

Práva cestujících v letecké dopravě

Tato práva se vztahují na cestující, kteří

- mají potvrzenou rezervaci pro dotčený let; a
- přihlásí se k přepravě (s výjimkou zrušení letu):
 - a) jak je stanoveno a v čase uvedeném předem a písemně (rovněž elektronickými prostředky) společností Travel Service/SmartWings (dále jen „dopravce“) nebo zprostředkovatelskou cestovní kancelář; nebo
 - b) nejpozději 45 minut před zveřejněným časem odletu, pokud není uveden čas.

Tato práva se rovněž vztahují na cestující, kteří byli bez jakéhokoli důvodu převedeni dopravcem či zprostředkovatelskou cestovní kancelář z letu, který měli rezervován, na jiný let.

Odepření nástupu na palubu

A) Dobrovolné odstoupení od rezervace

Pokud na volná sedadla případně více cestujících, dopravce nejprve požádá dobrovolníky, aby se svého místa vzdali za sjednanou náhradu. V této náhradě bude zahrnuta **možnost volby** mezi:

- a) vrácením pořizovací ceny letenky do 7 dní, a to za část nebo části neuskutečněné cesty, jestliže let již nadále neslouží účelu vztahujícímu se k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, popř. též poskytnutí zpátečního letu do původního místa odletu, a to při nejbližší příležitosti; nebo
- b) přesměrováním za srovnatelných dopravních podmínek a při nejbližší možné příležitosti na cílové místo určení; nebo
- c) přesměrováním za srovnatelných dopravních podmínek a při nejbližší možné příležitosti na cílové místo určení v pozdější době podle přání cestujícího s výhradou dostupnosti míst.
- d) poskytnutí asistence vyplývající z Nařízení (ES) č. 261/2004 (dále jen „Nařízení“)

B) Nedobrovolné odepření nástupu na palubu

Pokud se nepřihlásí dostatečný počet dobrovolníků, může dopravce odepřít cestujícím nástup na palubu proti jejich vůli. V takovém případě mají tito cestující právo na zaplacení následující **náhrady škody**:

- 250 € při letu kratším než 1500 km;
- 400 € při letu delším než 1500 km uvnitř EU a při letu mezi 1500 až 3500 km mimo EU;
- 600 € při letu delším než 3500 km mimo EU.

Pokud však cestujícímu bude nabídnuto přesměrování s příletem do:

- 2 h od plánovaného příletu při letu kratším než 1500 km; nebo
- 3 h od plánovaného příletu při letu delším než 1500 km uvnitř EU a při letu mezi 1500 až 3500 km mimo EU; nebo
- 4 h od plánovaného příletu při letu delším než 3500 km mimo EU;

peněžní náhrada škody se snižuje o 50%.

Cestující má zároveň **možnost volby** mezi vrácením pořizovací ceny letenky a přesměrováním (viz kapitola „**Odepření nástupu na palubu**“, bod A).

Cestující má rovněž právo na následující **péči** poskytnutou dopravcem:

- a) strava a občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době;
- b) ubytování v hotelu, pokud se stane nezbytným pobyt na jednu noc nebo více nocí;
- c) přeprava mezi letištěm a místem ubytování (hotelem či jiným zařízením);
- d) dva telefonní hovory nebo podání dvou zpráv telexem, faxem či elektronickou poštou.

Zrušení letu

Pokud je let zrušen, má cestující právo na **možnost volby** mezi vrácením pořizovací ceny letenky a přesměrováním (viz kapitola „**Odepření nástupu na palubu**“, bod A)

Cestující má rovněž právo na **péči** poskytnutou dopravcem (viz kapitola „**Odepření nástupu na palubu**“, bod B)

V případě, že cestující nebyl o zrušení letu informován alespoň:

- a) dva týdny před plánovaným časem odletu; nebo
- b) ve lhůtě od dvou týdnů do 7 dnů před plánovaným časem odletu a nebylo mu nabídnuto přesměrování, které by mu umožnilo odletět nejpozději 2 hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa nejpozději 4 hodiny po plánovaném času příletu; nebo
- c) ve lhůtě kratší 7 dnů před plánovaným časem odletu a nebylo mu nabídnuto přesměrování, které by mu umožnilo odletět nejpozději 1 hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa nejpozději 2 hodiny po plánovaném času příletu,

má cestující právo na **náhradu škody** (viz kapitola „**Odepření nástupu na palubu**“, bod B). Toto právo však nemá, pokud zrušení letu bylo způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým nebylo možné zabránit, ani kdyby dopravce přijal všechna přiměřená opatření (např. politická nestabilita, povětrnostní podmínky neslučitelné s uskutečněním dotčeného letu, bezpečnostní rizika, neočekávané nedostatky letové bezpečnosti, stávky atd.).

Dlouhé zpoždění letu

Jestliže dopravce důvodně očekává, že let bude oproti plánovanému času odletu zpožděn

- o 2 hodiny a více při letu kratším než 1500 km; nebo

- o 3 hodiny a více při letu delším než 1500 km uvnitř EU a při letu mezi 1500 až 3500 km mimo EU; nebo
- o 4 hodiny a více při letu delším než 3500 km mimo EU,

má cestující právo na **péči** poskytnutou dopravcem (viz kapitola „**Odepření nástupu na palubu**“, bod **B**).

Pokud zpoždění trvá alespoň 5 hodin, má cestující rovněž právo na **pomoc** spočívající ve vrácení pořizovací ceny letenky do 7 dní, a to za část nebo části neuskutečněné cesty, jestliže let již nadále neslouží účelu vztahujícímu se k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, popř. též poskytnutí zpátečního letu do původního místa odletu, a to při nejbližší příležitosti;

V případě, kdy se jedná o událost způsobenou mimořádnými okolnostmi (bod 14, 15) Nařízení, mají cestující nárok na poskytnutí asistence v souladu s Článkem 9) Nařízení.

Uplatnění práv

Pokud se Vás týká případ odepření nástupu na palubu, zrušení letu nebo dlouhého zpoždění, obraťte se na **Oddělení péče o zákazníky Travel Service/SmartWings:**

adresa: K Letišti 1068/30, 160 08 Praha 6, Česká republika
e-mail: customercare@travelservice.aero

Nebudete-li s vyřízením Vaší reklamace spokojeni, máte právo podat stížnost příslušnému vnitrostátnímu orgánu dle článku 16 Nařízení.