krótszym niż siedem dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano mu zmianę planu podróży, umożliwiającą wylot nie więcej niż godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego najwyżej dwie godziny po planowym czasie przylotu.

Pasażerom nie przysługuje rekompensata, jeśli odwołanie rejsu było spowodowane przez nadzwyczajne okoliczności, takie jak destabilizacja polityczna, warunki meteorologiczne uniemożliwiające dany lot, zagrożenia bezpieczeństwa, nieoczekiwane wady mogące wpłynąć na bezpieczeństwo lotu, strajki oraz inne, którym Przewoźnik nie był w stanie zapobiec mimo dołożenia należytej staranności i przedsięwzięcia wszystkich odpowiednich do tego środków.

e) Jeżeli obsługujący Przewoźnik lotniczy ma uzasadnione powody, by przewidywać, że lot będzie opóźniony w stosunku do planowego startu:

- o dwie lub więcej godzin w przypadku lotów do 1 500 kilometrów; lub
- o trzy lub więcej godzin w przypadku wszystkich lotów wewnątrz EU dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich lotów poza EU o długości pomiędzy 1 500 a 3 500 kilometrów, lub
- o cztery lub więcej godzin w przypadku wszystkich lotów o długości 3500 km i dłuższych poza EU

pasażerowie mają prawo do opieki od obsługującego przewoźnika (patrz punkt d) powyżej).

Jeżeli z przyczyn innych niż okoliczności nadzwyczajne Pasażer przybędzie do miejsca docelowego trzy godziny lub więcej po pierwotnie przewidzianej przez Przewoźnika lotniczego godzinie przylotu, w celu stosowania prawa do odszkodowania, pasażerów takich lotów traktuje się jak pasażerów lotów odwołanych (patrz punkt 13.3 e) powyżej).

Jeśli rejs jest opóźniony więcej niż 5 godzin, Pasażer ma prawo do świadczenia polegającego na zwrocie poniesionych kosztów Biletu w czasie 7 dni, tzn. zwrocie poniesionych kosztów za wykorzystane odcinki, jeśli dalsze kontynuowanie podróży nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży Pasażera lub, jeśli jest to odpowiednie, lotem powrotnym do pierwotnego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

Pasażerowi te prawa nie przysługują, jeśli Przewoźnik oraz jego pracownicy i agenci podjęli wszystkie rozsądnie konieczne środki, aby uniknąć szkody, lub gdy niemożliwe było podjęcie przez nich takich środków. Pasażerowi nie przysługują również te prawa, jeśli szkoda została spowodowana w całości albo części przez zaniedbanie lub inne szkodliwe działanie lub zaniechanie Pasażera albo osoby, od której nabył on prawa.

## 14 ZWROT KOSZTÓW

### 14.1 Zwrot kosztów Biletów lotniczych w lotach regularnych wykonywanych przez SmartWings

- a) Jeśli Przewoźnik odwoła lot, nie może wykonać lotu w rozsądnym czasie zgodnie z ustalonym rozkładem lub omija rozkładowy punkt lądowania, który jest miejscem docelowym albo miejscem Przerwy w podróży, Pasażer otrzyma zwrot kwoty równej:
  - cenie Biletu lotniczego, łącznie ze wszelkimi dodatkowo uiszczonymi opłatami, o ile żaden odcinek biletu lotniczego nie został wykorzystany;
  - różnicy pomiędzy całkowitą ceną Biletu lotniczego a ceną za wykorzystany odcinek lotu, łącznie ze wszelkimi dodatkowo uiszczonymi opłatami za niezrealizowany odcinek lotu, jeśli odcinek biletu lotniczego został częściowo wykorzystany.
- b) W razie śmierci członka najbliższej rodziny Pasażera (matka, ojciec, brat, siostra, dziecko lub dziadek / babcia) Przewoźnik dokona na żądanie zwrotu pieniędzy w wysokości ceny Biletu lotniczego lub jego niewykorzystanej części.
- c) Jeśli Pasażer z powodów innych niż wymienione w punkcie a) nie zdecyduje się na skorzystanie z lotu i nie wykorzysta żadnego odcinka biletu lotniczego, zostanie mu zwrócony koszt biletu lotniczego po odliczeniu opłaty administracyjnej oraz opłat lotniskowych. Jeżeli Bilet jest częściowo wykorzystany, a przepisy taryfowe na to zezwalają, Przewoźnik zwróci różnicę pomiędzy ceną całkowitą Biletu lotniczego a ceną za wykorzystany odcinek biletu lotniczego, pomniejszoną o opłaty administracyjne oraz opłaty lotniskowe.

### 14.2 Zwrot kosztów biletów lotniczych w lotach czarterowych

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

### 14.3 Osoba uprawniona do otrzymania zwrotu

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

### 14.4 Waluta

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

### 14.5 Prawo odmowy zwrotu

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

## **15 DOPEŁNIANIE FORMALNOŚCI ZWIĄZANYCH Z PODRÓŻĄ**

### **15.1 Postanowienia ogólne**

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

### **15.2 Kontrola celna i kontrola bezpieczeństwa**

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

## 16 ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA ZA SZKODĘ

### 16.1 Postanowienia ogólne

- a) Odpowiedzialność Przewoźnika lotniczego w ramach transportu międzynarodowego podlega Konwencji o ujednostajnieniu niektórych prawideł, dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego z dnia 28 maja 1999 (tzw. Konwencji Montrealskiej) oraz rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 2027/97, w brzmieniu rozporządzenia nr (WE) 889/2002 z dnia 13 maja 2002 r., opierających się o Konwencję Montrealską, ewentualnie o Konwencję Warszawską i dotyczących zarówno lotniczych przewozów międzynarodowych, jak i krajowych. Rejsy do/ze Stanów Zjednoczonych podlegają Tytułowi 14 Kodeksu Regulacji Federalnych w Części 254 – Title 14 C.F.R. Part 254.
- b) Niniejsze Warunki stanowią podstawę odpowiedzialności Przewoźnika. Jeżeli przewóz dokonywany jest przez innego przewoźnika, odpowiedzialność mogą określać przepisy przewoźnika operującego.
- c) Przewoźnik odpowiada do wysokości rzeczywistej szkody, jednak najwyżej do limitu ograniczającego jego odpowiedzialność wynikającego ze stosownych przepisów prawa, w szczególności Konwencji. Przewoźnik nie odpowiada za szkody skutkujące odszkodowaniem zawiązką ani o charakterze niekompensacyjnym.
- d) Jeżeli szkoda powstała w całości lub częściowo z winy poszkodowanego, Przewoźnik może uchylić się od odpowiedzialności w całości, częściowo lub zgodnie z obowiązującym prawem.
- e) Przewoźnik nie odpowiada za jakąkolwiek szkodę powstałą w związku z działaniem zgodnym z jakimkolwiek prawem, rozporządzeniem, zaleceniem czy wymogom władz państwowych lub niezastosowaniem się Pasażera do nich.
- f) Przewoźnik jest odpowiedzialny jedynie za szkody powstałe podczas przewozu własnym rejsem lub w rejsach opatrzonym desygnatorem Przewoźnika.
- g) Ograniczenie odpowiedzialności Przewoźnika dotyczy wszystkich pracowników, agentów i przedstawicieli Przewoźnika.

### 16.2 Odpowiedzialność przewoźnika za szkody na osobie Pasażera

- a) Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie śmierci albo uszkodzenia ciała Pasażera tylko jeżeli wypadek, który spowodował śmierć lub uszkodzenie ciała miał miejsce na pokładzie samolotu lub podczas czynności związanych z wsiadaniem lub wysiadaniem.
- b) W przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała Pasażera będących przyczyną wypadku Przewoźnik zobowiązuje się:
  - nie wyłączać ani nie ograniczać swojej odpowiedzialności w zakresie w jakim szkody takie nie przekraczają 113 100 SDR na każdego Pasażera,
  - w zakresie, w jakim szkody przekraczają 113 100 SDR na każdego Pasażera Przewoźnik zastrzega sobie wszelkie prawa do obrony i prawo do udowodnienia, że szkody nie spowodowało niedbalstwo albo inne niewłaściwe działanie lub zaniechanie Przewoźnika albo osób działających w jego imieniu albo szkoda taka została spowodowana wyłącznie niedbalstwem lub zaniechaniem osoby trzeciej.
- c) W przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała Pasażera Przewoźnik wypłaci uprawnionej osobie zaliczkę w minimalnej wysokości 16.000 SDR na pokrycie bezpośrednich potrzeb finansowych. Zaliczka zostanie wypłacona w terminie do 15 dni od określenia osoby uposażonej do odebrania odszkodowania. Realizacja płatności zaliczki nie oznacza przyjęcia odpowiedzialności przez Przewoźnika i w przypadku kolejnych płatności jest uważana za część składową całego odszkodowania. Zaliczka zostanie zwrócona Przewoźnikowi, o ile Przewoźnik będzie w stanie udowodnić, że szkoda została spowodowana na skutek zaniedbania, zaniechania lub innego nieodpowiedniego zachowania ze strony Pasażera, którego płatność dotyczy lub jeśli zaliczka została wypłacona osobie, która nie jest do tego upoważniona na mocy obowiązujących przepisów.
- d) Jeżeli przewoźny jest Pasażer, którego wiek, stan fizyczny lub psychiczny może stanowić zagrożenie lub ryzyko dla niego, Przewoźnik nie odpowiada za jakikolwiek choroby, obrażenia, inwalidztwo, a nawet śmierć, które mogą być związane z takim stanem lub mogły przyczynić się do jego pogorszenia.
- e) Przewoźnik nie odpowiada za szkody wynikłe z opóźnienia przewozu pasażerów, bagażu lub towaru, jeśli wykaze, że jego pracownicy, podwykonawcy i agenci podjęli wszelkie możliwe kroki, aby uniknąć powstania szkody lub gdy podjęcie takich kroków nie było możliwe.

### 16.3 Odpowiedzialność Przewoźnika za szkody powstałe przy przewozie Bagażu

- a) Przewoźnik jest odpowiedzialny wyłącznie za szkody powstałe podczas przewozu własnym rejsem.
- b) Przewoźnik odpowiada za szkodę powstałą na bagażach nierejestrowanych oraz rzeczach osobistych, będących pod opieką Pasażera, tylko jeśli taka szkoda została spowodowana zaniedbaniem Przewoźnika, jego podwykonawców lub agentów.
- c) Odpowiedzialność Przewoźnika za szkodę w bagażu w przypadku zniszczenia, utraty, uszkodzenia lub opóźnienia w doręczeniu ogranicza się 1 131 SDR na każdego Pasażera.
- d) Jeżeli waga Bagażu rejestrowanego nie została określona, przyjmuje się, że waga tego Bagażu nie przekracza limitów wagowych mających zastosowanie dla przewozu bagażu bezpłatnego.
- e) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Bagażu pasażerskiego wynikłe na skutek zaniedbania Pasażera.
- f) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę Bagażu rejestrowanego, jeśli szkoda wynika z wady pierwotnej, jakości lub rozmiaru Bagażu lub jeżeli Przewoźnik udowodni, że szkoda została spowodowana przez Pasażera albo że Pasażer przyczynił się do jej powstania poprzez złą wolę.
- g) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę, jeżeli Bagaż uległ zwykłemu zużyciu lub gdy był uszkodzony albo wadliwy przed rozpoczęciem podróży.

- h) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę, utratę lub uszkodzenia, wynikające z działania sił naturalnych, śmierci zwierząt lub takiego zachowania zwierząt jak np. gryzienie, kopanie, kłucie lub duszenie albo na skutek wadliwej klatki dla zwierząt lub psychicznej niezdolności zwierzęcia do dostosowania się do szczególnych warunków występujących podczas przewozu lotniczego.
- i) Przewoźnik nie odpowiada za ewentualną stratę lub uszkodzenie łatwo tłukących rzeczy (np. perfum, wody toaletowej, okularów dioptrycznych lub przeciwsłonecznych, soczewek kontaktowych, butelek, szkła, porcelany, fajek wodnych) lub przedmiotów ulegających szybkiemu zepsuciu, leków, pieniędzy, kart kredytowych, przedmiotów cennych i dzieł sztuki, biżuterii i przedmiotów z metali szlachetnych, kluczy, papierów wartościowych, akcji lub obligacji, dokumentów handlowych, paszportów czy innych dokumentów identyfikacyjnych, nośników danych i urządzeń elektronicznych (łącznie z wyposażeniem), jeśli są przechowywane w bagażu rejestrowanym.
- j) Przewoźnik nie odpowiada za ewentualną stratę lub uszkodzenie wyposażenia sportowego, które nie zostało prawidłowo zgłoszone i samodzielnie zapakowane zgodnie z punktem 12.5b) niniejszych Warunków.
- k) Odpowiedzialność za zagubienie, opóźnienie, splądrowanie lub uszkodzenie Bagażu jest ograniczona, chyba że uprzednio zadeklarowano wyższą niż przewidziana w Konwencji wartość Bagażu i uiszczono dodatkową opłatę.
- l) Przewoźnik nie odpowiada za Bagaż omyłkowo odebrany przez innego pasażera. Osoba, która omyłkowo odbierze Bagaż innego pasażera pokrywa wszystkie koszty poniesione przez obu pasażerów.

## **17 ZASADY I TERMINY REKLAMACJI**

### **17.1 Zasady reklamacji**

- a) Pasażer ma obowiązek natychmiastowego zgłoszenia przewoźnikowi szkody na zdrowiu, Bagażu nierejestrowanym i innym majątku osobistym. Przewoźnik sporządzi odpowiedni protokół.

### **17.2 Terminy reklamacji**

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

## **18 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **18.1 Ważność i skuteczność**

- a) Niniejsze Warunki wchodzi w życie i zaczynają obowiązywać od dnia 16.12.2014 r. Są one dostępne w postaci elektronicznej na stronach internetowych Przewoźnika.
- b) W przypadku przewozu realizowanego zgodnie z punktem 2.2 niniejszych Warunków („loty czarterowe”) podmiot zamawiający lot jest zobowiązany umożliwić Pasażerowi zapoznanie się z niniejszymi Warunkami.
- c) Niniejsze Warunki przewozu zostały sporządzone w języku polskim. W razie sporu lub wątpliwości co do interpretacji treści w innych językach decydująca jest zawsze wersja w języku angielskim.
- d) „Ogólne Warunki przewozu pasażerów i bagażu w przewozie lotniczym” z dnia 01.09..2014 r. przestają obowiązywać z dniem 16.12.2014 r.

Grupa Travel Service / Smart Wings