

Letecké společnosti mají zákonnou povinnost vás informovat o vašich právech v případě odepření nástupu do letadla, zrušení letu nebo zpoždění letu.

## Co máte udělat, pokud se domníváte, že byla porušena vaše práva cestujícího?

Pokud se domníváte, že vaše práva plynoucí z nařízení týkajícího se cestujících v letecké dopravě byla porušena:

→ Kontaktujte nejdříve leteckou společnost.

V případě, kdy se jedná o problémy týkající se osob se sníženou pohyblivostí, kontaktujte letiště.

→ Pokud vás jejich odpověď neuspokojí, můžete podat stížnost u jednoho z vnitrostátních subjektů odpovědného za prosazování nařízení (VSP).

Podrobné informace o všech VSP najdete na stránkách Evropské komise

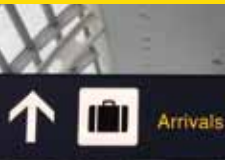
[ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm)

**UPOZORNĚNÍ:** Stížnosti zásadně podávejte v zemi, kde došlo k porušení vašich práv.

Další informace naleznete na [ec.europa.eu/passenger-rights](http://ec.europa.eu/passenger-rights)

nebo volejte službu Europe Direct na tel. číslo **00 800 6 7 8 9 10 11(\*)**

(\*) Někteří operátoři mobilních telefonních sítí nepovolují hovory na čísla 00 800 nebo mohou tyto hovory účtovat.



Seznam vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování nařízení (VSP), které můžete kontaktovat v souvislosti s vašimi právy cestujícího (odepření nástupu do letadla, zrušení letu, zpoždění letu) nebo s právy osob tělesně postižených nebo osob se sníženou pohyblivostí (OOSP).

### BELGIE

Direction générale  
"Transport aérien"  
Directoraat-generaal  
"Luchtvaart"  
+ 32 2 277 44 00  
[www.mobilit.fgov.be](http://www.mobilit.fgov.be)

### BULHARSKO

General Directorate  
Civil Aviation Administration  
Ministry of Transport  
of the Republic of Bulgaria  
+ 359 2 937 10 47  
[www.caa.bg](http://www.caa.bg)

### ČESKÁ REPUBLIKA

Úřad pro civilní letectví  
Civil Aviation Authority  
+ 420 225 422 726  
[www.ucl.cz/](http://www.ucl.cz/) [www.caa.cz](http://www.caa.cz)

### DÁNSKO

Statens Luftfartsvæsen  
Civil Aviation Authority  
+ 45 3618 6000  
[www.slv.dk](http://www.slv.dk)

### NĚMECKO

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)  
Civil Aviation Authority  
+ 49 531 23255 115  
[www.lba.de](http://www.lba.de)

### ESTONSKO

Tarbijakaitseamet  
Consumer Protection Board  
+ 372 6201 708 / 736  
[www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)

### IRSKO

Commission  
for Aviation Regulation  
+ 353 (0) 1 6611700  
[www.aviationreg.ie](http://www.aviationreg.ie)

### ŘECKO

Hellenic Civil Aviation Authority  
+ 30 210 891 6150  
[www.yppa.gr/](http://www.yppa.gr/) [www.hcaa.gr](http://www.hcaa.gr)

**> Záležitosti osob se sníženou pohyblivostí (týkající se letišť):**  
Hellenic Civil Aviation Authority  
Airport Division  
+ 30 210 8916424-413

### ŠPANĚLSKO

Agencia Estatal  
de Seguridad Aérea  
Air Safety Agency  
+ 34 91 597 8321 / 7231 / 5075  
[www.seguridadaerea.es](http://www.seguridadaerea.es)

### FRANCIE

Direction générale  
de l'aviation civile (DGAC)  
Civil Aviation Authority  
Fax + 33 1 58 09 38 45  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

### ITÁLIE

Ente nazionale  
per l'aviazione civile  
Civil Aviation Authority  
+ 39 06 44596-1  
[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

### KYPR

Department of Civil Aviation  
+ 357 22 404150  
[www.mcw.gov.cy](http://www.mcw.gov.cy)

### LOTYŠSKO

Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs  
Consumer Rights  
Protection Centre  
+ 371 67388624  
[www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

**> Jedná-li se o problémy týkající se osob se sníženou pohyblivostí:**  
Civilās aviācijas aģentūra  
Civil aviation agency  
+ 371 67830968  
[www.caa.lv](http://www.caa.lv)

### LITVA

Civilines Aviacijos Administracija  
Civil Aviation Administration  
+ 370 5 2739116  
[www.caa.lt](http://www.caa.lt)

### LUCSEMBURSKO

Direction du Marché Intérieur  
et de la Consommation  
Ministry of Economy  
and Foreign Trade  
+ 352 2478 4112  
[www.eco.public.lu](http://www.eco.public.lu)

### MAĎARSKO

Nemzeti Fogyasztóvédelmi  
Hatóság  
Hungarian Authority  
for Consumer Protection  
+ 36 1 459 4800  
[www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

**> Jedná-li se o problémy týkající se osob se sníženou pohyblivostí:**  
Egyenlő Bánásmód Hatóság  
Equal Treatment Authority  
+ 36 1 336 78 43  
[www.egyenlobanasmod.hu](http://www.egyenlobanasmod.hu)

### MALTA

Department of Civil Aviation  
+ 356 2122 2936  
[www.dca.gov.mt](http://www.dca.gov.mt)

### NIZOZEMSKO

Inspectie Verkeer en Waterstaat  
Transport and Water  
Management Inspectorate  
+ 31 884 890 000  
[www.ivw.nl](http://www.ivw.nl)

### RAKOUSKO

Bundesministerium  
für Verkehr, Innovation  
und Technologie  
Federal Ministry of Transport,  
Innovation and Technology  
+ 43 1-711 6265/9204  
[www.bmvit.gov.at](http://www.bmvit.gov.at)

### POLSKO

Urząd Lotnictwa Cywilnego  
Commission on  
Passengers' Rights  
+ 48 (22) 520 74 84  
[www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)

### PORTUGALSKO

Instituto Nacional  
de Aviação Civil (INAC)  
Civil Aviation Authority  
+ 351 (21)842-3500  
[www.inac.pt/vPT/Passageiros/Paginas/Passageiros.aspx](http://www.inac.pt/vPT/Passageiros/Paginas/Passageiros.aspx)

### RUMUNSKO

Autoritatea Națională pentru  
Protecția Consumatorilor  
National Authority  
for Consumer Protection  
+ 40 372 131 951  
[www.anpc.ro](http://www.anpc.ro)

### SLOVINSKO

Ministry of Transport  
Directorate of Civil Aviation  
Aviation Inspection Department  
+ 386 1 478 82 01  
[www.mzp.gov.si/en/areas\\_of\\_work/civil\\_aviation/](http://www.mzp.gov.si/en/areas_of_work/civil_aviation/)

### SLOVENSKO

Slovenská obchodná inšpekcia –  
Slovak Trade Inspectorate  
Ústredný inšpektorát –  
Central Inspectorate  
+ 421 2 58272 103 / 140  
[www.soi.sk](http://www.soi.sk)

### FINSKO

Kuluttajajärjitelautakunta  
Consumer Disputes Board  
+ 358 10 36 65200  
[www.kuluttajajarjite.fi](http://www.kuluttajajarjite.fi)

**> Jedná-li se o problémy týkající se osob se sníženou pohyblivostí:**  
Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi  
Finnish Transport Safety Agency  
+ 358 20 618 500  
[www.trafi.fi](http://www.trafi.fi)

### ŠVÉDSKO

Konsumentverket  
Swedish Consumer Agency  
+ 46 771 42 3300  
[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

Allmänna reklamations-  
nämnden (ARN)  
National Board  
for Consumer Complaints  
+ 46 8 508 860 00  
[www.arn.se](http://www.arn.se)

**> Jedná-li se o problémy týkající se osob se sníženou pohyblivostí:**  
Swedish Transport Agency  
Civil Aviation Department  
+ 46 771 50 35 03

### SPOJENÉ KRÁLOVSTVÍ

Air Transport Users Council  
+ 44 20 7240 6061  
[www.auc.org.uk](http://www.auc.org.uk)

### Civil Aviation Authority

+ 44 207 379 7311

**> Jedná-li se o problémy týkající se osob se sníženou pohyblivostí:**

**1. England**  
Equality and Human Rights  
+ 44 8456 046 610  
[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)

**2. Wales**  
Equality and Human Rights  
+ 44 8456 048 810  
[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)

**3. Scotland**  
Equality and Human Rights  
+ 44 8456 045 510  
[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)

**4. Northern Ireland**  
Consumer Council  
for Northern Ireland  
0800 121 60 22  
[www.consumerCouncil.org.uk](http://www.consumerCouncil.org.uk)

### ISLAND

Flugmalastjorn Islands  
Civil Aviation Administration  
+ 354 569 41 00  
[www.caa.is](http://www.caa.is)

### NORSKO

Flyklagenemnda  
Dispute Resolution Board  
+ 47 2313 6990 / 2254 6000  
[www.flyklagenemnda.no](http://www.flyklagenemnda.no)

### ŠVÝCARSKO

Office Fédéral de l'Aviation Civile /  
Bundesamt für Zivilluftfahrt  
Federal Office for Civil Aviation  
+ 41 31 325 95 96  
[www.bazl.admin.ch](http://www.bazl.admin.ch)

## PRÁVA CESTUJÍCÍCH V LETECKÉ DOPRAVĚ



Práva, která máte jako cestující v letecké dopravě



Co potřebujete vědět



Cestující, využijte svých

práv



EVROPSKÁ KOMISE

V případě ztracených zavazadel, zavazadel dodaných opožděně nebo poškozených zavazadel kontaktujte Evropské spotřebitelské centrum ve vaší zemi: [ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm)

Můžete rovněž kontaktovat organizace na ochranu spotřebitelů v příslušné zemi: [ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_networks\\_en.htm#national](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm#national)

Vydavatel: Evropská komise, 1049 Bruxelles/Brussel BELGIQUE/BELGIË

# Byl vám odepřen nástup do letadla? Byl váš let zrušen? Měl váš let značné zpoždění? Přišli jste o zavazadla?

Od roku 1990 významně vzrostlo využívání letecké dopravy. Tento nárůst však vedl k občasným obtížím, které často měly dopad na cestující.

Této situaci Evropská unie čelí tím, že od roku 1991 pracuje na vytváření právní normy, která by zaručovala základní práva pro všechny cestující a platila ve všech zemích EU.

V únoru 2005 vstoupilo v platnost nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004. Toto nařízení stanovuje společná pravidla, kterými se v určitých situacích řídí náhrady a pomoc cestujícím v letecké dopravě. Toto nařízení se vztahuje na cestující, kteří odlétají z letišť na území členského státu EU, a na všechny ty, kteří na tato letiště přilétají ze zemí mimo Evropskou unii a jejichž lety zajišťuje dopravce z EU.

## Vaše práva cestujícího v letecké dopravě zahrnují:

- právo na poskytnutí informací,
- právo na náhradu nebo na přesměrování letu, pokud je váš let zrušen nebo vám byl odepřen nástup do letadla; právo na náhradu, je-li váš let zpožděn o více jak pět hodin,
- právo na poskytnutí pomoci a za určitých podmínek i právo na náhradu v případě delšího zpoždění, zrušení letu nebo odepření nástupu do letadla,
- právo podat stížnost a právo na prostředky nápravy,
- právo cestovat za stejných podmínek jako ostatní občané, jste-li osoba s tělesným postižením nebo osoba se sníženou pohyblivostí.

Nařízení Evropské unie rovněž určuje, kdo zodpovídá a zajistí, že v případě delšího zpoždění, úmrtí, zranění nebo chybně odeslaných zavazadel se domůžete svých práv.

## CELKOVÝ PŘEHLED PRÁV CESTUJÍCÍHO V LETECKÉ DOPRAVĚ



### Osoby tělesně postižené nebo osoby se sníženou pohyblivostí

Podle legislativy Evropské unie jsou osoby tělesně postižené a osoby se sníženou pohyblivostí při rezervaci letenek a nástupu do letadla chráněni před diskriminačním zacházením. Rovněž mají nárok na poskytnutí pomoci na letištích při odletech, přiletech, přestupech a na palubě letadla. Tyto osoby by měly předem oznámit své požadavky, aby poskytování pomoci probíhalo snáze.



### Odepření nástupu do letadla

Je-li cestujícímu odepřeno nastoupit do letadla, musí letecká společnost nejprve vyhledat takové osoby, které by se dobrovolně a výměnou za určité výhody vzdaly své rezervace. K tomu musí dopravce nabídnout takovým osobám vybrat si mezi možnostmi úplného navrácení finančních prostředků a přesměrování letu. Nárok na náhradu může činit 125 až 600 EUR v závislosti na délce letu a délkou zpoždění před přesměrováním letu. Pokud si osoba, která se dobrovolně vzdala své rezervace, zvolí možnost přesměrování letu, musí jí v případě nutnosti letecká společnost poskytnout pomoc – např. zajištění stravy, přístupu k telefonu, ubytování na jednu nebo více nocí, a je-li potřeba, dopravy mezi letištěm a místem ubytování.



### Zrušení letu

Při zrušení letu platí stejná práva na náhradu jako při odepření nástupu do letadla. To neplatí v případě, pokud byl cestující o zrušení letu informován nejméně 14 dnů před odletem, pokud byl jeho let přesměrován, ale časy odletu a příletu se od původních časů příliš neliší nebo pokud letecká společnost prokáže, že zrušení letu zapříčinily mimořádné události. Kromě toho musí letecká společnost cestujícímu nabídnout:

- vrácení peněz za letenku do sedmi dnů,
- přesměrování letu do cílového místa za stejných podmínek

a v případě nutnosti další služby (telefonní hovory, občerstvení, stravu, ubytování a dopravu do místa ubytování).



### Velké zpoždění

Letecká společnost musí cestujícímu poskytnout služby jako např. telefonní hovor, občerstvení, stravu, ubytování a dopravu na místo ubytování v případech, kdy zpoždění činí:

- u letů do 1 500 km včetně více jak dvě hodiny,
- u delších letů v rámci Evropské unie nebo u ostatních letů v délce 1 500 až 3 500 km více jak tři hodiny,
- u letů nad 3 500 km mimo území Evropské unie více jak čtyři hodiny.

Pokud zpoždění činí více jak pět hodin a cestující se rozhodne v cestě nepokračovat, má navíc právo



na vrácení peněz za letenku a na odlet zpět do místa, kde původně cestu započal.

Dostanete-li se na cílové letiště s tříhodinovým nebo větším zpožděním, máte případně stejný nárok na finanční odškodnění jako v případě zrušení letu, pokud letecká společnost nemůže prokázat, že ke zpoždění došlo v důsledku mimořádných okolností. Leteckou společnost lze navíc činit odpovědnou za škody vyplývající ze zpoždění.



### Zavazadla

V případě ztráty zavazadla, jeho poškození, nebo opožděného dodání má cestující právo na náhradu škody v maximální výši 1 220 EUR. Letecké společnosti však nenesou odpovědnost v případě, že přijaly veškerá náležitá opatření, aby zamezily vzniku škod, ani v případě, že taková opatření nebylo možné přijmout.

V případě poškozených zavazadel musí cestující podat stížnost letecké společnosti do sedmi dnů od přijetí zavazadla. U opožděného dodání zavazadel činí tato lhůta nejvýše 21 dnů.



### Identifikace letecké společnosti

O tom, se kterou leteckou společností poletíte, musíte být dopředu informováni. Letecké společnosti, u kterých byly zjištěny nedostatky v oblasti bezpečnosti, mají na území Evropské unie zakázán nebo omezen provoz. Jejich seznam najdete na adrese [ec.europa.eu/transport/air-ban](http://ec.europa.eu/transport/air-ban)



### Organizované zájezdy

Organizátoři a prodejci zájezdů mají povinnost poskytovat přesné a úplné informace o objednaných zájezdech. Jsou povinni dodržovat smluvní podmínky a v případě úpadku chránit cestující. Pořadatelé zájezdu musí poskytovat přesné informace o objednaném zájezdu, dodržovat smluvní závazky a chránit cestující v případě úpadku organizátora.



### Průhlednost cen

Podle právních předpisů EU musí být cestující při koupi letenky s odletem z letiště v EU informován o platných podmínkách. Konečná cena k úhradě musí být vždy udávána a musí obsahovat příslušné poplatky za letenky včetně všech nezbytných daní, poplatků a příplatků známých v době vydání letenky. Konečná cena musí rovněž obsahovat rozpis ceny za letenku, výši daně, poplatků, letištních poplatků a dalších poplatků a příplatků. Volitelné součásti ceny musí být sděleny jasným, srozumitelným a nezavádějícím způsobem na počátku rezervace a přijetí těchto podmínek má být na základě souhlasu.