



TA OBRAZEC SE LAHKO UPORABI ZA VLOŽITEV PRITOŽBE PRI LETALSKEM PREVOZNIKU IN/ALI NACIONALNEM IZVRŠILNEM ORGANU.

Pravice potnikov v primeru
zavrnitve vkrcanja, slabše namestitve, odpovedi ali velike zamude njihovega leta
v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004

NAVODILA

- 1) Potniki, ki menijo, da se lahko upravičeno pritožijo proti letalskemu prevozniku¹ zaradi zavrnitve vkrcanja, slabše namestitve, odpovedi ali velike zamude določenega leta, morajo takšno pritožbo najprej vložiti pri letalskem prevozniku, ki opravlja zadevni let. Za ta namen se lahko uporabi ta obrazec. Prosim, shranite dvojnik tega obrazca za lastno evidenco.*
 - 2) Če vam letalski prevoznik ne odgovori v šestih tednih od prejema pritožbe ali če z njegovim odgovorom niste zadovoljni, pošljite ta obrazec (uporabite lahko dvojnik izvirnega obrazca, ki ste ga poslali letalskemu prevozniku) nacionalnemu izvršilnemu organu² v državi članici³, kjer se je incident zgodil.*
 - 3) Če se je incident zgodil na letališču odhoda zunaj EU, se lahko obrnete na nacionalni izvršilni organ v državi članici prihoda leta.*
 - 4) Ta obrazec za pritožbo se uporabi samo ob zavrnitvi vkrcanja, slabši namestitvi, odpovedi ali daljši zamudi leta.*
 - 5) Pritožbe druge vrste, tj. v zvezi s prevzemom prtljage, spremembami voznega reda več kot 14 dni pred datumom leta ali vozovnicami, je treba prav tako najprej vložiti pri zadevnem letalskem prevozniku. Če ne prejmete odgovora ali če z odgovorom niste zadovoljni, se lahko za nadaljnjo pomoč obrnete na evropske potrošniške centre⁴ v kateri koli državi članici EU.*
 - 6) Obrazec izpolnite z velikimi tiskanimi črkami.*
- Prosim, upoštevajte, da kar zadeva posamezne pritožbe, pristojni organi držav članic na splošno ne morejo sprejemati zavezujočih odločitev o letalskih prevoznikih. Če tudi po odgovoru pristojnega organa še vedno niste zadovoljni z odgovorom letalskega prevoznika, boste morali zadevo reševati na sodišču ali v okviru alternativnega reševanja sporov.**

¹ „Uredba (ES) št. 261/2004 velja za vse lete, ki jih opravlja kateri koli letalski prevoznik s katerega koli letališča v EU, in lete, ki jih opravlja kateri koli letalski prevoznik na katero koli letališče v EU.“

² Seznam nacionalnih izvršilnih organov in dodatne informacije o pravicah potnikov v EU so na voljo na: <http://www.apr.europa.eu/>

³ Ali v Islandiji, na Norveškem in v Švici.

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

Vlagaatelj pritožbe:

Ime:	Priimek:
Naslov:	
Poštna št., kraj:	Država:
E-naslov:	
Telefonska številka:	

Pritožba se nanaša na naslednji let:

Letalski prevoznik:	Številka leta:
Številka vozovnice:	
Številka rezervacije:	
Letališče odhoda:	Letališče prihoda:
Kraj prestopa (če obstaja):	
Datum leta:	
Predvideni čas odhoda letala:	Dejanski čas odhoda letala:
Predvideni čas prihoda letala:	Dejanski čas prihoda letala:
Letališče(-a), kjer se je zgodil incident:	

Podatki o potniku zgoraj navedenega leta:

Ime potnika	Navedite, ali je potnik odrasel, otrok ali dojenček (mlajši od dveh let)	Navedite, ali je bila potrebna posebna pomoč

Prosimo, da pozorno preberete spodnje definicije in s križcem **[X]** označite, kaj drži za vašo pritožbo.

„Velika zamuda“ pomeni, da znaša zamuda pri vzletu letala glede na predvideni čas odhoda:

- i) dve uri ali več v primeru letov do 1 500 km;
- ii) tri ure ali več v primeru letov znotraj EU, dolgih 1 500 km ali več, ali v primeru drugih letov, dolgih med 1 501 in 3 000 km;
- iii) štiri ure ali več v primeru vseh drugih letov.

„Odpoved“ pomeni, da let, ki je bil prvotno predviden, ni bil opravljen.

„Zavrnitev vkrcanja“ pomeni, da letalski prevoznik zavrne prevoz potnikov na letu, za katerega imajo potrjeno rezervacijo, ter so se prijavili na let in prišli k izhodu za vkrcanje najkasneje do časa, ki ga je določil letalski prevoznik, organizator potovanja ali potovalni zastopnik (če čas ni določen, najkasneje 45 minut pred predvidenim časom odhoda). To ne vključuje situacij, ko letalski prevoznik ali njegov zastopnik upravičeno zavrne vkrcanje potnikov zaradi razlogov, povezanih z zdravjem, varnostjo in/ali varovanjem, ali zaradi neustreznih potovalnih dokumentov.

„Slabša namestitvev“ pomeni, da je potnik neprostoovoljno potoval v razredu, nižjem od razreda, za katerega je imel potrjeno rezervacijo.

Ali je imel potnik potrjeno rezervacijo za zadevni let?

- DA
- NE

Ali se je potnik prijavil pri okencu za prijavo najkasneje do časa, ki ga je določil letalski prevoznik (oziroma če čas ni bil določen: najkasneje 45 minut pred objavljenim časom odhoda)?

- DA
- NE

Ali je potnik prišel k izhodu za vkrcanje do časa, navedenega na vstopnem kuponu?

- DA
- NE

Ali je letalski prevoznik potnika seznanil z njegovimi pravicami?

- DA
- NE

Izjavljam, da so vsi podatki, navedeni v tem obrazcu, točni in resnični v vseh pogledih in v zvezi z vsemi zadevnimi potniki.

Podpis(-i) vseh odraslih potnikov:

.....

V PRIMERU ZAMUDE LETA:

Ali vam je letalski prevoznik ali njegov zastopnik med veliko zamudo nudil pomoč?

DA

Kakšno pomoč so vam nudili?

obroke

osvežilne napitke

namestitev (hotel ali drugo) (v primeru, da ste morali zaradi zamude prespati)

prevoz med letališčem in krajem namestitve (v primeru, da ste morali zaradi zamude prespati)

komunikacijska sredstva (telefonske klice, sporočila po telefaksu ali elektronski pošti)

drugo (prosimo, navedite):

NE

Ali ste v primeru zamude 3 ure ali več glede na predvideni čas prihoda prejeli kakšno finančno odškodnino?

DA

Znesek: EUR

NE

V primeru zamude, daljše od 5 ur:

- Je bil vaš let še vedno smiseln?

DA

NE

- Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili „ne“ in če se je vaše potovanje že začelo: ali so vam ponudili sedež na povratnem letu do izhodiščnega mesta odhoda?

DA

NE

- Če ste se odločili, da potovanja ne boste nadaljevali, so vam ponudili povračilo stroškov?

DA

v višini polne cene vozovnice

v višini neuporabljenih kuponov za let

NE

V PRIMERU, DA JE LET ODPOVEDAL LETALSKI PREVOZNIK:

Ali ste bili obveščeni o odpovedi leta:

- po prihodu na letališče?
- pred prihodom na letališče?
 - manj kot en teden pred predvidenim časom odhoda vašega leta?
 - od sedem dni do dveh tednov pred predvidenim časom odhoda vašega leta?
 - več kot dva tedna pred prvotnim predvidenim datumom odhoda vašega leta?

Ali so vam ponudili alternativni let?

- DA
- NE

Ali ste bili obveščeni o razlogu za odpoved vašega leta?

- DA

Kateri razlog je bil naveden?

.....

- NE

Ali vam je letalski prevoznik ali njegov zastopnik nudil pomoč na letališču?

- DA

Kakšno pomoč so vam nudili?

- obroke
- osvežilne napitke
- namestitve (hotel ali drugo) (v primeru, da ste morali zaradi odpovedi prespati)
- prevoz med letališčem in krajem namestitve (v primeru, da ste morali zaradi odpovedi prespati)
- komunikacijska sredstva (telefonske klice, sporočila po telefaksu ali elektronski pošti)
- drugo (prosimo, navedite):

- NE

Ali ste prejeli kakšno finančno odškodnino zaradi odpovedi?

- DA

Znesek: EUR

- NE

Ali ste lahko izbirali med povračilom stroškov ALI spremembo poti do vašega končnega namembnega kraja?

- DA

- Izbral(-a) sem povračilo stroškov.
 - Ponudili so mi povračilo v višini polne cene vozovnice.
 - Ponudili so mi povračilo v višini neuporabljenih kuponov za let [prosimo, navedite]

.....

- Izbral(-a) sem možnost spremembe poti:

.....

- NE

- Ponudili so mi samo povračilo stroškov.
- Ponudili so mi samo spremembo poti do mojega končnega namembnega kraja [prosimo, navedite]

.....

V PRIMERU ZAVRNITVE VKRCANJA PROTI VAŠI VOLJI:

Ali je letalski prevoznik pozval prostovoljce?

- DA
- NE
- Ne vem

Ali ste se prostovoljno javili, da se ne boste vkrcali na letalo?

- DA če da, spodnja vprašanja za vas ne veljajo
- NE če ne, prosimo, odgovorite na spodnja vprašanja

Ali je letalski prevoznik zavrnil vaše vkrcanje zaradi razlogov, povezanih z varnostjo, varovanjem, zdravjem ali neustreznimi potovalnimi dokumenti?

- DA
- NE
- Ne vem

Ali ste prišli k izhodu za vkrcanje najkasneje do časa, navedenega na vašem vstopnem kuponu?

- DA
- NE

Ali vam je letalski prevoznik ali njegov zastopnik nudil pomoč, ko so vam zavrnil vkrcanje?

- DA
 - Kakšno pomoč so vam nudili?
 - obroke
 - osvežilne napitke
 - namestitev (v primeru, da ste morali zaradi zavrnitve vkrcanja prespati)
 - prevoz med letališčem in krajem namestitve (v primeru, da ste morali zaradi zavrnitve vkrcanja prespati)
 - komunikacijska sredstva (telefonske klice, sporočila po telefaksu ali elektronski pošti)
 - drugo (prosimo, navedite):
- NE

Ali ste prejeli kakšno finančno odškodnino, ko so vam zavrnil vkrcanje proti vaši volji?

- DA
 - Znesek: EUR
- NE

Ali ste lahko izbirali med povračilom stroškov ALI spremembo poti do vašega končnega namembnega kraja?

- DA
 - Izbral(-a) sem povračilo stroškov.
 - Ponudili so mi povračilo v višini polne cene vozovnice.
 - Ponudili so mi povračilo v višini neuporabljenih kuponov za let.
 - Izbral(-a) sem možnost spremembe poti:
 -
- NE
 - Ponudili so mi samo povračilo stroškov.
 - Ponudili so mi samo spremembo poti do mojega končnega namembnega kraja [prosimo, navedite]
 -

V PRIMERU SLABŠE NAMESTITVE:

Imel(-a) sem rezervacijo za:

- prvi razred
- poslovni razred

Dejansko sem potoval(-a) v:

- poslovnem razredu
- ekonomskem razredu

Ali ste prejeli kakšno povračilo stroškov zaradi slabše namestitve?

- DA

Znesek: EUR

- NE

Kakšna je bila cena vaše vozovnice?