

KOMPENZÁCIA A ASISTENCIA PRE CESTUJÚCICH

Poskytované v prípade

- odmietnutia cestujúceho z prepravy z dôvodu nedostatku miest
- zrušenia letu
- oneskoreného letu

Tieto pravidlá sa vzťahujú na cestujúcich, ktorí:

- odlietajú z letiska na územie Európskej únie,
- odlietajú z letiska mimo Európskej únie na letisko v Európskej únii (pokiaľ cestujúci v krajine odletu nedostanú kompenzáciu a nie je im poskytnutá asistencia),
- majú potvrdenú rezerváciu na príslušný let, dostavia sa v stanovenom čase na odbavenie, a ak nie je čas stanovený, najneskôr 45 minút pred stanoveným odletom,
- majú letenku vystavenú za verejne publikované cestovné alebo letenku vystavenú v rámci vernostného programu.

A) ODMIETNUTIE PREPRAVY ALEBO ZRUŠENIE LETU

- Pokiaľ už nie je miesto v lietadle, Smartwings vyzvú dobrovoľníkov, ktorí sa vzdajú svojej rezervácie miesta výmenou za výhody, na ktorých sa dohodnú s Smartwings. Pokiaľ sa neprihlási dostatočný počet dobrovoľníkov, niektorí cestujúci môžu byť odmietnutí z prepravy proti svojej vôli.
- Pokiaľ sú cestujúci odmietnutí z prepravy proti svojej vôli alebo z dôvodu zrušenia letu, majú nárok na:

1) NEODKLADNÚ FINANČNÚ KOMPENZÁCIU STANOVENÚ V NASLEDUJÚCEJ TABUĽKE

SPÔSOB KOMPENZÁCIE	LET DO 1 500 km	LET OD 1 500 km V RÁMCI EÚ ALEBO LET MIMO EÚ OD 1 500 DO 3 500 km	LET NAD 3 500 km MIMO EÚ
Finančná kompenzácia formou Elektronického poukazu	300 €	480 €	720 €
Finančná kompenzácia formou prevodu na bankový účet	250 €	400 €	600 €
SPÔSOB KOMPENZÁCIE	LET DO 1 500 km, ak je cestujúci presmerovaný do miesta určenia s omeškaním nepresahujúcim 2 hodiny oproti pôvodne plánovanému príletu	LET OD 1 500 km V RÁMCI EÚ ALEBO LET MIMO EÚ OD 1 500 DO 3 500 km, ak je cestujúci presmerovaný do miesta určenia s omeškaním nepresahujúcim 3 hodiny oproti pôvodne plánovanému príletu	LET NAD 3 500 km MIMO EÚ, ak je cestujúci presmerovaný do miesta určenia s omeškaním nepresahujúcim 4 hodiny oproti pôvodne plánovanému príletu
Finančná kompenzácia formou Elektronického poukazu	150 €	240 €	360 €
Finančná kompenzácia formou prevodu na bankový účet	125 €	200 €	300 €

Upozornenie

Vyššie uvedená finančná kompenzácia nie je poskytnutá cestujúcim, ktorí boli informovaní o zrušení letu:

- skôr než 14 dní pred pôvodne plánovaným odletom, alebo
- v čase od 14 do 7 dní pred pôvodne plánovaným odletom a bolo im ponúknuté presmerovanie s odletom nie skôr než 2 hodiny a s príletom nie neskôr než 4 hodiny oproti pôvodne plánovanému smerovaniu, alebo
- v čase kratšom než 7 dní pred pôvodne plánovaným odletom a bolo im ponúknuté presmerovanie s odletom nie skôr než 1 hodina a s príletom nie neskôr než 2 hodiny oproti pôvodne plánovanému smerovaniu.

Cestujúci nemajú nárok na finančnú kompenzáciu, ak je let zrušený za okolností, ktoré sú mimo kontroly dopravcu a ktorým nebolo možné predísť.

2) REFUNDÁCIU ALEBO PRESMEROVANIE

Cestujúci majú nárok na:

- refundáciu celej sumy zaplatenej za letenku počas 7 dní, alebo
- refundáciu celej sumy za čiastočne použitú letenku počas 7 dní a zaistenie dopravy späť do miesta odletu, pokiaľ dokončenie pôvodne plánovanej cesty už nemôže splniť svoj účel, alebo
- presmerovanie náhradným letom (najbližším dostupným letom Smartwings, alebo s ohľadom na miestne podmienky a okolnosti letom iného dopravcu).

3) STAROSTLIVOSŤ

Cestujúci majú nárok na:

- občerstvenie v rozsahu, ktorý zodpovedá času čakania,
- zaistenie 2 telefonických hovorov s maximálnou dĺžkou 3 minúty na náklady Smartwings, alebo pokiaľ je to technicky možné, 2 faxové alebo e-mailové správy,
- hotelové ubytovanie, pokiaľ je nevyhnutné, vrátane prípadnej dopravy medzi letiskom a hotelom.

B) OMEŠKANIE LETU

Pokiaľ je let omeškaný oproti pôvodne naplánovanému odletu:

- o 2 hodiny a viac v prípade letu do 1 500 km; alebo
- o 3 hodiny a viac v prípade letu od 1 500 v rámci EÚ alebo letu mimo EÚ od 1 500 do 3 500 km; alebo
- o 4 hodiny a viac v prípade letu nad 3 500 km mimo EÚ,

cestujúci majú nárok na:

- občerstvenie v rozsahu, ktorý zodpovedá času čakania,
- zaistenie 2 telefonických hovorov s maximálnou dĺžkou 3 minúty na náklady Smartwings, alebo pokiaľ je to technicky možné, 2 faxové alebo e-mailové správy,
- hotelové ubytovanie, pokiaľ je nevyhnutné, vrátane prípadnej dopravy medzi letiskom a hotelom,
- refundáciu celej sumy za letenku počas 7 dní, pokiaľ dokončenie pôvodne plánovanej cesty už nemôže splniť svoj účel.

Pokiaľ je let omeškaný oproti pôvodne naplánovanému príletu o viac než 3 hodiny, cestujúci môžu požadovať rovnakú kompenzáciu ako v prípade zrušenia letu, pokiaľ nie je omeškanie spôsobené mimoriadnymi okolnosťami.

Pokiaľ je let omeškaný oproti pôvodne naplánovanému odletu o viac než 5 hodín, cestujúci majú nárok na náhradu obstarávacej ceny letenky a spätný let do pôvodného miesta odletu pri najbližšej príležitosti.

Upozornenie

V prípade vašej nespokojnosti alebo sťažnosti nás, prosím, kontaktujte písomne na adrese:

Smartwings, a.s., prostredníctvom interaktívneho formulára: <https://www.smartwings.com/en/contact-form>

alebo

Kontaktné informácie subjektu zodpovedného za presadzovanie nariadenia [\(ES\) 261/2004](#) v prípade letov z letísk na území Slovenska a letov z tretej krajiny na tieto letiská:

Internetový odkaz:

<https://www.nsat.sk>

Informácie o určených národných dozorných orgánoch v prípade iných letov sú k dispozícii pod nasledujúcim internetovým odkazom https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

Sťažnosť k národnému dozornému orgánu možno podať až po tom, čo si cestujúci sťažoval najprv u leteckého dopravcu, ktorý cestujúcemu v lehote dvoch mesiacov neposkytol uspokojivú odpoveď.