*TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

******

**Málo personálu na letišti? Co dělat při zrušení nebo zpoždění letu**

***(Praha, 29. červen 2022)* Při odletech Čechů na dovolenou o prvním prázdninovém víkendu se některá evropská letiště budou nadále potýkat s postcovidovým nedostatkem personálu. Proto je dobré vědět, jaká mají cestující práva při případném zpoždění nebo rušení letů, a také v případě poškození nebo nedoručení zavazadel.**

“Pokud je let významně zpožděn nebo zrušen, mají lidé odlétajících z letišť v EU právo si vybrat, zda budou pokračovat v cestě, tedy počkají na náhradní nebo zpožděný spoj, nebo odstoupí od smlouvy a nechají si vrátit peníze. Pokud počkají, má operující dopravce povinnost se o ně postarat, tedy nabídnout jim bezplatně občerstvení a v případě potřeby i ubytování po dobu nezbytně nutnou,“ říká Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra Česko (ESC).

Pokud je zrušení letu nebo několikahodinové zpoždění způsobené vinou na straně dopravce, může mít cestující právo na náhradu škody ve výši 250 až 600 eur v závislosti na vzdálenosti letu. „To se netýká případů, kdy je důvodem například nedostatek personálu, stávka, písečná bouře a podobně, pak takové právo nevzniká,“ upozorňuje Ondřej Tichota.

ESC bezplatně pomáhá řešit spory s podnikateli, a tedy i leteckými dopravci, z jiných zemí Evropské unie, Norska, Islandu a Velké Británie. Jednomu Čechovi centrum pomohlo získat zpět 12 000 Kč, které nehodlal jeden evropský dopravce vrátit poté, co byl let zrušen v době opatření proti šíření koronaviru. Jindy pomohlo skupině 12 Čechů získat náhradu škody ve výši 400 eur na cestujícího, tedy celkem v přepočtu téměř 120 000 Kč.

„V případě poškozených, zpožděných a ztracených zavazadel je vhodné nechat si přímo na letišti vystavit potvrzení a náhradu případné skutečně vzniklé škody pak ve lhůtě 7 dnů písemně požadovat u dopravce operujícího daný let,“ podotýká Ondřej Tichota z ESC.

Může jít například o proplacení nákupu hygienických potřeb a oblečení nutného pro samotný pobyt v dané destinaci, nebo o škodu na poškozeném kufru. U věcí ztracených spolu se zavazadlem je zpravidla potřeba mít v ruce účtenky, na jejichž základě má dojít k proplacení náhrady škody. Náhrada může dosáhnout až ca 35 000 Kč.

ESC Česko působí při České obchodní inspekci a je členem sítě Evropských spotřebitelských center, která pomáhá spotřebitelům řešit přeshraniční spory v Evropě. Jeho úspěšnost při mimosoudním řešení sporů Čechů se zahraničními obchodníky dosáhla loni 72 %. Více informací lze najít na [www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz).

**Kontakt pro média:** Ondřej Tichota, poradce pro komunikaci ESC ČR, 731 553 653, otichota@coi.cz