

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, 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/.

*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

Bulharsko

Министерство на транспорта,
информационните технологии и съобщенията
Tel.: +359 29371047
www.caa.bg

Česká republika

Úřad pro civilní letectví
Tel.: +420 225422726
www.caa.cz

Chorvatsko

Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
Tel.: +385 12369300
www.ccaa.hr

Dánsko

Trafikstyrelsen
Tel.: +45 72218800
www.trafikstyrelsen.dk

Estonsko

Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 6201700
www.tka.riik.ee

Finsko

Kuluttajajärjitelautakunta
Tel.: +358 295665200
www.kuluttajajariita.fi

Francie

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

Irsko

Commission for Aviation Regulation
Tel.: +353 16611700
www.aviationreg.ie

Itálie

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Tel.: +39 06445961
www.enac.gov.it

Kypr

Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +357 22404119
www.mcw.gov.cy/dca

Litva

Civilinės aviacijos administracija
Tel.: +370 52739038
www.caa.lt

Lotyšsko

Pāretātāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)
Tel.: +371 67388624
www.ptac.gov.lv

Lucembursko

Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur
Tel.: +352 24784112
www.eco.public.lu

Maďarsko

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Tel.: +36 14594800
www.nfh.hu

Malta

Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tel.: +356 23952000
www.consumer.gov.mt

Německo

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Tel.: +49 5312355115
www.lba.de

Nizozemsko

Inspectie Leefomgeving en Transport
Tel.: +31 884890000
www.ilent.nl

Polsko

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

Portugalsko

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

Rakousko

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
Tel.: +43 17116265/9204
www.bmvit.gv.at

Řecko

Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +30 2108916150
www.hcaa.gr

Rumunsko

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
Tel.: +40 213121275
www.anpc.ro

Slovensko

Slovenská obchodná inšpekcia
Tel.: +421 258272103
+421 258272140
www.soi.sk

Slovinsko

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

Španělsko

Agencia Estatal de Seguridad Aérea
Tel.: +34 913968210
www.seguridadaaerea.es

Švédsko

Allmänna reklamationsnämnden
Tel.: +46 850886000
www.amn.se

Spojené království

Civil Aviation Authority,
Passenger Complaints Unit
Tel.: +44 2074536888
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 bylo 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.

