

Zpožděný let z USA do Evropy, nárok na vouchery a pomoc při zpožděném letu

Po navrácení vozu na SFO (letišťe San Francisco) míříme k odbavovací hale. Ještě 2 hodiny před odletem na internetu kontrolujeme, že letadlo nemá zpoždění. Nemělo by mít.

Informace o zpožděném letu a test na self-checkinu

V hale na tabulích svítí informace o odletu, let zpožděn. Náš operátor Delta Airlines se zřejmě na svých www stránkách spletl. Nebo došlo ke změně situace během našeho přejezdu na letišťe. Přesto se nám nechce uvěřit informaci o 7 hodinovém zpoždění. Co je to za nesmysl?

Zkoušíme provést odbavení na self-checkinu. Sorry, not possible (není možné). Zpoždění 7 hodin by pro nás znamenalo nestihnutý let z Amsterdamu do Prahy. Sháníme někoho z letišťního personálu. To se ukazuje rázem jako velký problém. Nikdo volný zde není a ti co tu jsou, se odmítají bavit o čemkoliv jiném, než co právě dělají.

Řešení po telefonu s Delta Airlines

Chceme ověřit situaci přímo na Delta Airlines. Telefonické spojení se podařilo. Vysvětlují naši situaci a problém s přestupem. Operátorka mi vysvětluje, že jsou nějaké technické potíže s letadlem a že máme vyčkat. Ptám se tedy, zda nám mohou nějak „přebookovat“ letenky z Amsterdamu do Prahy. Výsledek se zdá být uspokojivý, letenky jsou přesunuty na večerní let. Ok, děkujeme. Ještě, že jsme měli US číslo od T-mobilu s voláním po USA zdarma - platit bych to u nás nechtěl (asi by mne to stálo bydlení s našima cenama).

Řešení u přepážky, vouchery a pozor na jejich platnost

V hale zatím vznikla fronta zmatených pasažerů. Na náš dotaz jednoho ze zaměstnanců Delta Airlines přichází odpověď, že k odbavovacímu pultu brzy někdo přijde. A skutečně. Po hodině se na nás dostává řada. A začínáme zjišťovat nové problémy. Operátorka na telefonu sice letenky změnila, ale na letišťi v Amsterdamu bychom strávili zbytečně další celý den. Takže nám je přes terminál na odbavení mění. Jedna z letenek má problém - sorry, musíte to dořešit v Evropě. Tady odsud to nějak nelze.

Žádáme vouchery na jídlo. Dostáváme kupóny v hodnotě 50\$. Možná si řeknete, že to je slušná suma, ale pozor! Dříve než si někde něco objednáte na letišťi, zeptejte se, zda tam vouchery berou.

Tohle jsem přesně udělal a věřte nebo ne, v 5 z 7 dotázaných podniků mne odmítli, že vouchery od Delta Airlines neberou, protože jim to společnost údajně neproplácí. Zůstalo nám pouze káfičko a jedna čínská jídelna - a jak to bývá - byla dražší než ostatní. Takže utratit padesát dolarů ve dvou je otázka chvílky. Ale máme alespoň plné žaludky a zbylou hodinu do odletu již přečkáme sytí :-).

Pokud chcete vědět na co máte při zpožděném letu právo přečtete si článek o [Co dělat když se Vám zpozdí let nebo je úplně zrušen.](#)

Odbavení a historka co zvedne adrenalin

Odbavení je otázka spíše formální. Tedy alespoň pro většinu z cestujících, nikoliv pro nás. Ve zkratce - zapomenutá rybička v kameře - při kontrole osobních zavazadel se stávám podezřelým číslo jedna. Ále, že bych chtěl ještě jednou vidět Alcatraz....?

Policista za mnou drží ruku na zbrani. Stresová situace? Určitě, zvláště, když jsem na ní úplně zapomněl a při jejich otázce zda si můžeme kameru prohlédnout se k ní hned hrnu - dyť jim ukážu

kameru, jako by jí nikdy neviděli néé (co bych tam asi tak mohl natočit za tajný materiál...)?

Ten kvalt tedy neprospěl, ale nakonec se vše vysvětluje. Takže příště pozor „Sir“. Ok, ok, chyba se občas stane.

Přílet do Evropy, letiště v Amsterdamu

Jsme v Evropě. Průchod celní zónou a rovnou míříme k prvnímu modrému terminálu pobočky Delta Airlines (KLM). Nelze provést, obraťte se na naši obsluhu. Ok, míříme k centrální pobočce.

Další modré terminály a u nich příjemná obsluha - ráda nám pomůže. Vše zadáme (znovu) a nic se nestalo. Stále nemám potvrzenou letenku. Posílá nás k obsluze u specializovaných přepážek.

Řešení změny letenky, a konečně na cestě domů

Hodinu jsme stáli a čekali než se vyřeší problém s letenkou. Někde v systému zůstalo něco zaseknuto. Operátorka 6x volala na centrálu a do IT podpory. Systém mne prostě odmítá. Nakonec přichází vedoucí centra a na papír píše vzkaz. K němu je připnutá stará letenka. Bez obav s tím prý mám jít k letadlu.

Ještě dostáváme další vouchery, kartu na telefon a jako odškodné slevu na další let, slevu na jejich smluvní partnery a další. Dáváme si večeri z voucherů a za zbytek peněz zákusek s čajem.

Nástup do letadla je zajímavý. Všichni předávají letenky. Já papír a starou letenku. Obsluha přečte vzkaz, lehce se usměje. Ještě přichází omluva za komplikace a už jsme v letadle Czech Airlines. Je nás asi 20 na celé letadlo.