



Janka Travelhacker

**PRAKTICKÉ TIPY
K LETENKÁM,
DOVOLENKÁM
A UBYTOVANIAM
TÝKAJÚCE SA
KORONY**

OBSAH

| | |
|--|----|
| Zmeny, ktoré priniesla korona | .3 |
| Čo robiť, ak vám zruší let letecká spoločnosť? | .3 |
| Odpovede na časté otázky | .4 |
| Čo robiť, ak vám let letecká spoločnosť nezruší, no vy nechcete/nemôžete letieť. | .7 |
| Odpovede na časté otázky | .9 |
| Ako kontaktovať letecké spoločnosti či predajcov? | 10 |
| Vzory emailov pre letecké spoločnosti a predajcov | 12 |
| Kedy sa na vás práva pasažierov z Nariadenia 261/2004 nevzťahujú? | 13 |
| Čo robiť s dovolenkami cez cestovky? | 13 |
| Čo s ubytovaním, ktoré mám booknuté a nemôžem ho využiť? | 14 |

V predošlej verzii knižky ste sa dozvedeli detaily o zrušených či meškajúcich letoch. V období korony sa pravidlá zmenili, a tak som vytvorila túto kapitolu, ktorá dá odpovede na otázky všetkým, ktorých letenky, ubytovanie či dovolenky boli ovplyvnené korunou.

ZMENY, KTORÉ PRINIESLA KORONA

Na všetky zrušené či meškajúce lety kvôli korone sa automaticky vzťahuje dôvod VIS MAJOR. To znamená, že v žiadnom prípade nemáme nárok na odškodnenie, ani keď vám zrušia let hodinu pred odletom (máte nárok na prebookovanie na nový let, voucher či vrátenie 100% peňazí, ale k tomu sa dostaneme v texte nižšie).

Druhé špecifikum je to, že zákaznícky servis leteckých spoločností a predajcov pod náporom zrušených letov skolaboval a komunikácia je zložitá. Treba si pripraviť veľa trpezlivosti a tiež empatie k pracovníkom zákazníckeho servisu.

Tretím špecifikom je, že väčšina leteckých spoločností zaviedla absolútne bezprecedentné možnosti prebookovania letov na neskorší termín. Takéto ústupky spravili dokonca aj nízkonákladové letecké spoločnosti. To je výbornou správou pre všetkých, ktorí mali zakúpené letenky.

Pri návode, ako postupovať, treba rozlišovať dve situácie:

1. Letecká spoločnosť vám zrušila let, čiže nemôžete letieť.
2. Letecká spoločnosť vám let nezrušila, no vy nechcete letieť.

Tieto dve situácie si prejdeme samostatne.

1. ČO ROBIŤ, AK VÁM ZRUŠÍ LET LETECKÁ SPOLOČNOSŤ?

Podľa Nariadenia EÚ č.261/2004 má každý pasažier, ktorému letecká spoločnosť zrušila let, nárok na **vrátenie 100% ceny letenky ALEBO náhradný let**. Pasažier musí dostať obe možnosti a má právo vybrať si jednu z nich.

Informáciu o zrušenom lete by vám mala oznámiť letecká spoločnosť, ak ste letenky kúpili priamo cez leteckú spoločnosť alebo predajca, ak ste letenky kúpili cez predajcu.

Špecifická situácia počas korona vírusu

Počas epidémie korony je tento postup komplikovanejší. Letecké spoločnosti nestíhajú menežovať zrušené lety ani informovať pasažierov o zrušení ich letu. Náhradné lety neexistujú a keď ste kúpili letenky cez predajcov, je to ešte horšie, pretože vy musíte komunikovať s predajcom a predajca s leteckou spoločnosťou, čím sa celý proces predĺži.

Keďže letecké spoločnosti nevedia ponúknuť náhradný let, ponúkajú, okrem možnosti dostať 100% peňazí naspäť, aj možnosť prebookovať si let na iný dátum alebo získanie vouchera s platnosťou na určitú dobu.

Čo si vybrať? Vrátene peňazí, voucher alebo prebookovanie?

Nie je tu jednoznačná odpoveď, no toto sú dve kritériá, ktoré odporúčam zvážiť:

1. Kúpili ste vaše letenky extrémne lacno či práve naopak, extrémne drahó?
2. Ponúka letecká spoločnosť možnosť prebookovania na iný termín BEZ povinnosti zaplatiť rozdiel v cene letenky alebo si musíte rozdiel doplatiť?

Ak si môžete letenku prebookovať na akýkoľvek termín bez potreby doplácania a kúpili ste ju za lacno, oplatí sa vám prebookovať si ju na iný termín (otázne je však aký vybrať. Nikto nevie do kedy bude situácia trvať). Ak ste ju naopak kúpili za drahé peniaze, vypýtajte si 100% refund.

U koho žiadať o voucher, prebookovanie či vrátenie peňazí?

V prípade, že ste letenku kúpili priamo cez leteckú spoločnosť, väčšinou sa dá všetko vybaviť online na webe leteckej spoločnosti a netreba volať na infolinku.

Ak ste let kúpili cez predajcu, mali by ste kontaktovať telefonicky/mailom jeho a dostávate sa tak na čakačku medzi tisíce ľudí, ktorí majú rovnaký problém ako vy. Tu väčšinou platí, že čím lacnejšie ste kúpili letenku, tým horší zákaznícky servis teraz dostanete. Prečo je to tak a ako fungujú predajcovia leteniek, vysvetľujem v kapitole „**Bezpečnosť kúpy leteniek**“ od strany 129–137.

Počas tejto situácie sa však pravidlá menia a pomôcť by vám mohli aj letecké spoločnosti – napriek tomu, že ste letenku kúpili cez predajcu. Za skúšku nič nedáte. Ak nájdete na webe leteckej spoločnosti online formulár, cez ktorý si môžete vypýtať voucher, prebookovať letenku či požiadať o vrátenie peňazí, urobte tak.

Pozor, nízkonákladové letecké spoločnosti majú výnimku

Ak ste kúpili letenky nízkonákladovej leteckej spoločnosti cez predajcu, treba kontaktovať priamo leteckú spoločnosť. Nízkonákladové letecké spoločnosti totiž nie sú zapojené v globálnych distribučných systémoch (GDS), ale majú vlastné. Do tých predajcovia nemajú prístup.

ODPOVEDE NA ČASTÉ OTÁZKY

Čo ak letecká spoločnosť nechce vrátiť peniaze?

Niektoré letecké spoločnosti prestali pri zrušených letoch ponúkať možnosť vrátenia 100% peňazí napríklad letecké spoločnosti LEVEL, British Airways či Air Mauritius) a dávajú iba možnosť získať voucher alebo prebookovať let na iný dátum. Bez ohľadu či ste letenky kúpili priamo na webe leteckej spoločnosti alebo cez predajcu – u oboch dostanete rovnaké stanovisko, že peniaze nevracajú.

Na jednu stranu je to pochopiteľné – situácia s koronou a zrušenie cestovania je pre letecké spoločnosti deštruktívne. Na druhú stranu, my sme situáciou negatívne ovplyvnení tiež a právo je jasne na našej strane. Právo dostať naspäť peniaze pri zrušení letu [potvrdila aj EÚ vo svojom oznámení Komisie z 18.3. v bode č.2.](#)

Ak sa vám stane táto situácia, máte 2 možnosti:

1. prijať voucher alebo zmeniť dátum letenky – no v momente, keď o to požiadate, strácate možnosť získať peniaze naspäť.
2. odvolať sa na vaše práva a žiadať vrátenie 100% ceny letenky. Napíšte leteckej spoločnosti email (LEVEL má emailové adresy level.communications@flylevel.com, či dpo@flylevel.com, British má emailové adresy info@britishairways.com, contact@britishairways.com, customer.service@britishairways.com). Príkladný text emailu prikladám nižšie.

Pozor však, je tu možnosť, že LEVEL bude vrátenie peňazí odmietat napriek tomu, že máte právo. V tom prípade by celá situácia musela ísť až na súd. Pri leteckej spoločnosti LEVEL zrejme prebehne skupinová žaloba, treba len sledovať dianie vo svete leteniek. Ak však chcete mať nárok na vrátenie peňazí, nemôžete požiadať o voucher alebo zmenu dátumu letu. Akonáhle požiadate, stratíte nárok na vrátenie peňazí.

Príkladný vzor emailu:

*Dear Sir or Madam,
based on emails that I received from you about my flights with booking reference _____,
I would like to ask for 100% refund of money paid (_____ €).*

*In the email, you gave no option to ask for a money return, however, based on Art.8 of the EU regulation 261/2004 and further, Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19 from March 18, (for example Art.2.2), **you are obliged to provide me with either rebooking of the flight or reimbursement.***

Therefore, I would like to ask for FULL REIMBURSEMENT of the cancelled flights as I am entitled to.

If you do not return the money in full amount, I am ready to bring legal action against you in court. I believe you know that you would lose and it would cost you even more money and time...

Best Regards,

Pomôcť by mohlo aj zverejnenie vašej situácie cez Twitter, Instagram či Facebook. Napíšte ako spoločnosť profituje na ľudskom nešťastí a má pocit, že je nad zákonom a právom. Verejný tlak a možné pokazenie pozitívneho PR spoločnosti dokáže pohnúť hory.

Mimochodom, problém s British Airways a ich nechotou vracať peniaze za zrušené lety sa rieši aj [v tomto článku](#). Nájdete tam návod ako požiadať o vrátenie peňazí.

AKTUALIZÁCIA

[Cez tento odkaz získate informácie](#) týkajúce sa vrátenia peňazí za zrušené letenky spoločnosti LEVEL. Samotnú žiadosť o vrátenie 100% peňazí vyplníate cez web Vuelingu. Zvoliť treba Claim – Cancellation – Compensation for Cancellation. Následne uviesť vaše kontaktné údaje. Na konci musíte zadať rezervačné číslo (väčšinou 6–miestne) a dátum kedy mal byť let uskutočnený. Ako leteckú spoločnosť zvolíte LEVEL (skratka LV) a zadáte číslo letu – štvormiestne číslo.

Je nejaký rozdiel medzi nízkonákladovými a klasickými leteckými spoločnosťami pri komunikácii?

Áno. Nízkonákladové letecké spoločnosti nie sú súčasťou globálnych distribučných systémov (GDS), a tak, aj keď ste letenky kúpili cez predajcu a nie priamo cez web nízkonákladoviek, musíte komunikovať priamo s leteckou spoločnosťou. Pre vás ako pasažiera je to rýchlejšie a pohodlnejšie.

U koho si mám nárokovať právo na vrátenie peňazí, získanie voucheru alebo prebookovanie leteniek?

Ak sa jedná o letenky klasických leteckých spoločností, tak u toho, kde ste letenky kúpili. Ak u predajcu, tak u predajcu. Ak u leteckej spoločnosti, tak tam.

Ak sa jedná o letenky nízkonákladových leteckých spoločností, tak priamo u nich – bez ohľadu na to, u koho ste letenky kúpili.

Mám kúpený spätočný let a letecká spoločnosť mi zrušila iba jeden. Mám nárok na vrátenie peňazí za všetky lety?

Máte nárok na vrátenie peňazí za všetky lety, ktoré boli kúpené cez jednu rezerváciu. Ak vám teda zrušili jeden z dvoch letov kúpených spolu, máte nárok na vrátenie peňazí za oba. Ak ste kúpili lety na viacero rezervácií (napríklad samostatne jednosmernú letenku Bratislava – Londýn a samostatne o dva dni neskôr letenku Londýn – Bratislava), máte nárok na vrátenie peňazí iba za ten let, ktorý vám zrušili.

Čo robiť, keď sa neviem dovolať predajcovi a neviem tým pádom požiadať o voucher či vrátenie peňazí?

Tipy na kontaktovanie predajcov a letecké spoločnosti nájdete nižšie na str. 10–11.

Do kedy môžem požiadať o voucher, zmenu dátumu letu alebo o vrátenie peňazí za zrušený let?

Ideálne ešte pred dňom, kedy mal byť uskutočnený pôvodný let. Ak to už nie je možné, pozrite si ďalší odstavec.

Letecká spoločnosť mi poslala email o zrušení letu. Ten bol plánovaný na 15. marca. Snažil som sa im dovolať pred 15. marcom, no nepodarilo sa mi to. Mám nárok na prebookovanie letu, voucher či vrátenie peňazí, aj keď sa s nimi spojím po 15. marci?

Ideálne je mať písomný dôkaz o tom, že ste sa snažili kontaktovať predajcu alebo leteckú spoločnosť ešte pred dátumom pôvodného odletu. Písali ste im email, že chcete vrátiť peniaze za let? Ak áno, máte dôkaz, že ste tak spravili pred odletom. Ak nie, máte aspoň printscreeny z telefónu, že ste im skúšali volať?

V zásade by ste ale mali mať možnosť požiadať o vrátenie peňazí, voucher či zmenu dátumu letu aj po dátume pôvodného letu. Takáto situácia však v minulosti ešte nenastala, takže je ťažké predpokladať, ako sa k tomu letecké spoločnosti postavia.

Čo ak chce predajca extra poplatok pri zrušení mojej letenky?

Predajcovia si zväčša pýtajú manipulačný poplatok od 10€ do 30€ v prípade, že VY chcete zmeniť niečo na letenke, ktorú máte zakúpenú (meno, dátum letu, vystornovať letenku). Ak ide o zrušenie letu leteckou spoločnosťou, predajcovia si väčšinou poplatok nepýtajú a už vôbec nie v situácií takej krízovej, akou je korona.

Problém s KIWI

Žiaľ, niektorí predajcovia to nerešpektujú. Nesvár menom KIWI, ktorý sa pýši tým, že je jeden z najlepších predajcov v Česku a na Slovensku, zaviedol politiku poplatku 20€. Kiwi dlhodobo na kúpu leteniek neodporúčam, pretože predávajú letenky nízkonákladových leteckých spoločností za drahšie ako sa dajú kúpiť priamo na webe leteckej spoločnosti. Toto je ďalší dôvod, prečo ich nebudem odporúčať ani naďalej.

Bežne predajcovia nechávajú komunikovať pasažierov priamo s nízkonákladovou leteckou spoločnosťou. Slúži na to rezervačné číslo, ktoré je uvedené v emailovom potvrdení o kúpe letenky. KIWI si však do emailu dal vlastné rezervačné číslo, ktoré nie je nijak prepojené s leteckou spoločnosťou. Ak teda napíšete do Ryanairu, že chcete zmeniť váš let a uvediete im rezervačné číslo, ktoré vám poslalo KIWI v emaile, Ryanair vás cez to číslo nedokáže identifikovať. Následok je, že vy ako pasažier neviete komunikovať priamo s leteckou spoločnosťou. A KIWI si teda môže od vás pýtať manipulačný poplatok za komunikáciu s leteckou spoločnosťou.

Ak ste sa ocitli v tejto situácii, máte viacero možností:

- Ak Kiwi požiadate o zaslanie rezervačného čísla (PNR číslo), mali by vám ho zaslať. S tým následne viete komunikovať s leteckou spoločnosťou priamo.
- Skúsiť zamestnancom Kiwi na zákazníckej linke pohroziť zverejnením tohto prístupu, odmietnuť zaplatiť či sa sťažovať nadriadenému.
- Taggnite ich cez Twitter, prípadne cez Facebook, Instagram a napíšte tam, že chcú profitovať na ľudskom nešťastí počas korony a že to nie je fér. Keď vytvoríte verejný tlak, máte väčšiu šancu uspieť.

2. ČO ROBIŤ, AK VÁM LET LETECKÁ SPOLOČNOSŤ NEZRUŠÍ, NO VY NECHCETE/NEMÔŽETE LETIEŤ

Zatiaľ čo mnoho letov letecké spoločnosti rušia, stále sú tu také, ktoré letecké spoločnosti nezrušili. Cestovanie v čase obmedzení kvôli korone je však takmer nereálne. Aké máme možnosti?

Keďže letecká spoločnosť váš let nezrušila, **nemáte nárok na vrátenie 100% peňazí** ako tomu bolo v predošlej možnosti.

Korona však priniesla úplnú novinku – možnosť prebookovať si let na iný dátum, prípadne získať voucher. V čase pred koronou by sa toto nestalo – prebookovanie letenky by stálo veľa peňazí alebo by ani nebolo možné.

Každá letecká spoločnosť ponúkla pasažierom kvôli korone možnosti zmeny leteniek.. Situácia sa však môže zo dňa na deň zmeniť, a tak si radšej situáciu vo vašej leteckej spoločnosti overte cez odkazy nižšie. Tu je prehľad možností:

Nízkonákladové letecké spoločnosti

- **Ryanair** – zrušil takmer všetky svoje lety, zatiaľ s odletom do 30. apríla, na ostatné lety ponúka letecká spoločnosť prebookovanie na iný dátum zadarmo. Ak bude cena novej letenky vyššia ako tej pôvodnej, musíte doplatiť rozdiel. Prebookovanie sa dá riešiť online, cez vaše konto na webe Ryanairu.
- **Laudamotion** – všetky lety do 30. apríla sú zrušené Na ostatné lety ponúka Lauda prebookovanie leteniek zadarmo. Stačí sa prihlásiť do konta. [Stačí sa prihlásiť do konta.](#)
- **Easyjet** – Easyjet ponúka možnosť bezplatne prebookovať let na iný dátum. Ak bude cena novej letenky vyššia ako tej pôvodnej, musíte doplatiť rozdiel. Vztahuje sa to na všetky letenky až do odvolania. Lety môžete zmeniť cez *Manage Bookings* na webe easyJet.com. Infolinka je spoplatnená sumou 5€.
- **LEVEL** – všetky zaoceánske lety, kde pasažieri nechcú letieť, môžu pasažieri zrušiť a dostanú voucher v hodnote ceny leteniek, ktorý sa dá využiť počas celého roka 2020. Verejne komunikujú možnosť prebookovať letenky zdarma na iný dátum – platí to však len na letenky kúpené po 12. marci. Od 20. marca do 20. apríla spoločnosť LEVEL [zrušila všetky svoje linky.](#)
- **Wizzair** – Wizzair do momentu písania tohto PDF neponúkol žiadnu možnosť prebookovania leteniek na letoch, ktoré neboli zrušené. [Tu sú aktuálne informácie.](#) Všetky lety z Viedne boli zrušené do 1.5. a zrušená je aj väčšina letov z Budapešti.
- **Pegasus** – všetky letenky kúpené po 7. marci môžete prebookovať na iný dátum zadarmo, no musíte tak urobiť do konca apríla.
- **Eurowings** – na všetky lety booknuté do 31. marca máte free prebookovanie leteniek až do konca roka 2020.

Klasické letecké spoločnosti

- [Aeroflot](#) – letenky s odletom do 20. marca sa dajú prebookovať aj po tomto dátume. Letenky od 21. marca sa dajú prebookovať pred odletom.
- [Air Baltic](#) – Lety kúpené behom marca alebo lety v marci môžete zmeniť na iný dátum bez poplatku.
- [Air Arabia](#) – bez poplatku môžete zmeniť už zakúpené letenky s časom letu do konca decembra.
- [Air Canada](#) – bez poplatku môžete požiadať o voucher v hodnote vášho letu alebo prebookovať let na iný dátum.
- [Air China](#) – všetky lety booknuté do 28. januára 2020 budú refundované v plnej čiastke.
- [Air France](#) – už zarezervované lety môžete prebookovať na iný dátum alebo požiadať o voucher, a to dokonca aj po dátume pôvodného letu. Voucher sa bude dať použiť na akýkoľvek let Air France, KLM, Virgin Atlantic alebo Delta Airlines.
- [Aegean](#) – všetky zakúpené letenky môžu byť prebookované na iný dátum.
- [Aer Lingus](#) – letenky na lety do 31. mája je možné zmeniť bez poplatku na iný dátum, no musíte zaplatiť rozdiel medzi cenou pôvodnej a novej letenky. Tiež môžete požiadať o voucher, ku ktorému vám Aer Lingus dá 10% bonus, t.j. ak máte napr. letenku za 200 EUR, dostanete voucher na 220 EUR. Voucher si môžete vyžiadať cez web [formulár.](#)
- [Alitalia](#) – môžete si prebookovať let alebo žiadať o vystavenie voucheru. Ten bude platný 1 rok.
- [British Airways](#) – všetky letenky kúpené po 3. marci môžete prebookovať zadarmo, no musíte zaplatiť rozdiel medzi cenou pôvodnej a novej letenky. Takisto môžete požiadať o voucher.

- [Cathay](#) – pri všetkých letoch booknutých pred 17. marcom s odletom do 31. mája máte nárok na 100% vrátenie peňazí. Okrem toho, všetky lety booknuté medzi 9. marcom a 20. aprílom môžete bezplatne prebookovať na dátumy do 10. decembra.
- [Emirates](#) – letenky kúpené medzi 8.3. a 7.4.2020 môžete raz zmeniť, no rozdiel v cene pôvodnej a novej letenky musíte zaplatiť.
- [Etihad](#) – máte nárok na voucher alebo prebookovanie letu.
- [Finnair](#) – váš dátum letu môžete zmeniť na akýkoľvek iný dátum do 30.11.2020.
- [Iberia](#) – na všetky lety do 30.4. ponúka Iberia prebookovanie zadarmo alebo voucher.
- [Lufthansa Group](#) – Brussels Airlines, Austrian, Swiss a Lufthansa zrušili všetky svoje lety. Lufthansa ponúka pri prebookovaní letenky bonus v hodnote 50€.
- [LOT airlines](#) – všetky letenky kúpené medzi 6. marcom a 24. aprílom môžete bezplatne prebookovať na iný dátum.
- [KLM](#) – už zarezervované lety môžeš prebookovať na iný dátum, no s odletom maximálne do 31. mája.
- [Malaysia Airlines](#) – všetky letenky kúpené do 31. marca s dátumom letu do 31.12.2020 sú zadarmo prebookovateľné. Prebookovanie musíte uskutočniť do 31. mája.
- [Norwegian](#) – všetky lety s odletom od 6. marca do 31. marca môžete zadarmo prebookovať.
- [Qatar Airlines](#) – lety do konca júna môžete zmeniť na iný dátum do 30.6. alebo vymeniť let za voucher v hodnote letenky. Ten bude platiť 1 rok.
- [SAS](#) – všetky lety s odletom od 5. marca do 30. apríla sú zadarmo prebookovateľné na iný dátum.
- [Singapore Airlines](#) – všetky lety booknuté do 15. marca s odletom do 31. mája sa dajú vymeniť za voucher platný do 31. marca 2021. Všetky lety booknuté medzi 6. marcom a 31. marcom môžete zadarmo prebookovať.
- [TAP Portugal](#) – všetky lety od 8.marca sa dajú zdarma prebookovať do 24h pred odletom.
- [Turkish Airlines](#) – všetky lety booknuté do 20. marca sú zameniteľné zadarmo na iný dátum až do 28. februára 2021.

Podmienky ostatných leteckých spoločností nájdete napríklad [cez tento článok](#) alebo priamo na webe leteckej spoločnosti.

ODPOVEDE NA ČASTÉ OTÁZKY

U koho si mám nárokovať na získanie voucheru alebo prebookovanie leteniek?

U toho, kde ste letenky kúpili. Ak u predajcu, tak u predajcu. Ak u leteckej spoločnosti, tak tam.

Čo ak mám nárok na zmenu letenky alebo získanie voucheru, no neviem sa dovolať do leteckej spoločnosti/predajcovi?

Návod nájdete nižšie, v samostatnej kapitole – str. 10–11.

Môžem kontaktovať predajcu alebo leteckú spoločnosť so žiadosťou o zmenu dátumu letu alebo voucher aj neskôr ako bol pôvodný odlet?

Ak bol napríklad odlet lietadla 15.3.2020 a let odletel podľa plánu, tvoja rezervácia sa zruší. Následne záleží na podmienkach tarify, či má tvoja letenka ešte nejakú hodnotu. Môže sa stať, že:

- vám prepadne 100% letenky,
- letecká spoločnosť vám bude ochotná zmeniť dátum odletu alebo vystaviť voucher, no bude žiadať no-show fee (poplatok za nedostavenie sa na pôvodný let),
- letecká spoločnosť vám bude ochotná zmeniť dátum odletu alebo vystaviť voucher a nebude žiadať žiadne poplatky.

Ako je to s vašou letenkou, sa treba informovať priamo u leteckej spoločnosti.

Ako kontaktovať predajcu či leteckú spoločnosť, keď neviem anglicky?

Poproste niekoho, kto anglicky hovorí. Alternatívne, pomerne veľa leteckých spoločností, ktoré lietajú z Prahy, majú zákaznícky servis aj v češtine. Austrian má dokonca aj slovenskú infolinku. Pozrite si na weboch leteckej spoločnosti či predajcu všetky možnosti jazykov, v ktorých ponúkajú zákaznícku podporu.

Ako nezaplatiť za hovor do zahraničia majland?

Použite aplikácie Google Hangouts alebo Skype. Stačí si nabiť kredit pár eurami. Volania do zahraničia mimo EÚ zväčša stoja 1 cent. Navyše, v USA majú infolinky leteckých spoločností **toll-free** číslo (tzv. 800 číslo). Na 800-vkové čísla má Skype volania úplne zadarmo, a tak za volania do USA nezaplatíš vôbec nič, aj keď budeš na linke 2 hodiny.

Na telefonické linky v USD je najlepšie volať ráno pred tým, ako sa Amerika zobudí, t.j. Napríklad 7:00 – 8:00 alebo 11:00 – 12:00 nášho času.

Ako nájsť emailový kontakt na leteckú spoločnosť či predajcu?

Odporúčam službu www.hunter.io. Tam nájdete minimálne jeden kontakt na každú leteckú spoločnosť či predajcu.

Ako nájsť telefónne číslo na leteckú spoločnosť alebo predajcu?

Tu treba hľadať na webe leteckej spoločnosti alebo predajcu. Prípadne dať do googlu "phone number support NÁZOV LET.SPOLOČNOSTI/PREDAJCU"

Čo napísať do mailu pre leteckú spoločnosť či predajcu?

Vzory mailov nájdete nižšie.

Hrozí mojej leteckej spoločnosti bankrot?

To nevie nikto dopredu. Je veľká pravdepodobnosť, že domovské štáty leteckých spoločností ich podporia a ochránia pred bankrotom. Je však možné, že kríza spojená s koronou si vyžiada krach niektorých leteckých spoločností.

Nedá sa teraz s letenkami robiť business? Nakúpiť lacno a potom ich bezplatne prebookovať na iný dátum?

V teórii áno. Treba si nájsť také letecké spoločnosti, ktoré ponúkajú také podmienky, že v prípade kúpy letenky dnes máte právo prebookovať si let na iný termín bezplatne a nezaplatiť ani rozdiel v cene pôvodnej a novej letenky. Takúto policy má napríklad [British Airways](#).

AKO KONTAKTOVAŤ LETECKÉ SPOLOČNOSTI ČI PREDAJCOV?

V ideálnom prípade vám príde od leteckej spoločnosti či predajcu email s pokynmi ohľadom COVID situácie a v ňom bude link na možnosť prebookovania letu na iný dátum, získania vouchera či možnosť požiadať o vrátenie peňazí.

Množia sa však prípady, kedy to takéto ideálne nie je. Čo v takýchto situáciách robiť?

Tu je návod:

1. Skontrolujte si vašu emailovú schránku, či vám neprišiel e-mail od leteckej spoločnosti, prípadne predajcu. Skontrolujte si aj spam, kôš či priechod reklamy. Ak používate viac e-mailov, uistite sa, že ste skontrolovali ten, ktorý ste uviedli leteckej spoločnosti alebo predajcovi počas kupovania leteniek.
2. Ak letíte o viac ako 2–3 týždne a ešte vám neprišiel email s informáciou k vášmu letu, nezúfajte. Ešte stále je dosť času a letecká spoločnosť či predajcovia zrejme rieši pasažierov, ktorých lety sú počas najbližších dní. Situácia sa každý deň mení, a tak v čase vášho plánovaného odletu môže byť všetko úplne inak.
3. Ak letíte o menej ako 2 týždne a neprišiel vám email, postupujte nasledovne:
 - Skúste si nájsť email so potvrdením o zakúpení leteniek a nájsť v ňom odkaz na správu zakúpených leteniek. Mail by mal obsahovať odkaz, ktorým sa dostanete na web predajcu či leteckej spoločnosti. Mnohé letecké spoločnosti majú vytvorené automatizované formuláre na získanie vouchera či možnosť prebookovať si letenku bez potreby kontaktovať zákaznícky servis.
 - Ak vyššie uvedená možnosť nepomôže, je načas volať na zákaznícky servis. Číslo na zákaznícky servis nájdete cez Google. Stačí zadať "contact number názov leteckej spoločnosti alebo predajcu" alebo si číslo nájsť priamo cez web leteckej spoločnosti alebo predajcu. Väčšina predajcov či leteckých spoločností má linky v angličtine. V slovenčine alebo češtine má zákaznícky servis iba predajca Pelikán či iní slovenskí a českí predajcovia.

Volajte môžete na hociktorú zákaznícku linku predajcu či leteckej spoločnosti vo svete. Ak voláte mimo EÚ, odporúčam volať cez Skype alebo Google Hangouts, ceny hovorov sú väčšinou 1 cent za minútu. Vôbec neodporúčam volať napríklad do USA cez vaše bežné číslo. Rátajte totiž, že na zákazníckej linke budete čakať 1–2–3 hodiny (niekedy aj oveľa dlhšie). Skype aj Google Hangouts fungujú tak, že si nabijete kredit. Z neho sa potom strhávajú peniaze za každý hovor. Ja som si pred pol rokom nabila 10€ a stále mám viac ako 7€ k dispozícii.

- Ak letecká spoločnosť telefonickú linku nemá alebo sa neviete dovolať, odporúčam napísať im email s vašou žiadosťou. Je veľká šanca, že vám odpíšu po týždňoch alebo vôbec, no vy budete mať písomný doklad o tom, že ste ich skúšali kontaktovať. Email na leteckú spoločnosť či predajcu veľmi rýchlo zistíte cez web www.hunter.io. Stačí sa bezplatne zaregistrovať. Pri mnohých leteckých spoločnostiach aj predajcoch vám hunter.io nájde veľa emailov. Vyberte si tie najrelevantnejšie a napíšte im email. Nižšie nájdete template emailu.
- Vo všeobecnosti platí, že s letenkami treba kontaktovať toho, u koho ste letenky kúpili. 24 hodín pred odletom však prechádza zodpovednosť za pasažiera na leteckú spoločnosť. Ak vám teda predajca neodpovedal, 24 hodín pred odletom máte šancu uspieť u leteckej spoločnosti. Tie majú väčšinou lepšie infolinky ako nekvalitní predajcovia. V tejto špeciálnej situácii by však možno letecká spoločnosť spravila výnimku aj v prípade, že by ste jej zavolali skôr ako 24 hodín pred odletom. Vysvetlili by ste, že predajcovi sa neviete dovolať už týždne a chcete to vyriešiť. Za skúšku nič nedáte.

VZORY EMAILOV PRE LETECKÉ SPOLOČNOSTI A PREDAJCOV

Ak vám prišiel email, že váš let bol zrušený, no v emailе vám neponúkli možnosť vyriešiť situáciu online a neviete sa spojiť s leteckou spoločnosťou či predajcom:

Dear Sir or Madam,

I am writing concerning my flight _____ with booking number _____. I have received an email about you that my flight was cancelled. I have tried to reach you on your support hotline but it was not possible due to high volume of customers who are also trying to call you. Therefore, I would like to ask you for a full refund _____ voucher _____ new flight via email.

Please let me know about further procedure.

Fingers crossed with all your cases :)

Best Regards,

Ak letíte behom 1–2 týždňov, chcete prebookovať váš let alebo dostať voucher a nevíete sa spojiť s leteckou spoločnosťou či predajcom:

Dear Sir or Madam,

I am writing concerning my flight _____ with booking number _____. I would like to ask for a voucher / rebooking of the flight based on your COVID -19 policy. I have not yet managed to reach you on your hotline and you have not sent me any email concerning my flight, so I am reaching out via email to have written confirmation that I have tried to contact you before the date of my flight.

*Please let me know about further procedure.
Fingers crossed with all your cases :)*

Best Regards,

KEDY SA NA VÁS PRÁVA PASAŽIEROV Z NARIADENIA 261/2004 NEVZŤAHUJÚ?

Práva pasažierov podľa 261/2004 sa vzťahujú na každého občana EÚ, ktorého let začína v EÚ. Ak by let začínal mimo EÚ, nariadenie 261/2004 sa vzťahuje iba vtedy, ak ide o leteckú spoločnosť, ktorá sídli v EÚ. Napríklad – na let Dubaj – Viedeň by sa uplatnili práva EÚ, ak by išlo o let s leteckou spoločnosťou Austrian. Ak by išlo o let s Emirates, toto právo by sa neuplatňovalo.

Ak však máte kúpený spätný let Viedeň – Dubaj s Emirates a zrušia vám let Dubaj – Viedeň, práva EÚ sa na vás vzťahujú, pretože sa berú do úvahy všetky lety kúpené v rámci jednej rezervácie. Váš let teda začína vo Viedni, a tým pádom sa na vás vzťahujú práva pasažierov v rámci Nariadenia 261/2004.

ČO ROBIŤ S DOVOLENKAMI CEZ CESTOVKY?

[Citácia z textu Slovenskej obchodnej inšpekcie:](#)

Právny vzťah medzi cestujúcim a cestovnou kanceláriou sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“).

Zákon v ust. § 21 ods. 2 priznáva právo cestujúcemu odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez povinnosti zaplatiť odstupné, **ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta;** pri odstúpení od zmluvy o zájazde má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil a cestovná kancelária je ich povinná vrátiť bezodkladne najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

Zákon definuje neodvratiteľnú a mimoriadnu okolnosť ako okolnosť, ktorú zmluvná strana, ktorá sa na ňu odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia. Za takúto okolnosť sa považuje napr. vojna, terorizmus, politické nepokoje (demonštrácie), **významné riziká pre ľudské zdravie**, živelné pohromy.

V praxi sa dá preložiť takto. Každá krajina má svoje vlastné obmedzenia (tie sa [dajú pozrieť cez web MZV](#) alebo [tu](#), prípadne dajte do Googlu "Covid MZV názov krajiny" a Google vám nájde aktuálne podmienky). Ak v dátume vášho vycestovania na dovolenku sú buď zatvorené hranice štátu, kam cestujete alebo sú zatvorené hranice Slovenskej republiky, máte právo na bezplatné storno. Ak nie, nemáte nárok na bezplatné storno a v prípade, že chcete zájazd stornovať, aplikujú sa bežné podmienky storna podľa zmluvy.

Príklady:

- Mám dovolenku cez cestovku do USA s odletom 5.4. Keďže USA zakázalo vstup občanom EÚ do 13. apríla, máte právo odstúpiť od zmluvy a cestovná kancelária vám musí vrátiť 100% ceny zájazdu.
- Mám dovolenku cez cestovku do USA s odletom 16. júna. Keďže USA zakázalo vstup občanom EÚ do 13. apríla, zatiaľ nemáte právo odstúpiť od zmluvy a nemáte nárok na bezplatné storno. Môžete však požiadať o storno zájazdu a budú sa aplikovať príslušné storno poplatky cestovnej kancelárie.

ČO S UBYTOVANÍM, KTORÉ MÁM BOOKNUTÉ A NEMÔŽEM HO VYUŽIŤ?

Ak máte možnosť stornovať ubytovanie zadarmo, urobte tak.

Väčšina problematických prípadov nastáva vtedy, keď storno nie je zadarmo. Žiaľ, na bezplatné storno ubytovania sa nevzťahujú rovnaké práva ako pri letenkách či zájazdoch.

Pokiaľ sa s ubytovateľom nedohodnete inak, platia pravidlá, za ktorých ste ubytovanie rezervovali.

Netreba sa však vzdávať. Väčšina ubytovaní ponúka bezplatné prebookovanie na iný dátum, voucher v hodnote ceny ubytovania či zrušenie zdarma. Najlepšie je zavolať priamo do hotela a opýtať sa ich na možnosti. Samozrejme, najlepšou voľbou pre vás je vrátenie 100% peňazí.

Ak by s vami hotel nekomunikoval alebo odmietol akékoľvek ústupky, môžete kontaktovať webovú stránku cez ktorú ste si ubytovanie rezervovali. Ideálne je volať pretože na emaily môžu odpovedať po mesiaci alebo aj nemusia. Vy potrebujete situáciu s ubytovaním riešiť čo najskôr.

- **Booking.com** podpora je zastihnuteľná na týchto číslach:
v češtine a slovenčine na čísle 02 686 226 40, +420221475700 a +421 2/2099 2500.
Medzinárodná linka má číslo +44 20 3684 7925.
- **Expedia** - medzinárodné linky (877) 227-7481, 1-866-348-7330, +1 404-728-8787
alebo [chat](#). Expedia má tiež k dispozícii [tento formulár](#) na vyžiadanie kreditu/vouchera.
- **Priceline** - na žiadosť o zrušenie ubytovania je dostupný [tento formulár](#).
- **Airbnb** - všetky rezervácie spravené do 14. marca s pobytom do 14. apríla sa dajú bezplatne zrušiť a dostanete 100% peňazí naspäť.
- Na rezervácie spravené po 14. marci alebo na rezervácie spravené pred 14. marcom, no na pobyt sa vzťahuje [táto politika stornovania](#). Z nej vyplýva, že môžete dostať bezplatné storno vo vis major prípadoch (napr. prírodné katastrofy). Korona sa však za vis major nepovažuje a bezplatné storno nedostanete iba pre to, že vám zrušili letenky alebo nechcete ísť. Ak by ste mali pocit, že vo vašej situácii máte nárok na storno zdarma, kontaktujte Airbnb individuálne, cez vaše konto.



Janka Travelhacker