

ПРАВА НА ПЪТУВАЩИТЕ СЪС САМОЛЕТ ФОРМУЛЯР НА ЕС ЗА ПОДАВАНЕ НА ОПЛАКВАНЕ



НАСТОЯЩИЯТ ФОРМУЛЯР МОЖЕ ДА СЕ ИЗПОЛЗВА ЗА ПОДАВАНЕ НА ОПЛАКВАНЕ ПРЕД АВИОКОМПАНИИ И/ИЛИ КОМПЕТЕНТНИТЕ НАЦИОНАЛНИ ОРГАНИ

Обезщетяване и/или помощ на пътниците при отказан достъп на борда, настаняване на място в по-ниска класа, отмяна или голямо закъснение на полети по силата на Регламент (ЕО) № 261/2004

УКАЗАНИЯ

- 1) Моля, адресирайте първоначално Вашето оплакване до опериращия въздушен превозвач, за да улесните разследването на Вашето оплакване от компетентния национален орган (на държавата-членка, където се е случил инцидентът).
- 2) Ако в срок от 6 седмици от датата на получаване на оплакването авиокомпанията не Ви изпрати отговор, или ако не сте удовлетворени от получения отговор, моля попълнете този формуляр и го изпратете на компетентния национален орган на държавата-членка, където се е случил инцидентът.
- 3) Ако инцидентът се е случил извън ЕС по време на полет към ЕС, изпълняван от авиокомпания от ЕС, Вие можете да се обърнете към компетентния орган на държавата-членка по местоназначение на полета.
- 4) Настоящият формуляр следва да се използва само при случаи на отказан достъп на борда, настаняване на място в по-ниска класа, отмяна или голямо закъснение на полети.
- 5) При всички останали поводи за оплаквания от полети, например във връзка с багажи или билети, за повече указания можете да се обърцате към Европейските потребителски центрове в някоя от държавите-членки на ЕС (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm).
- 6) Моля, попълнете формуляра с главни печатни букви.

Оплакване, подадено от:

| | |
|---------------------|---------|
| Фамилия: | Име: |
| Адрес: | Страна: |
| Град, пощенски код: | |
| E-mail: | |

Оплакване срещу:

| | |
|--|---|
| Авиокомпания: | Номер на полета: |
| Референтен номер на резервацията (PNR): | Летище на пристигане: |
| Летище на заминаване: | Транзитни/трансферни летища (ако има такива): |
| Дата на полета: | Час на излитане по разписание: |
| Час на излитане по разписание: | Действителен час на излитане: |
| Час на кацане по разписание: | Действителен час на кацане: |
| Летище/ища, където се е/са се случил/и инцидентът/инцидентите: | |

Попълнете следващите части от формуляра, като отбележите подходящия отговор:

1. Вид оплакване/инцидент:

- отказан достъп на борда на самолета
- закъснение
от ... часа
- отмяна на полет
- настаняване на място в по-ниска класа

2. Авиокомпанията информира ли Ви относно правата на пътниците, пътуващи със самолет?

- да не

3. Беше ли Ви предложена помощ? да не

- храна
- напитки
- настаняване в хотел
- трансфер между хотела и летището
- средства за комуникация (*телефон/факс/електронна поща*)
- друго:

4. Бяхте ли пренасочени?

- да след ... часа
с коя авиокомпания или друг вид превоз:
по кои сегменти на полета (*от/до/през*)?
- не

5. Възстановиха ли Ви стойността на билета?

- да цялата стойност част от стойността на билета
- не

6. Получихте ли финансово обезщетение?

- да сума.....EUR
- не

7. При отмяна на полет:

Кога Ви уведомиха за отмяната на полета?

- на летището
- 1 седмица преди датата на полета
- 2 седмици преди датата на полета
- повече от 2 седмици преди датата на полета

Каква беше причината полетът да бъде отменен? (ако е известна)

.....

8. При отказан достъп на борда на самолета:

- от авиокомпанията апелираха към доброволци да се откажат от своите места
- Вие доброволно се отказате от своето място
- на Вас Ви беше отказан достъп на борда против Вашата воля

9. Подали сте вече оплакване до:

- авиокомпанията
- орган за защита на потребителите:
- друга частна или обществена институция:

10. Искана компенсация от пътника:

- финансова компенсация
- възстановяване на разходи при липса на помощ
- друго.....

Допълнителни обяснения или забележки:

Списък на придружаващите документи:

(Приложено потвърждение на билет/резервация, копия от касови бележки за направени допълнителни разходи при искове за възстановяване на допълнителни разходи, отговор на авиокомпанията и/или на органа за защита на потребителите/или друг орган, разгледал оплакването, и т.н.).

1.
2.
3.
4.
5.

! Моля, подпишете и изпратете формуляра за оплакване до авиокомпанията и/или компетентния национален орган! Препоръчваме Ви да изпратите настоящия формуляр с препоръчана поща (запазете копие за себе си).

„Долуподписаният пътник (име)....., упълномощавам националния орган, отговарящ за прилагането на Регламент (ЕО) № 261/2004, да предприема действия от мое име в рамките на своите правомощия по отношение на горепосочената авиокомпания, както и да разполага с достъп до личните ми данни, които въпросната авиокомпания съхранява.“

Попълнен в (място) на (дата)

Подпис:

На следната страница на Европейската комисия в интернет можете да намерите списък на определените компетентни национални органи, както и повече информация относно правата на пътниците в ЕС:

<http://apr.europa.eu>