

# Práva cestujúcich

Práva opísané v tomto dokumente sa uplatňujú najmä v nasledujúcich prípadoch:

- máte potvrdenú rezerváciu na daný let,
- vaša registrácia je dokončená a vy sa nachádzate na mieste pred uvedeným časom ukončenia registrácie alebo, ak termín ukončenia registrácie nie je uvedený, 45 minút pred plánovaným časom odletu,
- cestujete s letenkou zakúpenou za verejne dostupnú cenu alebo s letenkou vydanou v rámci vernostného programu,
- odlietate z letiska v Európskej únii (EÚ).

Upozornenie: ak odlietate z letiska v tretej krajine (mimo EÚ), práva opísané v tomto dokumente sa uplatňujú len vtedy, ak cestujete leteckou spoločnosťou EÚ na letisko EÚ a na váš odlet z tejto tretej krajiny sa nevzťahujú žiadne miestne predpisy.

## 1. Zrušenie

### 1.1 Pomoc v prípade zrušenia

Ak sa váš let zruší, môžete byť:

- pokračovať v ceste do cieľovej destinácie čo najskôr za porovnateľných dopravných podmienok tak ako to uvádza letecký dopravca, alebo v neskoršom termíne, ktorý vám vyhovuje, ak sú k dispozícii voľné miesta, alebo
- získať náhradu za neprecestovaný úsek (úseky) a za už precestovaný úsek (úseky), ak sa rozhodnete nepokračovať v ceste a vrátiť sa do miesta odchodu uvedeného na letenke.

Bezplatne navyše dostanete:

- jedlo alebo občerstvenie a/alebo nápoj v závislosti od doby čakania,
- ubytovanie (vrátane transferu do/z hotela a na letisko), ak si to vyžaduje čakacia lehota,
- predplatenú telefónnu kartu (alebo na požiadanie preplatenie dvoch hovorov (každý s limitom 5 minút) alebo 2 faxov alebo 2 e-mailov).

### 1.2 Kompenzácia v prípade zrušenia letu

Ak je váš let zrušený, máte nárok na kompenzáciu s výnimkou nasledujúcich prípadov:

- ak bolo zrušenie dôsledkom mimoriadnych okolností, ktorým sa nedalo zabrániť, a spoločnosť prijala všetky primerané opatrenia, aby zrušeniu zabránila;

- ak ste boli informovaní o zrušení rezervácie aspoň 2 týždne pred plánovaným odchodom;
- ak ste boli informovaní o zrušení letu v období od 2 týždňov do 7 dní pred plánovaným odletom a bola vám ponúknutá zmena trasy, ktorá vám umožní odletieť maximálne 2 hodiny pred plánovaným časom odletu a prísť do cieľovej destinácie menej ako 4 hodiny po plánovanom čase priletu;
- ak ste boli informovaní o zrušení menej ako 7 dní pred plánovaným odletom a bola vám ponúknutá zmena trasy, ktorá vám umožní odletieť maximálne 1 hodinu pred plánovaným odletom a prísť do cieľovej destinácie menej ako 2 hodiny po plánovanom prilete

Túto kompenzáciu nie je možné vyplatiť na letisku. Musíte sa preto obrátiť na naše oddelenie služieb zákazníkom (pozrite si časť 5). Môžete si vybrať kompenzáciu vo forme nevratného cestovného poukazu alebo finančnej náhrady. Výška kompenzačného poukazu (nevratná):

- A) lety do 1 500 km: 350 EUR\*
- B) lety nad 1 500 km v rámci EÚ a všetky ostatné lety od 1 500 km do 3 500 km: 500 EUR\*
- C) Všetky ostatné lety: 800 EUR\*

Výška finančnej kompenzácie :

- A) lety do 1 500 km: 250 EUR\*
- B) lety nad 1 500 km v rámci EÚ a všetky ostatné lety od 1 500 km do 3 500 km: 400 EUR\*
- C) Všetky ostatné lety: 800 EUR\*

*\*Výška kompenzácie sa môže znížiť o 50 %, ak je čas priletu náhradného letu do 2 hodín (A), 3 hodín (B) alebo 4 hodín (C) od plánovaného času priletu pôvodného letu.*

Tento kompenzačný systém vychádza z európskeho nariadenia 261/2004. Ak je váš odlet z letiska mimo Európy (ale cieľová destinácia je v Európskej únii), môžu sa na vás vzťahovať miestne predpisy a iné kompenzačné schémy. Ďalšie informácie vám poskytne oddelenie služieb zákazníkom (pozrite si odsek 5).

## **2. Meškание**

### **2.1 Pomoc v prípade meškания**

V prípade meškания o viac ako 2 hodiny oproti pôvodne plánovanému času odchodu dostanete bezplatne:

- jedlo alebo občerstvenie a/alebo nápoj v závislosti od času čakania,
- ubytovanie (vrátane prestupu), ak je potrebná čakacia lehota,
- predplatenú telefónnu kartu (alebo na požiadanie preplatenie dvoch hovorov (každý s limitom 5 minút) alebo 2 faxov alebo 2 e-mailov).
- pokiaľ by takáto pomoc nespôsobilala ďalšie oneskorenie.

Ak má let meškanie aspoň 5 hodín a vy si neželáte pokračovať v ceste, môžeme vám preplatiť neuskutočnený úsek (úseky) a už uskutočnený úsek (úseky) a v prípade potreby vás presmerovať do miesta odletu, ako je uvedené na letenke.

## **2.2 Kompenzácia za oneskorenie**

V prípade meškania najmenej 3 hodiny v cieľovej destinácii máte nárok na odškodnenie, pokiaľ meškanie nebolo spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, ktoré dopravca nemohol predvídať, a dopravca prijal všetky potrebné opatrenia, aby meškaniu zabránil.

Túto kompenzáciu nie je možné vyplatiť na letisku. Musíte sa preto obrátiť na naše oddelenie služieb zákazníkom (pozrite si časť 5). Môžete si vybrať kompenzáciu vo forme nevratného cestovného poukazu alebo finančnej náhrady.

Výška kompenzačného poukazu (nevratná):

- A) lety do 1 500 km: 350 EUR\*
- B) lety nad 1 500 km v rámci EÚ a všetky ostatné lety od 1 500 km do 3 500 km: 500 EUR\*
- C) Všetky ostatné lety: 800 EUR\*

Výška finančnej kompenzácie :

- A) lety do 1 500 km: 250 EUR\*
- B) lety nad 1 500 km v rámci EÚ a všetky ostatné lety od 1 500 km do 3 500 km: 400 EUR\*
- C) Všetky ostatné lety: 600 EUR\*

*\*Výška kompenzácie sa môže znížiť o 50 % v prípade letov dlhších ako 3 500 km, pokiaľ váš let pristál 3 až 4 hodiny po plánovanom čase priletu.*

Tento kompenzačný systém vychádza z európskeho nariadenia 261/2004. Ak je váš odlet z letiska mimo Európy (ale cieľová destinácia je v Európskej únii), môžu sa na vás vzťahovať miestne predpisy a iné kompenzačné schémy. Ďalšie informácie vám poskytne oddelenie služieb zákazníkom (pozrite si odsek 5).

## **3. Odmietnutý nástup na palubu**

V prípade nadmerného počtu miest v lietadle budú cestujúci požiadaní, aby dobrovoľne vymenili svoje potvrdené miesta za náhradu vo forme poukazu. Air France/KLM poskytne primeranú pomoc aj týmto cestujúcim (pozri odsek 3.1 nižšie).

Ak nie je dostatok dobrovoľníkov pri výstupe a je vám proti vašej vôli odopretý nástup na palubu, pomoc a náhrada vám bude poskytnutá za predpokladu, že ste dodržali vyššie opísané pravidlá prezentácie pri nástupe na palubu. Na túto pomoc a náhradu nemáte nárok, ak vám bol odmietnutý nástup do lietadla zo zdravotných, bezpečnostných alebo bezpečnostných dôvodov alebo z dôvodu nevhodných cestovných dokladov.

### 3.1 Pomoc pri odoprení nástupu na palubu

- pokračovať v ceste do konečného cieľa za porovnateľných podmienok prepravy, ako uviedol dopravca, alebo neskôr, ako vám to vyhovuje, v závislosti od dostupnosti miest, alebo
- či chcete získať náhradu za nevyužitú(-é) časť(-e) a už využitú(-é) časť(-e), ak sa rozhodnete nepokračovať v ceste a vrátiť sa do miesta odletu, ako je uvedené na letenke.

Bezplatne navyše dostanete:

- jedlo alebo občerstvenie a/alebo nápoj v závislosti od doby čakania;
- ubytovanie (vrátane transferu do/z hotela a na letisko), ak si to vyžaduje čakacia lehota,
- predplatenú telefónnu kartu (alebo na požiadanie preplatenie dvoch hovorov (každý s limitom 5 minút) alebo 2 faxov alebo 2 e-mailov).

### 3.2 Kompenzácia pri odoprení nástupu na palubu

Ak vám bol odoprený nástup na palubu, máte nárok na kompenzáciu, okrem prípadov, keď vám bol odoprený nástup na palubu zo zdravotných alebo bezpečnostných dôvodov alebo z dôvodu nevyhovujúcich cestovných dokladov.

Kompenzácia bude vydaná na letisku. Môžete si vybrať medzi nenávratným kompenzačným poukazom alebo finančnou kompenzáciou

Výška kompenzačného poukazu (nevratná):

- A) lety do 1 500 km: 350 EUR\*
- B) lety nad 1 500 km v rámci EÚ a všetky ostatné lety od 1 500 km do 3 500 km: 500 EUR\*
- C) Všetky ostatné lety: 800 EUR\*

Výška kompenzácie

- A) lety do 1 500 km: 250 EUR\*
- B) lety nad 1 500 km v rámci EÚ a všetky ostatné lety od 1 500 km do 3 500 km: 400 EUR\*
- C) Všetky ostatné lety: 600 EUR\*

\*Výška kompenzácie sa môže znížiť o 50 %, ak je čas priletu náhradného letu do 2 hodín (A), 3 hodín (B) alebo 4 hodín (C) od plánovaného času priletu pôvodného letu.

Tento kompenzačný systém vychádza z európskeho nariadenia 261/2004. Ak je váš odlet z letiska mimo Európy (ale cieľová destinácia je v Európskej únii), môžu sa na vás vzťahovať miestne predpisy a iné kompenzačné schémy. Ďalšie informácie vám poskytne oddelenie služieb zákazníkom (pozrite si odsek 5).

#### 4. Preradenie

Ak ste proti svojej vôli preradení do nižšej cestovnej triedy, ako je trieda uvedená na vašej letenke, môžete požiadať o vrátenie:

- 30 % z ceny letenky na let dlhý 1 500 km alebo menej, alebo
- 50 % ceny letenky pre všetky lety nad 1 500 km v rámci EÚ a všetky ostatné lety od 1 500 km do 3 500 km, alebo
- 75 % ceny letenky pre všetky ostatné lety.

#### 5. Žiadosti o vrátenie peňazí, náhradu za zrušenie a meškanie a iné žiadosti

Ako bolo uvedené vyššie, ak nechcete pokračovať v ceste pretože:

- bol váš let zrušený, alebo
- ak má váš let meškanie aspoň 5 hodín, alebo
- bol vám odopretý nástup na palubu proti vašej vôli,

Vrátenie peňazí za neprecestovaný úsek (úseky) a za už precestovaný úsek (úseky) vám poskytne naše oddelenie služieb zákazníkom. Kontaktné údaje sú uvedené v časti „[Kontaktujte nás](#)“ na našej webovej stránke.

Žiadosti o kompenzáciu a odškodnenie musia byť adresované dopravcovi, ktorý let prevádzkoval alebo mal prevádzkovať.

Ak si želáte kontaktovať spoločnosť Air France/KLM v súvislosti so žiadosťou o vrátenie peňazí, žiadosťou o kompenzáciu alebo akoukoľvek inou žiadosťou, obráťte sa na naše oddelenie služieb zákazníkom. Kontaktné údaje nájdete v časti „[Kontaktujte nás](#)“ na našej webovej stránke.

#### 6. Príslušné správne orgány

Každý členský štát Európskej únie určil orgán zodpovedný za uplatňovanie pravidiel pomoci a kompenzácie stanovených pre nezrovnalosti uvedené v tejto publikácii.

Informácie o týchto orgánoch sú k dispozícii na tejto internetovej adrese:

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

Ak chcete podať sťažnosť a získať náhradu za škodu v prípade nezrovnalosti bez toho, aby ste museli platiť manipulačné poplatky tretej strane, Európska komisia odporúča cestujúcim, aby sa obrátili priamo na dopravcu bez toho, aby sa obracali na orgán zodpovedný za vybavovanie sťažností. (Kontaktné údaje sú k dispozícii na webovej stránke leteckej spoločnosti, ktorá let prevádzkuje).

[Vyplniť formulár](#)

Aktualizované v septembri 2024