

# TRVEJTE na svých PRÁVECH!

## STÁTNÍ DOZOROVÉ ORGÁNY:

Česká obchodní inspekce inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

**Státní veterinární správa** ([www.svs.cz](http://www.svs.cz)) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

**Státní zemědělská a potravinářská inspekce** ([www.szpi.gov.cz](http://www.szpi.gov.cz)) – kontroluje značení a kvalitu potravin jiného než živočišného původu.

**Živnostenské úřady** – kontrolují oprávněnost podnikání, zasahují, pokud prodejce odmítá vydat kupní doklad, prodejna není řádně označena, byla zrušena, nebo zde není osoba mluvící česky.

**Český telekomunikační úřad** ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

**Energetický regulační úřad** ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)) – regulace cen a ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblasti energií.

## SOS – Asociace, z. s.

- Chráníme Vaše práva tam, kde Vám síly nestačí.
- Poskytujeme Vám poradenství, informace, vzdělávání.
- Na Vaše problémy upozorňujeme formou spolupráce s médii:

- **tiskem – formou informativních článků**
- **prostřednictvím Českého rozhlasu Brno**, kde Vás v pořadu Apetýt „Spotřebitelský servis“ informuje o aktuální problematice a odpovídá na dotazy naše předsedkyně Gerta Mazalová na telefonech 542 215 678 a 542 218 484 na frekvencích:

Jižní Morava: FM 106,5 MHz      Uherský Brod: 107,3 MHz  
Znojmo: 97,3 MHz              Uherské Hradiště: 99,1 MHz  
Zlín: 97,5 MHz                  Brno-město: 93,1 MHz  
Hodonín: 93,6 MHz

- **prostřednictvím České televize** v různých pořadech se spotřebitelskou tematikou.
- **naší účastí na projektu Městské policie Brno „Senior akademie“**, kde se učíte znát svá práva a prosazovat je v praxi!



**KDE NÁS NAJDETE:**  
SOS – Asociace, z. s.  
Mečová 5, 602 00 Brno

**PORADENSTVÍ**  
po – pá 9.00 - 16.00  
tel.: 542 210 549, 542 210 778  
[poradna@asociace-sos.cz](mailto:poradna@asociace-sos.cz)  
[www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)

Pomohla Vám naše činnost, myslíte si, že je naše činnost prospěšná? Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

Číslo bankovního účtu  
**2600115708/2010**

Děkujeme...

Pomáhají nám:



B | R | N | O |

Jihomoravský kraj

e-on

Jihočeský kraj



SPOTŘEBITELSKÉ FÓRUM

Město Plzeň

PROSTĚJOV



tábor

Vyškov

[www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)

TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH

Nákup  
LETENKY



SOS ASOCIACE  
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

# NÁKUP LETENKY

**Nákup letenek v dnešní době probíhá ve velké většině případů přes internet. Při prodeji letenek online musí prodejce od začátku jasně uvádět konečnou cenu letenky, a to včetně všech povinných poplatků a daně. Lze se ale například setkat s praktikou, kdy vám prodejce při koupi letenky přihodí „do košíku“ i další doplňkové služby (např. cestovní pojištění atd.), o které nemáte zájem. Je tedy důležité neustále kontrolovat cenu vašeho nákupu a v případě, že cena vzrostla, raději překontrolovat obsah košíku.**

Spotřebitelé jsou také zvyklí, že v případě nákupu zboží přes internet mohou do 14 dnů od smlouvy odstoupit. V případě nákupu letenek přes internet ale právo na odstoupení neplatí, jelikož občanský zákoník stanovuje v tomto případě výjimku z práva od smlouvy odstoupit. Storno či změna letu tedy nejsou nárokové a často jsou zpoplatněny částkami blízcími se ceně samotné letenky. Je proto vhodné si dopředu přečíst podmínky storna či změny letu – můžete tak předejít zbytečným nákladům.

## ZRUŠENÝ NEBO ZPOZDĚNÝ LET

Práva cestujících v případě zrušení či zpoždění letu jsou stanovena evropským nařízením č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů. Z tohoto nařízení vyplývá, že letecký dopravce je v případě zpoždění letu

- více jak dvě hodiny v případě letů do 1500 kilometrů,
- více jak tři hodiny v případě všech letů v EU delších než 1500 kilometrů a všech ostatních letů o délce od 1500 kilometrů do 3500 kilometrů,
- více jak čtyři hodiny u všech ostatních letů povinen poskytnout cestujícím občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době. Pokud je nezbytný pobyt přes noc, je dopravce také povinen poskytnout ubytování a přepravu do a z místa ubytování. Dopravce je dále povinen zdarma nabídnout uskutečnění 2 telefonních hovorů. Z judikatury vyplývá též možnost požadovat peněžité odškodnění při zpoždění delším než 3 hodiny, pokud toto zpoždění nebylo způsobeno mimořádnými okolnostmi.

Spotřebitel by si měl v případě zpoždění letu především zajistit důkazy k prokázání zpoždění či zrušení letu (např. palubní listky, letenky, potvrzení o zpoždění/zrušení letu, fotky tabulí z odletové haly...) pro případný soudní spor. Následně je třeba kontaktovat dopravce s uplatněním nároku formou standardizovaného formuláře. Pokud není spotřebitel s vyřízením stížnosti spokojen, je možno se obrátit na příslušný dozorový orgán, případně se obrátit na soud s žalobou o uplatnění nároků vůči dopravci.

Pokud je let úplně zrušen, dopravce je povinen poskytnout cestujícím přesměrování letu a nezbytnou péči podobně jako v případě zpoždění (tedy občerstvení, nocleh, apod.). Jestliže s přesměrováním cestující nesouhlasí, má právo na vrácení ceny letenky. Ve vymezených případech (v závislosti na čase informování o zrušení letu a nabídce náhradního letu) má cestující dále nárok na finanční kompenzaci z titulu náhrady škody, a to ve výši 250–600 EUR. Letecký dopravce ale není povinen platit náhradu, pokud bylo zrušení letu způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření (např. z důvodu nepříznivého počasí, COVID-19).

Dále se lze setkat i se situací, kdy letečtí dopravci z ekonomických důvodů prodají více letenek, než kolik je míst v letadle. Může se tedy stát, že dopravce některým cestujícím odepře nástup na palubu letadla. I tuto situaci evropské nařízení řeší, a to tak, že má cestující právo na finanční odškodnění, a dále na přesměrování na náhradní dopravu, nebo vrácení ceny letenky. Opět má cestující také právo na péči ze strany dopravce ve formě občerstvení, noclehu a možností telefonních hovorů.

## POŠKOZENÍ NEBO ZTRÁTA ZAVAZADLA

Práva cestujících na náhradu za poškození či ztrátu zavazadel se řídí tzv. Montrealskou úmluvou. I bez pojištění je cestující oprávněn požadovat náhradu za zničené či ztracené zavazadlo. Problém je však někdy s prokazováním hodnoty zavazadel a jejich obsahu. Navíc je třeba zmínit, že odpovědnost přepravce je v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění zavazadla omezena na částku cca 30.000 Kč. Cestující může s dopravcem sjednat individuální navýšení tohoto limitu, ovšem samozřejmě za takovou službu si něco připlatí. Problémy se zničením či ztrátou zavazadel lze samozřejmě řešit i komerčním pojištěním.

V případě, že bylo zavazadlo během letecké přepravy poškozeno, je nezbytné, aby cestující o této skutečnosti dopravce informoval ihned, nejpozději však do 7 dnů ode dne převzetí zapsaného zavazadla. Pokud je poškození na první pohled zjevné, rozhodně je třeba v těchto případech neotálet a reklamovat poškozené zavazadlo, jakmile jej cestující na letišti převezme.

Pracovníci přepážky určené k vyřizování reklamací zavazadel mají k dispozici potřebné formuláře, které s cestujícím vyplní a vydají mu písemné potvrzení o přijetí reklamace. Cestující by měl být při uplatnění reklamace schopen doložit zavazadlový lístek, letenku a případně další potřebné podklady k prokázání svého nároku.

Dopravce odpovídá také za škody způsobené zpožděním přepravy zavazadla. Postup bude obdobný jako v případě reklamace poškozeného zavazadla. Cestujícím ale vzniknou navíc další náklady na nákup nezbytných věcí (např. oblečení či hygienických potřeb), které poté může požadovat po leteckém dopravci. Vhodné je uschovat si od tohoto zboží účtenky pro případ nutnosti prokázat výši způsobené škody.

Jestliže se zpožděné zavazadlo nepodaří leteckému přepravci nalézt, prohlásí jej za ztracené a cestující může žádat finanční náhradu. Výše finanční náhrady se odvíjí od hodnoty zavazadla a věcí v něm uložených, což opět může být problematické prokazovat, jelikož cestující často nebude mít k dispozici doklady o zakoupení věcí přepravovaných ve ztraceném zavazadle.

## LETENKA ZAKOUPENÁ PROSTŘEDNICTVÍM CESTOVNÍ AGENTURY

V případě, že letenka byla rezervována prostřednictvím cestovní agentury, vyřizuje obvykle změny a refundace letenek tato agentura. Zprostředkovatel nicméně vlastním jménem neodpovídá za splnění závazků z přepravní smlouvy a nemusí vrátit cenu letenky, dokud neobdrží peníze zpět od příslušného leteckého dopravce. Vzhledem k trvající krizi v letecké dopravě proces vrácení ceny letenky trvá v mnoha případech měsíce.

## KAM SE OBRÁTIT O POMOC

Spotřebitel se může obrátit na Úřad pro civilní letectví, který dohlíží na plnění povinností leteckých dopravců, pokud se jedná o odlet z letiště umístěného na území České republiky, anebo odlet z letiště umístěného ve třetí zemi (tj. země mimo EU), byl-li let provozován dopravcem EU, a případně také na Evropské spotřebitelské centrum.

Potřebuje poradit  
i s jiným problémem?

