

Práva cestujících při odmítnutí přepravy, zrušení či zpoždění letu

Vážený zákazníku,

Naším hlavním cílem je poskytovat co nejvyšší služby. Nejdůležitější je proto bezpečnost, důvěryhodnost a přesnost.

Letecká přeprava je podmíněna mnohými faktory, které mohou naši činnost ztížit. Celý tým Iberie pracuje na tom, aby Vaše pohodlí nebylo během cesty omezeno.

Někdy však může dojít k takovým situacím, kdy Vás nemůžeme nechat nastoupit do letadla, pro nějž jste měli potvrzenou rezervaci (odmítnutí přepravy). Nebo musíme kvůli výjimečným okolnostem let zrušit, popř. může dojít k více než dvouhodinovému zpoždění.

Za všech takových výjimečných situací Vám Iberia nabízí asistenci a při určitých okolnostech i náhradu dle specifických okolností jednotlivých případů. Více informací* o těchto hlediscích najdete v této brožuře. Rovněž je můžete vyhledat na našich webových stránkách www.iberia.com.

Prosíme Vás, abyste nás za nepříjemnosti, které mohou nastat, omluvili. Ujišťujeme Vás, že děláme všechno proto, aby cesta proběhla za těch nejlepších podmínek.

Děkujeme, že jste si vybrali společnost Iberia.

Ground Operations Management

*Poznámka: Tuto informaci je nutno uvést v souladu s nařízením (ES) č. 261/2004 Evropského parlamentu a Rady Evropské Unie.

Nařízení (ES) č. 261/2004 Evropského parlamentu a Rady z 11. února 2004, platné od 17. února 2005, stanoví společné normy pro letecké společnosti týkající se odškodnění a asistence pasažérům v případě odmítnutí přepravy, zrušení či dlouhého zpoždění letu.

Toto nařízení se vztahuje na:

- Cestující, kteří odlétají z letiště na území členského státu podléhajícího ustanovením Smlouvy;
- Cestující, kteří odlétají z letiště ve třetí zemi na letiště některého členského státu podléhajícího ustanovením Smlouvy, kromě případů, kdy jim byla poskytnuta asistence v souladu se zákony této třetí země.
- Nevztahuje se na ty cestující, kteří cestují s letenkou společnosti nebo se zlevněnou letenkou, jež není přímo či nepřímo k dispozici veřejnosti.

Iberia, tak jako ostatní letečtí dopravci, dává vždy přednost a věnuje zvláštní péči osobám se sníženou možností pohybu a veškerému jejich doprovodu, jakož i dětem, které cestují samy.

1. ODMÍTNUTÍ PŘEPRAVY

Pokud je pro daný let více pasažérů s potvrzenou rezervací než míst k dispozici a pokud odbavení proběhlo v minimální požadované době, Iberia vyzve, aby se přihlásili dobrovolníci a přepustili své potvrzené místo výměnou za smlouvené odškodné a asistenci uvedenou v oddíle 1.2. Nenažde-li se dostatečný počet dobrovolníků a je-li nutné odepřít přepravu některým cestujícím proti jejich vůli, mají tito cestující právo na odškodnění a asistenci. Existuje-li odůvodněná příčina odmítnutí přepravy, např. zdravotní důvody, bezpečnost nebo neúplné cestovní doklady, cestující nemají právo na žádný typ odškodnění a/nebo asistence.

1.1. Odškodnění z důvodu odmítnutí přepravy

Odškodnění může být vyplaceno v hotovosti, elektronickým nebo normálním bankovním převodem, šekem nebo po dohodě s cestujícím cestovními poukázkami či jinými službami.

Elektronický bonus, který Iberia v takových situacích poskytuje, je možné vyměnit za hotovost nebo cestovní poukázku (MCO), jejíž hodnota je vyšší a lze ji použít k nákupu letenek společnosti Iberia.

A	Lety do 1.500 km	250 €* nebo poukázka MCO
B	Lety v rámci EU nad 1.500 km a ostatní lety od 1.500 do 3.500 km	400 €* nebo poukázka MCO
C	Ostatní lety nezahrnuté v předchozích bodech	600 €* nebo poukázka MCO

* Náhrada bude snížena o 50 %, bude-li náhradní letadlo přistaveno do 2 hodin (u letů v oddíle A), do 3 hodin (lety v oddíle B) a do 4 hodin (lety v oddíle C).

1.2. Asistence při odmítnutí přepravy

Cestující si může zvolit z následujících možností:

- a. Přeprava do cílové destinace za srovnatelných dopravních podmínek, a to co nejdříve nebo v následující den, vyhovuje-li to cestujícímu, v závislosti na místech k dispozici.
- b. Proplacení** ve lhůtě 7 dní nevyužité cesty nebo cest a uskutečněné cesty nebo cest, pokud již celá cesta nemá smysl, a dále zpáteční letenku do prvního místa odletu.

Cestující navíc obdrží zdarma:

- Dostatečné množství nápojů a jídla v závislosti na době, po kterou musí čekat.
- Dva telefonní hovory nebo zaslání dvou telexových zpráv či dvou faxů nebo dvou e-mailů.
- Je-li nezbytné přenocovat: Ubytování, je-li nutné, a přepravu tam a zpět mezi letištěm a ubytovacím zařízením.

2. ZRUŠENÍ LETŮ

2.1. Odškodnění z důvodu zrušení letu

Nařízení stanoví, že letecký dopravce, jehož úkolem je uskutečnit let, není povinen hradit cestujícímu odškodnění v následujících případech:

- Pokud je schopen prokázat, že ke zrušení letu došlo kvůli výjimečným okolnostem, kterým nebylo možné předejít, a to i kdyby býval učinil řádná opatření (politická nestabilita, meteorologické podmínky neslučitelné s létáním, bezpečnostní rizika, nečekaná nedostatečná bezpečnost letu, přetížené letiště, řízení leteckého provozu a stávky, které mají vliv na operace leteckého dopravce).
- Pokud je cestující informován o zrušení letu nejméně dva týdny před plánovaným časem odletu.

- Pokud je cestující informován o zrušení letu mezi čtrnácti a sedmi dny před plánovaným časem odletu a je mu nabídnuta jiná přeprava, která mu umožní odletět ne déle

Práva cestujících při odmítnutí přepravy, zrušení či zpoždění letu

- než o dvě hodiny dříve, než byl původní čas odletu, a dostat se do cíle se zpožděním kratším než čtyři hodiny vzhledem k plánované době příletu původně nasmlouvaného letu.
- Pokud je cestující informován alespoň sedm dní před plánovaným časem odletu a je mu nabídnut jiný let, s nímž může odletět nejdéle o hodinu dříve, než byl původní čas odletu, a do cíle se dostat se zpožděním kratším než dvě hodiny vzhledem k plánované době příletu nasmlouvaného letu.

Nedojde-li k žádné z uvedených okolností, cestující s potvrzenou rezervací místa ve zrušeném letu mají právo na:

- 125 eur u letů do 1500 km v případě, že nabídnutá náhradní přeprava dorazí do cíle s méně než dvouhodinovým zpožděním vzhledem k původně plánované době rezervovaného letu, nebo 250 eur, překročí-li zpoždění dvě hodiny.
- 200 eur pro všechny lety v rámci EU nad 1500 km a pro všechny ostatní lety od 1500 do 3500 km, v případě, že nabídnutá náhradní přeprava dorazí do cíle s méně než tříhodinovým zpožděním vzhledem k původně plánované době rezervovaného letu, nebo 400 eur, překročí-li zpoždění tři hodiny.
- 300 eur pro všechny lety zmíněné v předchozích bodech, v případě, že nabídnutá náhradní přeprava dorazí do cíle s méně než čtyřhodinovým zpožděním vzhledem k původně plánované době rezervovaného letu, nebo 600 eur, překročí-li zpoždění čtyři hodiny.

Odškodnění může být vyplaceno v hotovosti, elektronickým nebo normálním bankovním převodem, šekem nebo po dohodě s cestujícím cestovními poukázkami či jinými službami.

Elektronický bonus, který Iberia v takových situacích poskytuje, je možné vyměnit za hotovost nebo cestovní poukázku (MCO), jejíž hodnota je vyšší a lze ji použít k nákupu letenek společnosti Iberia.

Abychom mohli začít Vaše odškodnění vyřizovat, spojte se, prosím, s naším zákaznickým centrem pomocí telefonních čísel a adres uvedených na konci této brožury.

2.2. Asistence z důvodu zrušení letu

Cestující si může zvolit z následujících možností:

- a. Přeprava do cílové destinace za srovnatelných dopravních podmínek, a to co nejdříve nebo v následující den, vyhovuje-li to cestujícímu, v závislosti na místech k dispozici.
- b. Proplacení** ve lhůtě 7 dní nevyužité cesty nebo cest a uskutečněné cesty nebo cest, pokud již celá cesta nemá smysl, a dále zpáteční letenku do prvního místa odletu.

Cestující navíc obdrží zdarma:

- Dostatečné množství nápojů a jídla v závislosti na době, po kterou musí čekat.
- Dva telefonní hovory nebo zaslání dvou telexových zpráv či dvou faxů nebo dvou e-mailů.
- Je-li nezbytné přenocovat: Ubytování, je-li nutné, a přepravu tam a zpět mezi letištěm a ubytovacím zařízením

2.3. Informace

Jakmile jsou cestující informováni o zrušení letu, je nutné jim předložit možnosti náhradní přepravy.

3. ZPOŽDĚNÍ LETŮ

3.1. Asistence z důvodu zpoždění

Pokud IBERIA předpokládá zpoždění:

- Dvě hodiny či více u letů do 1500 km.
- Tři hodiny či více u letů v rámci EU nad 1500 km a u všech ostatních letů od 1500 do 3500 km.
- Čtyři a více hodin u ostatních letů.

Cestujícím bude zdarma nabídnuto:

- Dostatečné množství nápojů a jídla v závislosti na době, po kterou musí čekat.
- Dva telefonní hovory nebo zaslání dvou telexových zpráv či dvou faxů nebo dvou e-mailů.
- Je-li nezbytné přenocovat: Ubytování, je-li nutné, a přepravu tam a zpět mezi letištěm a ubytovacím zařízením.

Trvá-li zpoždění přes pět hodin, může si cestující zvolit proplacení**, ve lhůtě 7 dní, nevyužité cesty nebo cest a uskutečněné cesty nebo cest, pokud již celá cesta nemá smysl a dále zpáteční letenku do prvního místa odletu.

4. ZMĚNA TŘÍDY

Pokud letecký dopravce umístí cestujícího do nižší třídy, než jakou měl zaplacenou, do sedmi dnů uhradí** následující procento z ceny letenky na základě jednotlivých úseků:

- 30 % pro všechny lety do 1.500 km,
- 50 % pro všechny lety v rámci EU nad 1.500 km a všechny ostatní lety od 1.500 do 3.500 km.
- 75 % pro všechny ostatní lety nezahrnuté v předchozích bodech.

** Úhrada: K vyřízení žádosti o úhradu ve výše uvedených případech se majitel letenky musí obrátit na kancelář, agenturu nebo prodejní místo, kde ji koupil.

Chceme se omluvit za potíže, které jsme Vám mohli způsobit. Pokud to považujete za nutné, můžete se obrátit na naše zákaznické centrum, Centro de Atención al Cliente:

Iberia, Líneas Aéreas de España
Centro de Atención al Cliente
Apdo. Correos 36315
28080 MADRID (España)
<http://www.iberia.com>

Státním orgánem zodpovědným za plnění tohoto nařízení pro lety ze španělských letišť nebo na ně je ve Španělsku:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea
División de Calidad y Protección al Usuario
Avda. General Perón, 40. Acceso B, 1.ª planta
28020 MADRID

Tel.: + 34 91 396 82 10

<http://www.seguridadaerea.es>

V České republice je státním orgánem zodpovědným za plnění tohoto nařízení pro lety z českých letišť nebo na ně:

Úřad pro civilní letectví
Letiště RUZYNĚ
160 08 Praha 6
Česka republika

E-mail: caa@caa.cz podatelna@caa.cz
www.ucl.cz