



**PRÁVA CESTUJÚCICH  
LETECKOU DOPRAVOU**

**EURÓPSKY FORMULÁR  
SŤAŽNOSTI**



TENTO FORMULÁR MOŽNO POUŽIŤ NA PODANIE SŤAŽNOSTI URČENEJ LETECKEJ SPOLOČNOSTI  
A/ALEBO VNÚTROŠTÁTNEMU ORGÁNU ZODPOVEDNÉMU ZA PRESADZOVANIE PRÁVNYCH PREDPISOV

Práva cestujúcich v prípade  
odmietnutia nástupu do lietadla, preradenia do nižšej cestovnej triedy, zrušenia alebo dlhého  
meškania letu  
na základe nariadenia (ES) 261/2004

**POKYNY**

- 1) *Cestujúci, ktorí sa domnievajú, že majú na leteckú spoločnosť<sup>1</sup> oprávnenú sťažnosť týkajúcu sa odmietnutia nástupu do lietadla, preradenia do nižšej cestovnej triedy, zrušenia alebo dlhého meškania letu, by mali túto sťažnosť podať najskôr leteckej spoločnosti prevádzkujúcej príslušný let. Na tento účel možno použiť priložený formulár. Kópiu tohto formulára si ponechajte pre vlastnú potrebu.*
- 2) *Ak vám letecká spoločnosť neposkytne odpoveď do 6 týždňov od prijatia sťažnosti, alebo ak s jej odpoveďou nie ste spokojní, mali by ste tento formulár (možno použiť kópiu pôvodného formulára zaslaného leteckej spoločnosti) poslať vnútroštátnemu orgánu zodpovednému za presadzovanie právnych predpisov<sup>2</sup> v tom členskom štáte<sup>3</sup>, v ktorom tento prípad nastal.*
- 3) *Ak tento prípad nastal na letisku mimo EÚ, môžete kontaktovať vnútroštátny orgán zodpovedný za presadzovanie právnych predpisov v členskom štáte priletu.*
- 4) *Tento formulár sťažnosti sa použije len v prípadoch odmietnutia nástupu do lietadla, preradenia do nižšej cestovnej triedy, zrušenia alebo dlhého meškania letu.*
- 5) *Všetky ostatné typy sťažností, ako je strata batožiny, zmena letového plánu viac ako 14 dní pred dátumom odletu alebo vystavenie leteniek, by sa takisto mali najskôr zasláť príslušnej leteckej spoločnosti. Ak by ste nedostali odpoveď alebo ak s odpoveďou nebudete spokojní, môžete kontaktovať Európske centrá pre spotrebiteľov<sup>4</sup> v ktoromkoľvek členskom štáte EÚ, kde vám poradia ako postupovať ďalej.*
- 6) *Prosím, formulár vyplňte veľkým tlačným písmom.*

***Veďte, prosím, na vedomie, že príslušné orgány členských štátov nemôžu vo všeobecnosti prijímať záväzné rozhodnutia o leteckých spoločnostiach v súvislosti s jednotlivými sťažnosťami. Ak vás ešte stále neuspokojila odpoveď leteckej spoločnosti, a to ani po vyjadrení príslušného orgánu, budete sa musieť v predmetnej záležitosti obrátiť na súd alebo sa pokúsiť o alternatívne riešenie sporu.***

<sup>1</sup> „Nariadenie 261/2004 sa vzťahuje na všetky lety prevádzkované akoukoľvek leteckou spoločnosťou z akéhokoľvek letiska v rámci EÚ a na všetky lety do akéhokoľvek letiska EÚ prevádzkované leteckou spoločnosťou v rámci EÚ“

<sup>2</sup> Zoznam vnútroštátnych orgánov zodpovedných za presadzovanie právnych predpisov a ďalšie informácie o právach cestujúcich v rámci EÚ nájdete na: <http://www.apr.europa.eu/>

<sup>3</sup> Alebo na Islande, v Nórsku, vo Švajčiarsku.

<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)

**Sťažnosť podáva:**

Meno:	Priezvisko:
Adresa:	
PSČ, mesto:	Krajina:
E-mail:	
Telefónne číslo:	

**Sťažnosť sa vzťahuje na tento let:**

Letecká spoločnosť:	Číslo letu:
Číslo letenky:	
Číslo rezervácie:	
Letisko odletu:	Letisko priletu:
Prípadné prestupové letisko:	
Dátum letu:	
Plánovaný čas odletu:	Skutočný čas odletu:
Plánovaný čas priletu:	Skutočný čas priletu:
Letisko(á), na ktorom/na ktorých prípad nastal:	

**Podrobnosti o cestujúcich z uvedeného letu:**

Meno cestujúceho	Uveďte, prosím, či ide o dospelú osobu, dieťa alebo dojča (menej ako 2 roky)	Uveďte, prosím, či bola požadovaná osobitná pomoc

Dôkladne si prečítajte tieto vymedzenia pojmov a situácie, ktoré sa na sťažnosť vzťahujú, označte krížikom [X].

- „Dlhé meškanie“ znamená, že let sa uskutočnil až po plánovanom čase odletu s meškaním:
- i) dve hodiny a viac v prípade letov do 1 500 km;
  - ii) tri hodiny a viac v prípade letov v rámci EÚ dlhších ako 1 500 km alebo v prípade ostatných letov od 1 501 do 3 000 km;
  - iii) štyri hodiny a viac v prípade všetkých ostatných letov.
- „Zrušenie“ znamená neuskutočnenie letu, ktorý bol pôvodne plánovaný.
- „Odmietnutie nástupu do lietadla“ znamená odmietnutie leteckej spoločnosti prepraviť cestujúcich leteckou dopravou, hoci majú na daný let potvrdenú rezerváciu, v dostatočnom predstihu sa dostavili k odbaveniu a ku vchodu na nástup do lietadla podľa pokynov leteckej spoločnosti, organizátora zájazdov alebo zástupcu cestovnej kancelárie (najneskôr 45 minút pred plánovaným časom odletu v prípade, ak nebol uvedený žiadny čas). To nezahŕňa situácie, v ktorých je letecká spoločnosť alebo jej zástupca oprávnená(y) odmietnuť cestujúcim nástup do lietadla z dôvodu zdravia, bezpečnosti a/alebo ochrany alebo v prípadoch nevhodných cestovných dokladov.
- „Preradenie do nižšej cestovnej triedy“ znamená nedobrovoľné cestovanie cestujúceho v nižšej cestovnej triede, ako je prepravná trieda, ktorú mal potvrdenú na rezervácii.

Mal(i) cestujúci na daný let potvrdenú rezerváciu?

- ÁNO
- NIE

Dostavil(-i) sa cestujúci k odbaveniu najneskôr v čase stanovenom leteckou spoločnosťou (najneskôr 45 minút pred uverejneným časom odletu v prípade, ak nebol stanovený žiadny čas?)

- ÁNO
- NIE

Dostavil(-i) sa cestujúci ku vchodu na nástup do lietadla pred časom stanoveným na palubnom lístku?

- ÁNO
- NIE

Poskytla letecká spoločnosť cestujúcemu(im) informácie o jeho/ich právach?

- ÁNO
- NIE

**Týmto vyhlasujem, že všetky informácie uvedené v tomto formulári sú pravdivé a presné vo všetkých ohľadoch a pre všetkých dotknutých cestujúcich.**

**Podpis(y) všetkých dospelých cestujúcich:**

.....

## V PRÍPADE MEŠKANIA LETU:

Poskytla vám letecká spoločnosť alebo jej zástupca pomoc počas dlhého meškania?

ÁNO

Aká pomoc vám bola poskytnutá?

Jedlo

Občerstvenie

Ubytovanie (v hoteli alebo inom zariadení) (v prípade, že ste v dôsledku meškania museli zostať do ďalšieho dňa)

Preprava medzi letiskom a miestom ubytovania (v prípade, že ste v dôsledku meškania museli zostať do ďalšieho dňa)

Komunikačné prostriedky (telefonické hovory, zaslanie správ faxom alebo emailom)

Iné služby (prosím, upresnite): .....

NIE

Ak bolo meškanie Vášho letu 3 hodiny alebo viac v porovnaní s pôvodne plánovaným časom priletu, dostali ste finančnú náhradu?

ÁNO

vo výške: .....EUR

NIE

Ak bolo meškanie Vášho letu dlhšie ako 5 hodín:

- Poslúžil Váš let napriek tomu pôvodnému účelu?

ÁNO

NIE

- Ak ste na predchádzajúcu otázku odpovedali „nie“, a v prípade, že vaša cesta sa už začala, bolo vám ponúknuté miesto na spätný let do východiskového miesta vašej cesty?

ÁNO

NIE

- V prípade, že ste sa rozhodli nepokračovať v ceste, bola vám ponúknutá finančná náhrada?

ÁNO

v plnej výške ceny letenky

vo výške ceny nevyužitých letových kupónov

NIE

**V PRÍPADE ZRUŠENIA LETU LETECKOU SPOLOČNOSŤOU:**

Boli ste o zrušení letu informovaní

- po príchode na letisko?
- pred príchodom na letisko?
  - menej ako 1 týždeň pred plánovaným časom odletu?
  - v lehote od 7 dní do 2 týždňov pred plánovaným časom odletu?
  - viac ako 2 týždne pred pôvodne plánovaným dátumom odletu?

Bol vám ponúknutý náhradný let?

- ÁNO
- NIE

Boli ste informovaní o dôvodoch zrušenia vášho letu?

- ÁNO

Aký bol dôvod zrušenia letu?

.....

- NIE

Poskytla vám letecká spoločnosť alebo jej zástupca na letisku pomoc?

- ÁNO

Aká pomoc vám bola poskytnutá?

- Jedlo
- Občerstvenie
- Ubytovanie (v hoteli alebo inom zariadení) (v prípade, že ste v dôsledku zrušenia letu museli zostať do ďalšieho dňa)
- Preprava medzi letiskom a miestom ubytovania (v prípade, že ste v dôsledku zrušenia letu museli zostať do ďalšieho dňa)
- Komunikačné prostriedky (telefonické hovory, zaslanie správ faxom alebo emailom)
- Iné služby (prosím, upresnite): .....

- NIE

Dostali ste za zrušenie letu finančnú náhradu?

- ÁNO

vo výške: .....EUR

- NIE

Bola vám ponúknutá možnosť voľby medzi finančnou náhradou ALEBO presmerovaním do konečného miesta určenia?

- ÁNO

- Vybral(-a) som si možnosť finančnej náhrady
  - Bola mi ponúknutá náhrada v plnej výške ceny letenky
  - Bola mi ponúknutá náhrada vo výške ceny nevyužitých letových kupónov [prosím, upresnite]
- Vybral(-a) som si možnosť presmerovania:  
.....

- NIE

- Bola mi ponúknutá len finančná náhrada
- Bol mi ponúknutý len iný spôsob dopravy do konečného miesta určenia [prosím, upresnite]

**V PRÍPADE, ŽE VÁM BOL ODMIETNUTÝ NÁSTUP DO LIETADLA PROTI VAŠEJ VÔLI:**

Vyzvala letecká spoločnosť, aby sa prihlásili dobrovoľníci?

- ÁNO
- NIE
- Neviem

Odstúpili ste dobrovoľne od nástupu na palubu lietadla?

- ÁNO ak áno, ďalej uvedené otázky sa na vás nevzťahujú
- NIE v tomto prípade odpovedzte, prosím, na ďalšie otázky

Odmietla vám letecká spoločnosť nástup do lietadla z dôvodu bezpečnosti, ochrany, zo zdravotných dôvodov alebo z dôvodu nedostatočných cestovných dokladov?

- ÁNO
- NIE
- Neviem

Dostavili ste sa ku vchodu na nástup do lietadla najneskôr v čase stanovenom na palubnom lístku?

- ÁNO
- NIE

Poskytla vám letecká spoločnosť alebo jej zástupca pomoc po tom, ako vám bol odmietnutý nástup do lietadla?

- ÁNO
  - Aká pomoc vám bola poskytnutá?
    - Jedlo
    - Občerstvenie
    - Ubytovanie (v prípade, že ste v dôsledku odmietnutia nástupu do lietadla museli zostať do ďalšieho dňa)
    - Preprava medzi letiskom a miestom ubytovania (v prípade, že ste v dôsledku odmietnutia nástupu do lietadla museli zostať do ďalšieho dňa)
    - Komunikačné prostriedky (telefonické hovory, zaslanie správ faxom alebo emailom)
    - Iné služby (prosím, upresnite): .....
- NIE

Dostali ste finančnú náhradu po tom, ako vám bol odmietnutý nástup do lietadla proti vašej vôli?

- ÁNO
  - vo výške: .....EUR
- NIE

Bola vám ponúknutá možnosť voľby medzi finančnou náhradou ALEBO presmerovaním do konečného miesta určenia?

- ÁNO
  - Vybral(-a) som si možnosť finančnej náhrady
    - Bola mi ponúknutá náhrada v plnej výške ceny letenky
    - Bola mi ponúknutá náhrada vo výške ceny nevyužitých letových kupónov
  - Vybral(-a) som si možnosť presmerovania:  
.....

NIE

Bola mi ponúknutá len finančná náhrada

Bolo mi ponúknuté len presmerovanie do konečného miesta určenia  
[prosím, upresnite]

**V PRÍPADE PRERADENIA DO NIŽŠEJ CESTOVNEJ TRIEDY:**

Mal(-a) som rezerváciu:

- do prvej triedy
- do obchodnej triedy

Cestoval(-a) som však:

- v obchodnej triede
- turistickej triede

Bola vám v dôsledku preradenia do nižšej cestovnej triedy ponúknutá finančná náhrada?

- ÁNO  
vo výške: .....EUR

- NIE

Aká bola cena vašej letenky?.....