



# PRAVA CESTUJÍCÍCH V LETECKÉ DOPRAVĚ

## FORMULÁŘ EU PRO STÍŽNOSTI



TENTO FORMULÁŘ LZE POUŽÍT PRO ÚČELY PODÁNÍ STÍŽNOSTI U LETECKÉ SPOLEČNOSTI A/NEBO VNITROSTÁTNÍHO ORGÁNU ZODPOVĚDNÉHO ZA PROSAZOVÁNÍ PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ

Náhrada a/nebo pomoc cestujícím v případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letů podle nařízení (ES) 261/2004

### POKYNY

- 1) Pro usnadnění vyšetřování Vaší stížnosti ze strany příslušného orgánu zodpovědného za prosazování právních předpisů (v členském státu, ve kterém došlo k události) zašlete prosím Vaši stížnost nejdříve provozujícímu leteckému dopravci.
- 2) V případě, že Vám letecká společnost do šesti týdnů od data přijetí stížnosti neposkytla odpověď, nebo pokud nejste s odpovědí letecké společnosti spokojeni, vyplňte prosím tento formulář a zašlete ho orgánu zodpovědnému za prosazování právních předpisů v členském státu, ve kterém došlo k události.
- 3) Pokud k události došlo mimo EU na letu provozovanému leteckým dopravcem EU a směřujícím do EU, můžete kontaktovat orgán zodpovědný za prosazování právních předpisů v členském státu, do kterého let směřoval.
- 4) Tento formulář je určen pouze pro stížnosti v případech týkajících se odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letů.
- 5) Pro všechny ostatní stížnosti týkající se jiných druhů leteckých událostí, tj. ztráty zavazadel či otázky vystavování letenek, lze pro získání informací o dalším postupu kontaktovat evropská spotřebitelská centra v kterémkoliv členském státu EU ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)).
- 6) Formulář vyplňte prosím hůlkovým písmem.

### Stížnost podává:

Příjmení:	Jméno:
Adresa:	
Obec, PSČ:	Stát:
E-mail:	

### Stížnost se týká:

Letecký dopravce:	Číslo letu:
Číslo rezervace („záznam o knihování cestujícího“ - PNR):	
Letiště odletu:	Letiště příletu:
Případná přestupní místa:	
Datum letu:	
Plánovaný čas odletu:	Skutečný čas odletu:
Plánovaný čas příletu:	Skutečný čas příletu:
Letiště, na kterém/na kterých k události došlo:	

**Zaškrtněte příslušnou kolonku/příslušné kolonky a vyplňte následující údaje**

1. Druh stížnosti/události:

- Odepření nástupu na palubu
- Zpoždění  
v trvání ... hodin
- Zrušení letu
- Změna třídy na nižší kategorii

2. Poskytla Vám letecká společnost informace o právech cestujících v letecké dopravě?

- Ano  Ne

3. Byla Vám poskytnuta pomoc?  Ano  Ne

- Strava
- Občerstvení
- Hotel
- Doprava mezi hotelem a letištěm
- Komunikační prostředky (*telefon/fax/e-mail*)
- Jiné: .....

4. Byli jste přeměrováni?

- Ano po ... hodinách  
s kterou leteckou společností či kterým jiným druhem dopravy?  
.....  
na kterých úsecích letu (*z/do/přes*)?.....
- Ne

5. Byly Vám vráceny finanční obnosy?

- Ano  v plné výši letenky  v částečné výši letenky
- Ne

6. Obdrželi jste finanční náhradu?

- Ano ve výši ..... EUR
- Ne

7. V případě zrušení letu:

Kdy jste obdrželi informace o zrušení letu?

- na letišti
- 1 týden před odletem
- 2 týdny před odletem
- více než 2 týdny před odletem

Co bylo důvodem zrušení letu? (je-li známo) .....

8. V případě odepření nástupu na palubu:

- Letecká společnost požádala dobrovolníky o uvolnění jejich míst
- Vzdal/a jste se svého místa dobrovolně
- Nástup na palubu Vám byl odepřen proti Vaší vůli

9. Stížnost již byla podána u:

- Letecké společnosti
- Orgánu na ochranu spotřebitele: .....
- Jiné soukromé či veřejné instituce: .....

10. Náhrada požadovaná cestujícím:

- Finanční náhrada
- Náhrada výdajů v případě nedostatečné pomoci
- Jiné .....

Dodatečná vysvětlení či poznámky:

---

---

---

*Seznam příložených podkladů:*

*(Potvrzené letenky/rezervace, kopie účtů za dodatečné náklady v případě, že požadujete náhradu za dodatečné náklady, odpověď letecké společnosti a/nebo orgánu ochrany spotřebitele nebo jiného orgánu, který přezkoumával tuto žádost atd.)*

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

***! Podepište prosím stížnost a zašlete formulář letecké společnosti a/nebo příslušnému vnitrostátnímu orgánu zodpovědnému za prosazování právních předpisů. Doporučuje se zaslat tento formulář doporučeně (kopii si uschovejte).***

„Já, níže podepsaný, cestující (jméno) ....., pověřuji vnitrostátní orgán zodpovědný za uplatňování nařízení (ES) 261/2004, aby jednal mým jménem, nakolik mu to jeho pravomoci umožňují, při jednání s výše uvedenou leteckou společností a aby měl přístup k osobním údajům, které se týkají mé osoby a které má k dispozici uvedená letecká společnost“

V \_\_\_\_\_ Dne \_\_\_\_\_

Podpis:

*Seznam určených orgánů zodpovědných za prosazování právních předpisů a další informace o právech cestujících EU lze nalézt na internetové stránce Evropské komise:*

<http://apr.europa.eu>