



Více informací?

Volejte v úředních hodinách (9:00–18:30 středoevropského času v pracovní dny) z kteréhokoliv členského státu EU na bezplatné telefonní číslo*

00 800 6 7 8 9 10 11



**BYL VÁM ODEPŘEN NÁSTUP NA PALUBU?
BYL VÁŠ LET ZRUŠEN? BYL VÁŠ LET VÝZNAMNĚ ZPOŽDĚN?**

Letečtí dopravci jsou povinni vás informovat o

VAŠICH PRÁVECH
A O TOM, KDE SI MŮŽETE STĚŽOVAT

Omezená pohyblivost

Osoby se zdravotním postižením a cestující s omezenou pohyblivostí jsou chráněni před diskriminací a od 26. července 2008 mohou (za určitých okolností) využít náležitou pomoc na všech letištích v EU.

Identita letecké společnosti

Musíte být předem informováni o tom, která letecká společnost bude váš let provozovat. Letecké společnosti shledané jako nebezpečné mají v rámci Evropské unie zakázaný nebo omezený provoz. Jejich seznam je možné nalézt na adrese: <http://air-ban.europa.eu>

Odpovědnost

Letečtí dopravci mohou být odpovědní za náhradu škody vzniklé zpožděním (s omezením na ± 4 800 EUR), náhradu poškozených nebo ztracených zavazadel (s omezením na ± 1 200 EUR) a náhradu za zranění nebo smrt při nehodách. Letečtí dopravci však nejsou odpovědní za náhradu škody, jestliže přijali veškerá přiměřená opatření, aby škodám zabránili, nebo jestliže nebylo možné taková opatření přijmout.

Souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy

Provozovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy musí poskytnout přesné informace o rezervované cestě, pobytu nebo zájezdu, plnit závazky vyplývající ze smlouvy a chránit cestující v případě platební neschopnosti organizátora cesty, pobytu nebo zájezdu.

➤ Odepření nástupu na palubu

Můžete mít nárok na odškodnění ve výši 125 až 600 EUR podle délky letu a zpoždění vzniklého přesměrováním.

➤ Významné zpoždění

Jestliže je zpoždění delší než pět hodin, můžete požadovat náhradu letenky, avšak pouze v případě rozhodnete-li se, že cestovat nebudete.

➤ Zrušení letu

Máte nárok na finanční odškodnění, ledaže jste byli informováni 14 dnů před datem letu nebo jste byli přesměrováni tak, že čas vašeho příletu je blízký času příletu původně rezervovaného letu, nebo jestliže letecký dopravce může prokázat, že zrušení letu bylo způsobeno mimořádnými okolnostmi.

➤ Pomoc leteckého dopravce

Jestliže vám byl odepřen nástup na palubu nebo váš let byl zrušen nebo zpožděn, můžete mít podle konkrétních okolností nárok na pomoc (strava, komunikace a v případě potřeby přenocování). V případě odepření nástupu na palubu nebo zrušení letu vám může být nabídnuta možnost volby mezi pokračováním v cestě nebo náhradou letenky.

Další informace a seznam národních subjektů odpovědných za prosazování těchto práv naleznete na adrese:

<http://apr.europa.eu>