



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

Práva cestujících v případě  
odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného  
zpoždění letu  
podle nařízení (ES) č. 261/2004

### POKYNY

- 1) *Cestující, kteří se domnívají, že jsou oprávněni si stěžovat na leteckou společnost ohledně odepření nástupu na palubu<sup>1</sup>, změny třídy na nižší kategorii a zrušení nebo významného zpoždění letu, nejprve zašlou stížnost letecké společnosti, která daný let provozuje. K tomu můžete použít tento formulář. Kopii formuláře si prosím uschovejte.*
- 2) *V případě, že vám letecká společnost do šesti týdnů od data přijetí stížnosti neposkytlá odpověď, nebo pokud nejste s odpovědí spokojeni, zašlete tento formulář (je možné použít kopii originálního formuláře zaslaného letecké společnosti) vnitrostátnímu orgánu zodpovědnému za prosazování právních předpisů<sup>2</sup> v členském státu<sup>3</sup>, ve kterém k události došlo.*
- 3) *Pokud k události došlo na odletovém letišti mimo území EU, kontaktujte vnitrostátní 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 a zrušení nebo významného zpoždění letu.*
- 5) *Všechny ostatní stížnosti, např. stížnosti týkající se ztráty zavazadel, změn letového řádu provedených více než čtrnáct dní před datem odletu nebo rezervace a prodeje letenek, zašlete nejprve dotčené letecké společnosti. Pokud vám nebude poskytnuta odpověď, nebo pokud s odpovědí nebudete spokojeni, obraťte se pro další rady na evropská spotřebitelská centra<sup>4</sup> v kterémkoli členském státu EU.*
- 6) *Formulář vyplňte prosím hůlkovým písmem.*

#### Stížnost podává:

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

<sup>1</sup> „Nařízení č. 261/2004 se vztahuje na všechny lety provozované jakoukoli leteckou společností z letiště na území EU a na lety směřující na letiště na území EU provozované jakoukoli leteckou společností EU.“

<sup>2</sup> Seznam vnitrostátních orgánů zodpovědných za prosazování právních předpisů a další informace o právech cestujících v EU je možné nalézt na následující internetové stránce: <http://www.apr.europa.eu/>

<sup>3</sup> Nebo na Islandu, v Norsku, ve Švýcarsku.

<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)

**Stížnost se týká:**

Letecká společnost:	Číslo letu:
Číslo letenky:	
Číslo rezervace:	
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:	

**Osobní údaje cestujícího/cestujících výše uvedeného letu:**

Jméno a příjmení cestujícího	Označte prosím, zda se jedná o dospělého, dítě, nebo kojence (do věku dvou let)	Označte prosím, zda byla požadována zvláštní pomoc

Přečtěte si prosím pečlivě následující definice a případy, na něž se stížnost vztahuje, označte křížkem [X].

- „Významným zpožděním“ se rozumí let zpožděný oproti plánovanému času odletu:
- i) o dvě hodiny a více v případě letů o délce nejvýše 1500 km;
  - ii) o tři hodiny a více v případě letů v rámci EU delších než 1500 km, nebo v případě ostatních letů v délce od 1501 km do 3000 km;
  - iii) o čtyři hodiny a více v případě všech ostatních letů.
- „Zrušením“ se rozumí neuskutečnění letu, který byl původně plánován.
- „Odepřením nástupu na palubu“ se rozumí odmítnutí letecké společnosti přepravit cestující leteckou dopravou, přestože mají na dotčený let potvrzenou rezervaci a přihlásili se k odbavení a nástupu na palubu nejpozději v čase doporučeném leteckou společností, provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nebo zprostředkovatelem služeb v cestovním ruchu (nejpozději 45 minut před plánovaným časem odletu v případě, že není uveden žádný čas). Toto nezahrnuje případy, kdy letecká společnost nebo její zástupce shledají přiměřené důvody k odepření nástupu na palubu, jako např. zdravotní důvody, důvody bezpečnosti a/nebo ochrany nebo v případě nedostatečných cestovních dokladů.
- „Změnou třídy na nižší kategorii“ se rozumí, že cestující nedobrovolně cestoval přepravní třídou nižší kategorie než je přepravní třída, kterou má potvrzenou na rezervaci.

Měl(i) cestující na dotčený let potvrzenou rezervaci?

- ANO  
 NE

Přihlásil(i) se cestující k odbavení nejpozději v čase uvedeném leteckou společností (nejpozději 45 minut před zveřejněným časem odletu v případě, že čas nebyl uveden)?

- ANO  
 NE

Přihlásil(i) se cestující k nástupu na palubu před časem uvedeném na palubním lístku?

ANO

NE

Poskytla letecká společnost cestujícímu/cestujícím informace o jejich právech?

ANO

NE

**Já, níže podepsaný/á, prohlašuji, že veškeré informace uvedené v tomto formuláři jsou pravdivé a po všech stránkách správné a platí pro všechny dotčené cestující.**

**Podpis(y) všech dospělých cestujících:**

.....

### **V PŘÍPADĚ ZPOŽDĚNÍ LETU:**

Poskytla vám letecká společnost nebo její zástupce během zpoždění letu pomoc?

ANO

Jaký druh pomoci Vám byl poskytnut?

Strava

Občerstvení

Ubytování (v hotelu nebo v jiném zařízení) (v případě, že jste v důsledku zpoždění letu musel(a) zůstat do dalšího dne)

Přeprava mezi letištěm a místem ubytování (v případě, že jste v důsledku zpoždění letu musel(a) zůstat do dalšího dne)

Komunikační prostředky (telefonní hovory, posílání zpráv faxem nebo elektronickou poštou)

Jiné služby (prosím upřesněte): .....

NE

Jestliže byl váš let zpožděn o tři a více hodin oproti původně plánovanému času příletu, obdržel(a) jste finanční náhradu?

ANO

ve výši.....EUR

NE

Jestliže byl váš let zpožděn o více než pět hodin:

- Posloužil let přesto vašemu původnímu účelu?

ANO

NE

- Jestliže je odpověď na předchozí otázku „ne“ a jestliže jste již cestu započal(a), bylo vám nabídnuto místo na zpáteční let do výchozího místa vaší cesty?

ANO

NE

- V případě, že jste se rozhodl(a) v cestě nepokračovat, byla vám nabídnuta finanční náhrada?

ANO

v plné výši ceny letenky

ve výši ceny nevyužitých letových kuponů

NE

## **V PŘÍPADĚ ZRUŠENÍ LETU LETECKOU SPOLEČNOSTÍ:**

Byl(a) jste o zrušení letu informován(a)

- po příjezdu na letiště?
- před příjezdem na letiště?
  - méně než týden před plánovaným časem odletu?
  - ve lhůtě od sedmi dnů do dvou týdnů před plánovaným časem odletu?
  - více než dva týdny před původně plánovaným datem odletu?

Byl vám nabídnut náhradní let?

- ANO
- NE

Byly vám poskytnuty informace o důvodech zrušení letu?

- ANO

Co bylo důvodem zrušení letu?

- .....
- NE

Poskytla vám letecká společnost nebo její zástupce na letišti pomoc?

- ANO

Jaký druh pomoci vám byl poskytnut?

- Strava
- Občerstvení
- Ubytování (v hotelu nebo jiném zařízení) (v případě, že v důsledku zrušení letu jste musel(a) zůstat do dalšího dne)
- Přeprava mezi letištěm a místem ubytování (v případě, že v důsledku zrušení letu jste musel(a) zůstat do dalšího dne)
- Komunikační prostředky (telefonní hovory, posílání zpráv faxem nebo elektronickou poštou)
- Jiné služby (prosím upřesněte): .....

- NE

Obdržel(a) jste za zrušení letu finanční náhradu?

- ANO

ve výši.....EUR

- NE

Byla vám nabídnuta možnost volby mezi finanční náhradou NEBO přesměrováním do cílového místa určení?

- ANO

- Zvolil(a) jsem finanční náhradu
  - Byla mi nabídnuta náhrada v plné výši ceny letenky
  - Byla mi nabídnuta náhrada ve výši ceny nevyužitých letových kuponů [prosím upřesněte]

- .....
- Zvolil(a) jsem přesměrování:

- .....
- NE

- Byla mi nabídnuta pouze finanční náhrada
  - Bylo mi nabídnuto pouze přesměrování do cílového místa určení [prosím upřesněte]
- .....

## **V PŘÍPADĚ ODEPŘENÍ NÁSTUPU NA PALUBU PROTI VAŠÍ VŮLI:**

Vyzvala letecká společnost dobrovolníky k odstoupení od jejich rezervací?

- ANO
- NE
- Nevím

Odstoupil(a) jste dobrovolně od nástupu do letadla?

- ANO            je-li tomu tak, následující otázky se na vás nevztahují
- NE                v tomto případě prosím odpovězte na následující otázky

Odepřela vám letecká společnost nástup na palubu z důvodu bezpečnosti, ochrany, ze zdravotních důvodů nebo z důvodu nedostatečných cestovních dokladů?

- ANO
- NE
- Nevím

Dostavil(a) jste se k nástupu na palubu nejpozději v čase uvedeném na palubním lístku?

- ANO
- NE

Poskytla vám letecká společnost nebo její zástupce po odepření nástupu na palubu pomoc?

- ANO

Jaký druh pomoci vám byl poskytnut?

- Strava
- Občerstvení
- Ubytování (v případě, že jste v důsledku odepření nástupu na palubu musel(a) zůstat do dalšího dne)
- Přeprava mezi letištěm a místem ubytování (v případě, že jste v důsledku odepření nástupu na palubu musel(a) zůstat do dalšího dne)
- Komunikační prostředky (telefonní hovory, posílání zpráv faxem nebo elektronickou poštou)
- Jiné služby (prosím upřesněte): .....

- NE

Obdržel(a) jste poté, co vám byl odepřen nástup na palubu proti vaší vůli, finanční náhradu?

- ANO

ve výši: .....EUR

- NE

Byla vám nabídnuta volba mezi finanční náhradou NEBO přesměrováním do cílového místa určení?

- ANO

Zvolil(a) jsem finanční náhradu

Byla mi nabídnuta náhrada v plné výši ceny letenky

Byla mi nabídnuta náhrada ve výši ceny nevyužitých letových kuponů

Zvolil(a) jsem přesměrování:

.....

- NE

Byla mi nabídnuta pouze finanční náhrada

Bylo mi nabídnuto pouze přesměrování do cílového místa určení [prosím upřesněte]

.....

**V PŘÍPADĚ ZMĚNY TŘÍDY NA NIŽŠÍ KATEGORII:**

Měl(a) jsem rezervaci

- do první třídy
- do obchodní třídy

Třída byla změněna na:

- obchodní třídu
- turistickou třídu

Byla vám za změnu třídy na nižší kategorii nabídnuta finanční náhrada?

- ANO  
ve výši.....EUR

- NE

Jaká byla cena vaší letenky? .....