

Čo by ste mali urobiť najskôr

Ak ste sa stretli s jedným z uvedených problémov, mali by ste sa bezodkladne obrátiť na zástupcu leteckej spoločnosti prevádzkujúcej váš let a požiadať ho o pomoc.

Ako postupovať?

Ak si letecká spoločnosť v prípade odmietnutia vášho nástupu na palubu, zrušenia alebo dlhého meškania letu neplní svoje záväzky, môžete podať sťažnosť príslušnému štátnemu dozornému orgánu.

Ak je miestom odletu jedna z krajín EÚ, sťažnosť by mala byť podaná v tejto krajine. Pri lete do EÚ z krajiny, ktorá nie je členským štátom EÚ, pričom let prevádzkuje jedna z leteckých spoločností EÚ, by sťažnosť mala byť podaná v krajine prístátia.

Názov a adresu príslušných orgánov či informácie o organizáciách poskytujúcich poradenstvo alebo pomoc pri vybavovaní sťažností iného druhu (batožina, zranenie alebo úmrtie a balík dovolenkových služieb) môžete získať prostredníctvom bezplatnej linky EuropeDirect* na tel. č. **00 800 6 7 8 9 10 11**, alebo e-mailom na adrese **mail@europa-direct.cec.eu.int**.

O priebehu vybavovania sťažností môžete informovať Európsku komisiu, B-1049 Brusel, a to prostredníctvom faxu: (+32-2) 299 10 15 alebo e-mailu: **tren-aprights@cec.eu.int**



* Niektorí operátori mobilných sietí nepovoľujú prístup k číslam 00 800 alebo tieto hovory fakturujú. V určitých prípadoch môžu byť tieto hovory účtované v telefónnych automatoch alebo v hoteloch.

Ďalšie informácie

Tento leták predstavuje súhrn príslušných právnych predpisov EÚ. V prípade sporu by mala byť akákoľvek právna sťažnosť či postup založená výlučne na príslušných právnych textoch, ktoré možno nájsť v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

- Finančná náhrada a pomoc cestujúcim v prípade odmietnutia nástupu na palubu a zrušenia alebo dlhého meškania letu, nariadenie (ES) č. 261/2004; Ú. v. EÚ L 46, 17. 2. 2004.
- Zodpovednosť leteckého dopravcu, nariadenie (ES) č. 889/2002, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2027/97; Ú. v. ES L 140, 30. 5. 2002 (zahŕňa do práva EÚ „Montrealský dohovor“ o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu, Ú. v. ES L 194, 18. 7. 2001).
- O balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb, smernica 90/314/EHS; Ú. v. ES L 158, 23. 6. 1990.

Práva cestujúcich v leteckej doprave

Stretli ste sa počas cesty s nejakými problémami?

Európska únia (EÚ) posilnila vaše práva

Tu sú tie najdôležitejšie z nich



EURÓPSKA
KOMISIA

Keď sa dostanete do problémov...

V snahe zabezpečiť korektné zaobchádzanie s cestujúcimi v leteckej doprave im Európska únia priznala súbor práv.

Letecká spoločnosť prevádzkujúca príslušný let je zodpovedná za prepravu cestujúcich a ich batožiny, pričom musí rešpektovať ich práva.



Odmietnutie nástupu na palubu

Bol vám v dôsledku nedostatočného počtu miest v lietadle odmietnutý nástup na palubu?



Zrušenie letu

Došlo k zrušeniu vášho letu?



Dlhé meškание

Mal váš let viac ako dvojhodinové meškание?



Batožina

Došlo k poškodeniu, strate či omeškaniu vašej odbavenej batožiny?



Zranenie a úmrtie pri nehodách

Utrpeli ste počas letu nejaké zranenie?



Zájazdy

Boli vám poskytnuté všetky služby, ktoré ste si objednali?

Práva cestujúcich sa vzťahujú na pravidelné a chartrové lety medzinárodnej a vnútroštátnej prepravy všetkých druhov leteckých spoločností, t. j. nízkonákladových spoločností a spoločností ponúkajúcich kompletné služby.

Zmluva cestujúceho s leteckou spoločnosťou stanovuje aj ďalšie práva a povinnosti. S týmito zmluvnými podmienkami sa cestujúci môžu oboznámiť priamo u leteckej spoločnosti alebo v cestovnej kancelárii.

... oboznáňte sa so svojimi právami

Odmietnutie nástupu na palubu a zrušenie letu

Ak bol cestujúcemu odmietnutý nástup na palubu napriek tomu, že mal platnú letenku alebo bol jeho let zrušený, letecká spoločnosť, ktorá let prevádzkuje, je mu povinná ponúknuť finančnú náhradu a pomoc. Ak sa cestujúci dostaví na odbavenie (check-in) včas, môže si tieto práva uplatniť pri každom lete (vrátane charterového):

- s odletom z letiska EÚ alebo
- s príletom na letisko EÚ z letiska mimo územia EÚ, ak let prevádzkuje letecká spoločnosť z krajiny EÚ.

Odmietnutie nástupu na palubu

Ak je počet miest v lietadle menší ako je počet cestujúcich, letecká spoločnosť musí požiadať prípadných dobrovoľníkov, aby sa svojich miest vzdali za dohodnuté výhody. Musia mať možnosť výberu medzi finančnou náhradou letenky (prípadne s bezplatným letom späť do pôvodného miesta odletu) alebo náhradnou dopravou do konečnej destinácie.

Ak sa cestujúci svojho miesta nevzdal dobrovoľne, letecká spoločnosť mu musí poskytnúť takéto finančné náhrady:

- 250 € za let s trasou 1 500 km a kratšou,
- 400 € za lety v rámci EÚ s dlhšou trasou a za ostatné lety s trasou medzi 1 500 až 3 500 km,
- 600 € za lety mimo územia EÚ s trasou dlhšou ako 3 500 km.

Finančná náhrada môže byť znížená na polovicu, ak meškanie nepresiahne 2, 3 alebo 4 hodiny.

Letecká spoločnosť musí tiež cestujúcemu poskytnúť:

- možnosť výberu medzi finančnou náhradou letenky (prípadne s bezplatným letom späť do pôvodného miesta odletu) alebo náhradnou dopravou do konečnej destinácie, a
- stravu a občerstvenie, prípadne ubytovanie v hoteli (vrátane prepravy) a možnosť využiť telekomunikačné vybavenie.

Zrušenie letu

Pri každom zrušení letu musí letecká spoločnosť cestujúcemu poskytnúť:

- možnosť výberu medzi finančnou náhradou letenky (prípadne s bezplatným letom späť do pôvodného miesta odletu) alebo náhradnou dopravou do konečnej destinácie, a
- stravu a občerstvenie, prípadne ubytovanie v hoteli (vrátane prepravy) a možnosť využiť telekomunikačné vybavenie.

Letecká spoločnosť môže tiež poskytnúť finančnú náhradu v rovnakej výške ako pri odmietnutí nástupu na palubu, pokiaľ zrušenie letu neoznámí cestujúcemu dostatočne vopred. Má povinnosť informovať o náhradnej doprave.

Finančné náhrady alebo vrátenie peňazí môžu byť cestujúcemu vyplatené v hotovosti, bankovým prevodom alebo šekom, alebo s písomným súhlasom cestujúceho v podobe cestovných šekov a musia byť vyplatené do siedmich dní.

Ak boli cestujúcemu tieto práva odmietnuté, mal by bezodkladne podať sťažnosť leteckej spoločnosti, ktorá let prevádzkuje.

Dlhé meškanie

Okamžitá pomoc

Ak sa cestujúci dostaví na odbavenie (check-in) včas ku každému letu, vrátane charterového

- s odletom z letiska EÚ alebo
- s príletom na letisko EÚ z letiska mimo územia EÚ, ak let prevádzkuje letecká spoločnosť z krajiny EÚ

a ak letecká spoločnosť prevádzkujúca let predpokladá meškanie:

- 2 hodiny a viac pri lete s trasou 1 500 km a kratšou,
- 3 hodiny a viac pri letoch v rámci EÚ s dlhšou trasou a pri ostatných letoch s trasou medzi 1 500 až 3 500 km,
- 4 hodiny a viac pri letoch mimo územia EÚ s trasou dlhšou ako 3 500 km,

musí cestujúcemu zabezpečiť stravu a občerstvenie, prípadne ubytovanie v hoteli (vrátane prepravy) a možnosť využiť telekomunikačné vybavenie.

Ak meškanie presiahne 5 hodín, letecká spoločnosť musí cestujúcim takisto ponúknuť vrátenie peňazí za letenku (prípadne s bezplatným letom späť do pôvodného miesta odletu).

Ak boli cestujúcemu tieto práva odmietnuté, mal by bezodkladne podať sťažnosť leteckej spoločnosti, ktorá let prevádzkuje.

Neskorší nárok na náhradu škody

V prípade, že je letecká spoločnosť EÚ zodpovedná za meškanie letu kdekoľvek na svete, cestujúci si môže uplatňovať nárok na náhradu vzniknutej škody až do výšky 4 150 SDR*. Ak letecká spoločnosť s nárokom cestujúceho na náhradu škody nesúhlasí, cestujúci môže problém riešiť právnou cestou.

Náhradu vzniknutej škody môže cestujúci žiadať od leteckej spoločnosti, s ktorou uzatvoril zmluvu alebo, ak ide o dve rôzne spoločnosti, od tej spoločnosti, ktorá let prevádzkuje.

Batožina

Cestujúci si môže uplatňovať nárok na náhradu škody až do výšky 1 000 SDR* vzniknutej zničením, poškodením, stratou alebo meškaním batožiny v rámci letu prevádzkovaného leteckou spoločnosťou z krajiny EÚ kdekoľvek na svete. Ak letecká spoločnosť s nárokom cestujúceho na náhradu škody nesúhlasí, cestujúci môže problém riešiť právnou cestou. Pri poškodení odbavenej batožiny musia cestujúci uplatniť svoj nárok na náhradu vzniknutej škody písomnou cestou do 7 dní a pri meškaní do 21 dní po jej návrate.

Náhradu vzniknutej škody môže cestujúci žiadať od leteckej spoločnosti, s ktorou uzatvoril zmluvu alebo, ak ide o dve rôzne spoločnosti, od tej spoločnosti, ktorá let prevádzkuje.

Zranenie a úmrtie pri nehodách

Cestujúci si môže uplatňovať nárok na náhradu škody spôsobenú zranením alebo úmrtím, ktoré sú dôsledkom nehody letu leteckej spoločnosti z krajiny EÚ, kdekoľvek na svete. Rovnako má právo na zálohovú platbu na pokrytie okamžitých výdavkov. Ak letecká spoločnosť s nárokom cestujúceho na náhradu škody nesúhlasí, cestujúci môže problém riešiť právnou cestou.

Náhradu vzniknutej škody môže cestujúci žiadať od leteckej spoločnosti, s ktorou uzatvoril zmluvu alebo, ak ide o dve rôzne spoločnosti, od tej spoločnosti, ktorá let prevádzkuje.

Zájazdy

Okrem uvedených práv si cestujúci môže uplatňovať nárok na náhradu škody od cestovnej kancelárie alebo od organizátora zájazdu kdekoľvek na svete v prípade, že neposkytne služby, ktoré si cestujúci objednali na území EÚ. Tieto práva sa uplatňujú pri nezabezpečení letu, ktorý je súčasťou zájazdu. Ak cestovná kancelária alebo organizátor zájazdu nezabezpečí podstatnú časť služieb objednaných v rámci zájazdu, jeho povinnosťou je poskytnúť cestujúcemu pomoc a náhradné služby, vrátane dopravy, a to bez dodatočných poplatkov.



* 1 SDR (Special Drawing Rights – zvláštna práva čerpania) = 1.18 € (kurz zo dňa 30. 9. 2004).
Ďalšie informácie o platnom výmennom kurze má k dispozícii Europe Direct.