



## GAISA TRANSPORTA PASAŽIERU TIESĪBAS ES SŪDZĪBAS VEIDLAPA



ŠO VEIDLAPU VAR IZMANTOT, LAI IESNIEGTU SŪDZĪBU AVIOSABIEDRĪBAI UN/VAI VALSTS IZPILDIESTĀDEI

Pasažieru tiesības iekāpšanas atteikuma, lidojuma klases pazemināšanas, lidojuma atcelšanas vai ilgas kavēšanās gadījumā saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 261/2004

### NORĀDĪJUMI

- 1) Pasažieriem, kas uzskata, ka viņiem ir pamatots iemesls iesniegt sūdzību pret aviosabiedrību<sup>1</sup> saistībā ar iekāpšanas atteikumu, lidojuma klases pazemināšanu, lidojuma atcelšanu vai ilgu kavēšanos, vispirms jāiesniedz sūdzība aviosabiedrībai, kura veikusi attiecīgo lidojumu. Šajā nolūkā var izmantot šo veidlapu. Saglabājiet veidlapas kopiju savām vajadzībām.
- 2) Ja aviosabiedrība sešās nedēļās no sūdzības saņemšanas nav sniegusi atbildi vai ja atbilde jūs neapmierina, nosūtiet šo veidlapu (var izmantot aviosabiedrībai nosūtītā oriģināla kopiju) tās dalībvalsts<sup>2</sup> izpildiestādei<sup>3</sup>, kurā starpgadījums noticis.
- 3) Ja starpgadījums noticis izlidošanas lidostā ārpus ES, varat sazināties ar valsts izpildiestādi lidojuma galamērķa dalībvalstī.
- 4) Šī sūdzības veidlapa izmantojama vienīgi iekāpšanas atteikuma, lidojuma klases pazemināšanas, lidojuma atcelšanas vai ilgas kavēšanās gadījumā.
- 5) Visas citas sūdzības, piemēram, sūdzības saistībā ar bagāžu, lidojumu saraksta grozījumiem, kas veikti vairāk nekā 14 dienu pirms jūsu ceļojuma dienas, vai biļetēm, arī vispirms jāiesniedz attiecīgajai aviosabiedrībai. Ja neesat saņēmis atbildi vai ja atbilde jūs neapmierina, papildu informāciju saņemsiet, vēršoties jebkuras ES dalībvalsts Eiropas Patērētāju informēšanas centrā<sup>4</sup>.
- 6) Aizpildiet veidlapu drukātiem lielajiem burtiem.

**Lūdzu, ņemiet vērā, ka individuālu sūdzību gadījumā dalībvalstu kompetentās iestādes kopumā nevar pieņemt aviokompānijām saistošus lēmumus. Ja Jūs joprojām neapmierina aviokompānijas atbilde, pat pēc kompetentās iestādes atbildes saņemšanas, Jums nāksies vērsties tiesā vai izmantot alternatīvu strīdu izšķiršanas mehānismu.**

<sup>1</sup> Regulu (EK) Nr. 261/2004 piemēro visiem jebkuras aviosabiedrības lidojumiem no jebkuras ES lidostas un jebkuras ES aviosabiedrības lidojumiem uz jebkuru ES lidostu.

<sup>2</sup> Vai Īslandes, Norvēģijas, Šveices.

<sup>3</sup> Valstu izpildiestāžu saraksts un papildu informācija par ES pasažieru tiesībām pieejama <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).

### Sūdzības iesniedzējs

Vārds:	Uzvārds:
Adrese:	
Pilsēta, pasta indekss:	Valsts:
E-pasts:	
Tālruna numurs:	

### Lidojums, uz kuru attiecas sūdzība

Aviosabiedrība:	Lidojuma numurs:
Billetes numurs:	
Rezervācijas numurs:	
Izlidošanas lidosta:	Ielidošanas lidosta:
Pārsēšanās lidosta (ja ir):	
Lidojuma datums:	
Paredzētais izlidošanas laiks:	Faktiskais izlidošanas laiks:
Paredzētais ielidošanas laiks:	Faktiskais ielidošanas laiks:
Lidosta(-s), kur noticis starpgadījums(-i):	

### Informācija par pasažieriem, kas lidojuši ar minēto reisu

Pasažiera vārds/uzvārds	Norādiet, vai pasažieris ir pieaugušais, bērns vai zīdains (jaunāks par 2 gadiem)	Norādiet, vai pasažierim bija vajadzīga īpaša palīdzība

Uzmanīgi izlasiet šīs definīcijas un ar krustiņu **[X]** atzīmējiet definīciju, kas attiecas uz šo sūdzību.

"Ilga kavēšanās" ir izlidošanas kavēšanās, kas pārsniedz paredzēto izlidošanas laiku:

- i) divas stundas vai ilgāk attiecībā uz lidojumiem līdz 1500 km attālumam;
- ii) trīs stundas vai ilgāk attiecībā uz lidojumiem ES teritorijā vairāk nekā 1500 km attālumā un citiem lidojumiem 1501 līdz 3000 km attālumā;
- iii) četras stundas vai ilgāk attiecībā uz visiem citiem lidojumiem.

"Atcelšana" ir tāda lidojuma neveikšana, kas bijis iepriekš plānots.

"Iekāpšanas atteikums" ir aviosabiedrības atteikums uzņemt pasažierus reisā, ja viņiem ir apstiprināta rezervācija uz šo reisu un viņi ir ieradušies uz reģistrāciju pie iekāpšanas izejas ne vēlāk par aviosabiedrības, ceļojuma rīkotāja vai ceļojuma aģenta norādīto laiku (ja laiks nav norādīts — ne vēlāk kā 45 minūtes pirms paredzētā izlidošanas laika). Tas neattiecas uz gadījumiem, kad aviosabiedrībai vai tās pārstāvim ir pamatots iemesls iekāpšanu atteikt, piemēram, pasažiera veselības stāvokļa, drošības un/vai drošuma apsvērumu vai nepiemērotu ceļojuma dokumentu dēļ.

"Lidojuma klases pazemināšana" ir pasažieru izvietošana pret pašu gribu zemākā servisa klasē nekā apstiprinātajā rezervācijā norādītā servisa klasē.

Vai pasažierim(-iem) uz attiecīgo lidojumu bija apstiprināta rezervācija?

- JĀ
- NĒ

Vai pasažieris(-i) ieradās pie reģistrācijas galda vēlākais aviosabiedrības norādītajā laikā (vai, ja laiks nebija norādīts — ne vēlāk kā 45 minūtes pirms norādītā izlidošanas laika)?

- JĀ
- NĒ

Vai pasažieris(-i) ieradās pie iekāpšanas izejas pirms iekāpšanas kartē norādītā laika?

- JĀ
- NĒ

Vai aviosabiedrība informēja pasažieri(-us) par viņu tiesībām?

- JĀ
- NĒ

**Apstiprinu, ka visa šajā veidlapā sniegtā informācija kopumā un attiecībā uz visiem iesaistītajiem pasažieriem ir patiesa un precīza.**

**Visu pieaugušo pasažieru paraksti:**

.....

## LIDOJUMA KAVĒŠANĀS

Vai ilgās kavēšanās laikā saņēmt palīdzību no aviosabiedrības vai tās pārstāvja?

JĀ

Kādu palīdzību jums piedāvāja?

Ēdināšanu

Atspirdzinājumus

Izmitināšanu (viesnīcā vai citur) (ja kavēšanās dēļ kādā vietā nācās pavadīt nakti)

Transportu no lidostas uz izmitināšanas vietu (ja kavēšanās dēļ kādā vietā nācās pavadīt nakti)

Saziņas iespējas (iespēju izmantot tālruni, nosūtīt faksa vai e-pasta ziņojumus)

Citus pakalpojumus (norādiet, kādus): .....

NĒ

Ja lidojums kavējās 3 stundas vai vairāk pēc sākotnēji norādītā ielidošanas laika, vai jūs saņēmt finansiālu kompensāciju?

JĀ

Summa: EUR .....

NĒ

Ja lidojums kavējās vairāk nekā 5 stundas:

- Vai jūsu lidojums vēl bija lietderīgs?

JĀ

NĒ

- Ja atbilde uz iepriekšējo jautājumu ir "nē" un ja jūsu ceļojums jau bija sācies — vai jums piedāvāja atpakaļceļa lidojumu uz pirmo izlidošanas vietu?

JĀ

NĒ

- Ja nolēmāt neturpināt ceļojumu — vai jums piedāvāja atlīdzību?

JĀ

Pilnu biļetes cenu

Atlīdzību par neizmantotajiem lidojuma kuponiem

NĒ

## LIDOJUMA ATCELŠANA

Kad jums paziņoja par lidojuma atcelšanu?

- Pēc ierašanās lidostā
- Pirms ierašanās lidostā
  - Mazāk nekā 1 nedēļu pirms plānotās izlidošanas
  - No 7 dienām līdz 2 nedēļām pirms plānotās izlidošanas
  - Vairāk nekā 2 nedēļas pirms sākotnēji paredzētās izlidošanas dienas

Vai jums piedāvāja citu lidojumu?

- JĀ
- NĒ

Vai jūs informēja par lidojuma atcelšanas iemeslu?

- JĀ

Kāds bija norādītais iemesls?

.....

- NĒ

Vai lidostā saņēmt palīdzību no aviosabiedrības vai tās pārstāvja?

- JĀ

Kādu palīdzību jums piedāvāja?

- Ēdināšanu
- Atspirdzinājumus
- Izmitināšanu (viesnīcā vai citur) (ja atcelšanas dēļ kādā vietā nācās pavadīt nakti)
- Transportu no lidostas uz izmitināšanas vietu (ja atcelšanas dēļ kādā vietā nācās pavadīt nakti)
- Saziņas iespējas (iespēju izmantot tālruni, nosūtīt faksa vai e-pasta ziņojumus)
- Citus pakalpojumus (norādiet, kādus): .....

- NĒ

Vai saņēmt finansiālu kompensāciju par lidojuma atcelšanu?

- JĀ

Summa: EUR.....

- NĒ

Vai jums piedāvāja izvēlēties saņemt atlīdzību VAI mainīt maršrutu uz galamērķi?

- JĀ

Izvēlējos saņemt atlīdzību

- Man piedāvāja atlīdzināt pilnu biļetes cenu
- Man piedāvāja atlīdzību par neizmantotajiem lidojuma kuponiem [norādīt sīkāk]

Izvēlējos maršruta maiņu:

.....

- NĒ

Piedāvāja tikai atlīdzību

Piedāvāja tikai mainīt maršrutu uz galamērķi [norādīt sīkāk]

.....

## **IEKĀPŠANAS ATTEIKUMS PRET PASAŽIERA GRIBU**

Vai aviosabiedrība aicināja pasažierus brīvprātīgi atteikties no vietas?

- JĀ
- NĒ
- Nezinu

Vai jūs brīvprātīgi atteicāties no vietas lidmašīnā?

- JĀ Šajā gadījumā uz turpmākajiem jautājumiem nav jāatbild
- NĒ Šajā gadījumā atbildiet uz turpmākajiem jautājumiem

Vai aviosabiedrība jums atteica iekāpšanu drošības, drošuma, ar veselības stāvokli saistītu apsvērumu vai nepiemērotu ceļojuma dokumentu dēļ?

- JĀ
- NĒ
- Nezinu

Vai bijāt ieradies pie iekāpšanas izejas ne vēlāk par iekāpšanas kartē norādīto laiku?

- JĀ
- NĒ

Vai pēc iekāpšanas atteikuma saņēmāt palīdzību no aviosabiedrības vai tās pārstāvja?

- JĀ
  - Kādu palīdzību jums piedāvāja?
    - Ēdināšanu
    - Atspirdzinājumus
    - Izmitināšanu (viesnīcā vai citur) (ja atteikuma dēļ kādā vietā nācās pavadīt nakti)
    - Transportu no lidostas uz izmitināšanas vietu (ja atteikuma dēļ kādā vietā nācās pavadīt nakti)
    - Saziņas iespējas (iespēju izmantot tālruni, nosūtīt faksa vai e-pasta ziņojumus)
    - Citus pakalpojumus (norādiet, kādus): .....
- NĒ

Vai pēc tam, kad jums pret paša gribu atteica iekāpšanu, saņēmāt finansiālu kompensāciju?

- JĀ
  - Summa: EUR.....

- NĒ

Vai jums piedāvāja izvēlēties saņemt atlīdzību VAI mainīt maršrutu uz galamērķi?

- JĀ
  - Izvēlējos saņemt atlīdzību
    - Man piedāvāja atlīdzināt pilnu biļetes cenu
    - Man piedāvāja atlīdzību par neizmantotajiem lidojuma kuponiem
  - Izvēlējos maršruta maiņu:
    - .....
- NĒ
  - Piedāvāja tikai atlīdzību
  - Piedāvāja tikai mainīt maršrutu uz galamērķi [norādīt sīkāk]

.....

## **LIDOJUMA KLASĒS PAZEMINĀŠANA**

Man bija rezervācija:

- Pirmajā klasē
- Biznesa klasē

Faktiski ceļoju:

- Biznesa klasē
- Ekonomiskajā klasē

Vai pēc lidojuma klases pazemināšanas saņēmt atlīdzību?

- JĀ

Summa: EUR .....

- NĒ

Cik maksāja jūsu biļete? .....