

## NEJSTE SPOKOJENI S DODRŽOVÁNÍM VAŠICH PRÁV?

1. Nejdříve kontaktujte leteckou společnost. Pokud se problém týká osob s omezenou pohyblivostí či schopností orientace, kontaktujte letiště.
2. Stručně shrňte svou stížnost – nezapomeňte uvést časové údaje, číslo rezervace a jména osob, se kterými jste záležitost vyřizovali, a přiložte kopie veškerých souvisejících dokladů.
3. Nezapomeňte si uschovat kopie všech dokumentů a ponechte druhé straně přiměřenou dobu na prošetření stížnosti.

V případě nespokojenosti s odpovědí přepravce můžete podat stížnost u některého z vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování práv cestujících. Jejich seznam je uveden na poslední straně tohoto letáku. Stížnosti zasílejte pokud možno do země, kde k události došlo.

### → Další informace:

Více najdete na internetových stránkách [europa.eu/youreurope/travel](http://europa.eu/youreurope/travel), kde si můžete také stáhnout aplikaci týkající se práv cestujících, nebo se obraťte na pracovníky střediska Europe Direct na čísle 00 800 6 7 8 9 10 11\*. Pomoci vám mohou také Evropská spotřebitelská střediska: [ec.europa.eu/consumers/eccc/](http://ec.europa.eu/consumers/eccc/).

\*Někteří operátoři mobilních sítí neumožňují přístup k číslům 00 800 nebo mohou tyto hovory účtovat.

Tento leták je pouze informativní povahy. Veškeré právní nároky v případě sporů musí být založeny výhradně na dotčených právních textech. Ty najdete v Úředním věstníku Evropské unie. Vydala: Evropská komise, Generální ředitelství pro mobilitu a dopravu, B-1049 Brusel.



Úřad pro publikace



MI-02-13-063-CS-C

## VNITROSTÁTNÍ SUBJEKTY ODPOVĚDNÉ ZA PROSAZOVÁNÍ

### Belgie

SPF Mobilité et Transports,  
Denied Boarding Authority  
Tel.: +32 (0)2 277 44 00  
[www.mobilit.belgium.be](http://www.mobilit.belgium.be)

### Bulharsko

Министерство на транспорта,  
информационните технологии и съобщенията  
Tel.: +359 29371047  
[www.caa.bg](http://www.caa.bg)

### Česká republika

Úřad pro civilní letectví  
Tel.: +420 225422726  
[www.caa.cz](http://www.caa.cz)

### Chorvatsko

Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo  
Tel.: +385 12369300  
[www.ccaa.hr](http://www.ccaa.hr)

### Dánsko

Trafikstyrelsen  
Tel.: +45 72218800  
[www.trafikstyrelsen.dk](http://www.trafikstyrelsen.dk)

### Estonsko

Tarbijakaitseamet  
Tel.: +372 6201700  
[www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee)

### Finsko

Kuluttajajärjitelautakunta  
Tel.: +358 295665200  
[www.kuluttajajariita.fi](http://www.kuluttajajariita.fi)

### Francie

Direction générale de l'aviation civile (DGAC),  
Mission du Droit des passagers  
Tel.: +33 158093845  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

### Irsko

Commission for Aviation Regulation  
Tel.: +353 16611700  
[www.aviationreg.ie](http://www.aviationreg.ie)

### Itálie

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile  
Tel.: +39 06445961  
[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

### Kypr

Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας  
Tel.: +357 22404119  
[www.mcw.gov.cy/dca](http://www.mcw.gov.cy/dca)

### Litva

Civilinės aviacijos administracija  
Tel.: +370 52739038  
[www.caa.lt](http://www.caa.lt)

### Lotyšsko

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)  
Tel.: +371 67388624  
[www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

### Lucembursko

Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur  
Tel.: +352 24784112  
[www.eco.public.lu](http://www.eco.public.lu)

### Maďarsko

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság  
Tel.: +36 14594800  
[www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

### Malta

Malta Competition and Consumer Affairs Authority  
Tel.: +356 23952000  
[www.consumer.gov.mt](http://www.consumer.gov.mt)

### Německo

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)  
Tel.: +49 5312355115  
[www.lba.de](http://www.lba.de)

### Nizozemsko

Inspectie Leefomgeving en Transport  
Tel.: +31 884890000  
[www.ilent.nl](http://www.ilent.nl)

### Polsko

Komisja Ochrony Praw Pasażerów  
Tel.: +48 (22)5207484  
[www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)

### Portugalsko

Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)  
Tel.: +351 (21)8423500  
[www.inac.pt](http://www.inac.pt)

### Rakousko

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie  
Tel.: +43 17116265/9204  
[www.bmvit.gv.at](http://www.bmvit.gv.at)

### Řecko

Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας  
Tel.: +30 2108916150  
[www.hcaa.gr](http://www.hcaa.gr)

### Rumunsko

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor  
Tel.: +40 213121275  
[www.anpc.ro](http://www.anpc.ro)

### Slovensko

Slovenská obchodná inšpekcia  
Tel.: +421 258272103  
+421 258272140  
[www.soi.sk](http://www.soi.sk)

### Slovinsko

Agencija za civilno letalstvo  
Tel.: +386 (0)12666600  
[www.caa.si](http://www.caa.si)

### Španělsko

Agencia Estatal de Seguridad Aérea  
Tel.: +34 913968210  
[www.seguridadaaerea.es](http://www.seguridadaaerea.es)

### Švédsko

Allmänna reklamationsnämnden  
Tel.: +46 850886000  
[www.amn.se](http://www.amn.se)

### Spojené království

Civil Aviation Authority,  
Passenger Complaints Unit  
Tel.: +44 2074536888  
[www.caa.co.uk](http://www.caa.co.uk)

Island, Norsko a Švýcarsko jmenovali vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování.



Cestující,  
využijte  
svých



práv



Práva  
cestujících  
v letecké  
dopravě

CO POTŘEBUJETE VĚDĚT

Mobilita  
a doprava

# Byl vám odepřen nástup na palubu? Zrušili vám let nebo má velké zpoždění? Ztratilo se vám zavazadlo?



Evropská unie vám při všech vašich leteckých cestách zajišťuje právo na bezpečí a pohodlí. Služby v letecké dopravě jsou díky tomu spolehlivější a kvalitnější.

## ZÁKAZ DISKRIMINACE

Při nákupu letenky i při samotném cestování jste chráněni před diskriminací na základě státní příslušnosti, místa bydliště nebo zdravotního postižení.

## OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOBY S OMEZENOU POHYBLIVOSTÍ ČI SCHOPNOSTÍ ORIENTACE

Pokud trpíte zdravotním postižením nebo omezenou pohyblivostí či schopností orientace, právní předpisy EU vás chrání před diskriminací při rezervaci i nástupu do letadla. Převazci či jejich zástupci vám mohou odepřít nástup na palubu pouze v tom případě, že není technicky možný vzhledem k velikosti kabiny nebo vstupu do letadla nebo pokud by to narušilo stanovené bezpečnostní požadavky.

Pokud vám z těchto důvodů bude odepřen nástup na palubu, máte nárok buď na vrácení peněz, nebo na jiný spoj do vaší destinace. Převazce může vyžadovat, abyste byli doprovázeni osobou, která vám bude nápomocna. V takovém případě Komise doporučuje, aby bylo této osobě místo nabídnuto zdarma nebo za výrazně sníženou cenu.

Na všech letištích v EU máte při nástupu do letadla a výstupu, jako i během letu právo na bezplatnou pomoc. Doporučujeme vám, abyste letiště o svých potřebách (např. o tom, že s sebou budete mít vodícího psa) informovali pokud možno alespoň 48 hodin před odletem. Pokud letiště neupozorníte předem, měli by asistenti vynaložit veškerou přiměřenou snahu vám požadovanou pomoc poskytnout.

## PRÁVO NA INFORMACE

Při nákupu letenky na lety vypravované z letišť v EU máte nárok na informace o platných podmínkách. Všude musí být uvedena konečná cena, rozepsaná na cenu letu a veškeré příslušné daně, poplatky nebo příplatky, které jsou nezbytné a lze je v době zveřejnění předpokládat. Volitelné položky by měly být nabízeny jako „nepovinné“.

Letecká společnost vás musí informovat o vašich právech při odletu i v jednotlivých fázích vaší cesty.

Musíte být předem informováni o tom, které aerolinka váš let zajišťuje. Letecké společnosti, které nesplňují bezpečnostní požadavky, mají v EU zákaz.

## POMOC V PŘÍPADĚ ODEPŘENÍ NÁSTUPU NA PALUBU, ZPOŽDĚNÍ NEBO ZRUŠENÍ LETU

Pokud vám byl odepřen nástup na palubu nebo vám bylo krátce před odletem oznámeno, že byl let zrušen, máte v některých případech nárok na pomoc v podobě stravy a občerstvení, přístupu ke komunikačním prostředkům, ubytování (pokud je to nutné) a přepravy do místa ubytování a zpět. V případě delšího zpoždění má být pomoc poskytnuta po:

- dvou nebo více hodinách u letů do destinací vzdálených do 1 500 km
- třech nebo více hodinách u delších letů v rámci Evropské unie nebo u jiných letů o délce od 1 500 do 3 500 km
- čtyřech nebo více hodinách u letů mimo Evropskou unii přesahujících 3 500 km.

## PŘESMĚROVÁNÍ NEBO PROPLACENÍ VÝDAJŮ V PŘÍPADĚ ODEPŘENÍ NÁSTUPU NA PALUBU NEBO ZRUŠENÍ LETU

V případě odepření nástupu na palubu nebo zrušení letu dostanete na výběr přesměrování nebo vrácení ceny letenky.

Přesměrování – tj. cesta jiným spojem – by vám mělo být nabídnuto za srovnatelných dopravních podmínek a cesta by měla proběhnout při nejbližší možné příležitosti, případně byste měli mít možno pozměnit svou rezervaci na pozdější datum dle vašich potřeb, a to bez dalších příplatků. Nebo by vám mělo být nabídnuto vrácení peněz za letenku, případně bezplatná cesta zpět do místa, kde jste svou cestu započali, a to při nejbližší možné příležitosti (toto platí také pro dlouhé zpoždění odletu přesahující pět hodin). Pokud se rozhodnete pro možnost vrácení peněz, nejsou letecké společnosti povinny se o vás dále starat.

## NÁHRADA ŠKODY

V závislosti na vzdálenosti letu a na zpoždění příletu do cílového místa určení můžete mít nárok na náhradu v rozmezí 125–600 eur.

Na náhradu máte nárok v případě, že jste nebyli informováni o zrušení letu alespoň 14 dní před odletem, pokud jste nebyli přesměrováni za přiměřeného dodržení původního časového rozvrhu nebo pokud letecké společnosti nemohou dokázat, že zrušení bylo způsobeno výjimečnými okolnostmi.

## ODPOVĚDNOST VŮČI CESTUJÍCÍM A ZA ZAVAZADLA

S výhradou určitých kritérií a omezení jsou letecké společnosti odpovědné za zranění nebo úmrtí v důsledku nehody. Můžete mít také nárok na náhradu škody v případě ztráty, zpoždění nebo poškození zavazadla (včetně vybavení umožňujícího pohyb).

Nárok musíte u letecké společnosti uplatnit do sedmi dnů od obdržení zavazadla v případě jeho poškození a do 21 dnů v případě jeho zpoždění.

