

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.**

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.

* Pre informáciu: Tento dokument je zhrnutím hlavných ustanovení príslušných právnych predpisov EÚ. V prípade sporu by mala byť akákoľvek právna sťažnosť či postup založený výlučne na príslušných právnych textoch.

** 1 SDR (Special Drawing Rights – zvláštne práva čerpania) = 1,18 € (kurz zo dňa 30. 9. 2004). Ďalšie informácie o platnom výmennom kurze má k dispozícii Europe Direct.

Pomoc a ďalšie informácie

V prípade odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia letu alebo dlhého meškania a následného odoprenia práv leteckou spoločnosťou môže cestujúci podať sťažnosť príslušnému štátnemu orgánu. Jeho názov a adresu je možné získať od Europe Direct Freephone na bezplatnom telefónnom čísle **00 800 6 7 8 9 10 11** alebo na e-mailovej adrese **mail@europe-direct.cec.eu.int**. Europe Direct Freephone takisto poskytuje informácie o organizáciách, ktoré poskytujú poradenstvo alebo pomoc v prípade sťažností iného druhu.

S informáciami o priebehu vybavovania sťažností sa cestujúci môžu písomne obrátiť aj na Generálne riaditeľstvo Európskej komisie pre energetiku a dopravu na adrese European Commission, Energy and Transport DG, B-1049 Brussels, alebo faxom na čísle **(32-2) 299 10 15** alebo e-mailom na adrese **tren-aprighis@cec.eu.int**.

Letáky s informáciami z tohto plagátu a ďalšie podrobnosti je možné nájsť pri informačnom pulte a na internetovej adrese **http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm**.

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.

