

REISIJATE JA PAGASIVEO TINGIMUSED

1. MÕISTED

AGENT – ametlikult teistele isikutele või organisatsioonidele lennupileteid müüma volitatud isik või organisatsioon.

HILINENUD PAGAS – pagas, mis on hilineanud kuni 21 päeva alates lennu saabumisest.

VAHEPEATUS – maandumine lennu vältel mingis paigas lennu lähte- ja sihtkoha vahepeal.

LENNUPILET – lennureisija pilet ja pagasitšekk, mis on reisiks kehtivad ja on väljastatud selleks volitusi omava agendi või mingi muu isiku (turismikorraldaja) poolt.

LEND – reisijate ja/või pagasi kindlast lähtepunktist õhusõidukiga transportimine, mille sihtpunkt võib olla kas ühe riigi või eri riikide territooriumil, aga lennul on vahepeatus mõne teise riigi territooriumil.

MUUDATUSED LENNUGRAAFIKUS – sõidugraafikus ette nähtud lennuajast kõrvalekaldumine.

PAGAS – kontrollitud ja/või kontrollimata pagas.

PAGASILE TEKITATUD KAHJU – igasugused muudatused pagasi seisukorras, mille on põhjustanud füüsiline või keemiline mõju.

PAGASI REGISTREERIMISE KVIITUNG – reisijale pagasi kontrollis antav pileti osa, mis identifitseerib pagasi ja annab lennureisijale õiguse esitada pagasi veo suhtes hilisemaid nõudeid.

PAGASI ASUKOHA VÄLJASELGITAMINE – pagasi otsimise protseduur, mida teeb lennufirma juhul, kui pagas ei jõua ettenähtud sihtkohta.

ALAEALINE – alla 18-aastane reisija.

SAATJATA ALAEALINE – 5- kuni 12-aastane laps, kes reisib ilma täiskasvanud saatjata.

(LENNU)PÄEV – kõik nädalapäevad, kaasa arvatud laupäev, pühapäev ja pühad.

SIHTKOHT – lennujaam, kus olenevalt ostetud piletist lennureis reisija ja/või tema pagasi jaoks lõpeb.

IATA – Rahvusvaheline Õhustranspordi Assotsiatsioon (the International Air Transport Association).

ICAO – Rahvusvaheline Tsiviillennunduse Organisatsioon (the International Civil Aviation Organization).

PARDAKAART – osa reisija lennupiletist, mis antakse reisijale lennule registreerimisel.

MONTREALI KONVENTSIION – Montrealis 28. mail 1999. aastal vastu võetud konventsioon, milles üldistati rahvusvaheliste õhulendude suhtes kehtivad kindlad reeglid.

KAASAVÕETAV PAGAS (ka KÄSIPAGAS) – pagas, mille reisija võtab endaga kaasa õhusõiduki salongi, käsipagasi eest vastutab reisija ise.

KAOTSI LÄINUD PAGAS – lennul kaotsi läinud pagas, mille asukohta lennufirma ei suuda välja selgitada 21 päeva jooksul pärast lendu.

ÜLEMÄÄRASE PAGASI LISATASU – rahasumma, mis tuleb tasuda ülemäärase pagasi õhusõiduki pardale võtmise eest.

GRAAFIKUJÄRGNE SAABUMISAEG – aeg, kui õhusõiduk saabub sihtkohaks olevasse lennujaama täpselt lennugraafikus ettenähtud aja kohaselt.

GRAAFIKUJÄRGNE VÄLJALENNUAEG – aeg, kui õhusõiduk lendab lennureisi lähtepunktiks olevast lennujaamast välja täpselt lennugraafikus ettenähtud aja kohaselt.

LEND – reisijate ja/või pagasi transportimine õhusõidukiga ühest punktist teise.

VEDAJA – reisijaid ja pagasit transportiv lennuliin.

REISIJA – isik, kes õhusõiduki pardal viibijana kasutab lennufirma teenust, välja arvatud õhusõidukit teenindav meeskond.

TÄISKASVANUD REISIJA – vähemalt 18-aastane reisija.

NÕUE – reisija kirjalik avaldus või nõue kahjude kompenseerimiseks, kui lennufirma on rikkunud lennulepingu sätteid ja tingimusi, mis tõi endaga kaasa reisija väidetava kahju.

Määrus nr 1107/2006 – Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus nr 1107/2006 puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega inimeste seaduste kohta õhusõidukeis.

Määrus nr 2027/97 – Nõukogu määrus nr 2027/97 lennufirma vastutuse kohta õnnetusjuhtumite korral õhusõidukites.

Määrus nr 261/2004 – Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus nr 261/2004, mis sätestab reisijatele kahjude kompenseerimise ja neile antava abi suhtes ühised reeglid järgmiste juhtude korral: pardale mittelubamine, lendude tühistamine või pikaaegne hilinemine; see tühistab määruse (EEC) nr 295/91.

Määrus nr 889/2002 – Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus nr 889/2002, mis täiendab Nõukogu seadust (EEC) nr 2027/97 lennufirmade vastutusest õnnetusjuhtumite korral.

ÄRAANTAV PAGAS – pagas, mis on lennujaamas kontrollitud ja edasi saadetud lennufirmale kuuluvale õhusõidukile.

LENNU LÄHTEPUNKT – lennujaam, kust algab reisija ja/või pagasi õhulend olenevalt ostetud piletist.

SDR (Special Drawing Rights) – Rahvusvahelise Valuutafondi arvestusühik.

ÜMBERISTUMISLENNUJAAM – lennujaam, kus reisijad peavad ümber istuma ühelt lennukilt teisele, lennufirma võib olla kas seesama või teine.

TRANSPORT – reisijate ja pagasi vedu erinevate transpordivahenditega, õhustransport välja arvatud.

TRANSIITLENNUJAAM – lennujaam, kus õhusõiduk on teinud vahepeatuse, mis polnud näidatud lennupiletil.

REISIKORRALDAJA – isik või organisatsioon, kes osutab nõutud standarditele vastavat turismiteenust, kaasa arvatud lendude broneerimine.

ÜLEMÄÄRANE PAGAS – pagas, mis ületab kaalult ja pagasi komponentide arvult lennupileti hinnas sisalduvat pagasit, kuid on lennufirma poolt lubatud juhul, kui reisija maksab selle eest lisatasu lennufirma avaldatud hindade põhjal.

KAHJU – kahju, mis on põhjustatud reisija kehavigastuse, surma, pagasi kättetoimetamise hilinemise, lennu hilinemise, pagasi vigastamise või kaotsimineku tõttu.

VÄIKELAPS – alla 2-aastane reisija.

2. LENNUREISIDELE KOHALDATAVAD SÄTTED JA TINGIMUSED

- 2.1 Reisijatele ja pagasile lennureisidel kehtestatud sätted ja tingimused (edaspidi: tingimused) kehtivad kõikidele lendudele, samuti kogu lendudega seotud teenindusele, mida osutab Läti Vabariigis registreeritud kompanii SmartLynx Airlines Estonia.
- 2.2 Kompanii SmartLynx Airlines Estonia korraldab lende ainult nende tingimuste kohaselt, seetõttu on nende tingimuste igasugune muutmine võimalik ainuüksi lennufirma kindla ja ühehäälese nõusoleku korral, mis on fikseeritud kirjaliku kokkuleppe vormis või täpsustatud lennupiletil.
- 2.3 Kõik juhtumid, mida need tingimused ei hõlma, peavad saama lahendatud kooskõlas Läti Vabariigis kehtivate seadustega, kaasa arvatud Läti Vabariigiga seotud rahvusvahelised konventsioonid.
- 2.4 Need tingimused kehtivad ka juhul, kui lend on tasuta või alandatud piletihinnaga, kui pooled pole teisiti kokku leppinud; asjakohane kokkulepe peab olema kirjalikult kinnitatud või ära näidatud lennupiletil.
- 2.5 Juhul kui mõned tingimuste lõigud on vastuolus rakendatavate õigusnormidega, millest osapooled ei saa ka omavahelisel kokkuleppel lahti öelda, peab toimima ametlikult kehtivate õigusnormide kohaselt. Poolte omavaheline kokkuleppimine ei anna alust õigusnormide eiramiseks. Puudused tingimuste üksikutes lõikudes ei tähenda puudusi dokumendis kui tervikus.

3. VEDAJA (LENUFIRMA)

- 3.1 Teenust osutava lennufirma nimetus lennupiletil võib olla lühendatud ja täpsustatud lennuliini tähistava koodi või mõne muu lühendiga. Kompanii SmartLynx Airlines Estonia tähistajakood on ART või 6Y.

- 3.2 Kui pileti müünud lennufirma ei osuta tegelikult kliendile teenust, s.t, kui seda teeb mõni teine lennufirma, siis on reisijal õigus esitada nõue ükskõik kumma lennufirma vastu. Juhul kui reisija esitab nõude kompanii SmartLynx Airlines Estonia vastu, peab ta järgima tingimustes seatud protseduuri reegleid.

4. ISIKLIKU TEABE KÄITLEMINE JA KAITSE

- 4.1 Reisija esitab oma andmed (igasugune teave isiku identifitseerimise eesmärgil) järgmistel põhjustel: lennupileti ostmine, erinevate lennuga seotud teenuste saamine, puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega inimestele abiteenuste saamine, tolliformaalsuste täitmine ja muude reisimisega seotud probleemide lahendamine.
- 4.2 Reisija nõustub, et tema andmeid töödeldakse ja hoitakse, esitatakse ametivõimudele ja teistele lennufirmadele juhul, kui lennuteenust osutab mõni teine lennufirma, ning lennuga seotud teenuste osutajatele seaduses ettekirjutatud protseduuride kohaselt.
- 4.3 Reisijate isiklike andmeid ei kasutata ärilistel eesmärkidel ilma reisija eelneva loata.

5. LENNUPILET

- 5.1 Kehtiv ja täies ulatuses välja makstud lennupilet on kinnituseks selle kohta, et lennufirma loetakse vastutavaks reisija ja pagasi ohutuse eest lennul.
- 5.2 Reisija esitab lennupileti lennufirma esindaja, mõne muu selleks volitatud ametiisiku või avaliku võimu esindaja nõudmisel. Reisija on kohustatud kogu lennu ajal lennupileti alles hoidma, kui lennufirma pole seda asendanud mõne teise samaväärse dokumendiga.
- 5.3 Lennupiletit võib kasutada ainult isik, kelle nimi seisab piletil, seda ei saa kasutamiseks üle anda mõnele teisele isikule.
- 5.4 Lennupilet kehtib ainult piletil täpselt näidatud lennureisil. Kui lennu kuupäev on lennupiletil jäänud lahtiseks, siis on reisijal lubatud oma piletit registreerida vaid pärast kõigi nende reisijate piletite registreerimist, kelle piletitel on kuupäev näidatud. Kui lennufirma ei saa lennuteenust osutada, siis pikeneb pileti kehtivus selle ajani, kui lennufirmal on võimalik ärajäänud teenust osutada.
- 5.5 Juhul kui pilet on varastatud või kadunud, võib reisija saada pileti duplikaadi eeldusel, et lennufirmale või reisikorraldajale on duplikaadi väljaandmise kohta tehtud avaldus.
- 5.6 Lennupilet annab õiguse nende teenuste saamiseks, mis on piletil täpsustatud.
- 5.7 Lennupilet hõlmab lendu lähtepunktist ühes lennujaamas kuni lennu sihtkoha lennujaamani. Pilet ei sisalda lennujaamadevahelist transporti maapinnal või ühe lennujaama piires, kui seda pole teisiti lennupiletil täpsustatud.
- 5.8 Lennupileti ostmisel peab reisija maksma ametlikud maksud ja tollilõivud lennujaamale või teistele avaliku võimu esindajatele, kui osapooled pole teisiti kokku leppinud; kokkulepe peab sel juhul olema nõuetekohaselt kirjalikult kinnitatud või näidatud lennupiletil. Kui makse ning lõivusid on lennupileti ostmise ja lennu toimumise vahelisel ajal tõstetud, peab reisija erinevuse kinni maksma.

6. LENNULE VORMISTAMINE (Check-in) LENNUJAAMAS

- 6.1 Reisija on kohustatud lennujaamas õigel ajal kohal olema, et ennast ja pagasit lennule vormistada, saada pardakaart lennukile minemiseks ja tõend pagasi kontrollimise kohta. Reisijate registreerimine lennule algab kaks tundi enne lennuki väljalendu ja peab olema lõppenud vähemalt nelikümmend minutit enne lennuki graafikujärgset väljumisaega.
- 6.2 Reisija tohib lennata vaid juhul, kui ta on esitanud kehtivad reisidokumendid ühes kehtiva isikut tõendava dokumendiga (ID-kaart, pass või mingi muu neid asendav dokument juhul, kui originaalne isikut tõendav dokument on kadunud). See nõue kehtib ka laste ja sülelaste (beebide) kohta.
- 6.3 Reisija on kohustatud jälgima lennujaama ekraanidel esitatavat teavet ja kuulama valjuhääldi kaudu edastatavaid teateid, mis puudutavad reisijate pardalemineku ootealale minemise aega ja seda, kust täpselt teatava lennu lennuki pardale minek toimub. Pardakaardil ja infoekraanidel näidatud teavet võib olla muudetud.
- 6.4 Reisija on kohustatud saabuma lennukile minemise ootealale õigel ajal, kuid mitte hiljem kellaajast, mis on näidatud pardakaardil või infoekraanidel ja edastatud suuliselt mikrofonid kaudu.
- 6.5 Lennufirma ei ole vastutav reisija kahju eest, mis tuleneb reisijapoolsest nõuete mittetäitmisest, mis on sätestatud tingimuste punktides 6.1–6.4.
- 6.6 Kui tingimuste punktides 6.1–6.4 esitatud nõuete täitmine ebaõnnestub reisijal lennufirma süü läbi, siis kompenseeritakse reisijale kahju.
- 6.7 Reisija istekoht lennukis on näidatud pardakaardil.

7. REISIJA KOHUSTUSED

- 7.1 Enne lennuki pardale minemist peab reisija esitama enda isikut tõendava dokumendi, kehtivad reisidokumendid ja vastama lennufirma töötaja või avaliku võimu esindaja küsimustele.
- 7.2 Lennupiletit ostes teavitab reisija reisiagenti või reisikorraldajat enda terviseprobleemidest, mis võivad lendu komplitseerida või lennu kulgu mingil moel negatiivselt mõjutada.
- 7.3 Reisija peab hoolikalt jälgima lennuliiklust puudutavaid ja lennufirma antavaid juhendeid, eriti aga:
- a) lennule registreerumisel, reisile kogunemisel ja reisijatele mõeldud alal ringi liikudes;
 - b) õhusõiduki pardale minnes ja sealt lahkudes;
 - c) isiklike asjade ja kaasavõetava pagasi (käsipagasi) paigutamisel selleks ettenähtud kohta õhusõiduki salongis.

- 7.4 Reisija on kohustatud saama kõik reisidokumendid ja ennast kurssi viima kõigi selle riigi nõudmistega, kus asuvad lennu sihtpunkt, transiitlennujaam või vahepeatus. Reisija peab katma kõik kulud, mida lennufirma kannab seoses asjaoluga, et firma on kohustatud viima reisija tagasi sinna riiki, kust reis algas, juhul kui reisijale keelduti andmast luba siseneda transiit- või sihtkohariiki.
- 7.5 Reisija peab hoiduma tegevusest, mis ähvardab lennu turvalisust ja mõjutab lennu kulgu, segab kaasreisijaid või põhjustab nende kaebusi, takistab lennufirma töötajatel nende ametikohustuste täitmist, seab ohtu lennufirma või teiste reisijate vara.
- 7.6 Reisija on kohustatud:
- a) täitma kõiki lennufirma, selle töötajate ja lennu teenindava meeskonna instruksioone ja nõudmisi;
 - b) lennu vormistamisel kandma võimalikud kulutused lisateenuste eest
 - c) lennu ajal kinnitama turvavöö lennuki õhkutõusmisel, maandumisel ja lennukit teenindava meeskonna korraldustelekorralduste järgi;
 - d) vahetama istekohti lennukit teenindava meeskonna palvel, kui see on vajalik lennuki juhtimise või turvalisuse pärast;
 - e) hoiduma sukeldumisest 12 tundi enne lendu, sügavama sukeldumise või lennu vahepeatuste korral 24 tundi enne väljalendu;
 - f) alluma keelule mitte kasutada alkoholi ja suitsetada sigarette lennuki salongis; keelule mitteallumise korral peab reisija maksma trahvi 360 euro ulatuses. Lennuki meeskonnal on õigus alkohol klassifitseerida, s.t määrata pardale võetud joogi liik;
 - g) lülitama välja kõik elektroonilised vahendid, mis võivad avaldada negatiivset mõju õhusõiduki seadmete tööle; kui seda nõuet ei täideta, on reisija kohustatud maksma lennufirmale trahvi 360 euro ulatuses;
 - h) kinni maksma kõik reisija poolt lennufirmale tekitatud kahjud, mis on tekkinud reisija ebasobiva käitumise tõttu (näiteks õhusõiduki sisseseade rikkumine, keelatud loomade või esemete toomine lennukisse, lennuki hädamaandumise esilekutsumise kulud või muud kulud, mis on põhjustatud reisija ebasobiva käitumise pooltebasobivast käitumisest).
 - i) alluma lennujaama turvateenistuse, tolli või avaliku võimu esindaja kontrollile;
 - j) lubama turvakontrollil kontrollida äranatavatäraantavat ja salongi kaasavõetavat pagasit (käsipagasit));
 - k) alluma keelule mitte tulla lennuki pardale alkoholi või narkootikumide mõju all olles.

8. LENNUFIRMA KOHUSTUSED LENNU TOIMUMISE AJAL

- 8.1 Teenindav lennufirma kohustub reisijaid informeerima ja instrueerima istekohtade asjus ja selles, kuidas kasutada:
- a) turvavöösid;
 - b) varuväljapääse ja reisijatele hädaohu korral üldiseks kasutamiseks mõeldud vahendeid;
 - c) reisijatele mõeldud päästeveste ja hapnikumaske;
 - d) muud individuaalseks kasutamiseks mõeldud varustust.
- 8.2 Lennufirma teavitab reisijaid suitsetamise ja elektrooniliste seadmete kasutamise keelust lennuki pardal.
- 8.3 Vajaduse korral teavitab lennufirma reisijaid päästemeetmetest, mis võetakse

ohuolukorra tekkimise korral.

8.4 Lennufirma tagab reisijale turvavöö kasutamise võimaluse lennuki õhukütõusmisel, maandumisel, tormi korral ja alati siis, kui seda nõuab lennuki kapten.

9. LENNUFIRMAL ON ÕIGUS KEELDUDA REISIJA JA PAGASI LENNUKI PARDALE VÕTMISEST, KUI:

9.1 reisija eirab tingimustes toodud seadusi ja sätteid;

9.2 reisija ohustab või segab teisi reisijaid;

9.3 reisija käitumine seab ohtu õhulennu turvalisuse, avaliku korra, teised reisijad ja kolmandate osaliste vara;

9.4 reisija keeldub täitmast lennufirma korraldusi ega kuuletu selle töötajatele või lennuki meeskonnale;

9.5 reisija keeldub läbimast turvakontrolli;

9.6 reisija ei ole maksnud makse ega täitnud muid lennuga seotud rahalisi kohustusi;

9.7 reisijal puuduvad reisidokumendid või ta keeldub neid esitamast;

9.8 reisija lennupilet:

a) on rikutud;

b) on kadunud;

c) andmed lennupiletil on muutunud või ei ole kooskõlas teiste reisidokumentidega;

d) on kahtlus, et lennupilet on saadud illegaalsel teel või on välja antud isiku nimele, kellel lennufirma olemasolevas andmebaasis oleva teabe põhjal ei ole lubatud lennul osaleda.

9.9 reisija on mööda lasknud lennule registreerimise aja või pole ilmunud õigeaks ajaks lennuki pardale minemise värava juurde;

9.10 reisija pole lennufirmale edastanud tingimustes esitatud vajalikku teavet;

9.11 reisija on purjus;

9.12 reisija on narkootikumide mõju all;

9.13 reisija riided ja välimus ei võimalda teda lennuki pardale võtta;

9.14 reisija pagas ei vasta lennufirma ettekirjutustele pagasi kohta;

9.15 keeldumine on põhjendatud muude jõus olevate õigusnormidega.

10. TINGIMUSTE SUBJEKTIKS OLEV REISIJATE ÕHUVEDU

- 10.1 Kui reisija füüsilise või vaimse seisundi põhjal on põhjust uskuda, et tema tervis võib olla ohustatud või võib tekkida mingi tervisekahjustus, siis peab lennufirma tagama sellised tingimused, et ta ei jääks vastutavaks võimaliku tervise halvenemise, surma või muu kahjustuse eest, mis toimub lennureisi tagajärjel.
- 10.2 Lennufirmal on turvakaalutlustel õigus keelduda saatjata reisija teenindamisest, kui sel on raske vaimne haigus.
- 10.3 Mõningatel juhtudel peab reisija esitama enne lendu arstitõendi, mis on väljastatud vähemalt seitse päeva enne lendu ja mis kinnitab, et isiku tervislik seisund lubab lendamist. Need juhud on järgmised:
- a) 21 päeva tagasi on isikul olnud südameatakk;
 - b) 10 päeva tagasi on isikul olnud atakk;
 - c) 7 päeva tagasi on isik sünnitanud lapse;
 - d) imik ei ole veel kolmepäevane;
 - e) reisijal on kessoontõbi;
 - f) 14 päeva tagasi põdes isik kopsupõletikku;
 - g) isik ei saa istuda;
 - h) 14 päeva eest oli isikul peatrauma, luumurd, üle 28 nädala väldanud rasedus, kaugelearenenud veenitromboos, raske vaimne haigus (isik tohib reisida ainult saatjaga, saatja istekoht lennukis on haige lähedal);
 - i) reisijal on nakkushaigus, mis võib ohustada teisi reisijaid ja/või lennukit teenindava meeskonna liikmeid;
 - j) reisijal on haigus, mis võib lennu ajal süveneda;
 - k) muud olukorrad, mis võivad ohustada kas lennu või reisijate turvalisust.
- 10.4 astmahaigetelt ei nõuta arstitõendit, siiski peavad nad 120 tundi enne väljalendu lennufirmat, agentti või reisikorraldajat teavitama sellest, kas nad vajavad hapnikuballooni või mitte. Hapnikuballooni kasutamine on tasuline, makstava summa teatab lennufirma. Reisija isiklikku hapnikuballooni lubatakse lennuki salongi kaasa võtta juhul, kui selleks on lennufirma luba. Õhulennu ajal on hapnikuballooni lubatud kasutada ainult lennukit teenindava meeskonna järelevalve all.
- 10.5 Diabeedihaiigel lubatakse käsipagasis lennukisse kaasa võtta ravimid, mida ta võib lennu ajal vajada.
- 10.6 Tugevalt ülekaalulised reisijad peavad broneerima kaks istekohta ja teavitama lennukit teenindavat meeskonda lisaturvavöö vajadusest.

Puuetega ja piiratud liikumisvõimega inimeste lennutransport

- 10.7 Puuetega ja piiratud liikumisvõimega inimeste lennutransport on korraldatud vastavuses seadusaktiga nr 1107/2006.
- 10.8 Ülalmainitud isikud on sellised reisijad, kelle reisimine on raskendatud põhjustatuna füüsilisest puudest, vaimsest puudest või kõrvalekaldest või mingist muust east tingitud tervislikust eriseisundist ja kelle tervislik seisund vajab lennufirma erilist tähelepanu. Lennufirma osutatav abi oleneb ohutusreeglitest, õhusõiduki varustusest ja lennujaama olukorrast.

- 10.9 Puuetega ja piiratud liikumisvõimega inimesed peavad abi vajamise korral sellest lennufirmat või turismikorraldajat teavitama vähemalt 48 tundi enne lennuki väljalendu.
- 10.10 Reisija esitatud avaldust aluseks võttes osutab lennufirma abi järgmistele puuetega ja piiratud liikumisvõimega inimestele.
- a) WCHR – reisija, kes on võimeline trepist üles ja alla minema ning lennuki salongis ringi liikuma, kuid vajab ratastooli või mingit muud liikumisvahendit liikumiseks lennukist lennujaama terminali, aga ka lennu saabumis- ja lähtepunktides lennujaama terminali väliselt.
 - b) WCHS – reisija, kes pole võimeline treppidest üles ja alla liikuma, kuid kes suudab ringi liikuda lennuki salongis ja vajab ratastooli liikumiseks lennukist lennujaama terminali ning lennu saabumis- ja lähtepunktides väljaspool lennujaama terminali.
 - c) WCHC – see kategooria hõlmab paljusid reisijaid: siia kuuluvad inimesed, kes suudavad liikuda ainult ratastooli või mõne muu abivahendi abiga ja kes vajavad abi kogu aeg alates saabumisest lennujaama ning lõpetades lennukisse istumisega või vajaduse korral istumisega spetsiaalsele toolile, mis on kohaldatud erivajadusteks. Siia kategooriasse kuuluvad ka puuetega reisijad, kelle alajäsemed on kahjustatud ja kes vajavad abi lennukile minemisel, sealt lahkumisel ja lennukis ringi liikumisel, kuid kes on üldiselt iseseisvad ja võimelised ise ratastoolis lennujaamas ringi liikuma. Lennu eel antud teave iseseisvalt toimetuleku astme kohta võimaldab vältida mittevajalikku abistamist.
 - d) BLND – reisija on pime või nägemispuudega.
 - e) DEAF – reisija on kurt või kuulmispuudega ja tal on kõnekahjustused.
 - f) DEAF/BLND -- reisija on pimekurt ja suudab ringi liikuda vaid saatja abiga.
 - g) DPNA -- intellekti- või arengupuudega reisija, kes vajab abi. See kategooria hõlmab reisijaid, kes põevad näiteks Alzheimeri tõbe või kellel on Downi sündroom.
 - h) STCR -- reisija, keda transporditakse vaid kanderaamil lamavas asendis; selline reisija tuuakse lennujaama ja viiakse sealt ära kiirabiautoga.
- 10.11 Pimedad reisijad, kelle transportimine oleneb koertest, peavad omama tunnistust, mis kinnitab, et koer on saanud eriväljaõppe ja tal on kehtivad reisidokumendid, jalutusrihm ja suukorv. Sellise koera võtmise eest lennuki salongi lisatasu maksma ei pea.

Rasedate naiste lennutransport

- 10.12 Raseda naise võib lennuki pardale lubada, kui tal on tõend raseduse kohta. Kuni 28. rasedusnädalani ei ole rasedale lennul mingeid piiranguid. Raseduse 28. kuni 32. nädalal peab rasedal olema arsti kinnitus, et tema tervislik seisund lubab lennata.
- 10.13 Lennufirmal on õigus keelduda reisijat teenindamast, kui:
- a) naise rasedus on kestnud üle 32 rasedusnädala;
 - b) naise raseduse korral enne 32 rasedusnädalat juhul, kui rasedus kulgeb komplikatsioonidega;
 - c) naine on sünnitanud lapse alla 7 päeva enne õhulendu.

Laste lennutransport

- 10.14 Alates teisest eluaastast vajavad lapsed lennukis eraldi istet.

- 10.15 Täiskasvanud reisijal on lubatud lennata koos maksimaalselt kahe sülelapsega.
- 10.16 Lennu ajal võib täiskasvanud reisija sülelast hoida kas enda süles ilma lisaistekohta ostmata või eraldi beebiistmel, kui selleks on eraldi lisakoht ostetud.
- 10.17 Kui koos täiskasvanuga reisivad kaks sülelast, tuleb ühele neist tellida sobiva beebiistmega varustatud lisaistekoht.
- 10.18 Lennufirma ei anna sülelastele turvahälle. Reisija võib lapse jaoks kasutada enda turvahälli eeldusel, et seda kasutatakse tootja kasutusjuhendi kohaselt.
- 10.19 Lapsed, kes reisivad ilma täiskasvanud saatjata:
- a) alla 5-aastastel lastel pole lubatud ilma saatjata reisida;
 - b) 5-12-aastastel lastel on ilma täiskasvanud saatjata lubatud reisida ainult sel juhul, kui täiskasvanud saatja toob nad enne lennureisi lennu lähtekohta ja lennufirma saab standardses vormis kirjaliku kinnituse selle kohta, et teine täiskasvanu ootab lapsi lennuki saabumisel sihtkoha lennujaamas. Reisi ajal abistab lennufirma selliseid lapsi lennuki väljalennul ja sihtkohta saabumisel (UM);
 - c) 12-18-aastastel lastel lubatakse reisida ilma täiskasvanud saatjata. Lennufirma võib lapsi abistada (MAAS), kui lapsevanemad on selle kohta teinud kirjaliku taotluse.
- 10.20 Kirjaliku taotluse vormid (UM/MAAS) laste saatmise kohta on saadaval lennufirma veebilehel, reisiagendi ja -korraldaja juures. Laste saatmise (UM/MAAS) eest tuleb maksta lisatasu, mille suuruse on lennufirma määranud.
- 10.21 Kui laps reisib ilma vanemate või järelevalvata, peavad lapsel olemas olema kõik vajalikud seadusi ja norme järgivad reisidokumendid.

11. PAGAS

- 11.1 Pagas jaguneb äraantavaks pagasiks ja salongi kaasavõetavaks pagasiks (käsipagasiks).
- 11.2 Ei äraantav pagas ega ka käsipagas ei tohi sisaldada:
- a) esemeid, mis lennufirma arvates võivad kahjustada lennu ja reisijate ohutust, reisijate vara; pagasit ja esemeid, mis võivad lennureisi ajal viga saada; pagasit, mis pole ette nähtud õhu teel transportimiseks;
 - b) esemeid, mida on kehtivate õigusnormide järgi keelatud transportida õhusõidukiga ICAO ja IATA reeglite kohaselt;
 - c) esemeid, mida on keelatud õhusõidukiga transportida kehtivate õigusnormide kohaselt;
 - d) esemeid, mida lennufirma vaatepunktist ei tohi transportida nende kaalu, suuruse või teiste näitajate tõttu.

- 11.3 Ohutuse tagamise eesmärgil ei tohi lennuki salongi kaasa võtta järgmisi esemeid: nuge olenemata tüübist, kääre olenemata suurusest; tulirelvi ja mängu-tulirelvi; tulirelvi jäljendavaid esemeid; katapulte, köögis kasutatavaid teravaid riistu, žiletiteri ja habemenuge, noolekujulisi võtmeid, pudeliavajaid, kudumisvardaid, spordis kasutatavaid keppe ja viskeriistu, piljardilauda ja keppe, metallist küüneviile ja teisi esemeid, mida lennujaama turvateenistus võib pidada ohtlikuks ja mida on võimalik kasutada reisijate ja lennuki meeskonna ohtu seadmise eesmärgil. Ülalpool mainitud esemed konfiskeeritakse lennujaamas ja nende väärtust ei kompenseerita.
- 11.4 Reisija tohib lennuki salongi kaasa võtta ainult ühe käsipagasi ühiku ja Tingimustes loetletud esemed isiklikuks otstarbeks. Kui lennukipiletil pole näidatud teisiti, siis ei tohi käsipagasi ja isiklike esemete kogukaal ületada 5 kilogrammi ja käsipagasi maksimaalne suurus ei tohi ületada mõõtmeid 55 x 45 x 25 cm(kaasa arvatud pagasi käepidemed ja rattad).
- 11.5 Lennuki salongi on reisijal lubatud kaasa võtta mõned isiklikud esemed:
- a) väike käekott;
 - b) mantel, rätik või sall;
 - c) vihmavari või jalutuskepp;
 - d) fotoaparaat või binokkel;
 - e) väike sülearvuti;
 - f) midagi lennuaegseks lugemiseks;
 - g) lennu ajal vajaminev lapsetoit;
 - h) lennu ajal vajalikud ravimid;
 - i) paar karke või täielikult kokkukäiv ratastool erivajadusega või piiratud liikumisvõimega inimesele;
 - j) väikelapse iste, kui see mahub lennuki salongis pagasi jaoks ette nähtud kohta.
- 11.6 Käsipagas peab ära mahtuma lennuki salongis pagasi jaoks ettenähtud kohale või reisija ees asetseva istme alla.
- 11.7 Lennufirma ei ole vastutav selle eest, kui käsipagas lennukis viga saab.
- 11.8 Pagasikontrollile alluvad kõik pagasis sisalduvad esemed. See tehakse ja sellest antakse aru lennufirma nõudmisel. Lennufirma ei ole vastutav äraantava pagasi eest, kui reisija pole seda kohe pärast lennuki saabumist sihtkoha lennujaama või lennuki vahetamise lennujaama (juhul kui pagasit ei pea viima lennu sihtpunkti) oma omandusse võtnud.
- 11.9 Äraantav pagas viiakse reisijaga samasse lennukisse. Kui pagasit pole sama lennukiga võimalik transportida, siis toimetatakse see esimesel võimalusel kohale teise lennukiga.
- 11.10 **Lennufirma nõuanne:** kõik lennule lubatud pagasi osad peavad olema identifitseeritavad seest- ja väljastpoolt ning neil peab olema lipik reisija nime ja kontaktaadressiga / asukoha aadressiga (näiteks hotelli aadress, püsiva elukoha aadress jne). Reisija pagasi identifitseerimislipikul näidatud ees- ja perekonnanimi peab vastama piletil ja reisidokumentides näidatud ees- ja perekonnanimele.
- 11.11 Kui pagasil on tõmblukud, peavad need olema korralikult suletud, et vältida selle avanemist lennu ajal.
- 11.12 Igal lennukisse lubatud reisijal on õigus kaasa võtta äraantav pagas, mille maksimaalsed mõõtmed koos pagasi käepideme ja ratastega ei tohi ületada 32 x 84 x 56

cm ja mille kaal ei tohi ületada 20 kg, kui lennupiletil pole teisiti näidatud.

- 11.13 Kui kaks või enam reisijat reisivad ühe grupina (perekond), mida kinnitab lennupilet samale lennule, või kui nad registreerisid lennule koos, siis summeeritakse kontrollitud pagasi kaalupiirang, ent kontrollitud pagasi ühe ühiku kaal ei tohi siiski ületada 32 kg.
- 11.14 Lapsevankrid, beebivoodid ja -toolid, kuiv- ja geelpatareidega ratastoolid puuetega ja piiratud liikumisvõimega reisijate jaoks võetakse lennuki pardale ilma lisatasuta, kaasa arvatud sellistel juhtudel, kui need on lennule vormistatud äraantava pagasina.
- 11.15 Soovitavalt ei peaks äraantav pagas sisaldama purunevaid või väga hinnalisi esemeid, nagu parfümeeriartooted, lõhnaõlid ja tualettveed, dioptrilised prillid ja päikseprillid, kontaktläätsed, pudelid, klaas- ja portselannõud, vesipiibud ja muud purunevad esemed, farmaatsiatooted, raha, krediitkaardid ja muud väärtuslikud asjad, hinnalised kunstiteosed, ehted ja väärismetallist esemed, võtmed, väärtpaberid, passid ja ID-dokumendid, andmekandjad, kõrvaklapid, CD-mängijad, fotoaparaadid, MP3-mängijad, mobiiltelefonid, sülearvutid ja muud puruneda võivad või hinnalised esemed. Lennufirma ei vastuta nende esemete kaotsimineku või kahjustumise eest.
- 11.16 Reisijal pole lubatud tuua lennuki pardale tulirelvi, laskemoona, nuge, mänguasju või muid tulirelvi jäljendavaid või ohtlikke esemeid, samuti igasuguseid teravaid ja lõikavaid tööriistu. Lennufirma ei vastuta kahju eest, kui sellised esemed kinni peetakse ja ära võetakse.
- 11.17 Lennufirma selge ja üheselt mõistetava kirjaliku nõusoleku korral ja kooskõlas lennufirma eritingimustega on kontrollitud pagasis lubatud transportida antiikseid relvi, mõõku, nuge ja teisi esemeid, relvi ja laskemoona või ohtlikke aineid (näiteks lõhkeained, laskemoon, süttivad esemed, söövitavad ained, rõhu all olev gaas, mürgised, toksilised ja nakkust tekitavad ained, radioaktiivsed ained, magnetiseerivad materjalid ning muud ohtlikud kaubad ja ained). Tulirelvad peavad olema laadimata, korralikult pakitud ja neil peab olema kaitseseade. Relvi ja laskemoona võib lennuki pardale viia kooskõlas ICAO ja IATA ohtlike esemete veo reeglitega. Selles lõigus loetletud esemete ja ainete vedu on lisaks maksustatud, makse suuruse määrab lennufirma.
- 11.18 Ülemäärane pagas on:
- tingimustes sätestatud kaalu piirnormi ületav pagas;
 - tingimustes sätestatud mõõtmete piirnormi ületav pagas;
 - spordivarustus, nagu jalgrattad, suusad, lumelauad, sukeldumisvarustus, langevarjud, golfikotid, lohesurfi lauad, surfilauad, õngeridvad ja muu.
- 11.19 Ülemäärase pagasi pardale viimise eest tuleb maksta lisatasu, mille suuruse määrab lennufirma, juhul kui lennupiletil pole teisiti näidatud (näiteks suusavarustuse vedu).

Loomade vedu

- 11.20 Elavaid loomi võib õhusõiduki pardal vedada lennufirma ettekirjutuste ja eelneva kirjaliku loa alusel, eeldades, et kõik looma transportimisega seotud riskid võtab enda kanda reisija ise. Loomad võetakse pardale ainult spetsiaalsetes transpordipuurides juhul, kui reisijal on loomadele olemas kehtivad tervise- ja vaktsineerimistõendid, sisenemisluba ja teised nõutavad dokumendid, mis puudutavad loomade ümberlaadimist ja sihtkohamaale sisenemist. Roomajate ja näriliste vedu on

turvakaalutlustel keelatud.

- 11.21 Lennufirma ei vastuta loomade surma või haigestumise eest lennu vältel.
- 11.22 Transpordipuuri kaal koos loomaga ei tohi ületada 10 kg ja loomapuuri maksimaalsed mõõtmed ei tohi ületada 55 x 45 x 25 cm. Puuri põhi peab olema hermeetiline ja puur tuleb panna reisija ette tema ees oleva istme alla. Lennu ajal pole lubatud looma puurist välja võtta. Teine võimalus on loom pardale võtta lennuki pagasiruumi, juhul kui lennuki tehniline varustatus seda võimaldab ja selleks on olemas lennufirmalt saadud kirjalik luba.
- 11.23 Elavate loomade lennukiga transportimise eest tuleb maksta lisatasu, mille suuruse avaldab lennufirma.

Pagasi kontroll

- 11.24 Lennufirmal on igal ajal õigus kontrollida pagasi mõõtmeid ja kaalu.
- 11.25 Lennufirma esindaja tohib pagasit läbi vaadata reisija juuresolekul. Kui reisija ei ole kohal, võib lennufirma esindaja avada pagasi vaid juhul, kui avamise juures on vähemalt üks lennujaama turvateenistuse töötaja, siis kui on kahtlus, et pagas sisaldab lennuki pardale võtmiseks keelatud esemeid või esemeid, mida tohib transportida eritingimuste kohaselt.
- 11.26 Lennufirma ei vastuta kahju eest, mis võib tuleneda pagasi kontrollimisest, välja arvatud juhul, kui on tegemist lennufirma esindaja jämeda või kuritahtliku ettevaatamatusega.

Pagasi kättesaamine

- 11.27 Reisija peab pagasi enda omandusse võtma kohe pärast sihtkoha lennujaama saabumist. Lennufirma ei ole vastutav kahju eest, mis on tingitud pagasi hilinenud kättesaamisest.
- 11.28 Pagasi võib võtta reisija, kellel on pagasitšekk ja identifitseerimislipik, kuid lennufirma ei pea end vastutavaks kontrolli eest, et reisija on saanud õigete identifitseerimistähistega pagasi.
- 11.29 Kui pagasi tagasi saamise õigusega reisijal pole selle kättesaamise juures mingeid kaebusi, siis on see esmapilgul tõend selle kohta, et pagas oli saabumisel heas seisukorras ja pagasi käitlemine oli vastavuses lennufirma kehtestatud reeglitega.

12. REISIJATE ÕIGUSED LENNU ÄRAJÄÄMISE, HILINEMISE VÕI LENNULE MITTELUBAMISE KORRAL

- 12.1 Lennufirma teeb kõik endast oleneva selleks, et reisijate ja pagasi vedu toimiks planeeritud lennugraafiku järgi. Vältimaks lennu ärajäämist või hilinemist, on firmal õigus korraldada lend, kasutades teise firma asenduslennukit.
- 12.2 Kui on lend on hilinenud või tühistatud või kui reisijat on keeldutud õhusõiduki pardale võtmast, siis on lennufirma edasise tegevuse aluseksalus EÜ määrus nr. 261/2004. Määrus nr. 261/ 2004 ei kehti juhul, kui reisipakett tühistatakse ära põhjustel, mis pole seotud teatud konkreetse lennu tühistamisega.

- 12.3 Käesolevad tingimused ei anna õigustust hüvitiseks, mis ületab Määruse 261/2004 alusel ettenähtud hüvitisi ja kompensatsioone.

LENNULE MITTELUBAMINE

- 12.4 Arvestades EÜ määruse nr 261/2004 sätteid, on reisijal järgmised õigused lennuki pardale mittelubamise korral:

- a) vabatahtlikult lennust loobuda ja lennufirmaga kokku leppimise teel omavahelised probleemid lahendada;
- b) kui reisijat ei lubata pardale tema tahte vastaselt, on tal õigus:
- c) saada kompensatsiooni järgmises ulatuses:

250 eurot	kuni 1500 km kaugused lennud
400 eurot	üle 1500 km kaugused Euroopa Liidu sisesed lennud
400 eurot	1500 kuni 3500 km kaugused Euroopa Liidu välised lennud
600 eurot	kõik teised lennud, mis ei käi kolme ülaltoodud lendude grupi alla

- saada kompensatsiooni 50% ulatuses ülaltoodud summadest, kui reisijale pakutakse võimalust muuta lennumarsruuti soovitud sihtpunkti jõudmiseks, nii et pakutava lennu sihtpunkti saabumise aeg ei ületa graafikujärgset sihtpunkti saabumise aega:

2 tunni võrra	kõikidele kuni 1500 km kaugustele lendudele
3 tunni võrra	kõikidele Euroopa Liidu sisestele üle 1500 km kaugustele lendudele
3 tunni võrra	Euroopa Liidu välistele 1500 kuni 3500 km kaugustele lendudele
4 või enama tunni võrra	kõikidele lendudele, mis ei kuulu kolme ülaltoodud lendude rühma

- õigus saada kompensatsiooni või vahetada lennumarsruuti;
- õigus saada teenuseid:
- toitlustamine ja karastusjoogid olenevalt ooteaja pikkusest;
- tuba hotellis;
- kui on vaja jääda paigale üheks või enamaks ööks, või kui on vaja jääda paigale kauemaks, kui reisija oli planeerinud;
- transport lennujaamast ööbimiskohta (hotell või muu);
- 2 tasuta telefonikõnet, 2 teleksi- või faksisõnumit või 2 e-kirja.

Lennu ärajäämine

12.5 Seadusakti nr 261/2004 sätete kohaselt on reisijal lennu ärajäämise korral järgmised õigused:

- a) saada kompensatsiooni või vahetada lennumarsruuti;
- b) toitlustamine ja karastusjoogid olenevalt ooteaja pikkusest; 2 telefonikõnet, 2 teleksi- või faksisõnumit või 2 e-kirja tasuta;
- c) juhul kui uus väljalennuaeg marsruudi muutmise korral on üks päev hilisem kui edasilükatud lennu väljalennuaeg:
 - tuba hotellis;
 - kui on vajalik jääda paigale üheks ööks või kauemaks;
 - kui on vajalik jääda paigale kauemaks ajaks, kui reisija oli planeerinud;
 - transport lennujaamast ööbimiskohta (hotell või muu).
- d) juhul, kui reisijaid polnud teavitatud lennu tühistamisest vähemalt kaks nädalat enne graafikujärgset väljumisaega või neid polnud teavitatud lennu tühistamisest perioodil kaks nädalat kuni seitse päeva enne graafikujärgset väljumisaega ja neile polnud pakutud marsruudi muutust, mille järgi nad oleksid saanud välja lennata kõige rohkem kaks tundi enne graafikujärgset väljalennuaega ning jõuda sihtkohta alla nelja tunni pärast graafikujärgset esialgu planeeritud sihtkohta jõudmise aega, või kui reisijaid polnud teavitatud lennu tühistamisest alla seitsme päeva enne graafikujärgset väljalennu aega ja neile polnud pakutud marsruudi muutust, mille järgi nad oleksid saanud välja lennata kõige rohkem üks tund enne planeeritud väljalennuaega ja jõuda sihtkohta alla kahe tunni pärast graafikujärgset saabumisaega, on reisijal õigus:

- saada kompensatsiooni järgmises ulatuses:

250 eurot	250 eurot
lennukaugus kuni 1500 km	lennukaugus kuni 1500 km
400 eurot	400 eurot

- Saada kompensatsiooni 50% ulatuses ülaltoodud summadest, kui reisijale on pakutud lennu sihtkohta jõudmiseks marsruudi muutust ja pakutud reisi saabumise aeg ei ületa planeeritud lennu saabumisaega:

2 tunni võrra	kõik lennud kuni 1500 km kaugusele
3 tunni võrra	kõik Euroopa Liidu sisesed lennud üle 1500 km kaugusele
3 tunni võrra	lennud väljapoole Euroopa Liitu 1500 kuni 3500 km kaugusele
4 või enama tunni võrra	kõikidele lendudele, mis ei kuulu kolme ülaltoodud lendude rühma

Lennu pikaäegne hilinemine

12.6 EÜ määruse nr 261/2004 sätete kohaselt on reisijal lennu pikaäegse hilinemise korral järgmised õigused:

lennu distants	hilinemise aeg	õigused
1500 km ja vähem	2 tundi või rohkem	- toitlustamine ja karastusjoogid vastavuses ooteaja pikkusega 2 telefonikõnet, 2 teleksi- või faksisõnumit või kaks e-kirja tasuta
üle 1500 km Euroopa Liidu sees	3 tundi või rohkem	samad
1500 kuni 3500 km väljapoole Euroopa Liitu	3 tundi või rohkem	samad
kõik lennud, mis ei kuulu kolme ülal toodud rühma alla	4 tundi ja rohkem	samad
kõik lennud	üle 5 tunni	üaltoodud õigused ja õigus saada seitsme päeva jooksul raha ostetud pileti eest tagasi selles ulatuses, mis maksti reisi osa või osade eest, mis ei toimunud, ja reisi selle osa või nende osade eest, mis on juba toimunud, kuid lennu jätkamine osutub mõttetuks reisija esialgseid plaane arvestades, sobivusel kindlustada reisijale tagasilennu võimalus esialgsesse lennu algpunkti niipea kui võimalik
kõik lennud	eeldusel, et reisi väljalennu aeg on vähemalt järgmisel päeval pärast esialgset graafikujärgset väljalennuaega	-tuba hotellis -kui on vaja ööbida üks või enam ööd -kui reisijal on vaja jääda esialgu planeeritust kauemaks - transport lennujaama ööbimiskohta (hotell või muu)

Ettenägematud ja hädaolukorrad

12.7 Lennufirma ei pea maksma kompensatsiooni, kui on võimalik tõestada, et lennu ärajäämine oli põhjustatud hädaolukorrast, mida poleks saadud ära hoida isegi juhul, kui oleks tarvitusele võetud kõik võimalikud abinõud.

12.8 Juhul kui õhusõidukil pole võimalik maanduda sihtkoha lennujaamas hädaolukorra tõttu, mida lennufirmal ei ole kõigi võimalike pingutustega võimalik vältida, loetakse lend lõppenuks hädamaandumise paigas. Võimaluse korral toimetab lennufirma reisijad sealt sihtkoha lennujaama.

13. LENNUFIRMA VASTUTUS KAHJU KORRAL

- 13.1 Lennufirma kannab piiratud vastutust vaid otsese kahju eest, mitte aga kaudse kahju ja kaotatud tulu eest. Lennufirma vastutuse piirang hõlmab nii kõiki lennufirma töötajaid kui ka firma renditööjõudu.
- 13.2 Kui reisija soovib saada suuremat kaitset võimaliku kahju vastu, kui seda võimaldab lennufirma võimaldatav piiratud vastutusega kaitse, peab ta enda pagasi ja lennu nõuetekohaselt kindlustama.
- 13.3 Lennufirma ei vastuta kahju eest, kui:
- a) kahju polnud põhjustatud firma või selle töötajate hoolimatusest, valest tegutsemisest või ettevaatamatusest; või
 - b) kahju oli põhjustatud ainuüksi kolmanda osalise hoolimatusest, valest tegutsemisest või ettevaatamatusest.
- 13.4 Montreali konventsiooni kohaselt on lennufirma vastutus reisija surma või tervisekahjustuse eest rahaliselt piiratud 100 000 SDRi (ca 117 440 euro) suuruse summaga.
- 13.5 Kui patsient lennu vältel sureb või saab kehavigastuse, siis maksab lennufirma 15 päeva jooksul pärast selle isiku väljaselgitamist, kellele kompensatsiooni maksta tuleb, välja avansi, mis on vajalik kiireloomuliste majanduslike kulude katmiseks. Reisija surma korral on avanss alla 1600 SDRi (1879 eurot).
- 13.6 Lennufirma on vastutav lennu hilinemise põhjustatud kahju eest, välja arvatud juhud, kui lennufirma, selle töötajad ja agendid on teinud kõik võimalikud pingutused kahju vältimiseks või vähendamiseks. Reisija peab kahju olemasolu ja kahju määra tõestama. Montreali konventsiooni kohaselt vastutab lennufirma allpool loetletud kahjuliikide eest:
- a) pagasi kaotamine, kahjustus või hilinevad kättesaamine - kahjutasu ülemmäär on 1000 SDRi (1175 eurot) iga reisija kohta.
 - b) lennu hilinemise kahjutasu ülemmäär on 4150 SDRi (4873 eurot).
- 13.7 Lennufirma ei ole vastutav käsipagasi ja isiklikeks vajadusteks lennuki salongi võetud asjade eest, kui kahju pole tekkinud firma esindaja ülima hoolimatuse või ettevaatamatuse tõttu.
- 13.8 Lennufirma ei vastuta, kui äraantava pagasi kahju põhjustaja on selle sisu, defektid või pagasi vilets pakkimine (kaasa arvatud pakkimata jalgrattad ja lapsevankrid), samuti siis, kui pagasi vigastus avastatakse selle vastuvõtmise ajal. Lennufirma pole vastutav mitte mingi kahju või kaotuse eest, mille on põhjustanud loodusõnnetused, piisava hooleta jäetud loomad, loomapuuri defekt või selle sobimatus õhulennuks.
- 13.9 Pagasi kahjustumise või kaotamise kompensatsioon arvutatakse pagasi väärtust ja vanust ning pagasis olnud kahjustatud või kaotsiläinud esemeid arvesse võttes. Eespool mainitu tuleb täpsustada kirjalikus nõudes, mis tuleb esitada koos dokumentidega, mis kinnitavad pagasi väärtust ja vanust. Pagasi ja selles sisalduvate esemete väärtus kompenseeritakse, võttes arvesse amortisatsiooni (kulumise) astet, kui

reisija pole esitanud hindaja kinnitatud raportit, mis tõendab, et pagasil ja selles sisalduval on teistsugune väärtus.

Eseme vanus	Amortisatsioon (kaotus väärtuses)
alla 1 aasta	5%
1 aasta	10%
2 aastat	20%
3 aastat	30%
4 aastat	40%
5 aastat ja rohkem	50%

- 13.10 Lennufirma ei vastuta kahju või kulude eest, mille on põhjustanud reisija, kuna tema reisidokumendid ei vasta kehtestatud nõuetele või tal ei õnnestu täita tolli nõudeid ja -seadusi.

14. NÕUDE ESITAMISE JA KÄSITLEMISE PROTSEDUUR

- 14.1 Kõik nõuded lennufirma vastu peavad olema tehtud kirjalikult viivitamatult pärast asjakohase nõude tinginud juhtumit. Nõue tuleb saata, täites www.smartlynx.aero kodulehel olev vorm või saata see tähitud kirjana posti teel; oluline on säilitada kas tõend nõude saatmise faktist või lennufirma kinnitus selle kohta, et nõue on kätte saadud. Juhul kui nõuet pole esitatud kohe, vaid selle ajalimiidi piirides, mis on määratud neis tingimustes, tuleb reisijal tõestada, et kõnealune kahju ja lennufirma on omavahel seotud. Kahju kompenseerimise nõudel peavad olema järgmised lisad:
- a) lennupilet;
 - b) lennule registreerimise lauas saadud pagasi tšekk;
 - c) dokumendid, mis kinnitavad pagasi parandamise kulutusi või kinnitust selle kohta, et pagasit ei saa parandada;
 - d) dokumendid, mis kinnitavad pagasi ja/või seal sisaldunud esemete väärtust;
 - e) dokumendid, mis tõendavad otsest kahju hilinenud lennu korral;
 - f) reisija isiklikud pangaandmed.
- 14.2 Reisija peab kontrollitud pagasi kahju kohta esitama nõude viivitamatult pärast kahju avastamist, kuid kõige rohkem seitsme päeva jooksul; pagasi hilinemise korral 21 päeva jooksul pärast pagasi kättesaamist.
- 14.3 Reisija peab faktist, et kontrollitud pagas pole sihtkohta kohale jõudnud, teatama otsekohe pärast lennuki saabumist.
- 14.4 Tingimuste lõikudes 14.2 ja 14.3 märgitud nõuded tuleb esitada kirjalikult kas isiklikult, faksi või e-postiga nii lennujaama leiubüroole kui ka lennufirmale. Mida varem on nõue esitatud, seda suuremad on lennufirma võimalused pagas üles leida.
- 14.5 Lennufirma ei käsitle reisijate nõudeid ja teatise lahus nende tingimuste punktidest.
- 14.6 Lennufirma Lennufirma jätab endale õiguse mitte tegeleda ning mitte vastata kaebusele, kui kaebus esitati mitte reisija või seaduses sätestatud korras reisija seadusliku esindaja poolt, vaid kolmanda osapoole poolt.

15. Teised tingimused

- 15.1 Reisijate ja pagasi lennueeskirjad (tingimused) jõustusid alates nende avaldamisest, s.t 05.01.2012. Tingimuste lühendatud versioon on lisatud lennupiletile, mis sisaldab ka märkust, et tingimuste täielik versioon on saadaval lennufirma veebilehel www.smartlynx.aero. Reisija palvel saadetakse see reisija e-posti aadressile või antakse talle väljatrükitud kujul lennufirma eelmüügikassas.
- 15.2 Lennufirma võib tingimusi muuta uute tingimuste avaldamisega.
- 15.3 Tingimused on saadaval läti, inglise, vene ja eesti keeles. Kui tingimuste tõlgetes esineb vastuolusid, on eelisõigus lätikeelsel tingimuste versioonil.
- 15.4 Lennufirma registreeritud asukoht asub Läti Vabariigis. Vaidlused, mida ei suudeta läbirääkimiste teel lahendada, lahendatakse Läti Vabariigi jurisdiktsioonile alluvates kohtutes Läti Vabariigi seadusi ja Läti Vabariigiga seotud rahvusvahelisi konventsioone järgides.

Seadused on jõus alates 05.01.2012.

Viimane läbivaatamine: 20.09.2018.