



PRÁVA CESTUJÍCÍCH V LETECKÉ DOPRAVĚ

FORMULÁŘ STÍŽNOSTI



TENTO FORMULÁŘ MŮŽE BÝT POUŽIT PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI LETECKÉ SPOLEČNOSTI A/NEBO NÁRODNÍMU DOZORUJÍCÍMU ORGÁNU

Náhrady a/nebo pomoc cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, přeřazení z vyšší do nižší cestovní třídy, zrušení nebo významného zpoždění letu podle nařízení (ES) č. 261/2004

Pokyny pro vyplnění

- 1) K usnadnění přezkoumání Vaší stížnosti příslušným dozorujícím orgánem (v členském státě ve kterém došlo k incidentu) zašlete prosím Vaši stížnost nejprve Vašemu leteckému přepravci.
- 2) V případě, že Vám ze strany letecké společnosti nebyla do 6 týdnů ode dne přijetí stížnosti poskytnuta odpověď nebo pokud nejste spokojeni s odpovědí letecké společnosti, vyplňte prosím a zašlete tento formulář dozorujícím orgánu v členském státě, ve kterém došlo k incidentu.
- 3) Jestliže došlo k incidentu mimo území EU, můžete kontaktovat dozorující orgán v členském státě místa určení.
- 4) Tento formulář by měl být použit pouze pro případy týkající se odepření nástupu na palubu, přeřazení z vyšší do nižší cestovní třídy, zrušení nebo významného zpoždění letu.
- 5) V případě jakékoliv jiné stížnosti týkající se dalších druhů incidentů, např. reklamaci zavazadel nebo rezervace a prodeje letenek, je možné pro další doporučení kontaktovat Evropská spotřebitelská centra v každém členském státě EU.
(http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)
- 6) Formulář prosím vyplňte velkým hůlkovým písmem.

Stížnost podává:

Příjmení:	Jméno:
Adresa:		
Město, PSČ:	Stát:
E-mail:		

Stížnost je podána na:

Letecká společnost:	Číslo letu:
Letiště odletu:	Letiště příletu:
Místa přestupu (byla-li):		
Datum letu:		
Čas odletu dle letového řádu:	Skutečný čas odletu:
Čas příletu dle letového řádu:	Skutečný čas příletu:
Letiště, na kterém(kterých) došlo k incidentu(-ům):		

Vyplňte následující oddíl a zaškrtněte použitelné položky:

1. Druh stížnosti / incidentu:

- Odepření nástupu
- Zpoždění
v trvání hodin
- Zrušení letu
- Přeřazení z vyšší do nižší cestovní třídy

2. Seznámila Vás letecká společnost s informacemi o právech cestujících v letecké dopravě?

- Ano Ne

3. Byla Vám poskytnuta pomoc? Ano Ne

- Strava
- Občerstvení
- Hotel
- Přeprava mezi hotelem a letištěm
- Komunikační prostředky (telefon/fax/e-mail)
- Jiná:

4. Byl Váš let přesměrován?

- Ano po hodinách
s jakou leteckou společností
- na jaké úseky letu (z/do/přes)?
- Ne

5. Byly Vám vráceny peníze za letenku?

- Ano celá cena letenky část ceny letenky
- Ne

6. Obdržel jste finanční náhradu?

- Ano Ve výši €
- Ne

7. V případě zrušení letu:

Kdy jste byl informován o zrušení letu?

- na letišti
- 1 týden před odletem
- 2 týdny před odletem
- více než 2 týdny před odletem

Jaký byl důvod zrušení letu? (pokud jej znáte)

.....
.....

8. V případě odepření nástupu na palubu:

- letecká společnost žádala dobrovolníky, aby uvolnili svá místa
- jste se vzdal svého místa dobrovolně
- Vám byl odepřen nástup proti Vaší vůli

9. Stížnost byla již podána:

- letecké společnosti
- orgánu pro ochranu spotřebitele:
- jiné soukromé nebo veřejné instituci:

10. Vyrovnání požadované cestujícím:

- Finanční náhrada
- Náhrada nákladů spojených s nedostatečnou pomocí
- Jiná:
-

Doplňková vysvětlení a poznámky:
--

Seznam dokládajících dokumentů:

(Přílohy - potvrzené letenky/rezervace, kopie účtů za další náklady, jestliže požadujete náhradu zvláštních výdajů, odpověď letecké společnosti a/nebo odpověď orgánu pro ochranu spotřebitele nebo jiného orgánu zabývajícího se stížností, který tuto stížnost přezkoumal, atd.)

1.
2.
3.
4.
5.

!Prosím podepište a odešlete stížnost letecké společnosti a/nebo příslušnému dozorujičímu orgánu! Doporučuje se, aby byl tento formulář odeslán jako doporučená zásilka (měla by být uchována kopie).

V Dne
Podpis:

Seznam jmenovaných dozorujičích orgánů a více informací o právech cestujících ze států EU můžete nalézt na následující internetové stránce:

www.apr.europa.eu

Poznámka: V České republice je dozorujičím orgánem Úřad pro civilní letectví, letiště Ruzyně, Praha 6, 160 08.