

KOMPENZACE A ASISTENCE PRO CESTUJÍCÍ

v případě

- odmítnutí cestujícího z přepravy z důvodu nedostatku míst
- zrušení letu
- zpožděného letu

Tato pravidla se vztahují na cestující, kteří:

- odlétají z letiště na území Evropské unie,
- odlétají z letiště mimo Evropskou unii na letiště v Evropské unii (pokud cestující v zemi odletu neobdrží kompenzaci a není jim poskytnuta asistence),
- mají potvrzenou rezervaci na příslušný let, dostaví se ve stanoveném čase k odbavení, a pokud není čas stanoven, nejpozději 45 minut před stanoveným odletem,
- mají letenku vystavenou za veřejně publikované jízdné nebo letenku vystavenou v rámci věrnostního programu.

ODMÍTNUTÍ PŘEPRAVY NEBO ZRUŠENÍ LETU

- A) Pokud již není místo v letadle, České aerolinie vyzvou dobrovolníky, kteří se vzdají své rezervace místa výměnou za výhody, na kterých se dohodnou s Českými aeroliniemi. Pokud se nepřihlásí dostatečný počet dobrovolníků, někteří cestující mohou být odmítnuti z přepravy proti své vůli.
- B) Pokud jsou cestující odmítnuti z přepravy proti své vůli nebo z důvodu zrušení letu, mají nárok na:

1) NÁROK NA FINANČNÍ KOMPENZACI STANOVENOU V NÁSLEDUJÍCÍ TABULCE

| ZPŮSOB KOMPENZACE | LET DO 1500 KM | LET OD 1500 KM DO 3500 KM | LET NAD 3500 KM |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finanční kompenzace formou Elektronického poukazu* | 300 EUR | 480 EUR | 720 EUR |
| Finanční kompenzace formou převodu na bankovní účet | 250 EUR | 400 EUR | 600 EUR |
| ZPŮSOB KOMPENZACE | LET DO 1500 KM, pokud je cestující přesměrovaný do místa určení se zpožděním nepřesahujícím 2 hodiny oproti původně plánovanému přiletu | LET OD 1500 KM DO 3500 KM, pokud je cestující přesměrovaný do místa určení se zpožděním nepřesahujícím 3 hodiny oproti původně plánovanému přiletu | LET NAD 3500 KM, pokud je cestující přesměrovaný do místa určení se zpožděním nepřesahujícím 4 hodiny oproti původně plánovanému přiletu |
| Finanční kompenzace formou Elektronického poukazu* | 150 EUR | 240 EUR | 360 EUR |
| Finanční kompenzace formou převodu na bankovní účet | 125 EUR | 200 EUR | 300 EUR |

* Elektronický poukaz lze použít k nákupu letenek na lety Českých aerolinií označené OK0020-OK2999 v průběhu jednoho roku od data vystavení.

Upozornění

Výše uvedená finanční kompenzace není poskytnuta cestujícím, kteří byli informováni o zrušení letu:

- dříve než 14 dnů před původně plánovaným odletem, nebo
- v době od 14 do 7 dnů před původně plánovaným odletem a bylo jim nabídnuto přesměrování s odletem ne dříve než 2 hodiny a s přiletem ne později než 4 hodiny oproti původně plánovanému směrování, nebo
- v době kratší než 7 dnů před původně plánovaným odletem a bylo jim nabídnuto přesměrování s odletem ne dříve než 1 hodiny a s přiletem ne později než 2 hodiny oproti původně plánovanému směrování.

Cestující nemají nárok na finanční kompenzaci, pokud je let zrušen za okolností, které jsou mimo kontrolu dopravce, a kterým nebylo možné předejít.

2) NÁROK NA REFUNDACI NEBO PŘESMĚROVÁNÍ

Cestující mají nárok na:

- refundaci celé částky zaplacené za letenku během 7 dnů, nebo
- refundaci celé částky za částečně použitou letenku během 7 dnů a zajištění dopravy zpět do místa odletu, pokud dokončení původně plánované cesty již nemůže splnit svůj účel, nebo
- přesměrování náhradním letem (nejbližším dostupným letem Českých aerolinií, nebo s ohledem na místní podmínky a okolnosti letem jiného dopravce).

3) NÁROK NA PÉČI

Cestující mají nárok na:

- občerstvení v rozsahu, který odpovídá době čekání,
- zajištění 2 telefonických hovorů s maximální délkou 3 minuty na náklady Českých aerolinií, nebo pokud je to technicky možné, 2 faxové nebo emailové zprávy,
- hotelové ubytování, pokud je nezbytné, včetně případné dopravy mezi letištěm a hotelem.

ZPOŽDĚNÍ LETU

Pokud je let zpožděný oproti původně naplánovanému odletu:

- o 2 hodiny a více v případě letu do 1 500 km; nebo
- o 3 hodiny a více v případě letu od 1 500 do 3 500 km; nebo
- o 4 hodiny a více v případě letu nad 3 500 km,

cestující mají nárok na:

- občerstvení v rozsahu, který odpovídá době čekání,
- zajištění 2 telefonických hovorů s maximální délkou 3 minuty na náklady Českých aerolinií, nebo pokud je to technicky možné, 2 faxové nebo emailové zprávy,
- hotelové ubytování, pokud je nezbytné, včetně případné dopravy mezi letištěm a hotelem,
- refundaci celé částky za letenku během 7 dnů, pokud dokončení původně plánované cesty již nemůže splnit svůj účel.

Pokud je let zpožděný oproti původně naplánovanému příletu o více než 3 hodiny, cestující mohou požadovat stejnou kompenzaci jako v případě zrušení letu, pokud není zpoždění způsobeno mimořádnými okolnostmi.

Upozornění

V případě vaší nespokojenosti nebo stížnosti kontaktujte prosím:

České aerolinie a.s.

Oddělení vztahy se zákazníky

Evropská 846/176a

160 00 Praha 6 – Vokovice

Česká republika

Internetový odkaz: <https://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/customer-support/complaint-form.htm>

Kontaktní informace na státní autoritu, která má dohled nad dodržováním nařízení EC 261/2004:

ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ

Letiště Ruzyně

160 08 Praha 6

Česká republika

email: podatelna@caa.cz

Fax: +420 220 561 823

Tel: +420 225 421 111

www.ucl.cz