



Všeobecné přepravní podmínky

Pro cestující a zavazadla



Vážený/vážená cestující,

tyto Všeobecné přepravní podmínky se vztahují na všechny lety nebo části letů, u kterých se v kolonce „dopravce“ na letence nebo odpovídajícím kupónu objevuje kód společnosti KLM, stejně jako v ostatních situacích uvedených ve všeobecných přepravních podmínkách.

Tato globální verze byla naposledy aktualizována 29. září 2022.

Přejeme Vám příjemný let.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V.

P.O. Box 7700

1117 ZL Schiphol

The Netherlands

OBSAH

ČLÁNEK 1: DEFINICE	6
ČLÁNEK 2: ROZSAH PŮSOBNOSTI	10
2.1 Všeobecná ustanovení	10
2.2 Chartery a Sdílení kódu.....	10
2.3 Nouzový plán pro dlouhá zdržení na letištní ploše	10
2.4 Rozhodné právo	10
ČLÁNEK 3: LETENKY	11
3.1 Všeobecná ustanovení	11
3.2 Doba platnosti.....	12
3.3 Odvolávání Cestujícího na vyšší moc	12
3.4 Pořadí použití Letových kupónů	13
3.5 Změny požadované Cestujícím.....	13
3.6 Identifikace dopravce.....	13
ČLÁNEK 4: TARIFY, DANĚ, TAXY A POPLATKY	13
4.1 Tarify.	13
4.2 Daně, taxy a poplatky	13
4.3 Poplatky za vystavení účtované Dopravcem	14
4.4 Měna platby.....	14
ČLÁNEK 5: REZERVACE	14
5.1 Všeobecná ustanovení	14
5.2 Požadavky na Rezervaci.	14
5.3 Přidělení sedadla	14
5.4 Služby na palubě	14
5.5 Typ letadla.	15
ČLÁNEK 6: OSOBNÍ ÚDAJE	15
ČLÁNEK 7: ZVLÁŠTNÍ ASISTENCE	15
ČLÁNEK 8: ODBAVENÍ A NÁSTUP DO LETADLA	16
ČLÁNEK 9: ODEPŘENÍ A OMEZENÍ PŘEPRAVY	16
ČLÁNEK 10: ZAVAZADLA	18
10.1 Všeobecná ustanovení	18
10.1.1 Povinnosti Cestujících	18
10.1.2 Předměty vyloučené z přepravy.....	18
10.1.3 Právo k provedení prohlídky.....	19
10.1.4 Právo na odepření přepravy Zavazadel.....	19

10.2 Odbavená zavazadla	20
10.2.1 Všeobecná ustanovení	20
10.2.2 Povolené maximum zavazadel	20
10.2.3 Zvláštní prohlášení o zájmu	21
10.2.4 Vyzvednutí a dodání Zavazadel	21
10.3 Neodbavená zavazadla.....	21
10.4 Zvířata.....	Error! Bookmark not defined.
10.4.1 Všeobecná ustanovení	Error! Bookmark not defined.
10.4.2 Zvířata cestující v kabině.....	Error! Bookmark not defined.
10.4.3 Domácí zvířata cestující v zavazadlovém prostoru	Error! Bookmark not defined.
ČLÁNEK 11: LETOVÉ ŘÁDY	23
ČLÁNEK 12: ZPOŽDĚNÍ A ZRUŠENÍ LETŮ.....	23
ČLÁNEK 13: ODEPŘENÍ NÁSTUPU DO LETADLA A PŘESUN DO NIŽŠÍ TŘÍDY	23
ČLÁNEK 14: VRÁCENÍ PLATBY.....	24
ČLÁNEK 15: CHOVÁNÍ NA PALUBĚ LETADLA	24
ČLÁNEK 16: USTANOVENÍ PRO DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	25
ČLÁNEK 17: NÁSLEDNÍ LETEČTÍ DOPRAVCI	25
ČLÁNEK 18: ADMINISTRATIVNÍ FORMALITY	25
18.1 Všeobecná ustanovení	25
18.2 Cestovní doklady	26
18.3 Odepření vstupu	26
18.4 Odpovědnost Cestujícího za pokuty, Náklady na zadržení atd.	26
18.5 Celní kontroly.....	26
18.6 Bezpečnostní kontroly	27
ČLÁNEK 19: ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU.....	27
19.1 Všeobecná ustanovení	27
19.2 Ustanovení platná pro mezinárodní i vnitrostátní letů.....	28
19.2.1 Tělesná zranění	28
19.2.2 Škoda způsobená zpožděním.....	29
19.2.3 Škody na Zavazadlech.....	29
ČLÁNEK 20: ČASOVÉ OMEZENÍ VYMAHATELNOSTI NÁROKŮ A ŽALOB	29
20.1 Oznámení stížností týkajících se Zavazadel	29
20.2 Žaloby o náhradu škody podávané Cestujícími	30
20.3 Nároky a žaloby musí být předloženy písemně	30
20.4 Spory, alternativní řešení sporů a řešení sporů online.....	30

ČLÁNEK 1: DEFINICE

Není-li zde uvedeno jinak, používají se v rámci těchto podmínek následující pojmy s níže uvedeným významem:

Skutečný dopravce (nebo Provozní dopravce)

představuje dopravní společnost, která skutečně zajišťuje let.

Administrativní poplatky představují v příslušném případě poplatky účtované Cestujícímu Dopravcem nebo jeho Autorizovaným prodejcem, jako jsou mimo jiné poplatky za změnu („Poplatky za změnu“) nebo opětovné vystavení („Poplatky za opětovné vystavení“) letenky nebo za vrácení platby za letenku („Poplatky za vrácení platby“). Dopravce bude informovat Cestující o příslušné částce Administrativních poplatků před dokončením jejich Rezervace.

Dohodnuté Místo zastávky představuje zastávku plánovanou Dopravcem v místě mezipřistání, které se nachází mezi Místem odletu a Místem příletu tak, jak je uvedeno v Letovém řádu.

Letecká přeprava (nebo Cestování letadlem) představuje leteckou přepravu Cestujících a jejich Zavazadel.

Článek představuje článek těchto Všeobecných přepravních podmínek.

Autorizovaný prodejce představuje fyzickou nebo právnickou osobu, která je Dopravcem pověřena k tomu, aby jej zastupovala při prodeji Letenek na jím poskytované lety nebo lety poskytované jiným Dopravcem, pokud je prodejce i k tomuto oprávněn.

Zavazadla představují Odbavená i Neodbavená zavazadla, není-li stanoveno jinak.

Povolené maximum zavazadel představuje maximální množství Zavazadel (z pohledu počtu, a/nebo hmotnosti a/nebo rozměrů zavazadel) stanovené Dopravcem, se kterým může každý cestující za poplatek nebo bezplatně (v závislosti na tarifních podmínkách) cestovat.

Útržek zavazadlového štítku představuje část Identifikačního formuláře vystaveného Cestujícímu Dopravcem, který slouží jako doklad o přepravě Odbaveného zavazadla.

Zavazadlový štítek představuje část Identifikačního formuláře, která je přichycena k Odbavenému zavazadlu.

Oprávněná osoba představuje Cestujícího nebo jinou osobu, která může v souladu s platnými zákony požadovat kompenzaci za uvedeného Cestujícího nebo jeho jménem.

Příruční zavazadlo (viz Neodbavené zavazadlo)

Dopravce představuje společnost KLM nebo jakéhokoli jiného dopravce, jehož Označovací kód bude uveden na Letence nebo Přípojkové letence.

Charterování představuje postup, kdy Dopravce, který uzavřel s Cestujícím Přepravní smlouvu, („Smluvní dopravce“) postupuje odpovědnost za úplnou nebo částečnou Leteckou přepravu Cestujícího na jiného dopravce („Skutečného dopravce“). Také představuje postup, při kterém jakákoli jiná strana, která uzavřela smlouvu s Cestujícím (například tour operátor), pověřuje Dopravce, aby zajistil úplnou nebo částečnou Leteckou přepravu vyplývající ze souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy v souladu se směrnicí 90/314/EHS. „Smluvní dopravce“ je v tomto případě pronajímatel nebo tour operátor, který jako zmocnitel uzavře dohodu o přepravě s cestujícím nebo jinou osobou.

Charterová letenka představuje letenku v elektronické nebo jiné podobě vystavenou na základě Charterové smlouvy.

Odbavené zavazadlo představuje Zavazadlo, které převzal do péče Dopravce a pro které byl vystaven Identifikační formulář.

Mezní doba pro odbavení (CID) představuje časový limit, do kterého Cestující musí projít formalitami při odbavení a obdržet palubní vstupenku a v příslušných případech odevzdat Zavazadlo u odbavovací přepážky podle článku 10.2.

Sdílení kódu (viz Let se sdíleným kódem)

Let se sdíleným kódem představuje let provozovaný Leteckým dopravcem, kterým může být buď Dopravce, se kterým Cestující uzavřel Přepravní smlouvu (Dopravce uzavírající smlouvu nebo Smluvní dopravce), nebo jiný dopravce zajišťující let (Skutečný dopravce), ke kterému Dopravce uzavírající smlouvu připojil svůj Označovací kód.

Přípojková letenka představuje Letenku, jejíž vystavení je nezbytné kvůli velkému počtu Kupónů hlavní Letenky.

Nouzový plán pro dlouhá zdržení na letištní ploše

představuje nouzový plán přijatý dopravcem pro případ významného zdržení letadla na letištní ploše na území Spojených států popsany Ministerstvem dopravy Spojených států (DOT).

Přepravní smlouva představuje prohlášení a ustanovení uvedená na Letence, která jsou jako taková označena, a jejichž součástí jsou tyto Všeobecné přepravní podmínky i upozornění pro Cestující.

Dopravce uzavírající smlouvu nebo Smluvní dopravce představuje Dopravce, se kterým Cestující uzavřel Přepravní smlouvu a jehož označovací kód je uveden na Letence.

Úmluva v příslušných případech představuje:

- (a) Úmluvu o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě podepsanou ve Varšavě dne 12. října 1929;
- (b) Haagský protokol ze dne 28. září 1955, kterým byla doplněna Varšavská úmluva.
- (c) Doplnující úmluvu uzavřenou ve městě Guadalajara dne 18. září 1961.
- (d) Montrealské protokoly 1, 2 a 4 (1975), kterými byla doplněna Varšavská úmluva.
- (e) Kombinaci výše uvedených úmluv a protokolů.
- (f) Úmluvu o sjednocení některých pravidel mezinárodní letecké dopravy podepsanou v Montrealu dne 28. května 1999.

Kupón představuje papírový nebo elektronický Letový kupón, na němž je zaznamenáno jméno Cestujícího, který uskuteční cestu prostřednictvím letu uvedeného na Kupónu.

Škoda zahrnuje úmrtí nebo zranění Cestujícího, případně zpoždění, částečnou nebo úplnou ztrátu či jiné újmy spojené s Leteckou přepravou nebo jinými vedlejšími službami poskytovanými dopravcem.

Dny představují kalendářní dny, které zahrnují sedm dní v týdnu. Rozumí se, že v případě, kdy je vydáno oznámení, nezapočítává se den vydání, a aby bylo možné stanovit platnost Letenky, nezapočítává se datum vystavení letenky nebo datum odletu.

Odepření nástupu do letadla představuje odmítnutí letecké přepravy jakéhokoli Cestujícího, přestože se před nástupem do letadla sám přihlásil podle článku 3, odstavce 2 směrnice EU 261/2004, aniž by bylo odepření nástupu do letadla založeno na pochopitelných podkladech týkajících se zdraví, bezpečnosti nebo nedostatečné cestovní dokumentace.

Označovací kód představuje kód vydaný organizací IATA, kterým je označen každý dopravce. Kód se skládá ze dvou nebo více abecedních, číselných nebo kombinovaných znaků a je mimo jinými informacemi uveden na Letence.

Elektronický kupón představuje Elektronický letový kupón nebo jakýkoli jiný dokument stejné hodnoty, který je v digitálním formátu uložen v počítačovém rezervačním systému Dopravce.

Elektronická letenka představuje Letenku, kterou Dopravce uložil, nebo byla na jeho žádost uložena do počítačového Rezervačního systému, a o jejíž existenci svědčí i Cestovní memo (také označované jako Itinerář a Stvrzenka), Elektronický letový kupón nebo jakýkoliv jiný dokument se stejnou hodnotou, který byl vydán Dopravcem pod jeho jménem.

Tarif představují tarify, poplatky, daně a náklady účtované Cestujícímu za stanovenou rezervační třídu, danou trasu a v příslušném případě lety, data a odpovídající tarifní podmínky.

Tarif bez daně představuje Tarif účtovaný Cestujícímu, který neobsahuje Daně a Poplatky za vystavení.

Tarif včetně daně představuje Čistý tarif plus Daň.

Transavia znamená Transavia Airlines C.V., která je partnerskou společností založenou podle nizozemského práva, se statutárním sídlem a sídlem v (1117 EE) Schiphol, The Netherlands at the Piet Guilonardweg 15, zapsanou pod číslem 34069081 v obchodním rejstříku Obchodní a průmyslové komory, Amsterdam, Nizozemsko.

Letový kupón představuje část Letenky označenou jako „Platná pro přepravu“. U Elektronické letenky se jedná o Elektronický kupón, který přesně označuje místa, mezi kterými musí být Cestující přepraven.

Vyšší moc se rozumí mimořádné a nepředvídatelné okolnosti, které jsou mimo kontrolu strany, která se na ní odvolává, a kterým nemohlo být zabráněno navzdory veškeré vynaložené péči.

Všeobecné přepravní podmínky představují tyto Všeobecné přepravní podmínky.

IATA (Asociace pro mezinárodní leteckou přepravu)

představuje organizaci International Air Transport Association (Asociace pro mezinárodní leteckou přepravu) založenou v dubnu 1945 v Montrealu, jejímž cílem je podporovat rozvoj bezpečné, pravidelné a ekonomické letecké přepravy, podporovat letecké služby a zabývat se zkoumáním souvisejících problémů.

Identifikační formulář představuje štítek vydaný Dopravcem s výhradním účelem identifikovat Odbavené zavazadlo, který zahrnuje část připevňovanou k Zavazadlu („Zavazadlový štítek“) a část vydanou Cestujícímu pro účely identifikace zmíněného Zavazadla („Útržek zavazadlového štítku“).

Vnitrostátní nebo Domácí lety představují jakýkoli let, jehož Místo odletu i Přistání se nachází v rámci teritoriální kontinuity ve stejném státu.

Mezinárodní dohody (IIA a MIA) Asociace pro mezinárodní leteckou přepravu (IATA)

představují dohody uzavřené mezi dopravci upravující odpovědnost leteckých dopravců podepsané dne 31. října 1995 v Kuala Lumpur (IIA) a dne 3. dubna 1996 v Montrealu (MIA), jež jsou od 1. dubna 1997 platné pro dopravce, kteří jsou členy organizace IATA (viz IATA). Tyto dohody jsou zahrnuty do mezinárodních pramenů práva týkajících se odpovědnosti dopravců, jejichž seznam je uveden v bodech (a) až (d) u zde definovaného pojmu „Úmluva“.

Mezinárodní let představuje podle definice uvedené v Úmluvě jakýkoliv let, u kterého se Místo odletu a Příletu, případně i Místo mezipřistání, nacházejí nejméně na území dvou Států, které jsou členy Úmluvy, a to bez ohledu na Přerušeni cesty nebo přestup na jiné letadlo, nebo let v rámci Jednoho státu, pokud je Mezipřistání plánováno v jiném Státu bez ohledu na to, zda je tento jiný Stát členem Úmluvy nebo ne.

Poplatky za vystavení (nebo Poplatky za prodej letenek) představují poplatky účtované příslušném případě Cestujícímu Dopravcem nebo Autorizovaným prodejcem za vystavení Letenky. Částka za zmíněné poplatky je určena při vystavení Letenky (Dopravcem nebo Autorizovaným prodejcem). Pokud společnost KLM účtuje Poplatky za vystavení, informace o nich jsou k dispozici přímo u Dopravce nebo na Webu KLM.

Itinerář a Stvrzenka (viz Cestovní memo)

KLC znamená soukromou společnost s ručením omezeným KLM Cityhopper B.V, založenou podle nizozemského práva, se statutárním sídlem a sídlem v (1117 CH) Schiphol, Nizozemsko, Stationsplein 102, Convair Building, zapsanou pod číslem 34035358 v obchodním rejstříku Obchodní a průmyslové komory, Amsterdam, Nizozemsko.

KLM představuje společnost s ručením omezeným Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., jež je začleněna podle nizozemských zákonů se sídlem a registrovanou kanceláří na adrese Amsterdamseweg 55, Amstelveen (1182 GP), Nizozemí a registrována pod číslem 33014286 v obchodním rejstříku obchodní a průmyslové komory v Amsterdamu, Nizozemí.

KLM Flight (Let KLM) zahrnuje všechny lety nebo části letu, u nichž je na letence nebo příslušném

kupónu uveden kód KLM ("KL") a kde je skutečným dopravcem KLM nebo KLC.

Web KLM představuje webovou stránku www.klm.com .

Souborné služby pro cesty mají stejný význam jako „Souborné služby“ uvedené ve směrnici Rady Evropských společenství 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy.

Cestující se rozumí každá osoba, s výjimkou členů posádky, která byla přepravována, je přepravována nebo má být přepravována a která je držitelem letenky.

Kupón cestujícího představuje část Letenky vystavenou Dopravcem nebo jeho jménem, která je jako taková označena a Cestující si ji musí ponechat.

Cestující s omezenou pohyblivostí představuje jakoukoliv osobu, jejíž pohyblivost je při přepravě omezena z důvodu tělesného hendikepu (smyslového nebo pohybového, trvalého nebo dočasného rázu), zhoršených duševních schopností, věku nebo jakékoliv jiné příčiny a jejíž stav vyžaduje náležitou pozornost a přizpůsobení služeb poskytovaných všem Cestujícím k jeho/jejím konkrétním potřebám.

Domácí zvíře představuje domácí zvíře na palubě nebo v nákladním prostoru přepravované s Cestujícím, jenž je majitelem nebo jednotlivcem, který přebírá na dobu cesty odpovědnost jménem majitele.

Místo odletu představuje místo odletu uvedené na Letence (např. letiště, železniční nádraží nebo jiné takové místo odletu uvedené na Letence).

Místo příletu představuje místo příletu uvedené na Letence (např. letiště, železniční nádraží nebo jiné takové místo příletu uvedené na Letence).

Rezervace představuje jakýkoli požadavek Cestujícího na přepravu zaznamenaný Dopravcem nebo Autorizovaným prodejcem.

Letové řády nebo Ukazatele letového řádu představují seznam časů odletu a příletu letadel, jak je uveden v pokynech k letovému řádu zveřejněnými Dopravcem nebo s jeho pověřením, který je veřejnosti předkládán elektronickými prostředky.

Ukazatele letového řádu (viz Letové řády)

Zvláštní podmínky jsou součástí Všeobecných přepravních podmínek. Zvláštní podmínky obsahují platná pravidla, která vyplývají z místních zákonů a předpisů a která platí specificky v určité zemi nebo regionu. Zvláštní podmínky se proto mohou odchylovat od Všeobecných přepravních podmínek. Očekává se, že si vždy přečtete jak Všeobecné přepravní podmínky, tak příslušné Zvláštní podmínky země nebo regionu, kde si rezervujete letenku.

Zvláštní prohlášení o zájmu představuje prohlášení Cestujícího při předání Zavazadla k odbavení, které za příplatek určuje hodnotu, jež je vyšší než v Úmluvě pevně stanovená hodnota limitu odpovědnosti.

Jednotky zvláštního čerpání – Special Drawing Right (SDR) představují zúčtovací jednotku Mezinárodního měnového fondu (MMF), jejíž hodnotu MMF pravidelně stanovuje na základě evidovaných hodnot několika referenčních měn.

Mezipřistání představuje s výjimkou Místa příletu a Místa odletu místo, které je uvedeno na Letence nebo v Letových řádech jako mezipřistání plánované v itineráři Cestujícího.

Taxy představují daně, taxy a poplatky stanovené státními orgány, provozovatelem letiště nebo jakýmkoli jiným orgánem, jak je stanoveno v článku 4 uvedeném níže.

Letenka představuje dokument vystavený nebo ověřený Dopravcem či jeho Autorizovaným prodejcem, jenž může být doplněn Útržkem zavazadlového štítku, Identifikačním formulářem pro odbavené zavazadlo nebo odpovídajícím nehmotným způsobem včetně elektronické formy. Letenka je dokladem o Přepravní smlouvě zahrnujícím Letové kupóny, Kupóny cestujícího, upozornění pro cestující i tyto Všeobecné přepravní podmínky.

Cestovní memo (nebo Itinerář a Stvrzenka) představuje jeden nebo více dokumentů, které Dopravce vystavuje Cestujícímu, potvrzující vystavení Elektronické letenky, na níž je uvedeno její/jeho jméno, informace o letu a upozornění pro Cestující.

Neodbažené zavazadlo nebo „Příruční zavazadlo“

představuje všechna Zavazadla, která nebyla odbavena. Takové zavazadlo zůstává v péči Cestujícího.

ČLÁNEK 2: ROZSAH PŮSOBNOSTI

2.1 Všeobecná ustanovení

(a) S výjimkou bodů uvedených níže v člancích 2.2 a 2.4 se tyto Všeobecné přepravní podmínky vztahují na všechny lety nebo části letů, u kterých se na Letence nebo odpovídajícím Kupónu objevuje Označovací kód společnosti KLM („KL“).

(b) Tyto Všeobecné přepravní podmínky se vztahují také na přepravu poskytovanou zdarma či za snížený tarif, není-li v Přepravní smlouvě či jiném smluvním dokumentu, který zakládá vztah mezi společností KLM a Cestující, uvedeno jinak.

(c) Veškerá přeprava podléhá Všeobecným přepravním podmínkám a Tarifním předpisům dopravce platným v době provedení Rezervace Cestující.

(d) Tyto Všeobecné přepravní podmínky byly vypracovány v souladu s Montrealskou úmluvou ze dne 28. května 1999 a platným evropským právem.

(e) Tyto Všeobecné přepravní podmínky jsou k dispozici u společnosti KLM a jejích Autorizovaných prodejců nebo na Webu KLM.

2.2 Chartery a Sdílení kódu

(a) Určité lety poskytované Dopravcem podléhají Charterové dohodě nebo Dohodě o sdílení kódu.

(b) Cestující je při uzavření Přepravní smlouvy informován o totožnosti Skutečného dopravce. Po uzavření Přepravní smlouvy může dojít k situaci, že uvedenou Leteckou přepravu bude zajišťovat jiný dopravce než Dopravce uvedený na Letence. V takovém případě bude Cestující informován o totožnosti Skutečného dopravce okamžitě, jakmile bude známa. Ve všech případech bude Cestující v souladu s platnými předpisy informován nejpozději během odbavení nebo před nástupem do letadla, pokud se jedná o spoj bez předchozího odbavování.

2.3 Nouzový plán pro dlouhá zdržení na letištní ploše

Nouzový plán pro dlouhá zdržení na letištní ploše platný v rámci Spojených států je plánem dopravce, který let skutečně zajišťuje (Skutečný dopravce).

2.4 Rozhodné právo

Tyto Všeobecné přepravní podmínky jsou platné v rozsahu, který není v rozporu se závazně platnými úmluvami, nařízeními, zákony a regulačními požadavky nebo předpisy, které řídí veřejný pořádek. V opačném případě převažují zmíněné zákony nebo předpisy. Zrušení jednoho nebo více ustanovení těchto Všeobecných přepravních podmínek nebude mít žádný vliv na platnost ostatních ustanovení kromě situace, ve které by bez zrušeného nebo zneplatněného ustanovení nemohla

dále platit Přepravní smlouva.

ČLÁNEK 3: LETENKY

3.1 Všeobecná ustanovení

(a) Až do okamžiku, kdy není prokázán opak, je Letenka dokladem o vzniku, uzavření a obsahu Přepravní smlouvy uzavřené mezi Dopravcem a Cestujícím, jehož jméno je na Letence uvedeno.

(b) Přepravní služby se poskytují pouze Cestujícím, jehož jméno je uvedeno na Letence. Dopravce si vyhrazuje právo na kontrolu dokladů totožnosti Cestujících. Cestující proto musí být během cesty schopni v jakoukoli dobu Dopravci poskytnout svůj doklad totožnosti i doklady totožnosti osob, za které nesou odpovědnost.

(c) Letenka je v souladu s příslušnými platnými zákony a předpisy nepřenositelná, zejména to platí v případě Souborných služeb pro cesty. Pokud Letenku před cestou nebo při žádosti o vrácení platby předloží jiná osoba než Cestující uvedený na Letence a Dopravce jednající v dobré víře tuto osobu, která Letenku předloží, přepraví nebo jí vrátí platbu, a následně se zjistí, že se nejedná o osobu uvedenou na Letence, nemá Dopravce povinnost Cestujícího přepravit nebo mu vrátit platbu ani vůči Cestujícímu nepřebírá žádnou odpovědnost.

(d) Některé Letenky, které se prodávají za zvláštní Tarif, není možné částečně nebo vůbec měnit a/nebo za ně částečně nebo úplně poskytnout vrácení platby. Odpovědností Cestujícího je, aby se při provádění Rezervace seznámil s podmínkami, které se vztahují na použití Tarifu, a pokud je to nutné, aby uzavřel patřičné pojištění za účelem pokrytí rizik s cestou spojených.

(e) Jelikož Letenka podléhá povinným formálním podmínkám, zůstane vždy Letenka majetkem Dopravce, který ji vystaví.

(f) S výjimkou použití Elektronických letenek mohou být Cestující přepraveni pouze, pokud jsou schopni prokázat se platnou Letenkou, jejíž součástí je Kupón odpovídající danému letu a všechny další nepoužité Kupóny i Kupón Cestujícího. Letenka navíc nebude pro cestu platná, pokud byla poškozena nebo upravována jinou osobou než Dopravcem nebo jeho Autorizovaným prodejcem. U Elektronických letenek musí Cestující předložit doklad totožnosti a přepraveni budou pouze v případě, že byla platná Elektronická letenka vystavena na jejich jméno.

(g) V případě ztráty nebo poškození celé nebo části Letenky, nebo pokud je předložena Letenka, která neobsahuje Kupón pro cestujícího a všechny nepoužité Letové kupóny, Dopravce na žádost Cestujícího celou Letenku nebo její část vymění. Tato výměna proběhne formou vystavení nové Letenky, za předpokladu, že ve chvíli, kdy je taková žádost vznesena, má Dopravce doklad o tom, že pro uvedený let/vedené lety byla vystavena platná Letenka. Dopravce, který Letenku opětovně vystavuje, Cestujícímu naúčtuje Administrativní poplatky za opětovné vystavení Letenky pro Cestujícího, pokud k její ztrátě nebo jejímu poškození nedošlo nedbalostí Dopravce nebo jeho Autorizovaného prodejce. Pokud Cestující nepředloží žádný doklad o tom, že na příslušné lety byly vystaveny platné Letenky, může Dopravce, který Letenku opětovně vystavuje, požadovat po Cestujícím za náhradní Letenku zaplacení Tarifu včetně daně. Tato platba bude vrácena za přiměřený Administrativní poplatek uvedený výše, pokud Dopravce získá doklad o tom, že během doby platnosti nedošlo k použití ztracené nebo poškozené Letenky, nebo pokud během stejné doby Cestující najde původní Letenku a předá ji Dopravci.

(h) Cestující je odpovědný za přijetí všech nezbytných opatření, aby předešel ztrátě nebo odcizení Letenky.

(i) Pokud Cestující požívá výhodu sníženého tarifu nebo je Tarif stanoven podle zvláštních podmínek, musí být kdykoliv během cesty schopen předložit zástupcům nebo prodejcům Dopravce odpovídající podklady zdůvodňující udělení tohoto zvláštního Tarifu a prokázat jejich

platnost. Nestane-li se tak, dojde k úpravě Tarifu způsobem, který vyrovná rozdíl mezi původně zaplaceným Tarifem včetně Daně a Tarifem včetně Daně, který měl Cestující zaplatit, nebo Cestujícímu nebude umožněno nastoupit do letadla.

3.2 Doba platnosti

(a) S výjimkou případů, kdy je na Letence nebo v těchto Všeobecných přepravních podmínkách uvedeno jinak, nebo pokud má Tarif vliv na dobu platnosti Letenky v souladu s údaji uvedenými přímo na Letence, jsou Letenky platné a je možné je pro přepravu použít:

- po dobu jednoho roku od data jejich vystavení, nebo,
- po dobu jednoho roku od data použití prvního Kupónu, za předpokladu, že je tento kupón použit do jednoho roka od vystavení Letenky.

(b) Není-li Cestující s platnou Letenkou schopen v období platnosti Letenky podniknout cestu jen z toho důvodu, že při žádosti o Rezervaci místa na letu není Dopravce schopen Cestujícímu požadovanou rezervaci potvrdit:

- bude platnost zmíněné Letenky prodloužena do prvního dostupného letu,
- v souladu s podmínkami uvedenými v článku 14 (Vrácení platby) bude vrácena platba v hodnotě Tarifu včetně daně pro danou Letenku,
- Cestující přijme odpovídající úpravu tarifu.

(c) Pokud není Cestující po zahájení své cesty schopen v cestě v době platnosti Letenky pokračovat ze zdravotních důvodů, prodlouží dopravce dobu platnosti Letenky do doby, kdy je Cestující opět schopen cestovat, případně později do doby, kdy je dostupný první let, na základě předložení odpovídající lékařské zprávy, ve které budou uvedeny zdravotní důvody, jež zabránily Cestujícímu v pokračování cesty, a to za předpokladu, že tyto zdravotní důvody nebyly známy v době vytváření Rezervace. Po takovém prodloužení může být cesta nastoupena pouze v místě, kde byla přerušena, a Přeprava se uskuteční ve třídě, za kterou byl uhrazen původní Tarif. Platnost Letenky bude prodloužena maximálně o tři měsíce od data uvedeného na předložené lékařské zprávě. Stejným způsobem a v souladu s výše uvedenými podmínkami pro uvedení dokladu, může Dopravce na vyžádání prodloužit platnost Letenek přímých příbuzných, kteří Cestujícího doprovázeli v době, kdy tyto zdravotní důvody způsobily přerušování cesty Cestujícího.

(d) Pokud Cestující během cesty zemře, je možné Letenky osob, které zesnulého doprovázejí, na základě písemné žádosti upravit buď tím, že dojde k prominutí minimálních požadavků na délku pobytu, nebo prodloužením doby platnosti uvedených Letenek. Stejným způsobem může být upravena platnost Letenek v případě smrti přímého příbuzného Cestujícího, který již zahájil svou cestu, a to jeho letenky a Letenek s ním cestujícími přímých příbuzných. Veškeré výše uvedené změny lze provést pouze po předložení platného úmrtního listu. Po takovém prodloužení může být cesta nastoupena pouze v místě, kde byla přerušena, a přeprava se uskuteční ve třídě, za kterou byl uhrazen původní Tarif včetně daně. Žádné prodloužení nesmí překročit čtyřicet pět (45) dnů od data úmrtí.

3.3 Odvolávání Cestujícího na vyšší moc

Pokud má cestující letenku, jak je popsáno v čl. 3.1 písm. d) výše, kterou z důvodů vyšší moci nevyužil zcela nebo zčásti, poskytne dopravce cestujícímu kreditní poukázku odpovídající ceně letenky s DPH jejich nevratných a/nebo neměnných letenek, s platností po dobu jednoho roku, které mohou být použity na další cestu na letech dopravce a podléhají příslušným správním poplatkům za předpokladu, že cestující informuje dopravce co nejdříve a poskytne důkaz o takové vyšší moci.

3.4 Pořadí použití Letových kupónů

Vezměte prosím na vědomí, že v závislosti na místě pobytu a/nebo destinaci se níže popsané zásady nemusí na některé cestující vztahovat a mohou platit jiná pravidla. Proto je nezbytné, aby se Cestující seznámili se "Zvláštními podmínkami", které jsou k dispozici na webových stránkách společnosti KLM v místě jejich bydliště a které tvoří nedílnou součást těchto Všeobecných přepravních podmínek.

(a) Tarif včetně daně stanovený na základě podrobností, data a tras letu uvedených na Letence odpovídá Místu odletu a Místu příletu přes Mezipřistání, které byly naplánovány při zakoupení Letenky, a tvoří nedílnou součást Přepravní smlouvy. Tarif použitý v den vystavení Letenky je platný pouze pro Letenku, která je použita pro určenou cestu v určená data kompletně a v postupném pořadí Letových kupónů.

(b) S výjimkou vyšší moci bude jakékoli nevhodné použití (například pokud cestující nepoužije první kupón nebo pokud se kupóny nepoužijí v pořadí, v jakém byly vydány) mít za následek platbu mimořádného fixního poplatku v okamžiku odbavení na první následující kupón v call centru (od 30 hodin před odletem) nebo na letišti ve výši: 125 EUR za lety v ekonomické třídě v rámci Evropy a mezi Evropou a Izraelem, 300 EUR pro lety v Business třídě v Evropě a mezi Evropou a Izraelem, 500 EUR pro mezikontinentální lety v ekonomické třídě a 1 500 EUR pro mezikontinentální lety v obchodní třídě (nebo ekvivalent v místní měně).

(c) Dodatečný poplatek se neuplatní, pokud cestující použil novou letenku na stejné trase, vydanou dopravcem do 24 hodin po odletu letu, který odpovídá nepoužitému kupónu.

3.5 Změny požadované Cestujícím

Změny, jejichž provedení si Cestující přeje, podléhají tarifním podmínkám připojeným k jejich Tarifu a zaplacení příslušných Administrativních poplatků.

3.6 Identifikace dopravce

Identifikace dopravce může být na Letence znázorněna zkratkou, a to pomocí jeho Označovacího kódu (dle definice v článku 1). Za adresu Dopravce se považuje adresa jakékoli jeho registrované kanceláře nebo hlavního místa podnikání.

ČLÁNEK 4: TARIFY, DANĚ, TAXY A POPLATKY

4.1 Tarify

Není-li uvedeno jinak, vztahují se Tarify výhradně na Přepravu z letiště v Místě odletu na letiště v Místě příletu. Tarify nezahrnují pozemní přepravu mezi letišti ani mezi letišti a městskými terminály. Tarif by měla být vypočítán v souladu s Tarify platnými v den Rezervace Letenky pro cestu naplánovanou na data a cestovní trasu, které jsou uvedeny na zmíněné Letence. Jakákoliv změna cestovní trasy nebo data cesty může vést ke změně platného Tarifu.

Platné tarify jsou ty, které jsou zveřejněny nebo vypočítány Dopravcem v souladu s tarifními podmínkami platnými k datu Rezervace Letenky pro let(y) uvedený/vedené na Letence, a to z Místa odletu do Místa příletu pro danou cestovní třídu.

Při vytváření Rezervace bude Cestující informován o Tarifu včetně daně i Poplatků za vystavení a celkovém Tarifu Letenky (skládající se z Tarifu včetně daně a Poplatků za vystavení).

4.2 Daně, taxy a poplatky

Veškeré poplatky, daně a taxy stanovené státními úřady nebo jinými orgány či provozovatelem letiště hradí Cestující. Cestující budou o zmíněných poplatcích, daních a taxách, které budou

účtovány společně s Tarifem bez daně a ve většině případů budou na Letence uvedeny samostatně, informování v možném rozsahu při vytváření Rezervace Letenky.

Tyto poplatky, daně a taxy mohou vzniknout nebo být zvýšeny státními úřady nebo jinými orgány či provozovatelem letiště i po datu Rezervace Letenky. V takovém případě musí Cestující odpovídající částku uhradit. Naopak pokud jsou poplatky, daně a taxy sníženy nebo zrušeny, může být Cestujícímu vrácena platba za sníženou nebo zrušenou částku.

4.3 Poplatky za vystavení účtované Dopravcem

Cestujícímu mohou být účtovány Poplatky za vystavení Letenky. Poplatky za vystavení se liší v závislosti na typu cesty, Tarifu a distribučním kanálu Letenek. Poplatky za vystavení se připočítávají k Tarifu včetně daně. Kromě situací, při kterých dojde ke zrušení Letenky kvůli chybě na straně Dopravce, nepodléhají Poplatky za vystavení účtované v příslušném případě Dopravcem vrácení platby.

Cestující bude informován o částce, která mu bude Dopravcem účtována za Poplatky za vystavení, před dokončením Rezervace.

Pokud společnost KLM účtuje Poplatky za vystavení, informace o nich jsou k dispozici přímo u Dopravce a na Webu KLM.

4.4 Měna platby

Tarify bez daně, Taxy, Poplatky za vystavení a Administrativní poplatky se hradí v měně země, ve které byla Letenka zakoupena, pokud Dopravce nebo jeho Autorizovaný prodejce při nákupu nebo před nákupem Letenky nestanoví jinou měnu (například z důvodu nepřevoditelnosti místní měny). Kromě toho může Dopravce dle vlastního uvážení přijímat i platby v jiných měnách.

ČLÁNEK 5: REZERVACE

5.1 Všeobecná ustanovení

Rezervace budou potvrzeny pouze po uložení do počítačového rezervačního systému Dopravce. Dopravce poskytne potvrzení Rezervace na vyžádání Cestujícího.

5.2 Požadavky na Rezervaci

Určité Tarify podléhají podmínkám, které omezují nebo vylučují možnost úpravy Rezervace nebo její zrušení. Pokud Cestující neuhradil veškeré splatné částky za Letenku před určeným časovým limitem prodeje Letenek stanoveným Dopravcem nebo jeho Autorizovaným prodejcem, bude Dopravce oprávněn ke zrušení Rezervace bez ohlášení a k přidělení sedadla jinému Cestujícímu, aniž by měl jakékoli další závazky nebo odpovědnost vůči příslušnému Cestujícímu, jenž nezaplatil.

5.3 Přidělení sedadla

Dopravce vyvine přiměřenou snahu ke splnění požadavků na přidělení sedadla, ale nemůže přidělení daného sedadla zaručit, přestože je Rezervace pro zmíněné sedadlo potvrzena. Dopravce si z provozních nebo bezpečnostních důvodů či kvůli zásahu vyšší moci vyhrazuje právo kdykoli změnit přidělené sedadlo, a to i po nástupu do letadla.

5.4 Služby na palubě

Dopravce se bude přiměřeně snažit splnit požadavky Cestujících týkající se služeb poskytovaných na palubě letadla, zejména poskytování nápojů, speciálních jídel, filmů, sedadel atd. Nicméně

Dopravce nenese žádnou odpovědnost, pokud příkazy týkající se provozu a bezpečnosti nebo důvody mimo kontrolu Dopravce, neumožní poskytnutí náležitých služeb, přestože jsou tyto služby v době Rezervace potvrzeny.

5.5 Typ letadla

Typ letadla oznámený Cestujícím v době Rezervace Letenky nebo později slouží pouze k informativním účelům. Příkazy týkající se bezpečnosti, důvody, které jsou mimo kontrolu Dopravce, nebo provozní omezení mohou Dopravce vést ke změně typu letadla, aniž by nesl jakoukoli odpovědnost.

ČLÁNEK 6: OSOBNÍ ÚDAJE

Veškeré osobní údaje cestujících jsou shromažďovány a zpracovávány společností KLM s náležitým dodržováním [zásad ochrany osobních údajů](#).

ČLÁNEK 7: ZVLÁŠTNÍ ASISTENCE

7.1 Přeprava nedoprovázených dětí, Cestujících s Omezenou pohyblivostí a nemocných osob či jakýchkoliv jiných osob, které vyžadují zvláštní péči, může podléhat zvláštním podmínkám. V určitých situacích lze přepravu provádět pouze po předchozím souhlasu Dopravce. Dopravce si s ohledem na konkrétní zdravotní stav vyhrazuje právo na vyžádání lékařské zprávy. Souhlas s přepravou těhotných žen může podléhat předchozí dohodě s Dopravcem. Zvláštní podmínky vztahující se k přepravě Cestujících, jak je popsáno v tomto článku 7.1, jsou na vyžádání k dispozici u Dopravce nebo jeho Autorizovaného prodejce a na Webu KLM.

Je vhodné, aby Cestující o svém hendikepu nebo potřebě zvláštní asistence informovali Dopravce během provádění Rezervace. Pokud bude požadavek na zvláštní asistenci vyjádřen po provedení Rezervace, případně v souladu s platnými nařízeními méně než 48 hodin před odletem, učiní Dopravce vše, co bude v jeho silách, aby na základě platných nařízení tento požadavek splnil, se zvláštním přihlédnutím k časovému rámci a konkrétní povaze požadované asistence. Jestliže Cestující požaduje během odbavování nebo při nástupu do letadla zvláštní asistenci, o kterou nebylo včas a v souladu s tímto článkem požádáno, má Dopravce podle článku 9 (o) právo Cestujícího odmítnout.

7.2 Pokud Cestující požaduje speciální jídlo, musí se o možnosti jejího zajištění informovat při provádění Rezervace (a/nebo změně Rezervace) nebo v rámci časového limitu stanoveného Dopravcem za tímto účelem. Dopravce jinak nemůže zaručit, že zmíněné speciální jídlo bude na palubě letadla při daném letu k dispozici.

7.3 Jestliže má Cestující zdravotní potíže nebo se nachází ve zvláštním zdravotní stavu, jenž může být ovlivněn cestováním v přetlakové kabině, doporučuje se Cestujícím, aby před podniknutím letu, zejména pak dálkového, věc konzultoval s lékařem a podnikl veškerá nezbytná opatření k tomu, aby let proběhl bez incidentů.

7.4 Pokud Cestující nebude dopravce informovat o svém duševním nebo tělesném stavu či neschopnosti v rámci významu článku 7.1, a v důsledku tohoto stavu odkloní Dopravce letadlo do neplánovaného místa přistání, má Dopravce právo požadovat po Cestujícím uhrazení přiměřených

nákladů za odklonění letu a dalších souvisejících nákladů, pokud se na straně Cestujícího nejedná o zásah vyšší moci.

ČLÁNEK 8: ODBAVENÍ A NÁSTUP DO LETADLA

8.1 Mezní doba pro odbavení (CID) se na každém letišti liší. Cestující musí Lhůty pro odbavení povinně dodržovat, aby si usnadnili cestování a předešli zrušení svých Rezervací. Dopravce nebo jeho Autorizovaný prodejce poskytnou Cestujícím všechny potřebné informace o Mezní době pro odbavení na první let zajištěný Dopravcem. Pokud cesta Cestujícího zahrnuje několik následných letů, je odpovědností Cestujícího, aby si zkontroloval, že má k dispozici všechny informace o Mezní době pro odbavení těchto letů.

8.2 Cestující se musí dostavit v dostatečném předstihu před odletem, aby mohl vyřídit všechny potřebné formalities týkající se jeho cesty, v každém případě však musí dodržet Mezní dobou pro odbavení. Pokud se tak nestane nebo se Cestující dostaví bez všech dokumentů potřebných k odbavení a není tedy schopen cestovat, může Dopravce zrušit Rezervaci Cestujícího i pro něj rezervovaného sedadla, aniž by měl vůči příslušnému Cestujícímu jakékoli další závazky nebo nesl jakoukoli odpovědnost.

8.3 Cestující se musí k odletové bráně dostavit nejpozději v čase pro nástup do letadla, který jim bude sdělen při odbavení. Pokud Cestující není u odletové brány nejpozději v uvedený čas pro nástup do letadla přítomen, má Dopravce právo zrušit Rezervaci Cestujícího i pro něj rezervovaného sedadla, aniž by měl vůči příslušnému Cestujícímu jakékoli další závazky nebo nesl jakoukoli odpovědnost.

8.4 Dopravce nebude žádným způsobem odpovědný (včetně žádných povinností k přepravě nebo vrácení platby, a to bez omezení) vůči Cestujícímu, jenž nedodržel podmínky uvedené

ČLÁNEK 9: ODEPŘENÍ A OMEZENÍ PŘEPRAVY

9.1 Okamžité odmítnutí

Dopravce může odepřít přepravu Cestujících a jejich Zavazadel, pokud došlo k některému z následujících případů, nebo je pravděpodobné, že k němu dojde:

- (a) Dopravce dle vlastního střízlivého uvážení určuje, že takové konání je nezbytné k tomu, aby došlo k dodržení všech platných zákonů, nařízení nebo předpisů jakéhokoli odletového, příletového nebo tranzitního státu nebo země.
- (b) Cestující se projevil nebo choval takovým způsobem, který (i) vyvolává pochyby o bezpečnosti, nebo (ii) došlo k přímé nebo nepřímé škodě na Dopravci, jeho posádce či pozemního personálu, jeho letadle nebo majetku, jeho službách (včetně jakéhokoli věrnostního programu Dopravce) či jeho Cestujících. Takový projev nebo chování zahrnuje použití výhrůžek, vulgarismů a urážek vůči personálu nebo posádce letadla. Z přepravy může být vyloučen i cestující, který ohrožuje nebo již ohrozil bezpečnost, zdraví a/nebo hygienu jedné nebo více osob, zboží nebo samotného letadla (platí i pro vyhrožování neexistující bombou – šíří hoax).
- (c) Tělesný nebo duševní stav Cestujícího, včetně jakéhokoli stavu způsobeného konzumací alkoholu, drog nebo léčiv, by mohl vystavit jeho samotného, ostatní Cestující, posádku či majetek nepohodlí, nebezpečí nebo riziku.
- (d) Cestující má u sebe nezákonné látky nebo se tak jeví.
- (e) Cestující před letem nebo v případě přestupních letů během předchozího letu narušil

bezpečnost, pořádek a/nebo kázeň, a dopravce má důvod se domnívat, že by se takové jednání mohlo opakovat.

(f) Imigrační nebo celní orgány či jakékoli další státní orgány informovaly Dopravce (ústně nebo písemně), že Cestující není oprávněn cestovat, či Dopravce uvědomil Cestujícího (ústně nebo písemně), že ho nebude na svých letech po určité období nebo již nikdy přepravovat. To zahrnuje situace, při kterých Dopravce od těchto orgánů obdržel negativní doporučení týkající se přepravy Cestujícího, např. v případech, kdy je Cestující podezřelý z pašování drog (nebo tento čin zamýšlí), a situace, ve kterých orgány Cestujícího písemně uvědomily, že Dopravce již nadále nebude Cestujícího na svých letech přepravovat.

(g) Cestující odmítl podstoupit bezpečnostní prohlídky popsané zejména v článcích 10.1.3 a 18.6 nebo odmítl předložit doklad své totožnosti.

(h) Cestující není schopen prokázat, že je osobou, která je na Letence uvedena v kolonce „jméno cestujícího“.

(i) Cestující (nebo osoba, která za Letenku zaplatila) neuhradil platný Tarif včetně daně nebo příslušné Poplatky za vystavení či Taxy.

(j) Je předpoklad, že Cestující nevlastní platné cestovní doklady, pokusil se nebo se může pokusit nelegálně vstoupit na území tranzitního státu nebo státu, pro který nevlastní platné vstupní doklady, během letu své cestovní dokumenty zničil, odmítl okopírování dokladů Dopravcem za účelem jejich uchování nebo vypršela platnost jeho cestovních dokumentů, dokumenty jsou z pohledu platných nařízení neúplné nebo se jeví jako falešné či jinak podezřelé (např. přisvojení si totožnosti, padělání nebo falšování dokladů).

(k) Letenka předložená Cestujícím:

- se jeví jako neplatná, nebo
- byla získána nezákonně nebo zakoupena od jiné organizace, než je Dopravce či jeho Autorizovaný prodejce, nebo
- byla nahlášena jako ukradená nebo ztracená, nebo
- byla padělána nebo se jeví jako zfalšována či jinak podezřelá, nebo
- její Letový kupón byl poškozen nebo upraven jinou osobou než Dopravcem či jeho Autorizovaným prodejcem.

(l) Cestující odmítne uhradit navíc pevně stanovenou částku podléhající ustanovením výše uvedeného článku 3.4.

(m) Cestující odmítne uhradit příplatek podléhající ustanovením níže uvedeného článku 10.

(n) Pokud Cestující požaduje při odbavení nebo nástupu do letadla zvláštní asistenci, o kterou nebylo požádáno v průběhu vytváření Rezervace či v souladu s platnými nařízeními minimálně 48 hodin před ohlášeným časem odletu, v souladu s článkem 7.1, a Dopravce ji nemůže adekvátně poskytnout.

(o) Cestující nedodržel pokyny a předpisy týkající se zabezpečení, bezpečnosti a/nebo zdraví.

(p) Cestující požívající výhod sníženého Tarifu nebo tarifu podléhajícího zvláštním podmínkám není schopen předložit podklady nezbytné k udělení tohoto zvláštního Tarifu a odmítne uhradit upravení Tarifu definované v článku 3.1 (i).

Ve výše uvedených případech (h), (j), (k), (l) a (m) je dopravce oprávněn jízdenku cestujícího zrušit.

V případech uvedených v písmenech (f), (i) a (k) má Dopravce právo odmítnout vrácení peněz za letenku Cestujícího, jak je definováno v článku 14.4 písm. (f), aniž by Dopravce v důsledku toho nesl jakoukoli odpovědnost.

9.2 Rozhodnutí o omezení nebo odmítnutí vstupu na palubu letadel společnosti KLM

Pokud cestující (vážně) ohrozil bezpečnost, pořádek a/nebo kázeň před předchozím letem KLM nebo během předchozího letu KLM, může KLM podle vlastního uvážení rozhodnout o:

(a) stanovit dodatečné podmínky pro vstup cestujícího a jeho zavazadel na palubu letadel společnosti KLM na dobu tří let; nebo

(b) odmítnout cestujícímu a jeho zavazadlům vstup na palubu letadla společnosti KLM v zásadě na dobu pěti let.

9.3 Přitěžující okolnosti

Pokud jde o čl.9.2 písm. b), může společnost KLM v případě pritěžujících okolností (např. opakované nevhodné chování) v konkrétním případě rozhodnout o odmítnutí cestujícího a jeho zavazadel na dobu delší než pět let. Ve velmi závažných případech může společnost KLM rozhodnout o trvalém odmítnutí cestujícího a jeho zavazadel.

9.4 Rozhodnutí o odmítnutí vstupu na palubu letů Transavia a KLM

Pokud cestující (vážně) ohrozil bezpečnost, pořádek a/nebo kázeň před letem společnosti Transavia nebo během letu společnosti Transavia a společnost Transavia se v důsledku toho a podle vlastního uvážení rozhodla odmítnout cestujícího a jeho zavazadla na palubě letů společnosti Transavia v zásadě na dobu pěti let nebo v případě pritěžujících okolností na delší dobu nebo trvale, může společnost KLM rozhodnout odmítnout cestujícího a jeho zavazadla na palubě letů společnosti KLM na stejnou dobu.

9.5. Ve výše uvedených případech podle článku 9.2, článku 9.3 a článku 9.4 má společnost KLM právo zrušit letenku cestujícího, jakož i právo odmítnout vrácení peněz za letenku cestujícího, jak je stanoveno v článku 14.4 písm. f). Ve výše uvedených případech není společnost KLM k ničemu zavázána a nenesे žádnou odpovědnost.

ČLÁNEK 10: ZAVAZADLA

10.1 Všeobecná ustanovení

10.1.1 Povinnosti Cestujících

(a) Cestující prohlašují, že jsou si plně vědomi obsahu všech svých Zavazadel.

(b) Cestující se zavazují nenechávat svá Zavazadla bez dohledu od chvíle, kdy byla zabalena, a nepřijímat předměty od ostatních Cestujících nebo kohokoli jiného.

(c) Cestující se zavazují k tomu, že nebudou cestovat se Zavazadly, která jim svěřila třetí strana.

(d) Cestujícím se doporučuje, aby do svých Zavazadel nevkládali křehké nebo kazící se předměty. Pokud Cestující jakýmkoli způsobem takové předměty do svých Zavazadel umístí, musí zajistit, aby byly řádně a bezpečně zabaleny a chráněny vhodnými krabicemi a nedošlo tak k poškození těchto předmětů ani Zavazadel, která patří ostatním Cestujícím, či letadla Dopravce.

10.1.2 Předměty vyloučené z přepravy

Cestující nesmí do svých Zavazadel umístit jakékoli předměty, jejichž přeprava je zakázána nebo omezena předpisy či zákony platnými v odletovém, příletovém nebo tranzitním Státu, případně

Státu, přes který letadlo letí, zahrnující zejména:

(a) Předměty, které by mohly představovat nebezpečí pro letadlo, osoby či majetek na palubě letadla jako jsou předměty uvedené v dokumentu Předpisy pro přepravu nebezpečného nákladu Mezinárodní organizace pro civilní letectví (ICAO) a Asociace pro mezinárodní leteckou přepravu (IATA) a dále v příslušných předpisech Přepravce (další informace poskytne Přepravce na vyžádání). Mezi tyto předměty patří mimo jiné především azbest, výbušniny, stlačený plyn, oxidující, radioaktivní nebo zmagnetizované látky, hořlaviny, toxické nebo leptavé látky, tekutiny či jiné látky, které mohou při letecké přepravě představovat významné ohrožení zdraví, bezpečnosti nebo majetku.

(b) Předměty, které může Přepravce po rozumném zvážení považovat za nevhodné k Přepravě z důvodu hmotnosti, rozměrů, nepříjemného zápachu, uspořádání, křehkosti nebo vzhledem ke skutečnosti, že podléhají zkáze, což je zejména v závislosti na typu použitého letadla může činit nevhodnými pro Přepravu. Informace o těchto předmětech budou Cestujícím poskytnuty na vyžádání.

(c) Střelné zbraně a střelivo s výjimkou zbraní a střeliva určených pro lovecké nebo sportovní účely. Aby je bylo možné přijmout jako náklad nebo Odbavená zavazadla, musí být nenabitě, vhodně zabalené a musí na nich být umístěna bezpečnostní pojistka. Přeprava střeliva se řídí Předpisy pro přepravu nebezpečného nákladu vydanými organizacemi ICAO a IATA uvedenými v odstavci (a) výše.

(d) Produkty živočišného původu. To zahrnuje zvířata (i části zvířat), která jsou výsledkem lovu.

(e) Řezné zbraně, bodné zbraně a aerosoly, které je možné použít jako útočné nebo obranné zbraně, starožitné zbraně, repliky zbraní, mečů, nožů a ostatních zbraní tohoto typu. Tento typ předmětů není za žádných okolností možné přepravovat v kabině. Se souhlasem Dopravce však mohou být zahrnuty do nákladu nebo mezi Odbavená zavazadla.

(f) Živá zvířata s výjimkou těch, jichž se týkají ustanovení článku 10.4.

Kromě toho jsou u Dopravce na Webu KLM k dispozici dodatečné informace o zakázaných předmětech, jež nelze přepravovat jako Neodbavená zavazadla, které mimo jiné zahrnují tekutiny a gely, špičaté/ostře zbraně a jiné ostré předměty, tupé předměty a zapalovače.

10.1.3 Právo k provedení prohlídky

Z bezpečnostních důvodů nebo na vyžádání orgánů může být Cestující požádán, aby se podrobil prohlídce nebo aby k prohlídce předložil svá Zavazadla (pomocí rentgenu nebo jiné techniky). Není-li cestující přítomen, jeho zavazadlo může být skenováno či otevřeno a ručně prohledáno. Tyto kroky jsou prováděny zejména za účelem ověření, zda zavazadlo neobsahuje položky uvedené v článku 10.1.2 výše. Jestliže se Cestující odmítne takovým požadavkům podrobit, může Dopravce odepřít Cestujícímu i jeho Zavazadlům přepravu. Pokud uvedené kontroly Zavazadlo a jeho obsah poškodí nebo způsobí škodu, nebude za ni Dopravce odpovědný, kromě případů, kdy bude škoda zaviněna jeho hrubou nedbalostí nebo úmyslným pochybením.

10.1.4 Právo na odepření přepravy Zavazadel

(a) Dopravce může z bezpečnostních důvodů odmítnout přepravu nebo pokračování přepravy Zavazadel Cestujícího, pokud obsahují některý z předmětů zmíněných ve výše uvedeném článku 10.1.2 nebo Cestující nedodržel ustanovení článku 10.1.1(a), (b) a (c). Dopravce není povinen se o odmítnutá Zavazadla nebo předměty postarat.

(b) Dopravce může zejména z bezpečnostních, hygienických či provozních důvodů odmítnout přepravu jakéhokoliv předmětu, který není slučitelný s Leteckou přepravou z důvodu rozměrů, tvaru, hmotnosti, obsahu, uspořádání či vlastností, nebo odmítnout pokračování jejich přepravy,

pokud dojde k jejich objevení během cesty. Dopravce není povinen se o odmítnutá Zavazadla nebo předměty postarat.

(c) Dopravce může odepřít přepravu Zavazadel, za která Cestující odmítl uhradit příplatek dle definice uvedené v článku 10.2.2 (b). Dopravce není povinen se o odmítnutá Zavazadla nebo předměty postarat.

(d) Dopravce neudělí souhlas s přepravou zvířat, které nemají doklady požadované platnými předpisy dle definice v článku 10.4.

(e) Dopravce může odepřít přepravu Zavazadel v zavazadlovém prostoru, pokud nebyla Cestujícím předána Dopravci před vypršením mezní doby pro odbavení, jak je popsáno v článku 10.2.1 (a).

10.2 Odbavená zavazadla

10.2.1 Všeobecná ustanovení

(a) Cestující musí za účelem odbavení předat Zavazadla u odbavovací přepážky Dopravce nebo na samoobslužném místě pro předání Zavazadel před vypršením Mezní doby pro odbavení.

(b) Jakmile Cestující předají podle výše uvedených podmínek svá Zavazadla u odbavovací přepážky, převezme je do péče Dopravce a Cestujícím vydá pro každé z Odbavených zavazadel Útržek zavazadlového štítku.

(c) Cestující mají povinnost připojit ke svému Zavazadlu své jméno.

(d) Dopravce vyvine co nejpřiměřenější snahu zajistit, aby byla Odbavená zavazadla přepravena stejným letadlem jako Cestující. Zavazadla mohou být mimo jiné z provozních nebo bezpečnostních důvodů přepravena jiným letem. V takovém případě Dopravce Zavazadla Cestujícímu doručí, pokud platné předpisy nepožadují, aby byl Cestující přítomen z důvodu celní kontroly.

(e) Odbavená zavazadla musí vydržet běžnou manipulaci a chránit svůj obsah.

(f) Cestujícím se doporučuje, aby do Zavazadel nevkládali peníze, šperky, umělecká díla, cenné kovy, stříbrné nádoby, cenné papíry nebo jiné cenné předměty, optická či fotografická zařízení, počítače, elektronická nebo telekomunikační zařízení, hudební nástroje, pasy a doklady totožnosti, klíče, obchodní dokumenty, rukopisy či smlouvy (ať už počítatelné nebo nepočítatelné) atd. V tomto ohledu je stanoveno, že v případě zničení, ztráty nebo poškození Odbaveného zavazadla bude Dopravce odpovědný pouze za rozsah definovaný úmluvou a článkem 19 těchto Všeobecných přepravních podmínek.

(g) Cestujícím se na základě platných předpisů doporučuje, aby nepřepravovali v Odbavených zavazadlech žádné léky.

(h) Pokud cestující předčasně přeruší svou cestu, bude povinen zaplatit pevný poplatek 275 EUR na letišti Amsterdam Schiphol a na letišti Charles de Gaulle (Paříž), aby mohl vyzvednout odbavené zavazadlo. Výše uvedené neplatí v případě vyšší moci.

10.2.2 Povolené maximum zavazadel

(a) Podle tarifních podmínek odpovídá v příslušných případech Povolené maximum zavazadel přepravě množství Zavazadel na Cestujícího v zavazadlovém prostoru omezené počtem kusů, hmotností nebo rozměry a určené na základě destinace a uhrazeného Tarifu znázorněného na Letence.

(b) Cestující mohou cestovat s Odbavenými zavazadly, které překračují Povolené maximum zavazadel, po uhrazení příplatku. Podmínky vztahující se na tento příplatek jsou k dispozici u Dopravce a jeho Autorizovaných prodejců i na Webu KLM.

(c) Ve všech případech platí, že Odbavená zavazadla nesmí překročit maximální počet na

Cestujícího. Informace týkající se tohoto maximálního počtu jsou k dispozici u Dopravce a jeho Autorizovaných prodejců i na Webu KLM.

(d) Cestující mohou získat veškeré potřebné informace o případném platném Povoleném maximu zavazadel u Dopravce a jeho Autorizovaných prodejců i na Webu KLM.

10.2.3 Zvláštní prohlášení o zájmu

(a) U všech Odbavených zavazadel s hodnotou převyšující dle Úmluvy limity pro odpovědnost v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění si mohou Cestující před cestou objednat pojistné krytí nebo při předávání Zavazadel Dopravci mohou učinit Zvláštní prohlášení o zájmu omezené na určitou částku. V takovém případě musí Cestující uhradit příplatek, jehož výše bude sdělena na vyžádání. Kompenzace bude vyplacena v souladu s ustanoveními článku 19.

(b) Dopravce si vyhrazuje právo, aby mohl ověřit přiměřenost deklarované hodnoty s hodnotou Zavazadel a jejich obsahu.

(c) Všechna Zvláštní prohlášení o zájmu musí Cestující odevzdat dopravci před vypršením Mezní doby pro odbavení. Dopravce může jakékoli Zvláštní prohlášení o zájmu odmítnout, pokud Cestující nedodrží výše uvedený časový limit. Dopravce má zároveň možnost stanovit horní hranici prohlášení. Dopravce si také vyhrazuje právo, aby bylo v případě poškození prokázáno, že deklarovaná částka byla vyšší, než skutečný zájem Cestujícího v době dodávky.

(d) Cestující mohou získat veškeré potřebné informace o tomto zvláštním prohlášení o zájmu a příplatku z výše uvedeného článku 10.2.3 u Dopravce.

10.2.4 Vyzvednutí a dodání Zavazadel

(a) Podle ustanovení článku 10.2.1 (d) je za vyzvednutí svých Odbavených zavazadel co nejdříve poté, co jsou dostupné v Místě přistání nebo Mezipřistání, odpovědný Cestující. Pokud si Cestující nevyzvedne Zavazadla během tří měsíců od doby, kdy byla Zavazadla dostupná, může Dopravce taková Zavazadla zlikvidovat, aniž by nesl vůči Cestujícímu jakoukoli odpovědnost.

(b) K vyzvednutí Odbavených zavazadel je oprávněn pouze držitel Útržku zavazadlového štítku.

(c) Pokud si na Zavazadla činí nároky osoba, která není v držení Útržku zavazadlového štítku, předá Dopravce Zavazadla takové osobě pouze za podmínky, že tato osoba k nim uspokojivým způsobem prokáže svá práva.

(d) Přijetí Zavazadel držitelem Útržku zavazadlového štítku bez námitek je zjevným důkazem, že byla doručena v dobrém stavu a v souladu s Přepravní smlouvou (v opačném případě musí Cestující předložit příslušný důkaz).

(e) Pro případ vyzvednutí Odbavených zavazadel při předčasně přerušeném letu jsou v platnosti ustanovení uvedená v článku 10.2.1 (h).

10.3 Neodbavená zavazadla

(a) Všechny Letenky opravňují ke kabinové přepravě množství Neodbavených zavazadel, jež je omezeno počtem, hmotností nebo rozměry. Pokud tyto informace nebyly Cestujícímu stanoveny, bude přijato jedno Neodbavené zavazadlo, které musí splňovat požadavek na umístění pod sedadlem, před Cestujícími nebo v přihrádce za tímto účelem poskytnuté. Pokud bude Dopravce nucen odbavit Zavazadlo do zavazadlového prostoru, jelikož Cestující nedodržel výše stanovené podmínky, může být po Cestujícím příslušném případě požadováno uhrazení příplatku, jak je definováno v článku 10.2.2 (b).

Určitá Zavazadla, jež si chtějí Cestující vzít s sebou do kabiny, mohou být kdykoli před odletem letadla z bezpečnostních nebo provozních důvodů, případně z důvodů konfigurace letadla, zamítnuta a musí se přepravovat jako Odbavená zavazadla.

(b) Zavazadla/předměty, které si Cestující nepřejí přepravovat v zavazadlovém prostoru (např. křehké hudební nástroje nebo jiné předměty) a které nesplňují ustanovení výše uvedeného článku 10.3 (a) (nadměrné rozměry či hmotnost), lze pro přepravu v kabině přijmout pouze v případě, že Dopravce byl o nich Cestujícím řádně informován před odbavením a udělil svolení. V takovém případě může v souladu s tarifními podmínkami Dopravce, jež lze u Dopravce získat, podléhat přeprava takového Zavazadla poplatku.

(c) Cestující nesou odpovědnost za osobní majetek a Neodbavená zavazadla, které si berou do kabiny. V případě zničení, krádeže, ztráty nebo poškození osobního majetku a Neodbavených zavazadel nese Dopravce odpovědnost pouze za prokázané vlastní provinění či provinění svých zaměstnanců nebo prodejců, přičemž platí, že tato odpovědnost je omezena na částku stanovenou v článku 19 těchto Všeobecných přepravních podmínek.

10.4 Zvířata

10.4.1 Všeobecná ustanovení

(a) Pouze kočky a psi mohou cestovat jako domácí mazlíčci v kabině nebo v zavazadlovém prostoru.

(b) Přeprava zvířat, která cestují s cestujícími, podléhá předchozímu a výslovnému souhlasu dopravce.

(c) Počet přepravovaných zvířat je omezen jak na jeden let, tak na jednoho cestujícího.

(d) V souladu s platnými předpisy je přeprava některých kategorií zvířat zakázána. Informace týkající se těchto kategorií jsou k dispozici na vyžádání u dopravce a jeho zplnomocněného zástupce a na internetových stránkách společnosti KLM.

(e) Cestující musí být schopni předložit všechny platné doklady týkající se jejich zvířete, které vyžadují orgány v zemi odjezdu, příjezdu nebo tranzitu, včetně zejména cestovních pasů, zdravotních a očkovacích průkazů a vstupních nebo tranzitních povolení. Dopravce nebude souhlasit s přepravou zvířat, která nemají požadované doklady.

(f) V závislosti na místě určení může přeprava zvířat podléhat podmínkám, zejména pokud jde o věk, hmotnost a zdravotní prohlídky, které může cestující získat od dopravce.

(g) Zvíře a jeho přepravka nejsou zahrnuty do limitu zavazadel; cestující musí zaplatit příplatek, jehož podmínky jsou k dispozici u dopravce.

(h) Vodící psi, služební zvířata a případně jejich klece doprovázející cestující s omezenou schopností pohybu a orientace budou přepravováni bezplatně nad rámec příslušného limitu zavazadel v souladu s předpisy dopravce, které jsou k dispozici na vyžádání.

(i) V případě zneužití, absence nebo neplatnosti požadovaných dokladů nebo v případě, že kontejner určený k přepravě zvířete nesplňuje ustanovení článku 10.4.3, nepřebírá dopravce žádnou odpovědnost za zranění, ztrátu, zpoždění, onemocnění nebo úmrtí přepravovaných zvířat (v případě, že je zvířeti odepřen vstup do některé země, státu nebo území nebo průjezd přes ně) v důsledku těchto nedostatků, pokud k nim nedošlo výhradně v důsledku hrubé nedbalosti nebo úmyslného jednání dopravce. Cestující cestující se zvířaty, kteří nedodrží platné předpisy, jsou povinni uhradit pokuty, ztráty, náhrady a veškeré náklady a škody, které Dopravci v důsledku takové situace vzniknou.

Dopravce je vždy oprávněn stanovit další podmínky, které podle svého uvážení považuje za vhodné.

(j) Veškeré příslušné informace týkající se přepravy zvířat, a zejména příplatku uvedeného v písm.

g) článku 10.4.1 výše, mohou cestující získat od Dopravce a jeho zplnomocněného zástupce a na internetových stránkách KLM.

10.4.2 Cestování koček a psů v kabině

(a) Domácí zvířata a jejich klece nebudou v žádném případě přijaty do kabiny, pokud překročí hmotnost stanovenou dopravcem. Informace týkající se maximální hmotnosti jsou k dispozici na vyžádání u Dopravce a jeho zplnomocněného zástupce a na webových stránkách KLM.

(b) Zvířata musí být umístěna v přepravce určené k tomuto účelu, která je uzavřená a plně pojme zvíře a ve které se zvíře může postavit, otočit a volně a snadno dýchat.

(c) Cestující se zavazují, že po celou dobu letu nevyjmou domácí zvířata, a to ani částečně, ze svých přepravek.

10.4.3 Kočky a psi cestující v nákladovém prostoru

Zvířata musí být umístěna v pevných plastových nebo sklolaminátových přepravních klecích schválených IATA. (International Air Transport Association).

ČLÁNEK 11: LETOVÉ ŘÁDY

11.1 Lety a Letové řády vypsané v Ukazatelích letového řádu nejsou v žádném případě závazné a nemají tedy žádnou smluvní platnost. Jsou určeny výhradně k informování Cestujících o letech nabízených Dopravcem. Zmíněné Ukazatele letového řádu nejsou konečné a po datu vydání může dojít k jejich změně.

11.2 Na druhou stranu informace z Letového řádu vytištěné na Letence jsou považovány za nedílnou součást přepravní smlouvy, s výjimkou změn z důvodů, které jsou mimo kontrolu Dopravce.

11.3 Cestující nese odpovědnost za předání svých kontaktních informací Dopravci, aby mohli být kontaktováni v případě změny plánovaných letů znázorněných na Letence.

ČLÁNEK 12: ZPOŽDĚNÍ A ZRUŠENÍ LETŮ

12.1 Dopravce podnikne všechna přiměřená opatření, aby se při přepravě Cestujícího a jeho Zavazadel vyvaroval zpoždění. Z tohoto důvodu a proto, aby se vyhnul zrušení letu, může Dopravce zajistit let zajištěvaný jeho jménem pomocí jiného leteckého Dopravce, a/nebo jiným letadlem, a/nebo jiným dopravním prostředkem.

12.2 V případě zpoždění nebo zrušení letu zavede Dopravce všechna ustanovení příslušných předpisů. Informace týkající se práv Cestujících pro případy zpoždění a zrušení letů jsou k dispozici u Dopravce a jeho Autorizovaných prodejců i na Webu KLM.

ČLÁNEK 13: ODEPŘENÍ NÁSTUPU DO LETADLA A PŘESUN DO NIŽŠÍ TŘÍDY

13.1 Jestliže Dopravce rozhodne odepřít Cestujícímu nástup do letadla a z důvodu počtu rezervací převyšujícího počet míst v letadle či jiných důvodů není Dopravce schopen Cestujícímu nabídnout místo, ani když má Cestující potvrzenou rezervaci, platnou Letenku a dostavil se k odbavení i nástupu do letadla v souladu s požadovanými časovými lhůtami a podmínkami, zaručí mu Dopravce v příslušném případě poskytnutí kompenzace stanovené podle platných nařízení.

13.2 V případě, že je Cestující umístěn do nižší třídy, než pro kterou si zakoupil Letenku, proplatí Dopravce rozdíl Tarifů za podmínek stanovených příslušnými platnými nařízeními. Informace týkající se práv Cestujících pro případy odepření nástupu do letadla a přesunu do nižší třídy jsou k dispozici u Dopravce a jeho Autorizovaných prodejců i na Webu KLM.

ČLÁNEK 14: VRÁCENÍ PLATBY

14.1 K vrácení úplné nebo částečné platby za Letenku dojde v souladu s podmínkami definovanými v tomto článku 14, tarifními podmínkami Letenek a za všech okolností v souladu s příslušnými platnými předpisy. 11. Pokud zrušíte svůj let (lety) nebo pokud jste odmítnuti podle článku 9.1 písm. f) bodu i) nebo k), článku 9.2, článku 9.3 nebo článku 9.4 a máte nevratnou letenku, můžete požádat o vrácení nevyužité letištní taxy. Avšak, v případě nevratné letenky se mezinárodní přírážky uložené dopravci nevrací. Poplatek za rezervaci, poplatek za opětovné vystavení a platební přírážky jsou nevratné, bez ohledu na typ vašich letenek. Pro ustanovení pro případ vyšší moci uplatněné ze strany cestujících viz článek 3.3.

14.2 Vrácení platby povolené dle tarifních podmínek Letenek bude provedeno na základě Tarifu včetně daně zaplaceného za Letenku.

14.3 Požadavek na vrácení platby za Letenku je nutné předložit vydavateli Letenky (Dopravce nebo v příslušném případě Autorizovaný prodejce).

14.4 Dopravce odmítne vrácení platby:

(a) Za každou Letenku, pokud byl požadavek proveden po uplynutí doby platnosti Letenky.

(b) Za Letenku, která splňuje legislativní i regulační požadavky na držení Letenky, jež Cestujícímu umožňuje opustit zemi, pokud Cestující nepředloží dostatečný důkaz, že má povolení k pobytu v dané zemi nebo že zemi opustí prostřednictvím jiného Dopravce či jiného způsobu přepravy.

(c) Za Letenku, jejíž držitel není vpuštěn orgány v místě destinace, schváleném místě zastávky nebo mezipřistání, a v případě, že byl Cestující z tohoto důvodu vrácen na místo nástupu do letadla nebo do jakékoli jiné destinace.

(d) Za ukradenou, padělanou nebo falšovanou Letenku.

(e) Cestujícím, kteří nedodrželi podmínky uvedené v článku 8.

(f) Pro cestující, kterým dopravce odmítl poskytnout přepravu podle čl. 9.1 písm. f), i) nebo k), čl. 9.2, čl. 9.3 nebo čl. 9.4.

14.5 Vrácení platby podléhá platným předpisům

země, ve které byla Letenka původně zakoupena nebo platným předpisům země, ve které musí být vrácení platby provedeno.

ČLÁNEK 15: CHOVÁNÍ NA PALUBĚ LETADLA

15.1 Na palubě letadla se Cestující nesmí chovat způsobem náchylným k nepříjemnostem, nesmí vyhrožovat jedné nebo více osobám ani ohrožovat jednu nebo více osob, majetek či samotné letadlo. Cestující nesmí bránit posádce ve vykonávání jejích povinností a musí dodržovat pokyny a doporučení posádky, aby byla zajištěna bezpečnost letadla, hladký průběh letu i pohodlí Cestujících.

15.2 Z bezpečnostních důvodů může Dopravce na palubě letadla zakázat nebo omezit použití elektronických zařízení, např. mobilních telefonů, přenosných počítačů, přenosných nahrávacích zařízení, přenosných radiopřijímačů, elektronických her či vysílacích zařízení, stejně jako všech radiově řízených her a vysílaček s výjimkou naslouchátek a kardiostimulátorů.

15.3 Kouření (včetně běžných cigaret nebo elektronického či jiného umělého způsobu kouření) je na palubě letadla přísně zakázáno.

15.4 Dopravce může na palubě letadla omezit nebo zakázat konzumaci alkoholu. Konzumace alkoholických nápojů, které do letadla přinesli Cestující, nebo konzumace jakýchkoli bezcelních výrobků zakoupených na palubě letadla je zakázána.

15.5 Nahrávání videí nebo pořizování fotografií je na palubě letadla zakázáno s výjimkou osobních

videí a fotografií.

15.6 Pokud Cestující nedodrží ustanovení tohoto článku, může Dopravce učinit veškerá vhodná a příslušná opatření v souladu s legislativními a regulačními ustanoveními, aby zabránil pokračování takového jednání. Za tímto účelem může dopravce použít omezující opatření, vylodit cestujícího, odmítnout další přepravu cestujícího v kterémkoli místě a stanovit určité další podmínky pro další přepravu cestujícího.

15.7 Pokud Cestující nedodrží ustanovení tohoto článku (a ustanovení článku 9 vztahujícími se na odepření a omezení přepravy) nebo na palubě letadla spáchá trestný nebo trestuhodný čin, vyhrazuje si Dopravce právo žalovat zmíněného Cestujícího a požadovat po něm náhradu škod.

15.8 Jestliže v důsledku chování Cestujícího Dopravce odkloní letadlo na neplánované místo, musí Cestující za takové odklonění dopravci uhradit přiměřené náklady.

ČLÁNEK 16: USTANOVENÍ PRO DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

16.1 Pokud Dopravce v rámci rozsahu přepravní smlouvy a platnými zákony souhlasí kromě letecké přepravy s poskytnutím jiných doplňkových služeb nebo pokud Dopravce vystaví Letenku nebo poukaz na přepravu či jiné služby, např. rezervaci hotelu nebo pronájem auta, učiní tak Dopravce pouze jako prodejce jménem třetí strany (není-li jasně dohodnuto jinak) a nebude pro tyto služby protistranou Cestujícího. V platnost vstoupí přepravní podmínky nebo podmínky prodeje, které řídí činnosti zmíněné třetí strany.

16.2 Pokud Dopravce nabídne Cestujícímu pozemní nebo námořní přepravní služby (vlak/autobus/lod' atd.), jedná Dopravce pouze jako prodejce jménem třetí strany, přestože je taková přeprava identifikována Označovacím kódem. Na zmíněnou pozemní či námořní přepravu se mohou vztahovat jiné systémy odpovědnosti. Přepravní podmínky a systémy odpovědnosti jsou na vyžádání k dispozici u strany, která poskytuje pozemní/námořní přepravu. Dopravce nenes odpovědnost za škody, které utrpí Cestující nebo jejich Zavazadla během přepravy na železnici, silnici nebo moři.

ČLÁNEK 17: NÁSLEDNÍ LETEČTÍ DOPRAVCI

17.1 Letecká přeprava zajišťovaná na samostatné Letence nebo Přípojkové letence několika následujícími dopravci je pro účely určení platnosti úmluvy pro přepravu považována za jednu operaci.

17.2 Pokud Dopravce vystavil Letenku nebo je na Letence nebo Přípojkové letence vystavené pro následující přepravu označen jako první, neponese Dopravce odpovědnost za části cesty zajišťované jiným dopravcem nebo dopravci, kromě případů popsaných v níže uvedeném odstavci 3.

17.3 V případě zničení, ztráty, zpoždění nebo poškození odbavených zavazadel mohou Cestující nebo jejich oprávnění zástupci vznést nároky k dopravci, jenž zajišťoval přepravu, během které ke zničení, ztrátě, zpoždění nebo poškození došlo. Cestující mohou vznést nároky také k prvnímu a poslednímu dopravci.

ČLÁNEK 18: ADMINISTRATIVNÍ FORMALITY

18.1 Všeobecná ustanovení

(a) Cestující mají povinnost a odpovědnost zajistit si všechny stanovené dokumenty, víza

a povolení nutná pro jejich cestu, v příslušném případě také dokumenty svých malých dětí nebo Cestujících, za které nesou odpovědnost, či zvířata, se kterými cestují, a jednat v souladu se všemi zákonnými ustanoveními (zákony, nařízeními, rozhodnutími, požadavky a ustanoveními) platnými v odletovém, příletovém i tranzitním státu, a dále dodržovat s nimi související předpisy a pokyny Dopravce.

(b) Dopravce nemůže být volán k odpovědnosti za důsledky, které pro Cestující bude mít skutečnost, že nebyli schopni splnit povinnosti uvedené v článku 18.1 (a).

18.2 Cestovní doklady

(a) Cestující musí předložit vstupní, výstupní a tranzitní dokumenty i zdravotní a další dokumenty, které jsou požadovány na základě platných předpisů (zákony, nařízení, rozhodnutí, požadavky a ustanovení) v odletovém, příletovém a tranzitním státu. Cestující jsou kromě toho povinni Dopravci předložit uvedené dokumenty a umožnit mu, aby si v případě nutnosti udělal kopie uvedených dokumentů nebo aby si zaznamenal informace v nich uvedené.

(b) Dopravce si vyhrazuje právo v souladu s Článkem 9 odmítnout přepravu, pokud Cestující nesplňuje požadavky platných zákonů a nařízení nebo pokud má Dopravce o platnosti předložených dokladů pochybnosti, případně když Cestující dopravci neudělí svolení s vytvořením a uchováním kopií jakýchkoli dokumentů či jiným způsobem ponechání údajů obsažených v příslušných dokumentech.

(c) Dopravce nebude odpovědný za ztráty nebo výdaje, které Cestujícímu vzniknou, pokud nedodrží ustanovení tohoto článku.

18.3 Odepření vstupu

Pokud je Cestujícímu odepřen vstup na území, musí uhradit všechny poplatky a pokuty, které budou z tohoto důvodu na Dopravce uvaleny místními orgány, a zároveň musí uhradit Tarif včetně daně za přepravu, pokud je Dopravce na základě příkazu státních úřadů povinen Cestujícího přepravit zpět na místo jeho odletu či jiné místo. Cenu za Letenku zakoupenou k přepravě do místa, ve kterém byl Cestujícímu odmítnut vstup na území, Dopravce nevrací. Za účelem zachování pořádku a z bezpečnostních důvodů může mít kapitán nebo doprovázející členové policie v opatrovnictví příslušné cestovní doklady Cestujícího během letu do místa odletu či jiného místa.

18.4 Odpovědnost Cestujícího za pokuty, Náklady na zadržení atd.

Musí-li Dopravce uhradit nebo složit pokutu či penále, nebo pokud mu vzniknou jakékoliv výdaje v důsledku toho, že Cestující vědomě či nevědomě porušil platné zákony daných států, nebo pokud nebyl schopen předložit požadované dokumenty či předložil neplatné, musí Cestující po první žádosti Dopravce takto uhrazené nebo složené částky i zaplacené výlohy uhradit. Za tímto účelem může Dopravce použít jakoukoliv částku zaplacenou za nevykonanou přepravu či jakoukoliv částku, která náleží Cestujícímu, ale je v držení Dopravce.

18.5 Celní kontroly

(a) Cestující mohou být požádáni, aby byli na žádost celních úředníků nebo jiných státních orgánů přítomní kontrole svých Zavazadel (zpožděných, odbavených i neodbavených). Dopravce nebude odpovědný za škodu nebo ztrátu, která vznikne Cestujícím, kteří nebyli schopni dodržet toto ustanovení.

(b) Cestující musí Dopravce odškodnit, pokud jejich jednání, opomenutí nebo nedbalost způsobí

dopravci škodu, zejména pokud jednají v rozporu s ustanoveními tohoto článku nebo pověřením, které dopravci dali ke kontrole jejich Zavazadel.

18.6 Bezpečnostní kontroly

(a) Cestující se musí podrobit bezpečnostním prohlídkám požadovaným státními orgány nebo orgány letiště i prohlídkám požadovaným Dopravcem.

(b) Dopravce nemůže být volán k odpovědnosti za odmítnutí přepravy Cestujícího, zejména pokud toto odmítnutí vychází z rozumného přesvědčení, že je podloženo platnými zákony, nařízeními nebo požadavky.

ČLÁNEK 19: ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

19.1 Všeobecná ustanovení

Odpovědnost Dopravce bude stanovena na základě Všeobecných přepravních podmínek smluvního dopravce, není-li stanoveno jinak a Cestující o tomto jiném řešení není informován. Pokud je Smluvním dopravcem společnost KLM, budou platit následující podmínky:

19.1.1 Přeprava poskytovaná v souladu s těmito Všeobecnými přepravními podmínkami podléhá pravidlům o zajištění odpovědnosti stanoveným Montrealskou úmluvou ze dne 28. května 1999 a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, kterým se upravuje nařízení Rady (ES) č. 2027/97 ze dne 9. října 1997 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod s ohledem na přepravu Cestujících a jejich Zavazadel.

19.1.2 Pokud následující ustanovení neodporují jiným ustanovením těchto Všeobecných přepravních podmínek, budou v souladu s Úmluvou platit následující podmínky:

(a) Odpovědnost Dopravce je omezena na škodu, ke které došlo během Letecké přepravy, jejíž Označovací kód je uveden na Kupónu nebo Letence odpovídající danému letu. Pokud Dopravce vystavuje Letenku na přepravní služby poskytované jiným Dopravcem, nebo pokud Dopravce odbavuje jménem jiného Dopravce Zavazadla, bude vždy jednat pouze jako prostředník jménem zmíněného dalšího Dopravce. Ustanovení týkající se odpovědnosti pro případy následné přepravy jsou uvedeny v článku 17.

(b) Odpovědnost Dopravce nemůže překročit částku prokázané přímé škody a Dopravce nebude žádným způsobem odpovědný za jakoukoli následnou škodu ani jakoukoli formu nekompenzační škody.

(c) Dopravce není odpovědný za škody, které vzniknou v důsledku toho, že Dopravce dodržuje ustanovení zákonů a předpisů (zákony, nařízení, rozhodnutí, požadavky a ustanovení), nebo pokud tato ustanovení není schopen dodržovat Cestující.

(d) Přepravní smlouva včetně těchto Všeobecných přepravních podmínek a veškerých zde uvedených vyloučení nebo omezení odpovědnosti, se bude vztahovat na Autorizované prodejce Dopravce, jeho zaměstnance, zástupce, představitele i vlastníky letadla, které Dopravce používá, i pracovníky, zaměstnance a zástupce uvedeného majitele, a bude jim ku prospěchu. Celková částka, jíž lze na výše uvedených osobách vymáhat, nesmí přesáhnout částku stanovenou pro odpovědnost Dopravce.

(e) Pokud Dopravce prokáže, že škodu způsobila nebo k ní přispěla svou nedbalostí či jiným protiprávním jednáním či opomenutím osoba, která požaduje náhradu, nebo osoba, jež práva uplatňuje, případně z jejichž práv tato osoba svá práva odvozuje, bude Dopravce zcela nebo

částečně své odpovědnosti zproštěn, pokud tato nedbalost nebo protiprávní jednání či opomenutí ke škodě přispělo. Tento odstavec je platný pro veškerá ustanovení týkající se odpovědnosti uvedená v těchto přepravních podmínkách, a to včetně článku 19.2.1.

(f) Není-li výslovně stanoveno jinak, v žádném z těchto ustanovení se Dopravce, majitel letadla, které Dopravce používá, jejich pracovníci, zaměstnanci, zástupci nebo představitelé nevzdávají vyloučení nebo omezení odpovědnosti podle Úmluvy a platných zákonů.

19.2 Ustanovení platná pro mezinárodní i vnitrostátní letů

19.2.1 Tělesná zranění

(a) V souladu se zbývajících částmi tohoto článku 19.2.1 je Dopravce odpovědný za škodu, která vznikne v případě úmrtí nebo tělesného zranění Cestujícího, pokud k nehodě, která takovou škodu způsobila, došlo na palubě letadla nebo v průběhu jakýchkoliv úkonů při nástupu do letadla nebo výstupu z něj, jak je definováno Montrealskou úmluvou.

(b) Dopravce nebude za žádnou škodu odpovědný za následujících okolností:

Pokud je přepravován Cestující, jehož věk, duševní nebo tělesný stav představuje riziko sobě samému, nebude Dopravce odpovědný za újmy na zdraví, jako jsou nemoc, zranění, tělesná nezpůsobilost či úmrtí, ani za zhoršení takové nemoci, zranění či tělesné nezpůsobilosti, za předpokladu, že takové újmy na zdraví lze připsat výhradně na vrub tohoto stavu.

(c) Za škody vzniklé dle článku 19.2.1 (a), které na jednotlivé Cestující nepřesáhnou částku 128 821 SDR (jednotek zvláštního čerpání), nesmí Dopravce vyloučit nebo omezit svou odpovědnost. Dopravce má nicméně právo se odvolat na článek 19.1.2 (e). Dopravce neponese odpovědnost za škody dle článku 19.2.1 (a), pokud na jednotlivé Cestující přesáhnou částku 128 821 SDR (jednotek zvláštního čerpání) a Dopravce prokáže, že:

(1) tato škoda nebyla způsobena nedbalostí nebo jakýmkoli jiným protiprávním jednáním či opomenutím Dopravce nebo jeho zaměstnanců či zástupců, nebo

(2) tato škoda byla způsobena výhradně nedbalostí nebo jakýmkoli jiným protiprávním jednáním či opomenutím stěžovatele, Cestujícího, jehož práva jsou
uplatňována nebo jehož práva jsou uplatňována odvozením či třetí stranou.

(d) Dopravce si vůči třetím stranám vyhrazuje veškerá práva na opravné prostředky a subrogaci.

(e) Dojde-li k úmrtí nebo tělesnému zranění v důsledku letecké nehody dle definice uvedené v článku 28 úmluvy a podle článku 5 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, kterým se novelizuje nařízení Rady (ES) č. 2027/97 ze dne 19. října 1997, může být ve prospěch příslušné osoby, která je určena jako osoba oprávněná převzít plnění, poskytnuta záloha tak, aby tato osoba mohla pokrýt své okamžité potřeby, přičemž záloha by měla být v poměru k utrpěné materiální škodě. V případě úmrtí nesmí být uvedena záloha nižší než částka, která v eurech odpovídá částce 16 000 SDR (jednotek zvláštního čerpání) na Cestujícího. V souladu s platnými zákony bude zmíněná záloha vyplacena do 15 dnů od určení oprávněné osoby.

V souladu s článkem 5 nařízení (ES) č. 889/2002 ze dne 13. května 2002 a článkem 28 Montrealské úmluvy ze dne 28. května 1999 vyplacení uvedených záloh nebo platby předem nepředstavuje uznání odpovědnosti a uvedené částky je možné odečíst od částek, které bude mít dopravce následně povinnost uhradit.

Uvedená záloha není vratná s výjimkou případů, kdy osoba, které byla náhrada vyplacena, na tuto náhradu neměla nárok, nebo když škodu způsobila nebo k ní přispěla nedbalost nebo jiné protiprávní jednání či opomenutí osoby, která o náhradu žádá, nebo osoby, od které odvozuje svá práva.

19.2.2 Škoda způsobená zpožděním

(a) Odpovědnost Dopravce za jakoukoli škodu způsobenou zpožděním při letecké přepravě Cestujících bude omezena na částku 5 346 SDR (jednotek zvláštního čerpání) na Cestujícího.

(b) Odpovědnost Dopravce za jakoukoli škodu způsobenou zpožděním při letecké přepravě Zavazadel bude omezena na částku 1 288 SDR (jednotek zvláštního čerpání) na Cestujícího. Na tento limit se vztahuje článek 19.2.3 (c).

(c) Navzdory ustanovením odstavců (a) a (b) tohoto článku nebude Dopravce odpovědný za jakoukoli škodu způsobenou zpožděním, pokud Dopravce prokáže, že on sám, jeho zaměstnanci a zástupci přijali veškerá opatření, která by mohla být přiměřeně požadována k vyvarování se škody, nebo bylo nemožné, aby Dopravce, jeho zaměstnanci a zástupci taková opatření přijali.

19.2.3 Škody na Zavazadlech

(a) V souladu s článkem 17 Montrealské úmluvy je Dopravce odpovědný za škodu způsobenou ztrátou nebo poškozením Odbaveného zavazadla, pokud se událost, při které ke ztrátě či poškození došlo, udála na palubě letadla nebo kdykoliv v průběhu doby, kdy měl Dopravce Odbavené zavazadlo ve své péči.

(b) Vyloučení odpovědnosti Dopravce:

Dopravce nebude odpovědný za škodu na Zavazadlech, pokud k uvedenému poškození došlo v souvislosti s povahou nebo podstatnými závadami Zavazadla či jeho kvalitou nebo špatnými vlastnostmi. Pokud Zavazadla nebo majetek v nich umístěný způsobí škodu jiné osobě nebo Dopravci, musí Cestující Dopravce odškodnit za všechny v jejím důsledku vzniklé ztráty a náklady.

- Dopravce nepřebírá kromě odpovědnosti uvedené v níže uvedeném odstavci (c) žádnou odpovědnost za jakoukoliv škodu nebo ztrátu způsobenou na křehkých, rychle se kazících nebo cenných předmětech či předmětech, které nebyly odpovídajícím způsobem zabaleny.
- Částka vyplácená za škodu:
- Odpovědnost Dopravce za zničení, ztrátu nebo poškození Zavazadla bude omezena na částku 1 288 SDR (jednotek zvláštního čerpání) na Cestujícího. Pokud byla v souladu s článkem 10.2.3 (a) deklarována vyšší hodnota, bude odpovědnost Dopravce omezena deklarovanou hodnotou, kromě případu, kdy může Dopravce prokázat, že je tato hodnota vyšší než skutečný zájem Cestujícího v době dodávky.
- V případě Neodbavených zavazadel, která s sebou může Cestující vzít na palubu, může být Dopravce volán k odpovědnosti pouze tehdy, prokáže-li se pochybení Dopravce, jeho zaměstnanců nebo zástupců.

ČLÁNEK 20: ČASOVÉ OMEZENÍ VYMAHATELNOSTI NÁROKŮ A ŽALOB

20.1 Oznámení stížností týkajících se Zavazadel

(a) Převzetí odbavených zavazadel bez námitek je zjevným důkazem, že Zavazadla byla doručena a přijata v dobrém stavu a v souladu s přepravní smlouvou, pokud Cestující nedoloží opak. Dopravce musí být o všech chybějících Zavazadlech informován co nejdříve po příletu. Na později vznesené nároky nebude brán ohled. Stejně tak platí, že Dopravce musí být co nejdříve informován o veškerých chybějících předmětech v Zavazadlech. Na pozdě vznesené nároky nebude brán ohled.

(b) Dojde-li ke škodě, musí osoba oprávněná k dodávce předložit dopravci co nejdříve po zjištění škody reklamaci, nejpozději však ve lhůtě 7 dní od data, kdy bylo Odbavené zavazadlo převzato. V případě zpoždění musí být reklamáce ohlášena nejpozději ve lhůtě 21 dní od data, kdy Cestující

Zavazadla odevzdal. Všechny reklamace je nezbytné učinit písemně a odevzdat nebo doručit během výše uvedených lhůt. Pokud nebude reklamace ohlášena během výše uvedených lhůt, neponese Dopravce žádnou odpovědnost, kromě případů, kdy na jeho straně došlo k podvodnému jednání.

20.2 Žaloby o náhradu škody podávané Cestujícími

Všechny nároky a žaloby o náhradu škody musí být pod hrozbou promlčení podány do dvou let od příletu do cílového místa, nebo od data, kdy mělo letadlo podle letového plánu přiletět, nebo od data ukončení přepravy. Metoda výpočtu této lhůty bude stanovena v souladu s právem platným v místě soudu, u kterého je řízení vedeno.

20.3 Nároky a žaloby musí být předloženy písemně

VŠECHNY NÁROKY NEBO ŽALOBY UVEDENÉ V ČLÁNKU 20 MUSÍ BÝT PODÁNY PÍSEMŇE VE STANOVENÝCH LHŮTÁCH.

20.4 Spory, alternativní řešení sporů a řešení sporů online

Pokud nejsou cestující spokojeni s poskytovanými službami dopravce, mají právo kontaktovat jeho zákaznické oddělení.

Cestující, kteří již kontaktovali dopravce se svými nároky a nejsou spokojeni s výsledkem vyhodnocení reklamace, mají právo požadovat mimosoudní řešení prostřednictvím České obchodní inspekce (ČOI) nebo České spotřebitelské asociace (SCS). Kompletní informace o těchto mimosoudních řešeních spotřebitelských sporů jsou k dispozici prostřednictvím níže uvedených odkazů:

Česká obchodní inspekce: Štěpánská 567/15 120 00 Praha 2, Česká republika

Telefon: +420 222 703 404, e-mail: <mailto:podatelna@coi.cz> nebo je k dispozici webový formulář na stránce <https://www.coi.cz>

Veškeré informace jsou dostupné v českém i anglickém jazyce.

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.: Pod Altánem 99/103 100 00 Praha 10 – Strašnice, Česká republika

Telefon: +420 261 263 574, e-mail: <mailto:mscs@konzument.cz> nebo webová stránka: <https://www.konzument.cz>

Podle evropských právních předpisů jsou všichni online obchodníci povinni uvádět odkaz na portál Evropské komise pro řešení sporů online. Společnost KLM je na tomto portálu registrována jako obchodník. Vezměte prosím na vědomí, že stížnosti podané prostřednictvím tohoto portálu nebude společnost KLM vyřizovat. Případné zákaznické stížnosti se snažíme řešit individuálně s konkrétním cestujícím.

[Portál Evropské komise pro řešení sporů online](#)