



# PRÁVA CESTUJÚCICH V LETECKEJ DOPRAVE EÚ FORMULÁR SŤAŽNOSTI



TENTO FORMULÁR SA MÔŽE POUŽIŤ NA PODANIE SŤAŽNOSTI URČENEJ LETECKEJ SPOLOČNOSTI A/ALEBO PRÍSLUŠNÉMU VNÚTROŠTÁTNEMU DOZORNÉMU ORGÁNU

Náhrada a/alebo pomoc cestujúcim v prípade odmietnutia nástupu do lietadla, preradenia do nižšej cestovnej triedy, zrušenia alebo dlhého omeškania letu v zmysle nariadenia 261/2004

## POKYNY

- 1) V záujme uľahčenia prešetrovania Vašej sťažnosti zo strany príslušného dozorného orgánu (v členskom štáte, v ktorom k predmetnej udalosti došlo) pošlite, prosím, svoju sťažnosť najprv leteckej spoločnosti prevádzkujúcej predmetný let.
- 2) V prípade, že ste od leteckej spoločnosti nedostali odpoveď v priebehu 6 týždňov od dátumu jej doručenia, alebo ak považujete odpoveď leteckej spoločnosti za neuspokojivú, vyplňte a zašlite tento formulár dozornému orgánu v členskom štáte, v ktorom k predmetnej udalosti došlo.
- 3) Ak k predmetnej udalosti došlo mimo územia EÚ a ak sa týkala letu do EÚ s leteckou spoločnosťou sídliacou v EÚ, môžete kontaktovať dozorný orgán v členskom štáte priletu.
- 4) Tento formulár sa použije len v prípadoch súvisiacich s odmietnutím nástupu do lietadla, preradenia do nižšej cestovnej triedy, zrušenia alebo dlhého omeškania letu.
- 5) V prípade sťažností týkajúcich sa iných druhov problémov, napr. nedoručenia batožiny alebo vystavenia leteniek, sa môžete so žiadosťou o pomoc obrátiť na Európske spotrebiteľské centrum v ktoromkoľvek členskom štáte ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)).
- 6) Formulár vyplňte tlačенými písmenami.

### Sťažnosť podáva:

Priezvisko

Meno:

Adresa:

Mesto, PSČ:

Štát:

E-mail:

### Predmet sťažnosti:

Letecká spoločnosť:

Číslo letu:

Rezervačné číslo (PNR):

Letisko odletu:

Letisko priletu:

Prípadné prestupové letiská:

Dátum letu:

Čas odletu podľa letového poriadku:

Skutočný čas odletu:

Čas priletu podľa letového poriadku:

Skutočný čas priletu:

Letisko alebo letiská, na ktorých k predmetnej udalosti alebo udalostiam došlo:

**Nehodiace sa preškrtnite a vyplňte nasledujúce údaje:**

1. Typ sťažnosti/udalosti:

- Odmietnutie nástupu do lietadla
- Omeškanie  
v dĺžke ... hodín
- Zrušenie letu
- Preradenie do nižšej cestovnej triedy

2. Poskytla Vám letecká spoločnosť informácie o právach cestujúcich v leteckej doprave?

- Áno
- Nie

3. Bola Vám poskytnutá pomoc? Áno Nie

- Strava
- Občerstvenie
- Hotel
- Preprava medzi hotelom a letiskom
- Komunikačné prostriedky (tel./fax/ e-mail)
- Iné: .....

4. Boli ste presmerovaný?

- Áno po ... hodinách  
s ktorou leteckou spoločnosťou alebo iným druhom dopravy?  
.....  
na ktorých úsekoch letu (z/do/cez)? .....
- Nie

5. Boli Vám vrátené finančné prostriedky?

- Áno v plnej výške ceny letenky časť ceny letenky
- Nie

6. Bola Vám poskytnutá finančná kompenzácia?

- Áno vo výške.....EUR
- Nie

7. V prípade zrušenia letu:

- Kedy ste boli informovaný/á o zrušení letu?
  - na letisku
  - 1 týždeň pred odletom
  - 2 týždne pred odletom
  - viac ako 2 týždne pred odletom
- Čo bolo príčinou zrušenia letu? (ak sú dôvody známe)  
.....

8. V prípade odmietnutia nástupu do lietadla:

- Letecká spoločnosť požiadala o dobrovoľníkov, ktorí by sa vzdali svojho miesta
- Vzdali ste sa svojho miesta dobrovoľne
- Bol Vám odmietnutý nástup do lietadla proti Vašej vôli

9. Sťažnosť ste už doručili

- letovej spoločnosti:
- orgánu na ochranu spotrebiteľa: .....
- inej súkromnej alebo verejnej inštitúcii: .....

10. Žiadate o:

- finančnú kompenzáciu
- náhradu výdavkov vzniknutých z dôvodu nedostatočnej pomoci
- iné: .....

Doplňujúce vysvetlenia alebo poznámky:

---

---

---

*Zoznam priložených podporných dokumentov:*

*(Potvrdené letenky/rezervácie, kópie účtov dodatočných výdavkov v prípade žiadosti o náhradu dodatočných nákladov, odpoveď letovej spoločnosti a/alebo orgánu na ochranu spotrebiteľa alebo iného orgánu, ktorý skúma túto sťažnosť atď.)*

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

***! Podpíšte a zašlite svoju sťažnosť letovej spoločnosti a/alebo príslušnému vnútroštátnemu dozornému orgánu. Odporúča sa, aby ste tento formulár zaslali doporučené (uschovajte si kópiu).***

„Ja, podpísaný cestujúci (meno)....., splnomocňujem vnútroštátny orgán zodpovedný za dozor nad uplatňovaním nariadenia (ES) č. 261/2004, aby ma v rámci svojich právomocí zastupoval v jednaniach s uvedenou letovej spoločnosťou a aby mal prístup k mojim osobným údajom, ktoré uchováva táto letovej spoločnosť.“

V:

Dňa:

Podpis:

*Zoznam menovaných dozorných orgánov a ďalšie informácie o právach cestujúcich EÚ nájdete na tejto internetovej stránke Európskej komisie:*

<http://apr.europa.eu>