



Evropská  
komise

**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. Přepravci 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. Přepravce 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.



## **PŘÁVO 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 přiletu 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.



## 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/ecc/](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/).

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

## 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 22542726  
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

Kuluttajariitalautakunta  
Tel.: +358 295665200  
www.kuluttajariita.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

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

### Lucembursko

Ministère de l'Économie 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.seguridadaerea.es

### Švédsko

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

### Spojené království

Civil Aviation Authority,  
Passenger Complaints Unit  
Tel.: +44 2074536888  
www.caa.co.uk

