

Refundácia zrušeného letu: na čo sa vzťahuje?

Ak bol váš let zrušený leteckou spoločnosťou, máte právo na refundáciu nákladov vynaložených za cestu, ktorá sa neuskutočnila. Mali by ste však pamätať na to, že **refundácia sa vzťahuje iba na služby, ktoré neboli vykonané**. Z toho dôvodu sa výška refundovanej sumy, ktorú vyplatí letecká spoločnosť, môže líšiť od pôvodnej sumy zaplatenej za rezerváciu. Čo presne zahŕňa refundácia nákladov v prípade zrušeného letu?

Čo zahŕňa refundácia nákladov?

Refundovaná čiastka najčastejšie zahŕňa:

- náklady na letenku/y a letiskové poplatky,
- náklady na ďalšie služby poskytované leteckou spoločnosťou, vrátane (ale nielen) prednostného nástupu na palubu lietadla, rezervácie miest v lietadle a prepravy batožiny.

Je potrebné vziať na vedomie, že **každá letecká spoločnosť sa riadi vlastnými pravidlami refundácie nákladov**. To znamená, že tieto pravidlá a refundovateľné položky sa môžu líšiť v závislosti od leteckej spoločnosti, u ktorej ste si rezervovali let. **Každá žiadosť o refundáciu nákladov** sa posudzuje individuálne, **podľa uváženia konkrétnej leteckej spoločnosti** a bez ohľadu na to, či bola letenka zakúpená prostredníctvom eSky alebo priamo u leteckej spoločnosti.

Mali by ste pamätať na to, že zakúpením letenky prostredníctvom eSky **akceptujete pravidlá refundácie nákladov tej-ktorej leteckej spoločnosti**.

Čo nie je zahrnuté v refundácii nákladov?

Refundovaná čiastka obvykle nezahŕňa:

- poplatok za služby,
- Balíček služieb,
- online check-in – v prípade, že let bol zrušený až po vykonaní online check-inu,
- ďalšie služby zakúpené prostredníctvom eSky, ktoré boli vykonané alebo nie sú z rôznych dôvodov refundovateľné (AirHelp +).

Letecké spoločnosti nevracajú peniaze ani v prípade, ak zákazník využil možnosť úpravy rezervácie letu, napr. zmenil dátum, cieľ cesty alebo osobné údaje cestujúcich.

Rozdelenie refundácie

Od leteckej spoločnosti je možné dostať náhradu nákladov v niekoľkých samostatných platbách. Aerolínie v niektorých prípadoch **rozdeľia refundovanú čiastku na každého z cestujúcich**. Letecké spoločnosti tak môžu refundovať **rezervácie, ktoré zahŕňajú aj doplnkové cestovné služby**, ako napríklad prepravu batožiny, rezerváciu miest v lietadle a pod. Refundácia potom prebieha v niekoľkých fázach (platbách), osobitne za samotnú letenku a osobitne za ďalšie zakúpené služby.

Za akých okolností môžete dostať nižšiu refundáciu?

Ak je refundovaná suma nižšia ako suma, ktorú ste zaplatili za rezerváciu letenky, môže to



- vaša rezervácia pozostáva zo služieb, ktoré boli vykonané a nie sú refundovateľné,
- vaša rezervácia zahŕňa doplnkové služby leteckých spoločností, ktoré sú nerefundovateľné na základe pravidiel a zmluvných podmienok danej leteckej spoločnosti,
- vaša rezervácia zahŕňa ďalšie služby, refundácia ktorých je posudzovaná leteckou spoločnosťou osobitne a môže prebehnúť v niekoľkých platbách,
- vaša rezervácia pozostáva z leteniek pre niekoľkých cestujúcich a letecká spoločnosť refunduje náklady každému cestujúcemu zvlášť,
- zrušená bola iba časť vašej rezervácie (v prípade, ak boli súčasťou rezervácie samostatné letenky na rôzne lety).

Kedy dôjde k refundácii nákladov?

V akej forme a kedy dostanete náhradu vynaložených nákladov **záleží výlučne na konkrétnej leteckej spoločnosti**, a to aj v prípade, ak ste si letenky zakúpili prostredníctvom spoločnosti eSky. Vzhľadom na bezprecedentný počet zrušených letov, ktorý je výsledkom pandémie COVID-19 a s tým súvisiacich opatrení, sa čakacia doba na rozhodnutie a odpoveď leteckých spoločností výrazne predĺžila.

Zákazníci eSky sú pravidelne informovaní o akýchkoľvek zmenách, ktoré sa týkajú ich požiadaviek, na základe správ a vyhlásení, ktoré spoločnosti eSky zasielajú priamo konkrétne letecké spoločnosti.

Ponúkol tento článok informácie, ktoré ste hľadali? [Áno](#) | [Nie](#)

