

Zpožděný let nebo ztracené zavazadlo? Na co mají cestující nárok

25.6.2024 - Lucie Korbeliusová | DTest

U jakých letů vám nároky vznikají? Nároky na kompenzaci za zrušený či zpožděný let máte podle evropského nařízení pouze u letů z letišť na území Evropské unie, případně letů z letišť mimo EU na letiště v EU (za předpokladu, že je letecký dopravce z EU). V případě, že tedy cestujete například z České republiky do Egypta, pak pod danou ochranu spadáte. Pokud ale zpátky letíte katarskou společností, nelze dále zmíněné nároky uplatnit, a bude třeba postupovat podle podmínek konkrétního dopravce.

Zrušený let

Hlavním nárokem při zrušení letu je vrácení peněz za letenku za neuskutečněnou cestu nebo za část neuskutečněné cesty. „Pokud jste byli o zrušení letu informováni méně než 14 dnů před uskutečněním letu, máte rovněž nárok na finanční kompenzaci, jejíž výše se pohybuje v rozmezí 250 až 600 eur na osobu v závislosti na délce letu,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Právo na finanční odškodnění však nemáte v případě zrušení letu z důvodu vyšší moci, jako jsou například přírodní katastrofy typu zemětřesení, výbuchu sopky, ale také různé stávky.

Další možností kromě vrácení peněz za letenku je možné přesměrování za srovnatelných podmínek do cílové destinace. V tomto druhém případě však nemáte nárok na vrácení peněz za letenku, stále však můžete požadovat náhrady, pokud jste nebyli o zrušení informováni více než 14 dnů předem. „Vedle zmíněných nároků máte dále nárok na stravu a občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době,“ dodává Eduarda Hekšová. Pokud byste museli čekat na další let do dalšího dne, máte nárok na ubytování po nezbytnou dobu.

Zpožděný let

Další komplikací může být zpoždění letu. Dostanete-li se do cílové destinace s více než tříhodinovým zpožděním, máte rovněž právo na náhradu škody za stejných podmínek a výši jako při zrušení letu.

Bezplatnou stravu a občerstvení můžete požadovat v rozsahu přiměřené čekací době v případě zpoždění:

- 2 hodiny a více u letů do 1 500 km,
- 3 hodiny a více u letů v rámci EU delší než 1 500 km,
- 3 hodiny a více u ostatních letů od 1 500 km do 3 500 km,
- 4 hodin a více u všech ostatních letů.

Protáhne-li se zpoždění tak, že je očekávaný čas odletu alespoň o den později než čas odletu původně oznámený, máte právo na bezplatné ubytování v hotelu.

Poškozené či ztracené zavazadlo

Během přepravy může dojít i k poškození, ztrátě nebo zpoždění zavazadel. Za tyto nepříjemnosti je

odpovědný letecký dopravce, který vám musí vyplatit náhradu až do přibližné výše 40 tisíc korun. Poškozené zavazadlo reklamujte přímo na letišti, nejpozději však do 7 dnů. „O poškození si nechte sepsat protokol, do kterého uvedete i informace týkající se kupní ceny či jak je zavazadlo staré,“ upozorňuje Eduarda Hekšová.

Za opoždění či ztrátu zavazadla zodpovídá také letecký dopravce. Chybí-li vám vaše zavazadlo, je opět vhodné tuto skutečnost ohlásit hned na letišti. „Rovněž máte nárok na proplacení věcí osobní potřeby, které jste si museli nakoupit v destinaci, například zubní kartáček či náhradní oblečení,“ uzavírá Eduarda Hekšová z dTestu.

Pokud spotřebitelé mají otázky k tomuto tématu, mohou se obrátit na bezplatnou spotřebitelskou poradnu dTestu, a to telefonicky na číslo 299 149 009 nebo elektronicky.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-10995/dtest-zpozdeny-let-nebo-ztracene-zavazadlo-na-co-maji-cestujici-narok>