

Příručka pro cestující



Vaše práva v letecké dopravě



Evropské spotřebitelské centrum ČR
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
tel.: +420 296 366 155
esc@coi.cz, www.evropskyspotrebitel.cz

ESC ČR bezplatně pomáhá řešit problémy cestujících s dopravci z jiných zemí Evropské unie, Norska a Islandu.

Tato informační brožura vznikla v rámci akce číslo 707255 – ECC-Net FPA spolufinancované grantem na projekt ESC ze spotřebitelského programu Evropské unie na období 2014–2020.

Brožuru vydalo Evropské spotřebitelské centrum ČR při České obchodní inspekci v roce 2016.



Spolufinancováno
Evropskou unií



Jak vybrat • vhodný tarif
• leteckou společnost

Co dělat při • zrušení či zpoždění letu
• ztrátě či zpoždění zavazadla

Slovníček:

- Síťový dopravce:** někdy zvaný též klasický, národní či vlajkový dopravce. Obvykle nabízí lety s přestupem, často také nabízí v ceně letenky přepravu odbavených zavazadel, občerstvení. Letenky lze zakoupit v celosvětových rezervačních systémech u mnoha prodejců.
- Nízkonákladový dopravce:** obvykle nenabízí garantované přestupy, letenky lze často zakoupit pouze na webu dopravce či po telefonu. Tarify jsou obvykle stanovované jako jednosměrné, řada služeb je nabízena za příplatek, základní cena letenky však může být velmi nízká.
- Tarif:** cena, za kterou je poskytována přeprava, včetně všech podmínek pro použití dané ceny (zpravidla u dražších tarifů je možnost změnit datum odletu či stornovat letenku apod.).
- Odbavené zavazadlo:** též zapsané zavazadlo. Zavazadlo přepravované v nákladovém prostoru letadla mimo kabinu pro cestující.
- Kabinové zavazadlo:** též příruční zavazadlo. Zavazadlo přepravované v kabině pro cestující.
- Letový segment:** každý jednotlivý let. Lety s přestupem se skládají ze dvou a více letových segmentů.
- Třetí země:** státy mimo Evropskou unii a Evropský hospodářský prostor (EHP).
- SDR:** Zvláštní práva čerpání, měnová jednotka Mezinárodního měnového fondu; směnný kurz zveřejňuje Česká národní banka a 1 SDR je zpravidla zhruba 30,8 Kč.

Práva cestujících daná evropským nařízením 261/2004

Při zrušení letu

Pokud je let zrušen, cestující má právo si svobodně vybrat buď přesměrování do své cílové destinace nejbližším možným spojem (pokud je to možné), nebo odstoupení od smlouvy a vrácení ceny letenky, případně poměrné částky z ceny zpáteční letenky. Pokud si vybere odstoupení od smlouvy, tak už za něj letecká společnost (či cestovní kancelář) nenese žádnou odpovědnost a neposkytuje mu už žádnou pomoc.

Pokud si zvolíte přesměrování, pak Vám musí dopravce poskytnout informace o Vašich právech a následující péči:

- *strava a občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době*
- *v případě potřeby i ubytování v hotelu na jednu či více nocí, včetně přepravy mezi letištěm a místem ubytování*
- *2 telefonní hovory, posláním 2 zpráv faxem či e-mailem*

Při zrušení letu či zpoždění letu o více než 3 hodiny můžete mít rovněž právo na finanční kompenzaci, tedy paušální náhradu škody za neuskutečněný let, a to ve výši 250 až 600 eur v závislosti na délce letu.

Při zpoždění letu

Při významném zpoždění letu má cestující právo na bezplatné poskytnutí péče od dopravce, jak je uvedeno výše. Za významné je přitom považováno zpoždění o 2 hodiny a více u letu kratšího než 1500 km; o 3 hodiny a více u všech letů v Evropském hospodářském prostoru delších než 1500 km a všech ostatních letů o délce 1500–3500 km; o 4 hodiny a více u všech ostatních letů. Pokud zpoždění přesáhne 5 hodin, mají cestující právo na odstoupení od smlouvy a vrácení ceny letenky obdobným způsobem jako u zrušení letu.

Bezplatná pomoc ve sporech s dopravci

V případě problémů s konkrétní stížností na dopravce z jiného státu EU, Norska nebo Islandu Vám bezplatně pomohou pracovníci Evropského spotřebitelského centra.

Podrobnější informace o svých právech naleznete na webových stránkách Evropského spotřebitelského centra (www.evropskyspotrebitel.cz/leteckadoprava) či Evropské komise (apr.europa.eu).



Ceny letenek – jak ušetřit

Ceny letenek na jednotlivé trasy se v průběhu času velmi výrazně mění. K dosažení co nejnižší ceny se většinou vyplatí letenku rezervovat co nejdříve, tedy i několik měsíců před odletem.

U síťových dopravců je obvykle zpáteční tarif výrazně levnější než jednosměrný, naproti tomu nízkonákladové společnosti obvykle nabízejí i zpáteční letenky jako kombinaci jednosměrných tarifů. Nejlevnější tarify obvykle nejsou dostupné u vytížených spojů (pátky, neděle, svátky). U některých tarifů je k dosažení nižší ceny potřeba strávit v destinaci určitý čas, minimálně 3–7dnů, nebo noc ze soboty na neděli.

K nalezení nejvýhodnější ceny obvykle nejlépe poslouží internetové vyhledávače. Vyplatí se porovnávat ceny na stránkách prodejců letenek a leteckých společností, velmi užitečné jsou stránky nabízející cenové srovnání bez možnosti přímé koupě. Je třeba mít na paměti, že prodejci letenek často nemají v nabídce lety některých nízkonákladových dopravců, kteří letenky prodávají výhradně prostřednictvím vlastních webových stránek.

Tipy:

matrix.itasoftware.com

vyhledávání a srovnávání cen (neobsahuje tarify některých nízkonákladových společností)

skyscanner.cz

vyhledávání a srovnávání cen v češtině

Z čeho se skládá cena letenky

Kromě samotného jízdného tvoří cenu letenky obvykle také **nejrůznější daně** spolu s letištními a jinými poplatky. Evropské právo předepisuje, aby byla již od prvního kroku rezervace (či už v inzerci) zobrazena konečná cena letenky včetně všech daní a poplatků, které nejsou volitelné. Tato cena tak např. nemusí zobrazovat volitelné poplatky např. za zapsané zavazadlo či za přednostní nástup do letadla. Je tak třeba brát v úvahu, že tato konečná cena uváděná na začátku rezervace nezahrnuje stejný rozsah služeb u všech dopravců.

Součástí ceny letenky je obvykle také **poplatek za její vystavení**. Tento poplatek se u jednotlivých prodejců liší, a to i u téže letenky, kterou nabízí více prodejců na tentýž let. V ČR je navíc tento poplatek u některých prodejců letenek poměrně vysoký a může se pohybovat až kolem 500 Kč.

Příjem prodejců letenek se skládá z tohoto poplatku a provize od letecké společnosti z prodané letenky. Není výjimkou, že lze Vámi požadovanou letenku zakoupit u konkurenčního prodejce a vyhnout se platbě paušálního poplatku, čímž lze u **nejlevnějších letenek ušetřit až desítky procent celkové ceny** (př.: letenka samotná může stát 1000 Kč, s poplatkem prodejci by cena činila 1500 Kč. Při nákupu u jiného prodejce lze ušetřit 33 % celkové ceny).

Některé společnosti mohou také např. ve své poplatkové politice zvýhodňovat platbu určitým typem platební karty, a je tak vhodné této možnosti využívat.

Zrušení letu, zpoždění letu, odepření nástupu na palubu

Evropské právo chrání cestující v případech zrušení letů, dlouhých zpoždění letů či odepření nástupu na palubu letadla. Tato pravidla se z hlediska nároků kladených na letecké společnosti řadí k nejpřísnějším regulacím této oblasti ve světovém měřítku.

Odlétáte-li z letiště ležícího na území EU s kterýmkoliv dopravcem, nebo ze třetí země s evropským dopravcem, vzniká Vám v případě vzniku některé z těchto nepříjemných okolností ze strany dopravce **právo na péči v podobě ubytování a občerstvení, zajištění přepravy náhradním letem, či na finanční odškodnění až do výše 600 €**, a to za přesně stanovených podmínek. Právo na odškodnění nemáte v případě vzniku těchto okolností z důvodu tzv. vyšší moci (počasí, stávka apod.). Podrobněji o svých právech při zrušeném či zpožděném letu si můžete přečíst na předposlední straně této publikace. Navíc informační plakáty jsou na všech letištích v EU.



V případě ztráty, poškození či zpoždění při přepravě zavazadel odpovídá dopravce za vzniklou škodu. Odpovědnost je však omezena limitem 1131 SDR (cca 34 800 Kč). Dojde-li k některé z těchto nepříjemných událostí, je potřeba o ní co nejdříve informovat dopravce.

Při poškození zavazadla nebo ztrátě jeho obsahu je třeba nárok vůči dopravci vznést písemně **do 7 dnů od doručení zavazadla**. Nároky vyplývající ze zpoždění zavazadla je třeba uplatnit **do 21 dnů od doručení zavazadla**. Je však nanejvýš vhodné již na letišti při vzniku mimořádnosti požádat na přepážce v prostoru výdeje zavazadel o potvrzení (tzv. PIR).

Většina dopravců požaduje pro náhradu škody **dostačující prokázání její výše**, a to účtenkami od poškozených a ztracených věcí. Stejně tak v případě zpoždění zavazadla je vhodné uschovat si účtenky od hygienických potřeb či oblečení, je-li nutné je v mezidobí zakoupit.

Cestování se zdravotním postižením

Cestujícím se sníženou schopností pohybu nesmí být v zásadě dopravcem přeprava odmítnuta. V zájmu zajištění bezpečnosti leteckého provozu ovšem existují určité výjimky.

Cestující mají právo na **bezplatnou asistenci na letišti příletu, odletu i případného přestupu**, jakož i na asistenci na palubě letadla a **bezplatnou přepravu nezbytných zdravotních pomůcek a pomocníků** (invalidní vozík, slepecký pes apod.). Cestující by v zájmu hladkého průběhu přepravy měli dopravce co nejdříve informovat, pokud jejich zdravotní stav vyžaduje speciální asistenci.

Změna data letu či jména pasažéra

Před rezervací letenky je vhodné zvážit **tarifní podmínky, které se s ní pojí**. Obecně je pravidlem, že stornovat letenku s nárokem na vrácení jízdného lze pouze u nejdražších tarifů; některé letecké společnosti tuto možnost nenabízejí vůbec. **Změnit datum cesty či jméno cestujícího** je obvykle možné pouze za poplatek, který může být poměrně vysoký, v případě **změny data cesty** také dopravci obvykle požadují doplatek do aktuální ceny letenky v nový den odletu, je-li tato vyšší než cena původní. I u tarifů, u nichž nelze letenku vrátit, je obvykle možné požádat v případě nenastoupení cesty o vrácení letištních a jiných poplatků, jsou-li na letence vyznačeny.

Zejména klasické letecké společnosti trvají na nastoupení jednotlivých letových segmentů v pořadí zobrazeném na letence, není tak možné přistoupit v přestupním bodě, či nastoupit pouze zpáteční let, aniž by byla proletěna cesta směrem tam. **Například letíte-li z Prahy do Madridu s přestupem ve Frankfurtu, nemůžete nastoupit svou cestu až ve Frankfurtu**. Podobně, koupíte-li si zpáteční letenku z Prahy do Londýna, nemůžete letět pouze z Londýna. V tomto ohledu však lze očekávat postupné změny, neboť obdobné podmínky byly v určitých případech shledány zahraničními soudy jako protiprávní.

Doporučujeme seznámit se s **převážnými podmínkami zvoleného dopravce v předstihu**. Jejich plné znění naleznete na webových stránkách dopravce.

Jak vybrat leteckou společnost podle kvality a dochvilnosti

Jednotliví dopravci poskytují svým cestujícím velmi odlišnou úroveň služeb. Klasické aerolinie obvykle nabízejí na jednotlivých letech 2 až 4 třídy lišící se úrovní pohodlí a servisu. Nízkonákladoví dopravci nabízejí jedinou, a to ekonomickou palubní třídu. V ceně letenky může, ale i nemusí být zahrnuta bezplatná přeprava zavazadla či občerstvení v různém rozsahu.

Průzkum Skytrax (www.airlinequality.com) srovnává spokojenost zákazníků s jednotlivými dopravci a přiděluje jim určitý počet hvězdiček, podobně jako je tomu u hotelů. K rozhodnutí o výběru dopravce či konkrétního spoje mohou sloužit také statistiky zpoždění letů; podrobné informace o svém letu získáte např. na www.flightstats.com

Prakticky všechny klasické i některé nízkonákladové společnosti provozují **bonusové programy pro pravidelné cestující**, kdy lze za určitý počet proletěných milů získat odměny např. v podobě zlevněných letenek či možnosti bezplatného využití vyšší palubní třídy. U dopravců sdružených v aliancích je obvyklé, že bonusové míle jsou do programu načítány i za lety aliančních partnerů.

Přeprava zavazadel

Před zakoupením letenky se vždy informujte o podmínkách přepravy zavazadel. Tyto podmínky se u jednotlivých dopravců diametrálně odlišují.

U nízkonákladových dopravců se stalo v podstatě pravidlem, že za přepravu zapsaného zavazadla je třeba zaplatit poplatek. Výše poplatku se pak obvykle liší při zaplacení předem oproti ceně při odbavení na letišti. Rovněž povolená hmotnost, rozměry a počet kusů odbavených a kabinových zavazadel se výrazně liší. Při překročení povolené hmotnosti či rozměrů zavazadla vybírají dopravci poměrně vysoké poplatky.

Před cestou se u svého dopravce vždy informujte o předmětech, jejichž přeprava není povolena. Kromě obvyklých bezpečnostních omezení určených právními předpisy a týkajících se nebezpečných předmětů (zbraně, výbušniny, chemikálie apod.), uplatňuje většina dopravců v přepravních podmínkách omezení další. Obvykle tak v zapsaném zavazadle nelze přepřevážet např. peníze, cenné papíry, elektroniku, osobní doklady, klíče apod. Tyto věci je třeba umístit do příručního kabinového zavazadla. Naproti tomu např. ostré předměty či tekutiny s objemem nad 100 ml je možné přepřevážet pouze v zavazadlovém prostoru letadla.

