



ŠI FORMA GALI BŪTI NAUDOJAMA TEIKIANT SKUNDĄ ORO SUSISIEKIMO BENDROVEI IR (ARBA) NACIONALINEI PRIEŽIŪROS INSTITUCIJAI

Keleivių,  
kuriuos atsisakoma įlaipinti, kurie skraidinami žemesne klase, kurių skrydis atšaukiamas arba atidedamas ilgam laikui, teisės  
(pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004)

### **NURODYMAI**

1) *Keleiviai, kurie mano turintys pagrindą pateikti skundą dėl oro susisieki mo bendrovės veiksmų<sup>1</sup>, t. y. dėl to, kad juos atsisakyta skraidinti, jie skraidinti žemesne klase, jų skrydis buvo atšauktas arba atidėtas ilgam laikui, pirmiausia tokį skundą turėtų pateikti tą skrydį vykdžiusiai oro susisieki mo bendrovei. Tam tikslui gali būti naudojama ši forma. Išsaugokite šios formos kopiją ateičiai.*

2) *Jei per 6 savaites nuo skundo gavimo dienos oro susisieki mo bendrovė jums neatsako arba jei atsakymas jūsų netenkina, šią užpildytą formą (galima naudoti oro susisieki mo bendrovei siųsto skundo kopiją) turėtumėte nusiųsti tos valstybės narės<sup>2</sup>, kurioje įvyko incidentas, nacionalinei priežiūros institucijai<sup>3</sup>.*

3) *Jei incidentas įvyko ne Europos Sąjungoje, susisieki te su tos valstybės narės, į kurią skridote, priežiūros institucija.*

4) *Ši skundo forma naudotina tik jei atsisakyta skraidinti, skraidinta žemesne klase arba skrydis buvo atšauktas ar atidėtas ilgam laikui.*

5) *Jei turite kitokių skundų, pvz., dėl bagažo, dėl to, kad skrydžio tvarkaraštis pakeistas likus daugiau kaip 14 dienų iki kelionės datos, arba dėl bilietų įsigijimo, pirmiausia kreipkitės į atitinkamą oro susisieki mo bendrovę. Jei atsakymo negaunate arba jei atsakymas jūsų netenkina, galite kreiptis į Europos vartotojų centrus<sup>4</sup> bet kurioje ES valstybėje narėje.*

6) *Formą pildykite didžiosiomis raidėmis.*

***Prašome atkreipti dėmesį į tai, kad valstybių narių kompetentingos institucijos paprastai negali priimti oro transporto bendrovėms privalomų vykdyti sprendimų, susijusių su individualiais skundais. Jei ir gavę atsakymą iš kompetentingos institucijos tebemanysite, kad oro transporto bendrovė reagavo nepatenkinamai, toliau šis klausimas turės būti sprendžiamas teisme arba alternatyvaus ginčų sprendimo būdais.***

<sup>1</sup> Reglamentas 261/2004 taikomas visiems bet kurios oro susisieki mo bendrovės skrydžiams iš bet kurio ES oro uosto ir bet kurios ES oro susisieki mo bendrovės skrydžiams į vieną iš ES oro uostų.

<sup>2</sup> Arba Islandijos, Norvegijos, Šveicarijos.

<sup>3</sup> Nacionalinių priežiūros institucijų sąrašą ir kitą informaciją apie ES keleivių teises galima rasti adresu <http://www.apr.europa.eu/>.

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)

**Skundą pateikė**

Vardas:	Pavardė:
Adresas:	
Pašto indeksas, miestas:	Valstybė:
E. paštas:	
Telefono numeris:	

**Skundas dėl skrydžio**

Oro susisiekimo bendrovė:	Skrydžio numeris:
Bilieto numeris:	
Užsakymo numeris:	
Išvykimo oro uostas:	Atvykimo oro uostas:
Persėdimo oro uostas (jei toks yra):	
Skrydžio data:	
Planuotas išskridimo laikas:	Faktinis išskridimo laikas:
Planuotas atskridimo laikas:	Faktinis atskridimo laikas:
Oro uostas (-ai), kuriame (-iuose) įvyko incidentas (-ai):	

**Nurodytojo skrydžio keleivių duomenys**

Keleivio vardas, pavardė	Nurodyti, ar tai suaugęs žmogus, vaikas ar kūdikis (iki 2 metų)	Nurodyti, ar reikėjo specialios pagalbos

Atidžiai perskaitytę apibrėžtis, kryželiu [X] pažymėkite, kuri iš sąvokų tinka šiam skundai.

- „Atidėjimas ilgam laikui“ – skrydis po numatyto išvykimo laiko nepradedamas:
- i) dvi ar daugiau valandų (skrydžio atstumas – iki 1500 km);
  - ii) tris ar daugiau valandų (skrydžio Europos Sąjungoje atstumas – 1 500 km ar daugiau, visų kitų skrydžių atstumas – 1 501–3 000 km);
  - iii) keturias ar daugiau valandų (visų kitų skrydžių atveju).
- „Atšaukimas“ – anksčiau suplanuotas skrydis nevykdomas.
- „Atsisakymas skraidinti“ – oro susisiekimo bendrovės atsisakymas skraidinti keleivius, turinčius patvirtintą rezervaciją, atvykusius registruotis ir buvusius prie išvykimo vartų ne vėliau nei oro susisiekimo bendrovės, kelionių organizatoriaus ar kelionių agentūros nurodytu laiku (jeigu laikas nenurodytas – ne vėliau nei likus 45 minutėms iki numatyto išvykimo laiko). Tai netaikoma, kai oro susisiekimo bendrovė arba jos atstovas turi pagrindo atsisakyti keleivius įlaipinti dėl sveikatos, saugos ir (arba) saugumo motyvų arba dėl to, kad netinkami kelionės dokumentai.
- „Skraidinimas žemesne klase“ – keleivis ne savo noru keliavo žemesne klase nei buvo nurodyta jo patvirtintoje rezervacijoje.

Ar keleivis (-iai) turėjo patvirtintą rezervaciją atitinkamam skrydžiui?

- TAIP  
 NE

Ar keleivis (-iai) atvyko registruotis ne vėliau nei oro susisiekimo bendrovės nurodytu laiku (arba, jeigu joks laikas nebuvo nurodytas – ne vėliau nei likus 45 minutėms iki paskelbto išvykimo laiko)?

TAIP

NE

Ar keleivis (-iai) atvyko prie išvykimo vartų iki įlaipinimo talone nurodyto laiko?

TAIP

NE

Ar oro susisiekimo bendrovė informavo keleivį (-ius) apie jo (jų) teises?

TAIP

NE

**Pareiškiau, kad visi šioje formoje pateikti duomenys apie visus nurodytus keleivius yra tikslūs ir teisingi.**

**Suaugusio (-ų) keleivio (-ų) parašas (-ai)**

.....

## **JEI JŪSŲ SKRYDIS BUVO ATIDĒTAS**

Ar oro susisiekimo bendrovė arba jos atstovas jums suteikė pagalbą, kai skrydis buvo atidėtas ilgam laikui?

TAIP

Kokia pagalba jums buvo suteikta?

maistas

gaivieji gėrimai

nakvynė (viešbutyje ar kitur) (jei dėl atidėto skrydžio teko nakvoti)

vežimas iš oro uosto į nakvynės vietą ir atgal (jei dėl atidėto skrydžio teko nakvoti)

ryšio paslaugos (telefono skambučiai, faksogramos arba e. pašto žinutės)

kitos paslaugos (nurodyti) .....

NE

Ar gavote finansinę kompensaciją, jei jūsų skrydis buvo atidėtas 3 ar daugiau valandų po numatyto atvykimo laiko?

TAIP

SUMA: .....EUR

NE

Jei jūsų skrydis buvo atidėtas daugiau kaip 5 valandoms

- Ar jums vis dar buvo prasmės skristi?

TAIP

NE

- Jei į ankstesnį klausimą atsakėte „ne“ ir jei kelionę jau buvote pradėjęs anksčiau: ar jums buvo pasiūlyta skristi atgal į punktą, iš kurio pradėjote kelionę?

TAIP

NE

- Jeigu nusprendėte nebetęsti kelionės, ar jums pasiūlė grąžinti pinigus?

TAIP

už visą bilietą

už nepanaudotus skrydžio talonus

NE

## JEIGU ORO SUSISIEKIMO BENDROVĖ JŪSŲ SKRYDJ ATŠAUKĖ

Ar apie tai, kad jūsų skrydis atšauktas, jus informavo

- atvykus į oro uostą?
- prieš atvykstant į oro uostą?
  - likus mažiau nei savaitei iki numatyto išvykimo laiko?
  - likus nuo 7 dienų iki dviejų savaičių iki numatyto išvykimo laiko?
  - likus daugiau kaip dviem savaitėms iki pradinio tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko?

Ar jums buvo pasiūlytas kitas skrydis?

- TAIP
- NE

Ar jus informavo, kodėl jūsų skrydis atšauktas?

- TAIP

Kokia priežastis jums buvo nurodyta?

.....

- NE

Ar oro susisieki mo bendrovė arba jos atstovas suteikė jums pagalbą oro uoste?

- TAIP

Kokia pagalba jums buvo suteikta?

- maistas
- gaivieji gėrimai
- nakvynė (viešbutyje ar kitur) (jei dėl skrydžio atšaukimo teko nakvoti)
- vežimas iš oro uosto į nakvynės vietą ir atgal (jei dėl skrydžio atšaukimo teko nakvoti)
- ryšio paslaugos (telefono skambučiai, faksogramos arba e. pašto žinutės)
- kitos paslaugos (nurodyti) .....

- NE

Ar gavote finansinę kompensaciją dėl to, kad skrydis buvo atšauktas?

- TAIP

Suma: ..... EUR

- NE

Ar jums buvo pasiūlyta rinktis kompensaciją ARBA skristi kitu maršrutu iki galutinio kelionės punkto?

- TAIP

pasirinkau kompensaciją

- man buvo pasiūlyta visos bilieto kainos dydžio kompensacija
- man buvo pasiūlyta kompensacija už nepanaudotus skrydžio talonus [nurodyti]

.....

pasirinkau pasiūlymą skristi kitu maršrutu:

.....

- NE

- buvo pasiūlyta tik kompensacija
- buvo pasiūlyta tik skristi kitu maršrutu į galutinį mano kelionės punktą [nurodyti]

.....

## **JEIGU JUS SKRAIDINTI ATSIKRYTA PRIŠ JŪSŲ VALIA**

Ar oro susisieimo bendrovė ieškojo savanorių?

- TAIP
- NE
- Nežinau

Ar savanoriškai pasisiūlėte neskristi?

- TAIP            jei taip, į toliau pateiktus klausimus atsakyti nereikia
- NE                atsakykite į šiuos klausimus

Ar oro susisieimo bendrovė atsisakė jus skraidinti dėl saugos, saugumo ar sveikatos motyvų arba dėl netinkamų kelionės dokumentų?

- TAIP
- NE
- Nežinau

Ar prie išvykimo vartų atvykote ne vėliau nei nurodyta jŪSŲ įlaipinimo talone?

- TAIP
- NE

Ar oro susisieimo bendrovė arba jos atstovas suteikė jums pagalbą po to, kai atsisakėte jus skraidinti?

- TAIP  
Kokia pagalba jums buvo suteikta?
  - maistas
  - gaivieji gėrimai
  - nakvynė (viešbutyje ar kitur) (jei dėl atsisakymo skraidinti teko nakvoti)
  - vežimas iš oro uosto į nakvynės vietą ir atgal (jei dėl atsisakymo skraidinti teko nakvoti)
  - ryšio paslaugos (telefono skambučiai, faksogramos arba e. pašto žinutės)
  - kitos paslaugos (nurodyti) .....
- NE

Ar gavote finansinę kompensaciją po to, kai jus skraidinti atsisakėte prieš jŪSŲ valią?

- TAIP  
Suma: ..... EUR

- NE

Ar jums buvo pasiūlyta rinktis kompensaciją ARBA skristi kitu maršrutu iki galutinio kelionės punkto?

- TAIP
  - pasirinkau kompensaciją
    - man buvo pasiūlyta visos bilieto kainos dydžio kompensacija
    - man buvo pasiūlyta kompensacija už nepanaudotus skrydžio talonus
  - pasirinkau pasiūlymą skristi kitu maršrutu:  
.....
- NE
  - buvo pasiūlyta tik kompensacija
  - buvo pasiūlyta tik skristi kitu maršrutu į galutinį kelionės punktą [nurodyti]  
.....

**JEI JUMS TEKO SKRISTI ŽEMESNE KLASĖ**

Turėjau rezervaciją skristi:

- pirmąją klasę
- verslo klasę

Iš tiesų man teko skristi:

- verslo klasę
- ekonominę klasę

Ar jums buvo sumokėta kompensacija dėl to, kad teko skristi žemesne klase?

- TAIP

Suma: ..... EUR

- NE

Kiek kainavo jūsų bilietas? .....