

Práva cestujících

V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004

Práva popsaná v tomto dokumentu platí zejména za následujících okolností:

- máte potvrzenou rezervaci letu,
- jste odbaveni a jste se na místě před uvedeným Nejzazším termínem pro odbavení, nebo 45 minut před plánovaným časem odletu, pokud nebyl stanoven žádný Nejzazší termín pro odbavení,
- cestujete s letenkou pořízenou za cenu určenou pro veřejnost nebo s letenkou vystavenou v rámci věrnostního programu,
- odlétáte z letiště v Evropské unii (EU).

Upozornění: Pokud odlétáte z letiště ve třetí zemi (mimo EU), práva dle tohoto dokumentu platí pouze v případě, že cestujete letem provozovaným společností z Evropské unie a na letiště v Evropské unii a pokud se na odlet z dané třetí země nevztahují žádné místní předpisy.

1. Zrušení letu

1.1 Pomoc v případě zrušení letu:

Pokud byl váš let zrušen, můžete si vybrat z následujících možností:

- pokračovat co nejdříve v cestě až do cílové destinace za srovnatelných přepravních podmínek stanovených dopravcem, nebo později dle vašeho uvážení, pokud jsou volná místa, nebo
- obdržet náhradu za nedokončené úseky nebo úsek a za již dokončené úseky nebo úsek, pokud se rozhodnete nepokračovat v cestě a vrátit se do výchozího bodu uvedeného na letence.

Kromě toho obdržíte zdarma:

- jídlo nebo svačinu a/nebo nápoj v závislosti na době čekání,
- ubytování (včetně dopravy mezi letištěm a místem ubytování), pokud je nutný pobyt pro čekání na spoj,
- předplacenou telefonní kartu (nebo na požádání proplacení dvou hovorů (každý o maximální délce 5 minut) nebo 2 faxů nebo 2 e-mailů).

1.2 Odškodnění v případě zrušení letu:

Pokud byl váš let zrušen, máte nárok na odškodnění, s výjimkou situace, kdy:

- o zrušení letu bylo rozhodnuto poté, co nastaly mimořádné okolnosti, kterým nebylo možné zabránit, a společnost přijala veškerá přiměřená opatření, aby se zrušení vyhnula;
- o zrušení letu jste byli informováni alespoň 2 týdny před plánovaným časem odletu;
- o zrušení letu jste byli informováni v rozmezí 2 týdnů až 7 dnů před plánovaným odletem a bylo vám nabídnuto přesměrování, které by vám umožnilo odletět maximálně 2 hodiny před plánovaným časem odletu a dorazit do cílové destinace méně než 4 hodiny po plánovaném času příletu;
- o zrušení letu jste byli informováni méně než 7 dní před plánovaným odletem a bylo vám nabídnuto přesměrování, které by vám umožnilo odletět ne více než 1 hodinu před plánovaným časem odletu a dorazit do cílové destinace méně než 2 hodiny po plánovaném času příletu.

Odškodnění vám nelze poskytnout přímo na letišti. Je nutné o něj požádat zákaznický servis (viz část 5). Můžete si vybrat mezi odškodněním formou nerefundovatelného poukazu a finančním odškodněním. Hodnota (nerefundovatelného) kompenzačního poukazu:

- A – Lety do 1 500 km: 350 EUR*
- B - Lety delší než 1 500 km v rámci EU a všechny ostatní lety od 1 500 km do 3 500 km: 500 EUR*
- C - Všechny ostatní lety: 800 EUR*

Výše odškodnění:

- A - Lety kratší než 1 500 km: 250 EUR*
- B - Lety delší než 1 500 km v rámci EU a všechny ostatní lety od 1 500 km do 3 500 km: 400 EUR*
- C -Všechny ostatní lety: 600 EUR*

** Výše odškodnění může být snížena o 50 %, pokud zpoždění příletu náhradního letu nepřekročí čas původně plánovaného příletu o 2 hodiny (A), o 3 hodiny (B) nebo o 4 hodiny (C).*

Toto schéma odškodnění vychází z nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Pokud odlétáte z mimoevropského letiště (ale vaše destinace se nachází v Evropské unii), mohou platit místní předpisy a jiná schémata odškodnění. Pro více informací se můžete obrátit na zákaznický servis (viz odst. 5).

2. Zpoždění

2.1 Pomoc v případě zpoždění V případě, že je zpoždění delší než 2 hodiny oproti původně plánovanému času odletu, obdržíte zdarma:

- jídlo nebo svačinu a/nebo nápoj v závislosti na době čekání,
- ubytování (včetně dopravy mezi letištěm a místem ubytování), pokud je nutný pobyt při čekání na spoj,

- předplacenou telefonní kartu, nebo proplacení dvou hovorů (každý v délce max. 5 minut), nebo 2 faxů, nebo 2 e-mailů. O jejich proplacení je nutno požádat.

kromě případu, že by taková pomoc způsobila ještě větší zpoždění. Pokud je odlet zpožděn alespoň o 5 hodin a vy si nepřejete pokračovat v cestě, můžete získat náhradu za nedokončené úseky nebo úsek a za již dokončené úseky nebo úsek a v případě potřeby vás přesměrujeme do výchozího místa uvedeného na letence.

2.2 Odškodnění v případě zpoždění letu:

Pokud bude přílet do cílové destinace zpožděn alespoň o 3 hodiny, budete mít nárok na odškodnění, pokud toto zpoždění nebylo způsobeno mimořádnými okolnostmi, které dopravce nemohl předvídat, a dopravce přijal veškerá opatření, aby zpoždění zabránil. Odškodnění nebude poskytnuto na letišti, ale bude třeba o něj požádat zákaznický servis (viz část 5). Můžete si vybrat mezi kompenzací formou nerefundovatelného vouchera nebo finančního odškodnění. Hodnota (nerefundovatelných) kompenzačních poukazů:

- A - Lety kratší než 1 500 km: 350 EUR*
- B - Lety delší než 1 500 km v rámci EU a všechny ostatní lety o délce 1 500 km až 3 500 km: 500 EUR*
- C - Všechny ostatní lety: 800 EUR*

Výše odškodnění:

- A - Lety do 1 500 km: 250 EUR*
- B - Lety nad 1 500 km v rámci EU a všechny ostatní lety o délce 1 500 km až 3 500 km: 400 EUR*
- C - Všechny ostatní lety: 600 EUR*

**Výše odškodnění může být snížena o 50 % u letů delších než 3 500 km, pokud zpoždění příletu překročilo čas původně plánovaného příletu o 3 až 4 hodiny.*

Toto schéma odškodnění vychází z nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Pokud odlétáte z mimoevropského letiště (ale vaše destinace se nachází v Evropské unii), mohou platit místní předpisy a jiná schémata odškodnění. Pro více informací se můžete obrátit na zákaznický servis (viz odst. 5).

3. Odepření nástupu na palubu

V případě, že bude počet rezervací převyšovat počet míst v letadle, budou cestující požádáni, aby dobrovolně vyměnili svá místa za odškodnění ve formě kompenzačního poukazu. Air France/KLM těmto cestujícím zároveň poskytne vhodnou pomoc (viz odstavec 3.1 níže).

Pokud se nepřihlásí dostatečný počet dobrovolníků ochotných přenechat svá místa a pokud vám bude odepřen nástup proti vaší vůli, bude vám poskytnuta pomoc a odškodnění za předpokladu, že jste dodrželi výše uvedená pravidla pro umožnění nástupu na palubu. Na tuto pomoc a odškodnění nebudete mít nárok v případě, že vám

byl nástup na palubu odepřen ze zdravotních nebo bezpečnostních důvodů, z důvodu ochrany nebo nedostatečných cestovních dokumentů.

3.1 Pomoc v případě odepření nástupu na palubu

Pokud vám byl nástup na palubu odepřen, můžete si zvolit jednu z následujících možností:

- pokračovat v cestě až do cílové destinace co nejdříve za srovnatelných přepravních podmínek určených dopravcem, nebo později dle vašeho uvážení, pokud jsou volná místa, nebo
- obdržet náhrady za nedokončené úseky nebo úsek a za již dokončené úseky nebo úsek, pokud se rozhodnete nepokračovat v cestě a vrátit se do výchozího bodu uvedeného na letence.

Navíc zdarma obdržíte:

- jídlo nebo svačinu a/nebo pití v závislosti na době čekání;
- ubytování (včetně dopravy mezi letištěm a místem ubytování), pokud je nutný pobyt při čekání na spoj,
- předplacenou telefonní kartu (nebo na požádání proplacení dvou hovorů (každý o maximální délce 5 minut) nebo 2 faxů nebo 2 e-mailů).

3.2 Odškodnění v případě odepření nástupu na palubu

Pokud vám byl odepřen nástup na palubu, bude vám odškodnění poskytnuto s výjimkou situace, kdy vám byl nástup na palubu odepřen ze zdravotních nebo bezpečnostních důvodů, z důvodu ochrany nebo nevyhovujících cestovních dokladů.

Odškodnění vám bude poskytnuto na letišti. Můžete si vybrat mezi odškodněním formou nerefundovatelného poukazu a finančním odškodněním.

Hodnota (nerefundovatelného) poukazu :

- A - Lety kratší než 1 500 km: 350 EUR*
- B - Lety delší než 1 500 km v rámci EU a všechny ostatní lety od 1 500 km do 3 500 km: 500 EUR*
- C - Všechny ostatní lety: 800 EUR*

Výše finančního odškodnění:

- A - Lety kratší než 1 500 km: 250 EUR*
- B - Lety delší než 1 500 km v rámci EU a všechny ostatní lety od 1 500 km do 3 500 km: 400 EUR*
- C - Všechny ostatní lety: 600 EUR*

**Výše odškodnění může být snížena o 50 %, pokud zpoždění příletu náhradního letu nepřekročí čas původně plánovaného příletu o 2 hodiny (A), o 3 hodiny (B) nebo o 4 hodiny (C). Toto schéma odškodnění vychází z nařízení Evropského parlamentu a*

Rady (ES) č. 261/2004. Pokud odlétáte z mimoevropského letiště (ale vaše destinace se v Evropské unii nachází), mohou platit místní předpisy a jiná schémata odškodnění. Pro více informací se můžete obrátit na zákaznický servis (viz odst. 5).

4. Změna třídy na nižší

Pokud vás dopravce na palubě usadí do nižší přepravní třídy, než která je vyznačena na letence, můžete požádat o náhradu:

- 30 % z ceny letenky u všech letů do 1500 km, nebo
- 50 % z ceny letenky u všech letů v rámci EU delších než 1500 km a u všech ostatních letů od 1500 km do 3500 km, nebo
- 75 % ceny letenky u všech ostatních letů.

5. Žádosti o náhradu, odškodnění v případě zrušení a zpoždění letů a další požadavky

Jak je uvedeno výše, pokud:

- váš let byl zrušen, nebo
- byl zpožděn nejméně o 5 hodin, nebo
- vám byl odepřen nástup na palubu proti vaší vůli a vy již nechcete pokračovat v cestě,

Můžete získat náhradu za nedokončený úsek nebo úseky a za již dokončený úsek nebo úseky u našeho nejbližšího zákaznického servisu. Příslušné kontaktní údaje najdete v části „[Kontaktujte nás](#)“ na našich webových stránkách.

Žádosti o náhrady a odškodnění musejí být adresovány dopravci, který let uskutečnil nebo měl uskutečnit.

Chcete-li požádat Air France/KLM o náhrady, podat stížnost v souvislosti s odškodněním, nebo pokud máte jakýkoliv jiný požadavek, můžete se obrátit na náš zákaznický servis, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny v části „[Kontaktujte nás](#)“ na našich webových stránkách

6. Příslušné správní orgány

Každý členský stát Evropské unie určil orgán odpovědný za prosazování pravidel pomoci a odškodnění v případech problémů uvedených v této brožuře. Informace o těchto subjektech jsou k dispozici na stránkách:

[National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](http://europa.eu)

Pokud chcete jako cestující podat stížnost a získat odškodnění v případě problémů, aniž byste museli platit poplatek za zpracování třetí straně, Evropská komise doporučuje se obrátit přímo na dopravce, bez zprostředkování reklamačním orgánem. (Kontaktní údaje jsou k dispozici na webových stránkách letecké společnosti provozující let).

[Vyplňte formulář](#)

Aktualizace září 2024