



tel.: +420-596 111 252
fax: +420 596 111 252

**SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ
Moravskoslezského kraje**

www.sos-msk.cz

ostrava@sos-msk.cz
poradna@sos-msk.cz

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ MORAVY A SLEZSKA - CESTOVÁNÍ NA DOVOLENOU

Tisková zpráva ze dne 11.7. 2013

Je tady léto a s ním i doba dovolené, na kterou se celý rok těšíme. Každý z nás dovolenou a cestování na ni řeší podle svých představ. Letecká doprava má samozřejmě svoje velké klady ale i zápory. Co je však velká černá kaňka na dobrém jménu všech leteckých společností je počet zavazadel, které se při cestování letadlem každoročně ztratí či poškodí.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska shrnulo pro spotřebitele pár rad, jak postupovat v případě, že je při cestovní na dovolenou letadlem potká nepříjemnost, ať už v podobě ztraceného, poškozeného nebo jen zpožděného zavazadla.

Pro přepravu zavazadel lze jen doporučit, abyste si cennější výrobky a drahé předměty vzali do příručního zavazadla na palubu letadla. V případě, že si na dovolenou vezete dražší věci, je velmi výhodné se připojistit pro případ ztráty či poškození vašich zavazadel. Pokud se takto připojistíte, tak si nezapomeňte před podpisem pojistné smlouvy přečíst pojistné podmínky, abyste při případném nahlášení pojistné události nebyli překvapeni. Výše částky i způsob výpočtu se velmi liší podle jednotlivých dopravců.

Ztratilo-li se vaše zavazadlo nebo se zpožděné zavazadlo ve stanovené lhůtě nenašlo, máte právo požadovat po letecké společnosti náhradu až 1000 SDR (SDR je zkratka pro jednotku zvláštního čerpání, je každodenně vyhlášována ČNB, její hodnota se pohybuje okolo 28Kč/1SDR).

Zjistíte-li, že vaše zavazadlo je poškozené, ihned toto nahlaste u přepážky pro reklamaci. Jen tak se vyhnete případným pozdějším problémům při dokazování, kdy došlo k poškození. Nárok na náhradu škody musíte však uplatnit nejpozději do 7 dnů, jinak Vám právo na náhradu zanikne. Znovu i zde je limit pro náhradu škody stanoven na 1000 SDR. Přepravce však neručí v případech, kdy k poškození došlo vinou vlastní vady zavazadla či samotným špatným zabalením zavazadla.

Pokud jste dorazili na místo vaší dovolené, avšak vaše kufry nikoliv, neprodleně vše oznamte na příslušné překážce (je vždy v blízkosti výdeje zavazadel, většinou označena jako Lost baggages). Pracovník s vámi na základě předložení letenky a zavazadlového lístku sepíše "protokol o ztrátě zavazadla" a vydá Vám i jeho kopii.

Pokud se však zavazadlo do 21 dnů nenalezne, považuje se za ztracené a vy můžete požadovat po dopravci i příslušnou náhradu škody. Zádrhel při zpoždění zavazadla je však v tom, že Montrealská dohoda, kterou je tato problematika upravena, nestanovuje náhradu či jakousi určitou „první pomoc“ pro případ, že se vám zpozdí zavazadla a vy nemáte základní hygienické potřeby, osobní prádlo, nic čistého na sebe. Případnou "první pomoc" mají



SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ Moravskoslezského kraje

tel.: +420-596 111 252
fax: +420 596 111 252

www.sos-msk.cz

ostrava@sos-msk.cz
poradna@sos-msk.cz

jednotlivé aerolinky stanovené rozdílně až ve svých přepravní řádech, je proto dobré se s nimi před letem seznámit.

V případě, že vám letecká společnost zamítla reklamaci, vede vaše další cesta k vyřešení buď přes mimosoudní řešení sporů nebo se můžete obrátit také na příslušný soud, který rozhodne na jaké straně je pravda a zda opravdu reklamace byla oprávněně odmítnuta.

Upozorňujeme, že chce-li cestující žalovat leteckou společnost pro ztrátu, poškození či zpoždění zavazadla, musí tak učinit v prekluzivní lhůtě 2 let ode dne dodání zavazadla, nebo ode dne, kdy mělo letadlo se zavazadlem přiletět.

Kontakt:

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska

Tel/fax. 596 111 252, mobil 608 722 582

ostrava@sos-msk.cz

Marcela Reichelová, předsedkyně sdružení,

reichelova@sos-msk.cz, tel. 602 722 584

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, je nezávislé, neziskové občanské sdružení, hájící zájmy spotřebitelů. Poskytuje základní informace o reklamačním řízení, o délce záruční doby, lhůtě k vyřízení reklamace nebo podmínkách odstoupení od kupní smlouvy nejen na internetovém serveru www.sos-msk.cz, emailové adrese: poradna@sos-msk.cz nebo na poradenské lince 608 722 582, ale také ve svých poradnách, které provozuje v deseti městech Moravskoslezského, Olomouckého a Zlínského kraje. Kromě poradenství realizuje řadu dalších aktivit, zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů a spolupracuje s řadou dalších neziskových organizací, které prosazují a obhajují práva a zájmy občanů.

Sídlo :

Střelníční 8, 702 00 OSTRAVA

Tel./fax : 596 111 252

E-mail: ostrava@sos-msk.cz

Poradní dny :

Ostrava : Po: 13 – 17 hodin, Út: 14 - 17 hodin, Čt: 9 - 12 hodin, tel. 596 111 252

Bohumín : Út: 9 – 12 hodin, Čt: 14 – 17 hodin, tel. 605 801 362

Český Těšín : St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 558 712 695

Frenštát p.R. : St: 13 – 17 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 556 833 270

Nový Jičín : St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 556 768 309

Opava : St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíc, tel. 553 756 601

Frydek-Místek : St: 13 – 17 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 608 722 582

Přerov : St: 13 – 17 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 725 103 567

Kroměříž: St: 13 – 17 hodin - každou první středu v měsíci, tel. 573 321 307, 720 436 006

Otrokovice: St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 720 436 006

E-mail pro spotřebitelské dotazy poradna@sos-msk.cz