

Práva cestujících v letecké dopravě

*Narazili jste při cestách na potíže?
Evropská unie (EU) posiluje vaše práva.
Níže naleznete ta nejdůležitější.**

Odepření nástupu na palubu a zrušení letu

Pokud je vám odepřeno rezervované místo nebo pokud je váš let zrušen, dopravce, který let provozuje, vám musí nabídnout peněžní náhradu a pomoc. Pokud se dostavíte k odbavení včas, můžete tato práva uplatnit na všechny lety, včetně charterových,

- z letišť v EU, nebo
- na letišť v EU z letišť mimo EU, pokud let provozuje dopravce z EU.

Odepření nástupu na palubu

Pokud na volná sedadla připadá příliš mnoho cestujících, musí dopravce nejprve požádat případné dobrovolníky, aby se svého místa vzdali za sjednanou náhradu. Tato náhrada musí zahrnovat možnost volby mezi proplacením ceny letenky (a případně i bezplatný let zpět do původního místa odletu) a náhradní přepravou do konečného místa určení.

Pokud se nepřihlásíte jako dobrovolník, musí vám dopravce vyplatit následující náhrady:

- 250 € při letu na vzdálenost 1 500 km a kratší;
- 400 € při delším letu uvnitř EU a při letu mezi 1 500 a 3 500 km;
- 600 € při letu delším než 3 500 km mimo EU.

Náhradu lze snížit o polovinu v případě, že zpoždění nepřesáhne 2, respektive 3 a 4 hodiny, podle výše uvedených kategorií.

Zároveň vám dopravce musí poskytnout:

- možnost volby mezi proplacením ceny letenky (a případně i bezplatný let zpět do původního místa odletu) a náhradní přepravou do konečného místa určení;
- stravu a občerstvení, případně ubytování v hotelu (včetně přepravy) a komunikační vybavení.

Zrušení letu

Pokud je váš let zrušen, musí vám dopravce, který jej provozuje, poskytnout:

- možnost volby mezi proplacením ceny letenky (a případně i bezplatný let zpět do původního místa odletu) a náhradní přepravou do konečného místa určení;
- stravu a občerstvení, případně ubytování v hotelu (včetně přepravy) a komunikační vybavení.

Dopravce může mít rovněž povinnost vyplatit vám náhrady ve stejné výši jako v případě odepření nástupu na palubu, pokud vám zrušení letu neoznámí s dostatečným předstihem. Rovněž byste měli být informováni o náhradní přepravě.

Vrácení peněz může proběhnout v hotovosti, bankovním převodem, šekem, nebo v případě vašeho písemného souhlasu, v cestovních poukázkách, a musí se uskutečnit do 7 dnů.

Pokud jsou vám tato práva odepřena, neprodleně si stěžujte u společnosti, která let provozuje.

Pomoc a další informace

Pokud se vás týká případ odepření nástupu na palubu, zrušení letu nebo dlouhého zpoždění a dopravce vám odmítá poskytnout to, na co máte nárok, podejte stížnost příslušnému vnitrostátnímu orgánu. Jeho název a adresu se dozvíte na bezplatném telefonním čísle Europe Direct **00 800 6 7 8 9 10 11** či na elektronické adrese mail@europe-direct.cec.eu.int. Europe Direct vám poskytne rovněž informace o organizacích, které nabízejí poradenství a pomoc v případech ostatních stížností.

O dalším průběhu celé záležitosti a o reakci na vaši stížnost můžete informovat i Generální ředitelství pro energii a dopravu Evropské komise na adrese European Commission's Energy and Transport DG, B-1049 Brussels, nebo faxem na čísle **(32-2) 299 10 15** či elektronickou poštou na adrese: tren-aprights@cec.eu.int.

Informační materiály s informacemi z tohoto plakátu a dalšími podrobnostmi získáte na informační přepážce a na internetové adrese http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm.

VAŠE SMLOUVA S LETECKÝM DOPRAVCEM OBSAHUJE DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI. JEJÍ VÝTIŠK SI VYŽÁDEJTE U LETECKÉHO DOPRAVCE ČI CESTOVNÍ KANCELÁŘE.

Dlouhá zpoždění

Bezprostřední pomoc

Pokud se včas dostavíte k odbavení k jakémukoli letu, včetně charterových,

- z letišť v EU, nebo
- na letišť v EU z letišť mimo EU, pokud let provozuje dopravce z EU,

a pokud dopravce provozující let předpokládá zpoždění

- 2 hodiny a více při letu na vzdálenost 1 500 km a kratší;
- 3 hodiny a více při delším letu uvnitř EU a při letu mezi 1 500 a 3 500 km;
- 4 hodiny a více při letu delším než 3 500 km mimo EU,

musí vám poskytnout stravu a občerstvení, případně ubytování v hotelu (včetně přepravy) a komunikační vybavení.

Pokud zpoždění přesáhne 5 hodin, musí vám přepravce rovněž nabídnout proplacení ceny letenky (a případně i bezplatný let zpět do původního místa odletu).

Pokud jsou vám tato práva odepřena, neprodleně si stěžujte u společnosti, která let provozuje.

Pozdější uplatnění nároků

Pokud je dopravce z EU odpovědný za zpoždění letu kdekoli na světě, můžete žádat až o 4 150 SDR** za případné škody. Pokud dopravce váš nárok zamítne, můžete věc předložit soudu.

Nárok můžete uplatnit u leteckého dopravce, s nímž jste uzavřeli smlouvu, nebo v případě, že jde o různé společnosti, i u dopravce, který let ve skutečnosti provozuje.

Zavazadla

Za škody způsobené zničením, poškozením, ztrátou či zpožděním vašich zavazadel při letu dopravce z EU kdekoli na světě můžete žádat náhradu do výše 1 000 SDR**. Pokud dopravce váš nárok zamítne, můžete věc předložit soudu.

V případě škody na odbavených zavazadlech musíte uplatnit svůj nárok písemně do 7 dnů od jejich návratu a u zpožděných zavazadel do 21 dnů od jejich návratu.

Nárok můžete uplatnit u leteckého dopravce, s nímž jste uzavřeli smlouvu, nebo v případě, že jde o různé společnosti, i u dopravce, který let ve skutečnosti provozuje.

Zranění a úmrtí při nehodách

Za zranění či úmrtí při nehodě letu dopravce z EU kdekoli na světě můžete žádat odškodnění. Máte právo na zálohovou platbu na bezodkladné ekonomické potřeby. Pokud dopravce váš nárok zamítne, můžete věc předložit soudu.

Nárok můžete uplatnit u leteckého dopravce, s nímž jste uzavřeli smlouvu, nebo v případě, že jde o různé společnosti, i u dopravce, který let ve skutečnosti provozuje.

Organizované turistické zájezdy

Kromě výše uvedených práv můžete žádat odškodnění od provozovatele zájezdu, pokud vám neposkytne služby, které jste si rezervovali v EU, a to bez ohledu na konečné místo určení. Toto právo se vztahuje i na neposkytnutí letu, který byl součástí vašeho zájezdu. Kromě toho, pokud provozovatel nezajistí významnou část rezervovaných služeb, má povinnost pomoci vám a učinit náhradní opatření, včetně přepravy, bez dodatečných nákladů na váš účet.

* **Pro informaci: tento dokument obsahuje shrnutí hlavních prvků příslušných právních předpisů EU. Právní nároky či kroky v případě sporu se musí zakládat výlučně na příslušných právních předpisech.**

** 1 SDR = 1,18 € (kurz ke dni 30. 9. 2004). Informace o platném kurzu získáte od Europe Direct.

