



НАСТОЯЩИЯТ ФОРМУЛЯР МОЖЕ ДА БЪДЕ ИЗПОЛЗВАН ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА ДО АВИОКОМПАНИЯ И/ИЛИ НАЦИОНАЛЕН ОРГАН ЗА ПРИЛАГАНЕ.

Права на пътниците в случай на отказан достъп на борда, настаняване на място в по-ниска класа, отмяна или голямо закъснение на техните полети съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004

УКАЗАНИЯ

1) Пътниците, които считат, че имат действителни основания да подадат жалба срещу авиокомпания¹ във връзка с отказан достъп на борда, настаняване на място в по-ниска класа, отмяна или голямо закъснение на даден полет, следва първо да подадат такава жалба до авиокомпанията, извършваща съответния полет. Настоящият формуляр може да бъде използван за тази цел. Моля, запазете копие от настоящия формуляр във вашия архив.

2) Ако авиокомпанията не ви предостави отговор в рамките на 6 седмици след получаването на жалбата или ако не сте удовлетворени от нейния отговор, настоящият формуляр (може да бъде използвано копие от оригиналния формуляр, изпратен до авиокомпанията) следва да бъде изпратен до националния орган за прилагане² в държавата-членка,³ в която е възникнал случаят.

3) Ако случаят е възникнал на летище на заминаване извън ЕС, можете да се свържете с националния орган за прилагане в държавата-членка на местоназначение на полета.

4) Настоящият формуляр за жалба трябва да бъде използван само в случаи, свързани с отказан достъп на борда, настаняване на място в по-ниска класа, отмяна или голямо закъснение на полет.

5) Всякакви други видове жалби, като предявяване на претенции във връзка с багаж, промени в разписанието на полетите, направени повече от 14 дни преди датата на вашето пътуване, или проблеми с билетите, също следва да бъдат подадени първо до съответната авиокомпания. Ако не получите отговор или ако не сте удовлетворени от него, можете да се свържете с Европейските потребителски центрове⁴ във всички държави-членки на ЕС за допълнителна консултация.

6) Моля, попълнете формуляра с главни печатни букви.

Моля, имайте предвид, че компетентните органи на държавите членки по принцип не могат да приемат обвързващи решения по отношение на авиокомпанията въз основа на отделни жалби. Ако дори след отговора на компетентния орган все още не сте удовлетворен от отговора на авиокомпанията, ще трябва да решите спора по съдебен ред или чрез средства за алтернативно (извънсъдебно) решаване на спорове.

¹ „Регламент № 261/2004 се прилага за всички полети, извършвани от всяка авиокомпания от всяко летище в ЕС, и за полети към летище в ЕС, извършвани от всяка авиокомпания от ЕС“.

² Списък на националните органи за прилагане и допълнителна информация за правата на пътниците от ЕС са достъпни на: <http://www.apr.europa.eu/>

³ или Исландия, Норвегия, Швейцария.

⁴ http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm

Жалба, подадена от:

Собствено име:	Фамилно име:
Адрес:	Държава:
Пощенски код, град:	
Адрес на електронна поща:	
Телефонен номер:	

Жалба, свързана със следния полет:

Авиокомпания:	Номер на полета:
Номер на билета:	
Референтен номер на резервацията:	
Летище на заминаване:	Летище на пристигане:
Свързващи полети (ако има):	
Дата на вашия полет:	
Час на заминаване по разписание:	Действителен час на заминаване:
Час на пристигане по разписание:	Действителен час на пристигане:
Летище (летища), на което (които) е възникнал случаят:	

Данни за пътника за описания по-горе полет:

Име на пътника	Моля, посочете дали пътникът е възрастен, дете или бебе (по-малко от 2 години)	Моля, посочете дали е била необходима специална помощ

Моля, прочетете внимателно тези определения и отбележете с кръстче [X] това, което е приложимо за настоящата жалба.

- „Голямо закъснение“ означава, че полетът не започва след посочения час на заминаване по разписание в продължение на:
- i) два или повече часа за полети до 1500 km;
 - ii) три или повече часа за полети в рамките на ЕС от 1500 km и повече, или за други полети между 1501 и 3000 km;
 - iii) четири или повече часа за всички останали полети.
- „Отмяна“ означава неизпълнение на полет, който е предварително планиран.
- „Отказан достъп на борда“ означава отказ от страна на авиокомпанията да превози пътници с даден полет, за който те имат потвърдена резервация и за който са се представили на гишето за регистрация и на изхода за отвеждане на борда не по-късно от часа, за който са били уведомени от авиокомпанията, туроператора или пътническия агент (ако не е посочен час, не по-късно от 45 минути преди часа на заминаване по разписание). Това не включва ситуации, в които авиокомпанията или неин представител има основателни причини да откаже на пътниците достъп на борда, като например причини, свързани със здравето, безопасността и/или сигурността, или неподходящи документи за пътуване.
- „Настаняване на място в по-ниска класа“ означава, че пътникът не по свое желание е пътувал в по-ниска класа от класата на обслужване, за която е имал потвърдена резервация.

Имаше (имаха) ли пътникът (пътниците) потвърдена резервация за съответния полет?

- ДА
- НЕ

Представи (представиха) ли се пътникът (пътниците) на гишето за регистрация най-късно в часа, посочен от авиокомпанията (или ако не е посочен час: не по-късно от 45 минути преди обявения час на заминаване на полета)?

- ДА
- НЕ

Представи (представиха) ли се пътникът (пътниците) на изхода за отвеждане на борда преди часа, посочен на бордната карта?

- ДА
- НЕ

Авиокомпанията предостави ли на пътника (пътниците) информация относно неговите (техните) права?

- ДА
- НЕ

С настоящото декларирам, че цялата информация, предоставена в настоящия формуляр, е вярна и точна във всяко отношение и за всички засегнати пътници.

Подпис(и) на всички възрастни пътници:

.....

АКО ВАШИЯТ ПОЛЕТ Е ЗАКЪСНЯЛ:

Получихте ли помощ от авиокомпанията или от неин представител по време на голямото закъснение?

ДА

Какъв вид помощ ви беше предоставена?

храна

напитки

място за настаняване (хотел или друго) (ако закъснението е довело до престой с пренощуване)

прехвърляне от летището до мястото за настаняване (ако закъснението е довело до престой с пренощуване)

възможности за комуникация (телефонни обаждания, съобщения по факс или електронна поща)

други услуги (моля, уточнете):

НЕ

Ако закъснението на вашия полет е било 3 или повече часа след първоначалния час на пристигане по разписание, получихте ли някакво финансово обезщетение?

ДА

Сума:EUR

НЕ

Ако закъснението на вашия полет е било повече от 5 часа:

- Вашият полет изпълняваше ли все още предназначението си по отношение на плана ви за пътуване?

ДА

НЕ

- Ако вашият отговор на предходния въпрос е „не“ и в случай, че вашето пътуване вече е било започнало: беше ли ви предложено място на полет обратно до вашата първоначална точка на заминаване?

ДА

НЕ

- Ако сте отказали да продължите пътуването си, беше ли ви предложено възстановяване на стойността на билета?

ДА

на пълната стойност на билета

на използваните полетни купони

НЕ

АКО ВАШИЯТ ПОЛЕТ Е ОТМЕНЕН ОТ АВИОКОМПАНИЯТА:

Бяхте ли уведомени за факта, че вашият полет е отменен

- след пристигането ви на летището?
- преди пристигането ви на летището?
 - по-малко от 1 седмица преди планирания час на заминаване на вашия полет?
 - между 7 дни и 2 седмици преди планирания час на заминаване на вашия полет?
 - повече от 2 седмици преди първоначалната дата на заминаване по разписание на вашия полет?

Беше ли ви предложен друг полет?

- ДА
- НЕ

Бяхте ли осведомени за причината, поради която вашият полет е отменен?

- ДА
Каква причина ви беше посочена?

.....

- НЕ

Получихте ли помощ от авиокомпанията или неин представител на летището?

- ДА
Какъв вид помощ ви беше предоставена?
 - храна
 - напитки
 - място за настаняване (хотел или друго) (ако отмяната е довела до престой с пренощуване)
 - прехвърляне от летището до мястото за настаняване (ако отмяната е довела до престой с пренощуване)
 - възможности за комуникация (телефонни обаждания, съобщения по факс или електронна поща)
 - други услуги (моля, уточнете):

- НЕ

Получихте ли някакво финансово обезщетение за тази отмяна?

- ДА
Сума :EUR

- НЕ

Беше ли ви предложено да избирате между възстановяване на стойността на билета ИЛИ премаршрутиране до вашия краен пункт на пристигане?

- ДА
 - избрах варианта за възстановяване
 - беше ми предложено възстановяване на пълната стойност на билета
 - беше ми предложено възстановяване на неизползваните полетни купони [моля, уточнете]
 - избрах варианта за премаршрутиране:

.....

НЕ

беше предложено само възстановяване на стойността на билета

беше предложено само премаршрутиране до моя краен пункт на пристигане [моля, уточнете]

АКО ВИ Е БИЛ ОТКАЗАН ДОСТЪП НА БОРДА ПРОТИВ ВАШАТА ВОЛЯ:

Авиокомпанията отправи ли апел към доброволци?

ДА

НЕ

Не зная

Бяхте ли доброволец да не се качите на борда на самолета?

ДА

ако е така, въпросите по-долу не са приложими

НЕ

в този случай, моля, отговорете на следващите въпроси

Авиокомпанията отказа ли ви достъп на борда поради причини, свързани с безопасността, сигурността, здравето, или неподходящи документи за пътуване?

ДА

НЕ

Не зная

Представихте ли се на изхода за отвеждане на борда не по-късно от часа, посочен на вашата бордна карта?

ДА

НЕ

Получихте ли помощ от авиокомпанията или от неин представител, след като ви бе отказан достъп на борда?

ДА

Какъв вид помощ ви беше предоставена?

храна

напитки

място за настаняване (хотел или друго) (ако отказът на достъп на борда е довел до престой с пренощуване)

прехвърляне от летището до мястото за настаняване (ако отказът на достъп на борда е довел до престой с пренощуване)

възможности за комуникация (телефонни обаждания, съобщения по факс или електронна поща)

други услуги (моля, уточнете):

НЕ

Получихте ли някакво финансово обезщетение, след като ви беше отказан достъп на борда против вашата воля?

ДА

Сума :EUR

НЕ

Беше ли ви предложено да избирате между възстановяване на стойността на билета ИЛИ премаршрутиране до вашия краен пункт на пристигане?

ДА

избрах варианта за възстановяване

беше ми предложено възстановяване на пълната стойност на билета

беше ми предложено възстановяване на неизползваните полетни купони

избрах варианта за премаршрутиране:

.....

НЕ

беше предложено само възстановяване на стойността на билета

беше предложено само премаршрутиране до моя краен пункт на пристигане [моля, уточнете]

АКО СТЕ БИЛИ НАСТАНЕНИ НА МЯСТО В ПО-НИСКА КЛАСА :

Имах резервация за:

- първа класа
- бизнес класа

В действителност пътувах в:

- бизнес класа
- икономична класа

Получихте ли някакво възстановяване на средства вследствие на това настаняване в по-ниска класа?

- ДА

Сума :EUR

- НЕ

Каква беше цената на вашия билет?