

OGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU ENTER AIR Sp. z o.o.

(Regulamin wydany w trybie art. 205 ust. 2a Prawa Lotniczego z 3 lipca 2002 roku) (wersja obowiązująca od 13 maja 2025 roku)

Spis treści:

- §1 Stosowanie Ogólnych Warunków Przewozu
- §2 Rezerwacja za pośrednictwem Czarterującego
- §3 Rezerwacja Indywidualna
- §4 Flota
- §5 Dokumenty podróży
- §6 Odprawa Pasażerów
- §7 Odmowa przewozu
- §8 Obowiązki Pasażera w czasie przewozu lotniczego
- §9 Obowiązki Przewoźnika w czasie przewozu lotniczego
- §10 Pasażerowie wymagający opieki specjalnej
- §11 Przewóz niemowląt i dzieci
- §12 Bagaż Podręczny
- §13 Bagaż Rejestrowany
- §14 Przewóz zwierząt
- §15 Przedmioty, których przewóz jest zabroniony
- §16 Odbiór bagażu
- §17 Odpowiedzialność Przewoźnika
- §18 Odpowiedzialność za szkody na osobie
- §19 Odpowiedzialność za bagaż
- §20 Odpowiedzialność za odmowę przyjęcia na pokład, odwołania lub opóźnienia lotu
- §21 Reklamacje bagażowe oraz dotyczące odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub opóźnienia lotu
- §22 Catering
- §23 Opłaty dodatkowe
- §24 Ochrona danych osobowych
- §25 Postanowienia końcowe

Załącznik nr I - Wykaz przedmiotów, które nie mogą być wnoszone przez Pasażerów do stref zastrzeżonych lotniska, ani na pokład statku powietrznego

Załącznik nr II - Materiały niebezpieczne dopuszczone do przewozu w bagażu (rejestrowanym i podręcznym) pasażerskim lub załogi, w oparciu o regulacje IATA dotyczące transportu materiałów niebezpiecznych (*IATA Dangerous Goods Regulations*)

Załącznik nr III – Tabela opłat dodatkowych

Załącznik nr IV – Polityka Prywatności Przewoźnika

Definicje

Bagaż Podręczny – oznacza nierejestrowane przedmioty i rzeczy osobiste Pasażera przewożone przez niego w kabinie pasażerskiej.

Bagaż Rejestrowany - oznacza rejestrowane przedmioty i rzeczy osobiste Pasażera, które znajdują się pod opieką Przewoźnika, oznakowane Wywieszka Bagażową.

Bilet lotniczy - oznacza dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu, zgodnie z którym realizowany jest przewóz Pasażera i przewóz jego bagażu.

Czarterujący - oznacza biuro podróży lub każdą inną osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną, z którą Enter Air zawarł umowę o wykonanie lotu/lotów czarterowych lub inną umowę, na mocy której Enter Air sprzedał całość lub część pojemności samolotu na określonych trasach.

Cena Całkowita – oznacza cenę za przewóz lotniczy, zawierającą obowiązujące taryfy lotnicze i stawki lotnicze, a także wszystkie należne podatki, dopłaty, opłaty i należności, które są niemożliwe do uniknięcia i możliwe do przewidzenia w chwili publikacji.

Dziecko- oznacza osobę, która w dniu wylotu ukończyła drugi rok życia, ale nie ukończyła 12 roku życia.

Formularz MEDIF (Medical Information Form)- oznacza dokument mający na celu ocenę zdolności pasażera z określonymi potrzebami medycznymi do odbycia podróży lotniczej oraz zapewnienie mu odpowiedniej opieki podczas lotu.

Kod Przewoźnika - oznacza desygnator Przewoźnika będący dwuznakową kombinacją (cyfra i litera) lub kombinacją trzyliterową identyfikującą przewoźnika lotniczego (ENT lub E4).

Niemowlę (Infant) - oznacza osobę, która w dniu wylotu nie ukończyła drugiego roku życia.

Klient – oznacza osobę dokonującą Rezerwacji Indywidualnej.

OWP – oznacza niniejsze Ogólne Warunki Przewozu stosowane przez Przewoźnika.

Pasażer – oznacza każdą osobę z wyjątkiem członków załogi, która za zgodą przewoźnika jest lub ma zostać przewieziona na pokładzie samolotu, na podstawie ważnego biletu lotniczego.

Przewoźnik lub **Enter Air** - oznacza przewoźnika lotniczego, którego desygnator lotu widnieje w bilecie, tj. Enter Air sp. z o.o.

Rezerwacja Indywidualna – oznacza rezerwację biletu dokonaną przez Klienta z wykorzystaniem serwisu internetowego <https://enterair.worldticket.net/booking> udostępnionego na Stronie Internetowej Przewoźnika.

Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 - oznacza Parlamentu Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91.

SDR – oznacza Specjalne Prawo Ciągnięcia (ang. Special Drawing Right) - umowną jednostkę walutową, określoną przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy (MFW).

Strona Internetowa Przewoźnika – oznacza stronę internetową www.enterair.pl.

Taryfa – oznacza ustaloną przez Przewoźnika cenę za przewóz Pasażera i bagażu na danej trasie oraz warunki zastosowania tej ceny.

Wywieszka Bagażowa – oznacza etykietę wydaną przez Przewoźnika lub w imieniu Przewoźnika w celu potwierdzenia nadania i identyfikacji Bagażu Rejestrowanego, której część jest przymocowana do Bagażu Rejestrowanego, a część identyfikująca bagaż, zostaje wręczona Pasażerowi.

§1. Stosowanie Ogólnych Warunków Przewozu

1. Postanowienia OWP mają zastosowanie do rejsów regularnych i nieregularnych wykonywanych przez Przewoźnika, tj. takich, dla których nazwa Przewoźnika lub Kod Przewoźnika zostały wskazane na Bilecie.

§2. Rezerwacja za pośrednictwem Czarterującego

1. Enter Air, jako przewoźnik czarterowy, jest dostawcą samolotu wraz z załogą dla biur podróży na podstawie umowy czarteru lotniczego. Rezerwacji miejsc na przelot można dokonać jedynie u Czarterującego, który jest dysponentem rejsu lub za jego pośrednictwem. Na niektórych rejsach czarterowych, Enter Air może świadczyć usługę pośrednictwa w sprzedaży i rezerwacji miejsc na rzecz Czarterującego na swoich rejsach.
2. Rezerwacja jest imienna i dane w niej zamieszczone mogą być zmienione jedynie za zgodą Czarterującego lub Przewoźnika.
3. O ile zmiana rezerwacji jest możliwa, musi ona zostać dokonana nie później niż na dwie godziny przed rozkładową godziną odlotu. Potwierdzenie dokonania rezerwacji wystawia Czarterujący. Warunki dokonywania, potwierdzania lub anulowania rezerwacji określa umowa Pasażera z Czarterującym.

4. W rezerwacji mogą być zawarte informacje dotyczące trasy oraz usług dodatkowych zarezerwowanych przez Pasażera.

§3. Rezerwacja Indywidualna

1. Enter Air umożliwia dokonanie Rezerwacji Indywidualnej za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego <https://enterair.worldticket.net/booking> udostępnionego na Stronie Internetowej Przewoźnika.
2. Informacja o aktualnie dostępnych lotach zamieszczana jest na stronie Internetowej Przewoźnika.
3. Informacja o Cenie jest udostępniana w sposób wyraźny, przejrzysty i jednoznaczny na każdym etapie dokonywania rezerwacji.
4. Wysokość opłat dodatkowych podana jest w Tabeli opłat dodatkowych, stanowiącej Załącznik III do OWP. Informacje te zamieszczone są również na Stronie Internetowej Przewoźnika.
5. Po dokonaniu płatności Klient otrzymuje potwierdzenie dokonania Rezerwacji Indywidualnej w postaci Biletu elektronicznego, oznaczonego indywidualnym kodem i zawierającego informacje dotyczące trasy, dat oraz godzin lotów.
6. Enter Air stosuje następujące rodzaje Taryf dla Rezerwacji Indywidualnych:
 - a) Taryfa Ekonomiczna,
 - b) Taryfa Flex.
7. Zmiany Rezerwacji Indywidualnej:
 - 7.1. W Taryfie Ekonomicznej zmiany Rezerwacji Indywidualnej są niemożliwe.
 - 7.2. W Taryfie Flex możliwa jest zmiana danych osobowych Pasażera, daty oraz godziny lotów najpóźniej na 24 godziny przed planowaną godziną odlotu za opłatą dodatkową określoną w Tabeli opłat dodatkowych (Załącznik III do OWP).
 - 7.3. Zmiana destynacji nie jest możliwa w żadnej z dostępnych Taryf.
 - 7.4. Enter Air umożliwia rezygnację z Rezerwacji Indywidualnej w terminie:
 - a) do siedmiu dni przed planowanym rozpoczęciem rejsu – w przypadku Rezerwacji Indywidualnej dokonanej w Taryfie Ekonomicznej,
 - b) do 72 godzin przed planowanym rozpoczęciem rejsu – w przypadku Rezerwacji Indywidualnej dokonanej w Taryfie Flex.
 - 7.5. Zwrot kosztów z tytułu rezygnacji z Rezerwacji Indywidualnej następuje:
 - a) po potrąceniu opłaty za anulowanie rezerwacji zgodnie z Tabelą opłat dodatkowych (Załącznik III do OWP) – w przypadku Rezerwacji Indywidualnej dokonanej w Taryfie Ekonomicznej,
 - b) w pełnej wysokości – w przypadku Rezerwacji Indywidualnej dokonanej w Taryfie Flex.
8. Informacje o aktualnej Taryfie na dany rejs znajdują się na Stronie Internetowej Przewoźnika.

§4. Flota

1. We flocie Enter Air znajdują się samoloty typu Boeing 737-800 oraz Boeing 737-8 MAX.
2. Dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej informuje się, że samolot posiada trzy rodzaje drzwi wejściowych o wymiarach zewnętrznych:
 - 2.1. 86 x 182 cm;
 - 2.2. 76 x 165 cm;
 - 2.3. 76 x 182 cm,oraz przednie drzwi cargo: 88 x 121 cm, tylne drzwi cargo: 83 x 121 cm, przy czym:
 - a) szerokość przejścia pomiędzy fotelami wynosi w największym miejscu 38,10 cm (15.00”), średnia 42,40 cm (16.70”),
 - b) odległość pomiędzy fotelami wynosi w największym miejscu 22,80 cm (9”),
 - c) standardowy fotel ma szerokość 49 cm (19,30”),
 - d) podłokietniki od strony przejścia między rzędami nie są składane
3. Enter Air zastrzega sobie prawo zmiany typu statku powietrznego w sytuacji, gdy rejs nie może być wykonany samolotem należącym do floty Enter Air i kiedy Enter Air jest zmuszony zrealizować rejs przy pomocy innego przewoźnika, przy czym tożsamość tego przewoźnika jest podawana zgodnie z art. 11 Rozporządzenia (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz.

4. W przypadku wystąpienia sytuacji opisanej w ust. 3 Enter Air zapewnia, że klasa oraz wyposażenie statku powietrznego ostatecznie przeznaczonego do wykonania lotu nie będą niższe, niż klasa i wyposażenie samolotów należących do floty Enter Air.
5. W przypadku wystąpienia sytuacji opisanej w ust. 3, Przewoźnik niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Czarterującego.

§5. Dokumenty Podróży

1. Przed rozpoczęciem podróży Pasażer jest zobowiązany przedstawić Przewoźnikowi albo podmiotowi wskazanemu przez Przewoźnika dokumenty wymagane podczas jego podróży oraz spełnić wymagania, które uprawniają go do wjazdu i wyjazdu z danego państwa, zgodnie z wymogami organów państwowych w kraju początkowym, kraju transferu, tranzytu i kraju docelowym.
2. Dokumenty podróży, o których mowa w ust. 1, oznaczają dokumenty wymagane przez prawo krajów przewozu do przekroczenia granicy, przejazdu tranzytem lub pobytu w danym kraju, takie jak krajowy dokument tożsamości ze zdjęciem, paszport, wiza, dokumenty wjazdowe lub wyjazdowe, zaproszenia lub inne dokumenty wymagane przez przepisy prawa krajów przewozu.
3. Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu, jeżeli Pasażer nie przedstawi dokumentów podróży, zgodnie z wymogami o których mowa w ust. 1 i ust. 2. W takim przypadku, Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z odmowy przewozu.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu mają również zastosowanie do dokumentów dla zwierząt podróżujących razem z Pasażerem.
5. W przypadku, gdy Przewoźnik jest obowiązany do poniesienia jakichkolwiek kosztów z powodu nieprzestrzegania przez Pasażera zasad, o których mowa w ust. 1, Pasażer zwróci Przewoźnikowi poniesione przez niego koszty, w tym koszty ewentualnie nałożonych na Przewoźnika przez władze publiczne kar pieniężnych. Pasażer poniesie również koszty transportu z kraju, który odmówił mu prawa wjazdu. Przewoźnik nie zwróci Pasażerowi kosztów przewozu do kraju, który nie zezwala na wjazd Pasażera na swoje terytorium. Przewoźnik może zaliczyć na poczet takiej należności wpłacone mu kwoty za przewóz, który nie został zrealizowany, lub jakiekolwiek kwoty uiszczone przez Pasażera, a będące w posiadaniu Przewoźnika.

§6. Odprawa Pasażerów

1. Odprawa pasażerska rozpoczyna się na dwie godziny przed godziną odlotu i kończy się na 45 minut przed godziną odlotu. Bramki wejściowe do samolotu zamykane są na 20 minut przed planowaną godziną startu. Odprawiony Pasażer powinien znajdować się przy wyjściu do samolotu z odpowiednim wyprzedzeniem, nie później niż 30 minut przed planowaną godziną odlotu. W szczególnych przypadkach czas rozpoczęcia i zakończenia odprawy może ulec zmianie, o czym Pasażer zostanie poinformowany przez Przewoźnika.
2. W przypadku wszystkich lotów procedury bezpieczeństwa obowiązujące na większości lotnisk mogą powodować niezależne od Przewoźnika opóźnienia w odlotach i przylotach samolotów. W celu minimalizacji występowania opóźnień w odlotach samolotów, Pasażerowie winni dostosować się do następujących wymogów:
 - 2.1. wszyscy Pasażerowie, łącznie z dziećmi i niemowlętami, muszą przedstawić podczas odprawy pasażerskiej ważne Dokumenty Podróży;
 - 2.2. okres ważności paszportu powinien być nie krótszy niż sześć miesięcy od daty odlotu;
 - 2.3. z uwagi na wymogi poszczególnych krajów docelowych dodatkowe dokumenty (np. wizy) są sprawdzane już podczas odprawy pasażerskiej na lotnisku odlotu;
 - 2.4. nazwiska i imiona Pasażerów znajdujące się w przedstawionych do weryfikacji tożsamości dokumentach i w Bilecie oraz potwierdzeniu rezerwacji winny być identyczne;
 - 2.5. z uwagi na obowiązujące przepisy bezpieczeństwa niektóre przedmioty nie mogą być zabierane na pokład samolotu (lista przedmiotów zabronionych stanowi Załącznik nr I do OWP). Przewoźnik może odmówić odprawy bagażu zawierającego zakazane przedmioty.
3. Pasażerowie, którzy z przyczyn niezależnych od Przewoźnika nie stawiają się przy stanowisku odprawy w czasie wyznaczonym przez Przewoźnika lub nie stawiają się z odpowiednim wyprzedzeniem przy wyjściu do samolotu, nie zostaną przyjęci na pokład samolotu, bez prawa zwrotu kosztów Biletu.
4. Pasażer zobowiązany jest przestrzegać odpowiednich przepisów danego kraju i stosować się do poleceń funkcjonariuszy organów państwowych i/lub personelu portu lotniczego. Niezastosowanie się do takich

poleceń może skutkować odmową przyjęcia na pokład bez prawa do zwrotu kosztów.

5. W przypadku odmowy przyjęcia na pokład, o których mowa w ust. 3 i ust. 4, odpowiedzialność Przewoźnika za szkody poniesione przez Pasażera jest wyłączona.

§7. Odmowa przewozu

1. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przewozu lub odmowy dalszego przewozu Pasażera lub bagażu Pasażera, jeżeli:
 - 1.1. jest to uzasadnione względami bezpieczeństwa;
 - 1.2. Przewoźnik uważa, że stan psychiczny lub fizyczny Pasażera może stanowić zagrożenie dla życia, zdrowia, dobrego samopoczucia lub mienia Pasażera i / lub innych osób na pokładzie;
 - 1.3. Przewoźnik uważa, że odmowa przewozu jest konieczna dla spełnienia przepisów i regulacji obowiązujących w którymkolwiek z krajów, na których terytorium znajduje się miejsce odlotu, jest zaplanowana przerwa w podróży, miejsce tranzytu lub miejsce przeznaczenia albo nad którym nastąpi przelot statku powietrznego;
 - 1.4. Pasażer nie zastosował się do poleceń personelu pokładowego Przewoźnika, przedstawicieli właściwych organów państwowych i/lub personelu lotniska, w szczególności dotyczących bezpieczeństwa i porządku na pokładzie samolotu;
 - 1.5. Pasażer odmówił poddania się kontroli bezpieczeństwa;
 - 1.6. Pasażer nie posiada wymaganych Dokumentów Podróży lub odmawia przedstawienia na żądanie Przewoźnika odpowiednich Dokumentów Podróży;
 - 1.7. Pasażer zniszczył wymagane Dokumenty Podróży lub zostały one uszkodzone lub odmówił przekazania personelowi Przewoźnika za pokwitowaniem Dokumentów Podróży na czas trwania podróży, jeżeli jest to wymagane przez właściwe władze państwowe;
 - 1.8. Pasażer objęty jest zakazem wjazdu do kraju miejsca odlotu, miejsca przeznaczenia albo przez którego terytorium podróż się odbywa;
 - 1.9. Bilet okazany przez Pasażera:
 - a) został nabyty nielegalnie lub nie był zakupiony u Przewoźnika lub Czarterującego;
 - b) został zgłoszony jako zagubiony lub skradziony;
 - c) jest sfałszowany lub posiada odcinek, w których zmiany wprowadził ktoś inny niż Przewoźnik lub Czarterujący;
 - 1.10. Pasażer nie poinformował Przewoźnika o swoich specjalnych potrzebach lub zamiarze zabrania specjalnego bagażu;
 - 1.11. Pasażer potrzebuje opieki specjalnej, której Przewoźnik nie jest w stanie mu zapewnić lub której koszt byłby nieproporcjonalnie wysoki;
 - 1.12. zachowanie Pasażera stanowi lub może stanowić wykroczenie lub przestępstwo;
 - 1.13. Pasażer nie zastosował się do zakazu palenia na pokładzie samolotu Przewoźnika;
 - 1.14. Enter Air z uzasadnionych względów uzna, że odmowa przewozu jest konieczna ze względów bezpieczeństwa, gdy zachodzi podejrzenie, że Pasażer znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.
2. Przewoźnik może również odmówić przewozu, jeśli Pasażer podczas wcześniejszych rejsów samolotami Przewoźnika zachowywał się w sposób, który zagrażał bezpieczeństwu operacji lotniczej lub życiu i zdrowiu załogi albo innych pasażerów, a Przewoźnik przypuszcza, że takie zachowanie może się powtórzyć. W takiej sytuacji Przewoźnik poinformuje Pasażera na piśmie, że nie będzie przewozić Pasażera żadnym ze swoich lotów, we wskazanym w piśmie okresie.
3. W sytuacjach opisanych w punktach 1.1, 1.2, 1.4, 1.12, 1.13 oraz 1.14 odmowa przewozu, o której mowa w ust. 2, stosowana jest na okres 1 roku, 3 lat albo 5 lat w zależności od wagi przewinienia pasażera i stopnia wpływu na bezpieczeństwo operacji lotniczej.
4. W przypadku, gdy Przewoźnik, z jednego z powyższych względów, odmówi przewozu Pasażera lub usunie Pasażera z samolotu po wylądowaniu w miejscu znajdującym się na trasie lotu, Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie straty lub szkody poniesione z powodu takiej odmowy przewozu lub usunięcia Pasażera z samolotu. W zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa, Pasażer może być również obciążony wszelkimi kosztami związanymi z taką odmową.

§8. Obowiązki Pasażera w czasie przewozu lotniczego

1. Pasażer ma obowiązek poddać się przewidzianej przepisami osobistej kontroli bezpieczeństwa wykonywanej przez uprawnione do tego służby a także umożliwić kontrolę Bagażu Rejestrowanego i Bagażu Podręcznego.
2. Pasażer ma obowiązek uczestniczyć przy kontroli celnej swojego Bagażu Rejestrowanego lub Bagażu Podręcznego. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę poniesioną przez Pasażera podczas takiej kontroli lub wskutek niepodporządkowania się temu wymogowi.
3. Ze względów bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do udzielenia uprawnionym do tego służbom informacji na temat przewożonego bagażu. Za zgodą Pasażera lub - w razie jego nieobecności i niemożności uzyskania takiej zgody w odpowiednim czasie - bez zgody Pasażera, uprawnione do tego służby mają prawo sprawdzić, czy w bagażu znajdują się przedmioty wymienione w Załączniku I oraz II do OWP, a także w § 15 ust. 1 OWP. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie bagażu i jego zawartości powstałe w wyniku takiej kontroli.
4. Jeżeli Pasażer odmówi udzielenia informacji lub nie wyrazi zgody na sprawdzenie zawartości bagażu, Przewoźnik może odmówić przewozu Pasażera lub jego bagażu.
5. Zgodnie z obowiązującymi przepisami Pasażer nie może przewozić w Bagażu Podręcznym i Bagażu Rejestrowanym materiałów, przedmiotów i substancji wymienionych na liście przedmiotów zabronionych stanowiącej Załącznik I do OWP.
6. Pasażer ma obowiązek zachowywać ostrożność stosowną do warunków transportu lotniczego i zwracać uwagę na instrukcje wydawane przez pracowników lub przedstawicieli Przewoźnika.
7. Ponadto Pasażer ma obowiązek:
 - 7.1. podczas lotu podporządkować się bezwarunkowo poleceniom kapitana samolotu i personelu pokładowego, w tym stosować się do poleceń obsługi oraz poleceń wyświetlanych na panelu świetlnym, dotyczących przypięcia się pasami bezpieczeństwa;
 - 7.2. jeżeli jest to uzasadnione względami bezpieczeństwa, na żądanie kapitana samolotu lub personelu pokładowego przesiąść się na wyznaczone miejsce;
 - 7.3. zachowywać stosowną ostrożność i wstrzymać się od czynności, które mogłyby stwarzać zagrożenie dla bezpieczeństwa i ciągłości przewozu oraz nie przeszkadzać innym Pasażerom w podróży lub członkom załogi w wykonywaniu obowiązków, a także nie niszczyć mienia Przewoźnika i innych Pasażerów;
 - 7.4. wstrzymać się od nadmiernego spożywania napojów alkoholowych;
 - 7.5. przestrzegać zakazu palenia na pokładzie, a zwłaszcza w toaletach samolotów, również papierosów elektronicznych;
 - 7.6. stosować się do całkowitego zakazu korzystania z urządzeń elektronicznych, emitujących fale elektromagnetyczne i przyrządów, które swoim działaniem mogłyby zakłócić prawidłowe funkcjonowanie urządzeń elektrycznych, elektronicznych oraz innych urządzeń samolotu;
 - 7.7. w przypadku wystąpienia problemów zdrowotnych podczas lotu poddać się bezzwłocznie pierwszej pomocy, podać załodze niezbędne dane osobowe oraz dotyczące stanu zdrowia, a następnie poddać się kontroli lekarskiej;
 - 7.8. stosować się do całkowitego zakazu konsumpcji napojów alkoholowych wniesionych na pokład samolotu w Bagażu Podręcznym.
8. Niedozwolone jest używanie aparatów fotograficznych, kamer wideo oraz innych urządzeń elektronicznych rejestrujących dźwięk i obraz w celu nagrywania lub fotografowania pracy załogi samolotu, wnętrza samolotu oraz procedur pokładowych.
9. Jeżeli Pasażer swoim zachowaniem na pokładzie naraża na niebezpieczeństwo statek powietrzny, osobę lub mienie znajdujące się na pokładzie, utrudnia załodze wykonywanie obowiązków, nie stosuje się do poleceń załogi odnośnie do ograniczeń i zakazów palenia, spożywania alkoholu i środków odurzających na pokładzie lub zachowuje się w sposób budzący uzasadniony sprzeciw innych Pasażerów, Przewoźnik może przedsięwziąć czynności konieczne, aby powstrzymać takie zachowanie, łącznie z zastosowaniem środków przymusu, usunięciem Pasażera ze statku powietrznego po wylądowaniu i odmową dalszego przewozu i przewozów w przyszłości.
10. W przypadku zachowania Pasażera określonego w ust. 9, bądź w przypadku wyrządzenia przez Pasażera szkody innemu Pasażerowi, bądź Przewoźnikowi, Pasażer zobowiązany będzie naprawić i wyrównać wszelkie szkody wyrządzone innemu Pasażerowi lub Przewoźnikowi a także pokryć koszty wynikające z takiego zachowania.

11. W celu zapewnienia bezpieczeństwa lotu oraz bezpieczeństwa i porządku na pokładzie statku powietrznego dowódca jest upoważniony do wydawania poleceń wszystkim osobom znajdującym się na pokładzie statku powietrznego. Wszystkie osoby obecne na pokładzie statku są obowiązane wypełniać polecenia dowódcy.

§9. Obowiązki Przewoźnika w czasie przewozu lotniczego

1. Enter Air ma obowiązek zapewnić, aby Pasażerowie zapoznali się z rozmieszczeniem i sposobem użycia:
 - 1.1. pasów bezpieczeństwa;
 - 1.2. wyjść awaryjnych i urządzeń przeznaczonych do wspólnego użytkowania;
 - 1.3. kamizelek ratunkowych i masek tlenowych, jeżeli urządzenia te są przewidziane przepisami do użytku Pasażerów;
 - 1.4. innych urządzeń awaryjnych, przeznaczonych do użycia indywidualnego.
2. Pasażer musi być poinformowany przez Enter Air o zakazach obowiązujących na pokładzie samolotu.
3. W razie potrzeby, Enter Air ma obowiązek pouczyć Pasażerów o sposobach postępowania w danych sytuacjach awaryjnych.
4. Enter Air musi zapewnić Pasażerom możliwość użycia pasów bezpieczeństwa podczas startu, lądowania, turbulencji i - na wezwanie kapitana samolotu - w jakimkolwiek innym momencie lotu.
5. Enter Air ma obowiązek pouczyć Pasażera o sposobie odkładania Bagażu Podręcznego i rzeczy osobistych w samolocie.

§10. Pasażerowie wymagający opieki specjalnej

1. Zgodnie z Rozporządzeniem nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą, Pasażer niepełnosprawny i Pasażer o ograniczonej sprawności ruchowej jest osobą, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiejkolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby.
2. Pasażerowie wymagający opieki specjalnej i pomocy, w tym Pasażerowie niepełnosprawni, o ograniczonej sprawności, dzieci podróżujące w ramach usługi asysty dla nieletnich podróżujących samodzielnie, kobiety w ciąży, są zobowiązani poinformować o tym Czarterującego w chwili dokonywania rezerwacji. Pasażerowie dokonujący Rezerwacji Indywidualnej, wymagający specjalnej opieki i pomocy, są zobowiązani niezwłocznie poinformować o tym Enter Air poprzez wysłanie stosownej informacji na adres mailowy support@enterair.pl.
3. Enter Air nie może ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową odmówić żadnej osobie przyjęcia rezerwacji na lot. Enter Air nie może odmówić zabrania na pokład osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, jeśli osoba ta posiada ważny Bilet i rezerwację. Zgodnie z Rozporządzeniem nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą, wyjątkami od powyższej zasady są sytuacje, w których odmowa spowodowana jest wymogami bezpieczeństwa lub jeżeli rozmiar samolotu lub jego drzwi czynią fizycznie niemożliwym wprowadzenie na pokład lub przewóz tej osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej).
4. Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej, której odmówiono zgodnie z ust. 3 wstępu na pokład ze względu na jej niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową, a także osoba jej towarzysząca mają prawo do zwrotu kosztów lub zmiany planu podróży zgodnie z art. 8 Rozporządzenia 261/2004.
5. Przewoźnik zobowiązuje się do zapewnienia Pasażerom wymagającym opieki specjalnej, pomocy w zakresie przewidzianym w Załączniku II do Rozporządzenia nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą.
6. Przewoźnik stosuje następujące zasady przewozu Pasażerów wymagających opieki specjalnej:
 - 6.1. Pasażerowie wymagający specjalnej opieki nie mogą zajmować miejsc w pobliżu wyjść awaryjnych z samolotu.

- 6.2. Przewoźnik dopuszcza przewóz w samolocie maksymalnie jednego Pasażera, którego stan zdrowia wymaga od Przewoźnika zapewnienia mu opieki. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Pasażer podróżuje w towarzystwie prywatnego opiekuna, który opiekuje się podczas lotu jedną osobą.
- 6.3. Pasażerowie niepełnosprawni oraz o ograniczonej sprawności ruchowej przed wejściem na pokład statku powietrznego podlegają kontroli bezpieczeństwa. Ze względu na możliwe jej wydłużenie Enter Air zaleca przybycie na lotnisko na 120 minut przed planowaną godziną odlotu; po odprawie pasażerskiej Pasażerowie niepełnosprawni powinni się zgłosić do stanowiska kontroli bezpieczeństwa, przy czym kontrola bezpieczeństwa Pasażerów niepełnosprawnych prowadzona jest w pierwszej kolejności; w przypadku, gdy na podstawie prowadzonej kontroli bezpieczeństwa nie można stwierdzić, czy Pasażer niepełnosprawny posiada materiały i przedmioty niebezpieczne, może on zostać poddany kontroli osobistej w wyznaczonym do tego celu miejscu; wózek inwalidzki, kule inwalidzkie lub nosze osoby niepełnosprawnej poddaje się kontroli manualnej;
- 6.4. Poza przysługującym Pasażerowi limitem bagażu oraz bez dodatkowych opłat, Pasażer niepełnosprawny lub o ograniczonej sprawności ruchowej, ma prawo do przewozu na pokładzie samolotu sprzętu medycznego oraz maksymalnie dwóch urządzeń do poruszania się, w tym elektrycznych wózków inwalidzkich, pod warunkiem powiadomienia Przewoźnika o tym fakcie z czterdziestoosiogodzinnym wyprzedzeniem. Nie dopuszcza się możliwości przewozu wózków inwalidzkich zasilanych bateriami w przypadku, gdy baterie są wypełnione substancjami żrącymi;
- 6.5. Przewoźnik ze względów bezpieczeństwa dopuszcza możliwość przewozu maksymalnie czterech osób podróżujących na wózkach inwalidzkich podczas jednego lotu, przy czym pod warunkiem dokonania wcześniejszych ustaleń z Przewoźnikiem, możliwe jest przewożenie większych grup Pasażerów podróżujących z wózkami inwalidzkimi;
- 6.6. Przewoźnik dopuszcza możliwość przewozu certyfikowanych psów – przewodników dla osób niepełnosprawnych w kabinie pasażerskiej, o ile Pasażer spełni warunki określone w §14 OWP;
7. **(Przewóz kobiet w ciąży)** Przewóz kobiet w ciąży odbywa się na następujących warunkach:
 - 7.1. kobiety do 32-go tygodnia ciąży przebiegającej bez żadnych komplikacji mogą podróżować za zgodą lekarza prowadzącego bez konieczności posiadania zaświadczenia; Przewoźnik zaleca, aby takie zaświadczenie (w języku ojczystym oraz w języku angielskim) posiadały przy sobie kobiety po 28-ym tygodniu ciąży, przy czym w takim przypadku powinno ono stwierdzać brak komplikacji w przebiegu ciąży oraz brak przeciwwskazań do odbycia podróży lotniczej;
 - 7.2. kobiety w ciąży pojedynczej powyżej 32-go tygodnia ciąży, do ukończenia 36-go tygodnia ciąży, mogą podróżować tylko w wypadku przedstawienia uzupełnionego przez lekarza specjalnego formularza MEDIF sporządzonego w języku ojczystym oraz w języku angielskim; przykładowy formularz znajduje się na Stronie Internetowej Przewoźnika_ <https://fly.enterair.pl/wp-content/uploads/owp-regulations/MEDIF-form.pdf>).
 - 7.3. ze względów bezpieczeństwa kobiety powyżej 36-go tygodnia ciąży pojedynczej oraz 32-go tygodnia ciąży mnogiej, nie będą dopuszczone do przewozu samolotami Przewoźnika.
8. **(Osoby z alergiami)** Pasażerowie cierpiący na alergie, mogące prowadzić do reakcji anafilaktycznej, mają obowiązek zgłoszenia informacji na temat alergii w sposób określony w ust. 2 nie później niż na 48 godzin przed godziną odlotu oraz przedstawić zaświadczenie stwierdzające brak przeciwwskazań do odbycia podróży na formularzu MEDIF sporządzonym w języku ojczystym oraz w języku angielskim (wzór formularza jest dostępny na Stronie Internetowej Przewoźnika [<https://fly.enterair.pl/wp-content/uploads/owp-regulations/MEDIF-form.pdf>]). W przypadku uznania, iż w danych okolicznościach Enter Air nie jest w stanie zapewnić środowiska wolnego od alergenów osobie, o której mowa w zdaniu poprzednim, Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu takiej osoby, o czym niezwłocznie ją zawiadamia i w przypadku Rezerwacji Indywidualnej, zwraca Cenę Całkowitą, jeżeli została uiszczona. Jeżeli rezerwacja została dokonana za pośrednictwem Czarterującego, rozliczenia dokonywane są na podstawie umowy zawartej pomiędzy Czarterującym a Pasażerem.
9. Pasażerowie z alergiami mają obowiązek posiadania w swoim Bagażu Podręcznym łatwo dostępnych w trakcie lotu leków lub innych środków ochrony przeciwko alergii oraz pisemnego planu postępowania w nagłych wypadkach. Enter Air nie może zagwarantować Pasażerom środowiska wolnego od alergenów zarówno w kabinie samolotu jak i na lotnisku.
10. Bez uszczerbku dla ust. 9, zgoda lekarza jest wymagana w przypadku następujących kategorii osób:
 - 10.1. Pasażerów cierpiących na jakąkolwiek chorobę uznawaną za zaraźliwą i zakaźną;
 - 10.2. Pasażerów wymagających podczas rejsu opieki medycznej, dodatkowego tlenu do oddychania oraz

- innego, specjalistycznego (medycznego) sprzętu;
- 10.3. kobiet powyżej 32-go tygodnia ciąży;
- 10.4. Pasażerów, których zachowanie lub stan psychiczny uniemożliwiają odbycie podróży bez dodatkowej opieki;
- 10.5. Pasażerów, których stan zdrowia mógłby ulec pogorszeniu wskutek podróży lotniczej;
- 10.6. Pasażerów z usztywnionymi kończynami;
- 10.7. noworodków do siódmego dnia życia.
11. Enter Air nie przewozi Pasażerów znajdujących się na noszach.

§11. Przewóz niemowląt i dzieci

1. Niemowlęta podróżują bezpłatnie, odbywając podróż na kolanach osoby dorosłej lub - w przypadku wykupienia dodatkowego miejsca w samolocie - w foteliku dla niemowlęcia zgodnie z ust. 4.
2. Z jedną osobą dorosłą może podróżować tylko jedno Niemowlę. Każdemu Niemowlęciu przysługuje bezpłatnie prawo do 5 kg Bagażu Podręcznego oraz przewóz składanego wózka dziecięcego w luku bagażowym. Dodatkowo Niemowlętom podróżującym w foteliku zgodnie z ust. 5, przysługuje prawo do Bagażu Rejestrowanego spełniającego wymogi § 13 OWP. Wózek należy zgłosić do przewozu na stanowisku check-in, celem nadania mu indywidualnego numeru bagażowego i oklejenia Wywieszką Bagażową.
3. Ze względów bezpieczeństwa na pokładzie samolotu Przewoźnika może lecieć jednocześnie maksymalnie 15 Niemowląt.
4. **(Fotelik dla Niemowlęcia)** Enter Air nie zapewnia fotelików (kołysek) przeznaczonych do przewozu Niemowląt, który każdorazowo jest zapewniany przez Pasażera we własnym zakresie. Za instalację fotelika dla Niemowlęcia na miejscu pasażerskim odpowiedzialny jest opiekun dziecka. Użycie fotelika dla Niemowlęcia jest możliwe jedynie, gdy:
 - 4.1. Pasażer wykupił osobne miejsce, na którym można umieścić fotelik;
 - 4.2. fotelik posiada certyfikat zdatności do użycia w transporcie lotniczym (opisany na foteliku);
 - 4.3. fotelik nie przekracza wymiarów siedziska fotela samolotu (43x35 cm);
 - 4.4. fotelik jest wyposażony w odpowiednią zasuwkę umożliwiającą jego bezpieczne zamocowanie do fotela pasażerskiego za pomocą pasa bezpieczeństwa (fotele samolotu nie posiadają systemu ISOFIX).
5. Przydział miejsc z fotelikiem dziecięcym podlega następującym ograniczeniom:
 - 5.1. miejsce obok miejsca z fotelikiem musi być zajmowane przez osobę, która odpowiada za dziecko;
 - 5.2. foteliki podróżne mogą być umieszczane jedynie na miejscach przy oknie (miejsce A lub F);
 - 5.3. miejsce z fotelikiem nie może znajdować się w rzędzie awaryjnym ani bezpośrednio przed albo za tym rzędem;
 - 5.4. podczas startu i lądowania samolotu dziecko każdorazowo musi znajdować się na kolanach osoby dorosłej, przypięte pasami udostępnionymi przez załogę rejsu.
6. W przypadku gdy fotelik nie jest odpowiedni do przewozu drogą lotniczą, w tym szczególności nie posiada odpowiedniego oznakowania (certyfikatu) lub jego wymiary bądź specyfikacja uniemożliwiają bezpieczne umocowanie do fotela pasażerskiego, zostanie on przeniesiony do luku bagażowego, bez dodatkowych opłat. Informacje dotyczące przewozu Niemowląt oraz dzieci, w tym fotelika dziecięcego, dostępne są również na Stronie Internetowej Przewoźnika.
7. Z zastrzeżeniem ust. 8 Niemowlęta i Pasażerowie do ukończenia 16-go roku życia nie mogą podróżować samodzielnie. Opiekę nad nimi musi sprawować osoba dorosła.
8. **(Usługa asysty dla małoletnich)** Możliwe jest sprawowanie opieki nad dzieckiem, które najpóźniej w dniu rejsu ukończyło pięciu lat, przez załogę samolotu w ramach asysty dla nieletnich podróżujących samodzielnie, za uiszczeniem opłaty zgodnie z Tabelą opłat dodatkowych (Załącznik III do OWP). Warunkiem dopuszczenia małoletniego do lotu przez Przewoźnika jest prawidłowo wypełniony formularz „Zlecenia opieki nad małoletnim”, podpisany zgodnie z prawem krajowym przez rodziców lub opiekunów dziecka oraz wskazujący imię, nazwisko oraz numer dokumentu tożsamości osoby odbierającej. Formularz można otrzymać bezpośrednio przy odprawie biletowo-bagażowej. Konieczne jest pozostanie rodzica lub opiekuna na lotnisku, aż do momentu wystartowania samolotu na wypadek zaistnienia nieprzewidzianego odwołania lotu.
9. Enter Air informuje, iż wyjazd dziecka za granicę jest w większości krajów, w tym w Polsce, traktowany jako czynność wymagająca zgody obojga rodziców, którym przysługuje władza rodzicielska. Zgodnie z

Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/399 z dnia 9 marca 2016 r. w sprawie unijnego kodeksu zasad regulujących przepływ osób przez granice (kodeks graniczny Schengen), w przypadku małoletnich podróżujących samotnie straż graniczna zapewnia, za pomocą szczegółowej kontroli dokumentów podróży i dokumentów uzupełniających, aby małoletni nie opuszczali terytorium państwa wbrew woli osoby sprawującej (osób sprawujących) nad nimi pieczę rodzicielską. W niektórych państwach samodzielna podróż dziecka może wiązać się ze spełnieniem innych wymogów formalnych, wynikających z przepisów prawa krajowego. W takiej sytuacji, obowiązkiem rodziców/opiekunów jest zapewnić, aby dziecko posiadało stosowne dokumenty wymagane prawem krajowym, ważne na dzień wylotu.

10. Podróż w ramach asysty dla małoletnich wymaga wcześniejszego uzgodnienia z Enter Air. Ze względu na występujące ograniczenia liczby osób małoletnich przewożonych w ramach usługi asysty w trakcie każdego rejsu, w szczególności z przyczyn operacyjnych lub prawnych, Przewoźnik zastrzega sobie prawo nieoferowania usługi asysty dla małoletnich na niektórych rejsach lub ograniczenie liczby oferowanych w jej ramach miejsc.
11. Przed każdym rejsiem nad zbiornikiem wodnym dzieci do drugiego roku życia otrzymają specjalne kamizelki ratunkowe, które podlegają zwrotowi po wylądowaniu samolotu i przed opuszczeniem pokładu samolotu przez Pasażera. Niezgodne z przeznaczeniem użycie kamizelki ratunkowej bądź jej bezpodstawne uszkodzenie lub zniszczenie przez Pasażera będzie wiązało się z obowiązkiem zwrotu kosztów poniesionych przez Enter Air w związku z takim zniszczeniem bądź uszkodzeniem.

§12. Bagaż Podręczny

1. Pasażer ma prawo do przewozu jednej sztuki bagażu w kabinie dla Pasażerów. Waga Bagażu Podręcznego na osobę nie może przekroczyć 5 kg, a suma trzech wymiarów nie może przekraczać 115 cm (np. 55x40x20 cm). Przewoźnik jest uprawniony do sprawdzenia wagi oraz wymiarów Bagażu Podręcznego.
2. Do limitów dotyczących Bagażu Podręcznego, o których mowa w ust. 1, nie są wliczane przedmioty osobistego użytku, niezbędne Pasażerowi w czasie podróży, które znajdują się pod opieką Pasażera, takie jak:
 - 2.1. mała torebka/plecak
 - 2.2. okrycia wierzchnie;
 - 2.3. parasol lub laska;
 - 2.4. aparat fotograficzny, kamera video, lornetka, komputer przenośny;
 - 2.5. kołyska, gondola lub fotelik do przewożenia Niemowlęcia oraz jedzenie dla Niemowlęcia na czas trwania lotu;
 - 2.6. kule i przyrządy ortopedyczne.
3. Przewoźnik może dopuścić do przewozu w ramach Bagażu Podręcznego także inne przedmioty niewielkich rozmiarów, których obecność na pokładzie nie wpłynie negatywnie na bezpieczeństwo lotu lub niewygodę innych Pasażerów.
4. Jeżeli w kabinie dla Pasażerów nie ma wystarczającej ilości miejsca, Przewoźnik może zażądać przekazania mu Bagażu Podręcznego i przewieźć go w luku bagażowym. W takim przypadku Pasażer będzie zobowiązany wyjąć z Bagażu Podręcznego rzeczy wartościowe, dokumenty i sprzęt elektroniczny. Bagaż taki traktowany będzie jako Bagaż Rejestrowany, za który nie jest pobierana odrębna opłata.
5. Wykaz przedmiotów, których nie może zawierać Bagaż Podręczny, jak również przedmiotów, które nie mogą być wnoszone przez Pasażerów do stref zastrzeżonych lotniska ani na pokład statku powietrznego, został zamieszczony w Załączniku nr I do OWP.
6. Szczegółowe zasady dotyczące kontroli Bagażu Podręcznego, w tym przewozu płynów w Bagażu Podręcznym, zostały określone w Załączniku do Rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2015/1998 z dnia 5 listopada 2015 r. ustanawiające szczegółowe środki w celu wprowadzenia w życie wspólnych podstawowych norm ochrony lotnictwa cywilnego (Dz. U. UE. L. z 2015 r. Nr 299, str. 1 z późn. zm.). Informacje dotyczące przewożenia w Bagażu Podręcznym płynów, aerozoli i żeli są również dostępne na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego (<http://www.ulc.gov.pl/pl/>) w zakładce Prawa pasażera / Dla pasażerów / Bagaż.

§13. Bagaż Rejestrowany

1. Pasażer ma prawo do przewozu Bagażu Rejestrowanego, spełniającego następujące warunki:

- 1.1. Bagaż Rejestrowany przewożony w lukach bagażowych powinien być zapakowany w walizki lub inne odpowiednie opakowanie umożliwiające bezpieczny przewóz;
- 1.2. waga Bagażu Rejestrowanego przysługująca każdemu Pasażerowi, z zastrzeżeniem punktu 1.4 poniżej, nie może przekraczać 20 kg, a jego rozmiary nie mogą być większe niż 80 x 120x100 cm.
- 1.3. w przypadku przekroczenia limitu wagi Bagażu Rejestrowanego należy uiścić dodatkową opłatę za każdy kilogram nadbagażu, której wysokość jest podana w Tabeli opłat dodatkowych stanowiącej Załącznik III do OWP, z zastrzeżeniem, że maksymalny ciężar pojedynczej sztuki bagażu nie może przekroczyć 32 kg.
- 1.4. Pasażerowie podróżujący wspólnie, którzy przedłożą swoje bagaże do odprawy w tym samym miejscu i czasie, mogą połączyć swoje darmowe limity bagażowe, z zastrzeżeniem, że pojedyncza sztuka bagażu nie przekroczy 32 kg;
- 1.5. Na wybranych rejsach waga Bagażu Rejestrowanego przysługująca każdemu Pasażerowi może zostać z przyczyn operacyjnych ograniczona. Informacje na temat ograniczeń wagi Bagażu Rejestrowanego, w tym również tras objętych ograniczeniem, są dostępne na Stronie Internetowej Przewoźnika.
2. Bagaż Rejestrowany jest przewożony tym samym rejssem, którym podróżuje Pasażer. Jeżeli przemawiają za tym względy bezpieczeństwa, w szczególności przeciążenie samolotu, Przewoźnik może podjąć decyzję, że przewiezie Bagaż Rejestrowany Pasażera innym, najbliższym możliwym rejssem, na którym jest dostępna wolna pojemność przewozowa. Przewoźnik podejmie wszelkie działania, by niezwłocznie dostarczyć taki bagaż Pasażerowi, chyba że na mocy obowiązujących przepisów prawa Pasażer musi być obecny przy odprawie celnej.
3. Wykaz przedmiotów zabronionych lub przewożonych warunkowo oraz materiałów niebezpiecznych dopuszczonych do przewozu znajduje się w Załącznikach I i II do OWP.
4. Ze względu na ograniczenia odpowiedzialności Przewoźnika, o których mowa w §19 OWP, nie zaleca się umieszczania w Bagażu Rejestrowanym następujących przedmiotów:
 - 4.1. gotówki i papierów wartościowych;
 - 4.2. biżuterii, metali szlachetnych, kamieni szlachetnych i półszlachetnych;
 - 4.3. komputerów, aparatów fotograficznych, kamer wideo, telefonów komórkowych oraz innych urządzeń elektronicznych lub urządzeń technicznych i ich akcesoriów, przyrządów optycznych i łatwo tłukących się;
 - 4.4. dokumentów urzędowych, handlowych lub prywatnych;
 - 4.5. dokumentów podróży lub innych dokumentów tożsamości;
 - 4.6. kluczy;
 - 4.7. leków;
 - 4.8. dzieł sztuki / wyrobów artystycznych o dużej wartości;
 - 4.9. wartościowych / luksusowych przedmiotów (w tym między innymi: wszelkich rzeczy lub dokumentów które mają dużą wartość pieniężną, kolekcjonerską, sentymentalną, zabytkową lub artystyczną, środki lub instrumenty płatnicze, karty kredytowe, lub inne rzeczy mające istotną wartość dla Pasażera).
5. Przewoźnik może odmówić przyjęcia bagażu jako Bagażu Rejestrowanego, jeżeli nie jest on opakowany w sposób gwarantujący bezpieczny przewóz, przy zachowaniu zwykłej staranności w obsłudze.
6. W przypadku wątpliwości, co stanu technicznego Bagażu Rejestrowanego, Przewoźnik zastrzega sobie prawo weryfikacji technicznego stanu Bagażu Rejestrowanego, w szczególności gdy Bagaż Rejestrowany został pokryty folią lub podobnym materiałem. W przypadku odmowy zgody Pasażera na dokonanie przez Przewoźnika weryfikacji Bagażu Rejestrowanego, o której mowa powyżej, Przewoźnik dokona adnotacji na Wywieszce Bagażowej (lub innego dokumentu przewozowego wskazanego przez Przewoźnika) o powzięciu wątpliwości co do stanu technicznego Bagażu Rejestrowanego.
7. Przedmioty, które mogą być narażone na uszkodzenia podczas przewozu jako Bagaż Rejestrowany w luku bagażowym, takie jak np. niektóre instrumenty muzyczne, obrazy, i które nie znajdują się na liście przedmiotów i materiałów niedopuszczonych do przewozu, mogą być przewożone jako Bagaż Podręczny po wcześniejszym zgłoszeniu na adres e-mail: support@enterair.pl i uzyskaniu zgody Przewoźnika.
8. Wózek składany dla Niemowlęcia jest przewożony bezpłatnie, jako dodatkowy Bagaż Rejestrowany. Wózek dla Dziecka jest przewożony jako Bagaż Rejestrowany, przy czym waga wózka wliczona jest do wagi Bagażu Rejestrowanego.
9. W pełni składany wózek inwalidzki przewożony jest bezpłatnie, jako Bagaż Rejestrowany.
10. Bagaż specjalny, w tym zawierający sprzęt sportowy (np.: deska windsurfingowa, sprzęt surfingowy,

sprzęt do gry w golfa, sprzęt narciarski, deska do pływania ze spadochronem, tzw. kite surfing, sprzęt do nurkowania, rower i inne), jest dopuszczony do przewozu pod warunkiem uiszczenia dodatkowej opłaty zgodnej z Tabelą opłat dodatkowych (Załącznik III do OWP) oraz odpowiedniego opakowania zabezpieczającego przed uszkodzeniami.

11. Wózki dziecięce oraz inne przedmioty służące do transportu dzieci i dorosłych, które przewożone są jako Bagaż Rejestrowany, należy odpowiednio zabezpieczyć, umieszczając je w dostosowanych do przewozu lotniczego pokrowcach umożliwiających ich bezpieczny przewóz; w szczególności zabezpieczone powinny być wszelkie wystające elementy tych przedmiotów. W przypadku braku zabezpieczenia, o którym mowa w zdaniu powyżej, Enter Air nie odpowiada za uszkodzenia tych przedmiotów.

§14. Przewóz zwierząt

1. Przewoźnik dopuszcza do przewozu na pokładzie samolotu wyłącznie psy i koty, po uprzednim uzyskaniu zgody Przewoźnika i na warunkach przez niego określonych oraz na własną odpowiedzialność Pasażera, który powinien upewnić się, że przewóz do miejsca przeznaczenia jest zgodny z obowiązującymi przepisami i dozwolony przez Przewoźnika.
2. Przewóz wymienionych w ust. 1 zwierząt dozwolony jest w specjalnych, do tego celu przeznaczonych klatkach lub zamykanych pojemnikach z nieprzemakalnym dnem, o maksymalnych wymiarach: 48 cm (19") długości, 33 cm (13") szerokości, 25 cm (10") wysokości, przy czym ich maksymalna waga wraz ze zwierzęciem nie może przekraczać 8 kg. Klatka lub pojemnik musi zmieścić się pod fotelem.
3. Klatki i pojemniki dla zwierząt Pasażer zapewnia we własnym zakresie.
4. Przewóz zwierzęcia musi być każdorazowo zgłoszony na adres e-mail: support@enterair.pl i zaakceptowany przez Przewoźnika. Pasażer odpowiada za posiadanie wszelkich niezbędnych zaświadczeń o stanie zdrowia zwierzęcia, jak również innych dokumentów wymaganych przez władze kraju odlotu, przylotu oraz wszelkich krajów tranzytowych. Zwierzę domowe towarzyszące Podróżnemu, przemieszczane w celach niehandlowych z państw trzecich na terytorium Unii Europejskiej, musi spełnić wymagania przywózowe opisane w rozdziale III sekcja I Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 576/2013 w sprawie przemieszczania o charakterze niehandlowym zwierząt domowych oraz uchylającego rozporządzenie (WE) nr 998/2003. Niespełnienie tych wymogów jest jednoznaczne z odmową przewozu zwierzęcia. Przewóz zwierząt może także podlegać innym ograniczeniom, a informację o nich można otrzymać u Czarterującego lub u Przewoźnika.
5. Przewóz zwierzęcia domowego wraz z klatką lub pojemnikiem i żywnością podlega dodatkowej opłacie zgodnie z Tabelą opłat dodatkowych stanowiącą Załącznik III do OWP.
6. Przewoźnik nie odpowiada za obrażenia cielesne, zaginięcie, opóźnione wydanie, chorobę lub śmierć zwierzęcia w razie odmowy wpuszczenia go na terytorium państwa, miejsca przeznaczenia lub miejsca tranzytu.
7. Psy, będące przewodnikiem osoby niewidomej lub niedowidzącej, asystentem osoby niepełnosprawnej ruchowo, sygnalistą osoby głuchej i niedosłyszącej albo sygnalistą ataku choroby, o których mowa w Załączniku nr 1 do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego (Dz.U. z 2010 r. nr 64 poz. 399), są przewożone bezpłatnie. Psy-przewodnicy muszą być zaopatrzone w smycz i kaganiec, a Pasażer musi posiadać potwierdzenie o tresurze oraz wymaganą dokumentację. Pies-przewodnik, w kagańcu i na smyczy, towarzyszący osobie niepełnosprawnej, która się nim posługuje, może być przewożony w kabinie pasażerskiej, z wyłączeniem niektórych państw niewyrażających zgody na transport zwierząt do ich kraju. Pasażer jest zobowiązany poinformować Czarterującego i Przewoźnika o zamiarze przewozu Psa-przewodnika bezzwłocznie po dokonaniu rezerwacji oraz stawić się na lotnisku celem dokonania odprawy pasażerskiej na dwie godziny przed planowanym odlotem samolotu.
8. Szczegółowe warunki przewozu zwierząt mogą być regulowane oddzielnymi przepisami kraju miejsca przeznaczenia lub miejsca tranzytu.
9. Przewoźnik zastrzega, że podczas jednego rejsu może być przewożona ograniczona liczba zwierząt.
10. Enter Air nie oferuje usługi przewozu zwierząt w luku bagażowym.

§15. Przedmioty, których przewóz jest zabroniony

1. Niezależnie od wykazu przedmiotów zabronionych, o których mowa w Załączniku nr I do OWP, następujące przedmioty są wykluczone z przewozu (przedmiotów tych nie wolno umieszczać w Bagażu

Rejestrowanym, Bagażu Podręcznym ani przewozić jako przedmioty osobiste Pasażera):

- 1.1. materiały wybuchowe;
 - 1.2. substancje łatwopalne (z wyjątkiem napojów alkoholowych w fabrycznie zamkniętych opakowaniach, lakieru do włosów, perfum, wody kolońskiej);
 - 1.3. materiały radioaktywne (nie dotyczy osób zanieczyszczonych materiałami radioaktywnymi w wyniku wypadku oraz materiałów radioaktywnych wszczepionych dla celów medycznych);
 - 1.4. sprężony gaz (z wyjątkiem dwutlenku węgla napędzającego sztuczne kończyny, pojemnika z niepalnym gazem do nadmuchiwania kamizelki ratunkowej oraz butli z tlenem i powietrzem w ilości określonej przepisami IATA);
 - 1.5. substancje toksyczne lub zakaźne;
 - 1.6. materiały żrące (z wyjątkiem rtęci w termometrach i barometrach oraz baterii w wózkach inwalidzkich);
 - 1.7. teczki i nesesery z zabezpieczeniami i wbudowanymi urządzeniami alarmowymi, bateriami litowymi lub materiałem pirotechnicznym;
 - 1.8. jakiegokolwiek przedmioty wymienione w Instrukcjach Technicznych dot. Bezpiecznego Transportu Niebezpiecznych Towarów Drogą Powietrzną wydanych przez Organizację Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego oraz Regulacjach dot. Niebezpiecznych Towarów wydanych przez Zrzeszenie Międzynarodowego Transportu Lotniczego;
 - 1.9. przedmioty i materiały, które zagrażają bezpieczeństwu, mieniu, życiu lub zdrowiu osób obecnych na pokładzie;
 - 1.10. jakiegokolwiek materiały, których przewóz jest zabroniony na mocy przepisów i regulacji obowiązujących w krajach, przez które odbywa się przewóz;
 - 1.11. jakiegokolwiek przedmioty nienadające się do przewozu z powodu wagi, kształtów rozmiarów lub jakichkolwiek innych właściwości;
 - 1.12. żywe zwierzęta z zastrzeżeniem §15 OWP;
 - 1.13. szczątki ludzkie;
 - 1.14. szczątki zwierząt;
 - 1.15. przedmioty wymienione w Instrukcjach Technicznych dot. Bezpiecznego Transportu Niebezpiecznych Towarów Drogą Powietrzną wydanych przez Organizację Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (International Civil Aviation Organization ICAO), Regulacjach dot. Niebezpiecznych Towarów wydanych przez Zrzeszenia Międzynarodowego Transportu Lotniczego (International Air Transport Association IATA) oraz w Rozporządzeniu Komisji (EC) Nr 68/2004.
2. W przypadku, gdy Pasażer usiłuje zabrać ze sobą jakiegokolwiek z wyżej wymienionych przedmiotów, Przewoźnik ma prawo odmówić ich przewozu lub odmówić dalszego przewozu takiego przedmiotu, jeżeli zostanie on wykryty w trakcie rejsu.
 3. Wykaz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, dopuszczonych do przewozu, znajduje się w Załączniku II do OWP.

§16. Odbiór bagażu

1. Pasażer ma obowiązek odebrać swój bagaż niezwłocznie, gdy jest on gotowy do odbioru w miejscu, do którego bagaż został odprawiony.
2. W przypadku nieodebrania bagażu w terminie trzech miesięcy od jego dostarczenia na miejsce przeznaczenia, Przewoźnik może pobrać opłatę za przechowanie. W przypadku nieodebrania bagażu w terminie sześciu miesięcy od jego dostarczenia na miejsce przeznaczenia, Przewoźnik może go zutylizować i będzie zwolniony od odpowiedzialności względem Pasażera.
3. Osobą uprawnioną do odbioru bagażu jest osoba posiadająca dowód nadania bagażu w postaci odcinka Wywieszki Bagażowej dołączonego do karty pokładowej, zgodnego z Wywieszką Bagażową umieszczoną na odbieranym bagażu. Przewoźnik nie ma obowiązku sprawdzać, czy posiadacz odcinka Wywieszki Bagażowej jest uprawniony do odebrania bagażu.
4. Jeżeli osoba odbierająca bagaż nie może okazać Biletu oraz zidentyfikować bagażu przez okazanie odcinka Wywieszki Bagażowej, Przewoźnik wyda bagaż takiej osobie pod warunkiem, że przedstawi ona dowody potwierdzające jej prawo do tego bagażu, wystarczające Przewoźnikowi do ustalenia tego prawa.

§17. Odpowiedzialność Przewoźnika

Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonania umowy przewozu na

zasadach określonych w przepisach prawa, w szczególności Konwencji o ujednoliceniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego z dnia 28 marca 1999 r. („Konwencja Montrealska”) oraz Rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

§18. Odpowiedzialność za szkody na osobie

1. Zgodnie z Konwencją Montrealską, Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie śmierci lub uszkodzenia ciała Pasażera jedynie pod warunkiem że wypadek, który spowodował śmierć lub uszkodzenie ciała, miał miejsce na pokładzie samolotu lub w trakcie jakiegokolwiek z czynności związanych z wsiadaniem i wysiadaniem.
2. Odpowiedzialność Przewoźnika nie podlega wyłączeniom lub ograniczeniom w przypadku szkody wynikłej w razie śmierci lub uszkodzenia ciała Pasażera w zakresie, w jakim szkody takie nie przewyższają kwoty 151 880 SDR na każdego Pasażera.
3. W zakresie, w jakim szkody przewyższają 151 880 SDR na każdego Pasażera, Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli udowodni, że:
 - a) szkoda nie została spowodowana niedbalstwem lub innym bezprawnym działaniem lub zaniechaniem Przewoźnika lub jego pracowników lub agentów handlingowych, lub
 - b) szkoda została spowodowana wyłącznie niedbalstwem lub innym bezprawnym działaniem lub zaniechaniem strony trzeciej.
4. Przewoźnik jest całkowicie lub częściowo zwolniony z odpowiedzialności w takim zakresie, w jakim udowodni, że szkoda została spowodowana przez lub, że przyczyniło się do niej niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie Pasażera. Powyższa zasada ma zastosowanie również w sytuacji, w której z powodu śmierci lub uszkodzenia ciała Pasażera, z roszczeniem o odszkodowanie występuje osoba inną niż Pasażer.
5. W przypadku wypadków, których skutkiem jest śmierć lub uszkodzenie ciała pasażerów, Przewoźnik, niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni, dokonuje zaliczek dla osoby fizycznej lub osób upoważnionych do roszczenia o odszkodowanie, aby zaspokoić doraźne potrzeby gospodarcze takich osób. Takie zaliczki nie stanowią uznania odpowiedzialności i mogą zostać potrącone z kwot następnie wypłaconych przez Przewoźnika jako odszkodowanie. Zaliczki te nie podlegają zwrotowi, z wyjątkiem sytuacji gdy Przewoźnik udowodni, że szkoda została spowodowana przez lub że przyczyniło się do niej niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie pasażera lub w przypadku gdy osoba, która otrzymała tę zaliczkę, okaże się osobą nieuprawnioną do odszkodowania.

§19. Odpowiedzialność za bagaż

1. Enter Air ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie, braki w zawartości, opóźnienie oraz zaginięcie Bagażu Rejestrowanego, które nastąpiło na pokładzie samolotu lub w czasie pozostawiania Bagażu Rejestrowanego pod opieką Przewoźnika.
2. Odpowiedzialność za uszkodzenie, braki w zawartości, opóźnienie oraz zaginięcie Bagażu Rejestrowanego jest ograniczona do wysokości 1 519 SRD, chyba, że Pasażer najpóźniej podczas odprawy złożył specjalną deklarację dotyczącą wartości przedmiotów przewożonych do celu podróży w Bagażu Rejestrowanym i dokonał dodatkowej opłaty, w przypadku istnienia takiego wymogu. Ograniczenie odpowiedzialności Przewoźnika nie ma zastosowania, jeżeli szkoda wynikła z działania lub zaniechania Przewoźnika, jego pracowników lub agentów obsługi naziemnej, dokonanych z zamiarem spowodowania szkody lub lekkomyślnie i ze świadomością, że szkoda najprawdopodobniej powstanie, pod warunkiem że w przypadku takiego działania lub zaniechania taki Pracownik lub agent działał w zakresie swojego zatrudnienia.
3. Enter Air nie ponosi odpowiedzialności za szkodę spowodowaną zniszczeniem, zaginięciem lub uszkodzeniem Bagażu Rejestrowanego w zakresie, w jakim szkoda wynikła z wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu.
4. W przypadku Bagażu Podręcznego, w tym rzeczy osobistych, Enter Air ponosi odpowiedzialność jeśli szkoda powstała w wyniku błędu Przewoźnika, błędu jego pracowników lub agentów obsługi naziemnej.
5. Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności za szkodę, jeżeli udowodni, że szkoda została spowodowana przez Pasażera lub, że przyczyniło się do niej niedbalstwo lub inne bezprawne działanie

- lub zaniechanie Pasażera, w takim zakresie wymienione okoliczności przyczyniły się do szkody.
6. W przypadku opóźnienia w dostarczeniu Bagażu Rejestrowanego, Pasażer ma prawo do zwrotu kosztów poniesionych w związku z opóźnieniem Bagażu Rejestrowanego, a w tym w szczególności kosztów artykułów pierwszej potrzeby (np. ubrania, przybory toaletowe) oraz innych artykułów niezbędnych Pasażerowi w miejscu do którego bagaż został opóźniony. Wydatki te powinny być adekwatne do czasu oczekiwania Pasażera na opóźniony Bagaż Rejestrowany. W przypadku ubiegania się o zwrot tych kosztów, Pasażer powinien przedstawić dowód ich poniesienia.
 7. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą z opóźnienia, jeśli udowodni, że on sam oraz jego pracownicy i agenci podjęli wszystkie rozsądnie konieczne środki, aby uniknąć szkody lub że niemożliwe było podjęcie przez nich takich środków.
 8. Przewoźnik nie odpowiada za szkody albo wydatki powstałe w związku z odbiorem bagażu przez osobę nieuprawnioną, w tym jeśli bagaż został omyłkowo odebrany przez innego Pasażera. Osoba, która omyłkowo odbierze bagaż innego Pasażera, pokryje wszelkie koszty poniesione przez obu Pasażerów.

§20. Odpowiedzialność za odmowę przyjęcia na pokład, odwołania lub opóźnienia lotu

1. Przewoźnik dołoży wszelkich starań, by przewieźć Pasażera wraz z jego bagażem bez opóźnień, zgodnie z rozkładem obowiązującym w dniu podróży, jednakże w przypadkach wystąpienia sytuacji niezależnych od Przewoźnika, przewóz może zostać zakłócony, odwołany lub zrealizowany z opóźnieniem.
2. W przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lotu, Przewoźnik zapewnia każdemu Pasażerowi, którego to dotyczy, pisemną informację o przepisach na temat odszkodowania i pomocy zgodnie z Rozporządzeniem (WE) nr 261/2004. Przewoźnik zapewnia również odpowiednią informację każdemu Pasażerowi dotkniętemu opóźnieniem lotu o co najmniej dwie godziny. Przewoźnik nie jest zobowiązany do wypłaty rekompensaty jeżeli może dowieść, że odwołanie albo opóźnienie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków.
3. W przypadku, gdy Enter Air przewiduje zmianę godzin odlotu i przylotu lub odwołanie lotu, którym miał być wykonany przewóz lotniczy, poinformuje o tym Pasażerów:
 - 3.1. którzy zawarli umowę na przewóz z Czarterującym – za pośrednictwem Czarterującego;
 - 3.2. którzy zawarli umowę na przewóz bezpośrednio z Enter Air korzystając z możliwości Rezerwacji Indywidualnej – za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonicznie, na podstawie danych podanych przez Pasażera w formularzu rezerwacyjnym.
4. **(Overbooking)** Prawa przysługujące Pasażerom z tytułu overbookingu określają poniższe postanowienia.
 - 4.1. W przypadku odmowy przyjęcia na pokład samolotu w sytuacji, gdy Pasażer posiada:
 - a) potwierdzoną rezerwację na danym odcinku;
 - b) spełnia warunki przyjęcia do przewozu,przy założeniu, że Pasażer zgłasza się do odprawy w odpowiednim czasie określonym przez Enter Air lub nie później niż 45 minut przed planowaną godziną odlotu, Enter Air w pierwszej kolejności wywoła Pasażerów chętnych do zrzeknięcia się rezerwacji w samolocie, na którym nastąpił overbooking, w zamian za rekompensatę (określoną w pkt. 5.2.) i opiekę (określoną w pkt. 5.3 i 5.4.). W przypadku niewystarczającej liczby Pasażerów chętnych do rezygnacji z podróży, Enter Air odmówi przewozu Pasażerom bez konieczności uzyskiwania ich zgody. W takiej sytuacji Pasażerowie, którym odmówiono przewozu, uprawnieni będą do rekompensaty i opieki (określonych w pkt. 5.2, 5.3 i 5.4.).
 - 4.2. Rekompensata wypłacona zostanie w formie gotówki, elektronicznego przelewu, zlecenia bankowego albo czeku bankowego (w zależności od ostatecznej decyzji Pasażera), ewentualnie w przypadku uzyskania pisemnej zgody Pasażera - w formie czeku/vouchera podróznego. Zgodnie z przepisami Rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Pasażerom przysługuje rekompensata w wysokości:
 - a) dla wszystkich lotów o długości do 1500 km - 250 EUR;
 - b) dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1500 km i wszystkich innych lotów o długości od 1500km do 3500km - 400 EUR;
 - c) dla wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) i b) - 600 EUR.
 - 4.3. Jednakże w przypadku, gdy Enter Air oferuje Pasażerom alternatywne połączenie do miejsca docelowego, nieprzekraczające:
 - a) dwóch godzin od planowanej godziny przylotu, dla wszystkich lotów o długości do 1500 km;
 - b) trzech godzin od planowanej godziny przylotu, dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych

- dłuższych niż 1500 km i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów;
c) czterech godzin od planowanej godziny przylotu, dla wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) i b),

Enter Air pomniejszy wysokości rekompensat, o których mowa powyżej, o 50%.

4.4. Przewoźnik zapewnia Pasażerom opiekę na poniższych zasadach.

- a) W przypadku overbookingu Pasażer może dokonać wyboru pomiędzy:
- (I) zwrotem, w terminie siedmiu dni, kosztów biletu za niewykorzystane odcinki lotu, lub wykorzystane odcinki lotu, pod warunkiem, że kontynuowanie podróży przez Pasażera nie pokrywa się z pierwotnym celem jego podróży oraz powrotem do pierwszego punktu odlotu w możliwie najszybszym terminie;
 - (II) zmianą trasy podróży do miejsca docelowego w najwcześniejszym terminie, na warunkach porównywalnych do pierwotnych albo w późniejszym terminie, pod warunkiem dostępności miejsc.
- b) Dodatkowo Pasażerom przysługują bezpłatnie:
- (I) posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania;
 - (II) zakwaterowanie w hotelu w przypadku:
 - gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub
 - gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera transport pomiędzy lotniskiem i miejscem zakwaterowania;
 - (III) dwie rozmowy telefoniczne, wysłanie dwóch wiadomości za pomocą teleksu, wysłanie dwóch wiadomości za pomocą faksu lub e- mailem.

5. **(Odwołanie rejsu)** Prawa przysługujące Pasażerom z tytułu odwołanego rejsu regulują poniższe postanowienia.

- 5.1. W przypadku gdy Pasażer nie zostanie poinformowany o odwołaniu rejsu co najmniej dwa tygodnie przed odlotem, przysługuje mu rekompensata.
- 5.2. Rekompensata wypłacona zostanie w formie gotówki, elektronicznego przelewu, zlecenia bankowego albo czeku bankowego (w zależności od ostatecznej decyzji Pasażera), ewentualnie w przypadku uzyskania pisemnej zgody Pasażera - w formie czeku/vouchera podróznego. Zgodnie z przepisami Rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Pasażerom przysługuje rekompensata w wysokości:
- a) dla wszystkich lotów o długości do 1500 km - 250 EUR;
 - b) dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1500 km i wszystkich innych lotów o długości od 1500km do 3500km - 400 EUR;
 - c) dla wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) i b) - 600 EUR.

5.3. Jednakże w przypadku, gdy Enter Air oferuje Pasażerom alternatywne połączenie do miejsca docelowego, nieprzekraczające:

- a) dwóch godzin od planowanej godziny przylotu, dla wszystkich lotów o długości do 1500 km;
- b) trzech godzin od planowanej godziny przylotu, dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1500 km i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów;
- c) czterech godzin od planowanej godziny przylotu, dla wszystkich innych lotów niż loty określone w lit. a) i b),

Enter Air pomniejszy wysokości rekompensat, o których mowa powyżej, o 50%.

5.4. Jeśli pasażer został poinformowany o odwołanym rejsie w okresie:

- a) co najmniej dwóch tygodni przed planowaną podróżą;
 - b) dwóch tygodni i nie później niż siedmiu dni przed planowaną podróżą i EnterAir zapewnił alternatywne połączenie do punktu docelowego skutkujące odlotem nie później niż dwie godziny od zaplanowanej i powodujące przylot nie później niż 4 godziny po planowanym czasie przylotu odwołanego rejsu;
 - c) mniej niż siedmiu dni przed planowaną podróżą i EnterAir zapewnił alternatywne połączenie do punktu docelowego skutkujące odlotem nie więcej niż godzinę od zaplanowanej i powodujące przylot nie później niż dwie godziny po planowanym czasie przylotu odwołanego rejsu
- wówczas Enter Air nie jest zobowiązany do wypłaty rekompensaty.

5.5. W przypadku odwołanego rejsu pasażer może dokonać wyboru pomiędzy:

- a) zwrotem, w terminie 7 dni, kosztów biletu za niewykorzystane odcinki, lub wykorzystane, pod warunkiem, że dalsze kontynuowanie podróży przez pasażera nie pokrywa się z pierwotnym celem jego podróży oraz powrotem do pierwszego punktu wylotu w możliwie najszybszym

terminie,

- b) zmianą trasy podróży do miejsca docelowego w najwcześniejszym terminie, na warunkach porównywalnych do pierwotnych, albo w terminie późniejszym, pod warunkiem dostępności miejsc.

5.6. Przewoźnik zapewnia Pasażerom opiekę na poniższych zasadach. Pasażerom przysługują bezpłatnie:

- (I) posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania;
- (II) zakwaterowanie w hotelu w przypadku:
 - gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub
 - gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera transport pomiędzy lotniskiem i miejscem zakwaterowania;
- (III) dwie rozmowy telefoniczne, wysłanie dwóch wiadomości za pomocą teleksu, wysłanie dwóch wiadomości za pomocą faksu lub e- mailem.

6. **(Opóźnienie rejsu)** Prawa przysługujące Pasażerom z tytułu opóźnionego rejsu regulują poniższe postanowienia.

6.1. W przypadku, gdy Enter Air przewiduje opóźnienie odlotu w stosunku do planowanej godziny odlotu, które wyniesie:

- a) dwie godziny albo więcej w przypadku rejsów o dystansie 1500 km i mniej;
- b) trzy godziny albo więcej w przypadku rejsów wewnątrz UE powyżej 1500km i wszystkich innych o dystansie powyżej 1500km i nie więcej niż 3500km;
- c) cztery godziny i więcej w przypadku wszystkich pozostałych, niespełniających powyższych warunków

Pasażerom przysługują bezpłatnie:

- (I) posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania;
- (II) zakwaterowanie w hotelu w przypadku:
 - gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub
 - gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera transport pomiędzy lotniskiem i miejscem zakwaterowania;
- (III) dwie rozmowy telefoniczne, wysłanie dwóch wiadomości za pomocą teleksu, wysłanie dwóch wiadomości za pomocą faksu lub e- mailem.
- (IV) w przypadku, gdy opóźnienie wyniesie co najmniej pięć godzin, zwrot kosztów biletu, w terminie siedmiu dni, za wykorzystane, lub niewykorzystane odcinki biletowe, pod warunkiem, że dalsze kontynuowanie podróży przez pasażera nie pokrywa się z pierwotnym celem jego podróży oraz powrót do pierwszego punktu wylotu w możliwie najszybszym terminie.

6.2. W przypadku zaistnienia opóźnienia rejsu, wynoszącego co najmniej 3 godziny w przylocie do miejsca docelowego, przy założeniu, że pasażer posiada potwierdzoną rezerwację na lot (lub kartę pokładową) oraz że stawił się do odprawy w wymaganym czasie, przysługuje mu rekompensata wyszczególniona poniżej:

- a) Rejsy o dystansie do 1500 km – 250 EUR,
- b) Rejsy wykonywane w obrębie UE o dystansie powyżej 1500km i wszystkie inne powyżej 1500km i nie więcej niż 3500km – 400 EUR,
- c) Rejsy niespełniające warunków, o których mowa w lit. A i B – 600 EUR.

Rekompensata zostanie wypłacona w zależności od ostatecznej decyzji pasażera, w formie gotówki, elektronicznego przelewu, zlecenia bankowego, czeku bankowego, ewentualnie w przypadku uzyskania pisemnej zgody pasażera- w formie czeku lub vouchera podróznego.

7. Enter Air zastrzega prawo do wykonywania dodatkowych, nieplanowanych przerw w podróży, przeznaczonych na niezbędne w danej sytuacji międzylądowania techniczne lub spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami.

§21. Reklamacje bagażowe oraz dotyczące odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub opóźnienia lotu

1. Enter Air udostępnia Formularz Reklamacji Bagażowej albo Formularz Nieregularności w Przewozie, dostępne na stronie internetowej <https://reklamacje.enterair.pl/#/>, przy pomocy których Pasażer może złożyć reklamację. Pasażer może również złożyć reklamację e-mailem na adres complaints@enterair.pl albo wysłać reklamację listem bezpośrednio do linii lotniczej na adres: Enter Air Sp. z o.o., ul. Komitetu Obrony Robotników 74, 02-146 Warszawa, Polska.

2. Reklamację należy złożyć w języku polskim albo angielskim.
3. W przypadku uszkodzenia lub braków w zawartości bagażu należy wnieść reklamację niezwłocznie po odkryciu szkody, nie później niż w terminie 7 dni od daty odebrania bagażu. W przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu, reklamacja powinna zostać wniesiona w ciągu 21 dni od otrzymania bagażu przez pasażera.
4. W przypadku opóźnienia, odwołania lotu lub niewypuszczenia Pasażera na pokład samolotu, reklamację należy wnieść przed upływem 1 roku od dnia wykonania przewozu, a w przypadku gdy przewóz nie został wykonany - od dnia, w którym miał być wykonany. Po upływie tego terminu roszczenia majątkowe Pasażerów, o których mowa w §20 OWP, ulegają przedawnieniu.
5. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Przewoźnika indywidualnie, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa oraz postanowień OWP.
6. Przewoźnik rozpatruje prawidłowo złożone reklamacje niezwłocznie. W przypadku reklamacji dotyczących zniszczenia, uszkodzenia lub utraty Bagażu Rejestrowanego, lub opóźnienia w jego dostawie oraz reklamacji dotyczących zniszczenia, uszkodzenia lub utraty Bagażu Podręcznego, Enter Air udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji, na podany przez Pasażera adres email albo adres pocztowy. Reklamacje dotyczące opóźnienia lub odwołania lotu lub niewypuszczeniem Pasażera na pokład samolotu są rozpatrywane w terminie 30 dni od daty ich złożenia, na podany przez Pasażera adres email albo adres pocztowy.
7. Odebranie przez Pasażera bagażu bez złożenia reklamacji stanowi dowód oparty na domniemaniu faktycznym, że bagaż został dostarczony w dobrym stanie i zgodnie z dokumentami przewozowymi.
8. Przewoźnik rozpatruje reklamacje na podstawie wiarygodnych dowodów potwierdzających dane osobowe pasażera, jego udział w określonym locie, nadanie bagażu o określonej charakterystyce oraz poniesioną przez pasażera szkodę. Takimi dowodami mogą być przykładowo Raport Niezgodności Własności (Property Irregularity Report – PIR) sporządzony przez agentów obsługi naziemnej na lotnisku przylotu, karta pokładowa i Wywieszka bagażowa bądź odcinek kontrolny Wywieszki bagażowej wraz z fotografiami uszkodzonego bagażu albo inne wiarygodne dokumenty.
9. Przewoźnik zastrzega sobie możliwość wystąpienia do Pasażera z prośbą o przedstawienie dodatkowych wiarygodnych, dokumentów niezbędnych do ustalenia granicy odpowiedzialności odszkodowawczej Przewoźnika.
10. Jeśli Bagaż Rejestrowany uległ uszkodzeniu, zaistniały braki w jego zawartości, opóźnił się w dostawie albo zaginął, Przewoźnik zaleca niezwłoczne zgłoszenie tego faktu, odpowiednim służbom na lotnisku przed opuszczeniem obszaru tranzytowego. W tym celu Przewoźnik zaleca, aby Pasażer zażądał od agentów obsługi naziemnej sporządzenia raportu PIR (Property Irregularity Report). Raport taki można uzyskać w Biurze Lost & Found na lotnisku.
11. W przypadku, gdy Bagaż Rejestrowany opóźnił się w dostawie, Przewoźnik dostarczy Bagaż Rejestrowany, do miejsca wskazanego przez Pasażera w raporcie PIR (Property Irregularity Report), za pośrednictwem kuriera. Fakt odebrania Bagażu Rejestrowanego przez Pasażera oraz stan Bagażu Rejestrowanego, Pasażer potwierdza poprzez złożenie stosownych oświadczeń na Protokole odbioru bagażu po dostawie kurierskiej. W przypadku, gdy Pasażer chce złożyć reklamację z powodu zniszczenia lub uszkodzenia Bagażu Rejestrowanego, zaleca się, aby dołączył Protokół odbioru bagażu po dostawie kurierskiej, stosownie do zasad określonych w ust. 1, ust. 2 oraz ust. 7.
12. Bagaż Rejestrowany nieodnaleziony w ciągu 21 (dwudziestu jeden) dni od dnia, w którym Bagaż Rejestrowany miał zostać dostarczony, jest uznawany za zaginiony. W takiej sytuacji Pasażer zostanie poproszony przez Przewoźnika o przedstawienie listy rzeczy znajdujących się w zaginionym Bagażu wraz z ich wyceną.
13. Zasady dotyczące odpowiedzialności Przewoźnika oraz postępowania reklamacyjnego dotyczące Bagażu Rejestrowanego, stosuje się również w przypadku reklamacji dotyczącej Bagażu Podręcznego.
14. Zgodnie z art. 35 ust. 1 Konwencji Montrealskiej, prawo do odszkodowania przewidzianego przepisami Konwencji wygasa, jeśli powództwo nie zostanie wytoczone w okresie dwóch lat, liczonym od daty przylotu do miejsca przeznaczenia lub od dnia, w którym statek powietrzny powinien był przylecieć lub od dnia, w którym przewóz ustał.
15. W przypadku reklamacji dotyczących opóźnienia, odwołania lotu lub niewypuszczenia Pasażera na pokład samolotu, Pasażer powinien wykazać, że posiada potwierdzoną rezerwację na dany lot oraz, za wyjątkiem przypadku odwołania, stawiał się na odprawę pasażerską, zgodnie z wymogami i w czasie określonym uprzednio przez Czarterującego lub Przewoźnika na piśmie (w tym poprzez środki elektroniczne) lub, jeżeli czas nie został określony, nie później niż 45 minut przed ogłoszoną godziną odlotu. Wykazanie tych

okoliczności może nastąpić w szczególności przez okazanie potwierdzonej rezerwacji na lot lub karty pokładowej, lub w inny sposób.

16. Jeżeli reklamacja dotyczy Pasażera, który jest małoletni, rodzic/opiekun prawny powinien wypełnić i dołączyć do reklamacji „*Oświadczenie dotyczące reprezentacji ustawowej*”. Wzór znajduje się u agenta obsługi naziemnej, w biurze Lost & Found. Jest on również dostępny pod linkiem: <https://reklamacje.enterair.pl/#>.

§22. Catering

W zależności od umowy z Czarterującym, Przewoźnik oferuje catering (artykuły żywnościowe i napoje bezalkoholowe oraz alkoholowe) nieodpłatnie lub wyłącznie na zasadzie pełnej odpłatności. Informacja na ten temat jest dostępna u Czarterującego lub Przewoźnika. Wykaz artykułów żywnościowych i napojów wraz z cenami jest dostępny na pokładzie samolotu.

§23. Opłaty dodatkowe

1. Przewoźnik pobiera opłaty dodatkowe za:
 - 1.1. przewóz bagażu specjalnego, w tym sportowego,
 - 1.2. przewóz nadbagażu
 - 1.3. przewóz zwierzęcia domowego,
 - 1.4. specjalną asystę dla nieletniego podróżującego samodzielnie,
 - 1.5. rezerwację miejsca z większą przestrzenią na nogi,
 - 1.6. rezerwację dowolnego miejsca w samolocie.
2. Wysokość opłat dodatkowych została podana w Tabeli opłat dodatkowych stanowiących Załącznik III do OWP.
3. Pasażer może dokonać rezerwacji miejsca z większą przestrzenią na nogi lub rezerwacji dowolnego miejsca w samolocie za pośrednictwem Czarterującego, a w przypadku Rezerwacji Indywidualnej po wcześniejszym zgłoszeniu na adres e-mail: support@enterair.pl.
4. Rezerwacja miejsca z większą przestrzenią na nogi odbywa się ze szczególnym uwzględnieniem warunków wskazanych w ust. 5.
5. Miejsca z większą przestrzenią na nogi, które ulokowane są w samolocie w bezpośrednim sąsiedztwie wyjść awaryjnych (w przypadku samolotu Boeing 737-800 są to miejsca: 1A, 1B, 1C, 15ABCDEF, 16ABCDEF (cyfra oznacza nr rzędu)) podlegają ograniczeniom ze względu na regulacje bezpieczeństwa. Miejsca takie mogą zajmować Pasażerowie, którzy w czynny sposób mogą pomóc w ewentualnej ewakuacji, zatem nie mogą ich zajmować osoby, które ze względu na swój stan fizyczny lub psychiczny mogłyby utrudnić ewakuację, w szczególności:
 - 5.1. Pasażerowie z ograniczoną swobodą ruchu;
 - 5.2. Pasażerowie wymagający specjalnej opieki;
 - 5.3. osoby niedowidzące lub niedosłyszące;
 - 5.4. Pasażerowie, którzy z powodu wieku lub choroby nie będą zdolni do wykonywania czynności wymaganych w sytuacjach awaryjnych;
 - 5.5. kobiety ciężarne;
 - 5.6. niemowlęta i dzieci w wieku do lat 16;
 - 5.7. Pasażerowie podróżujący ze zwierzętami na pokładzie;
 - 5.8. deportowani;
 - 5.9. Pasażerowie o niestandardowych wymiarach;
 - 5.10. Pasażerowie z ograniczoną możliwością komunikowania się z personelem pokładowym (bariera językowa).

§24. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Pasażerów i Klientów jest Przewoźnik (Enter Air sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie). Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych przez administratora zawarta jest w odrębnej Polityce Prywatności dostępnej na Stronie Internetowej Przewoźnika, która stanowi Załącznik nr IV do OWP (zakładka „Przed rejssem”). Polityka Prywatności zawiera także informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Krajową Jednostkę do spraw Informacji o Pasażerach, będącą komórką organizacyjną Straży Granicznej, na podstawie

przepisów Ustawy o przetwarzaniu danych dotyczących przelotu pasażera z dnia 13 kwietnia 2018 r., jak również informacje dotyczące innych przypadków przekazywania danych osobowych do krajowych lub zagranicznych służb kontroli granicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Przewoźnik wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych w celu zapewnienia przestrzegania bezpieczeństwa danych osobowych oraz ich przetwarzania zgodnie z przepisami prawa. W sprawach dotyczących przetwarzania przez Administratora danych osobowych, w tym wykonywania przysługujących Pasażerom oraz Klientom praw, należy skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych za pomocą poczty elektronicznej na adres daneosobowe@enterair.pl lub dataprivacy@enterair.pl lub w formie pisemnej na adres Przewoźnika jako administratora danych osobowych.

§25. Postanowienia końcowe

Prawem właściwym dla umowy przewozu lotniczego, o której mowa w niniejszym regulaminie jest prawo polskie, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie przewidują inaczej.