

Evropská unie vytvořila seznam leteckých společností sledovaných jako nebezpečné, které mají zakázaný nebo omezený provoz v rámci Evropské unie. Tento pravidelně aktualizovaný seznam je možné nalézt na adrese <http://air-ban.europa.eu>

Evropská unie stanovila povinnost informovat co možná nejdříve cestující o názvu a totožnosti letecké společnosti, která bude skutečně daný let provozovat.

Letecký přepravce dává při přepravě přednost osobám s omezenou pohyblivostí či speciálními potřebami včetně jejich doprovodu, stejně jako dětem bez doprovodu.

V případě, že Vám ze strany leteckého dopravce nebyla poskytnuta odpověď na Vaši stížnost v souvislosti s plněním nařízení (ES) 261/2004 či nejste s odpovědí spokojeni, zašlete, prosím, vyplněný formulář stížnosti na adresu:

■ Úřadu pro civilní letectví (caa@caa.cz) – národního dozorního orgánu, a to v případě, že se jedná o stížnost na české letecké společnosti (může je pokutovat při neplnění jejich povinností),

■ Evropského spotřebitelského centra pro ČR (esc@mpo.cz) v případě, že jde o přeshraniční odmítnutou stížnost, tj. stížnost českého spotřebitele na zahraniční leteckou společnost (v rámci EU) či stížnost zahraničního turistu na české letecké společnosti.

Evropské spotřebitelské centrum pro ČR (esc@mpo.cz) pomáhá rovněž s řešením odmítnutých přeshraničních stížností spotřebitelů v souvislosti s poškozením ztrátou či zpožděním jejich zavazadla, když buď samo intervenuje u českých leteckých dopravců či k intervenci u cizích leteckých dopravců využívá pomoci svých partnerských ESC v Evropě.

*při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR
za finanční podpory Evropské komise*



*Poskytuje informace o spotřebitelských
právech na společném trhu,
pomáhá při řešení přeshraničních
spotřebitelských stížností.*

Vydání letáku je hrazeno z rozpočtu Evropského spotřebitelského centra pro ČR spolufinancovaného MPO a Evropskou komisí.

Evropská komise neodpovídá za obsah letáku.
květen 2008

www.mpo.cz/esc - česká verze
www.mpo.cz/esc - anglická verze
esc@mpo.cz
tel.: 224 852 017, 224 852 046
fax: 224 852 114

Poškození, ztráta, zpoždění zavazadla

Podle Montrealské konvence je odpovědnost dopravce v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění zavazadel omezena částkou 1 000 SDR pro každého cestujícího (Special Drawing Rights – jednotek zvláštních práv čerpání, kurz uveden v kurzovém lístku, 1 SDR = cca 1 €).

Přepravní podmínky jednotlivých přepravců obvykle přesně vymezují, co v zapsaném odboveném zavazadle být nesmí, aby jste za ztracené či poškozené věci mohli odškodnění požadovat. Např. podle přepravních podmínek ČSA v tomto zavazadle nesmí být např. peníze, kreditní karty, pasy, obchodní dokumenty, léky, klíče, brýle, mobilní telefony, fotoaparáty, videokamery, notebooky, šperky, umělecké předměty a jiné cennosti. Tyto předměty můžete mít v nezapsaném kabinovém zavazadle, dopravce však za ně nenese žádnou odpovědnost.

Při zpoždění zavazadla, kdy jste si museli koupit nejnutnější osobní věci, Vám bude vyplacena kompenzace proti předložení účtenkám.

Poškození zavazadla musíte dopravci nahlásit okamžitě, jakmile to zjistíte, nejdéle však do sedmi dnů ode dne převzetí zapsaného zavazadla (na formuláři PIR – Property Irregularity Report). Při zpoždění zavazadla musí být reklamace učiněna dopravci písemně nejpozději dvacet jeden den ode dne, kdy Vám bylo zavazadlo předáno. Ztrátu pak co nejdříve po uplynutí 21 dní od okamžiku kdy mělo být zavazadlo doručeno (prvních 21 dní se zavazadlo považuje jen za zpožděné a dále se hledá).

PRÁVA CESTUJÍCÍCH V LETECKÉ DOPRAVĚ

Jakou můžete požadovat náhradu
za zpoždění či poškozené zavazadlo?
Máte právo na odškodnění
při zrušení letu či
zpoždění letadla?
Přečtěte si tento
leták!



Odepření nástupu na palubu, zrušení letu, významné zpoždění letu, přeřazení do nižší cestovní třídy

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v Evropské unii a vyzýváje, aby letecké společnosti poskytl cestujícím pomoc v podobě ubytování, občerstvení, komunikačních prostředků, aby nabývali náhradní let a finanční náhradu a aktivně cestující informovaly o jejich právech.

■ Odepření nástupu na palubu

Dojde-li vinou dopravce k tomu, že odbavil k letu více cestujících než je v letadle místa, vyzve dopravce nejdříve dobrovolníky k odstoupení od jejich rezervací za náhradu podle podmínek s ním dohodnutých.

Při odepření letu proti Vaší vůli, musíte dostat neprodlžené

- 1) **odsouhlasení, jehož výše závisí na délce letu, a to**
 - 250 € u všech letů s délkou do 1 500 km,
 - 400 € u všech letů ve Společensví delších než 1 500 km a u všech ostatních letů o délce od 1 500 km do 3 500 km,
 - 600 € u všech letů ve Společensví delších než 1 500 km a mimo Společensví delších než 3 500 km.

2) Současné máte právo na poskytnutí bezplatného

- občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době,
- ubytování v hotelu, pokud se pobyt stane nezbytným,
- převozu mezi letištěm a místem ubytování,
- telefonního, faxového či elektronického spojení pro dvě zprávy.

3) Současné je Vám nabídnuta volba

- přesměrování jiným letem za stovnatelných podmínek nebo
- vrácení peněz ve výši ceny letenky či neuskutečněné části cesty, nebo zpáteční let do místa odletu.

4) Při využití nabídky k přesměrování letu může dopravce snížit odškodné podle bodu 1 o 50% tehdy, pokud přesměrování let nepřekračuje plánovaný čas příletu původně rezervovaného letu

- o 2 hodiny v případě všech letů o délce nejvýše 1 500 km,
- o 3 hodiny v případě všech letů ve Společensví delších než 1 500 km a všech ostatních letů v délce 1 500 – 3 500 km,
- o 4 hodiny v případě všech letů ve Společensví delších než 1 500 km a všech letů delších než 3 500 km mimo Společensví.

■ Zrušení letu

Pomoc leteckého dopravce a jím poskytnuté případné kompenzace cestujícím při zrušení letu se liší podle toho, kdy se cestující o zrušení letu dozvěděli.

V případě bezprostředního zrušení letu je Vám nejdříve učiněna nabídka podle výše uvedeného bodu 3.

Požádat můžete o bezplatné odeslání dvou zpráv a po dvou hodinách o občerstvení. V případě přijetí nabídky přesměrování Vašeho letu, jestliže očekávaný čas nového odletu je alespoň následující den po plánovaném odletu zrušeného letu, máte nárok na poskytnutí pomoci podle bodu 2 v plném rozsahu.

Na finanční kompenzaci máte nárok v rozsahu podle bodu 1. V případě, že využijete nabídky přesměrování, máte nárok na kompenzaci podle bodu 4.

Na kompenzace podle bodu 1 máte nárok i v případech, pokud jste se o zrušení letu dozvěděli ve stanovených lhůtách v předstihu (do 14 dnů před odletem, od 14 do 7 dnů před odletem, 7 – 0 dnů před odletem) a pokud nabídka přesměrování nespĺňovala dodržení nařízením přesně stanovených časových odchylek od Vašeho původně plánovaného letu.

■ Zpoždění letu

Je-li Vaš let zpožděn, závisí pomoc letecké společnosti na tom, jak velké zpoždění je a jak dlouhý je Vaš let. Rozlišují se kategorie:

- zpoždění o 2 hodiny a více u letu kratšího než 1 500 km,
- zpoždění o 3 hodiny a více v případě všech letů ve Společensví delších než 1 500 km a všech ostatních letů o délce 1 500 – 3 500 km,
- zpoždění o 4 hodiny a více v případě všech letů ve Společensví delších než 1 500 km a mimo Společensví delších než 3 500 km.

Ve všech případech Vám musí dopravce nabídnout občerstvení a možnost poslat dvě zprávy. Jestliže čas odletu je alespoň o den později než čas odletu původně oznámený, má cestující navíc nárok na odvoz do hotelu. (Ubytování si již musí zaplatit sám a následně žádat jeho proplacení coby náhradu škody.)

Trvá-li zpoždění alespoň 5 hodin, musí Vám dopravce učinit nabídku podle bodu 3 (zrušení či přesměrování letu). Při volbě přesměrování však neplatí možnost kompenzace podle bodu 4.

■ Změna cestovní třídy

Umístí-li Vás dopravce do třídy vyšší, než pro kterou byla zakoupena letenka, nesmí požadovat žádnou dodatečnou platbu.

Umístí-li Vás dopravce do třídy nižší, než pro kterou byla zakoupena letenka, musí do 7 dnů nahradit 30%, resp. 50%, resp. 75% ceny letenky (v závislosti na délce Vašeho letu podle výše zmíněných kategorií).

■ Vyšší moc

Ustanovení „vyšší moce“ dovoluje leteckému dopravci nevyplácet finanční náhradu v případech, kdy byla událost způsobena mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zamezit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření. Za mimořádnou okolnost se považují:

- politická nestabilita,
- povětrnostní podmínky neslučitelné s uskutečněním dočasněho letu,
- bezpečnostní rizika,
- neočekávané nedostatky letové bezpečnosti,
- stávky.

■ Žádost o kompenzaci

K podání stížnosti týkající se odepření nástupu na palubu, zrušení letu, významného zpoždění letu a změny cestovní třídy je třeba použít formulář, který naleznete na www.mpo.cz/esc (formulář nelze použít k reklamaci ztráty, zpoždění či poškození zavazadla). Řádně vyplněný formulář zašlete příslušnému leteckému dopravci.

Před letem se informujte!

V případě zpoždění většího než dvě hodiny, v případě zrušení letu či odmítnutí vstupu na palubu musí každý letecký dopravce předat každému postouženému cestujícímu písemné oznámení s informací o právech postouženého cestujícího ohledně náhrady škody a pomoci.