

# Přepravní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě

## 1 VŠEOBECNĚ

### 1.1 Definice

ASIANA (IATA AGENT) – Společnost akreditovaná leteckými společnostmi prostřednictvím organizace IATA (Mezinárodní asociace leteckých dopravců) pro prodej přepravních cenin v letecké dopravě jiným osobám nebo organizacím.

DOPRAVCE – Letecký podnik provozující dopravu osob, přepravu zavazadel, zboží a pošty na podkladě letenek a nákladních listů.

EMBARGO – Zákaz letecké dopravy cestujících a přepravy zboží (nebo určitých druhů zboží) po určitou dobu na linkách vyhlášených dopravcem.

KUSOVÝ SYSTÉM – Odbavování zavazadel podle počtu kusů platí při cestách do/z USA, US teritorií a Kanady.

IATA – International Air Transport Association – Mezinárodní sdružení leteckých dopravců.

ICAO – International Civil Aviation Organization – Mezinárodní organizace pro civilní letectví.

JINÉ CESTOVNÍ SLUŽBY – Jedná se o služby zajištěné partnery společnosti Asiana (cestovní pojištění, parkování na letišti, travel asistent apod.).

KOMBINOVANÉ JÍZDNÉ – Vytvoření jízdného pomocí sloučení dvou nebo více tarifů.

LETECKÉ DOPRAVNÉ (JÍZDNÉ) – Částka uvedená v letence jako cena za leteckou dopravu cestujícího.

LETENKA – Cestovní a zavazadlový lístek, vystavený dopravcem nebo jeho agentem cestujícímu, podle kterého se provádí doprava cestujícího a přeprava jeho zavazadel.

MÍSTO ODLETU – Letiště, na kterém v souladu s letenkou začíná letecká doprava cestujících a přeprava zavazadel.

MÍSTO URČENÍ – Letiště, na kterém v souladu s letenkou končí letecká doprava cestujících a přeprava zavazadel.

MEZINÁRODNÍ LETECKÁ DOPRAVA – Letecká doprava, při níž místo odletu a místo určení (bez ohledu na transfer nebo zpoždění během dopravy) jsou v různých státech, nebo v tomtéž státě s dohodnutou zastávkou v jiném státě.

MONTREALSKÁ ÚMLUVA – Úmluva o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě, podepsaná v Montrealu dne 28. 5. 1999.

**NEDOPROVÁZENÉ DÍTĚ** – Dítě ve věku od 5. do 12. narozenin, které není doprovázeno osobou starší 15 let.

**NEDOPROVÁZENÉ ZAVAZADLO** – Zavazadlo přepravované na letecký nákladní list za zbožový tarif podle zvláštních podmínek.

**NEPRAVIDELNÁ (CHARTEROVÁ) DOPRAVA** – Letecká doprava mimo letový řád.

**NEPRAVIDELNOSTI V OSOBNÍ DOPRAVĚ** – Nedodržení letového řádu.

**NEZAPSANÉ ZAVAZADLO (KABINOVÉ)** – Zavazadlo, které si cestující může vzít s sebou do kabiny letadla a po celou dobu cesty se o ně sám stará (viz bod 2.9.3).

**PÁTRÁNÍ** – Proces pátrání po nedoručených zavazadlech, které provádí dopravce.

**PODEZŘELÝ DOKLAD** – Doklad, který byl ztracen, odcizen, padělán, jeví známky nekvalifikovaného zásahu, nebo je pohřešován.

**PLACENÍ PŘEDEM** – Způsob platby za přepravu zboží, při němž odesílatel hradí letecké přepravné a jiné poplatky v místě odletu. Jiné poplatky v místě příletu hradí příjemce.

**PODMÍNKY PŘEPRAVNÍ SMLOUVY** – Podmínky, za kterých se uskutečňuje letecká doprava cestujících a přeprava zavazadel v souladu s Leteckým přepravním řádem.

**POPLATEK Z PROHLÁŠENÉ HODNOTY** – Poplatek vycházející z celkové hodnoty zavazadla prohlášené cestujícím před odletem.

**POZEMNÍ DOPRAVA** – Je doprava cestujících, přeprava zavazadel a zboží mezi městskou výpravnou leteckého dopravce a letištěm místa odletu nebo doprava cestujících autobusy nebo vlakem v případě řešení nepravidelnosti letecké dopravy.

**PRAVIDELNÁ DOPRAVA** – Letecká doprava prováděná podle letového řádu.

**PROHLÁŠENÁ HODNOTA** – Prohlášená hodnota zavazadla (včetně jeho obsahu), která představuje vyšší hodnotu, než je limit odpovědnosti dopravce.

**PŘEDPOKLÁDANÝ ČAS ODLETU** – Čas, kdy se předpokládá odlet letadla podle letového řádu.

**PŘEDPOKLÁDANÝ ČAS PŘÍLETU** – Čas, kdy je očekáván přílet letadla na letiště podle letového řádu.

**PŘERUŠENÍ LETU** – Ukončení letu v bodě mezipřistání nebo v kterémkoliv bodě po trati.

**PŘESPOČETNÉ ZAVAZADLO** – Zavazadlo, které svojí hmotností přesahuje povolenou volnou hmotnost zavazadla, popř. povolený počet kusů zavazadel u kusového systému.

**PŘÍDAVNÉ CESTOVNÍ SLUŽBY** – Přídavné služby k letence poskytované konkrétní leteckou společností (seating, jídlo na palubě, zavazadla navíc apod.).

REKLAMACE – Písemný požadavek na odškodnění při nedodržení podmínek přepravní smlouvy leteckým dopravcem.

REKONFIRMACE – Opětovné potvrzení již zajištěného (rezervovaného) místa.

REZERVACE (KNIHOVÁNÍ) – Zajištění místa v letadle pro cestujícího, přespočetná zavazadla nebo přepravní kapacity pro zboží.

SDR (SPECIAL DRAWING RIGHT) – Měnová jednotka definovaná Mezinárodním měnovým fondem.

SMĚROVÁNÍ – Přehled průběhu letecké cesty podle jednotlivých linek a letišť, který je uveden v letence.

ŠKODY NA ZAVAZADLE A NA ZBOŽÍ – POŠKOZENÍ ZAVAZADLA – Změna stavu zavazadla vlivem fyzických nebo chemických zásahů, které částečně zavazadlo znehodnocují.

ZNIČENÍ ZAVAZADLA – Změna stavu zavazadla/zboží následkem fyzických nebo chemických zásahů, kdy je zavazadlo zcela znehodnoceno.

NEÚPLNÉ ZAVAZADLO – Změna stavu zavazadla, kdy do místa určení dojde pouze část zavazadla.

TRANSFEROVÉ LETIŠTĚ – Mezilehlé letiště, které je v letence/leteckém nákladním listu označeno jako bod, ve kterém cestující přestupuje z jedné linky na jinou linku stejného nebo jiného dopravce nebo ve kterém se předá zboží z jedné linky na jinou linku stejného nebo jiného dopravce.

TRANZITNÍ LETIŠTĚ – Letiště mezipřistání, které není uvedeno v letence/leteckém nákladním listu v rubrice pro směrování.

VÍZUM – Dokument povolující vstup a nařizující opuštění v určitém období území státu, který vízum vydal. Vízum bývá vymezeno také důvodem pobytu. Obvykle jde o razítko nebo štítek vlepěný do pasu, některé státy vydávají víza jako samostatný dokument (list papíru).

VELVYSLANECTVÍ NEBOLI AMBASÁDA – Instituce zastupující jiný stát na území České republiky.

KONZULÁT – Oddělení ambasády, které vyřizuje víza pro pobyt na svém území a pro své občany žijící v ČR zajišťuje vydávání různých dokumentů.

ZVACÍ DOPIS NEBOLI POZVÁNÍ – Dokument potvrzující pozvání žadatele o vízum do cizí země za určitým účelem na určité období, vystaveno obchodním partnerem, známým nebo rodinným příslušníkem žadatele, nejčastěji prostřednictvím oficiálního úřadu na území státu, kam je o vízum žádáno.

ZAPSANÉ ZAVAZADLO – Zavazadlo, které je po dobu letu uloženo v zavazadlovém prostoru letadla a je zapsáno v letence cestujícího.

ZPRÁVA O PŘEDPLACENÉM JÍZDNÉM (PTA) – Písemné oznámení, že osoba v určitém místě zaplatila dopravné pro jinou osobu v jiném místě.

ZVLÁŠTNÍ JÍZDNÉ – Dopravné, které je poskytováno podle zvláštních pravidel a určitých podmínek stanovených dopravcem.

DIAKRITIKA – Při vyplňování osobních údajů doporučujeme nepoužívat diakritiku. Někteří, zvláště low cost dopravci, mohou díky špatnému přepisu diakritiky letenku vystavit na špatné údaje, které vzniknou nepřechtením některých znaků, které oni, jako zahraniční společnost, ve svém jazyce nemají, nebo u jmen nepoužívají.

## 1.2 Rozsah působnosti

### 1.2.1 Obecná ustanovení

Podrobné přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží (dále jen "Podmínky") se vztahují na veškerou pravidelnou a nepravidelnou vnitrostátní a mezinárodní dopravu cestujících, zavazadel a zboží, kterou provádějí dopravci, včetně služeb s touto dopravou a přepravou souvisejících, jakožto i proces koupi letenky u IATA agenta.

### 1.2.2 Doprava nebo přeprava zdarma

Jde-li o dopravu nebo přepravu prováděnou zdarma, má dopravce právo vyloučit zcela nebo zčásti platnost těchto Podmínek.

### 1.2.3 Smlouva o přepravě

Smlouva o přepravě je uzavřena prostřednictvím IATA agenta (ASIANA) mezi cestujícím a leteckou společností operující příslušné lety. Podmínky této smlouvy se řídí přepravními a obchodními podmínkami dané letecké společnosti. Smlouva je uzavřena v okamžiku vystavení letenky. Zakoupené letenky od "low cost" dopravce se řídí obchodními podmínkami daného "low cost" dopravce.

### 1.2.4 Podmínky poskytování služeb

Nákupem našich služeb souhlasíte s tarifními podmínkami, podmínkami rezervace hotelu, podmínkami cestovních a doplňkových služeb uvedených při nákupu našich produktů. Podmínky mohou být v angličtině. Pokud podmínkám nerozumíte nebo s nimi nesouhlasíte, nedokončujte objednávku na našich webových stránkách.

## **2 VŠEOBECNÉ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ A ZAVAZADLA V LETECKÉ DOPRAVĚ**

### 2.1 Letenka

#### 2.1.1 Obecná ustanovení

Doprovce nepřijme k dopravě osobu, která nemá platnou letenku. Letenka je nepřenositelná. Cestující musí na požádání dopravce nebo jiných oprávněných orgánů předložit letenku

a odevzdat příslušné letové kupony dopravci. Letové kupony musí být použity v pořadí uvedeném na kuponu letenky pro cestujícího. Cestující musí mít u sebe po celou dobu cesty letenku se všemi letovými kupony, které ještě neodevzdal dopravci nebo potvrzení dopravce, nahrazující tento kupon. V případě použití tzv. elektronické letenky platí zvláštní postupy dopravce.

### 2.1.2 Závadnost letenky

Doprovce má právo odmítnout cestujícího v případě, že:

- > předložená letenka je poškozená,
- > údaje v letence jsou měněny jinou osobou než dopravcem, nebo schváleným prodejním zástupcem,
- > letenka je předložena bez platného kuponu pro cestujícího,
- > se jedná o podezřelý doklad (letenka) je uvedena v databázi podezřelých dokladů.

### 2.1.3 Platnost letenky

Letenka opravňuje cestujícího k dopravě z letiště místa odletu na letiště místa určení podle směru cesty a tarifu uvedeného v letence. Pokud podmínky použitého tarifu nestanoví kratší lhůtu, platí letenka 1 rok ode dne nastoupení prvního úseku cesty, a jestliže nebyl použit ani jeden z letových kuponů, 1 rok ode dne vydání letenky.

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

### 2.1.4 Ztráta nebo odcizení letenky

V případě, kdy cestující zjistí, že letenku ztratil nebo mu byla odcizena, může mu být náhradou za ztracenou nebo odcizenou letenku vystaven duplikát původního dokladu. V takovém případě je cestující povinen uhradit dopravci náklady spojené s vystavením duplikátu a dále se písemně zaručit, že uhradí dopravci případné škody a ztráty, které by mohly vzniknout zneužitím původního ztraceného dokladu.

## 2.2 Přerušování cesty

Přerušování cesty je možné pouze tehdy, umožňují-li to podmínky příslušného tarifu. Přerušování cesty musí být vyznačeno v letence.

## 2.3 Jízdné

### 2.3.1 Obecná ustanovení

Pro dopravu, na kterou se vztahují tyto Podmínky, jsou závazné sazby jízdného vyhlášené dopravcem jako platné v den vystavení letenky. Jestliže mezi dvěma místy nebylo uveřejněno jízdné, použije se kombinované jízdné. Letenka vystavená za zvláštní jízdné může být použita pouze za podmínek stanovených pro toto jízdné. Jakákoliv změna směrování nebo data odletu může znamenat změnu jízdného. Cena přepravy na letiště, cena přepravy mezi letišti v místě přestupu na cestě do konečné destinace (např. Londýn Heathrow-Londýn Gatwick apod.) nebo přeprava z letiště nejsou zahrnuty v ceně letenky.

### 2.3.2 Placení jízdného

Jízdné se platí hotovostně či bezhotovostně v měně přijímané IATA agentem.

### 2.3.3 Ostatní taxy a poplatky

Cestující je povinen kromě jízdného zaplatit taxy a poplatky související s leteckou dopravou, které jsou stanoveny nebo schváleny oprávněnými státními orgány. V případě jakékoliv změny výše tax a poplatků v době mezi vystavením letenky a začátkem cesty, bude příslušný rozdíl dodatečně vybrán, nebo vrácen. Cestující je povinen informovat se o možných výjimkách, kdy letecká taxa je vybírána přímo v místě odletu.

### 2.3.4 Cena zavazadla

V ceně letenky nemusí být zahrnuté zavazadlo. Cestující je sám povinen se informovat na tuto skutečnost a na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

## 2.4 Zajištění místa

### 2.4.1 Obecná ustanovení

Cestující, který má letenku nebo letový kupon bez data letu, nebo který žádá změnu data letu, nemá právo na přednostní zajištění místa.

### 2.4.2 Podmínky pro zajištění místa

Agent provede zajištění místa na konkrétní let bezplatně. Zajištění místa je nezávazné, dokud dopravce nevystaví platnou letenku, doklad "Příkaz k úhradě" (MCO) nebo doklad "Oznámení o předplaceném jízdném" (PTA) s uvedením pevně zajištěného místa. Agent má právo zrušit zajištěné místo bez předchozího oznámení, nezakoupí-li si cestující na zajištěné místo letenku do doby stanovené agentem. V případě platby bankovním převodem, musí být peníze na účtu IATA agenta dostatečně včas před maximální lhůtou pro vystavení letenky.

### 2.4.3 Přidělování míst v letadle

Doprovce nemůže z bezpečnostních nebo provozních důvodů zajistit, že bude cestujícímu přiděleno v letadle požadované místo. Nedostaví-li se cestující k odbavení do stanovené doby nebo nemá-li potřebné doklady nebo není-li způsobilý vykonat let, má dopravce právo zrušit zajištěné místo.

#### 2.4.4 Zrušení místa

Za nepoužití nebo zrušení pevně zajištěného místa může být vybírán stornovací poplatek za podmínek stanovených agentem a použitým jízdným. V zájmu cestujícího je informovat se o podmínkách tarifu před vystavením letenky.

#### 2.4.5 Rekonfirmace (znovupotvrzení) místa

Doprovce má právo na určených linkách vyžadovat rekonfirmaci místa. Pokud toto cestující neučiní do stanovené doby, dopravce má právo zrušit zajištěné místo.

### 2.5 Povinnosti cestujících při letecké dopravě

2.5.1 Cestující je povinen před zakoupením letenky a před nástupem do letadla na vyzvání pracovníka IATA agenta nebo dopravce nebo státních orgánů prokázat svou totožnost a předložit příslušné cestovní doklady.

2.5.2 Při koupi letenky je cestující povinen informovat leteckého dopravce prostřednictvím IATA agenta o svých zdravotních potížích, které by mohly zkomplikovat jeho dopravu nebo negativně ovlivnit průběh letu.

2.5.3 Cestující je povinen podrobit se bezpečnostní kontrole včetně svých zapsaných a nezapsaných zavazadel.

2.5.4 Podle platných mezinárodních předpisů nesmí mít cestující u sebe zbraně, střelivo, nože, hračky odpovídající skutečným útočným zbraním (např. pistole, granáty) a všechny další předměty bodné a sečné povahy. Tyto předměty musí být uloženy pouze v zapsaném zavazadle. Dopravce se zříká jakékoliv odpovědnosti za zadržení těchto předmětů. Látky nebezpečné povahy (výbušniny a střelivo, hořlaviny, žíraviny, stlačené plyny, jedy nebo toxické a infekční materiály, okysličující látky, radioaktivní materiál, magnetický materiál a ostatní nebezpečné zboží) lze přepravovat pouze jako zboží za zvláštních přepravních podmínek.

2.5.5 Cestující je povinen zachovávat opatrnost přiměřenou povaze leteckého provozu a dbát pokynů dopravce zejména při:

- > odbavování, shromažďování a pohybu v prostorách pro cestující,
- > nastupování a vystupování z letadla,
- > ukládání oděvů a nezapsaných (kabinových) zavazadel v letadle.

2.5.6 Cestující je povinen zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost letecké dopravy, rušit nebo obtěžovat ostatní cestující nebo být příčinou jejich stížností, bránit řádnému výkonu povinností pracovníků dopravce, poškodit majetek dopravce nebo cestujících, zdržet se nadměrného požívání alkoholu na palubě letadla.

2.5.7 Cestující je dále povinen:

> Dodržovat všechny bezpečnostní postupy dopravce a bezpečnostní postupy vyplývající ze směrnic Evropské unie.

> Informovat se o možných způsobech odbavení a poplatcích s nimi souvisejících

> Dostavit se k odbavení a ke splnění všech požadovaných formalit a odbavovacích procedur dostatečně včas, nejpozději však do doby stanovené dopravcem. Cestující si ve vlastním zájmu vyžádá tuto informaci u IATA agenta.

> Na výzvu pracovníka dopravce nebo na pokyn světelným panelem se při vzletu a přistání, případně během letu, připoutat bezpečnostními pásy.

> Na požádání pracovníka dopravce si přesednout na určené sedadlo, je-li to z provozních důvodů nutné.

> Dodržovat zákaz kouření na palubách všech letadel. Porušení zákazu může být trestáno dle platných podmínek dané letecké společnosti.

> Za letu nepoužívat dopravcem stanovená osobní elektronická zařízení a přístroje, které svým provozem mohou negativně ovlivnit funkce a provoz elektronických přístrojů a zařízení letadla. Porušení tohoto zákazu může být trestáno dle platných podmínek dané letecké společnosti.

> Při poškození jeho zdraví za letu podrobit se nezbytné první pomoci, sdělit posádce požadované osobní a zdravotní údaje a podrobit se následnému lékařskému vyšetření.

> Uhradit dopravci všechny náklady za ztráty a škody, které mu cestující způsobil nebo zapříčinil svým nepřiměřeným jednáním (např. poškození interiéru letadla, ilegální přeprava nebezpečných zvířat, zboží atd.).

> Za letu bezpodmínečně se podřídit pokynům velitele (kapitána) letadla a palubního personálu.

Podrobit se předepsané bezpečnostní osobní prohlídce prováděné orgány státní správy nebo pověřenými organizacemi.

> Přizpůsobit svůj oděv a zevnějšek tak, aby odpovídal standardu letecké dopravy.

## 2.6 Povinnosti dopravce při letecké dopravě

2.6.1 Dopravce je povinen zajistit, aby cestující byli seznámeni s umístěním a způsobem použití:

> bezpečnostních pásů,

> nouzových východů a zařízení, určených pro společné použití,



> záchranných vest a kyslíkových přístrojů, jestliže jsou tyto prostředky pro použití cestujícími předepsány,

> jiných nouzových zařízení, určených pro individuální použití.

2.6.2 Cestující musí být seznámen se zákazem kouření a používání elektronických přístrojů na palubě letadla, jehož porušení může být trestáno dle platných podmínek dané letecké společnosti.

2.6.3 V případě potřeby je dopravce povinen poučit cestující o nouzových postupech vhodných pro danou situaci.

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

## 2.7 Odmítnutí a vyloučení osob z dopravy

### 2.7.1 Obecná ustanovení

Dopravce může odmítnout dopravu cestujícího:

> vyžadují-li to předpisy dopravce o provádění letů,

> dojde-li ze strany cestujícího k porušení předpisů platných v zemi odletu, příletu nebo přeletu,

> je-li cestující stížen přenosnou nemocí, která podléhá povinnému hlášení, trpí závažnou nemocí, jejíž náhlé projevy by mohly negativně ohrozit bezpečnost cestujících a letu nebo nemůže-li se cestující pro svůj tělesný nebo duševní stav starat sám o sebe a nemá s sebou doprovod, který mu potřebnou péči poskytne,

> porušuje-li svým chováním bezpečnost dopravy nebo veřejný pořádek nebo není-li vhodně oblečen,

> dojde-li k porušení kterékoliv z povinností, které jsou uvedeny v bodě 2.6, zejména s ohledem na bezpečnost letecké dopravy.

### 2.7.2 Nárok cestujícího na odškodnění

Cestujícímu, který byl odmítnut nebo vyloučen z dopravy podle odstavce 2.7.1 předchozího ustanovení, se jako náhrada za neprovedenou dopravu buď vrátí jízdné nebo jeho poměrná část připadající na neproletěný úsek letu nebo se mu nabídne náhradní doprava jiným letadlem nebo jiným druhem dopravy. Dojde-li k vyloučení cestujícího z dopravy z jiných důvodů, odečte se od náhrady za neprovedenou dopravu poplatek podle bodu 2.4.4 těchto Podmínek.

## 2.8 Podmíněné přijetí k dopravě osob a doprovod dětí

### 2.8.1 Podmíněné přijetí k dopravě

Doprava cestujícího, jemuž by vzhledem k jeho tělesnému, duševnímu stavu či věku hrozilo při letecké dopravě nebezpečí újmy na zdraví nebo jiná škoda, se provádí s podmínkou, že dopravce neodpovídá za případné zranění, onemocnění či jinou újmu na zdraví včetně úmrtí cestujícího a za škodu na věcech, které má cestující u sebe, došlo-li by k takové újmě nebo škodě v souvislosti nebo následkem dopravy.

Při dopravě nemocného cestujícího a těhotných žen (avšak max. do konce 34. týdne těhotenství) je třeba předložit na předepsaném formuláři potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké dopravy. Cestující je povinen vyzvednout formulář při nákupu letenky. Doprava těhotných žen od 34. týdne těhotenství je na vlastní riziko ženy a dítěte a letecký dopravce se zříká jakékoliv odpovědnosti. Dopravce má právo z bezpečnostních důvodů odmítnout dopravu tělesně či duševně postiženého cestujícího bez doprovodu. Nemocný cestující musí mít při nákupu letenky na předepsaném formuláři potvrzení ošetřujícího lékaře, že je schopen letecké dopravy. V případě náhlého úmrtí cestujícího za letu budou jeho pozůstatky vyloženy z letadla na nejbližším letišti a protokolárně předány kompetentním místním orgánům k dalšímu šetření a objednání náhradní dopravy.

2.8.2 Podmínky přepravy dětí se řídí podmínkami dopravce.

2.8.3 Podrobnější podmínky dopravy výše uvedených kategorií cestujících sdělí IATA agent.

## 2.9 Zavazadla

### 2.9.1 Obecná ustanovení

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

### 2.9.2 Zapsaná zavazadla

Rozměry a váha povolených zavazadel se řídí podmínkami operujícího dopravce. Dopravci mohou požadovat poplatky za každé zavazadlo. Informace o váhovém limitu distribuovaná dopravcem na letence (Electronic Ticket Receipt) není pro dopravce závazná. Tuto informaci si cestující ověří u IATA agenta nebo na webových stránkách daného dopravce. Jako zapsaná zavazadla se přijímají k přepravě dobře uzavřené a uzamčené kufry nebo jiná pevná uzavíratelná zavazadla. Se souhlasem dopravce mohou být převzaty k přepravě též jiné předměty. Za přepravu nestandardního zavazadla (viz bod 2.9.4 níže) může být vybírán dodatečný servisní poplatek.

Za zavazadla, která cestující odevzdá dopravci k přepravě (zapsaná zavazadla), je cestujícímu jako potvrzení o převzetí vydán útržek zavazadlové přívěšky, který je cestující povinen uschovat pro případnou reklamaci. Jako zapsaná zavazadla lze též přepravovat ve vhodných obalech potraviny a malá živá zvířata dle vnitřních předpisů dopravce. Každé zavazadlo před přijetím k přepravě musí být opatřeno vně i uvnitř jmenovkou se jménem cestujícího a jeho kontaktní adresou v místě pobytu (např. název a adresa hotelu, adresa trvalého pobytu apod.). Jméno uvedené na jmenovce musí souhlasit se jménem v letence a v cestovním dokladu.

Zavazadla, včetně zavazadel s uzávěrem na zip, musí být uzamčena, aby během přepravy nedošlo k jejich otevření. Dopravce neodpovídá za zavazadlo, které nebylo ihned po přiletu vyzvednuto.

Zapsaná zavazadla se přepravují v nákladovém prostoru letadla a přepraví se zpravidla tímž letadlem jako cestující. Není-li taková přeprava možná, uskuteční se nejbližším možným spojením. Přepravu zavazadel a věcí, které by mohly ohrozit bezpečnost letu, osob nebo majetku a dále zavazadel a věcí, které by mohly být při letecké přepravě snadno poškozeny nebo jejichž obal je nevyhovující, může dopravce odmítnout před odletem nebo kdykoliv během cesty.

### 2.9.3 Nezapsaná zavazadla (kabinová zavazadla)

Rozměry a váha povolených zavazadel se řídí podmínkami operujícího dopravce. Dopravci mohou požadovat poplatky za každé zavazadlo. Informace o váhovém limitu distribuovaná dopravcem na letence (Electronic Ticket Receipt) není pro dopravce závazná. Tuto informaci si cestující ověří u IATA agenta nebo na webových stránkách daného dopravce. Kabinové zavazadlo u váhového i kusového systému může mít maximální délku 56 cm, maximální šířku 45 cm a maximální hloubku 25 cm, avšak součet všech tří rozměrů může být maximálně 115 cm. Cestující může mít u sebe pouze 1 kus kabinového zavazadla o hmotnosti maximálně 5 kg, pokud vnitřní předpis dopravce nestanoví jinak. Dopravce je oprávněn se přesvědčit o hmotnosti a rozměrech zavazadla.

Bezplatně se mohou přepravovat v kabině pro cestující níže uvedené předměty pro osobní použití, které má cestující u sebe a sám si je opatruje, ovšem vše se řídí podmínkami daného dopravce a je nutné si tuto skutečnost před odletem ověřit buď i IATA agenta, nebo na webových stránkách dopravce:

- > malá dámská kabelka,
- > kabát, šál nebo přikrývka,
- > deštník nebo vycházková hůl,
- > fotoaparát nebo videokamera nebo dalekohled nebo malý osobní počítač nebo mobilní telefon,
- > košík pro dítě a jídlo pro dítě na dobu letu,
- > berle a ortopedické přístroje pro invalidní cestující.

Bezplatně se také přepravuje zcela složitelný vozík pro invalidní osoby, který se z prostorových důvodů ukládá do nákladového prostoru letadla.

### 2.9.4 Zvláštní druhy zavazadel

Pouze s předchozím souhlasem dopravce a za podmínek jím stanovených lze přepravovat:

- > sportovní výstroj nebo jiné nestandardní nebo nadrozměrné zavazadlo,
- > živá zvířata pouze do těch míst, kam je to platnými předpisy povoleno.

Některá zvířata mohou být přepravena za příslušný poplatek v kabině pro cestující nebo jako zapsané zavazadlo v zavazadlovém prostoru letadla v dostatečně velké a pevné schráně s nepropustným dnem. V kabině pro cestující se mohou malá zvířata přepravovat ve schráně o maximálních rozměrech nepřesahujících délku 48 cm, šířku 32 cm a výšku 29 cm. Celková hmotnost schránky se zvířetem nesmí přesáhnout 8 kilogramů. Zdarma a bez schránky se kromě toho může přepravovat v kabině letadla slepecký pes, doprovází-li nevidomou, hluchou či jinak postiženou osobu a pes určený pro záchranu lidských životů. Tito psi musí být opatřeni postroji, vodítkem, potvrzením o výcviku a požadovanou dokumentací, dále je doporučen náhubek pro psa pro použití v případě nutnosti.

#### Přeprava zbraní a střeliva

Zbraně všeho druhu mohou být přijaty k letecké přepravě jen do těch míst, kam je to platnými předpisy povoleno. Musí být nenabitě a umístěny pouze v nákladovém prostoru. Střelivo, které je svým charakterem výbušnina, patří mezi tzv. nebezpečný náklad a může být přepraveno pouze jako letecké zboží podle podmínek pro přepravu nebezpečného nákladu.

Přeprava diplomatických zavazadel je povolena diplomatickým kurýrům v kabině pro cestující.

#### 2.9.5 Přeprava přespočetných zavazadel

Při použití tzv. kusového systému odbavení zavazadel do/z USA, US teritorií a Kanady se za každý kus zavazadla navíc nebo za překročení velikosti nebo hmotnosti zavazadla platí pevně stanovený poplatek podle místa určení.

Zavazadla na ostatních linkách, která mají větší hmotnost než je povolena pro zavazadla (přespočetná zavazadla), budou přepravena podle kapacitních možností dopravce a bude za ně účtováno přepravné podle hmotnosti určené sazbou za 1 kg na základě tarifu dopravce.

#### 2.9.6 Prohlídka zavazadel

Doprovodce se může v přítomnosti cestujícího přesvědčit o obsahu jeho zavazadel. Není-li cestující přítomen, je dopravce oprávněn za přítomnosti alespoň jednoho svědka, který není pracovníkem dopravce, otevřít zavazadlo cestujícího, má-li za to, že obsahuje předměty vyloučené z přepravy nebo jejichž přeprava vyžaduje zvláštní režim.

#### 2.9.7 Nedoprovázená zavazadla

Přeprava nedoprovázených zavazadel se řídí zvláštními předpisy dopravce.

#### 2.9.8 Zavazadla s prohlášenou hodnotou

Cestující má možnost prohlásit hodnotu zapsaného zavazadla vyšší, než je hodnota odpovědnosti leteckého dopravce za předpokladu, že jsou pro toto vytvořeny dopravcem tarifní podmínky.

#### 2.9.9 Výdej zapsaných zavazadel

> Cestující je povinen vyzvednout si zavazadla ihned po přeletu.

> Vyzvednout zavazadlo může držitel zavazadlového lístku a útržku zavazadlové přívěšky, která byla k zavazadlu vystavena. Dopravce není povinen zjišťovat, je-li držitel zavazadlového lístku a útržku zavazadlové přívěšky oprávněn převzít zavazadlo a neodpovídá za ztrátu, škodu, či jiné výlohy, které by vznikly cestujícímu v této souvislosti.

> Poškození, nevydání nebo ztrátu zavazadla je nutno ohlásit ihned při převzetí zavazadla dopravci, který je povinen o tom sepsat zápis. Jinak se předpokládá, že zavazadlo bylo vydáno v řádném stavu.

> Při pozdějším ohlášení škody musí cestující prokázat příčinnou souvislost mezi ohlášenou škodou a příslušnou dopravou.

#### 2.9.10 Rozměry a váha

Rozměry a váha povolených zavazadel se řídí podmínkami operujícího dopravce. Dopravci mohou požadovat poplatky za každé zavazadlo. Informace o váhovém limitu distribuovaná dopravcem na letence (Electronic Ticket Receipt) není pro dopravce závazná. Tuto informaci si cestující ověří u IATA agenta nebo na webové stránce daného dopravce.

### 2.10 Letový řád

#### 2.10.1 Letový řád

Dopravce vyvine maximální úsilí za účelem provedení dopravy cestujících a jejich zavazadel v souladu s letovým řádem platným v den letu. Letové řády mohou být změněny bez předchozího oznámení. Dopravce neodpovídá za nepřímé a následné škody.

#### 2.10.2 Nepravidelnosti v letecké dopravě

Pokud je u pravidelného dopravce let zpožděn, zrušen, nebo pokud dopravce není schopen zajistit předem potvrzené místo a cestující nemůže být dopraven do konečného místa určení, nebo zmešká návaznou linku s potvrzenou rezervací místa, je dopravce povinen v souladu s nařízením Evropského parlamentu číslo 261/2004, aktuální znění najdete zde, buď:

> Z vážných příčin nezávislých na dopravci (z důvodu tzv. "vyšší moci", např. povětrnostní podmínky, technické důvody nezaviněné dopravcem, válečný konflikt, stávka organizace poskytující služby dopravci apod.) může dopravce let odložit, zpozdít, zrušit, ukončit, přesměrovat, změnit typ letadla nebo se dát zastoupit jiným dopravcem, aniž by mu z toho plynula další odpovědnost, kromě povinnosti zajistit dopravu jinými letadly nebo jinými dopravními prostředky nebo vrátit jízdné.

> Pokud je let odložen, zpožděn, zrušen nebo je změněn typ letadla vlivem okolností, které jsou zaviněny dopravcem, a dopravce není schopen zajistit předem potvrzené místo, cestující může vystoupit na předem stanovené místo, nebo konečném místě určení, nebo pokud okolnosti způsobí, že cestující zmešká rezervované spojení, je dopravce povinen buď:

>> dopravit cestujícího pravidelnou linkou, kde je volné místo, anebo

>> přeměrovat cestujícího do konečného místa určení vyznačeného na letence nebo platný úsek pravidelné linky nebo pravidelnou linkou jiného leteckého dopravce nebo zajistit pro cestujícího pozemní dopravu. Jestliže částka za jízdné, platba za přespočetná zavazadla a jiné služby spojené se změnou cesty překročí hodnotu zaplacené letenky nebo její části, nebude dopravce od cestujícího požadovat dodatečné jízdné nebo jiné poplatky a vyplatí cestujícímu rozdíl, pokud jízdné a poplatky za změněnou cestu budou nižší, anebo

>> vrátit jízdné v souladu s ustanovením bodu 2.11 těchto Podmínek a nebude už mít vůči cestujícímu žádné další závazky,

>> poskytnout cestujícímu s potvrzenou rezervací, který nebyl přijat k dopravě z důvodů nedostatku kapacity v letadle, příslušnou náhradu stanovenou předpisem dopravce.

> Dopravce neodpovídá za chyby a opomenutí v letových řádech nebo jiných informacích poskytnutých zaměstnanci nebo agenty dopravce o datech a časech odletů a příletů a o provozu letadel, s výjimkou případů, kdy dopravce je si vědom, že jeho jednáním nebo opomenutím nastane pravděpodobná škoda.

Doporučujeme ponechat si palubní vstupenky pro dokládání případných pozdějších požadavků.

## 2.11 Vrácení jízdného

### 2.11.1 Obecná ustanovení

Vrácení jízdného neboli refundace se řídí těmito přepravními podmínkami a tarifními podmínkami platnými pro příslušné jízdné v době zakoupení letenky. Refundace je prováděna pouze dopravcem, který vystavil letenku nebo agentem, který je k tomu oprávněn. Cestující je povinen se ve vlastním zájmu informovat o podmínkách tarifu ještě před zakoupením letenky. Při vrácení jízdného bude dodržen způsob platby. IATA agent může požadovat, aby osoba, která žádá vrácení jízdného, podala písemnou žádost.

V případě, že dopravce nemůže splnit podmínky dopravy dle dopravní smlouvy nebo kdy cestující žádá změnu některé z podmínek dopravy, je IATA agent oprávněn na základě domluvy s dopravcem poskytnout cestujícímu náhradu za nepoužitou letenku nebo její část. Vrácené jízdné bude vyplaceno oprávněné osobě jen tehdy, odevzdá-li dopravci letenku s nepoužitými letovými kupony, kuponem pro cestujícího, popř. i palubní vstupenku. Dopravce poskytne prostřednictvím IATA agenta náhradu buď osobě uvedené na letence, nebo osobě, která za tuto letenku zaplatila, a předloží o tom důkaz.

Refundace poskytnutá osobě, která předložila doklad o zaplacení a nevyužité letové kupóny ve smyslu výše uvedených ustanovení, je považována za řádnou refundaci a zprošťuje IATA agenta jakékoliv odpovědnosti či následných nároků na další refundace.

### 2.11.2 Vrácení jízdného z důvodů nezaviněných cestujícím

Pokud cestující nemohl nastoupit cestu, na kterou měl zakoupenou letenku, z důvodů, které jsou na straně dopravce, dopravce vrátí cestujícímu jízdné bez ohledu na podmínky zakoupeného jízdného.

Vrácení se provede:

- > nebyla-li cesta uskutečněna vůbec, vrátí se jízdné v plné výši,
- > byla-li uskutečněna část cesty, vrátí se poměrná část jízdného připadající na úsek letu z místa, kde došlo ke zrušení letu na letišti určení, které je uvedeno v letence. (Maximálně lze vrátit hodnotu jednosměrného jízdného na zrušeném úseku cesty).

### 2.11.3 Vrácení jízdného na žádost cestujícího

Pokud cestující požádá o vrácení jízdného z jiných důvodů než uvedených v bodě 2.11.2 nebo žádá o výměnu letenky či jiného dokladu, je IATA agent oprávněn vybrat storno poplatků (manipulační poplatek IATA agenta) a storno poplatky dle podmínek tarifu včetně storno poplatků z letištních tax (např. palivová taxa). Manipulační poplatek (storno poplatek IATA agenta) představuje průměrné náklady spojené s vystavením a rezervací, poštovné a telekomunikační poplatky a náklady za účetní operace s tím spojené. Vrácení jízdného se provádí podle těchto zásad:

> V případě žádosti o refundaci jízdného za letenku, na kterou se neuskutečnila žádná část dopravy, se vrátí celá částka zaplacená za dopravu, snížená o manipulační poplatek a případný storno poplatek dle podmínky tarifu včetně storno poplatků z letištních tax.

> V případě refundace jízdného za letenku, která již byla částečně proletěna, bude vrácena částka odpovídající rozdílu mezi zaplaceným jízdným a jízdným za dopravu již uskutečněnou, pokud není dopravcem stanoveno jinak. Z rozdílu se odečte též manipulační poplatek a případný storno poplatek dle podmínky tarifu včetně storno poplatků z letištních tax.

> Uplatnění storno podmínek u doplňkových služeb:

>> nákup dodatečných zavazadel – nevratné (při objednání on-line sekce Moje zavazadla),

>> nákup konkrétních sedadel k letence - nevratné (při objednání on-line sekce Premiové služby během letu - Výběr preferovaného sedadla),

>> nákup občerstvení na palubě - nevratné (při objednání on-line sekce Premiové služby během letu - Co si přejete jíst na palubě),

>> cestovní pojištění – dle podmínek provozovatele,

>> go parking - dle podmínek provozovatele,

>> travel Asistent dle podmínek provozovatele,

>> BRONZE MEET & GREET nevratné (při objednání on-line sekce Doplnková služba - BRONZE MEET & GREET),

>> SILVER MEET & GREET nevratné (při objednání on-line sekce Doplnková služba SILVER MEET & GREET),

>> salonek Menzies Aviation letiště Václava Havla v Praze - nevratné (při objednání on-line sekce Doplnková služba - Salonek Menzies Aviation v Terminálu).

#### 2.11.4 Vrácení jízdného při ztrátě nebo odcizení letenky

Při ztrátě, odcizení nebo padělání letenky může IATA agent na základě potvrzení o ztrátě dokladu provést refundaci sníženou o příslušné poplatky za následujících podmínek:

> V případě, že ztracená letenka nebo její část nebyla použita, dříve refundována nebo vystavena jako duplikát.

> Osoba, které je refundace poskytována, podepíše IATA agentu prohlášení, že mu zaplatí refundovanou částku, pokud bude letenka nebo její část využita jinou osobou nebo jiné osobě refundována.

#### 2.11.5 Lhůta k podání žádosti

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

#### 2.11.6 Právo odmítnout refundaci

IATA agent může odmítnout refundaci:

> po skončení platnosti dokladu a uplynutí lhůty k podání žádosti,

> pokud zpáteční letenka byla podmínkou povolení vstupu do země,

> pokud je doklad uveden v databázi podezřelých dokladů.

#### 2.11.7 Měna

Při vrácení jízdného se postupuje podle platných předpisů země, v níž byla letenka zakoupena nebo kde dochází k vrácení jízdného. Proto se jízdné vrátí ve měně, ve které bylo zapláceno nebo je-li to v souladu s platnými devizovými předpisy, ve měně země, kde se jízdné vrací.

#### 2.11.8 Způsob výplaty



Vrácení jízdného probíhá do 30 dní ode dne podání žádosti a to na účet, ze kterého bylo jízdné hrazeno nebo na účet, který se vztahuje k platební kartě, kterou bylo jízdné hrazeno, případně poštovní složenkou, bylo-li jízdné hrazeno v hotovosti a to na adresu osoby, která jízdné hradila.

#### 2.11.9 „Low cost“

V případě platby a rezervace letenky u dopravce označeného symbolem „low cost“ se podmínky refundace řídí podmínkami daného dopravce. Případná žádost o refundaci musí být podána v souladu s podmínkami i časem na refundaci daného přepravce a zároveň v časovém rozpětí 8,00 -18,00 pouze v pracovní den na email [letuska@letuska.cz](mailto:letuska@letuska.cz). Na žádosti podané v čase 18.00 -8.00, o víkendu a o svátcích není možno uplatnit refundaci a to i tehdy pokud to umožňují podmínky přepravce. Přijetí žádosti na refundaci je potvrzeno odesílateli z emailu [letuska@letuska.cz](mailto:letuska@letuska.cz), čas odeslání emailu je časem přijetí žádosti k refundaci „Lowcost“ přepravce.

### 2.12 Cestovní náležitosti

#### 2.12.1 Cestovní pasy, víza a ostatní doklady

> Cestující je povinen opatřit si veškeré doklady a splnit všechny podmínky pro vstup do země a výstup ze země, požadované úřady země odletu, tranzitu, transferu nebo příletu.

> IATA agent neodpovídá za škody nebo výdaje, které cestujícímu vzniknou tím, že nedodržel uvedené povinnosti.

> IATA agent je oprávněn provést kontrolu veškerých cestovních dokladů a náležitostí.

> Žádáte-li o vízum, dbejte na správné vyplnění formuláře. Pokud chcete předejít komplikacím, využijte služeb našeho vízového oddělení.

#### 2.12.2 Vízový servis

Společnost ASIANA v rámci svých cestovních služeb zajišťuje rovněž vízový servis. Tato služba spočívá v poskytnutí informací o podmínkách udělení víza do té které země, asistenci při vyplnění žádosti a podání podkladů pro vyřízení víza na příslušný konzulát.

Každý suverénní stát se řídí svými vlastními pravidly pro udělování víz občanům cizích států. Tato pravidla je nutné respektovat. Také je třeba vzít na vědomí, že na udělení víza neexistuje právní nárok, a to ani po složení poplatku. Tyto poplatky mohou být příslušnými zastupitelskými úřady změněny bez předchozího upozornění a vždy se platí poplatek aktuální ke dni podání žádosti na příslušný konzulární odbor. Udělení víza může být bez zdůvodnění zamítnuto nebo jeho vydání oddáleno. Může se rovněž stát, že ani s platným vízem není cestující vpuštěn na území cizího státu jeho cizineckou policií. Právní nárok na vstup na území cizího státu neexistuje.

Tyto skutečnosti uvádíme proto, aby klient, který se na naši společnost obrací s žádostí o vízový servis, počítal s riziky, která mohou nastat případným neudělením víza a která společnost ASIANA ani jiný subjekt v ČR nemůže nijak ovlivnit.

Upozorňujeme také, že po odevzdání podkladů na příslušnou ambasádu již není možné měnit termín platnosti víza, typ víza, dobu vyřízení apod. Lze pouze zrušit vyřízení víza a to bez nároku na vrácení finančních prostředků.

Ke změně podmínek vstupu do země (a to včetně bezvízového styku) může dojít kdykoliv a to bez předešlého upozornění. Společnost ASIANA za uvedené skutečnosti nemůže nést odpovědnost. Přeprava dokumentů: k většině vyřizovaných víz je nutné fyzicky doložit cestovní pas, ten může být na vízové oddělení doručen osobně, vlastní kurýrní službou nebo prostřednictvím České pošty. Stejným způsobem může být u ASIANY objednáno i zpětné vyzvednutí pasu. V těchto případech společnost ASIANA nenesou zodpovědnost za kvalitu a spolehlivost objednané služby od České pošty.

#### 2.12.3 Odmítnutí vstupu do země a vyhoštění

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

#### 2.12.4 Úhrada nákladů dopravce

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

#### 2.12.5 Celní prohlídka

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

### **3 SPOLEČNÁ USTANOVENÍ A ODPOVĚDNOST LETECKÉHO DOPRAVCE V LETECKÉ DOPRAVĚ CESTUJÍCÍCH A ZAVAZADEL**

#### 3.1 Doprava prováděná postupně několika dopravci

Letecká doprava, která má být uskutečněna postupně několika dopravci, v rámci jedné letenky nebo spolu s ní vystavených přípojových letenek se považuje za jediný úkon. Je-li doprava prováděna postupně několika dopravci, je každý dopravce, jenž přijímá cestující, zavazadla nebo zboží, považován za smluvní stranu dopravní smlouvy podle mezinárodních platných úmluv.

Při této dopravě mohou cestující nebo jejich zástupci uplatňovat nárok pouze vůči dopravci, jenž provedl dopravu, během níž došlo ke skutečnosti zakládající nárok na náhradu škody s výjimkou případu, kdy první dopravce převezme výslovným ujednáním odpovědnost za celou cestu. Jde-li o zavazadla nebo o zboží může cestující nebo odesílatel uplatňovat nárok vůči prvnímu dopravci, dále cestující nebo příjemce, oprávněný k vydání zavazadla nebo zboží může uplatňovat nárok vůči poslednímu dopravci a dále každý z nich může uplatňovat nárok vůči dopravci, který uskutečnil přepravu, při níž došlo ke zničení, ztrátě, či poškození zavazadel nebo zboží nebo ke zpoždění. Tito dopravci jsou společně a nerozdílně odpovědní vůči cestujícímu, odesílateli nebo příjemci.

### 3.2 Odpovědnost dopravce

#### 3.2.1 Obecná odpovědnost dopravce se řídí:

> Odpovědnost leteckého dopravce se v mezinárodní letecké dopravě řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. května 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.

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

> Omezení odpovědnosti dopravce se vztahuje na všechny zaměstnance, agenty i zástupce dopravce.

#### 3.2.2 Omezení odpovědnosti dopravce

> V případě smrti nebo zranění cestujícího z důvodu nehody nemá dopravce žádný finanční limit odpovědnosti. Při odškodném do výše 100.000,- SDR (přibližně 123.000,- EUR nebo odpovídající částka v místní měně) nebude dopravce vznášet námitky proti vzniklým prokázaným nárokům na odškodnění. Na část požadavku na odškodné převyšující 100.000,- SDR si dopravce vyhrazuje veškeré možnosti obrany a právo prokázat, že se nejednalo o nedbalost nebo jiné zavinění na straně dopravce.

> V případě smrti nebo zranění cestujícího poskytne dopravce oprávněné osobě zálohu v minimální výši 16.000,- SDR (přibližně 20.000,- EUR nebo odpovídající částka v místní měně) na pokrytí bezprostředních finančních potřeb. Záloha bude poskytnuta do 15 dnů od určení osoby oprávněné k odškodnění. Zálohová platba neznamená přiznání odpovědnosti dopravce a v případě následných plateb je považována za součást celkového odškodného. Zálohová platba se nevrací dopravci, pokud ovšem dopravce neprokáže, že škoda byla způsobena nedbalostí, opomenutím či jiným nesprávným jednáním cestujícího, ke kterému se platba vztahuje, nebo pokud zálohovou platbu dostala osoba, která k tomu dle platných zákonů není oprávněná.

> V případě zpoždění při přepravě cestujícího odpovídá dopravce za škodu až do výše 4.150,- SDR (přibližně 5.100,- EUR nebo odpovídající částka v místní měně) kromě případů, kdy

dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit.

> V případě zpoždění při přepravě zapsaných zavazadel odpovídá dopravce za škodu až do výše 1.000,- SDR (přibližně 1.230,- EUR nebo odpovídající částka v místní měně) na jednoho cestujícího kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit.

> V případě zničení, ztráty nebo poškození zapsaných nebo nezapsaných zavazadel odpovídá dopravce za škodu až do výše 1.000,- SDR (přibližně 1.230,- EUR nebo odpovídající částka v místní měně) na jednoho cestujícího kromě případů běžného opotřebení a případů, kdy je zavazadlo cestujícího před začátkem cesty již poškozené nebo vadné.

> Výše uvedený limit odpovědnosti za zavazadla do výše 1.000,- SDR se vztahuje na zapsaná i nezapsaná zavazadla dohromady s ohledem na předložené účty.

### 3.2.3 Odpovědnost za škodu

Dopravce je odpovědný pouze za škody způsobené na vlastní lince. Dopravce, jenž vystavil letenku či odbavil zavazadla na linku jiného dopravce, vystupuje pouze jako jeho agent. Cestující má právo uplatňovat své nároky, v případě zapsaných zavazadel, vůči prvnímu nebo poslednímu dopravci. Dopravce není odpovědný za poškození zavazadla cestujícího, které bylo způsobeno obsahem zavazadla.

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

Dopravce není odpovědný za jakoukoliv škodu, ztrátu nebo poškození, které byly způsobeny přírodními vlivy, smrtí zvířat nebo jednáním zvířat jako je kousání, kopání, probodnutí nebo dušení, nebo vadnou schránou pro zvíře či neschopností zvířete vyrovnat se po psychické stránce s odlišnými podmínkami letecké přepravy.

V případě, že je přepravován cestující, jehož věk či duševní nebo tělesný stav je takový, že mu může způsobit nějaké nebezpečí nebo riziko, neodpovídá dopravce za žádné nemoci, zranění nebo nezpůsobilost, invaliditu či smrt, jež lze přisoudit takovému stavu či za zhoršení takového stavu.

### 3.3 Způsob a lhůty reklamací

3.3.1 Škodu na zdraví, nezapsaných zavazadlech a jiném osobním majetku je cestující povinen ihned ohlásit dopravci, který o tom sepíše zápis. Při pozdějším ohlášení škody musí cestující prokázat příčinnou souvislost mezi ohlášenou škodou a příslušnou dopravou. Při vážných zraněních je dopravce povinen hlášení učinit sám.

3.3.2 Škodu na zapsaném zavazadle musí cestující reklamovat u dopravce ihned, nejpozději však do 7 dnů. Škodu na přepravovaném zboží je nutno reklamovat ihned, nejpozději však

do 14 dnů od jeho převzetí. Nároky z odpovědnosti za zpoždění je třeba uplatnit písemně do 21 dnů ode dne, kdy zavazadlo nebo zboží bylo vydáno. Při nedodání zboží je nutné uplatnit reklamaci do 120 dnů ode dne vystavení leteckého nákladního listu.

3.3.3 Nárok na náhradu škody zaniká po uplynutí 2 let ode dne příletu do místa určení nebo ode dne, kdy letadlo mělo přiletět nebo od ukončení přepravy.

### 3.4 Omezení působnosti

3.4.1 Cestovní doklady leteckých společností, které nemají zastoupení v IATA Česká republika nebo nemají smlouvu o uznávání dokladů se zastoupenými dopravci, nelze vystavit prostřednictvím IATA agenta v České republice, ale pouze prostřednictvím letecké společnosti v místě jejího působení. IATA agent může na vyžádání vytisknout klientovi opis rezervace a zajistit její nezrušení do okamžiku vystavení letenky takovým dopravcem nebo zajistit dodání letenky poštou (s dostatečným časovým předstihem závislým na místě obchodního zastoupení dané letecké společnosti). Živý operátor ověřuje a potvrzuje každou rezervaci pro vystavení letenky.

3.4.2 ASIANA nenesou odpovědnost za leteckými společnostmi zveřejňované tarify, kterých nelze využít z důvodů mimo působnost ASIANY.

### 3.5 Platnost a účinnost

Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti 1. 6. 2015 a jsou k nahlédnutí ve všech provozovnách společnosti ASIANA spol. s r. o. Tyto podmínky nahrazují Podmínky platné ze dne 1. 6. 2014.

[Práva cestujících v letecké dopravě](#)