

OBECNÉ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY.....	3
§ 1 DEFINICE POUŽITÝCH POJMŮ.....	3
Agent/IATA agent.....	3
IATA (International Air Transport Association).....	3
Dopravce.....	3
Operující letecký dopravce.....	3
Codesharový let.....	3
Validační dopravce.....	3
Letový kupón/segment.....	3
Místo odletu.....	3
Místo určení.....	3
§ 2 ROZSAH PŮSOBNOSTI.....	3
§ 3 LETENKA.....	3
1. Definice.....	3
2. Obecná ustanovení.....	3
3. Platnost letenky.....	3
4. Závadnost letenky.....	4
5. Ztráta nebo odcizení papírové letenky.....	4
§ 4 PŘERUŠENÍ LETU.....	4
§ 5 NENÁVAZNÉ LETY.....	4
1. Lety na více letenkách.....	4
2. Nenávazné lety v rámci 1 dne.....	4
3. Lety nenavazující v rámci 1 letiště.....	4
4. Odbavení zavazadel při nenávazných letech.....	4
§ 6 JÍZDNÉ.....	4
1. Definice.....	4
2. Obecná ustanovení.....	4
3. Ostatní taxy a poplatky.....	5
§ 7 ZAJIŠTĚNÍ MÍSTA.....	5
1. Obecná ustanovení.....	5
2. Podmínky pro zajištění místa.....	5
3. Přidělování míst v letadle.....	5
4. Nepoužité nebo zrušené místo ze strany cestujícího.....	5
5. Rekonfirmace (znovu potvrzení) místa.....	5
§ 9 POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ.....	5
1. Prokázání totožnosti, cestovní doklady.....	5
2. Zdravotní stav.....	5
3. Bezpečnost.....	5
4. Dodržování pokynů.....	6
5. Další povinnosti.....	6
§ 10 POVINNOSTI DOPRAVCE PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ.....	6
§ 11 ODMÍTNUTÍ PŘEPRAVY OSOB.....	6
1. Obecná ustanovení.....	7

2. Nárok cestujícího na odškodnění.....	7
§ 12 PODMÍNĚNÉ PŘIJETÍ K DOPRAVĚ OSOB A DOPROVOD DĚTÍ.....	7
1. Podmíněné přijetí k dopravě.....	7
2. Doprovod dětí.....	7
§ 13 ZAVAZADLA.....	7
1. Obecná ustanovení.....	7
2. Zapsaná zavazadla.....	7
3. Nezapsaná (kabinová) zavazadla.....	8
4. Zvláštní druhy zavazadel.....	8
5. Přeprava nadlimitních zavazadel.....	8
6. Sdružování hmotnosti zavazadel.....	8
7. Prohlídka zavazadel.....	8
8. Nedoprovázená zavazadla.....	8
9. Zavazadla s prohlášenou hodnotou.....	8
10. Výdej zapsaných zavazadel.....	9
§ 14 LETOVÝ ŘÁD.....	9
1. Letový řád.....	9
2. Nepravidelnosti v letecké dopravě.....	9
§ 15 VRÁCENÍ JÍZDNÉHO.....	9
1. Obecná ustanovení.....	9
2. Vrácení jízdného z důvodů nezaviněných cestujícím.....	10
3. Vrácení jízdného na žádost cestujícího.....	10
4. Vrácení jízdného při ztrátě nebo odcizení letenky.....	10
5. Lhůta k podání žádosti.....	10
6. Právo odmítnout refundaci.....	10
§ 16 CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI.....	10
1. Cestovní doklady.....	10
2. Odmítnutí vstupu do země a vyhoštění.....	11
3. Úhrada nákladů dopravce.....	11
4. Celní prohlídka.....	11
§ 17 DOPRAVA PROVÁDĚNÁ POSTUPNĚ NĚKOLIKA DOPRAVCI.....	11
§ 18 ODPOVĚDNOST DOPRAVCE.....	11
1. Obecná odpovědnost.....	11
2. Omezení odpovědnosti dopravce.....	11
3. Povinnost k náhradě újmy.....	11
§ 19 ZPŮSOB A LHŮTY REKLAMACÍ.....	12
§ 20 PLATNOST A ÚČINNOST.....	12

OBECNÉ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY

Zaletsi.cz, s.r.o. (dále jen Zaletsi.cz), sděluje ve smyslu platných právních předpisů obecné přepravní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě (dále jen Podmínky).

§ 1 DEFINICE POUŽITÝCH POJMŮ

Agent/IATA agent

Organizace schválená organizací IATA (International Air Transport Association) pro prodej letecké dopravy jiným osobám nebo organizacím.

IATA (International Air Transport Association)

Mezinárodní sdružení leteckých dopravců.

Dopravce

Letecký podnik provozující dopravu osob a přepravu zavazadel.

Operující letecký dopravce

Dopravce, který realizuje zarezervovaný let nebo část cesty jménem letecké společnosti.

Validační dopravce

Dopravce, na kterého je vystavena letenka a který je držitelem platby za letenku.

Codesharový let

Let provozovaný jiným dopravcem, než je dopravce, který let nabízí k prodeji pod svým číslem letu. Na konkrétní let se vztahují vždy přepravní podmínky dopravce, který tento let operuje.

Letový kupón/segment

Je část letenky cestujícího, která uvádí konkrétní místa, mezi kterými je cestující oprávněn cestovat.

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.

§ 2 ROZSAH PŮSOBNOSTI

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

Přepravní podmínky leteckých dopravců provádějících let jsou nadřazeny Podmínkám IATA agenta. Klient je povinen seznámit se a dodržovat Přepravní podmínky zveřejněné na webových stránkách dopravce.

§ 3 LETENKA

1. Definice

Letenka je cestovní a zavazadlový lístek, vystavený dopravcem nebo IATA agentem cestujícímu, podle kterého se provádí doprava cestujícího a přeprava jeho zavazadel.

2. Obecná ustanovení

Dopravce přijme k dopravě pouze osobu, která má platnou letenku. Letenka je nepřenosná na jinou osobu. Cestující je povinen na požádání dopravce nebo jiných oprávněných orgánů předložit letenku a, v případě papírové letenky, odevzdat příslušné letové kupóny dopravci. Letové segmenty musí být použity v pořadí uvedeném na letence. V případě papírové letenky je povinen mít cestující u sebe po celou dobu cesty letenku se všemi letovými kupóny, které ještě neodevzdal dopravci, nebo potvrzení dopravce, nahrazující tento kupón. V případě použití elektronické letenky může být vyžadováno prokázat se vytištěnou elektronickou letenkou.

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 a nakládacích možností požadovaného letu. Nemůže-li dopravce zajistit cestujícímu dříve potvrzené místo v letadle nebo dojde-li k odložení letu v době platnosti letenky, prodlouží se platnost letenky do doby, kdy dopravce bude moci uskutečnit dopravu.

4. Závadnost letenky

Dopravce má právo odmítnout cestujícího v případě, že a)
předložená letenka je poškozená,
b) údaje v letence jsou měněny jinou osobou než dopravcem nebo schváleným prodejním zástupcem,
c) letenka je předložena bez platného kupónu pro cestujícího,
d) pokud se jedná o doklad, který není věrohodný (doklad, který je ztracen, pohřešován, odcizen, padělán, jeví známky nekvalifikovaného zásahu nebo je zakoupen přes internet podezřelou platební transakcí – za podezřelou transakci může být považováno i to, že cestující nemůže předložit platební kartu, kterou byla letenka hrazena)

5. Ztráta nebo odcizení papírové 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 zavázat, že uhradí dopravci případné škody a ztráty, které by mohly vzniknout zneužitím původního ztraceného dokladu.

§ 4 PŘERUŠENÍ LETU

Přerušení letu je možné v bodě mezipřistání, a to pouze tehdy, umožňují-li to podmínky příslušného tarifu leteckého dopravce. Přerušení letu musí být vyznačeno v letence. Dopravce si vyhrazuje právo nepovolit změnu letenky za účelem přerušení letu u již vystavené letenky.

§ 5 NENÁVAZNÉ LETY

1. Lety na více letenkách

V případě zakoupení separátních letenek (např. z důvodu snížení cestovních nákladů) nenese dopravce odpovědnost za náklady vzniklé změnou či zakoupením letenky pro návazný let v případě zpoždění, změny či zrušení předchozího letu.

2. Nenávazné lety v rámci 1 dne

V případech, kdy je letenka vystavena na takovou trasu letu, kde je při přestupu na další let nutné vyčkat přes noc, není ubytování v tranzitním bodě zahrnuto v ceně letenky, pokud není výslovně uvedeno jinak.

V případech, kdy letecký dopravce poskytuje v rámci hodnoty ceny letenky ubytování, či jiné služby, spojené a související s využitím letecké dopravy s daným leteckým dopravcem, lze tyto služby požadovat cestujícím až po vystavení a úhradě ceny letenky. Poskytnutí těchto služeb je závislé na kapacitě leteckého dopravce a cestující nemá na poskytnuté služby žádný právní nárok.

3. Lety nenavazující v rámci 1 letiště

V případech, kdy je letenka vystavena na takovou trasu letu, kde je při přestupu nutná přeprava z jednoho letiště na druhé, není tato přeprava zahrnuta v ceně letenky, není-li výslovně uvedeno jinak.

4. Odbavení zavazadel při nenávazných letech

Dopravce může odmítnout odbavit cestujícího na trasu letu, která není součástí jeho letenky (viz bod [1. Lety na více letenkách](#)). Dopravce nepřepравuje zavazadla mezi letišti v případě, že lety nenavazují v rámci 1 letiště (viz bod [3. Lety nenavazující v rámci 1 letiště](#)).

§ 6 JÍZDNÉ

1. Definice

Částka uvedená v letence jako cena za leteckou dopravu cestujícího.

2. Obecná ustanovení

Pro dopravu, na kterou se vztahují tyto Podmínky, jsou závazné sazby jízdného vyhlášené dopravcem jako platné v den zaplacení letenky. Jestliže mezi dvěma místy nebylo uveřejněno jízdné, použije se kombinované jízdné. Letenka vystavená za příslušné jízdné může být použita pouze za podmínek stanovených pro toto jízdné. Jakákoliv změna směrování nebo data letu, případně výměna celé letenky může znamenat změnu jízdného. Pokud je letenka vystavena s přestupem mezi dvěma různými letišti, není přeprava mezi těmito letišti zahrnuta v ceně letenky, pokud není výslovně uvedeno jinak.

3. Ostatní taxy a poplatky

Cestující je povinen kromě jízdného zaplatit poplatky (např. letištní taxy, palivové příplatky aj.) související s leteckou dopravou, které jsou stanoveny nebo schváleny oprávněnými státními orgány a dopravci. Cestující je povinen informovat se o možných výjimkách, kdy je letištní taxa vybírána přímo v místě odletu či v místě přestupu. Informace lze zjistit na www.mzv.cz nebo u IATA agenta. Dopravce si v případě jakékoliv změny letenky dle požadavku cestujícího vyhrazuje právo doúčtovat rozdíl tax a poplatků do aktuální výše ke dni změny letenky.

§ 7 ZAJIŠTĚNÍ MÍSTA

1. Obecná ustanovení

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

2. Podmínky pro zajištění místa

Agent provede zajištění místa na konkrétní let. Zajištění místa je nezávazné, dokud není vystaven platný cestovní doklad s uvedením pevně zajištěného místa. Cena služeb je uhrazena v den připsání sjednané ceny včetně všech příslušejících daní a poplatků na bankovní účet Zaletsi.cz nebo v den složení ceny služeb v hotovosti na pokladně Zaletsi.cz, pokud se tak stane do 17 hod. Platby připsané na účet Zaletsi.cz nebo složené na pokladně Zaletsi.cz po 17 hod jsou považovány za uhrazené v následující pracovní den.

3. Přidělování míst v letadle

Dopravce nemůže z bezpečnostních nebo provozních důvodů garantovat konkrétní požadované místo v letadle, a to i přesto, že bylo konkrétní místo před odletem rezervováno a potvrzeno.

4. Nepoužitě nebo zrušené místo ze strany cestujícího

Za nepoužití nebo zrušení zajištěného místa ze strany cestujícího může být vybírán stornovací poplatek za podmínek stanovených dopravcem. V zájmu cestujícího je informovat se o podmínkách tarifu před vystavením letenky. 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.

5. Rekonfirmace (znovu potvrzení) místa

Dopravce má právo na určených linkách vyžadovat rekonfirmaci místa. Pokud toto cestující neučiní nejpozději 72 hodin před plánovaným odletem, dopravce má právo zrušit zajištěné místo. Kontakty na jednotlivé dopravce lze dohledat na jejich webových stránkách. Klient je povinen informovat se o podmínkách rekonfirmace a kontaktu na dopravce.

§ 9 POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ

1. Prokázání totožnosti, cestovní doklady

Cestující je povinen před zakoupením letenky a před nástupem do letadla na vyzvání IATA agenta, dopravce nebo státních orgánů prokázat svoji totožnost a předložit příslušné cestovní doklady. Bližší informace týkající se cestovních dokladů viz [§ 16 CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI, bod 1. Cestovní doklady](#) .

2. Zdravotní stav

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.

3. Bezpečnost

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

Podle platných mezinárodních předpisů nesmí mít cestující u sebe zbraně, střelivo, nože, hračky odpovídající skutečným útočným zbraním (např. pistole, granáty), tupé předměty (např. baseballové pálky, golfové hole) 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, oksylichující látky, radioaktivní materiál, magnetický materiál a ostatní nebezpečné zboží) lze přepravovat pouze jako zboží za zvláštních přepravních podmínek.

Cestující je povinen dodržovat předpisy týkající se přepravy tekutin, aerosolů a gelů.

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.

4. Dodržování pokynů

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.

5. Další povinnosti 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.
- 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 pokutou až do výše 100 000 Kč.
- Za letu nepoužívat dopravcem stanovená osobní elektronická zařízení a přístroje, které svým provozem mohou negativně ovlivnit funkce a provoz elektronických přístrojů a zařízení letadla. Porušení tohoto zákazu může být trestáno pokutou až do výše 100 000 Kč.
- 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.
- Uschovat pro případnou reklamaci veškeré cestovní doklady (palubní lístky, potvrzení o přijetí zavazadel, apod.). Dopravce nemusí bez doložených dokladů reklamaci přijmout.

§ 10 POVINNOSTI DOPRAVCE PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ

Dopravce je povinen zajistit, aby cestující byli seznámeni s umístěním a způsobem použití: a) bezpečnostních pásů,

b) nouzových východů a zařízení, určených pro společné použití,

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

d) jiných nouzových zařízení, určených pro individuální použití,

Dopravce je dále povinen seznámit cestujícího se zákazem kouření a používání elektronických přístrojů na palubě letadla, jehož porušení může být trestáno pokutou až do výše 100 000 Kč. V případě potřeby je dopravce povinen poučit cestující o nouzových postupech vhodných pro danou situaci. 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.

§ 11 ODMÍTNUTÍ PŘEPRAVY OSOB

1. Obecná ustanovení

Dopravce může odmítnout dopravu cestujícího pokud:

- a) to vyžadují předpisy dopravce o provádění letů (např. cestující je pod vlivem alkoholu, omamných a návykových látek, odmítne prohlídku svého zavazadla, neodbaví-li se včas a nedostaví-li se včas k odletu)
- b) dojde-li ze strany cestujícího k porušení předpisů platných v zemi odletu, příletu nebo přeletu,
- c) 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,

- d) porušuje-li svým chováním bezpečnost dopravy nebo veřejný pořádek nebo není-li vhodně oblečen,
- e) dojde-li k porušení kterékoliv z povinností, které jsou uvedeny v [§ 9](#), zejména s ohledem na bezpečnost letecké dopravy.
- f) nesplňuje vízovou povinnost v cílových nebo tranzitních zemích.

2. Nárok cestujícího na odškodnění

Cestujícímu, jehož dopravu letecký dopravce odmítl, bude vráceno jízdné, nebo jeho část, dle platných podmínek dopravce. Rozhodnutí o výši vráceného jízdného je plně v kompetenci dopravce.

§ 12 PODMÍNĚNÉ PŘIJETÍ K DOPRAVĚ OSOB A DOPROVOD DĚTÍ

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 ani za škodu na věcech, které má cestující u sebe, došlo-li by k takové újmě nebo škodě v souvislosti nebo následkem dopravy. Dopravce má právo z bezpečnostních důvodů odmítnout dopravu tělesně či duševně postiženého cestujícího bez doprovodu. Při dopravě nemocného cestujícího a těhotných žen (avšak max. do konce 34. týdne těhotenství) je třeba potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké dopravy. Doprava těhotných žen od 34. týdne těhotenství je na vlastní riziko ženy a dítěte a letecký dopravce je zproštěn jakékoliv odpovědnosti. Dopravce má právo odmítnout dopravu těhotné ženy od 34. týdne jejího těhotenství.

2. Doprovod dětí

Zákonný zástupce nezletilého cestujícího je povinen ověřit u prodejce možnou věkovou hranici samostatně cestujícího nezletilého dítěte, stejně jako podmínky a poplatky za přepravu samostatně cestujícího nezletilého dítěte. V případě přepravy nedoprovázeného dítěte může dopravce vyžadovat dodání písemného prohlášení na předepsaném formuláři, že jiná (konkrétní) dospělá osoba bude děti očekávat na letišti místa určení. Dopravce může požadovat, aby věk dítěte byl věrohodně prokázán. Věková hranice se může u jednotlivých dopravců lišit. Dopravci nemusí poskytovat dětskou slevu v případě přepravy nedoprovázeného dítěte.

§ 13 ZAVAZADLA

1. Obecná ustanovení

Zavazadla se přepravují jako zapsaná a nezapsaná. Cestující má právo na přepravu zavazadel podle přepravních podmínek dopravce. Dopravce je oprávněn se přesvědčit o hmotnosti a rozměrech zavazadla.

2. Zapsaná zavazadla

Zapsané zavazadlo je po dobu letu uloženo v zavazadlovém prostoru letadla a je zapsáno v letence cestujícího.

Jako zapsaná zavazadla se přijímají k přepravě dobře uzavřené kufrы nebo jiná pevná uzavíratelná zavazadla. Se souhlasem dopravce mohou být převzaty k přepravě též jiné předměty. 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 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 příletu (např. adresa hotelu). Jméno uvedené na jmenovce musí souhlasit se jménem v letence a v cestovním dokladu. Zavazadla, včetně zavazadel se zipovým uzávěrem, musí být uzavřena tak, aby během přepravy nedošlo k jejich otevření. Dopravce neodpovídá za zavazadlo, které nebylo ihned po příletu vyzvednuto. Zapsaná zavazadla se přepravují v nákladovém prostoru letadla a přepraví se zpravidla tímž letadlem jako cestující. Není-li taková přeprava možná, uskuteční se nejbližším možným spojením. Přepravu zavazadel a věcí, které by mohly ohrozit bezpečnost letu, osob nebo majetku a dále zavazadel a věcí, které by mohly být při letecké přepravě snadno poškozeny nebo jejichž obal je nevyhovující, může dopravce odmítnout před odletem nebo kdykoliv během cesty.

Počet, rozměry a podmínky přepravovaných zapsaných zavazadel stanoví konkrétní dopravce. Dopravce může vyžadovat za přepravu zapsaného zavazadla poplatek.

Dítě ve věku do 1 roku včetně s letenkou bez nároku na vlastní sedadlo, má nárok na přepravu 1 kusu zavazadla, jehož součet všech tří rozměrů nepřesahuje 115 cm (v případech, kde je aplikován kusový systém) nebo 10 kg hmotnosti zapsaných zavazadel (v případech, kde je aplikován váhový systém), a složeného dětského kočárku, nestanoví-li dopravce jinak.

Dopravce odpovídá za zapsané zavazadlo v případě poškození, ztracení nebo zničení do výše 1 220 EUR. Není doporučeno do tohoto zavazadla umísťovat peníze a cennosti (peníze, šeky, kreditní karty, obchodní či jiné osobní dokumenty, elektronické přístroje, umělecké a křehké předměty, apod.).

3. *Nezapsaná (kabinová) zavazadla*

Nezapsané zavazadlo je zavazadlo, které si cestující může vzít s sebou do kabiny letadla a po celou dobu cesty se o ně sám stará. V kabině lze přepravovat i košík pro dítě (autosedačku) a jídlo pro dítě na dobu letu. Cestující je povinen respektovat přepisy na možný obsah kabinových zavazadel viz [§ 9 POVINNOSTI CESTUJÍCÍCH PŘI LETECKÉ DOPRAVĚ, bod 3. Bezpečnost](#).

Počet, rozměry a podmínky přepravovaných kabinových zavazadel stanoví konkrétní dopravce.

4. *Zvláštní druhy zavazadel*

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

- a) živá zvířata včetně ptáků a plazů (přeprava se provádí na odpovědnost cestujícího, který je přepravuje, a pouze do těch míst, kam je to platnými předpisy povoleno). Přeprava může být provedena v kabině pro cestující nebo v nákladovém prostoru, dle velikosti a hmotnosti přepravovaného zvířete a podmínek dopravce. Zdarma se kromě toho může přepravovat v kabině letadla slepecký pes, doprovází-li nevidomou osobu, pes doprovázející hluchou osobu a pes určený pro záchranu lidských životů. Tito psi musí být opatřeni vodítkem, náhubkem, potvrzením o výcviku a požadovanou dokumentací,
- b) zbraně a střeliva: zbraně všeho druhu mohou být přijaty k letecké přepravě jen do těch míst, kam je to platnými předpisy povoleno. Musí být nenabitě a umístěny pouze v nákladovém prostoru. Střelivo, které je svým charakterem výbušnina, patří mezi tzv. nebezpečný náklad a může být přepraveno pouze jako letecké zboží podle podmínek uvedených v IATA manuálu pro přepravu nebezpečného nákladu, c) hudební nástroje,
- d) sportovní vybavení,
- e) autosedačky – viz [§ 13 ZAVAZADLA, bod 3. Nezapsaná \(kabinová\) zavazadla](#),
- f) kočárky – viz [§ 13 ZAVAZADLA, bod 2. Zapsaná zavazadla](#),
- g) invalidní vozík – zcela složitelný, který se z prostorových důvodů ukládá do nákladového prostoru letadla,
- h) přeprava diplomatických zavazadel je povolena diplomatickým kurýrům v kabině pro cestující.

5. *Přeprava nadlimitních zavazadel*

Nadlimitní zavazadlo je zavazadlo, které přesahuje povolenou váhu (v případech, kde je aplikován váhový systém) nebo přesahuje počet kusů (v případech, kde je aplikován kusový systém), a/nebo povolené rozměry. Při použití kusového i váhového systému účtuje dopravce poplatek za překročení počtu kusů bezplatně přepravovaných zavazadel, za překročení hmotnosti bezplatně přepravovaných zavazadel i za překročení rozměrů bezplatně přepravovaných zavazadel. Všechny poplatky může dopravce sčítat. Výše poplatků je stanovena vnitřním předpisem dopravce.

6. *Sdružování hmotnosti zavazadel*

Jestliže dva nebo více cestujících, kteří spolu cestují do stejného místa určením stejným letadlem, předloží k odbavení svá zavazadla ve stejnou dobu a na stejném místě, může jim být povolena celková hmotnost zavazadel, která je součtem povolených volných hmotností zavazadel těchto cestujících, pokud vnitřní předpis operujícího dopravce nestanoví jinak.

7. *Prohlídka zavazadel*

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

8. *Nedoprovázená zavazadla*

Přeprava nedoprovázených zavazadel se řídí zvláštními předpisy dopravce.

9. *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. Hodnota odpovědnosti leteckého dopravce za zavazadlo je uvedena v [§ 13 ZAVAZADLA, v bodě 2. Zapsaná zavazadla](#). Prohlášení vyšší hodnoty a případnou úhradu provádí cestující při odbavení na letišti u dopravce.

10. *Výdej zapsaných zavazadel*

- a) cestující je povinen vyzvednout si zavazadla ihned po příletu,

- b) 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 cestujícím v této souvislosti,
- c) poškození, nevydání nebo ztrátu zavazadla je nutno ohlásit ihned na letišti 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.

§ 14 LETOVÝ ŘÁD

1. Letový řád

Časy letů nejsou součástí smlouvy o přepravě osob. 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 není povinen k náhradě nepřímé ani následné újmy způsobené změnou letového řádu. Nároky na náhradu škody cestujícím jsou upraveny přepravními podmínkami dopravce a zvláštními předpisy (Nařízení Evropského parlamentu a Rady ES 261/2004).

2. Nepravidelnosti v letecké dopravě

- a) 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.
- b) pokud je let odložen, zpožděn, zrušen nebo je změněn typ letadla vlivem provozních okolností, které jsou zaviněny dopravcem, a dopravce není schopen zajistit předem potvrzené místo, cestující nemůže vystoupit na předem stanoveném nebo konečném místě určení, nebo pokud okolnosti způsobí, že cestující zmešká rezervované spojení, je dopravce povinen buď:
- Dopravit cestujícího pravidelnou linkou, kde je volné místo, nebo
 - přesměrovat 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 ceny letenky nebo její části, nebude dopravce od cestujícího požadovat dodatečné jízdné nebo jiné poplatky a může vyplatit cestujícímu rozdíl, pokud jízdné a poplatky za změněnou cestu byly nižší, nebo
 - vrátit jízdné v souladu s ustanovením [§ 11 ODMÍTNUTÍ PŘEPRAVY OSOB, bod 2. Nárok cestujícího na odškodnění](#) a nebude už mít vůči cestujícímu žádné další závazky, nebo
 - poskytnout cestujícímu s potvrzenou rezervací, který nebyl přijat k dopravě z důvodu nedostatku kapacity v letadle, příslušnou náhradu stanovenou předpisem dopravce.

Toto neplatí v případech, kdy dopravce nerealizoval cestu z důvodu ukončení provozu (krach nebo zahájení insolvenčního řízení).

Nároky na náhradu škody cestujícím jsou upraveny přepravními podmínkami dopravce a zvláštními předpisy (Nařízení Evropského parlamentu a Rady ES 261/2004).

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

§ 15 VRÁCENÍ JÍZDNÉHO

1. Obecná ustanovení

Vrácení jízdného neboli refundace se řídí podmínkami tarifů. Refundace je prováděna pouze IATA agentem, který danou letenku vystavil. Cestující je povinen se ve vlastním zájmu informovat o podmínkách tarifu ještě před zakoupením letenky.

Při vrácení jízdného za letenky hrazené bezhotovostně bude dodržen způsob platby. Vrácení jízdného za letenky hrazené hotově bude provedeno formou bezhotovostního převodu. 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.

IATA agent poskytne náhradu buď osobě uvedené na letence, nebo osobě, která za tuto letenku zaplatila a předloží o tom důkaz.

Refundace poskytnutá osobě, která předložila doklad o zaplacení 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. Vrácení jízdného z důvodů nezaviněných cestujícím

Vrácením jízdného z důvodů nezaviněných cestujícím se rozumí vrácení jízdného cestujícím, který nemohl nastoupit cestu, na kterou měl zakoupenou letenku, z důvodů, které jsou na straně dopravce.

Vrácení se provede:

- a) nebyla-li cesta uskutečněna vůbec, vrátí se jízdné v plné výši, toto neplatí v případech, kdy dopravce nerealizoval cestu z důvodu ukončení provozu (krach nebo zahájení insolvenčního řízení),
- b) 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, neplatí při krachu dopravce nebo zahájení insolvenčního řízení).

Refundována podle této podmínky může být pouze cena jízdného. Vrácení cen dalších služeb zaplacených současně s letenkou se řídí podmínkami poskytovatele těchto služeb. Transakční poplatek za vystavení letenky je v tomto případě nevratný.

Vrácení jízdného z důvodu nezaviněných cestujícím se řídí vnitřními podmínkami dopravce.

3. Vrácení jízdného na žádost cestujícího

Pokud cestující požádá po zakoupení letenky o vrácení jízdného z jiných důvodů než uvedených v bodě 2. tohoto paragrafu, dopravce provede vrácení jízdného v souladu s tarifními podmínkami platnými pro příslušné jízdné v době zakoupení letenky. Za vrácení jízdného může dopravce a/nebo IATA Agent účtovat poplatek dle platného ceníku. Je v zájmu cestujícího informovat se před koupí letenky o podmínkách daného tarifu.

4. Vrácení jízdného při ztrátě nebo odcizení letenky

Pokud dojde ke ztrátě přepravního dokladu, může IATA agent na základě písemné žádosti ve lhůtě 2 měsíců od podání této žádosti:

- vrátit jízdné za ztracený doklad nebo náhradní doklad, případně jízdné za náhradní letenku, pokud byly dodrženy všechny podmínky tarifu, - vystavit náhradní doklad.

Vrácené jízdné bude sníženo o příslušné poplatky.

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

- a) v případě, že ztracená letenka nebo její část nebyla použita, dříve refundována nebo vystavena jako duplikát,
- b) osoba, které je refundace poskytována, podepíše IATA agentovi prohlášení, že mu zaplatí refundovanou částku, pokud bude letenka nebo její část využita jinou osobou nebo jiné osobě refundována,

5. Lhůta k podání žádosti

Žádost o vrácení jízdného za ztracený, nepoužitý nebo částečně použitý doklad, nebo jeho část, je nutno předložit v rámci platnosti dokladu. Platnost cestovního dokladu je popsána v [§ 3 LETENKA 4. Platnost letenky](#).

6. Právo odmítnout refundaci IATA agent může odmítnout refundaci:

- a) po skončení platnosti dokladu a uplynutí lhůty k podání žádosti,
- b) pokud zpáteční letenka byla podmínkou povolení vstupu do země,
- c) pokud je doklad uveden v databázi podezřelých dokladů.

§ 16 CESTOVNÍ NÁLEŽITOSTI

1. Cestovní doklady

- a) 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,
- b) IATA agent neodpovídá za škody nebo výdaje, které cestujícím vzniknou tím, že nedodržel uvedené povinnosti, IATA agent je oprávněn provést kontrolu veškerých cestovních dokladů a náležitostí.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

§ 17 DOPRAVA PROVÁDĚNÁ POSTUPNĚ NĚKOLIKA DOPRAVCI

Letecká doprava, která má být uskutečněna postupně několika dopravci, v rámci jedné letenky, se považuje za jediný úkon. V případě zakoupení separátních letenek (např. z důvodu snížení cestovních nákladů) nenese dopravce odpovědnost za náklady vzniklé změnou či zakoupením letenky pro návazný let v případě zpoždění, změny či zrušení předchozího letu.

Je-li doprava prováděna postupně několika dopravci, je každý dopravce, jenž přijímá cestující nebo zavazadla, považován za smluvní stranu přepravní 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 přepravu zavazadel, může cestující uplatňovat nárok vůči prvnímu dopravci, dále cestující oprávněný k vydání zavazadla může uplatňovat nárok vůči poslednímu dopravci a současně může uplatňovat nárok vůči dopravci, který uskutečnil přepravu, při níž došlo ke zničení, ztrátě, či poškození zavazadel nebo ke zpoždění. Tito dopravci jsou společně a nerozdílně odpovědní vůči cestujícímu.

§ 18 ODPOVĚDNOST DOPRAVCE

4.1. Obecná odpovědnost

Obecná odpovědnost dopravce se řídí:

- a) při vnitrostátní letecké dopravě Občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., ve znění platných předpisů a Leteckým přepravním řádem,
- b) při mezinárodní letecké dopravě Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. května 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) 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.

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

Společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů upravuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 261/2004.

4.2. Omezení odpovědnosti dopravce

Odpovědnost dopravce ve smyslu Varšavské úmluvy doplněné a pozměněné Haagským protokolem za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího je omezena částkou 20 000 USD, resp. částkou 58 000 USD (75 000 USD včetně právních výloh) ve smyslu Montrealské dohody při letech do/z/přes USA a Kanadu.

4.3. Povinnost k náhradě újm

- a) Dopravce je povinen nahradit pouze škodu způsobenou na jeho vlastní lince. Dopravce, jenž vystavil letenku či odbavil zavazadla na linku jiného dopravce, vystupuje pouze jako agent. Přesto má cestující právo uplatňovat své nároky v případě zapsaných zavazadel, vůči prvnímu nebo poslednímu dopravci,
- b) dopravce není povinen k náhradě 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,
- c) dopravce je povinen nahradit újmu do výše skutečné škody, nejvýše však do limitu omezujícího jeho odpovědnost. Dopravce není povinen k náhradě nepřímé či následné škody ani ušlého zisku,
- d) dopravce je odpovědný za ztrátu nebo zpoždění, které vznikly v průběhu letecké dopravy jeho zaviněním,

- e) dopravce není povinen k náhradě jakékoliv škody, ztráty nebo poškození, které byly způsobeny přírodními vlivy, smrtí zvířat nebo jednáním zvířat jako je kousání, kopání, probodnutí nebo dušení nebo vadnou schránkou pro zvíře, či neschopností zvířete vyrovnat se po psychické stránce s odlišnými podmínkami letecké přepravy,
- f) dopravce není povinen k náhradě škody na křehkých předmětech nebo zboží podléhající zkáze, ani za ztrátu peněz, šperků, drahých kovů, léků, klíčů, videokamer, fotoaparátů a jiných elektronických přístrojů, obchodovatelných a cenných papírů nebo ostatních cenností, obchodních dokumentů, pasů nebo jiných identifikačních dokumentů, které jsou uloženy v zapsaných zavazadlech cestujícího, ať s vědomím nebo bez vědomí dopravce. Dopravce není povinen k náhradě škody na zavazadlech cestujícího, které bylo způsobeno obsahem zavazadla,
- g) v případě, že je přepravován cestující, jehož věk či duševní nebo tělesný stav je takový, že mu může způsobit nebezpečí nebo riziko, neodpovídá dopravce za žádné nemoci, zranění nebo nezpůsobilost, invaliditu či smrt, jež lze přisoudit k takovému stavu či za zhoršení takového stavu,
- h) omezení odpovědnosti dopravce se vztahuje na všechny zaměstnance, agenty i zástupce dopravce.

§ 19 ZPŮSOB A LHŮTY REKLAMACÍ

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.

Škodu na zapsaném zavazadle musí cestující reklamovat u dopravce ihned, nejpozději však do 7 dnů. Nároky z odpovědnosti za zpoždění je třeba uplatnit písemně do 21 dnů ode dne, kdy bylo zavazadlo vydáno.

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

§ 20 PLATNOST A ÚČINNOST

Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti 1. 8. 2025, jsou vydány v elektronické podobě a mohou být vytištěny na žádost cestujícího ve všech kancelářích Zaletsi.cz. Znění těchto přepravních podmínek je vyhotoveno v českém jazyce. V případě sporu, nebo nejasnosti při výkladu znění v ostatních jazycích je vždy rozhodující znění v českém jazyce.