

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):
 - jak je stanoveno a v čase uvedeném předem a písemně (rovněž elektronickými prostředky) společností Travel Service/ SmartWings (dále jen „dopravce“) nebo zprostředkovatelskou cestovní kanceláří; nebo
 - 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 kanceláří z letu, který měli rezervován, na jiný let.

/ Odepření nástupu na palubu

A) Dobrovolné odstoupení od rezervace

Pokud na volná sedadla připadne 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 přiletem do:

- 2 h od plánovaného přiletu při letu kratším než 1500 km; nebo
- 3 h od plánovaného přiletu při letu delším než 1500 km uvnitř EU a při letu mezi 1500 až 3500 km mimo EU; nebo
- 4 h od plánovaného přiletu 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 přeměrováním (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 přeměrování, 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 přeměrování, 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;

Pokud cestující dosáhne místa svého konečného příletu se zpožděním tři hodiny nebo více oproti platnému letovému řádu a toto zpoždění není zapříčiněno mimořádnými okolnostmi, je s cestujícími v oblasti uplatnění jejich práv na náhradu jednáno jako s cestujícími zrušených letů (viz kapitola „[Odepření nástupu na palubu](#)“, bod [B](#)).

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

/ 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 [Nařízením](#).