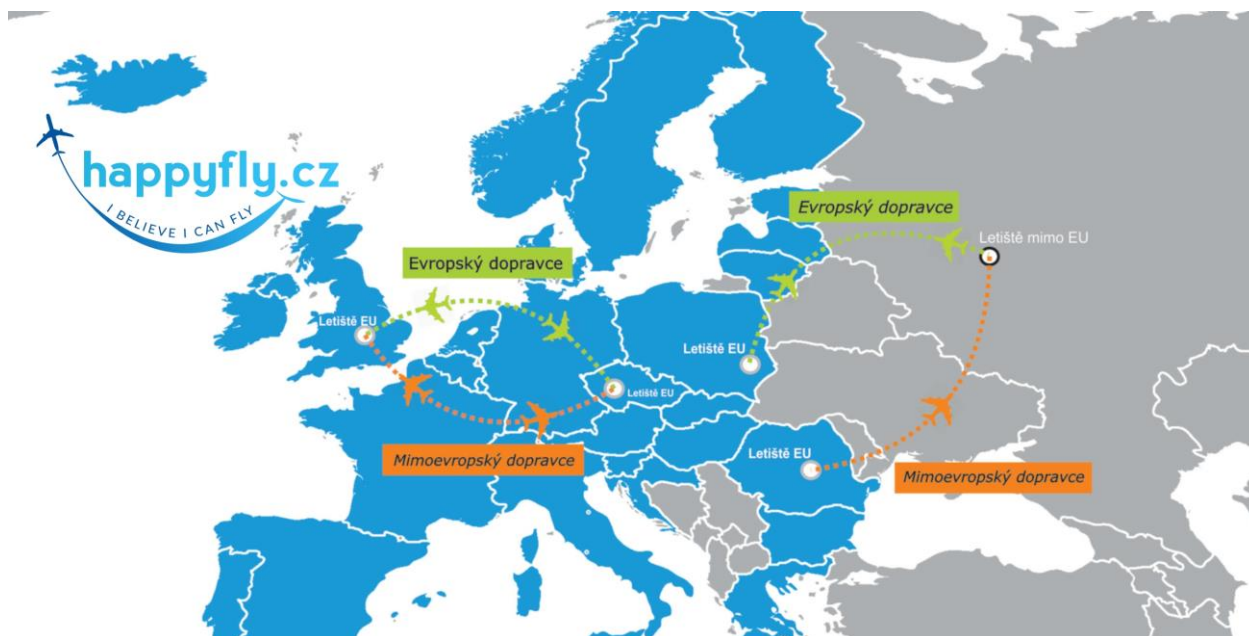


V dnešním článku se podíváme na to, co dělat když nám náhodou letecká společnost zruší let nebo je let zpožděn. Možná už někteří z vás slyšeli o nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004 a pokud ne, tak toto nařízení stanovuje společná pravidla náhrad a pomoci v letecké dopravě, při odepření nástupu na palubu letadla, zrušení a nebo určitého zpoždění letů. Pokud si budete chtít pročíst celé nařízení, naleznete ho [zde](#).

### Toto nařízení se týká těchto případů:

- Lety mezi členskými státy Evropské unie (Je jedno jestli letíte s dopravcem z EU nebo mimoevropským)
- Lety s dopravcem z EU (Ať už na letech z EU do ostatních zemí nebo z ostatních zemí do EU)
- Let s mimoevropským dopravcem z EU do jiných zemí **(Ale na opačný případ z jiných zemí do EU, už se toto pravidlo nevztahuje)**



Dále si řekneme, na co všechno se toto nařízení vztahuje a které události naopak tomuto nařízení nepodléhají. Také se dozvíte na co máte nárok při zpoždění nebo zrušení letu.

**Zrušení letu.** Pokud vám byl let zrušen, máte nárok na přesměrování a nezbytnou péči. V některých případech také máte nárok na finanční kompenzaci (*viz. tabulka níže*)

Přesměrování znamená, že vám bude nabídnuta jiná varianta letů za podobných podmínek a v co nejbližší době. Pokud s přesměrováním nebudete souhlasit, máte nárok na vrácení peněz.

Doprovce je také povinen se o vás při čekání postarat. Takže vám poskytnou adekvátní občerstvení, pokud je čekání přes noc, tak vám zajistit hotel a dopravu do a z hotelu a poslední jsou 2 telefonní hovory zdarma.

Za jakých podmínek, máte nárok při zrušení letu také na finanční kompenzaci?

- o zrušení vašeho letu nejste informováni nejméně 2 týdny dopředu
- nejste o zrušení informováni ve lhůtě od dvou týdnů do sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není vám nabídnuto přesměrování, které by vám umožnilo odletět nejpozději dvě hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout vašeho cílového místa určení nejpozději čtyři hodiny po plánovaném čase příletu
- nejste informováni o zrušení ve lhůtě kratší sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není vám nabídnuto přesměrování vašeho letu, které by vám umožnilo odletět nejpozději jednu hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději dvě hodiny po plánovaném čase příletu

Doprovodce není povinen platit finanční odškodnění, jestliže může prokázat, že zrušení je způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla všechna přiměřená opatření přijata. Je tím myšleno nepříznivé počasí, stávkový, omezení řízení letového provozu atd.

**Zpoždění letu.** Pokud je váš let opožděn, vzniká nárok na péči a při delším zpoždění i na kompenzaci. Při zpoždění je dopravce povinen poskytnout následující:

- občerstvení odpovídající délce zpoždění
- pokud je čekání přes noc, je povinen poskytnout ubytování v hotelu a dopravu do a z
- 2 telefonní hovory
- pokud očekávané zpoždění přesahuje 5h, máte nárok na zrušení a vrácení ceny letenek (ale ztrácíte tímto nárok na péči od dopravce)
- pokud se váš let zpozdí tak, že se do cílové destinace dostanete **se zpožděním 3hodiny a více**, máte nárok také na kompenzaci (*viz tabulka níže*)

Doprovodce není povinen platit finanční odškodnění, jestliže může prokázat, že zpoždění je způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla všechna přiměřená opatření přijata. Je tím myšleno nepříznivé počasí, stávkový, omezení řízení letového provozu atd.

**Odepření nástupu na palubu letadla.** Při této situaci, máte stejný nárok na finanční kompenzaci jako u zpoždění nebo zrušení letů. A dále máte také právo na přesměrování a péči po dobu čekání na váš náhradní let.

**O finanční kompenzaci lze také žádat při snížení cestovní třídy.** Zde se ale nevyplácí částky v plné výši, jak tomu je v infografice níže.

*Tabulka - Finanční kompenzace za váš let.*



### Důležité je ještě si říct, kdy nárok na kompenzaci nevzniká:

- pokud váš let nebyl zpožděn o více než 3h oproti plánovanému příletu
- pokud zpoždění nebo zrušení letu bylo způsobeno mimořádnou okolností (stávky, počasí, živelné pohromy, atd.)

A teď si řekneme, jak žádat o tuto finanční kompenzaci, co je uvedena výše. Nejprve je třeba vyplnit [tento formulář](#) a udělat si určitě kopii. Tuto stížnost odešlete nejprve vašemu leteckému dopravci, nejlépe doporučeným dopisem. Pokud se do 6 týdnů od doručení nedočkáte odpovědi nebo nejste spokojeni s odpovědí, ten samý formulář odešlete dozorovému úřadu.

Formulář budete odesílat dozorovému úřadu, který sídlí ve státě odletu. Pokud se jedná o let z letiště mimo EU, tak formulář budete zasílat dozorovému úřadu ve státě příletu. Kontakty na dozorové orgány naleznete [zde](#).

Bohužel tímto nemáte vyhráno. Dost často se stává, že letecká společnost se vymlouvá (taky komu by se chtělo platit) a dozorový orgán s tím nic nezmůže. Můžete ještě zkusit například vyhrožováním předání právníkům atd., ale většinou jsou ti na druhé straně proti tomuto obrnění.

Pokud neuspějete vlastní silou, nechcete jít sami k soudu nebo nemáte čas toto řešit, je tady ještě možnost využití specializovaných společností, které se vymáháním těchto kompenzací zabývají a mají zkušenosti a dosah na informace, které donutí leteckou společnost v případě nároku kompenzaci vyplatit. Jednou z takových společností je **ClaimCloud**, která se zabývá vymáháním finančních kompenzací za zpožděné a zrušené lety případně ztrátu zavazadel.

**ClaimCloud** nenabízí jen řešení těchto případů v EU, ale **zabývají se řešením** případů i na území USA a jiných států. Nově do formuláře můžete zadávat i vaše budoucí lety, společnost pohlídá za vás, zda nevznikne nárok na kompenzaci za zpoždění nebo zrušení.

## Zavazadla

Dalším případem kde se můžete domáhat finanční náhrady, je ztracené, zpožděné nebo poškozené zavazadlo. Nárok na tuto kompenzaci určuje Montrealská úmluva.

**Zpožděné zavazadlo.** Dopravce by měl zpožděné zavazadlo dopravit na svoje náklady do vašeho hotelu nebo k vám domů. Můžete také požadovat proplacení nákladů za nezbytně potřebné věci pro pobyt.

**Ztráta nebo poškození zavazadla.** Dopravce odpovídá za poškození nebo ztrátu zavazadla/obsahu až do výše 33.000 Kč. Pokud vaše zavazadlo bude mít vyšší hodnotu, je nutné nahlásit při odbavení, bude vám vystaveno prohlášení, ale za nějaký poplatek.

*Poškozené nebo vykradené zavazadlo reklamujte ihned po převzetí na letišti. Ale pokud si toho nevšimnete, máte 7 dní od převzetí zavazadla, abyste reklamaci učinili písemně. Letecká společnost po vás bude chtít - letenku, tag od zavazadla, stvrzenky za nákup ukradených věcí, vaše osobní údaje a fotodokumentaci poškození.*

**TIP!** Před odevzdáním vašeho zavazadla na check-inu, udělejte si fotku jak zavazadlo vypadá.

Zavazadlo se považuje za ztracené, po 21 dnech hledání. Poté můžete žádat náhradu škody. Výše škody se většinou dokazuje doložením účtenek od věcí, které se v zavazadle nacházely (většinou se ale účtenky požadují jen u dražších věcí). Vyplnění takového formuláře je na dlouhý večer, budete muset vyplnit například značku oblečení, barvu, velikost, kde to bylo koupeno, za kolik a jiné blbosti. Zde si můžete prohlédnout příklad takového formuláře ([formulář](#)).