



LÉGI UTASOK JOGAI
EU PANASZBEJELENTŐ
NYOMTATVÁNY



EZZEL A NYOMTATVÁNNYAL A LÉGITÁRSASÁGOKNÁL ÉS/VAGY AZ ILLETÉKES NEMZETI SZERVEKNÉL LEHET PANASZT BENYÚJTANI.

Visszautasított beszállás, alacsonyabb osztályon való elhelyezés és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasokat a 261/2004/EK rendelet értelmében megillető jogok

ÚTMUTATÓ

1) Azok az utasok, akik úgy vélik, hogy visszautasított beszállás, alacsonyabb osztályon való elhelyezés és légi járatok törlése vagy hosszú késése okán valamely légitársasággal szemben jogos panaszuk merült fel¹, azt elsőként az érintett járatot üzemeltető légitársasághoz kell elküldeniük. Erre a célra ezt a nyomtatványt használhatja. Kérjük, őrizzen meg belőle egy példányt.

2) Amennyiben a légitársaság a panasz kézhezvételétől számított 6 héten belül nem válaszol, vagy Ön nem elégedett a légitársaság válaszával, akkor a nyomtatványt (a légitársaságnak elküldött eredeti nyomtatvány másolata is megfelel e célra) azon tagállam² illetékes nemzeti szervéhez³ kell elküldeni, ahol az eset történt.

3) Ha az eset az Európai Unió területén kívül található indulási repülőtéren történt, akkor a járat célállomása szerinti tagállam illetékes nemzeti szervével is felveheti a kapcsolatot.

4) Ez a nyomtatvány csak visszautasított beszállás, alacsonyabb osztályon való elhelyezés és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén töltendő ki.

5) Más repülési eseményekkel – például elvesztett poggyással, az utazás időpontja előtt több mint két héttel végrehajtott repülési menetrend-módosításokkal vagy jegykiadással – kapcsolatos panaszokat elsőként az érintett légitársasághoz kell elküldeni. Amennyiben nem kap választ, vagy nem elégedett a válasszal, akkor további tanácsért az EU bármely tagállamában felveheti a kapcsolatot az európai fogyasztói központok⁴ valamelyikével.

6) Kérjük, nyomtatott nagy betűkkel töltsse ki a nyomtatványt.

Kérjük vegye figyelembe, hogy a tagállamok illetékes hatóságai általában nem tudnak egyéni panaszügyekben a légitársaságokra nézve jogilag kötelező döntést hozni. Amennyiben nem ért egyet a légitársaság panaszára adott válaszával, Önnek bírósághoz vagy alternatív vitarendezési szervezethez kell fordulnia még akkor is, ha az illetékes hatóság már válaszolt az Ön megkeresésére.

¹ „A 261/2004/EK rendelet minden olyan járatra alkalmazandó, amelyet bármely légitársaság, az EU bármely repülőtéréről indít, illetve amelyet bármely uniós légitársaság, bármely uniós repülőtérre indít.”

² Vagy Izland, Norvégia, Svájc.

³ Az illetékes nemzeti szervek listája és az EU légi utasok jogaival kapcsolatos további kiegészítő információk az alábbi internetcímen találhatóak: <http://www.apr.europa.eu/>.

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

A panasz benyújtója:

Név:	Vezetéknév:
Cím:	
Irányítószám, város:	Ország:
E-mail:	
Telefonszám:	

A panasz az alábbi légi járatra vonatkozik:

Légitársaság:	Járatszám:
A repülőjegy száma:	
Foglalási azonosító:	Érkezési repülőtér:
Indulási repülőtér:	
Átszállási repülőtér/repülőterek (ha volt(ak)):	
A repülés dátuma:	Tényleges indulási idő:
Tervezett indulási idő:	Tényleges érkezési idő:
Tervezett érkezési idő:	
Repülőtér/repülőterek, ahol az eset(ek) történt(ek):	

Az utas adatai a fenti légi járatához kapcsolódóan:

Az utas neve	Kérjük, jelezze, hogy az utas felnőtt, gyermek vagy csecsemő (2 évesnél fiatalabb)	Kérjük, jelezze, voltak-e az utasnak speciális igényei

Kérjük, figyelmesen olvassa el az alábbi meghatározásokat, és jelölje kereszttel [X], hogy panaszja mely típusba tartozik.

- „Hosszú késés”: ha a járat tervezett és tényleges indulási ideje között eltelt idő:
- i) legfeljebb 1500 km-es járat esetén kettő vagy több óra;
 - ii) az EU-n belüli, legalább 1500 km-es járatok, illetve egyéb, 1501 és 3000 km közötti járatok esetén három vagy több óra;
 - iii) minden egyéb járat esetén négy vagy több óra.
- „Járat törlése”: egy korábban tervezett légi járat nem közlekedése.
- „Visszautasított beszállás”: egy légi járaton olyan utasok szállításának a légitársaság részéről való megtagadása, akik a járatra megerősített helyfoglalással rendelkeztek és a légitársaság, az utazásszervező vagy az utazásközvetítő által javasolt időn belül az utasfelvételi pultnál és a beszálló kapunál beszállásra jelentkeztek (ha nem volt időpont megadva, akkor legalább 45 perccel a tervezett indulási időpont előtt). Ez nem vonatkozik azokra a helyzetekre, amikor a légitársaság vagy közvetítője az utasok beszállását ésszerű indokok, úgymint egészségügyi, biztonsági és/vagy védelmi okok, illetve nem megfelelő utazási okmányok miatt utasítja el.
- „Alacsonyabb osztályon való elhelyezés”: az utas alacsonyabb osztályon volt kénytelen utazni, mint amelyre megerősített foglalással rendelkezett.

Az utas (utasok) rendelkezett (redeztek) megerősített helyfoglalással az adott járatra?

IGEN

NEM

Az utas (utasok) a légitársaság által javasolt időn belül jelentkezett (jelentkeztek) az utasfelvételi pultnál (ha nem volt időpont megadva, akkor legalább 45 perccel a járat közzétett indulási időpontja előtt)?

IGEN

NEM

Az utas (utasok) a beszállókártyán megjelölt időn belül jelentkezett (jelentkeztek) a beszálló kapunál?

IGEN

NEM

A légitársaság tájékoztatta az utast (utasokat) a légi utasok jogairól?

IGEN

NEM

Kijelentem, hogy az e nyomtatványban szereplő információk az összes érintett utasra vonatkozóan és minden tekintetben pontosak és a valóságnak megfelelnek.

Az összes felnőtt utas aláírása:

.....

JÁRAT KÉSÉSE ESETÉN:

Hosszú késés esetén kapott segítséget a légitársaságtól vagy közvetítőjétől?

IGEN

Milyen típusú segítséget kapott?

Étkezés biztosítása

Frissítő biztosítása

Szállás biztosítása (szállodában vagy máshol) (amennyiben a késés következtében az éjszakát az adott állomáson kellett töltenie)

Transzfer a repülőtér és a szálláshely között (amennyiben a késés következtében az éjszakát az adott állomáson kellett töltenie)

Távközlési eszközök használata (telefon, fax vagy e-mail)

Egyéb szolgáltatások (kérjük, részletezze):

NEM

Amennyiben járata az eredetileg tervezett érkezési időponthoz képest 3 órát vagy annál többet késett, kapott anyagi kártérítést?

IGEN

..... EUR értékben

NEM

Amennyiben járata 5 óránál többet késett:

- Utazásának célja a késés után is fennállt?

IGEN

NEM

- Amennyiben az előző kérdésre nemmel válaszolt, és az utazás már elkezdődött: felajánlották, hogy helyet biztosítanak Önnek egy a kiindulási állomásra tartó járaton?

IGEN

NEM

- Amennyiben úgy döntött, nem folytatja utazását, felajánlották Önnek, hogy visszafizetik a jegy árát?

IGEN

a jegy teljes árát

csak a jegy még fel nem használt részére eső összeget

NEM

ABBAN AZ ESETBEN, HA A LÉGITÁRSASÁG TÖRÖLTE A JÁRATOT:

Mikor tájékoztatták a járat törléséről?

- a repülőtérre való érkezést követően
- a repülőtérre való érkezést megelőzően
 - kevesebb mint egy héttel a járat tervezett indulása előtt
 - több mint 7 nappal, de kevesebb mint 2 héttel a járat tervezett indulása előtt
 - Több mint 2 héttel a járat tervezett indulása előtt

Felajánlották Önnek, hogy átfoglalják egy alternatív légi járatra?

- IGEN
- NEM

Tájékoztatták arról, hogy mi volt az oka a járat törlésének?

- IGEN

Mit mondtak Önnek, mi volt az ok?

.....

- NEM

Kapott segítséget a repülőtéren a légitársaságtól vagy közvetítőjétől?

- IGEN

Milyen típusú segítséget kapott?

- Étkezés biztosítása
- Frissítő biztosítása
- Szállás biztosítása (szállodában vagy máshol) (amennyiben a késés következtében az éjszakát az adott állomáson kellett töltenie)
- Transzfer a repülőtér és a szálláshely között (amennyiben a késés következtében az éjszakát az adott állomáson kellett töltenie)
- Távközlési eszközök használata (telefon, fax vagy e-mail)
- Egyéb szolgáltatások (kérjük, részletezze):

- NEM

Kapott anyagi kártérítést a járat törlése miatt?

- IGEN

..... EUR értékben

- NEM

Felajánlották, hogy választhat aközött, hogy visszatérítik a jegy árát, VAGY egy másik útvonalon elutazhat a végső célállomásra?

- IGEN

- A visszatérítést választottam
 - Felajánlották a jegy teljes árának visszatérítését
 - Csak a jegy még fel nem használt részére eső összeg visszatérítését ajánlották fel [kérjük, részletezze]
- A másik útvonalon való utazást választottam:

.....

- NEM

- Csak a jegy árának visszatérítését ajánlották fel
- Csak a másik útvonalon való utazást ajánlották fel [kérjük, részletezze]

.....

VISSZAUTASÍTOTT BESZÁLLÁS ESETÉN:

A légitársaság képviselője megkérdezte, ki adja fel önkéntesen a helyét?

- IGEN
- NEM
- Nem tudom

Ön önkéntesen adta fel a helyét?

- IGEN Ha igen, a további kérdések Önre nem vonatkoznak.
- NEM Ebben az esetben kérjük, válaszoljon a további kérdésekre.

Beszállását a légitársaság biztonsági, védelmi vagy egészségügyi okok, illetve nem megfelelő utazási okmányok miatt utasította el?

- IGEN
- NEM
- Nem tudom

Legkésőbb a beszállókártyán megjelölt időn belül jelentkezett a beszálló kapunál?

- IGEN
- NEM

Kapott segítséget a repülőtéren a légitársaságtól vagy közvetítőjétől azután, hogy beszállását visszautasították?

- IGEN
Milyen típusú segítséget kapott?
 - Étkezés biztosítása
 - Frissítő biztosítása
 - Szállás biztosítása (amennyiben a visszautasított beszállás következtében az éjszakát az adott állomáson kellett töltenie)
 - Transzfer a repülőtér és a szálláshely között (amennyiben a visszautasított beszállás következtében az éjszakát az adott állomáson kellett töltenie)
 - Távközlési eszközök használata (telefon, fax vagy e-mail)
 - Egyéb szolgáltatások (kérjük, részletezze):
- NEM

Kapott anyagi kártérítést azután, hogy megtagadták Öntől a beszállást?

- IGEN
..... EUR értékben

- NEM

Felajánlották, hogy választhat aközött, hogy visszatérítik a jegy árát, VAGY egy másik útvonalon elutazhat a végső célállomásra?

- IGEN
 - A visszatérítést választottam
 - Felajánlották a jegy teljes árának visszatérítését
 - Csak a jegy még fel nem használt részére eső összeg visszatérítését ajánlották fel
 - A másik útvonalon való utazást választottam:
.....
- NEM

- Csak a jegy árának visszatérítését ajánlották fel
- Csak a másik útvonalon való utazást ajánlották fel [kérjük, részletezze]

.....

ALACSONYABB OSZTÁLYON VALÓ ELHELYEZÉS ESETÉN:

A következő osztályra szólt a foglalásom:

- Első osztály
- Komfort osztály (business class)

A következő osztályon utaztam:

- Komfort osztály (business class)
- Turista osztály

Kapott anyagi kártérítést az alacsonyabb osztályon való elhelyezés miatt?

- IGEN
..... EUR értékben

- NEM

Mennyibe került a jegye?