*******TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

**Zrušený let či poškozené zavazadlo – centrum radí, jak postupovat**

***(Praha, 2. srpen 2018) Černou můrou je pro cestující v letecké dopravě zpoždění nebo zrušení letu a problémy se zavazadly. Evropské spotřebitelské centrum radí v případě potíží s odletem co nejdříve kontaktovat operujícího dopravce a o případnou náhradu škody požádat písemně bez zbytečného odkladu. U zpožděných či poškozených zavazadel pak do 7 dnů od jejich doručení.***

„V případě zrušení nebo významného zpoždění letu mají cestující vždy právo na bezplatné občerstvení a v případě potřeby i ubytování. Pokud situace nastala vinou na straně dopravce, pak mají cestující právo i na náhradu škody ve výši 250 až 600 eur v závislosti na vzdálenosti letu,“ říká Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra ČR. To neplatí za okolností, které operující letecký dopravce nemohl ovlivnit – tedy typicky rozmar počasí nebo stávka.

**Zrušené a zpožděné lety**

Letecká společnost je dle evropského nařízení 261/2004 povinna cestujícího informovat o zrušení nebo významném zpoždění letu, o jeho právech a dalším postupu. Byl-li původní let zrušen, je dopravce povinen zajistit přesměrování na jiný let za srovnatelných podmínek, ale cestující má také právo odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz.

Pokud se cestující ocitne v situaci, kdy je ohlášeno zrušení nebo významné zpoždění letu, měl by si tuto mimořádnost nechat přímo na letišti písemně potvrdit a požadovat také uvedení důvodu.

„Někteří dopravci totiž při případném sporu o náhradu škody postupně mění důvody zpoždění či zrušení letu ve snaze vyhnout se povinnosti kompenzaci vyplatit. V tomto ohledu stojí za zmínku, že ani technická závada zpravidla nevyváže dopravce z povinnosti vyplatit 250 až 600 eur na osobu,“ upozorňuje Ondřej Tichota.

Pokud po dobu čekání na zpožděný nebo na náhradní let není poskytnuto bezplatné ubytování včetně převozu z letiště do hotelu a zpět, zajistí si ho cestující sám a zpětně s účtenkami v ruce požaduje proplacení skutečně vynaložených nákladů.

„Lidé se nás ptají, jaká je lhůta pro uplatnění výše uvedených práv. Ta není určena, nicméně doporučujeme obrátit se na dopravce bez zbytečného odkladu,“ uvádí Ondřej Tichota z ESC, které působí při České obchodní inspekci. Žádat náhradu škody lze u dopravců z Evropské unie zpravidla do dvou nebo tří let – podle toho, právem které země se řídí přepravní smlouva.

**Problémy se zavazadly**

Mít vše potvrzené písemně se vyplatí také v případě problému se zavazadlem. Když člověk zjistí, že to jeho bylo poškozeno nebo je zpožděné (za ztracené je považováno po 21 dnech od přistání), je potřeba si na přepážce určené pro reklamace zavazadel nechat vystavit tzv. zprávu PIR, která slouží jako potvrzení o nastalé mimořádnosti.

„Následně je potřeba se ve lhůtě 7 dnů od doručení zavazadla obrátit na dopravce písemně s žádostí o náhradu skutečně vzniklé škody. Může jít o cenu poničeného zavazadla, nebo náklady vynaložené na nákup věcí, které jsou potřeba pro běžné fungování – drogerie, základní oblečení – nebo pro splnění účelu cesty, jako jsou plavky, boty na pláž a podobně,“ vypočítává Tichota.

Důležité je mít na paměti, že nestačí během 7 dnů vyplnit zprávu PIR, ale je potřeba do 7 dnů písemně kontaktovat dopravce, který provozoval daný let, a to nejlépe s přiloženou zprávou PIR.

Pokud se cestující dostanou do sporu s leteckým dopravcem z jiné země EU, Norska nebo Islandu, [Evropské spotřebitelské centrum](http://www.evropskyspotrebitel.cz/stiznost) jim může bezplatně pomoci mimosoudní cestou.

*ESC ČR je jedním z 30 členů sítě Evropských spotřebitelských center, jejíž činnost financují Evropská komise a země, které se na tomto projektu od roku 2005 podílejí. Vedle členských států EU jsou to Norsko a Island. Centra spolupracují na mimosoudním řešení přeshraničních sporů tak, že spotřebitel komunikuje s centrem ve své domovské zemi, které případ posoudí a předá kolegům v zemi podnikatele. Ti pak s podnikatelem vyjednávají smírné řešení konkrétního problému. Služby center jsou bezplatné. ESC ČR působí při České obchodní inspekci. Více informací o činnosti ESC na* [*www.evrospkyspotrebitel.cz*](http://www.evrospkyspotrebitel.cz)*.*

**Kontakt pro média:**

Ondřej Tichota, [otichota@coi.cz](mailto:otichota@coi.cz), +420 731 553 653