



VORMI VÕIB KASUTADA KAEBUSE ESITAMISEKS LENNUETTEVÕTJALE JA/VÕI RIIKLIKULE TÄITEVASUTUSELE

Reisija õigused
lennureisist mahajätmise, reisiklassi alandamise, lennu tühistamise või pika viivituse korral
määruse (EÜ) nr 261/2004 alusel

JUHISED

- 1) Reisijad, kes leiavad, et neil on põhjendatud kaebus lennuettevõtja¹ vastu seoses lennureisist mahajätmise, reisiklassi alandamise, lennu tühistamise või pika viivitusega, peaksid sellise kaebuse esitama kõigepealt lendu teenindavale lennuettevõtjale. Selleks võib kasutada käesolevat vormi. Palun säilitage vormi koopia.
- 2) Kui lennuettevõtja ei ole Teile vastanud kuue nädala jooksul alates kaebuse kättesaamisest või kui Te ei ole lennuettevõtja vastusega rahul, saatke käesolev vorm (kasutada võib lennuettevõtjale saadetud originaalvormi koopiat) selle liikmesriigi² täitevasutusele³, kus vahejuhtum aset leidis.
- 3) Kui vahejuhtum leidis aset väljaspool ELi asuvas lähtelennujaamas, võite ühendust võtta sihtkohaliikmesriigi täitevasutusega.
- 4) Kaebuse vormi võib kasutada üksnes lennureisist mahajätmise, reisiklassi alandamise, lennu tühistamise või pika viivituse puhul.
- 5) Muud kaebused, mis hõlmavad nt pagasi kaotamist, lennuplaani muudatusi, mis tehti rohkem kui 14 päeva enne Teie reisi kuupäeva, või piletiga seonduvat, tuleks samuti esitada kõigepealt lendu teenindavale lennuettevõtjale. Kui lennuettevõtja ei ole Teile vastanud või kui Te ei ole vastusega rahul, tuleks täiendava abi saamiseks ühendust võtta mis tahes liikmesriigis asuva Euroopa tarbijakaitsekeskusega⁴.
- 6) Palun täitke käesolev vorm trükitähtedega.

Juhime Teie tähelepanu sellele, et üldjuhul ei saa liikmesriikide pädevad asutused üksikkaebuste puhul vastu võtta siduvaid otsuseid lennuettevõtjate kohta. Kui Te siiski ei ole rahul lennuettevõtja vastusega ka pärast pädevalt asutuselt selgituse saamist, peate algatama kohtuasja või alternatiivse vaidluse lahendamise menetluse.

¹ Määrust (EÜ) nr 261/2004 kohaldatakse kõikide lendude suhtes, mida teenindavad lennuettevõtjad mis tahes ELi lennujaamast, ja ELi lennujaama suunduvate lendude suhtes, mida teenindavad ELi lennuettevõtjad.

² Või Island, Norra, Šveits.

³ Riiklike täitevasutuste loetelu ja täiendava teabe ELi reisijate õiguste kohta leiate aadressilt <http://www.apr.europa.eu/>

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

Kaebuse esitaja:

| | |
|-------------------|----------------|
| Eesnimi: | Perekonnanimi: |
| Address: | |
| Sihtnumber, linn: | Riik: |
| E-post: | |
| Telefon: | |

Kaebus on seotud järgmise lennuga:

| | |
|--|----------------------|
| Lennuettevõtja: | Lennu number: |
| Lennupileti number: | |
| Broneeringu number: | |
| Lähtelennujaam: | Sihtlennujaam: |
| Ümberistumiskoht (kui on): | |
| Lennu kuupäev: | |
| Plaanijärgne väljumisaeg: | Tegelik väljumisaeg: |
| Plaanijärgne saabumisaeg: | Tegelik saabumisaeg: |
| Lennujaam/lennujaamad, kus vahejuhtum aset leidis: | |

Eespool kirjeldatud lennuga seotud reisijate andmed:

| Reisija nimi | Palun märkida, kas tegemist on täiskasvanu, lapse või imikuga (alla 2aastane) | Palun märkida, kas vajati eriabi |
|--------------|---|----------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Palun lugege hoolikalt järgmisi määratlusi ja tehke märged **[X]** vastusevariandi juurde, mis kehtib käesoleva kaebuse kohta.

- Pikk viivitus tähendab seda, kui lend väljub pärast plaanijärgset väljumisaega:
- i) kaks või rohkem tundi kuni 1500 km pikkuste lendude korral;
 - ii) kolm või rohkem tundi üle 1500 km pikkuste ELi-siseste lendude korral või 1501 kuni 3000 km pikkuste muude lendude korral;
 - iii) neli ja rohkem tundi kõikide muude lendude korral.
- Tühistamine tähendab, et varem planeeritud lend jääb ära.
- Lennureisist mahajätmine tähendab, et lennuettevõtja keeldub reisijaid transportimast lennul, mille kohta neil on broneeringu kinnitus ning millega seoses nad on lennule registreerunud ja lähtevärvasse ilmunud lennuettevõtja, reisibüroo või reisikorraldaja määratud ajaks (kui aega ei täpsustatud, siis hiljemalt 45 minutit enne plaanijärgset väljumisaega). See ei hõlma olukordi, kus lennuettevõtjal või tema esindajal on mõjuvad põhjused reisijate lennureisist mahajätmiseks, näiteks seoses tervise, ohutuse ja/või julgestusega või mittetäielike reisidokumentide korral.
- Reisiklassi alandamine tähendab, et reisija reisis vastu oma tahtmist teenuseklassis, mis oli madalam kui see, mille kohta tal oli broneeringu kinnitus.

Kas reisija(te)l oli asjaomase lennu kohta broneeringu kinnitus?

- JAH
 EI

Kas reisija(d) registreerus(id) lennule hiljemalt lennuettevõtja määratud ajaks (kui aega ei täpsustatud, siis hiljemalt 45 minutit enne plaanijärgset väljumisaega)?

JAH

EI

Kas reisija(d) ilmus(id) lähteväravasse enne pardakaardil märgitud aega?

JAH

EI

Kas lennuettevõtja andis reisija(te)le teavet lennureisija õiguste kohta?

JAH

EI

Kinnitan, et kogu käesoleval vormil olev teave on igas suhtes ja kõikide asjaomaste reisijate puhul tõene ja täpne.

Täiskasvanud reisijate allkirjad:

.....

KUI TEIE LEND HILINES:

Kas Te saite abi lennuettevõtjalt või tema esindajalt pika viivituse ajal?

JAH

Millist abi Teile pakuti?

Eined

Suupisted

Majutuskoht (hotell või muu) (kui viivitus tingis ööbimise)

Transport lennujaama ja majutuskoha vahel (kui viivitus tingis ööbimise)

Sidevahendid (telefon/faks/e-post)

Muud teenused (täpsustage):

EI

Kui Teie lend hilines 3 tundi või rohkem pärast algset kavandatud saabumisaega, siis kas kas Teile pakuti rahalist hüvitist?

JAH

Summa: eurot

EI

Kui lend hilines 5 tundi ja rohkem:

- Kas Teie lend vastas endiselt eesmärgile?

JAH

EI

- Kui vastasite eelmisele küsimusele eitavalt ja juhul, kui Teie reis oli juba alanud: kas Teile pakuti kohta lennule tagasi esimesse lähtekohta?

JAH

EI

- Kui Te otsustasite oma reisi mitte jätkata, kas Teile pakuti rahalist hüvitist?

JAH

kogu piletihinna ulatuses

kasutamata piletikupongide ulatuses

EI

KUI LENNETTEVÕTJA TÜHISTAS TEIE LENNU:

Kas Teid teavitati lennu tühistamisest

- pärast lennujaama saabumist?
- enne lennujaama saabumist?
 - vähem kui üks nädal enne planeeritud väljumisaega?
 - seitse päeva kuni kaks nädalat enne planeeritud väljumisaega?
 - rohkem kui kaks nädalat enne planeeritud väljumisaega?

Kas teile pakuti asenduslendu?

- JAH
- EI

Kas Teid teavitati lennu tühistamise põhjusest?

- JAH

Milline see põhjus oli?

.....

- EI

Kas Te saite abi lennukäitajalt või tema esindajalt lennujaamas?

- JAH

Millist abi Teile pakuti?

- Eined
- Suupisted
- Majutuskoht (hotell või muu) (kui tühistamine tingis ööbimise)
- Transport lennujaama ja majutuskoha vahel (kui tühistamine tingis ööbimise)
- Sidevahendid (telefon/faks/e-post)
- Muud teenused (täpsustage):

- EI

Kas Teile maksti tühistamise tõttu rahalist hüvitist?

- JAH

Summa: eurot

- EI

Kas Teile pakuti võimalust valida hüvitise VÕI lõppsihtkohta jõudmiseks marsruudi muutmise vahel?

- JAH

Valisin hüvitise

- Mulle pakuti hüvitist kogu piletihinna ulatuses
- Mulle pakuti hüvitist kasutamata piletikupongide ulatuses [täpsustage]

.....

Valisin marsruudi muutmise:

.....

- EI

Pakuti üksnes rahalist hüvitist

Pakuti üksnes marsruudi muutmist lõppsihtkohta jõudmiseks [täpsustage]

.....

KUI TEID JÄETI LENNUREISIST MAHA VASTU TEIE ENDA TAHTMIST:

Kas lennuettevõtja küsis, kes on nõus vabatahtlikult oma koha loovutama?

- JAH
- EI
- Ma ei tea

Kas Te olite nõus vabatahtlikult oma koha loovutama?

- JAH kui jah, siis ei ole järgmistele küsimustele vaja vastata
- EI kui ei, vastake palun järgmistele küsimustele

Kas lennuettevõtja keeldus Teid pardale lubamast ohutuse, julgestuse, tervise või mittetäielike reisidokumentidega seotud põhjustel?

- JAH
- EI
- Ma ei tea

Kas Te ilmusite lähteväravasse pardakaardil märgitud ajaks?

- JAH
- EI

Kas Te saite abi lennuettevõtjalt või tema esindajalt pärast seda, kui Teid jäeti lennureisist maha?

- JAH
 - Millist abi Teile pakuti?
 - Eined
 - Suupisted
 - Majutuskohat (kui lennureisist mahajätmine tingis ööbimise)
 - Transport lennujaama ja majutuskoha vahel (kui lennureisist mahajätmine tingis ööbimise)
 - Sidevahendid (telefon/faks/e-post)
 - Muud teenused (täpsustage):
- EI

Kas Teile maksti rahalist hüvitist pärast seda, kui Teid jäeti lennureisist maha vastu Teie enda tahtmist?

- JAH
 - Summa: eurot

- EI

Kas Teile pakuti võimalust valida hüvitise VÕI lõppsihtkohta jõudmiseks marsruudi muutmise vahel?

- JAH
 - Valisin hüvitise
 - Mulle pakuti hüvitist kogu piletihinna ulatuses
 - Mulle pakuti hüvitist kasutamata piletikupongide ulatuses
 - Valisin marsruudi muutmise:
 -

- EI

- Pakuti üksnes rahalist hüvitist
- Pakuti üksnes marsruudi muutmist lõppsihtkohta jõudmiseks [täpsustage]
 -

KUI TEIE REISIKLASSI ALANDATI:

Mul oli broneering:

- esimeses klassis
- äriklassis

Tegelikult reisisin

- äriklassis
- turistiklassis

Kas Teile maksti reisiklassi alandamise tõttu rahalist hüvitist?

- JAH

Summa: eurot

- EI

Kui palju Teile pilet maksis?