

# 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 NEPRODLENOU FINANČNÍ KOMPENZACI STANOVENOU V NÁSLEDUJÍCÍ TABULCE

ZPŮSOB KOMPENZACE	LET DO 1500 KM	LET OD 1500 KM V RÁMCI EU NEBO LET MIMO EU OD 1500 DO 3500 KM	LET NAD 3500 KM MIMO EU
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 V RÁMCI EU NEBO LET MIMO EU OD 1500 DO 3500 KM, pokud je cestující přesměrovaný do místa určení se zpožděním nepřesahujícím 3 hodiny oproti původně plánovanému přiletu	LET NAD 3500 KM MIMO EU, 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 hodina 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 v rámci EU nebo letu mimo EU od 1 500 do 3 500 km; nebo
- o 4 hodiny a více v případě letu nad 3 500 km mimo EU,

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.

Pokud je let zpožděný oproti původně naplánovanému odletu o více než 5 hodin, cestující mají nárok na náhradu pořizovací ceny letenky a zpáteční let do původního místa odletu při nejbližší příležitosti.

### Upozornění

V případě vaší nespokojenosti nebo stížnosti kontaktujte prosím:

**České aerolinie a.s.**

**Oddělení vztahy se zákazníky**

**P.O. BOX 37**

**16041 Praha 6**

**Česká republika**

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

Kontaktní informace subjektu odpovědného za prosazování nařízení [\(ES\) 261/2004](#) v případě letů z letišť na území České republiky a letů z třetí země na tato letiště:

**ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ**

**Letiště Ruzyně**

**16008 Praha 6**

**Česká republika**

email: [podatelna@caa.cz](mailto:podatelna@caa.cz)

Fax: +420 220 561 823

Tel: +420 225 421 111

Internetový odkaz: [www.ucl.cz](http://www.ucl.cz)

Informace o určených národních dozorových orgánech v případě jiných letů jsou k dispozici pod následujícím internetovým odkazem:

[https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)