



# Všeobecné přepravní podmínky (VPP) - Eurowings

Stav: 04.11.2024

Všeobecné přepravní podmínky podmínky pro lety Eurowings („EW“ – číslo letu) jsou vám k dispozici ke stažení. Tento soubor ve formátu PDF může otevřít pomocí programu Acrobat Reader.

## Podrobné VPP k prostudování

### Článek 1: Výklad a definice pojmů

#### 1.1 Tituly a nadpisy

Tituly a nadpisy článků a jejich odstavců v těchto Všeobecných přepravních podmínkách slouží k přehlednosti a orientaci a nemají význam pro výklad textu.

#### 1.2 Definice pojmů

Pokud z bezprostřední souvislosti nesporně nevyplývá něco jiného, mají pojmy použité v tomto textu následující význam:

##### 1.2.1 (a) Zájmena „My“, „náš/naše“, „nám, nás“

platí pro Eurowings GmbH.

Kontaktní adresa: Abteilung Customer Relations, Waldstraße 249, 51147, Kolín (Köln); e-mail: service@eurowings.com; Sídlo společnosti: Eurowings GmbH, 40472 Düsseldorf, zápis v rejstříku: Soud prvního stupně v Düsseldorfu – HRB 66807.

##### 1.2.1 (b) Zájmena „Vy“, „Váš/Vaše“, „Vám“

platí pro osobu, která s námi uzavřela smlouvu o přepravě, a také každou osobu, která je má být přepravována na základě letenky, vyjma členů posádky (dbejte prosím také na definici „cestující“).

##### 1.2.2 „Úmluva“

Znamená, že je použitelná některá z následujících úmluv, podle příslušné oblasti použití:

zpravidla

ujednání z 28. 5. 1999 o sjednocení určitých předpisů týkajících se přepravy v mezinárodní letecké dopravě („Montrealská úmluva“), zčásti ale i

dohoda o sjednocení určitých pravidel týkajících se mezinárodní letecké dopravy, která byla podepsána 12. 10. 1929 ve Varšavě („Varšavská úmluva“);

Varšavská úmluva, změněná na základě Haagského protokolu z 28. 9. 1955;

dodatečná úmluva k Varšavské úmluvě z Guadaljary z 18. 9. 1961;

Varšavská úmluva, doplněná dodatečným protokolem z Montrealu #. 1 z 25. 9. 1975;

Varšavská úmluva, doplněná dodatečným protokolem z Montrealu #. 2 z 25. 9. 1975;

Varšavská úmluva, doplněná v Haagu a dodatečným protokolem z Montrealu #. 4 z 25. 9. 1975;

### 1.2.3 „Airlinecode“ (Airlinie Designator Code)

platí pro dva znaky nebo tři písmena, která označují určitou leteckou společnost. Náš kód zní „EW“.

### 1.2.4 „Blízcí rodinní příslušníci“

jsou v první linii (dítě, vnuci, rodiče, prarodiče) nebo osoby, které jsou Vaši příbuzní v druhé linii (sourozenci, synovci/neteče, strýc/teta), osoby spřízněné s Vaším/Vaší manželem/manželkou. Manžel/Manželka není rovnocenný/rovnocenná s Vaším životním partnerem, se kterým sdílíte společnou domácnost.

### 1.2.5 „Autorizovaný zástupce“

je prodejce, kterého jsme jmenovali, aby nás zastupoval při prodeji služeb v letecké dopravě.

### 1.2.6 „Odměna za přepravu“

je konečná cena letu, který jste si zarezervovali, a skládá se z ceny letu podle článku 4.1 a dodatečných plateb podle článku 4.2.

### 1.2.7 „Číslo potvrzené rezervace“

je číslo, které Vám přidělíme my nebo které Vám bude přiděleno na náš pokyn pro identifikaci námi potvrzené rezervace letu.

### 1.2.8 „Potvrzení rezervace“

je sdělení, které Vám zašleme faxem, e-mailem či jiným způsobem my nebo Vám bude zasláno na náš pokyn, pokud cestujete s elektronickými letenkami. Obsahuje číslo potvrzené rezervace, jméno pasažéra, informace o letu a poznámky.

### 1.2.9 „Check-in-deadline“

je lhůta uvedená leteckou společností, během které musíte mít zkompletovány formalities týkající se odbavení a během které obdržíte svůj palubní lístek.

#### 1.2.10 „Kupón“

je výraz pro letový kupón v papírové podobě i elektronické podobě. Obě podoby pasažéra stejným způsobem opravují k letu, který je na kupónu vyznačený.

##### 1.2.10 (a) „Elektronický letový kupón“

označuje data na letovém kupónu uložená v naší databázi nebo data jiných důležitých dokumentů.

##### 1.2.10 (b) „Letový kupón“

je odbavení letenky s poznámkou „good for passage“ nebo v případě elektronické letenky elektronický kupón, který označuje místa, mezi kterými jste oprávněn(a) se nechat přepravit.

##### 1.2.10 (c) „Pasažérský kupon“

označuje odbavení letenky, která je označena jako „Passenger Coupon“ nebo „Passenger Receipt“ a kterou si nakonec ponecháte.

#### 1.2.11 „Pasažér/Cestující“

je každá osoba, která je nebo má být na základě letenky přepravována v letadle, vyjma členů posádky (dbejte také na definici „Vy“, „Váš/Vaše“, „Vám“).

#### 1.2.12 „Letecká společnost“

označuje jinou leteckou společnost než naši, jejíž kód je uvedený na Vaší letence nebo na letence pro přestupní lety.

#### 1.2.13 „Letenka“

označuje dokument s názvem „Passenger Ticket and Baggage Check“ i elektronickou letenku. V každém případě jej vystavíme my nebo bude vystaven na náš pokyn a obsahuje smluvní podmínky, poznámky a kupóny.

##### 1.2.13 (a) „Elektronická letenka“

souhrnně označuje potvrzení rezervace, elektronické kupóny a, pokud je aktuální, i palubní lístek.

#### 1.2.14 „Zavazadla“

jsou Vaším soukromým majetkem, který máte s sebou ve spojení se svou cestou. Pokud nebylo stanoveno jinak, sestávají zavazadla z Vašeho zavazadla určeného do nákladního prostoru a příručního zavazadla.

#### 1.2.14 (a) „Zavazadla určená do nákladního prostoru“

jsou zavazadla, která jsme převzali do úschovy a zkontrolovali.

#### 1.2.14 (b) „Příruční zavazadla“

jsou Vaše zavazadla kromě zavazadel určených do nákladního prostoru.

#### 1.2.14 (c) „Zavazadlový lístek“

je součástí letenky, která se vztahuje na přepravu Vašeho zavazadla naloženého do nákladního prostoru.

#### 1.2.14 (d) „Identifikační štítek zavazadla“

je doklad, který se vystavuje pro identifikaci zavazadla naloženého do nákladního prostoru.

#### 1.2.15 „Vyšší moc“

jsou neobvyklé a nepředvídatelné okolnosti mimo Vaši kontrolu, kterým by nebylo možné ani při náležitě péči zabránit.

#### 1.2.16 „Škoda“

zahrnuje smrt, poranění nebo tělesná zranění pasažéra a ztrátu, včetně ztrátu, krádež a jiné škody vzniklé v souvislosti s přepravou zavazadel a v rámci jiných námi poskytovaných vedlejších služeb.

#### 1.2.17 „Zvláštní právo přeprání (ZP)“

označuje ústřední jednotku, ve které vede Mezinárodní měnový fond své účetní knihy a denominuje obchody s měnovými státy. Hodnota zvláštního práva přeprání odpovídá tržní hodnotě košíku obsahujícího pevné měnové jednotky nejvyšších světových měn (americký dolar, euro, jen a britská libra). Hodnocením těchto měnových částek vzhledem k směnnému kurzu lze vypočítat denní hodnotu měny. K 1. únoru 2005 činila hodnota jednoho ZP například 1,16665 EUR.

#### 1.2.18 „Dny“

jsou kalendářní dny, včetně všech 7 dní v týdnu; za předpokladu, že den, ve který je zasláno sdělení za účelem informování, se nemá počítat; a za dalšího předpokladu, že na základě stanovené doby platnosti letenky nepočítá den, ve kterém byla letenka vydána nebo pasažér nastoupil let.

#### 1.2.19 „Tarif“

označuje zveřejněné ceny letenek, poplatky a/nebo přepravní podmínky nějaké letecké společnosti, které se k nim vztahují. Na stránce lze nahlédnout do našich tarifů.

#### 1.2.20 „Smluvní podmínky“

jsou podmínky, které Vám budou s Vaší letenkou nebo potvrzením o rezervaci předány nebo jsou v něm obsaženy, jsou jako takové označeny a odkazují na tyto přepravní podmínky a sdělení.

#### 1.2.21 (a) „Mezistání“

je plánovaná zastávka během Vaší cesty na místě mezi místem odletu a místem příletu.

#### 1.2.21 (b) „Sjednaná místa k mezistání“

jsou místa, která jsou uvedena na letence nebo jsou zobrazena v našich letových plánech jako plánovaná místa mezistání na Vaší letové trase, vyjma místa odletu a místa určení.

## #lánek 2: Použití a platné právo

### 2.1 Zásada

Vyjma ustanovení v článku 2.2, 2.4 a 2.5 jsou naše přepravní podmínky použitelné pouze u letů a úseků letu, pro které se uvádí náš název a náš kód letecké společnosti na letence.

### 2.2 Charterové lety

Pokud přeprava probíhá na základě smlouvy o charterovém letu, použijí se tyto přepravní podmínky pouze v takové rozsahu, v jakém jsou na základě poznámky nebo jiného odkazu zahrnuty ve smlouvě o charterovém letu nebo na letence.

### 2.3 Code-Shares

Pro které služby jsme uzavřeli dohody s jinými leteckými společnostmi, které jsou známé jako „Code-Shares“. To znamená, že i když máte u nás zarezervovaný

let a máte letenku, na které je náš název a kód letecké společnosti, může letadlo provozovat jiná letecká společnost. Pokud takové dohody nabytou platnosti, budeme Vás co nejdříve informovat o letecké společnosti, která Váš let bude realizovat.

## 2.4 Přednostní právo

Tyto přepravní podmínky jsou použitelné, pokud nejsou neslučitelné s našimi tarify, kogentními zákonnými ustanoveními nebo kogentními újednými nařízeními. V takovém případě jsou smloudatné naše tarify nebo zákonná ustanovené a újedná nařízení. Platnost ostatních ustanovení těchto přepravních podmínek tímto není dotčena.

## 2.5 Přednost přepravních podmínek před jinými ustanoveními

V případě neslučitelnosti těchto přepravních podmínek s jinými námi na základě smluvního poměru předpokládanými předpisy pro určité zvláštní případy, které jsou uvedeny v článku 16, jsou přepravní podmínky smloudatné; není-li výslovně stanoveno jinak.

## Článek 3: Letenky

### 3.1 Všeobecná ustanovení

3.1.1 S naším potvrzením Vaší rezervace nebo s potvrzením Vaší rezervace ze strany našeho autorizovaného zástupce dochází k realizaci smlouvy o přepravě, jejíž obsah se řídí vystavenou letenkou a tímto přepravními podmínkami. Důležité údaje na letence, především číslo letu, datum, místo odletu a příletu a jméno pasažéra a identita provádějící letecké společnosti nebo provádějících leteckých společností jsou uvedeny také ve Vašem potvrzení rezervace.

3.1.2 Přepravujeme pouze osoby, které jsou jmenovitě uvedeny na letence (potvrzení rezervace) jako pasažéři. K tomu je nutná shoda kompletně vypsání křestního jména a kompletně vypsání příjmení. Dbejte prosím bezpodmínečně na to, že je pouze za předpokladem upravených v článku 5.2 možné převést nárok na přepravu na jiné osoby nebo je možné doplnit či změnit jméno a příjmení, které nebylo při rezervaci kompletně nebo vůbec zadáno. Osoba, která s námi uzavřela přepravní smlouvu, je však podle § 328 odst. 2 občanského zákoníku oprávněna zrušit či změnit právo pasažéra založené smlouvou o přepravě, a to bez souhlasu pasažéra.

3.1.3 Pasažér nebo pasažéři, které jste uvedli při rezervaci nebo kteří jsou uvedeni na letence, platí až do Vašeho odvolání za zmocněné k tomu, aby Vás zastupovali ve všech smluvních záležitostech této smlouvy o přepravě a aby s osvobozujícím úinkem přijímali prohlášení a výkony. Pokud budeme mít na základě chování pasažéra nebo na základě dohody s ním o změně smlouvy podle této smlouvy nebo

zákonných ustanovení nárok na náhradu škody, dodatečné platby a úhradu výloh, v plném rozsahu za tyto nároky rušíte. Případné zavinění ze strany pasažéra si musíte nechat připočít jako své vlastní.

3.1.4 Právo na odstoupení od smlouvy nebo výpověď smlouvy o přepravě a nárok na dílčí a úplnou zpětnou úhradu odměny za přepravu platí pouze tehdy, pokud se to výslovně předpokládá v přepravních podmínkách. Proto Vám radíme, abyste v případě pochyb uzavřeli odpovídající pojištění na nepředvídatelné události.

3.1.5 Pokud máte zcela nepoužitou letenku, pasažérovi označenému na letence bylo na základě události vyšší moci zamezeno v cestování a není možná změna rezervace podle čl. 5.2, budete nás o tom neprodleně informovat a předložíte doklady k této okolnostem, poskytneme Vám dobropis, který nelze proplatit, ve výši uhrazené odměny za přepravu s odečtením poplatku za změnu rezervace podle našeho sazebníku poplatků (článek 17). U budoucích cest s naší leteckou společností Vám započítáme dobropis na odměnu za přepravu. Dobropis je platný po dobu 6 měsíců od vystavení a jeho platnost propadne, pokud nebude včas vyčerpán.

3.1.6 Vystavujeme výlučně elektronické letenky. Nemáte nárok na přepravu, dokud jednoznačně neprokážete svoji totožnost, což lze v zásadě učinit pouze úředním průkazem s fotografií (cestovní pas, občanský průkaz). Na Vaše jméno musí být rovněž vystavena platná elektronická letenka. Identifikace elektronické letenky, která Vám byla vystavena při rezervaci, se provádí pomocí čísla rezervace, které proto máte mít připraveno při odbavení.

3.1.7 (1) Pokud jste se rozhodli pro tarif, který předpokládá dodržení pořadí letenek, dbejte prosím na následující: Pokud pasažér nenastoupí přepravu na všech dílčích trasách nebo ji nenastoupí v pořadí dílčích tras uvedeném v letence a pokud se jinak nezmení data cesty, dokalkulujeme cenu letu podle Vaší změněné trasy. Přitom bude zjištěna cena letu, kterou byste skutečně uhradili ve své cenové skupině v den své rezervace za skutečnou trasu. Tato cena může být vyšší a nižší než předem uhrazená cena letu. Pokud Vámi předem uhrazená cenová skupina za Vaší změněnou trasu nebyla v den rezervace k dispozici, bude jako základ pro dodatečnou kalkulaci použita nejvýhodnější disponibilní cenová skupina pro Vaší změněnou trasu. Pokud by v den rezervace bylo nutné za Vaší změněnou trasu uhradit vyšší cenu letu, započteme v této ceně již uhrazenou cenu letu a vyúčtujeme rozdíl. Dbejte prosím na to, že můžeme přepravu podmínit úhradou rozdílu částky.

Pokud máte letenku, kterou lze uhradit podle tarifních podmínek, a ještě jste neuletli žádnou z dílčích tras, můžete se rozhodnout, zda si necháte cenu letenky uhradit podle tarifních ustanovení. Tímto pozbýváte svůj nárok na přepravu.

3.1.7 (2) Odchylně od 3.1.7 (1) nebude u rezervací prostřednictvím italských rezervních kanálů (ew.com/IT, EW letenková stránka, EW call center nebo



cestovní kancelář v Itálii) prováděna dodatečná kalkulace, pokud změnu plánu cesty sdělíte nejpozději do 24 hodin před plánovaným odletem při přepravě na dílích trasách, kterou nenastoupíte. Sdělení lze provést přes servisní horkou linku nebo písemně (případně pomocí kontaktního formuláře).

3.1.7 (3) Odchylně od 3.1.7 (1) se u rezervací od spotřebitelů s bydlištěm v Rakousku neprovádí dodatečná kalkulace, pokud jste přepravu nenastoupili na všech dílích trasách nebo jste ji nenastoupili v pořadí uvedeném na letence, a to na základě událostí vyšší moci, nemoci nebo z jiného Vámi nezávislého důvodu a sdělíte a prokážete nám tyto důvody, poté co se je dozvíte. Sdělení můžete provést na servisní horké lince nebo písemně (příp. pomocí kontaktního formuláře).

## 3.2 Doba platnosti

3.2.1 Letenka je s výhradou odlišných ustanovení platná v těchto podmínkách přepravy nejdéle po dobu 12 měsíců od data vystavení (datum rezervace).

3.2.2 Pokud nebudete moci let zcela vyčkat z důvodu na naší straně během doby její platnosti realizovat, prodloužíme platnost letenky a získáte nárok na vrácení peněz za letenku podle článku 10.2.

3.2.3 Platnost Vaší letenky prodloužíme i v případě, že po nástupu cesty nebudete moci kvůli v době platnosti letenky pokračovat v cestě. Platnost se prodloužuje do našeho prvního letu poté, co budete moci opět cestovat, z místa, kde ve své cestě máte pokračovat, kde je volné místo ve Vaší tarifní skupině, kterou jste si zaplatili. Taková nemoc musí být potvrzena lékařským osvědčením. Pokud poté přichází v úvahu prodloužení doby platnosti Vaší letenky, prodloužíme rovněž dobu platnosti letenek Vašich blízkých rodinných příslušníků, které jste na cestě doprovázeli.

3.2.4 Pokud cestující zemře po nástupu cesty a před nástupem zpátečního letu, lze změnit zpáteční letenky osob doprovázejících tohoto cestujícího, a to upuštěním od minimální doby pobytu nebo prodloužením platnosti. Pokud zemře blízký rodinný příslušník cestujícího poté, co tento nastoupil cestu, lze platnost letenek tohoto cestujícího a jeho blízkých osob, které jej doprovázejí, rovněž změnit. Změny se provádějí pouze na základě předložení platného úmrtního listu a možné je prodloužení doby platnosti na maximálně 45 (čtyřicet pět) dní od data úmrtí.

3.2.5 Neohledně na výše uvedená ustanovení pozbývá letenka svou platnost po ukončení zde uvedených letů, pokud tyto lety nebyly předtím pře rezervovány, nebo pokud máte podle ustanovení článku 5.2 nezávisle na tom nárok na dodatečnou změnu rezervace.

## 3.3 Název a adresa letecké společnosti

Náš název může být na letence zkrácen na náš kód jako EW, Eurowings nebo jiným způsobem. Odletové letiště uvedené pro náš první úsek letu v potvrzení rezervace má být považováno za naši adresu.

## Článek 4: Odměna za přepravu a platba

### 4.1 Ceny letů

Není-li výslovně uvedeno jinak, zahrnují ceny letů pouze přepravu z letišť výchozího místa na cílové letiště, včetně daní, poplatků a nákladů ústvaných vládou, jinými oprávněnými osobami či provozovateli letišť. V ceně letenky nejsou obsaženy služby pozemní přepravy mezi letišti a mezi letišti a mezinárodními centry. V souladu s naším tarifem se Vaše cena letu vypočítá na základě cen za termín cesty vykázaný na letence a trasu letu vykázanou na letence, které jsou smloudatné ke dni splatnosti. Změny Vaší trasy nebo termínu cesty – pokud jsou vůbec přípustné – mohou mít proto dopad na cenu letu.

### 4.2 Dodatečné platby

4.2.1 Určité dodatečné služby, které na Vaše přání poskytujeme v souvislosti s Vaší přepravou,

a zvláštní výdaje, které nám vzniknou v souvislosti s uzavřením nebo realizací smlouvy o přepravě, která s Vámi byla uzavřena, a které požadujete Vy nebo pasažér oprávněný na základě smlouvy o přepravě, která s Vámi byla uzavřena, nejsou zahrnuty v ceně letenky. Za tyto služby účtujeme další platby. Nezávisle na tomto označení sem patří úhrady služeb a výdajové paušály (např. za přepravu nadměrných zavazadel nebo provedení změny rezervací), ale i úhrady výdajů a požadavky náhrady škody (např. při zpožděném zaštvování vrubopisů).

4.2.2 To, za jakých okolností jsme oprávněni k úštvování dodatečných plateb, je upraveno v těchto přepravních podmínkách. Není-li výslovně uvedeno jinak, vyplývá jejich výše z našeho sazebníku poplatků (Článek 17). Smloudatný je zveřejněný stav sazebníku poplatků.

4.2.2 (a) v době Vaší rezervace, pokud se jedná o službu, k jejímuž poskytnutí jsme již na základě rezervace povinni, jako například změna rezervace (viz Článek 5.2.3) nebo přeprava malých dětí, které nedosáhly věku 2 let (viz Článek 7.3.1),

4.2.2 (b) v době poskytnutí služby nebo jiné okolnosti, na základě které vznikne náš nárok na další platbu, ve všech ostatních případech.

### 4.3 Měna

Ceny letů, daní, poplatky a náklady a další platby (odměna za přepravu) jsou splatné v EUR, pokud my či náš autorizovaný zástupce neuvede nejpozději v době Vaší rezervace jinou měnu.

## 4.4 Platby

4.4.1 Není-li stanoveno jinak, je odměna za přepravu splatná ihned s uzavřením smlouvy

o přepravě (viz článek 3.1). Pokud se odměna za přepravu dodatečně zvýší, například rezervací nebo poskytnutím dodatečných služeb, které je nutné uhradit navíc, změnou pasažéra nebo změnou rezervace, bude Vám z naší strany vyúčtován při vzniku skutečnosti, která je příčinou zvýšení ceny, nejpozději s naším sdělením, částka navíc, kterou bude nutné neprodleně uhradit. V takovém případě platí následující ustanovení i pro částku zvýšení.

4.4.2 Pro své platby můžete zvolit:

4.4.2 (a) Platby v hotovosti jsou možné bez omezení na všech prodejních místech na letišti.

4.4.2 (b) Platbami metodou RatePay můžete pohodlně bankovním převodem uhradit odměnu za přepravu, včetně dodatečných plateb sjednaných při uzavření smlouvy o přepravě. Platby RatePay jsou možné, pokud celkový hrazený obnos není minimálně 20 EUR a maximálně 2000 EUR nebo jste při rezervaci uvedli jako fakturační a kontaktní adresu svou soukromou adresu bydliště v Rakousku nebo v Německé spolkové republice a jsou splněny další předpoklady specifikované v článku 23. Pokud akceptujeme Váš požadavek na platbu RatePay, bude fakturovaná částka splatná 10. bankovní pracovní den po provedení rezervace, nejpozději však 1. bankovní pracovní den před dnem prvního odletu na uvedený účet inkasujícího místa.

4.4.2 (c) Na základě SEPA vrubopisu můžete odměnu za přepravu, včetně dodatečných plateb sjednaných při uzavření smlouvy o přepravě pohodlně uhradit bankovním inkasem ze svého účtu vedeného v EUR, pokud je mezi dnem rezervace a dnem prvního odletu minimálně 14 bankovních pracovních dní.

Udělujete k tomu oprávnění v rámci SEPA vrubopisu, na základě kterého nám povolujete, abychom částku na základě SEPA vrubopisu stáhli z Vašeho účtu, a současně dáváte pokyn své bance, která spravuje Váš účet, aby vrubopis při splatnosti uhradila.

4.4.2 (d) Platby námi akceptovanou kreditní kartou nebo PayPal platby jsou možné bez omezení. Udělujete nám k tomu oprávnění k zatížení Vašeho účtu ke kreditní kartě či PayPal účtu, případně dáváte PayPal příkaz k úhradě.

4.4.3 Pokud jsme akceptovali Vámi zvolenou platební metodu potvrzením rezervace, platí odměna za přepravu předem za uhrazenou, dokud nezjistíme nebo nám nebude dán oprávněný důvod k domněnce, že

4.4.3 (a) jsou Vámi uvedené údaje na kreditní kartě, PayPal účtu nebo bankovního účtu nesprávné či nekompletní,

4.4.3 (b) nejste oprávněným majitelem kreditní karty, PayPal účtu nebo bankovního účtu,

4.4.3 (c) nejste z jiných důvodů nebo v celém rozsahu finančních závazků založených smlouvou o přepravě oprávněni disponovat kreditní kartou, PayPal účtem nebo bankovním účtem,

4.4.3 (d) jste odvolali nám udělenou plnou moc, nebo že jste nám neprodleně nezaslali kompletně vyplněné oprávnění k SEPA vrubopisu,

4.4.3 (e) ústav vydávající kreditní kartu nebo peněžní ústav nebo PayPal neuhradí platbu požadovanou na základě Vašeho zmocnění,

4.4.3 (f) námi stržená částka z Vašeho účtu ke kreditní kartě, PayPal účtu nebo z bankovního účtu je zcela či částečně zpětně stažená nebo je jiným způsobem uplatněno její vrácení, nebo

4.4.3 (g) fakturovaná částka metodou RatePAY nebyla nejpozději v den splatnosti přeipsána na účet příjemce.

## 4.5 Dsledky zpožděné či chybné platby

4.5.1 Dokud nebude odměna za přepravu kompletně uhrazena nebo nebude podle článku 4.4.3 přeobjednáno uhrazena, jsme oprávněni odmítnout veškeré naše plnění podle této smlouvy, především Vaši přepravu.

4.5.2 Pokud dojde k některému z případů uvedených v článku 4.4.3 písmeno (a) až (g) nebo pokud nedodržíte platební lhůtu, která Vám byla poskytnuta, máme právo

4.5.2 (a) odmítnout Vaši další přepravu až do úplného uhrazení nedoplatků,

4.5.2 (b) zablokovat Váš online uživatelský přístup u nás a odmítnout Vaše další rezervace pro Vás jako pasažéra,

4.5.2 (c) povolit inkasní společnost vymáháním pohledávky,

4.5.2 (d) oznámit Vaši pohledávku na SCHUFA, pokud jsme se v konkrétním případě ujistili, že Vaše chování vychází z platební neschopnosti či neochoty zaplatit,

4.5.2 (e) v případech uvedených v článku 4.4.3 písmeno (f) (zpětné vrácení platby) požadovat od Vás za naše tímto způsobem dodatečné výkony a nám vzniklé

náklady paušál za zpětné vrácení platby podle našeho sazebníku poplatků (článek 17 „CBF“), pokud jste zpětné vrácení platby způsobili a neprokážete nám, že nám tím nevznikla žádná nebo jen malá škoda, a

4.5.2 (f) požadovat, abyste nám nahradili jinou naši škodu.

## Článek 5: Rezervace letů

### 5.1 Rezervační požadavky

5.1.1 V zásadě vystavujeme letenky společně s rezervací. Pokud by tomu tak výjimečně nebylo, a byla by Vám vystavena letenka bez rezervace, lze rezervaci provést s výhradou našich tarifů a dostupnosti míst i později.

5.1.2 My jsme naši autorizovaní zástupci Vaši/Vaše rezervaci/rezervace zaregistrují. Na požádání od nás obdržíte písemné potvrzení své rezervace.

5.1.3 Naše ceny letů podléhají ustanovením, která Vaše právo na změnu nebo stornování rezervace omezují nebo vyloučí.

### 5.2 Změny rezervace letu

5.2.1 Podle níže uvedených ustanovení lze lety na stejnou trasu

(a) převést na jiné pasažéry než ty, kteří jsou podle článku 3.1.2 oprávněni k přepravě, příp. lze doplnit jejich neúplné nebo chybné jméno nebo příjmení (výmena pasažérů) nebo

(b) pokud jsou k dispozici volná místa v požadovaném letu, přez rezervovat na jiný čas podle letového plánu. Změny rezervované trasy letu nejsou možné. V případě rezervací letů v tarifu s přestupem na další let nejsou změny rezervace jednotlivých dílčích tras možné.

5.2.2 Změny rezervací podle článku 5.2.1 (b) lze provést pouze do ukončení odbavení na webu před plánovaným časem odletu (převodního) letu. Pokud je v rámci jedné rezervace zarezervováno více letových tras, dbejte prosím bezpodmínečně na to, že výměny pasažérů (změny rezervace podle článku 5.2.1) (a) jsou možné jen do ukončení odbavení na webu před plánovaným odletem prvního (převodního) letu. Změny rezervací k pozdějšímu termínu (dodatečné změny rezervace) jsou výlučně možné v případech uvedených v článku 3.2.2, článku 3.2.3, článku 3.2.4, článku 5.5, článku 9.1.2 a článku 9.2.2 a pouze tehdy, když změna rezervace proběhne neprodleně po zániku důvodu překážky.

5.2.3 Vyjma případů uvedených v článku 3.2.2, článku 5.5, článku 9.1.2 a článku 9.2.2 útlujeme za každou změnu rezervace paušál za pasažéra a trasu letu, jehož výši můžete zjistit v našem sazebníku poplatků (článek 17 „RBK“, příp. NC1“).

Kromě toho se cena letu určuje podle tarifního stupně pro příslušnou trasu, který je srodatný v době změny rezervace. Pokud je poté vyúčtovaná cena letu vyšší, musíte dodatečně k poplatku za změnu rezervace uhradit cenový rozdíl. Úhrada rozdílu při případně nižší částce je přitom vyloužena. Co se týká dodatečných platebních povinností vyplývajících ze změny rezervace, odkazujeme výlučně na naše právo na odmítnutí plnění (lánek 4.5.1).

5.2.4 Změny rezervace se provádějí na internetu (je možné pouze tehdy, pokud byla rezervace provedena přes internet v opci „Rezervace s přihlášením“), telefonicky přes zákaznické call centrum nebo osobně na odletovém letišti. Nové termíny letů se musí pohybovat zcela v rámci platnosti letenky, pokud nenastala skutečnost, na základě které podle látku 3.2 prodloužíme její platnost. Změna rezervace je možná pouze pro let, který je v době změny rezervace nahraný a připravený v našem rezervačním systému.

5.2.5 Ustanovení v látku 5.2 neplatí pro změny rezervace v rámci opce Flex podle látku 19.1, pokud se tam výslovně neodkazuje na jednotlivá ustanovení.

## 5.3 Obsazení a rezervace sedadel

5.3.1 Vaše sedadlo Vám bude přiděleno při odbavení. Výslovně upozorujeme na to, že nemáte žádný nárok na ovlivnění výběru sedadel a že nejste oprávněni použít jiné sedadlo než to, které Vám bylo přiděleno.

5.3.2 Na rozdíl od předchozího máte však možnost si za poplatek za každého cestujícího a trasu letu nechat zarezervovat určitou kategorii sedadel (např. sedadlo s větším prostorem na nohy), výši tohoto poplatku můžete zjistit v našem sazebníku poplatků.

5.3.3 Vyhraujeme si však právo odmítnout požadované rezervace a kdykoliv znovu rozdělit místa přidělená podle látku 5.3.1 nebo rezervovaná podle látku 5.3.2, pokud to považujeme z důvodu bezpečnosti letu, ochrany nebo z provozních důvodů za nutné nebo pokud jsme obdrželi nesprávné či neúplné údaje o příslušném pasažérovi, na které jsme se ptali při rezervaci sedadla. Pokud Vám bude odebráno takto rezervované sedadlo, uhradíme Vám zaplacený rezervační poplatek, pokud nejste za odebrání sedadla odpovědny Vy sami nebo pokud za odebrání nezodpovídáte převážně Vy.

## 5.4 Zpětné potvrzení rezervací

Měli byste prověřit nutnost zpětného potvrzení u každé letecké společnosti, která Vás na Vaší cestě přepravuje. Bude-li to požadováno, musíte provést zpětné potvrzení u letecké společnosti, jejíž kód je uvedený na letence příslušného letu.

## 5.5 Stornování rezervací

Pokud Vaše rezervace oprávněně stornujeme, bude Vaše letenka nejpozději po realizaci příslušných letů neplatná. To neplatí pouze tehdy, pokud tyto lety byly

šetím rezervované nebo pokud máte podle ustanovení článku 5.2 nezávisle na výše uvedeném nárok na dodatečnou změnu rezervace.

## 5.6 Osobní údaje

Provádíme platební transakce pro zamezení podvodů a jiných případů zneužití. K tomu využíváme interních i externích zdrojů. Budou-li zjištěny konkrétní skutečnosti, vyhrazujeme si právo předat informace (včetně osobních údajů) jiným společnostem koncernu Lufthansa (mj. Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, SWISS International Air Lines AG, Miles and More GmbH), které je pak zpracují také pro vlastní účely.

## Článek 6: Odbavení a nástup do letadla

### 6.1 Odbavení (Check-In)

6.1.1 Přepážky pro odbavení (Check-in) pro krátké a středně dlouhé lety zpravidla otvírají dvě hodiny (pro lety z Tel Avivu, Tunisu, Casablancy, Marrákeše: 2,5 hodiny / pro lety z Alžíru: 3,5 hodiny) před plánovaným časem odletu. Doporučíme Vám odebrat se dvě hodiny před odletem k odbavení. Cestující, kteří se nebudou nejpozději 40 minut (pro lety do/z Tel Avivu, Tunisu, Marrákeše: 60 minut / pro lety z Casablancy, Marsy Alam: 50 minut / pro lety z Alžíru: 90 minut / pro lety z Londýna-Heathrow, Londýna–Stanstedu: 45 minut) před plánovanou dobou odletu u odbavovací přepážky a nepřihlásí se odbavovacímu personálu k odbavení, již nebudou moci být odbaveni.

Přepážky pro odbavení pro interkontinentální lety zpravidla otvírají tři hodiny před plánovaným časem odletu. Doporučíme Vám, abyste se tři hodiny před odletem odebrali k odbavení. Cestující, kteří nebudou nejpozději 60 minut před plánovaným odletem u odbavovací přepážky a nenahlásí se odbavovacímu personálu k odbavení, již nebudou moci být odbaveni.

Pokud jste si zarezervovali let v tarifu s přestupem na další let, doporučujeme Vám, abyste pro optimální odbavení na přestupním letišti využili speciálně označenou transferovou přepážku, pokud bude na letišti taková k dispozici. Jako pasažér v přestupním letu budete u transferové přepážky pravidla uprostředni a budete rychleji odbaveni.

6.1.2 Odchylně od ustanovení v článku 6.1.1 platí speciální zásy pro odbavení a omezení u příjmu zavazadel do nákladního prostoru:

6.1.2 (a) pro děti, které cestují bez doprovodu, při uplatnění UM servisu podle článku 21. Tyto děti musí být již dvě hodiny před plánovaným odletem u odbavovací přepážky a musí se přihlásit odbavovacímu personálu k odbavení.

6.1.2 (b) pro cestující, kteří se chtějí odbavit u speciálního odbavovacího terminálu mimo letiště. Nutná operační doba před plánovaným asem odletu, během které musí být cestující nejpozději u takového odbavovacího terminálu, kde se musí přihlásit odbavovacímu personálu k odbavení, je delší než u našich odbavovacích p#epážek na letišti a je pro příslušné jednotlivé stanoviště uváděna samostatně. Proto jsou tyto terminály zpravidla otevřeny celý den nezávisle na odletových asech. U těchto speciálních odbavovacích terminál# prosím také dbejte na to a zohledněte při svém plánování omezení při příjmu zavazadla do nákladního prostoru, které z důvodu své nadměrné velikosti nebo jiných potíží nebude platit jako zavazadlo zahrnuté v ceně letenky podle článku 8.1. Letiště, u kterých jsou takové speciální odbavovací terminály povolené, a zde smírodatné otvírací a operační doby a případná omezení při příjmu zavazadel jsme zveřejnili samostatně.

6.1.3 V zájmu bezpečnosti našich pasažér# jsme ihned zareagovali na teroristický útok v USA 11. září 2001 a na všech letištích jsme při dodržení přísných pravidel britského Department of Transport, Local Government and the Regions (DTLR) pro britská letiště a letecké linky, která tato letiště a linky praktikují, zavedli zprísněná bezpečnostní opatření. Pamatujte prosím na to, že na základě těchto opatření může dojít ke zpožděním.

6.1.3 (a) Všichni cestující musí při odbavení předložit platný úřední doklad s fotografií. To platí bez ohledu na státní cestovní ustanovení i pro vnitrostátní lety a lety do a ze stát# Schengenské dohody. U mezinárodních let# se dodatečně musí dbát na státní ustanovení pro vstup na území státu a vycestování z území státu a je nutné předkládat příslušné předepsané doklady totožnosti a jiné dokumenty jako víza. Bez takových doklad# musíme odbavení odmítnout. Prosíme Vás o pochopení skutečnosti, že u nepřestupních let# se před každou dílní trasou provádí nutné kontroly, které musí být omezeny na příslušnou dílní trasu.

6.1.3 (b) Jména na dokladu totožnosti a na Vaší letence (potvrzení rezervace) se musí shodovat. Lze odbavovat pouze cestující, na něž byla provedena rezervace. Dodatečná změna (výměna cestujících) není možná.

6.1.3 (c) Pasažéry a jejich zavazadla rovněž podrobíme přesnější bezpečnostní kontrole. Proto jsme podle článku 8.6 oprávněni prohledat Vás i Vaše zavazadlo. Určité předměty nelze vzít do kabiny letadla nebo jsou z letecké přepravy úplně vyloučeny. Proto byste se při balení svého cestovního zavazadla měli přesně držet bližších ustanovení v článku 8. Tím nám usnadníte náš úkol a sami se vyhnete nepříjemnostem při odbavení. V případě potřeby Vás při odbavení musíme vyzvat, abyste předměty z příručního zavazadla umístili do zavazadla určeného do nákladního prostoru, nebo odbavení Vašeho zavazadla zcela odmítneme.

## 6.2 Nástup do letadla

Při odbavení se dozvíte, z které brány můžete nastoupit na palubu letadla. U krátkých a středně dlouhých let# byste měli být nejpozději 30 minut u brány, u dlouhé trasy nejpozději 45 minut před plánovanou dobou odletu. Nástup koní 15



minut před odletem. Pokud se vás nedostavíte k nástupu, jsme oprávněni Vaši rezervaci zrušit. Dbejte prosím na to, že na každém letišti se před vstupem do letištního prostoru u brány provádějí kontrolní a bezpečnostní opatření, jejichž trvání a průběh neovlivníme. Doporučujeme Vám, abyste se v co nejkratší době odebrali k bezpečnostní zóně, nebo doby čekání zde mohou být podle okolností různě dlouhé.

## 6.3 Důsledky zpoždění

Vyhrazujeme si právo na stornování Vaší rezervace, pokud nedodržíte lhůty pro odbavení nebo se vás nedostavíte k odletové bráně. To platí i v případě, pokud jsme Vás z některého z důvodů uvedených v bodu 6.1.2 nemohli odbavit.

## Článek 7: Odmítnutí a omezení přepravy

### 7.1 Právo k odmítnutí přepravy

Můžeme Vám odmítnout přepravit či dále přepravovat Vás nebo Vaše zavazadlo, pokud můžeme na základě určitých skutečností vycházet z toho, že

7.1.1 je to nutné k tomu, aby byla splněna platná zákonná ustanovení, úřední opatření a ustanovení;

7.1.2 Vaše přeprava a přeprava Vašeho zavazadla ohrožuje nebo ovlivňuje bezpečnost či zdraví ostatních nebo by mohlo omezit tělesnou pohodu jiných pasažérů nebo posádky;

7.1.3 Váš psychický nebo fyzický stav, včetně omezení drogami či alkoholem představuje riziko pro Vás, pro ostatní cestující, posádku či cizí vlastnictví;

7.1.4 jste se na dřívějším letu dopustili pochybení popsaného v článku 11.1 a máme důvod k domněnce, že by se takové pochybení mohlo opakovat;

7.1.5 jste odmítli podrobit se bezpečnostní kontrole;

7.1.6 jste nezaplatili všechny námi útované ceny letů nebo dodatečné platby;

7.1.7 nemáte platné cestovní podklady, chcete vstoupit do země, kterou smíte pouze projíždět nebo pro kterou nemáte platné cestovní poklady, během letu jste své cestovní podklady zničili nebo odmítáte své cestovní podklady vydat na základě dokladu posádky, pokud jste k tomu vyzváni;

7.1.8 nemůžete prokázat, že jste osobou označenou v letence (potvrzení rezervace);

7.1.9 opomínáte se řídit našimi pokyny pro bezpečnost letu nebo ochranu.

## 7.2 Přeprava dětí

7.2.1 Přepravujeme děti, které nedosáhly 12 let, pouze tehdy, pokud cestují společně s odpovědnou plnoletou doprovodnou osobou nebo v doprovodu bratra či sestry, kteří musí mít minimálně 16 let. Pokud se u doprovázející osoby nejedná o rodiče oprávněného k péči, musí nám doprovázející osoba na naše vyžádání předložit písemné prohlášení podepsané všemi osobami společně oprávněnými k péči, ze kterého vyplývá souhlas zákonných zástupců s letem dítěte dohledu doprovázející osoby. Na rozdíl od toho mají děti od dosažení 5. roku života možnost uplatnit nárok na servis pro děti cestující bez doprovodu podle bližších ustanovení článku 21.

7.2.2 Nezávisle na tom je vstup a vycestování dětí a mladistvých, kteří nedosáhli 18 let, podle národních právních předpisů různých států závislé na prokázání autorizace veškerými zákonnými zástupci. Požadavky na takové prokázání mohou v konkrétním případě zcela přesáhnout rámec článku 7.3.1. Výslovně odkazujeme na to, že každému cestujícímu na jeho vlastní odpovědnost přísluší dodržení státních ustanovení týkajících se vstupu a vycestování, a proto Vám doporučujeme se před cestou informovat u příslušných státních úřadů a obstarat si potřebné podklady.

7.2.3 Malé děti, které v den cesty dovršily 2. rok života, mohou být přepravovány výlučně následovně:

7.2.3 (a) na klíně dospělé doprovázející osoby, pokud je malé dítě zajištěno přidavným pásem (Loop Belt), který se přikládá podle našeho pokynu. V takovém případě účtujeme za přepravu malého dítěte místo tarifní ceny letu paušální servisní poplatek, jehož výši můžete zjistit z našeho sazebníku poplatků (článek 14).

7.2.3 (b) na vlastním sedadle u okna, přímě vedle dospělé doprovázející osoby, pokud je malé dítě zajištěno speciálním námi výslovně schváleným zajišťovacím systémem pro děti. Dbejte prosím na to, že v takovém případě dodatečně k paušálnímu servisnímu poplatku (čl. 17) vyúčtujeme plnou tarifní cenu dětské letenky a že potřebný zajišťovací systém pro děti neposkytujeme my, ale musíte si jej přinést. Použití zajišťovacího systému pro děti je přípustné pouze tehdy, pokud bude tento systém předložen při odbavení u odbavovací přepážky a bude zde zjištěna shoda se zajišťovacím systémem pro děti, který jsme schválili. Schválené modely naleznete zde. V takovém případě platí zajišťovací systém pro děti jako zavazadlo v ceně letenky podle článku 8.1.2 (b). Před odletem se seznamte s návodem k obsluze zajišťovacího systému pro děti, protože posádka Vám nemůže být při instalaci nápomocná. Pokud nebude možné zajišťovací systém pro děti žádně upevnit, musíte jej nechat naložit jako zavazadlo.

7.2.3 (c) Dbejte prosím na to, že z bezpečnostních důvodů je na jednoho dospělého na palubě letadla povoleno pouze jedno malé dítě. Máte však možnost zarezervovat

pro druhé spolucestující dítě do dvou let sedadlo a přinést odpovídající zajišťovací systém pro dítě.

## Článek 8: Zavazadla

### 8.1 Povolené zavazadlo zahrnuté v ceně letenky

8.1.1 Přeprava Vašeho zavazadla je uhrazena v ceně letenky pouze v případě, pokud splňuje naše podmínky pro zavazadlo v ceně letenky.

8.1.2 Jako zavazadlo v ceně letenky platí zavazadlo, které

8.1.2 (a) nenecháte naložit do nákladního prostoru, nýbrž si je vezmete s sebou jako příruční zavazadlo do letadlové kabiny, a které jste nám ukázali jako takové při odbavení.

Jsou 2 druhy příručního zavazadla:

- Malé příruční zavazadlo, jehož rozměry nejsou větší než 40×30×25 cm.
- Velké příruční zavazadlo o maximální hmotnosti 8 kg a maximální velikosti 55×40×23 cm (u skládacích vaků na šaty max. 57×54×15 cm).

Každý pasažér je oprávněn vzít do kabiny malé osobní příruční zavazadlo. Počet a druh povolených příručních zavazadel je závislý na zarezervovaném tarifu nebo zarezervovaném dodatečném servisu. Více informací k předpisům pro příruční zavazadla naleznete v článku 8.8 „Příruční zavazadlo“.

Dodatečně k tomuto příručnímu zavazadlu je možné vzít s sebou přenosnou sedačku pro dítě nebo autosedačku pro dítě nebo dětský skládací košár (dětské skládací košáry se přepravují výlučně v nákladním prostoru) na jedno dítě, dodatečnou přebalovací tašku na jedno malé dítě a invalidní vozíky / ortopedické pomůcky (např. pomůcky pro mobilitu, invalidní vozíky se přepravují výlučně v nákladním prostoru).

8.1.2 (b) na základě zvláštního ustanovení těchto přepravních podmínek, zvláštní dohody s námi, nebo výslovného zákonného ustanovení platí jako zavazadlo zahrnuté v ceně letenky, příp. zavazadlo, na které se nevztahuje povinnost speciálního poplatku.

8.1.3 Přeprava zvířat se řídí článkem 8.10. Zvířata neplatí jako zavazadlo zahrnuté v ceně letenky ani tehdy, pokud jinak splňují požadavky článku 8.1.2 (a).

8.1.4 Zavazadlo těchto osob nelze prohlásit za vlastní a především je nelze odbavit jako povolené zavazadlo zahrnuté v ceně letenky, ale ani jako speciální zavazadlo nebo nadměrné zavazadlo.

## 8.2 Placené zavazadlo

8.2.1 Zavazadlo, které neplatí jako zavazadlo zahrnuté v ceně letenky, především na základě své hmotnosti, svého nadměrného objemu či jiných potíží při přepravě, lze přepravit pouze za dodatečný příplatek. To jsou konkrétně tyto poplatky:

8.2.1.1 Příplatek za zavazadlo: Za každé zavazadlo přijaté do nákladního prostoru účtujeme příplatek. Příplatek je nutné uhradit ihned. Můžete jej uhradit přímo na bráně EC kartou nebo kreditní kartou. Platba v hotovosti je možná na letenkových pestrážkách. Příplatek za zavazadlo se snižuje maximálně u jednoho přijatého kusu zavazadla (snižovaný příplatek za zavazadlo), pokud placený kus zavazadla závazně přihlásíte dvě hodiny před časem odletu buď online na internetu, nebo telefonicky na call centru a uhradíte příslušný poplatek uvedeným způsobem platby.

8.2.1.2 Příplatek za další zavazadlo: Nárok na přepravu odbavovaného zavazadla nevzniká, pokud jednotlivé zavazadlo cestujícího přesáhne hmotnost 23 kg (BIZclass: 32 kg). Zpravidla však v rámci našich kapacitních možností akceptujeme odbavovaná zavazadla až do počtu pěti kusů s maximální hmotností 32 kg na cestujícího. V jednotlivých případech je nutná předchozí dohoda s námi. Pokud akceptujeme další zavazadlo, účtujeme příplatek za zavazadlo dle čl. 8.2.1.1.

8.2.1.2 (a) příplatek za další zavazadlo („X1-X9/OWB“) za jeden kus a každý kilogram nadváhy (příplatek pouze na letišti)

8.2.1.3 Příplatek za neskladné zavazadlo: Za přepravu zavazadla do nákladního prostoru, které nelze složit v cestovních kufrech nebo v podobně kompatibilních schránkách, účtujeme místo poplatku za zavazadlo podle čl. 8.2.1.1 a poplatku za nadměrné zavazadlo podle článku 8.2.1.2 speciální příplatky. Není nárok na přepravu nadměrného zavazadla. Zpravidla však takové neskladné zavazadlo do nákladního prostoru v rámci našich kapacit akceptujeme, pokud je typ takového zavazadla uvedený v našem sazebníku poplatků (článek 17) a je uhrazen uvedený příplatek. V konkrétním případě je nutná předchozí domluva s námi.

8.2.1.4 Příplatek za příruční zavazadlo: Za přepravu dalších kusů příručních zavazadel zahrnutých do Vámi zvoleného tarifu nebo rezervovaných v rámci dodatečného servisu účtujeme příplatek za příruční zavazadlo podle našeho sazebníku poplatků (článek 17), pokud již tento příplatek není zahrnutý v příslušném tarifu.

8.2.2 Výši příslušných poplatků zjistíte prosím v našem sazebníku poplatků (článek 17) nebo ji zjistíte na našem call centru nebo u našich odbavovacích pestrážek. Směrodatné jsou vždy platby zveřejněné v den příslušného letu, při předchozím závazném přihlášení služby s povinným příplatkem platby v den přihlášení. Uvedené platby platí pro trasu, a proto se účtují vždy zvlášť za let tam a zpět. Při rezervacích letů v tarifu s přestupem na další let platí všechny dílčí trasy mezi prvním místem odletu a posledním cílovým místem jako trasa letu.

8.2.3 V rámci našich kapacit a s výhradou důvodů bezpečnosti letu nebo ochrany Vám na Vaše předchozí dotaz dovolíme přepravit na „speciálním sedadle“ hudební nástroje, které na základě své hmotnosti nebo velikosti nejsou přírůdním zavazadlem podle článku 8.1.2 (a), ale nemají být přijaty do nákladního prostoru jako nadměrné zavazadlo.

8.2.3.1 Tento servis lze rezervovat pouze tehdy, pokud je bezprostředně vedle Vašeho rezervovaného sedadla ještě k dispozici jedno nerezervované sedadlo, nebo jste ochotni místo zarezervovaného sedadla akceptovat jiné sedadlo, které splňuje tento předpoklad.

8.2.3.2 Připutování rezervace za „sedadlo navíc“ je možné výlučně přes call centrum nebo prodejní místo na letišti oproti dodatečné platbě ve výši ceny letu podle rezervační třídy smírodatné v době připutování rezervace v tarifu BASIC. Pokud bude sedadlo navíc rezervováno ve stejný den jako rezervace letu, nebude dodatečná platba vyšší než cena letu.

8.2.3.3 Výslovně upozorujeme na to, že sedadlo navíc je výlučně dodatečná služba závislá na rezervaci letu, kterou nelze samostatně pře rezervovat nebo stornovat. Připutování sedadla navíc nezakládá speciální nárok na přepravu osob a nevede k připsání míli na účet Boomerang Club.

## 8.3 Letecká nákladní doprava

Na našich letech nepřepravujeme žádný náklad. Zavazadla lze proto přepravovat výlučně jako přírůdní zavazadla nebo jako zavazadla do nákladního prostoru letadla společně s pasažérem.

## 8.4 Předměty, které se neakceptují jako zavazadla

8.4.1 Předměty, které mohou ohrozit letadlo, osoby nebo vlastnictví na palubě. Níže najdete oficiální seznam zakázaných předmětů v kabině letadla organizace International Civil Aviation Organisation (ICAO) a asociace International Air Transport Association (IATA):

8.4.1.1 Zakázané předměty v kabině letadla:

8.4.1.1.1 Pušky, stělné zbraně a zbraně

Každý objekt, který je schopný nebo vypadá, že je schopný vypálit projektil nebo způsobit zranění, včetně:

- všechny stělné zbraně (pistole, revolvery, pušky, brokovnice atd.)
- napodobeniny a imitace stělných zbraní
- komponenty stělných zbraní (vyjma zaměřovacích dalekohledů/zaměřovacích zařízení)
- vzduchovky, pušky a brokovnice

- signální pistole
- startovací pistole
- pistole na hraní všeho druhu
- tlakové zbraně
- pistole na hřebce a pistole na hřebíky
- kuše
- katapulty
- harpuny a zařízení na vystřelení harpuny
- zařízení na usmrcení dobytka
- omráčovací přístroje a elektrické omráčovací přístroje, případně omráčovací tyče, přístroje s elektrickými impulzy
- zapalovače, které imitují stelné zbraně

#### 8.4.1.1.2 Špičaté/ostře zbraně a ostré objekty

Špičaté nebo ostré předměty, které mohou způsobit zranění, včetně:

- sekery
- šipky a šípy
- unášecí háky
- harpuny a oštěpy
- horolezecké hákany
- pletací jehlice
- brusle
- všechny zajišťovací a vyskakovací nože (s čepí delší než 6 cm)
- kovové nože anebo nože z jiného materiálu, který je dost silný na to, aby ho bylo možné použít jako zbraň (s čepí delší než 6 cm)
- kmetnické sekery
- mačety
- holicí nože a holicí břitvy (vyjma zabezpečených holítek nebo jednorázových holítek s ostřím v kazetě)
- šavle, meče a dýky
- skalpely
- nůžky
- lyžařské a turistické hole
- vrhací hvězdice
- nářadí, které lze použít stejně jako špičaté nebo ostré zbraně, např. vrtačky a vrtáky, nože na koberce a kartony, univerzální nože, všechny pily, šroubováky, sochory, kleště, klíče na šrouby, pájecí lampy

#### 8.4.1.1.3 Tupé nástroje

Každý tupý nástroj, který může způsobit zranění, včetně:

- baseballové a softballové pálky

- kužely a obušky pevné a ohebné – např. obušky, gumové obušky a gumové hole
- kriketové pálky
- golfové hole
- hokejové hole
- lakrosové hole
- pádla do kajaků a do kánoe
- skateboardy, hoverboardy
- vybavení pro bojové sporty, např. boxery, pálky, obušky, nůžky, kubotany, kubsauty

#### 8.4.1.1.4 Výbušniny a hořlavé látky

Všechny výbušniny a snadno hořlavé látky, které jsou nebezpečné pro zdraví cestujících nebo posádky a jsou rizikem pro technickou a obecnou bezpečnost letadla a majetku, včetně:

- munice
- rozbušky
- detonátory a zapalovače
- výbušniny a výbušná tělesa
- napodobeniny a imitace výbušnin a výbušných těles
- miny a jiné výbušné vojenské vybavení
- granáty všeho druhu
- plyn a plynové nádoby např. butan, propan, acetylen, kyslík – ve velkých množstvích
- ohňostroje, pochodně všeho druhu a jiné pyrotechnické výrobky (včetně malých ohňostrojů („zábavní pyrotechnika“) a hracích pistolí se zápalnými destičkami)
- univerzální zápalky
- kouřové kanystry a kouřové patrony
- hořlavá kapalná paliva, např. benzín, nafta, kapalný plyn do zapalovače, alkohol, etanol
- barva ve stříkacích dózach
- terpentýn a prostředky na barvy
- alkoholické nápoje s více než 70 % alkoholu

#### 8.4.1.1.5. Chemické a toxické látky

Všechny chemické a toxické látky, které jsou nebezpečné pro zdraví cestujících nebo posádky nebo jsou rizikem pro technickou a obecnou bezpečnost letadla a majetku, včetně:

- kyseliny a zásady, např. baterie, které mohou vytéct
- lepkavé a hořlavé látky, např. rtuť, chlór
- obranné a omráčovací spreje – např. Mace, pepřový sprej, slzný plyn
- radioaktivní materiál, např. lékařské a průmyslové izotopy

- jedy
- infekční či biologicky nebezpečný materiál, např. infikovaná krev, bakterie a viry
- samovznítlivý či hořlavý materiál
- hasicí přístroje

#### 8.4.1.2 Zakázané předměty v zavazadle určeném do nákladního prostoru

- trhaví nálože, včetně detonátorů, zapalovačů, granátů, min a výbušnin
- plyny: propan, butan
- hořlavé kapaliny, včetně benzínu, metanolu
- hořlavé pevné látky a reaktivní látky, včetně magnézia, zapalovačů, zábavní pyrotechniky, pochodní
- zapalovače, elektronické cigarety
- oxidační činidla a organické peroxidy, včetně bledících prostředků, sad pro renovaci automobilových karosérií
- toxické a infekční látky, včetně jedu na krysy, infikované krve
- radioaktivní materiál, včetně lékařských nebo průmyslových izotopů
- korozní prostředky, včetně rtuť, baterií do aut
- komponenty automobilových palivových systémů, které obsahovaly palivo

Pokud si nejste jistí, které předměty smíte vzít s sebou, zavolejte nám nebo se zeptejte u odbavovacího personálu.

#### 8.4.1.3 Předměty, jejichž přeprava je na základě zákonných ustanovení nebo úředních pokynů státu, přes který se letí nebo do kterého se letí, zakázána.

8.4.1.4 Předměty, které oprávněně považujeme za nevhodné k přepravě v použitém typu letadla, protože kvůli své hmotnosti, zápachu nebo obsahu, své velikosti nebo tvaru nebo jinak na základě svého charakteru nejsou bezpečné, jsou křehké nebo se kazí nebo nepříjemným způsobem omezují komfort ostatních cestujících.

8.4.1.5 Stelné zbraně a výbušniny, ruční zbraně, automatické zbraně, munice, včetně slepých nábojů, násad pistolí, pyrotechniky, svítilnic, kouřových kanystrů a petard.

8.4.2 Do zavazadla určeného do nákladního prostoru lze vzít stelné zbraně pro sportovní a soutěžní účely a maximálně 5 kg munice, pokud jsou při odbavení oznámeny a jsou řádně zabalené. Směrodatná jsou ustanovení v článku 8.4.1.1 ICAO a IATA. V takovém případě platí především doby odbavení, které si prosím v případě potřeby zjistíte předem u nás.

8.4.3 Zbraně, jako jsou antické stelné zbraně, meče, nože a podobné předměty, lze podle našeho uvážení vzít do zavazadla určeného do nákladního prostoru. Nejsou však povoleny v kabině letadla.



8.4.4 Vaše zavazadlo do nákladního prostoru nesmí obsahovat peníze, šperky, ušlechtilé kovy, počítače nebo jiné elektronické přístroje, emitovatelné cenné papíry, cenné papíry nebo jiné ceniny, křehké předměty, optické pomůcky nebo kazící se včci a klíče, léky, divné obchodní podklady, vzory, pasy nebo jiné identifikační karty a předměty.

8.4.4.1 Televizní přístroje se nepřijímají jako zavazadlo do nákladního prostoru. Lze je však přepravovat na palubě letadla, pokud splňují maximální velikost 55x40x23 cm a nepřesáhnou hmotnost 8 kilogramů a jsou zabaleny tak, aby se nepoškodily. Televizní přístroj v tomto případě platí jako příruční zavazadlo podle bodu 8.1.2 (a) a příslušným způsobem snižuje Váš limit pro zavazadla v ceně letenky.

8.4.5 Nepřepravujeme invalidní vozíky s nezapadajícími bateriemi nebo bateriemi, které mohou vytéct (k tomu viz prosím také odstavec 7.2.3. (c)), s přídavným kyslíkem pro osobní potřebu, nosítka, pokojové dýškové komárky a motory.

8.4.6 Pro zavazadla, která jsou vybavena lithiovou baterií, případně lithiovým akumulátorem, vyjma lithiových knoflíkových akumulátorů (např. smart baggage) platí následující předpisy:

- Pokud se zavazadlo přijímá do nákladního prostoru, je nutné předtím z přístroje vyjmout lithiovou baterii a vzít si ji do příručního zavazadla do letadla.
- Pokud je takové zavazadlo příručním zavazadlem, je nutné lithiovou baterii rovněž vyjmout z přístroje.
- Zavazadla, u kterých lithiovou baterii nelze vyjmout, nelze vzít s sebou do přepravy.

## 8.5 Právo na odmítnutí zavazadla

8.5.1 Při zohlednění výjimek v odstavcích 8.4.2 a 8.4.3 odmítáme přepravu a další přepravu předmětů popsaných v odstavci 8.4. Pokud by Vaše zavazadlo nebo část zavazadla nebyly přepraveny kvůli předmětu popsaným v odstavci 8.4, nebude případná úschova a/nebo vyexpedování zavazadel provedena na naše náklady. V případě úschovy a/nebo vyexpedování Vám tyto náklady budou vyfakturovány na samostatné faktuře.

8.5.2 Můžeme přepravu zavazadla odmítnout, pokud zavazadlo podle našeho oprávněného názoru není řádně a bezpečně zabaleno ve vhodných obalech. Informace o balení a vhodných obalech Vám na požádání sdělíme.

## 8.6 Právo na prohlédání

Z důvodů bezpečnosti letu a ochrany Vás můžeme vyzvat k prohlédání a kontrole Vaší osoby a prohlédání, kontrole a zrentgenování Vašeho zavazadla. Pokud nebudete k zastavení, lze Vaše zavazadlo prohlédat ve Vaší nepřítomnosti. Prohlídka se provádí k tomu, aby se zjistilo, zda Vaše zavazadlo neobsahuje některý z předmětů popsaných v odstavci 8.4.1, stelné zbraně, municí nebo jiné zbraně,

kteřé nám nebyly podle článku 8.4.2 nebo 8.4.3 předloženy. Pokud takovou výzvu nesplníte, může odmítnout Vaši přepravu a přepravu Vašeho zavazadla. Pokud Vám prohlídka nebo kontrola přivodí škodu nebo rentgenová kontrola poškodí Vaše zavazadlo, rušíme za takovou škodu pouze tehdy, pokud jsme škodu způsobili porušením našich povinností.

## 8.7 Zavazadla přijatá do nákladního prostoru

8.7.1 Po odevzdání zavazadla, které jste odevzdali do nákladního prostoru, takové zavazadlo uschováme a na každý kus zavazadla umístíme identifikační štítek.

8.7.2 Na každém zavazadle odevzdaném do nákladního prostoru musí být Vaše jméno a jiné osobní identifikační údaje.

8.7.3 Odbavené zavazadlo se zpravidla přepravuje stejným letadlem, ve kterém cestujete, s výjimkou případů, kdy se rozhodneme ho s bezpečnostních nebo provozních důvodů přepravit jiným letem. Při přepravě vašeho zavazadla jiným letem vám ho doručíme na určené místo. To neplatí zejména tehdy, pokud k oddělené přepravě došlo v důsledku okolností, za které nesete odpovědnost. Vaše práva podle § 15 (odpovědnost za náhradu škody) zůstávají nedotčena.

## 8.8 Přiručení zavazadla

8.8.1 Pokud Vaše zavazadlo nesplňuje požadavky stanovené v článku 8.1.2, musí být odevzdáno do nákladního prostoru. Kromě toho je rovněž zakázáno brát na palubu letadla následující předměty:

- hrací zbraně nebo atrapy zbraní (plastové nebo kovové)
- pilníky o délce přes 6 cm (papírové pilníky jsou dovolené)
- praky
- přímor
- nože s ostřím jakékoliv délky
- papírové nože
- holicí britvy
- náhady
- vrhací šípky
- nůžky
- stříkačky
- pletací jehlice
- sportovní pálky
- billiardová, kulečnická nebo poolová taha

8.8.2 Dodatečně k malému bezplatnému přiručení zavazadlu (jak je definováno v 8.1.2) si mohou cestující tarifu BASIC a SMART, kteří si zarezovali „2. zavazadlo a přednostní nástup na palubu“ jako dodatečný servis, vzít na palubu další velké přiručení zavazadlo. Cestující BIZclass si smí vzít na palubu 2 velké přiručení zavazadla.

Nezávisle na zarezervovaném tarifu má každý cestující, který cestuje s malým dítětem, které nedosáhlo 2 let, právo vzít si pro dítě na palubu ještě přebalovací tašku. Tato dodatečná přebalovací taška nesmí překročit následující rozměry: 40x30x25 cm. Kromě toho se musí vejít pod sedadlo cestujícího. Dodatečně si smí každý cestující vít na palubu pro jedno dítě přenosný koš nebo autosedačku a ortopedické pomůcky (např. pomůcky pro mobilitu, ale ne invalidní vozíky), pokud to kapacita paluby dovoluje. Příruční zavazadlo, které již nemůžeme uložit na palubu, bezplatně přepravíme v nákladním prostoru. Zavazadla, která neodpovídají zde uvedeným údajům, platí jako zavazadla do nákladního prostoru.

8.8.3 Kromě jiných omezení pro příruční zavazadla kontrola pasažérů v rámci Evropské unie a v mnoha dalších zemích (mj. Švýcarsko, Rusko, Island, Chorvatsko, Izrael, Egypt, Maroko, Tunis, Norsko) nedovoluje brát si na palubu tekutiny a gely. Ty se musí z bezpečnostních důvodů odevzdat na kontrole pasažérů.

Platí následující výjimky:

- Kapaliny (jako kosmetické a toaletní potřeby, gely, pasty, krémy, tavená mléka, směsi z tekutých a pevných látek, parfémy, nádoby pod tlakem, plechovky, lahve s vodou atd.) a látky s voskovou nebo gelovou konzistencí v obalech do 100 ml, příp. 100 g.
- Tyto kapaliny, případně látky musí být pevně uzavřeny v průhledných uzavíratelných plastických sáčkách (max. 1 litr objemu). Tyto sáčky si musí cestující sami koupit před odletem. Jsou k dostání v mnoha supermarketech např. jako mrazicí sáčky. V současné době není možné příslušné plastové sáčky zakoupit, příp. vydávat při odbavení.
- Léky na recept a dietní výživa. Cestující musí prokázat, že léky a dietní výživa jsou během letu nutné.

Produkty a sáčky, které nesplňují rozměry nebo které jsou zavazeny jen gumíčkou či podobně, musí být bohužel odevzdány.

Kapaliny a gely prosím bez vyzvání ukažte při kontrole příručního zavazadla.

Kapaliny a gely, které nutné během svého pobytu na palubě nepotřebujete, by měly být předány k rychlému odbavení cestujících a podle možnosti v zavazadle do nákladního prostoru.

8.8.4 Všechny kapaliny/gely/nápoje z Travel Value nebo Duty Free Shop, které byly zakoupeny po kontrole pasažérů, jsou povoleny do prvního opuštění bezpečnostního prostoru. V případě dalších letů, které vyžadují další kontrolu pasažérů, dbejte prosím na omezení vyznačená v bodu 8.8.3. Podle těchto omezení může být přeprava těchto předmětů na dalším letu vyloučena. Výjimka platí při kontrolách cestujících na letištích v rámci EU, ve Švýcarsku, Norsku nebo na Islandu. Na těchto letištích je dovoleno vzít si s sebou kapaliny/gely/nápoje z Travel Value nebo

z Duty Free Shop, které byly zakoupeny při předchozím letu po kontrole pasažérů, pokud jsou zabalené v přehledném sáčku zapečetěném prodávajícím personálem (tzv. STEB), pokud sáček obsahuje dostatečný nákupní doklad sitelný zvenčí o zakoupení ve stejný den a o místě prodeje a zůstane až do konce poslední části trasy uzavřený a zapečetěný. Doporučuje se informovat se před letem na příslušná ustanovení země, do které se cestuje, a tranzitní země.

8.8.5 Eurowings neručí za předměty, které cestující nesmí mít v příručním zavazadle, a proto je musí z bezpečnostních důvodů odevzdat u kontroly pasažérů. Dbejte prosím na to, že tato omezení se vztahují jen na přepravu výše uvedených předmětů v příručním zavazadle a ne na zavazadla do nákladního prostoru.

8.8.6 Předměty, které nejsou vhodné pro přepravu v nákladním prostoru (např. citlivé hudební nástroje) a které neodpovídají požadavkům v článku 8.1.2, budeme přepravovat v kabině, pokud nás budete předem informovat a my vyhovíme. Podle okolností za to účtujeme zvláštní poplatek, jehož výši zjistíte v článku 8.2.3 „sedadlo navíc“.

## 8.9 Odevzdání a vydání zavazadla určeného do nákladního prostoru

### 8.9.1 Vyzýváme Vás:

abyste zavazadlo určené do nákladního prostoru, jakmile to bude možné, vyzvedli na místě cílové destinace nebo na místě mezipřistání. Pokud zavazadlo v primárněm případě nevyzvednete, naúčtujeme Vám poplatek za úschovu podle našich tarifů.

8.9.2 Jsme oprávněni majiteli zavazadlového lístku, pokud bude tento lístek vystaven, a zavazadlového identifikačního štítku naložené zavazadlo bez další kontroly oprávněni vydat. Ledaže by nám byly známé okolnosti zakládající pochybnosti o oprávněni majitele.

8.9.3 Pokud by osoba, která požaduje vydání naloženého zavazadla, nemohla předložit zavazadlový lístek, pokud byl vystaven, a identifikační štítek zavazadla, aby bylo možné zavazadlo identifikovat, vydáme této osobě zavazadlo pouze v případě, pokud může k naší spokojenosti prokázat své právo na zavazadlo.

## 8.10 Zvířata

Přeprava zvířat je možná pouze s naším výslovným souhlasem a výlučně na krátkých a středně dlouhých trasách. Dbejte prosím na to, že psy ze seznamu

kategorie 1 nelze přepravovat. Pokud zákonná ustanovení předpokládají nejednotnou kategorizaci, platí v případě pochybností úprava platná na místě odletu.

Udělujeme souhlas pouze pro přepravu psů a koček. Pokud udělíme souhlas, budou zvířata přepravena s výhradou následujících podmínek:

8.10.1 Musíte zajistit, že přepravovaná zvířata budou řádně umístěna v přepravních taškách (žádné skleněné nádoby), které jsou k tomuto účelu určeny, jsou vodotěsné, odolné proti rozkousání a kompletně uzavřené a nesmí překročit maximální velikost 55x40x23 cm a maximální hmotnost (včetně zvířete) 8 kg, a jsou k dispozici platné zdravotní a oškrabací průkazy, dovozní povolení a jiné dokumenty, které požadují země, které jsou cílovou destinací nebo se přes ně cestuje. Zvíře musí být schopné v tašce stát. Musí mít možnost se otáčet a položit se do přirozené polohy. Zavazadlo musí být ve všech fázích letu uloženo ve vaku pod sedadlem před vámi a zvíře nelze z vaku vypouštět. Jedna osoba si s sebou může vzít maximálně dvě zvířata v jednom vaku, pokud obě splňují veškeré požadavky a celková hmotnost nepřekračuje 8 kg. Jinak nebudou zvířata převzata do přepravy. Nezávisle na tom může být přeprava zvířat závislá na dodatečných podmínkách, které u nás na požádání obdržíte.

8.10.2 I když jsme přepravu zvířat akceptovali, nepatří zvíře se svou přepravní taškou a krmivem k zavazadlům zahrnutým v ceně letenky, takže musíte uhradit zvláštní příplatek podle našeho sazebníku poplatků (lánek 17 „PETC“). Přeprava zvířat je možná výlučně v kabině letadla.

8.10.3 Asistenční psi (např. slepečí psi), kteří doprovázejí cestující s postižením, budou bezplatně přepraveni jako předávané zavazadlo zahrnuté v ceně letu. Cestující, kteří chtějí cestovat s asistenčním psem, o tom musí předem telefonicky informovat naši rezervační centrálu na čísle: 0180 6 320 320. Aby se zajistilo, že mohou být provedena všechna potřebná opatření, musíte se kromě toho minimálně dvě hodiny před plánovaným časem odletu odbavit. K tomu se prosím také řiďte pokyny v článku 7.2.3 (e).

8.10.4 Nezodpovídáme za zvíře, jehož vývozní, dovozní a zdravotní osvědčení a jiné dokumenty, které jsou nutné k dovozu nebo tranzitu zvířete do země, státu nebo na výsoštné území, nejsou kompletní. Cestující, který s sebou přepravuje zvíře, nám musí nahradit veškeré pokuty, náklady, ztráty a povinnosti, které nám na základě takové neúplnosti vzniknou nebo budou uloženy.

## 8.11 Přeprava uřen, lidských ostatků a orgánů

Přeprava uřen, lidských ostatků, částí mrtvol a orgánů není na našich linkách povolena.

## #lánek 9: Letové plány, zpoždění, zrušení letů

### 9.1 Letové plány

9.1.1 Lety, které jsou uvedené v letových plánech, se mohou mezi datem, kdy Vám byly sděleny, a skutečným datem odletu změnit. Nemůžeme Vám je garantovat.

9.1.2 Než přijmeme Vaši rezervaci, sdělíme Vám plánovaný čas odletu platný v aktuálním případě, a tento čas odletu bude uveden na Vaší letence. Eventuelně však budeme muset čas odletu podle letového plánu po sdělení o potvrzení Vaší rezervace změnit. Pokud nám sdělíte možnost, jak Vás můžeme kontaktovat, budeme se snažit Vám takové změny sdělit. Pokud po nákupu Vaší letenky dojde k závažné změně v letovém plánu, která pro Vás není přijatelná, a my nebudeme moci změnit Vaši rezervaci na jiný let, máte v souladu s #lánkem 10.2 nárok na vrácení odměny za přepravu.

9.1.3 Dbejte prosím při plánování své cesty na to, že jsme speciálním poskytovatelem přímých meziměstských spojení za výhodné ceny. Přestupní lety a s nimi spojený servis nabízíme proto v zásadě pouze v tarifu s přestupem na další let v rozsahu stanoveném v těchto přepravních podmínkách. Pokud byste kromě toho přesto chtěli zkombinovat naše jednotlivé lety s lety jiných leteckých společností, činíte tak na své vlastní riziko.

### 9.2 Nerealizace přepravy, zrušení a zpoždění letů

9.2.1 Uskutečníme všechna nutná opatření, abychom Vás a Vaše zavazadla bez zpoždění přepravili. Abychom to mohli zajistit k plné spokojenosti našich cestujících, především, abychom se vyhnuli rušení letů, jsme za mimořádných okolností oprávněni povolit realizaci letu jinou leteckou společností a/nebo realizovat let jiným letadlem.

9.2.2 Pokud bude Váš let zrušen, odlet se zpozdí o minimálně dvě hodiny nebo Vás proti Vaší vůli nepřevážeme, máte případně nárok na kompenzační a podprůměrná plnění a úhradu. Vaše práva v tomto případě, především přesné předpoklady a druh a rozsah těchto plnění, se řídí nařízením (ES) č. 261/2004 Evropského parlamentu a Rady z 11. 2. 2004. Písemnou informaci o tom obdržíte u odbavovacího pultu nebo u odletové brány.

9.2.3 Naše záruka na dále jdoucí škody tím zůstává nedotčena a řídí se #lánkem 15.

## #lánek 10: Pravidla pro vrácení platby

## 10.1 Výše předepsaných zplatných úhrad

Pokud z těchto přepravních podmínek výslovně nevyplývá jinak, řídí se výše zplatných úhrad zákonnými ustanoveními. Pokud let zrušíme, nebudeme let realizovat podle letového plánu, nepoletíme do Vaší cílové destinace nebo do místa meziřístání nebo pokud naším zaviněním nestihnete připojný let, pak částka k vrácení, odpovídá:

10.1.1 celkové ceně letu, pokud nebyla vyřepána žádná část letenky,

10.1.2 alespoň rozdílu mezi uhrazenou cenou letu a cenou letu za realizované trasy, pokud byla část letenky vyřepána.

## 10.2. Tarifní úhrady

Pokud budete požadovat úhradu z jiných důvodů, než je uvedeno v odstavci 10.1, odpovídá částka k vrácení, pokud to předpokládají tarifní ustanovení:

10.2.1 zaplacené ceně letu, s odečtením použitých plateb, pokud byla část letenky vyřepána,

10.2.2 rozdílu mezi uhrazenou cenou letu a cenou letu za realizovanou trasu, s odečtením použitých plateb.

## 10.3 Vrácení platby

10.3.1 Pokud v tomto článku nebude stanoveno jinak, jsme oprávněni vrátit platbu buď osobě uvedené na letence, nebo osobě, která letenku zaplatila – při předložení přesvědčivých důkazů pro tuto platbu. Vrácení peněz probíhá zásadně stejným způsobem (platební prostředek), který byl použit pro úhradu vaší rezervace (při platbě kreditní kartou nebo inkasem bude částka převedena například na účet kreditní karty nebo bankovní účet použitý pro platbu). Pokud jste svoji rezervaci úplně nebo částečně uhradili mílemi (Cash & Miles), vrátí vám je Miles & More. V případě částečného stornování vaší rezervace bude jednoduše uhrazena peněžní částka, až poté příslušný podíl mil.

10.3.2 Pokud byla letenka uhrazena jinou osobou než je cestující uvedený na letence a na letence je uvedeno, že platí omezení vrácení částky, vrátíme platbu pouze osobě, která letenku zaplatila, nebo na základě pokynu této osoby jinému příjemci.

10.3.3 Pro požadavek na vrácení peněz prosím použijte náš online formulář pro vrácení peněz nebo nám zašlete e-mail s uvedením svého čísla rezervace (accounting@eurowings.com). Nenabíhají žádné manipulační poplatky.

## 10.4 Náklady spojené s vrácením platby

Pokud jste výlučně a zdaleka převážně odpovědní za okolnost, na jejímž základě byla vaše smluvní přeprava znemožněna a my jsme osvobozeni od naší povinnosti plnění (§ 275 občanského zákoníku), nebo pokud nastane tato okolnost, kterou jsme nezavinili, v době, kdy jste v prodlení s akceptací, vyhrazujeme si náš nárok na odměnu za přepravu, musíme si však nechat započítat ušetřené výdaje nebo jiné využití našeho plnění (§ 326 občanského zákoníku).

## 10.5 Právo odmítnout vrácení peněz

Smíme odmítnout vrácení peněz za letenku, kterou my nebo některý z vládních úředníků předloží jako důkaz k zámeru vycestovat z které země, dokud přesvědčivě nezdvozdíte, že máte povoleno zůstat v této zemi, nebo že tuto zemi opouštíte s jinou leteckou společností nebo s jiným dopravním prostředkem.

## 10.6 Měna

Vyhrazujeme si právo vrátit peníze stejným způsobem a ve stejné měně, ve které je letenka obvykle placená.

## 10.7 Jiné vrácení platby

Jiné vrácení plateb provádí pouze letecká společnost, která vydala letenku, nebo její autorizovaní zástupci.

## 11. Chování na palubě letadla

### 11.1 Obecné

Pokud se budete podle objektivního posouzení chovat na palubě letadla tak, že svým chováním ohrozíte letadlo, osoby nebo majetek na palubě nebo zamezíte posádce splnit její povinnost nebo nesplníte pokyny posádky, včetně pokynů týkajících se kouření (i elektronických cigaret), konzumování alkoholu a drog, nebo pokud se budete chovat tak, že způsobíte nepohodu, poruchy, škody nebo zranění u jiných pasažérů nebo posádky, smíme použít prostředky, které považujeme za nutné k tomu, abychom zamezili dalšímu trvání takového chování, včetně tlesných omezení. Můžete být vyvedeni z paluby letadla a může Vám být odmítnuta další přeprava na jiné místo. Můžete být vystaveni právnímu postihu za trestné činy, které spácháte na palubě letadla.



## 11.2 Elektronická zařízení

Používání mobilních telefonů, vysílaček a hraček na dálkové ovládání není na palubě povoleno. Z bezpečnostních důvodů můžeme na palubě zakázat nebo omezit používání jiných elektronických zařízení.

## 11.3 Alkoholické nápoje

Konzumování vlastních alkoholických nápojů na palubě není povoleno.

## 11.4 Informace při alergii na arašídny

Chceme-li bychom Vás informovat o tom, že na palubě nabízíme arašídny a stopy po arašídách mohou být i na jiných produktech. Mimo to si mohou arašídové produkty na palubu přinést také ostatní pasažéři. Proto Vám nezaručujeme, že se na palubě letadel Eurowings nebudou konzumovat žádné arašídny. Doporučujeme Vám, abyste při přípravě na cestu sami posoudili riziko případných alergií nebo lékařských podmínek.

## #lánek 12: Dohoda o dodatečných službách

12.1 Pokud pro Vás uzavřeme se třetími osobami dohody o dodatečných službách, abychom mohli poskytnout jiné služby než přepravu, nebo pokud vystavíme letenku nebo kupón/doklad týkající se přepravy nebo služeb (mimo leteckou přepravu), které budou poskytnuty třetími osobami – jako je rezervace hotelu nebo pronájem auta, jednáme výlučně jako zástupce třetí osoby.

12.2 Pokud Vám nabídneme také služby v rámci pozemní přepravy, mohou tyto služby podléhat jiným podmínkám. Tyto podmínky od nás můžete na vyžádání dostat.

12.3 Travel Media – K rezervacím provedeným na eurowings.com obdržíte exkluzivní možnost stáhnout si digitální publikace (noviny/časopisy). Počet bezplatných stažení závisí na zakoupeném tarifu. Existuje však také možnost si po vyřepání bezplatných stahovacích limitů zakoupit další digitální noviny a časopisy. Ceny se liší podle titulu a odpovídají cenám běžným na trhu.

Bezplatný limit stahování platí pro rezervaci a je závislý na počtu cestujících.

Neexistuje právní nárok na bezplatnou nabídku.

Nabídka a prodej digitálních médií se realizuje na základě faktury společnosti Media Carrier GmbH, Muthmannstr. 1, 80939 Mnichov.

## Článek 13: Administrativní formality

### 13.1 Cestovní dokumenty

13.1.1 Jste odpovědní za to, že si obstaráte všechny potřebné cestovní dokumenty a víza a v této souvislosti vyhovíte všem zákonům, předpisům, nařízením, výzvám a cestovním požadavkům zemí, ze kterých cestujete, do kterých cestujete nebo přes které cestujete.

13.1.2 Před nástupem cesty musíte předložit všechny výstupní, vstupní a zdravotní a jiné dokumenty, které jsou požadovány ze zákona, předpisu, nařízení, na základě výzev nebo jiných požadavků příslušné země, a dovolíte nám si od nich pořídit fotokopie a ponechat si je. Vyhraujeme si právo Vám odmítnout přepravu, pokud tyto požadavky nesplníte nebo se nám bude zdát, že Vaše cestovní dokumenty nejsou v pořádku.

### 13.2 Odpovědnost za pokuty, náklady za zadržení atd.

13.2.1 Pokud od nás bude požadována úhrada pokuty nebo převzetí nákladů za zadržení či výdajů za Vaše opomenutí zákonem, předpisem, nařízením, výzev či jiných cestovních požadavků příslušných zemí nebo předložení dokumentů, jste na základě výzvy povinni nám nahradit výdaje či výlohy. Na tuto platbu nebo výdaje můžeme použít hodnotu nevyužitých přeprav na Vašem letišti nebo Vás majetek, který máme v držení.

13.2.2 Pokud Vám bude odepřen vstup do země, jste odpovědní i za to, že nám uhradíte náklady za to, že Vás přepravíme z této země. Cenu za přepravu na místo, kde byl vstup odmítnut nebo odepřen, nehradíme.

### 13.3 Celní inspekce / celní revize / celní prohlídka

Bude-li to nutné, musíme celnímu nebo vládnímu úředníkovi povolit nahlédnout do Vašeho zavazadla. Neručíme za ztrátu nebo škodu, kterou utrpíte touto prohlídkou nebo Vaším opomenutím ke splnění této výzvy.

### 13.4 Bezpečnostní prohlídka/inspekce

Musíte se podrobit všem bezpečnostním kontrolám ze strany úřadů, zaměstnanců letišť, přepravců a z naší strany.

## 13.5 Osobní údaje

13.5.1 Uznáváte, že Vaše osobní údaje nám byly přenechány k následujícím účelům:

Provádění rezervací, nákup letenky, nákup dodatečných služeb a realizace platebního styku; rozvoj a poskytování služeb, usnadnění vstupních a celních odbavovacích režimů a poskytování těchto údajů pro vládní orgány, které souvisejí s Vaší cestou, omezením pandemie, a pokud údaje jako například zdravotní údaje musí tato data dostat povinně. K těmto účelům nás zmocníte, abychom tato data shromažďovali, ukládali, používali a předávali je našim obchodním partnerům, zplnomocněným zástupcům, vládním orgánům, jiným leteckým společnostem nebo těm, kdo poskytují výše uvedené služby.

13.5.2 Eurowings neprodává ani nepronajímá Vaše osobní data třetím osobám. Vaše osobní údaje, včetně informací o způsobu platby a rezervaci letu poskytujeme pouze společnosti, která vydala kreditní, případně bankovní kartu, kterou provádíte rezervaci. Eurowings poskytne Vaše údaje dle rozhodným třetím osobám pouze na Vaše přání. Tak například nabízíme přenos dat z našeho rezervního formuláře na rezervní formulář našeho partnera, abyste mohli rychle a jednoduše zarezervovat hotely, případně si auto nebo uzavřít cestovní pojištění. Předtím si vyžádáme Váš souhlas k předání údajů. Shromažďování, případně předávání osobních údajů státním zařízením a orgánům probíhá pouze na základě kogentních právních předpisů (například ustanovení týkající se vstupu do země v době pandemie).

13.5.3 Eurowings nabízí při použití nařízení (EU) 996/2010 každému cestujícímu možnost uvést na našem call centru osobu, která má být v případě potřeby vyrozuměna. Tyto údaje jsou spojené s rezervací, budou použity výlučně k účelu uvedenému v nařízení 996/2010 a 48 hodin před posledním letem z rezervace budou opět smazány.

Další informace naleznete také v našich ustanoveních o ochraně osobních údajů.

## #lánek 14: Podání přeprav

Přepravy provedené námi a jinými leteckými společnostmi v rámci jedné letenky budou podle dohody považovány za jeden proces. Dbejte přitom na #lánek 15.1.5.

## Článek 15: Rušení za škody

### 15.1 Obecné

15.1.1 Rušení jiných leteckých společností, které se na cestě podílejí, zůstává nedotčeno přepravními podmínkami tohoto článku a řídí se svými vlastními ustanoveními nebo použitelnými právními předpisy.

15.1.2 Naše rušení v žádném případě nepřesahuje částku prokázané škody.

15.1.3 Rušíme pouze za nepřímé či následné škody, pokud jsme je způsobili z hrubé nedbalosti nebo úmyslně. To neplatí pro nepřímé nebo následné škody z újmy na životě, tělesné újmy nebo zdravotní újmy u osoby, která vyplývá z našeho porušení povinnosti na základě nedbalosti. Předpisy úmluvy zůstávají nedotčeny.

15.1.4 Pokud došlo ke škodě na základě spoluviny poškozeného, uplatní se přepravní podmínky použitelného práva o vyloučení či snížení povinnosti poskytnutí náhrady při spoluvině poškozeného. To samé platí příslušným způsobem i tehdy, pokud poškozená osoba poruší svou povinnost ke snížení škody.

15.1.5 Rušíme pouze za škody, ke kterým došlo u našich vlastních leteckých služeb nebo u leteckých služeb jiných přepravců, které jsme pověřili k provedení letu, který byl rezervován u nás. Pokud kromě toho ještě vystavíme letenky na přepravu linkami jiných leteckých společností nebo přijmeme zavazadlo k přepravě jinou leteckou společností, jednáme tak pouze jako agent této jiné letecké společnosti. Rovněž máte u zavazadla do nákladního prostoru právo podle vlastního výběru nárokovat si u první nebo poslední letecké společnosti v postupném pořadí za sebou následujících přeprav náhradu škody.

15.1.6 Nerušíme za škody vyplývající ze splnění zákonných požadavků nebo úředních pokynů z naší strany, nebo z toho, že jako cestující nesplníte povinnosti, které z nich vyplývají.

15.1.7 Za omyly nebo vynechání v letových plánech nebo jiných zveřejněných provozních dobách a informace našich autorizovaných zástupců, zaměstnanců nebo jiných pomocníků, co se týká údajů nebo časů odletu a příletu nebo realizace letu, rušíme pouze v případě úmyslu nebo hrubé nedbalosti.

15.1.8 Výluky a omezení našeho rušení platí analogicky také ve prospěch našich autorizovaných zástupců, zaměstnanců nebo jiných pomocníků těchto osob, jejichž letadlo použijeme, včetně jejich autorizovaných zástupců, zaměstnanců nebo jiných pomocníků. Celková částka, kterou musíme my a uvedené další osoby uhradit jako náhradu škody, nesmí překročit maximální výši limitu rušení, které pro nás platí.

15.1.9 Pokud nevyplývá z níže uvedených ustanovení tohoto článku výslovně nic jiného, platí ustanovení tohoto odstavce neomezeně i pro níže uvedené zvláštní případy.

## 15.2 Újmy na zdraví

15.2.1 Pokud bude který cestující na palubě letadla nebo při nástupu či výstupu usmrčen, fyzicky zraněn nebo mu bude způsobena jiná zdravotní újma, řídí se naše odpovědnost nařízením (ES) č. 2027/97 Rady z 9. 10. 1997 o odpovědnosti leteckých společností při přepravě cestujících a jejich zavazadel v letecké dopravě, ve znění nařízení (ES) č. 889/2002 Evropského parlamentu a Rady z 13. 5. 2002, při mezinárodních přepravách ve smyslu úmluvy dodatečně jejími ustanoveními a tímto přepravními podmínkami.

15.2.2 (a) U škod od částky odpovídající 113.100 ZP (od 28. prosince 2019 128.821 ZP) v EUR na cestujícího nerušíme, pokud můžeme dokázat, že jsme my nebo náš personál podnikli všechna potřebná opatření pro zamezení škody nebo že opatření nemohla být provedena, především pokud lze škodu odvodit výhradně z nezákonného jednání nebo opomenutí třetí osoby.

15.2.2 (b) Kromě toho neomezeně platí ustanovení z úmluvy a z použitého národního práva. Podle nich nerušíme za škodu přesahující tento rámec ani tehdy, pokud prokážeme, že škodu nelze odvozovat z protiprávního a zaviněného jednání nebo z opomenutí z naší strany či ze strany našich lidí nebo výlučně z protiprávního a zaviněného jednání třetích osob.

15.2.3 U takové škody uhradíme neprodleně, ne později než 15 dní po zjištění totožnosti fyzických osob oprávněných k náhradě škody, zálohu k uspokojení přímých ekonomických potřeb, a to v poměru k závažnosti případu. V případě úmrtí činí záloha minimálně částku odpovídající 18.096 ZP v EUR na cestujícího. Záloha neplatí jako uznání odpovědnosti a lze ji případně později vyúčtovat s částkami vyplývajícími z našeho ručení. Zálohu nelze vrátit, ledaže by se jednalo o případy spoluviny cestujícího nebo o případy, ve kterých se následně prokáže, že osoby, které obdržely zálohu, způsobily nebo spoluzpůsobily škodu nedbalostí či jinak nemlý nárok na náhradu škody.

15.2.4 Bude-li přepravován cestující, jehož vzhledem, duševní nebo tělesný stav je takový, že pro něj přeprava představuje riziko, nerušíme za újmy na zdraví (včetně smrti), pokud byly způsobeny tímto stavem. Cestující, pro které může přeprava z těchto důvodů představovat ohrožení, nás musí předem informovat, abychom mohli prověřit, zda a za jakých okolností lze přepravu bez rizika realizovat.

## 15.3 Škody na zavazadlech

15.3.1 Naše odpovědnost za škody způsobené zničením, poškozením nebo ztrátou zavazadel a osobních předmětů cestujících se řídí nařízením (ES) č. 2027/97 Rady z 9. 10. 1997 o odpovědnosti leteckých společností při přepravě cestujících a jejich zavazadel v letecké dopravě, ve znění nařízení (ES) č. 889/2002 Evropského parlamentu a Rady z 13. 5. 2002, u mezinárodních přeprav ve smyslu úmluvy dopřevážejícími ustanoveními a tímto přepravními podmínkami.

15.3.2 Pokud bude zavazadlo přijaté do nákladního prostoru zničeno, poškozeno nebo se ztratí, zatímco se na palubě letadla nebo jinak nacházelo v naší péči, neručíme za škodu, pokud prokážeme, že škodu nelze odvodit z našeho protiprávního a zaviněného jednání nebo opomenutí nebo z protiprávního a zaviněného jednání nebo opomenutí našich lidí nebo výlučně z protiprávního a zaviněného jednání třetí osoby.

15.3.3 Ve zbývajících případech, především u škod u zavazadel, které nebylo předáno do nákladního prostoru, a u škod na osobních věcech cestujících ručíme pouze tehdy, pokud škoda zcela či částečně vychází z našeho zavinění či zavinění našich lidí.

15.3.4 V každém případě si vyhrazujeme doložení, že poškozená osoba škodu svou vinou zcela či částečně (spolu)zavinila a jsme v tomto rozsahu osvobozeni od ručení.

15.3.5 Kromě toho neručíme ani v případě, pokud

15.3.5 (a) lze škodu odvodit ze zvláštnosti zavazadla nebo z vnitřní vady zavazadla,

15.3.5 (b) lze škodu odvodit ze ztráty nebo poškození předmětů, které podle článku 8.4 nesmí být v zavazadle, jako například křehké a rychlé zkáze podléhající předměty, optické pomůcky, laptopy, tablety, chytré telefony nebo jiné elektronické přístroje (příslušenství k fotoaparátu a kameře, pevné disky, konzoly na videohry), šperky, zlato, stříbro, peníze, cenné papíry, jistiny nebo ceniny, klíče, léky, obchodní dokumenty nebo vzory, cestovní pasy nebo občanské průkazy, nacházející se v zavazadle přijatém do nákladního prostoru, ledaže bychom s přepravou těchto předmětů na rozdíl od ustanovení v článku 8.4 výjimečně výslovně souhlasili.

15.3.5 (c) byla škoda způsobena předměty v zavazadle cestujícího. Pokud tyto předměty způsobí škodu na zavazadle jiného cestujícího nebo na našem majetku, musí nám cestující poskytnout náhradu za všechny škody a náklady, které leteckému přepravci tímto vznikly.

Tato výlučka z ručení neplatí, pokud jsme škodu způsobili my nebo naši lidé hrubou nedbalostí nebo úmyslně.

#### 15.3.6 Naše rušení se kromě toho omezuje

15.3.6 (a) u přeprav výlučně v rámci Spolkové republiky Německo a u mezinárodních přeprav v oblasti působnosti Montrealské úmluvy na částku odpovídající 1.131 ZP# v EUR (od 28. prosince 2019 1.288 ZP#) na cestujícího.

#### 15.3.6 (b) v jiných případech

- za zavazadlo přijaté do nákladního prostoru na částku ve výši 27,35 EUR na kilogram a
- za zavazadlo, které nebylo podané do nákladního prostoru, na částku ve výši 547,08 EUR na cestujícího.

#### 15.3.7 Omezení rušení podle článku 15.3.6 neplatí, pokud

15.3.7 (a) prokážete, že škoda byla způsobena naším jednáním nebo opomenutím nebo jednáním či opomenutím našich lidí, a toto jednání bylo spácháno buď s úmyslem přivodit škodu, nebo z lehkomyšlnosti a s vědomím, že pravděpodobně vznikne škoda, nebo

15.3.7 (b) jste při předání zavazadla do nákladního prostoru uvedli vyšší zájem na přepravě do místa určení za poplatek a uhradili jste příplatek, který za tuto službu účtujeme; v takovém případě rušíme do výše částky, kterou jste uhradili, ledaže prokážete, že Váš zájem byl skutečně nižší, než jste uvedli.

## **15.4 Škody na základě zpoždění, neprovedení přepravy a zrušení**

15.4.1 Pokud máme nahradit škodu, která vznikla zpožděním při letecké přepravě cestujících či zavazadel, je naše rušení omezeno na maximální částku ve výši obnosu odpovídajícího 4.694 ZP# v EUR na cestujícího (od 28. prosince 2019 5.346 ZP#) nebo pokud je zpožděním dotčeno pouze zavazadlo, na částky uvedené v článku 15.3.6.

15.4.2 Naše rušení za škody ze zpoždění je však vyloučené, pokud prokážete, že jsme my a naši lidé podnikli všechna možná opatření pro zamezení škody, nebo že nebylo možné taková opatření podniknout.

15.4.3 Ustanovení článku 15.3.4 a 15.3.7 platí analogicky.

15.4.4 Tato ustanovení platí analogicky, pokud máme nahradit škodu z důvodu nerealizace přepravy cestujících nebo zavazadel nebo z důvodu zrušení letu. Pokud v těchto případech byla poskytnuta kompenzační plnění podle nařízení (ES) č. 261/2004 Evropského parlamentu a Rady z 11. 2. 2004 (viz článek 9.2.2), budou tato plnění započítána na nárok na náhradu škody.

## 15.5 Oznámení škod a žalobní lhůty

15.5.1 Půjjetí zavazadla majitelem zavazadlového lístku v době vydání bez stížnosti platí jako dostatečný důkaz toho, že zavazadlo bylo vydáno v dobrém stavu a v souladu se smlouvou o přepravě, pokud nedokážete opak. Pokud budete chtít oznámit škodu nebo vznést žalobu ohledně škody na zavazadle přijatém do nákladního prostoru, musíte nás, jakmile škodu zjistíte, informovat. Nejpozději však do sedmi (7) dní od přijetí zavazadla. Pokud chcete oznámit škodu nebo podat žalobu ohledně zpoždění zavazadla přijatého do nákladního prostoru, musíte nás informovat do jednadvaceti (21) dní ode dne, kdy budete mít zavazadlo opět k dispozici. Každou takovou informaci nám musíte podat písemně. Případné vyhotovení zprávy o škodě na letišti nenahrazuje písemné sdělení, které nám vás zašlete.

15.5.2 Žalobu o náhradu škody podle Montrealské úmluvy lze podat pouze ve lhůtě 2 let ode dne příletu letadla do místa určení nebo ode dne, kdy letadlo mělo přiletět, nebo ode dne, kdy byla přeprava přerušena. Výpočet lhůty se řídí právem dožádaného soudu. To samé platí při národních přepravách, pokud se jedná o uplatnění nároku, které jsou upravené podle svého charakteru Montrealskou úmluvou.

## 15.6 Dozor a urovnání sporu

Příslušný dozorčí úřad je

Luffahrt-Bundesamt (Spolkový úřad pro leteckou dopravu)

Hermann-Blenk-Straße 26

38108 Braunschweig

Pokud se u Vaší cesty jednalo o soukromou cestu, máte pro lety v případě sporu v zásadě právo se obracet na neutrální smírní orgán, tzv. Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (SÖP) poskytující pomoc dopravce.

To lze učinit i online formulářem pro stížnost.

## #lánek 16: Jiné podmínky

Pro přepravu Vaší osoby a Vašeho zavazadla platí pro určité speciální případy doplňková zvláštní ustanovení, která se rovněž stávají součástí přepravní smlouvy mezi Vámi a námi, a jsou proto rovněž důležité. Týkají se následujících bodů:

- přeprava nezletilých bez doprovodu, těhotných žen a nemocných pasažérů
- omezené použití elektronických zařízení a podmínek
- konzumování alkoholických nápojů na palubě letadla



Předpisy a podmínky, které se týkají této záležitosti, od nás obdržíte na požádání a můžete se s nimi seznámit na naší domovské stránce a stáhnout si je.

## Článek 17: Sazebník poplatků

Není-li výslovně sjednáno jinak, připadají uvedené poplatky na osobu a trasu.

Pokud byste prováděli rezervaci spojení „one stop“, budou příslušné dílní trasy vyúčtovány jednotlivě. To platí pro následně uvedené servisní, případně dodatečné služby: BIKE, INF, PETC, SPEQ, GOLF, SEF a WEAP.

Pokud by se následující tabulky na vašem chytrém telefonu špatně nezobrazily, otočte prosím váš telefon na široký formát.

Snížený poplatek za maximálně jedno odbavené zavazadlo do 23 kg registrované online nebo prostřednictvím callcentra	BAG1	od 19 € / £16 / 18 CHF / \$21 / 470 CZK / 225 SEK / 214 NOK / 142 DKK / 83 PLN / 7.369 HUF / 76 AED (v závislosti na trase letu)
Poplatek za maximálně jedno odbavené zavazadlo do 23 kg registrované na letišti	BAG1 (BM) / EXB	40 € / £34 / 37 CHF / \$43 / 990 CZK / 473 SEK / 451 NOK / 298 DKK / 175 PLN / 15.514 HUF / 159 AED
Poplatek za každé dodatečně odbavené zavazadlo do 23 kg	BAG 2 - 5 / EXB	od 75 € / £81 / 70 CHF / \$81 / 1.856 CZK / 887 SEK / 846 NOK / 559 DKK / 327 PLN / 29.089 HUF / 298 AED (v závislosti na trase letu)
Snížený poplatek za první zavazadlo do 32 kg u online rezervací nebo prostřednictvím callcentra	BAL1	od 67 € / £57 / 63 CHF / \$73 / 1.658 CZK / 793 SEK / 756 NOK / 499 DKK / 292 PLN / 25.986 HUF / 267 AED (v závislosti na trase letu) (závisí na letové trase)
Poplatek za každé dodatečně odbavené zavazadlo do 32 kg	BAL2-5	od 125 € / £107 / 117 CHF / \$135 / 3.093 CZK / 1.479 SEK / 1.411 NOK / 932 DKK / 545 PLN / 48.481

		HUF / 497 AED (v závislosti na trase letu)
Snížený přeplatek za maximálně jedno odbavené zavazadlo do 12 kg pro cestující s tarifem BASIC, které bylo registrováno online nebo prostřednictvím callcentra	BAS1	od 17 € / £14 / 16 CHF / \$18 / 421 CZK / 201 SEK / 192 NOK / 127 DKK / 74 PLN / HUF 6.593 / 68 AED (v závislosti na trase letu)
Snížený přeplatek za dodatečně odbavené zavazadlo do 12 kg registrované online nebo prostřednictvím callcentra	BAS2-5	70 € / £60 / 65 CHF / \$76 / 1.732 CZK / 828 SEK / 790 NOK / 522 DKK / 305 PLN / 27.150 HUF / 279 AED
Přeplatek za 2. odbavené zavazadlo do 12 kg při dodatečné online rezervaci na letišti	BAS2	40 € / £34 / 37 CHF / \$43 / 990 CZK / 473 SEK / 451 NOK / 298 DKK / 175 PLN / 15.514 HUF / 159 AED
Přeplatek za nadměrné zavazadlo za jeden kus zavazadla při dodatečné offline rezervaci na stanici	X1-X9 / OWB	12 € / £10 / 11 CHF / \$13 / 297 CZK / 142 SEK / 135 NOK / 89 DKK / 52 PLN / 4.654 HUF / 48 AED
2. přepravní zavazadlo a přednostní nástup do letadla u online rezervací nebo prostřednictvím callcentra (v tarifu BASIC)	BRD	od 18 € / £15 / 17 CHF / \$ 20 / 445 CZK / 213 SEK / 203 NOK / 134 DKK / 79 PLN / 6.981 HUF / 72 AED (v závislosti na trase letu)
2. přepravní zavazadlo a přednostní nástup do letadla u dodatečné offline rezervace na nádraží (v tarifu BASIC)	BRD	45 € / £38 / 42 CHF / \$49 / 1.114 CZK / 532 SEK / 508 NOK / 335 DKK / 196 PLN / 17.453 HUF / 179 AED
Přeplatek za zavazadlo u brány (je-li přepravní zavazadlo větší/těžší, než dovozuje rezervovaný tarif anebo je přepravováno více přepravních zavazadel, než je zahrnuto v daném tarifu nebo než bylo přidáno do rezervace, budou tato zavazadla naložena do zavazadlového prostoru.)	GBG	50 € / £43 / 47 CHF / \$54 / 1.237 CZK / 592 SEK / 564 NOK / 373 DKK / 218 PLN / 19.393 HUF / 199 AED

Přeprava lyžařského zavazadla do maximální celkové hmotnosti max. 32 kg (lyže/snowboard, max. 2 páry/kusy na osobu, včetně příslušenství jako jsou hole a lyžařské/snowboardové boty) (podle dostupnosti)	SKI	od 30 € / £26 / 28 CHF / \$33 / 742 CZK / 355 SEK / 339 NOK / 224 DKK / 131 PLN / 11.636 HUF / 119 AED
Přeprava sportovních zbraní, včetně munice max. 5 kg (max. zabalené do 2 ks zavazadel na osobu) do max. 32 kg	WEAP	50 € / £43 / 47 CHF / \$54 / 1.237 CZK / 592 SEK / 564 NOK / 373 DKK / 218 PLN / 19.393 HUF / 199 AED
Přeprava golfového zavazadla za kus do max. 32 kg	GOLF	od 50 € / £43 / 47 CHF / \$54 / 1.237 CZK / 592 SEK / 564 NOK / 373 DKK / 218 PLN / 19.393 HUF / 199 AED
Přeprava cyklistických kol (bezpečně zabalených) za kus (obalový materiál neposkytujeme!) (podle dostupnosti) do max. 32 kg	BIKE	od 50 € / £43 / 47 CHF / \$54 / 1.237 CZK / 592 SEK / 564 NOK / 373 DKK / 218 PLN / 19.393 HUF / 199 AED
Přeprava následujícího sportovního vybavení do max. 32 kg: bodyboardy, surfovací prkna, potápěčské vybavení (podle dostupnosti) a hudební nástroj do nákladního prostoru	SPEQ	od 50 € / £43 / 47 CHF / \$54 / 1.237 CZK / 592 SEK / 564 NOK / 373 DKK / 218 PLN / 19.393 HUF / 199 AED

**Upozornění:**

Pokud vaše rezervace vychází z čísla letenky etix® a/nebo jste si zarezervovali let se společností Eurowings u které z našich partnerských leteckých společností nebo v cestovní kanceláři, mohou být ustanovení týkající se zavazadel rovněž odlišná. Informujte se prosím u příslušné letecké společnosti, případně ve vaší cestovní kanceláři.

Pomoc při nástupu a výstupu pro pasažéry s postižením zraku	BLND	bez příplatku
Pomoc při nástupu a výstupu pro neslyšící pasažéry	DEAF	bez příplatku
Pomoc pro pasažéry s psychickým postižením	DPNA	bez příplatku
Lékařské příslušenství (např. přístroj pro dialýzu)	MEQT	bez příplatku
Pomoc při nástupu a výstupu pro hluchoněmé pasažéry	POXY	bez příplatku

Přeprava vlastního kyslíkového koncentrátoru v kabině	PPOC	bez poplatku
Pomoc pro osoby s postižením chůze v přední části	WCHR	bez poplatku
Pomoc pro osoby s postižením chůze na schodech do letadla	WCHS	bez poplatku
Přenesení osob s postižením chůze na sedadlo	WCHC	bez poplatku
Přeprava manuálně poháněného invalidního vozíku	WCMP	bez poplatku
Přeprava invalidního vozíku motorem poháněným suchou baterií	WCBD	bez poplatku
Přeprava invalidního vozíku s lithiovou baterií	WCLB	bez poplatku
Přeprava invalidního vozíku v rámci letadlové kabiny	WCOB	bez poplatku
Přeprava asistenčního psa	SVAN	bez poplatku
<p>                     Servisní poplatek, který se účtuje při rezervaci nebo změně rezervace (termín cesty) podle článku 5.2.3 přes call centrum, na prodejním místě na letišti nebo přes prodejce                 </p>	ADD	20 € / £17 / 19 CHF / \$22 / 495 CZK / 237 SEK / 226 NOK / 149 DKK / 87 PLN / 7.757 HUF / 80 AED (na rezervaci, nikoli na osobu a trasu)
<p>                     Servisní poplatek, který se účtuje při rezervaci nebo změně rezervace (termín cesty) podle článku 5.2.3 přes call centrum, na prodejním místě na letišti nebo přes prodejce                 </p>	ADD	20 € / £17 / 19 CHF / \$22 / 495 CZK / 237 SEK / 226 NOK / 149 DKK / 87 PLN / 7.757 HUF / 80 AED (na rezervaci, nikoli na osobu a trasu)
Poplatek za změnu termínu cesty do ukončení webového odbavení	RBK	50 € / £43 / 47 CHF / \$54 / 1.237 CZK / 592 SEK / 564

		NOK / 373 DKK / 218 PLN / 19.393 HUF / 199 AED (plus rozdíl v##i aktuální cen# letenky)
Možnost Flex-Light při online rezervaci (jednorázová rezervace pro stejného cestujícího)	EFXO	10 € / £9 / 9 CHF / \$11 / 247 CZK / 118 SEK / 113 NOK / 75 DKK / 44 PLN / 3.879 HUF / 40 AED (plus rozdíl v##i aktuální cen# letenky)
Nabídka FlyAhead na stanici v tarifu BASIC a SMART (podle dostupnosti pro lety mén# než 3 hod. před předvoden# rezervovaným letem na stejné trase)	VOLF	Bez p#irážky
Zm#na jména za osobu a rezervaci	NC1	70 € / £60 / 65 CHF / \$76 / 1.732 CZK / 828 SEK / 790 NOK / 522 DKK / 305 PLN / 27.150 HUF / 279 AED (plus rozdíl oproti aktuální cen# letenky)
P#eprava domácích zví#at v kabin# do 8 kg ve vhodné nádob# (p#epravní nádoby neposkytujeme!)	PETC	od 60 € / £51 / 56 CHF / \$65 / 1.485 CZK / 710 SEK / 677 NOK / 447 DKK / 262 PLN / 23.271 HUF / 239 AED (v závislosti

		na trase letu, asistenční pes bez příplatku)
Servisní paušál za dítě do 2 let za dílní trasu	INF	25 € / £21 / 23 CHF / \$27 / 619 CZK / 296 SEK / 282 NOK / 186 DKK / 109 PLN / 9.696 HUF / 99 AED
Péče o dítě cestující bez doprovodu ve věku od 5 do 11 let, včetně (UM servis) k dispozici pouze u všech letů mezi letišti v regionu DACH (Německo, Rakousko a Švýcarsko) a u letů mezi regionem DACH a letišti m Palma de Mallorca	UM	75 € / £81 / 70 CHF / \$81 / 1.856 CZK / 887 SEK / 846 NOK / 559 DKK / 327 PLN / 29.089 HUF / 298 AED
Převaha dětských košíků nebo dětských sedaček (je povolený jeden přídatk na jedno dítě; přídatk mže sestávat z více jednotlivých komponent)	Dětský košík	bez příplatku
Rezervace sedadla Standard	SEF	od 5€ / £4 / 5 CHF / \$5 / 124 CZK / 59 SEK / 56 NOK / 37 DKK / 22 PLN / 1.939 HUF / 20 AED (v závislosti na trase letu)
Rezervace sedadla Standard při dodatečné rezervaci na letištní přepážce	SEF	25 € / £21 / 23 CHF / \$27 / 619 CZK / 296 SEK / 282 NOK / 186 DKK / 109 PLN / 9.696 HUF / 99 AED

Rezervace sedadla s větším místem na nohy (v tarifu BASIC)	SEF	od 10 € / £9 / 9 CHF / \$11 / 247 CZK / 118 SEK / 113 NOK / 75 DKK / 44 PLN / 3.879 HUF / 40 AED (v závislosti na trase letu) (závisí na trase letu)
Rezervace sedadla s větším prostorem pro nohy (v tarifu BASIC) při dodatečné rezervaci na letištní přepážce	SEF	35 € / £30 / 33 CHF / \$38 / 866 CZK / 414 SEK / 395 NOK / 261 DKK / 153 PLN / 13.575 HUF / 139 AED
Rezervace sedadla s větším místem na nohy (v tarifu SMART)	SEF	od 5€ / £4 / 5 CHF / \$5 / 124 CZK / 59 SEK / 56 NOK / 37 DKK / 22 PLN / 1.939 HUF / 20 AED (v závislosti na trase letu) (závisí na trase letu)
Rezervace sedadla s větším prostorem pro nohy (v tarifu SMART) při dodatečné rezervaci na letištní přepážce	SEF	25 € / £21 / 23 CHF / \$27 / 619 CZK / 296 SEK / 282 NOK / 186 DKK / 109 PLN / 9.696 HUF / 99 AED
Sedadlo navíc: volné sousední sedadlo	FMS	od 10 € / £9 / 9

		CHF / \$11 / 247 CZK / 118 SEK / 113 NOK / 75 DKK / 44 PLN / 3.879 HUF / 40 AED (v závislosti na trase letu)
Přeprava přepravních zavazadel na dalším sedadle, jako jsou hudební nástroje a detské sedačky pro malé děti	CBBG/ KRS	od 10 € / £9 / 9 CHF / \$11 / 247 CZK / 118 SEK / 113 NOK / 75 DKK / 44 PLN / 3.879 HUF / 40 AED (v závislosti na trase letu)
PlanetBlu Light (dobrovolná kompenzace CO2 podporou velmi kvalitních projektů na ochranu klimatu z 95 % a udržitelných paliv z 5 %)	CO2A	od 2,95 € / £3 / 3 CHF / \$3 / 73 CZK / 35 SEK / 33 NOK / 22 DKK / 13 PLN / 1.144 HUF / 12 AED (v závislosti na letové trase a rezervovaném tarifu)
PlanetBlu Plus (dobrovolná kompenzace CO2 podporou velmi kvalitních projektů na ochranu klimatu z 90 % a udržitelných paliv z 10 %)	SUAF	od 4,96 € / £4 / 5 CHF / \$5 / 123 CZK / 59 SEK / 56 NOK / 37 DKK / 22 PLN / 1.924 HUF / 20 AED (v závislosti na letové trase a



		rezervovaném tarifu)
PlanetBlu Pro (dobrovolná kompenzace CO2 podporou velmi kvalitních projektů na ochranu klimatu z 50 % a udržitelných paliv z 50 %)	SUAG	od 19,21 € / £16 / 18 CHF / \$21 / 475 CZK / 227 SEK / 217 NOK / 143 DKK / 84 PLN / 7.451 HUF / 76 AED (v závislosti na letové trase a rezervovaném tarifu)
Přírůžka za zpracování u zrušení vrubopisu za jednu rezervaci	CBF	7,65 € / £7 / 7 CHF / \$8 / 189 CZK / 91 SEK / 86 NOK / 57 DKK / 33 PLN / 2.967 HUF / 30 AED
Přednostní letištní servis pro odbavení (v tarifu BASIC a SMART)	CKIP	od 15€ / £13 / 14 CHF / \$16 / 371 CZK / 177 SEK / 169 NOK / 112 DKK / 65 PLN / 5.818 HUF / 60 AED
Standardní letištní odbavení u online rezervací (v tarifu BASIC)	CKIF	2,50 € / £2 / 2 CHF / \$3 / 62 CZK / 30 SEK / 28 NOK / 19 DKK / 11 PLN / 970 HUF / 10 AED
Standardní letištní odbavení u dodatečné offline rezervace na stanici (v tarifu BASIC)	CKIF	15€ / £ 13 / 14 CHF / \$16 / 371 CZK / 177 SEK / 169 NOK / 112 DKK / 65 PLN / 5.818 HUF / 60 AED
Letištní servis – odevzdání zavazadla na přepážce vešker před letem v STR, HAM, CGN a DUS	LNCI	5€ / £4 / 5 CHF / \$5 / 124 CZK / 59 SEK / 56 NOK / 37 DKK / 22 PLN / 1.939 HUF / 20 AED

Všechny údaje bez záruky.

Další informace naleznete v našich Všeobecných přepravních podmínkách.

## Článek 18: Skupinové rezervace

### 18.1 Předmět

Skupinová rezervace je rezervací letů pro více než 9 osob pod jednotným číslem rezervace podle zvláštních ustanovení tohoto článku 18. Pokud nebyla přijata žádná

speciální ustanovení, platí jinak ostatní ustanovení našich Všeobecných přepravních podmínek.

## 18.2 Provedení skupinové rezervace

18.2.1 Skupinové rezervace jsou možné výhradně online přes internet, ne však přes call centrum a taky ne na prodejním místě na letišti.

18.2.2 K provedení skupinové rezervace musíte vyplnit skupinový dotazník na naší webové stránce. Kromě dat o Vaší osobě a požadovaných údajích k letu zadejte místo jmen cestujících jen jejich počet. Kompletně vyplněný formulář nám zašlete online podle našich pokynů na obrazovce.

18.2.3 Zašleme Vám pak individuální, ale ještě nezávazný návrh rezervace e-mailem. Pokud budete souhlasit, zažádejte si u nás Vámi podepsaným telefaxem závazně o uzavření smlouvy o letecké přepravě na základě tohoto návrhu. Smlouva o provedení skupinové přepravy, o kterou jste žádal(a), se zrealizuje, pokud Vám ji závazně e-mailem potvrdíme do dvou pracovních dní (pondělí až sobota) zasláním potvrzení rezervace.

18.2.4 Dbejte prosím na to, že naším výhradním smluvním partnerem jste Vy, i když Vy sami nechcete letecké služby vůbec zaplatit. Vámi (později) uvedení cestující jsou sice oprávnění majitelé plněné společnosti v letecké přepravě, pro realizaci smlouvy o letecké přepravě a z toho vyplývajících povinností, především povinnosti úhrady odměny za přepravu, naším výhradním odpovědným kontaktním partnerem jste však Vy. Nutné informace jako například obsah našich Všeobecných přepravních podmínek (VPP), letový plán, změny letu atd. musíte vás a kompletně předem skupiny.

## 18.3 Označení cestujících / změna rezervace / stornování

18.3.1 S doručením potvrzení rezervace dostanete odkaz, pod kterým se musí zadat jména spolucestujících. Až 4 dny před odletem mohou účastníci bezplatně a libovolně nasto provádět změny. Při zadávání jmen zkontrolujte, zda jsou jména úplná.

18.3.2 Až do okamžiku uvedeného v článku 18.3.1 lze oprávnění k přepravě zdarma převést na jiné než již uvedené cestující a lze doplnit jejich neúplné nebo chybějící jméno a příjmení (výměna cestujících). Po tomto okamžiku uplatňujeme za výměnu cestujících paušální poplatek, jehož výši můžete zjistit v našem sazebníku poplatků (článek 17 „NC1“).

18.3.3 Pokud jsou volná místa v novém požadovaném letu, lze lety pře rezervovat na jiný tras podle letového plánu. Změny rezervované trasy letu nejsou možné. Vyjma případ v článku 3.2.2, článku 5.5.1, článku 9.1.2 a článku 9.2.2 útlujeme za každou změnu rezervace paušální poplatek za cestujícího a trasu letu, jehož výši můžete zjistit v našem sazebníku poplatků (článek 17 „BKG“). Krom toho se cena letu určuje podle tarifního stupně pro příslušné lety, který je rozhodující v době rezervace. Přitom je pro změny rezervací z na 9 osob smrodatná cena letu platná pro jednotlivé rezervace, u změn rezervací pro více než 9 osob je rozhodující nově kalkulovaná skupinová cena. Je-li takto vypočtená cena letu vyšší, musíte dodatečně k paušální platbě podle vety 3 („BKG“) rozdílovou částku. Dorovnání případně nižší částky je oproti tomu vyloučené. Co se týká dodatečných platebních povinností vyplývajících ze změny rezervace, výslovně odkazujeme na naše právo na odmítnutí plnění (článek 4.5.1).

18.3.4 Dbejte však na to, že výmna cestujících podle článku 18.3.2 je možná pouze do dvou hodin před plánovaným odletem letu, který se má pře rezervovat. Výmna cestujících nebo změny rezervace v pozdějším termínu jsou přípustné výlučně v případech uvedených v článku 3.2.2, článku 3.2.3, článku 3.2.4, článku 5.5.1, článku 9.1.2 a článku 9.2.2, pokud je změna rezervace provedená neprodleně po zániku důvodu překážky.

18.3.5 Dodatečné zvýšení počtu členů skupiny není v rámci skupinové rezervace možné. U skupinových rezervací pro 12 cestujících a více můžete do jednoho měsíce před odletem 10 % (zaokrouhлено na počet osob podle hlav) stornovat a obdržíte celou odměnu za přepravu, která na těchto 10 % připadá, zpět.

## 18.4 Platby

Platby se provádějí podle ustanovení v článku 4.4.

## 18.5 GDS skupinové podmínky

Níže uvedené podmínky platí pro GDS skupiny:

- Jména všech členů skupiny musí být nahlášena nejpozději 10 pracovních dní před zahájením cesty.
- Lhůta pro vystavení letenky je 8 dní před odletem. Při rezervaci do 8 dnů před odletem je lhůta pro vystavení 24 hodin
- Vystavení letenky probíhá na LH 220-sklad (Validating Carrier LH)
- Bezplatná změna jména před vystavením letenky
- Změna jména po vystavení letenky dovolena podle LHG 220-sklad podmínek prodeje letenek pro skupiny
- Oprava jména dovolena podle LHG 220-Stock prodej letenek
- Zrušení rezervace po zakoupení letenky není dovoleno

- Sleva pro děti a kojence s vlastním sedadlem je zahrnuta ve smíšené kalkulaci nabídky. Letenky se vystavují pro celou skupinu jako ADT
- Batole bez sedadla zdarma
- Poplatek za změnu rezervace 70 € za cestujícího a letový úsek plus tarifní rozdíl v ceně letenky k aktuálně zveřejněnému tarifu
- Tyto podmínky platí pouze pro trasy EW a nelze je kombinovat s jinými leteckými společnostmi
- Tarif SMART (bezplatné zavazadlo 1 ks o hmotnosti do 23 kg)
- Změna trasy není dovolena
- Za opětovnou rezervaci trasy letu (reinstat) z důvodu nedodržení lhůty pro vystavení letenky je účtován jednorázový manipulační poplatek ve výši 100 €

## 18.6 „Třídní cesty“

Pro rezervaci třídních cest platí doplněk následující ustanovení:

Při rezervaci je nutné předložit školní průkaz ve formátu PDF nebo fotky. S 10 žáky může jako doprovod letět jedna osoba zdarma. Nabízená cena je rezervovaná na 30 dní s výhradou disponibilní kapacity. Snažíme se rezervovat související sedadla pro školní třídu v zadní části letadla, pokud jsou k dispozici.

## #lánek 19: Tarify/Tarifní opce

### 19.1 Tarif Flex Premium

Následující podmínky platí pouze pro tarif Flex Premium. Všechny informace k opci Flex Light, kterou si lze dodatečně rezervovat k tarifu jako dodatečný servis, naleznete na servisní stránce k této opci.

#### 19.1.1 Lety, které lze rezervovat v tarifu Flex Premium, lze

(a) v průběhu jednoho roku ode dne (převodní) rezervace libovolně i až do rezervace na stejnou trasu a stejného pasažéra na jiný čas podle letového plánu, pokud jsou k dispozici volná místa v novém požadovaném letu. Změna rezervované trasy letu není možná, výměna cestujícího je možná pouze podle ustanovení v #lánku 5.2.1 a) a #lánku 5.2.3 do dvou hodin před plánovaným časem odletu.

(b) bez uvedení důvodu stornovat vypovězením rezervace. Storno lze rovněž omezit na jednotlivé letové trasy zarezervované pod číslem rezervace (např. let tam a zpět) a na cestující. Storno je možné i do jednoho roku ode dne (převodní) rezervace po plánovaném čase odletu, pokud zarezervovaný let nebyl nastoupen. Pokud uplatníte toto právo, uhradíme Vám cenu letu uhrazenou za stornované trasy a cestující, s odečtením případných vzniklých stornovacích paušálů podle 19.1.3.

19.1.2 Změny rezervací a storna lze provést telefonicky přes call centrum nebo osobně na prodejním místě na letišti, nejpozději do uzavření webového odbavení před plánovaným časem odletu příslušné linky i na naší webové stránce na internetu.

19.1.3 Jsou bezplatné, pokud proběhnou před uplynutím kalendářního roku, na který vyjde (naposledy) zarezervovaný čas odletu podle letového plánu (§ 193 občanského zákoníku se nepoužije). Poté účtujeme paušál za změnu rezervace a storno. Výše těchto paušálů vyplývá ze sazebníku poplatků (článek 17 „RBK flex“), ledaže byste prokázali, že částka, která nám v případě náhradní možné výpovědi podle § 649 věta 2 občanského zákoníku přísluší, by byla podstatně nižší.

## 19.2 Tarif s přestupem na další let

19.2.1 Tarif s přestupem na další let umožňuje přímou rezervaci několika po sobě následujících dílčích tras v naší síti v rámci jediné rezervace (přestupní spoje). Tak se pohodlně dostanete i k takovým cílům v rámci naší sítě, do kterých z Vašeho místa odletu nenabízíme žádné přímé lety. Namáhavé vyhledávání vhodných navazujících spojení a tras převezmeme my.

19.2.2 Lety v tarifu s přestupem na další let lze zarezervovat pouze tehdy, když je tento tarif naším systémem na požadovanou trasu nabízen. To platí rovněž pro kombinace tarifu BASIC, SMART a BIZclass, včetně opcí Flex. Budete-li chtít mezi sebou zkombinovat jiné dílčí trasy, dosáhnete toho samostatnou rezervací každé jednotlivé dílčí trasy. V takovém případě platí všeobecná ustanovení.

19.2.3 Není-li výslovně sjednáno jinak, platí pro let v tarifu s přestupem na další let ustanovení našich Všeobecných přepravních podmínek.

## 19.3 Změna tarifu

Dodatečné změny zarezervovaného tarifu nejsou, není-li sjednáno jinak, možné.

## Článek 20: Podmínky použití služby Rail&Fly

### 20.1 Rozsah působnosti

20.1.1. Vaším smluvním partnerem v případě jízdenky Rail&Fly je společnost Eurowings GmbH. Rezervace, platby a refundace související s jízdenkou Rail&Fly provádí výlučně ona.

**20.1.2.** Nabídka Rail&Fly může být využita jen v kombinaci s mezinárodním letem z kterého letiště v Německu, z letiště v Basileji nebo Salcburku nebo na tato letiště, pokud byl tento let rezervován na stránce eurowings.com nebo v aplikaci Eurowings.

**20.1.3.** Pokud není letiště odletu obsluhováno železniční sítí DB, může cestující s jízdenkou Rail&Fly jít na vlakové nádraží, které je nejbližší k letišti. Jízdenka Rail&Fly rovněž umožňuje využití služeb, které poskytují partneri nabízející návazné připojení, a vybraných dopravních prostředků zúrodných přepravních společností a regionálních tarifních asociací v souladu s podmínkami na stránce <https://www.bahnreise.de/geltungsbereich?locale=en>.

## 20.2 Nákup jízdenek

**20.2.1.** Jízdenky Rail&Fly lze koupit jen po splnění podmínek použití.

**20.2.2.** Jízdenku Rail&Fly lze koupit jen v kombinaci s online rezervací mezinárodního letu Eurowings.

Pokud jste již rezervaci provedli, můžete si jízdenky Rail&Fly následně koupit jen prostřednictvím nabídky „Přidat služby“.

**20.2.3.** Po provedení platby od nás dostanete potvrzení rezervace. To bude zahrnovat jeden nebo více kuponů. Ty lze před zahájením cesty vyměnit za platné jízdenky Rail&Fly od Deutsche Bahn AG na stránce eurowings.bahnreise.de. Jízdenky Rail&Fly se vydávají pro jednotlivce. Po celý průběh cesty vlakem jste povinni mít platnou jízdenku Rail&Fly v tištné nebo digitální podobě (v aplikaci DB Navigator). Jízdenky nebudou zaslány poštou.

**20.2.4.** K získání hromadné jízdenky Rail&Fly je možné využít maximálně 5 kuponů. Případně si každý cestující může svůj kupon uplatnit sám a následně budou vydány jednotlivé jízdenky. Skupiny zahrnující více než pět osob je třeba rozdělit na menší skupiny, z nichž každá bude zahrnovat maximálně pět osob.

Pokud si některý člen skupiny přeje vyrazit z jiné vlakové stanice, jet na jinou vlakovou stanici nebo využít jiný vlakový spoj, musí svůj kupon uplatnit samostatně.

**20.2.5.** Jízdenky Rail&Fly nejsou dostupné ve spojení s rezervací letu v programu Blind Booking.

**20.2.6.** Není také možné rezervovat jízdenky Rail&Fly, pokud se letiště, na kterém přistává zpáteční let, liší od výchozího letiště.

## 20.3 Platnost jízdenky Rail&Fly

**20.3.1.** Jízdenka Rail&Fly se vydává pro jednotlivce a jako taková není přenositelná. Nelze ji zrušit a je platná jen v kombinaci s platným dokladem totožnosti opatřeným fotografií a s vytištěným potvrzením rezervace mezinárodního letu. Jméno cestujícího se musí shodovat se jménem na příkazu totožnosti s fotografií. V případě jízdenek pro větší počet osob se příkazem totožnosti s fotografií musí prokázat jen osoba, která rezervaci provedla.

**20.3.2.** Pokud není letenka využita, ztrácí jízdenka Rail&Fly platnost.

**20.3.3.** Jízdenka Rail&Fly umožňuje cestování výlučně mezi libovolným německým letištěm, kam společnost Eurowings létá, nebo mezi letištěm v Basileji či Salcburku a cílovou vlakovou stanicí v Německu. Jízdenku lze využít v den výchozího letu či den před ním a v případě, že jste si rezervovali zpáteční jízdenku Rail&Fly, v den návratu či den poté. Nejdelší možná doba mezi letem tam a zpátečním letem je šest měsíců. Výchozím a cílovým místem musí být přímo letiště a domovská vlaková stanice. Letiště odletu musí být stejné jako letiště příletu.

**20.3.4.** Místenku si zarezervujte online před odletem v místním dopravním centru či v libovolné agentuře DB nebo při uplatnění kuponu Rail&Fly. Deutsche Bahn AG účtuje za rezervaci místenky poplatky dle svého sazebníku. Ten najdete zde:

**<https://www.bahn.de/angebot/zusatzticket/sitzplatzreservierung>.**

Cestující v první třídě si mohou místenku rezervovat zdarma.

**20.3.5.** Jízdenky Rail&Fly nelze využívat v rámci dopravních asociací.

**20.3.6.** Malé děti do šesti let včetně cestují zdarma, pokud je doprovázejí rodiče nebo prarodiče

## 20.4 Kontrola/Zneužití

**20.4.1.** Údaje o rezervaci jsou zašifrovány v certifikátu pro program Rail&Fly. Tato data jsou uvedena na tištěné i v digitální verzi jízdenky Rail&Fly. Při kontrole jízdenek se k nařízení těchto dat a certifikátu používá zařízení průvodčího. Tím se certifikát dešifruje a zobrazí se údaje o jízdence. V kontrolním zařízení je uložena kontrolní datová sada, která se porovnává s rezervovanou jízdenkou Rail&Fly.

**20.4.2.** Upozorujeme, že vedle jízdenky Rail&Fly musíte u sebe na palubu vlaku mít také dokumenty uvedené v čl. 20.3.1 a při kontrole jízdenek je musíte předložit. Pokud cestující veškeré požadované dokumenty nebude schopen předložit, nepovažuje se jízdenka Rail&Fly za platný cestovní dokument. V tomto případě musí cestující neprodleně po nástupu do vlaku kontaktovat palubní personál, oznámit, že cestuje v programu Rail&Fly a požádat o možnost zaplatit příplatek. Pak má

14 dní na předložení požadovaných dokumentů a prokázání toho, že máte oprávnění nastoupit do vlaku.

## 20.5 Změny a zrušení rezervace

Jízdenky Rail&Fly lze měnit, rušit či převádět jen za jistých okolností. V případě pochybností se obraťte na naše call centrum.

## 20.6 Přejezd autobusem a vlakem

Při cestování veřejnou dopravou nelze nikdy vyloužit zpoždění, a tak doporučujeme, abyste zvolili spoj, který na letišti přijede alespoň dvě hodiny před odletem. Cestující má odpovědnost za to, aby na letišti dorazil včas. Nepřijímáme odpovědnost, pokud zmeškáte let kvůli zpoždění během cesty autobusem či vlakem.

## 20.7 Ochrana osobních údajů / zabezpečení dat

**20.7.1.** K uzavření přepravní smlouvy od vás budeme potřebovat níže uvedené údaje. Společnost Eurowings GmbH tyto údaje předá společnosti DB Vertrieb GmbH na základě jejího povolení přes externí platformu, kterou provozuje společnost Viator GmbH. Jde o tyto údaje: číslo rezervace (PNR), jméno, příjmení, datum narození, věk, e-mailová adresa, identifikační číslo cestujícího, poštovní směrovací číslo. Vedle toho platí obvyklé zásady Eurowings GmbH pro ochranu osobních údajů. Ty si můžete zobrazit zde: <https://www.eurowings.com/cz/pravni-informace/ochrana-osobnich-udaju.html>.

**20.7.2.** Společnost DB Vertrieb GmbH jako správce osobních údajů a společnost Viator GmbH jako zpracovatel se zavazují, že tyto osobní údaje budou automaticky shromažďovat, zpracovávat a používat výlučně k uzavření přepravní smlouvy v souladu s příslušnými zásadami ochrany osobních údajů.

## 20.8 Omezení odpovědnosti

Se stávajícími technologiemi nelze zajistit, aby přenos údajů přes internet vždy probíhal bez chyb anebo aby byl možný kdykoli. Z tohoto důvodu společnost Eurowings nepřijímá odpovědnost za nepřetržitou dostupnost internetového obchodního systému ani za technické anebo elektronické chyby během rezervace, které jsou mimo její kontrolu, zejména co se týče opožděného zpracování či přijetí nabídek.



## #lánek 21: Servis pé#e o d#ti bez doprovodu cestujících

### 21.1 P#edm#t

S tímto servisem Eurowings umož#uje d#tem od dovršeného 6. roku života do 11 let, v#etn#, cestovat i bez doprovodu plnoleté doprovodné osoby popsané v #lánku 7.3.1 jako dít# bez doprovodu (unaccompanied minor). Servis pé#e o dít# bez doprovodu je dodate#ný servis za p#íplatek, za který se podle tarifní ceny letu ú#tuje dodate#ná platba, jejíž výši lze zjistit v sazebníku poplatk# (#lánek 17).

### 21.2 Disponibilita a možnost rezervace

21.2.1 Servis pé#e o d#ti cestujících bez doprovodu se nabízí výlu#n# na ur#ených nep#estupních spojích v omezených limitech. Kombinace s tarifem s p#estupem na další let (#lánek 19.2) proto není možná.

21.2.2 Servis pé#e o d#ti cestujících bez doprovodu lze zarezervovat výlu#n# telefonicky p#es call centrum nebo osobn# u letištní p#epážky. Rezervace na internetu není možná.

### 21.3 Zvláštní ustanovení

21.3.1 Krom# potvrzení rezervace a platného ú#edního pr#kazu s fotografií podle #lánku 6.1.2 (a) lze dít# bez doprovodu p#epravovat pouze v p#ípád#, pokud u odbavení p#edloží oprávn#ný zástupce dít#te vlastnoru#n# podepsaný a kompletn# vypln#ný formulá# o pé#i pro d#ti cestujících bez doprovodu a budou p#edloženy pot#ebné doklady. Formulá# o pé#i pro d#ti cestujících bez doprovodu získáte na internetu nebo u každé letištní p#epážky.

21.3.2 Oprávn#ní zástupci musí p#i použití formulá#e o pé#i pro d#ti cestujících bez doprovodu potvrdit, že Eurowings je oprávn#na uplatnit b#hem letu v##i dít#ti cestujícím bez doprovodu práva a povinnosti spojené s rodi#ovskou pé#í, p#edevším o dít# pe#ovat, dávat na n# pozor a zastupovat je a ur#it jeho pobyt. Sou#asn# je nutné jmenovit# ur#it osobu, do jejíž pé#e se dít# cestujících bez doprovodu na cílovém letišti p#edá.

21.3.3 Oprávn#ní zákonného zástupce k osobní pé#i je nutné prokázat na základ# vhodných dokument#, které se p#ipojují v kopii. Pokud se u zákonného zástupce jedná o rodi#e dít#te, v zásad# sta#í výpis z rodinné matriky nebo rodný list. P#i p#edání dít#te se musí zákonní zástupci nebo osoby t#mito zákonnými zástupci pov##ené legitimovat p#edložením platných ú#edních doklad# s fotografií. Pokud se zákonný zástupce osobn# nedostaví na letiš# místo odletu, je nutné krom# toho p#ipojit kopii jeho ú#edního pr#kazu s fotografií.

21.3.4 Dítě cestující bez doprovodu musí zákonní zástupci nebo písemně autorizovaná plnoletá doprovázející osoba pověřená ve formuláři o péči pro dítě cestující bez doprovodu doprovodit k odbavovací pultu na odletovém letišti a odtud k odletové bráně. Zákonní zástupci, příp. autorizovaná doprovázející osoba obdrží u odbavovací pultu list s oprávněním, který umožňuje doprovodit dítě cestující bez doprovodu přes bezpečnostní kontroly až k odletové bráně. Teprve zde bude dítě cestující bez doprovodu převzato do naší péče, příp. pověřenému servisnímu pracovníkovi. Pro vstup k bezpečnostnímu úseku je nutné dbát na platná bezpečnostní ustanovení týkající se přepravy nebezpečných předmětů a kapalin. Doprovázející osoba je povinna počkat na letišti tak dlouho, dokud letadlo neodstartuje.

21.3.5 Pamatujte prosím bezpodmínečně na to, že potřebné formalities vyžadují delší dobu k odbavení. Odchylně od článku 6.1.1 nelze již odbavit dítě cestující bez doprovodu, které se nedostaví nejpozději dvě hodiny před plánovaným odletem podle letového plánu k odbavovací pultu a nenahlásí se u odbavovacího personálu k odbavení.

21.3.6 Osoba autorizovaná zákonnými zástupci dítěte ve formuláři pro dítě cestující bez doprovodu k vyzvednutí takového dítěte je povinna se prokázat společností Eurowings písemným platným úředním dokladem s fotografií.

21.3.7 Pokud nelze dítě cestující bez doprovodu na cílovém letišti předat do péče osoby autorizované zákonnými zástupci k vyzvednutí dítěte – jak bylo předpokládáno, především protože se tato osoba nedostavila na cílové letiště nebo se na cílové letiště nedostavila včas nebo se nemůže společností Eurowings prokázat písemným dokladem s fotografií, je společnost Eurowings oprávněna podniknout všechna potřebná opatření pro blaho dítěte. To zahrnuje právo přepravit dítě zpět na výchozí letiště, aby zde bylo předáno do péče zákonných zástupců.

21.3.8 Zákonní zástupci jsou povinni společností Eurowings uhradit dodatečně vzniklé náklady a výlohy v případě podle článku 21.3.7, pokud tyto náklady nelze odvozovat ze zaviněného porušení povinnosti společností Eurowings. V případě nutné zpětné přepravy na výchozí letiště platí jako náklady, které je nutné uhradit, rovněž cena letu běžná v době rozhodnutí o zpětném letu s úhradou příplatku za servis péče o dítě cestující bez doprovodu.

21.3.9 Ve zbývajícím platí pro přepravu dítěte cestujícího bez doprovodu všeobecná ustanovení těchto přepravních podmínek.

## #lánek 22: Blind Booking

### 22.1 Předmět

Prostřednictvím služby Blind Booking můžete překvapit lety za atraktivní cenu. za atraktivní cenu. Letišť odletu si vyberete sami, datum a skupinu destinací. Kde přesně pistanete, zůstává překvapením až do konce rezervace. překvapením až do konce vaší rezervace.

## 22.2 Rezervace

22.2.1 Můžete si rezervovat lety naslepo výhradně prostřednictvím německého nebo anglického anglicky mluvících webových stránek, kde uvedete své platné platnou e-mailovou adresu. Stačí následovat rezervačními kroky uvedenými na těchto stránkách.

22.2.2 U Blind Booking se vždy jedná o zpáteční lety. Můžete zarezervovat lety pro maximálně devět osob a do 42 dní předem.

22.2.3 Vezměte prosím na vědomí, že všechny lety a příslušné trasy uvedené společností Eurowings jsou závazné. Tyto údaje, stejně jako destinace, které jsme pro vás vybrali, najdete v potvrzení rezervace, které vám zašleme e-mailem ihned po dokončení rezervace. Toto potvrzení rezervace a platný průkaz totožnosti s fotografií obdržíte při online odbavení. Potvrzení rezervace je navíc vaší fakturou, na které jsou uvedeny také všechny daně a poplatky.

22.2.4 Doporučujeme zkontrolovat údaje o rezervaci a vytisknout si je. Pokud neobdržíte potvrzení rezervace e-mailem. potvrzení e-mailem (například z důvodu je e-mailová adresa nesprávná), kontaktujte prosím Kontaktujte prosím call centrum.

## 22.3 Individuální přizpůsobení oblasti cíle cesty

Máte možnost za poplatek ve výši 5 EUR za pasažéra a cíl vyloučit cíle letů z Blind Booking a individuálně si přizpůsobit cílovou oblast.

## 22.4 Platnost letenky

Letenky Blind Booking nelze vrátit.

## 22.5 Disponibilita

Lety se slepou rezervací lze rezervovat pouze pokud náš systém poskytuje lety pro jsou poskytovány naším systémem pro požadovanou cílovou skupinu.

## 22.6 Změna rezervace a stornování

22.6.1 Přebookování letů pro nevidomé nejsou možné.

22.6.2 Zrušení letů pro nevidomé nejsou možné.

22.6.3 U rezervací naslepo nedovolujeme změny jména.

## 22.7 Ustanovení

Není-li výslovně stanoveno jinak, platí pro Váš let Blind Booking neomezeně ustanovení našich Všeobecných přepravních podmínek.

## #lánek 23: Dodatečné podmínky pro platební metody RatePAY

### 23.1 Rozsah platnosti a obecné uživatelské podmínky

Níže uvedené dodatečné obchodní podmínky platí mezi Vámi a Eurowings pro všechny smlouvy o letecké přepravě uzavřené se společností Eurowings, u kterých se používá platební metoda RatePAY.

Dodatečné obchodní podmínky mají v případě sporu přednost před jinak znějícími Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti Eurowings. Mezi Vámi a RatePAY GmbH (dále jen „RatePAY“) se uzavírá smlouva, není-li výslovně sjednáno jinak. Využití platební metody RatePAY je možné pouze u zákazníků, kteří jsou spotřebitelé podle § 13 občanského zákoníku a dovršili 18. rok života.

Eurowings si vyhrazuje právo prověřit Vaši bonitu. Bližší podrobnosti zjistíte v prohlášení o ochraně osobních údajů společnosti RatePAY. Pokud by na základě dosažení hranice obrátu společnosti Eurowings nebo hranice obrátu kupujícího přesahující rámec prodejce nebylo možné, abyste využili Vámi zvolenou platební metodu RatePAY, vyhrazuje si Eurowings právo Vám nabídnout alternativní možnost přepravy. Eurowings postoupila pohledávky, včetně všech s nimi spojených vedlejších práv, které vznikají při využití platební metody RatePAY, na společnost RatePAY.

## 23.2 RatePAY účet

Dodatečné Všeobecné obchodní podmínky a upozornění na ochranu osobních údajů společnosti RatePAY GmbH.

Abychom Vám mohli nabídnout atraktivní platební metody, spolupracujeme se společností RatePAY GmbH, Ritterstr. 12-14, 10969 Berlín (dále jen „RatePAY“). Pokud s Vámi při využití platební metody RatePAY uzavřeme účinnou smlouvu o letecké přepravě, postoupíme naši pohledávku společnosti RatePAY. Při využití platební splátkové metody RatePAY postupujeme naši platební pohledávku partnerské bance společnosti RatePAY.

Pokud si vyberete některou ze zde nabízených platebních metod RatePAY, souhlasíte v rámci své rezervace s předáním Vašich osobních údajů, údajů k objednávce, za účelem prověření totožnosti a bonity a realizace smlouvy, společnosti RatePAY GmbH. Všechny podrobnosti naleznete v dodatečných Všeobecných obchodních podmínkách a v upozornění na ochranu osobních údajů pro platební metody RatePAY, které jsou součástí těchto Všeobecných obchodních podmínek a uplatňují se vždy tehdy, pokud se rozhodnete pro platební metodu RatePAY. Pro kupující z Rakouska platí následující dodatečné Všeobecné obchodní podmínky a upozornění na ochranu osobních údajů pro platební metody RatePAY (AT).

## #lánek 24: Aktualizace na palubě letadla

### 24.1 Aktualizace na palubě letadla

Na palubě máte možnost na našich dlouhých letech\* provést a zakoupit si aktualizaci v úseku More Lefrom, BETS nebo BIZclass.

#### 24.1.1 Uplatnění aktualizace na palubě letadla

24.1.1.1 Aktualizaci si můžete koupit výlučně na palubě letadla. Oslovte prosím s tímto požadavkem přímo naši posádku. Můžete zaplatit kreditní kartou i v hotovosti. Dbejte prosím na to, že aktualizace zakoupená na palubě letadla obsahuje pouze palubní produkty nového tarifu, jako je sedadlo a servis. Další výhody tarifu nejsou v této aktualizaci zahrnuty.

24.1.1.2 Pro aktualizaci platí různé ceny, podle toho, který tarif jste si převodně zarezervovali. Naše palubní posádka Vás bude ráda informovat o přesných cenách.

24.1.1.3 U aktualizace zakoupené na palubě letadla obdržíte podle převodně rezervované třídy, případně podle převodní ceny tarifu míle v rámci Boomerang

Clubu nebo Miles&More. Aktualizace neobsahuje žádné dodatečné míle ve srovnání s původním rezervovaným tarifem.

#### 24.1.2 Disponibilita

Aktualizace na palubě je možná pouze podle dostupnosti sedadel v úseku More-Legroom, BEST a BIZclass.

#### 24.1.3 Stornování

Zaplacenou aktualizaci nelze stornovat. V případě, že nebude využita, automaticky propadá.

## 24.2 Aktualizace na zemi

Máte možnost zakoupit si aktualizaci na dlouhých trasách na zemi u letenkové a transferové přeprážky. Dbejte prosím na to, že u brány není možná platba v hotovosti.

#### 24.2.1 Aktualizace na zemi

24.2.1.1 Aktualizaci si můžete koupit výhradně u přeprážky. Oslovte za tímto účelem prosím naše zaměstnance. Můžete platit kreditní kartou i v hotovosti.

24.2.1.2 Pro aktualizaci platí různé ceny, podle toho, který tarif jste si původně rezervovali. Radi Vás budeme informovat o přesných cenách.

24.2.1.3 U aktualizace zakoupené na zemi obdržíte podle původně rezervované třídy, případně podle původní ceny tarifu míle v rámci Boomerang Clubu nebo Miles&More. Aktualizace neobsahuje žádné dodatečné míle ve srovnání s původním rezervovaným tarifem.

24.2.1.4 Aktualizaci si můžete koupit výlučně na palubě letadla. Oslovte prosím s tímto požadavkem přímo naši posádku. Můžete zaplatit kreditní kartou i v hotovosti.

24.2.1.5 Pro aktualizaci platí různé ceny, podle toho, který tarif jste si původně rezervovali. Naše palubní posádka Vás bude ráda informovat o přesných cenách.

24.2.1.6 U aktualizace zakoupené na palubě letadla obdržíte podle původně rezervované třídy, případně podle původní ceny tarifu míle v rámci Boomerang Clubu nebo Miles&More. Aktualizace neobsahuje žádné dodatečné míle ve srovnání s původním rezervovaným tarifem.

#### 24.2.2 Disponibilita

Aktualizace na palubě je možná pouze podle dostupnosti sedadel v úseku More-Legroom, BEST a BIZclass a na vybraných letištích.

### 24.2.3 Stornování

Zaplacenou aktualizaci nelze stornovat. V případě, že nebude využita, automaticky propadá.

## 24.3 Ustanovení

Není-li výslovně stanoveno jinak, platí pro Vaše lety neomezeně ustanovení Všeobecných přepravních podmínek.

### Právní orgán

Pokud byla vaše cesta soukromá, máte pro lety v případě sporů právo obrátit se na neutrální smírčí orgán Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. Fasanenstraße 81, 10623 Berlín:

- [schlichtung-reise-und-verkehr.de](http://schlichtung-reise-und-verkehr.de)
- online formulář pro stížnosti

To je možné při žádosti v souvislosti s

- nerealizací přepravy, pozdní přepravou nebo zrušením letů
- zničením, poškozením, ztrátou nebo pozdní přepravou zavazadel
- zničením, poškozením, ztrátou předmetů, které pasažér veze, případně má s sebou
- problémy, se kterými se setkají pasažéři s postižením nebo omezenou mobilitou při využití služeb leteckého provozu
- všemi obecnějšími spory, které vyplývají z výtky spotřebitele, že společnost nejedná korektně

pokud

- jste se obrátili na společnost Eurowings a nedostali jste do dvou měsíců žádnou odpověď nebo
- nesouhlasíte se zpracováním Vaší žádosti nebo s plněním Vašich nároků ze strany Eurowings
- Vaše finanční pohledávka činí minimálně 10 EUR a maximálně 30 000 EUR
- Vaše žádost není, případně nebyla už zpracovávána u národního dozorčího úřadu, například.

u Spolkového úřadu pro leteckou dopravu nebo u soudu, nebo pokud nebyla urovnána smírem

- a pokud se u Vaší cesty jedná o soukromou cestu

Dále odkazujeme také na jednacím řád smírčího orgánu, tzv. Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Evropská komise rovněž poskytuje platformu pro online urovnání sporů. Platformu naleznete na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Tuto platformu lze využít pro zpracování stížností.