

Čím začít

Setkáte-li se s některým z uvedených problémů, měli byste se ihned obrátit na zástupce letecké společnosti, která provozuje váš let, a požádat jej o pomoc.

Jak postupovat dál

Pokud vám byl odepřen nástup na palubu, váš let byl zrušen nebo má dlouhé zpoždění a příslušná letecká společnost neplní své povinnosti, podejte stížnost příslušnému vnitrostátnímu orgánu.

Odlétá-li letadlo z některé ze zemí EU, stěžujte si na místě. Jestliže cestujete ze země mimo Unii a váš let provozuje společnost z EU, stížnost podejte v zemi přistání, jež je členem EU.

Název a adresu příslušného orgánu, případně informace o organizacích, které vám mohou poskytnout poradenství či pomoc ohledně dalších stížností (týkajících se například zavazadel, zranění či úmrtí a organizovaných turistických zájezdů), se dozvíte na bezplatném telefonním čísle EuropeDirect*

oo 800 6 7 8 9 10 11

či na elektronické adrese
mail@europe-direct.cec.eu.int.

O dalším průběhu celé záležitosti a o reakci na vaši stížnost můžete informovat Evropskou komisi na adrese European Commission, B-1049 Brussels nebo faxem na čísle (+32-2) 299 10 15 či elektronickou poštou na adrese tren-aprights@cec.eu.int.



* Některé operátory mobilních sítí neumožňují přístup k číslům oo800 nebo mohou být tyto hovory účtovány. V některých případech mohou být účtovány hovory z telefonních automatů nebo hotelů.

Další informace

Tento leták obsahuje shrnutí příslušných právních předpisů EU. V případě sporu by jakýkoli právní nárok nebo soudní žaloba měly být založeny výhradně na příslušných právních dokumentech. Ty lze nalézt v *Úředním věstníku Evropské unie*.

- Náhrady a pomoc cestujícím v případě odepření nástupu na palubu a zrušení nebo významného zpoždění letů, nařízení (ES) č. 261/2004; Úř. věst. L 46, 17. 2. 2004.
- Odpovědnost leteckého dopravce, nařízení (ES) č. 889/2002, kterým se mění nařízení (ES) č. 2027/97; Úř. věst. L 140, 30. 5. 2002 (začleňující tzv. Montrealskou úmluvu o sjednocení některých pravidel mezinárodní letecké dopravy do práva EU, Úř. věst. L 194, 18. 7. 2001).
- Souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy, směrnice 90/314/EHS; Úř. věst. L 158, 23. 6. 1990.

KO-65-05-327-CS-D

Práva cestujících v letecké dopravě

Máte potíže při cestách?

Evropská unie (EU) posiluje vaše práva.

Níže naleznete ta nejdůležitější.



Když nastanou potíže...

Evropská unie vytvořila soubor práv s cílem zabezpečit korektní zacházení s cestujícími v letecké dopravě.

Letecká společnost, se kterou cestujete, nese zodpovědnost za vaši přepravu a za přepravu vašich zavazadel a musí respektovat vaše práva.



Odepření nástupu na palubu

Byl vám odepřen nástup na palubu z důvodu nedostatku míst v letadle?



Zrušení letu

Byl váš let zrušen?



Dlouhá zpoždění

Má váš let zpoždění dvě hodiny a více?



Zavazadla

Došlo k poškození, zpoždění nebo ztrátě vašeho odbaveného zavazadla?



Zranění a úmrtí při nehodách

Byli jste během letu zraněni?



Organizované turistické zájezdy

Bylo vám poskytnuto vše, co jste si rezervovali?

Práva cestujících se vztahují na pravidelné a charterové lety vnitrostátní i mezinárodní přepravy u všech druhů leteckých společností, s kompletními službami i u společností nízkonákladových.

Vaše smlouva s leteckým dopravcem obsahuje další práva a povinnosti. Její výtisk si vyžádejte u leteckého dopravce či cestovní kanceláře.

... uplatňujte svá práva

Další kopie tohoto letáku jsou k dispozici ke stažení ve všech úředních jazycích EU na internetové adrese http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm.

Vydala Evropská komise, GR pro energii a dopravu, B-1049 Brusel.

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.

Doprovce 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.

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.

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