

Při omezení nebo zrušení letu v důsledku zásahu vyšší moci máte právo na následující pomoc:

Při omezení nebo zrušení letu v důsledku zásahu vyšší moci máte (dle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady, o právech cestujících v letecké přepravě č. 261/2004) právo na pomoc od leteckého dopravce či cestovní kanceláře. Toto Nařízení se vztahuje na všechny cestující s odletem z letiště umístěného v EU, bez ohledu na to, zda je let provozován leteckou společností usazenou či neusazenou v EU a na cestující, kteří odlétají z letiště umístěného mimo EU na letiště v EU (pokud je let provozován leteckou společností usazenou v EU).

I. 1) Zrušení letu

V případě zrušení letu máte nárok na pomoc od letecké společnosti ve formě:

- refundace vaší letenky či přesměrování vašeho letu
- vrácení uhrazené částky za tu část letu, která nebyla využita
- vrácení uhrazené částky za již uskutečněnou část letu, pokud let nebyl uskutečněn v plném rozsahu, a zpáteční let do prvního místa odletu
- přesměrování vašeho letu za srovnatelných podmínek do vaší cílové destinace v nejbližším možném termínu měli byste být informováni o náhradní přepravě
- musí vám být zdarma nabídnuta asistence: (strava a občerstvení v rozsahu přiměřené čekací době, ubytování v hotelu, pokud se noc, nebo více nocí stane nezbytným – přeprava mezi letištěm a místem ubytování)
- máte právo na dva telefonní hovory, telexové/faxové nebo e-mailové zprávy zdarma

2) Zpoždění letu

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

- o 2 hodiny nebo v případě letů o délce nejvýše 1500 km
- o 3 hodiny nebovíce v případě všech letů delších než 1500 km do 3500 km
- o 4 hodiny nebo v případě všech letů nespádajících do předešlých možností
- od dvou hodin do 24 hodin (nebo v případě letů o délce nejméně 1500 km) je Vám zdarma nabídnuta strava a občerstvení (dle Nařízení), dva telefonní hovory, telexové / faxové nebo e-mailové zprávy
- od 24 hodin a více než je čas odletu původně oznámený, Vám je zdarma nabídnuta asistence: (strava a občerstvení v rozsahu přiměřené čekací době, ubytování v hotelu, pokud se noc nebo více nocí stane nezbytným; přeprava mezi letištěm a místem ubytování)

3) 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 dohodnutých. Pokud se nepřihlásíte jako dobrovolník, dopravce Vám musí vyplatit následující náhrady:

- 250 EUR při letu na vzdálenost 1500 km a kratší
- 400 EUR při delším letu uvnitř EU a při letu mezi 1500 a 3500 km
- 600 EUR při letu delším než 3500km mimo EU

Náhradu lze snížit o polovinu v případě, že zpoždění Vašeho letu tímto nepřesáhne 2, respektive 3 a 4 hodiny, podle výše uvedených kategorií. Zároveň Vám dopravce musí poskytnout:

- možnost volby mezi proplacením ceny letenky a náhradní přepravou do konečného místa určení, příp. i bezplatný let zpět do původního místa odletu
- stravu a občerstvení
- v případě nutnosti přenocování i ubytování v hotelu (včetně přepravy) a komunikační vybavení

Pokud jsou Vám tato práva odeprána, neprodleně si stěžujte u společnosti, která let provozuje. Žádost o kompenzaci zašlete příslušnému leteckému dopravci. K podání stížnosti je potřeba použít [tohoto formuláře](#). Řádně vyplněný formulář pak zašlete leteckému dopravci.

II. V případě zjištění poničení či ztráty zavazadla okamžitě informujte asistenční službu letecké společnosti (případně leteckou přepážku přímo na letišti) a nahlase zjištěné závady. Bude s Vámi sepsán protokol. Při ztrátě zavazadla Vám bude na kontaktní adresu (vámi uvedenou) zavazadlo zasláno. V případě nedoručení nebo poničení zavazadla Vám letecká společnost uhradí patřičnou částku, která je stanovena ve všeobecných podmínkách letecké společnosti. I zde je možné se připojistit pro ztrátu či poničení zavazadla do určité finanční výše. Po návratu z cesty kontaktujte se sepsaným protokolem vaší pojišťovnu (jste li pro tuto alternativu pojištění).

Nevíte si rady na koho se na letišti obrátit? Kontaktujte: Zástupce letecké společnosti (u přepážky na letišti), asistenční službu letecké společnosti (pokud není letecký dopravce na letišti zastoupen).

SvetbezStresu.cz