

## Práva cestujících ve výjimečných situacích

### Úvod

Cestující v letecké a železniční dopravě mají nárok na ochranu i za mimořádných okolností, které nastaly například při erupci islandské sopky v dubnu 2010. Tato situace způsobila cestujícím v celé Evropě řadu problémů, avšak práva cestujících stále platí. Cestující v letecké dopravě měli nárok:

- na informace od leteckých společností (např. o svých právech, vývoji situace, zrušení jejich letů a délce zpoždění)
- na asistenci (občerstvení, stravu, případně ubytování)
- si zvolit, zda chtějí letenku proplatit nebo zda chtějí být přesměrováni na místo určení

Za mimořádných okolností tohoto typu však cestující nemají nárok na dodatečnou finanční náhradu, jak by tomu bylo v případě zpoždění nebo zrušení letu z viny letecké společnosti.

Komise v dubnu velmi rychle upozornila cestující na jejich práva a bude v tom pokračovat i v případě budoucích mimořádných okolností.

Cestující by měli vždy nejprve kontaktovat své aerolinky a v případě problémů příslušné vnitrostátní úřady. Aktualizovaný seznam příslušných úřadů jednotlivých států je k dispozici na internetové adrese:

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

### **Pokud je můj let zrušen, musí mi letecká společnost dát na výběr mezi finanční náhradou a přesměrováním?**

Ano. Rozhodnutí je na vás jako na zákazníkovi.

Je důležité si uvědomit, že pokud si zvolíte finanční náhradu (tj. vrácení peněz za vaši letenku), pak již nemůžete uplatňovat žádné jiné nároky. Letecká společnost vám od tohoto okamžiku není povinna poskytnout ani občerstvení ani ubytování.

### **Pokud se rozhodnu pro finanční náhradu, znamená to, že mi budou peníze za letenku vráceny v plné výši – včetně letištních tax a jiných poplatků?**

Ano, měli byste dostat zpět to, co jste za letenku zaplatili.

### **Pokud si zvolíte přesměrování**

Letecká společnost může pro vaši přepravu použít jiné dopravní prostředky, např. autobus, vlak apod., či využít služeb jiného leteckého dopravce. Při čekání na přesměrování je letecká společnost povinna se o vás postarat – podle délky zpoždění vám případně poskytnout občerstvení, ubytování na jednu nebo více nocí, pokud je to nezbytné, či vám zabezpečit dopravu z letiště na místo ubytování.

## **Kde mám požádat o finanční náhradu?**

O náhradu žádáte u letecké společnosti, kde jste si koupili letenku.

## **Co mám dělat, pokud mi sdělí, že za těchto „mimořádných okolností“ nemám žádná práva?**

Podle právních předpisů Evropské unie platí práva cestujících EU i za těchto mimořádných okolností. Jedinou výjimkou jsou dodatečné finanční náhrady (zvláštní odškodnění za způsobené nesnáze).

## **Co mám dělat, pokud s tím aerolinky nesouhlasí, nebo mi využití mých práv neumožní?**

Stěžujte si. Máte-li problémy s uplatněním svých práv jako cestujících, musíte si stěžovat. Nejprve u leteckého přepravce a pokud stále nejste spokojeni s odpovědí, pak u příslušného vnitrostátního úřadu. Tam vám mohou nejlépe pomoci a podle práva EU jsou tyto úřady odpovědné za prosazování právních předpisů.

Další informace:

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Jakým způsobem chrání směrnice EU o souborných službách pro cesty ty zákazníci, kteří z důvodu zrušených letů zůstali na cestě?

Pokud byl zrušený let prodán jako součást organizovaného zájezdu, mají zákazníci rozsáhlejší práva, včetně práva na získání náhrady za celý zájezd (např. včetně úhrady letu a hotelu) a asistence na místě, kde na své cestě zůstali.

Další informace:

[http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my\\_holidays/index\\_cs.htm](http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my_holidays/index_cs.htm)

## **Potřebujete více informací o svých právech a o tom, jak je vymáhat?**

Cestujícím, kteří se ocitli v nesnázích, se doporučuje kontaktovat nejprve leteckou společnost nebo cestovní kancelář.

Máte-li problémy nebo potřebujete-li další informace nebo pomoc při vymáhání svých práv, můžete kontaktovat evropské spotřebitelské centrum v kterékoli zemi, vnitrostátní spotřebitelskou organizaci nebo příslušný úřad odpovědný za prosazování právních předpisů.

Evropské spotřebitelské centrum (ECC) podporované Evropskou komisí existuje v každé zemi EU a také na Islandu a v Norsku. Centra mají pomáhat cestujícím, kteří se dostali do problémů a mají obtíže s respektováním svých práv, např. nároku na finanční náhradu nebo přesměrování do konečného místa určení či nároku na stravu a ubytování. Evropská spotřebitelská centra vzájemně spolupracují, aby mohla na krizi koordinovaně reagovat. Úplné kontaktní informace týkající se ECC ve všech zemích a adresy internetových stránek jednotlivých států najdete na adrese [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm)

Dále existuje přímá evropská telefonní linka (00800 6 7 8 9 10 11), kterou naleznete na plakátech na mnohých letištích v celé Evropě a kde můžete rovněž získat další informace.

Více informací o svých právech najdete na adrese:

[apr.europa.eu](http://apr.europa.eu)