



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 fel<sup>1</sup>, azt elsőként az érintett járatot üzemeltető légitársasághoz kell elküldeniük. Erre a célra ezt a formanyomtatványt 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 tagállam<sup>2</sup> illetékes nemzeti szervéhez<sup>3</sup> 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 poggyásszal, 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 központok<sup>4</sup> 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.**

<sup>1</sup> „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.”

<sup>2</sup> Vagy Izland, Norvégia, Svájc.

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

<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).

**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? .....