

Práva cestujúcich v leteckej doprave

Tieto práva sa vzťahujú na cestujúcich, ktorí

- majú potvrdenú rezerváciu na dotýčny let; a
- prihlásia sa k preprave (s výnimkou zrušenia letu):
 - a) tak, ako je to stanovené a v čase, uvedenom dopredu a písomne (takisto elektronickými prostriedkami) spoločnosťou Travel Service / SmartWings (ďalej len „dopravca“) alebo sprostredkovateľskou cestovnou kanceláriou; alebo
 - b) najneskôr 45 minút pred zverejneným časom odletu, pokiaľ nie je uvedený čas.

Tieto práva sa takisto vzťahujú na cestujúcich, ktorí boli bez akéhokoľvek dôvodu prevedení dopravcom či sprostredkovateľskou cestovnou kanceláriou z letu, ktorý mali rezervovaný, na iný let.

/ Odopretie nástupu na palubu

A) Dobrovoľné odstúpenie od rezervácie

Pokiaľ na voľné sedadlá pripadne viac cestujúcich, dopravca najskôr požiada dobrovoľníkov, aby sa svojho miesta vzdali za dojednanú náhradu. V tejto náhrade bude zahrnutá **možnosť voľby** medzi:

- a) vrátením obstarávacej ceny letenky do 7 dní, a to za časť alebo časti neuskutočnenej cesty, v prípade, že let už ďalej neslúži účelu vzťahujúcemu sa k pôvodnému cestovnému plánu cestujúceho, príp. tiež poskytnutie spätočného letu do pôvodného miesta odletu, a to pri najbližšej príležitosti; alebo
- b) presmerovaním pri porovnateľných dopravných podmienkach a pri najbližšie možnej príležitosti na cieľové miesto určenia; alebo
- c) presmerovaním pri porovnateľných dopravných podmienkach a pri najbližšie možnej príležitosti na cieľové miesto určenia v neskoršom období podľa prania cestujúceho s výhradou dostupnosti miest.
- d) poskytnutie asistencie vyplývajúcej z Nariadenia (ES) č. 261/2004 (ďalej len „Nariadenie“).

B) Nedobrovoľné odopretie nástupu na palubu

Pokiaľ sa neprihlási dostatočný počet dobrovoľníkov, dopravca môže odoprieť cestujúcim nástup na palubu proti ich vôli. V takom prípade títo cestujúci majú právo na zaplatenie nasledujúcej náhrady škody:

- 250 €, ak je let kratší než 1500 km;
- 400 €, ak je let dlhší než 1500 km vo vnútri EU a ak je let medzi 1500 až 3500 km mimo EU;
- 600 €, ak je let dlhší než 3500 km mimo EU.

Pokiaľ však cestujúcemu bude ponúknuté presmerovanie s priletom do:

- 2 h od plánovaného priletu pri lete kratšom než 1500 km; alebo
- 3 h od plánovaného priletu pri lete dlhšom než 1500 km vo vnútri EU a pri lete medzi 1500 až 3500 km mimo EU; alebo
- 4 h od plánovaného priletu pri lete dlhšom než 3500 km mimo EU;

peňažná náhrada škody sa znižuje o 50%.

Cestujúci má zároveň **možnosť voľby** medzi vrátením obstarávacej ceny letenky a presmerovaním (viď kapitola „[Odopretie nástupu na palubu](#)“, bod A).

Cestujúci má takisto právo na nasledujúcu **starostlivosť poskytnutú** dopravcom:

- a) strava a občerstvenie v rozsahu primeranom čakacej dobe;
- b) ubytovanie v hoteli, pokiaľ sa stane nevyhnutným pobyt na jednu alebo viac nocí;
- c) preprava medzi letiskom a miestom ubytovania (hotelom či iným zariadením);
- d) dva telefónne hovory alebo podanie dvoch správ telexom, faxom či elektronickou poštou.

/ Zrušenie letu

Pokiaľ je let zrušený, má cestujúci právo na **možnosť voľby** medzi vrátením obstarávacej ceny letenky a presmerovaním (viď kapitola „[Odopretie nástupu na palubu](#)“, bod [A](#)).

Cestujúci má taktiež právo na **starostlivosť poskytnutú** dopravcom (viď kapitola „[Odopretie nástupu na palubu](#)“, bod [B](#)).

V prípade, že cestujúci nebol o zrušení letu informovaný aspoň:

- a) 2 týždne pred plánovaným časom odletu; alebo
- b) v lehote od 2 týždňov do 7 dní pred plánovaným časom odletu a nebolo mu ponúknuté presmerovanie, ktoré by mu umožnilo odletieť najneskôr 2 hodiny pred plánovaným časom odletu a dosiahnuť cieľové miesto najneskôr 4 hodiny po plánovanom čase priletu; alebo
- c) v lehote kratšej ako 7 dní pred plánovaným časom odletu a nebolo mu ponúknuté presmerovanie, ktoré by mu umožnilo odletieť najneskôr 1 hodinu pred plánovaným časom odletu a dosiahnuť cieľové miesto najneskôr 2 hodiny po plánovanom čase priletu,

má cestujúci právo na náhradu škody (viď kapitola „[Odopretie nástupu na palubu](#)“, bod [B](#)).

Toto právo však nemá, pokiaľ zrušenie letu bolo spôsobené mimoriadnymi okolnosťami (napr. politická nestabilita, poveternostné podmienky nezlučiteľné s uskutočnením dotyčného letu, bezpečnostné riziká, neočakávané nedostatky letovej bezpečnosti, štrajky atď.), ktorým nebolo možné zabrániť, ani keby dopravca prijal všetky primerané opatrenia.

/ Dlhé oneskorenie letu

Ak dopravca dôvodne očakáva, že let bude oproti plánovanému času odletu oneskorený

- 2 hodiny a dlhšie pri lete kratšom než 1500 km; alebo
- 3 hodiny a dlhšie pri lete dlhšom než 1500 km vo vnútri EU a pri lete medzi 1500 až 3500 km mimo EU; alebo
- 4 hodiny a dlhšie pri lete dlhšom než 3500 km mimo EU,

má cestujúci právo na **starostlivosť poskytnutú** dopravcom (viď kapitola „[Odopretie nástupu na palubu](#)“, bod [B](#)).

Pokiaľ oneskorenie trvá aspoň 5 hodín, má cestujúci takisto právo na pomoc spočívajúcu vo vrátení obstarávacej ceny letenky do 7 dní, a to za časť alebo časti neuskutočnenej cesty, ak let už ďalej neslúži účelu vzťahujúceho sa k pôvodnému cestovnému plánu cestujúceho, príp. takisto poskytnutie spätočného letu do pôvodného miesta odletu, a to pri najbližšej príležitosti;

V prípade, keď sa jedná o udalosť spôsobenú mimoriadnymi okolnosťami (bod (14), (15)) Nariadenia, majú cestujúci nárok na poskytnutí asistencie v súlade s Článkom (9) Nariadenia.

/ Uplatnenie práv

Pokiaľ sa Vás dotýka prípad odopretia nástupu na palubu, zrušenia letu alebo dlhého oneskorenia, obráťte sa na Oddelenie starostlivosti o zákazníkov Travel Service / SmartWings:

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

Ak nebudete s vyriešením Vašej reklamácie spokojný, máte právo podať sťažnosť na príslušný vnútroštátny orgán podľa článku (16) Nariadenia.