**FORMULARZ SKARGI**

NA NINIEJSZYM FORMULARZU MOŻNA ZŁOŻYĆ SKARGĘ DO LINII LOTNICZYCH LUB DO KRAJOWEGO ORGANU

Skarga dotyczy żądania odszkodowania i/lub pomoc dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, przeniesienia do niższej klasy, odwołania lotu lub dużego opóźnienia lotu, przysługujące na mocy rozporządzenia nr 261/2004/WE.

**Składający skargę:**

Nazwisko ………………………………………………………… Imię …………………………………………………………………….

Adres ………………………………………………………………. Miasto i kod pocztowy…………………………………………

Kraj …………………………………………………………………. Telefon ………………………………………………………………..

e-mail ……………………………………………………………..

**Skarga dotyczy:**

Linia lotnicza …………………………………………………… Numer lotu ………………………………………………………….

Numer rezerwacji ………………………………………….. Data lotu ………………………………………………………………

Port lotniczy wylotu ……………………………………….. Port lotniczy przylotu …………………………………………..

Porty tranzytowe (jeżeli dotyczy) ………………………………………….............................................................

Planowana godzina wylotu …………………………….. Faktyczna godzina wylotu …………………………………….

Planowana godzina przylotu ………………………….. Faktyczna godzina przylotu …………………………………..

Port lotniczy (poty lotnicze), w których zdarzenie miało miejsce ………………………………………………………….

**Należy zaznaczyć i wypełnić poniższą część**

1. Rodzaj skargi/zdarzenia:

- odmowa przyjęcia na pokład

- opóźnienie (opóźnienie wyniosło ………………….. godzin)

- odwołanie lotu

- przeniesienie do niższej klasy

2. Czy linia lotnicza udzieliła Państwu informacji o prawach pasażera?

- tak

- nie

3. Czy otrzymali Państwo pomoc?

a) tak, w postaci:

- posiłki

- napoje

- zakwaterowanie w hotelu

- transport między hotelem a portem lotniczym

- dostęp do środków łączności (telefon/faks/e-mail)

- inne

b) nie

4. Czy skierowano Państwa na inną trasę:

a) tak

- po ilu godzinach? ……………………………………………..

- jaką linią lotniczą lub jakim innym środkiem transportu? ………………………………………

- w odniesieniu do których odcinków lotu (z/do/przez) ……………………………………………

b) nie

5. Czy otrzymali Państwo zwrot kosztów?

a) tak

- zwrot pełnej ceny biletu

- częściowy zwrot ceny biletu

b) nie

6. Czy otrzymali Państwo odszkodowanie pieniężne?

a) tak, w kwocie ………………. EUR

b) nie

7. W przypadku odwołania lotu

Kiedy poinformowano Państwa o odwołaniu lotu?

a) w porcie lotniczym

b) na tydzień przed planowanym wylotem

c) dwa tygodnie przed planowanym wylotem

d) więcej niż dwa tygodnie przed planowanym wylotem

Jaki był powód odwołania lotu (jeśli jest znany) ……………………………………………………………..

8. W przypadku odmowy przyjęcia na pokład

- linia lotnicza zapytała czy są osoby, które dobrowolnie zrezygnują z przelotu

- zrezygnowali Państwo z przelotu dobrowolnie

- odmówiono Państwu przyjęcia na pokład wbrew Państwa woli

9. Skarga została już przekazana do

- linii lotniczej

- organu ochrony konsumentów ……………………………………………………………………………………

- innej instytucji prywatnej lub publicznej ……………………………………………………………………..

10. Roszczenia pasażera

- rekompensata finansowa

- zwrot poniesionych kosztów w przypadku braku udzielenia pomocy

- zwrot kwoty za niewykorzystany bilet lotniczy

- inne

11. Dodatkowe wyjaśnienia i uwagi

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Wykaz dokumentów dołączonych do skargi:

(potwierdzone bilety, rezerwacje, pokwitowania dotyczące dodatkowych wydatków w przypadku dochodzenia zwrotu kosztów, odpowiedź uzyskana od linii lotniczej i/lub od organu ochrony konsumentów i/lub innego organu, do którego skierowano skargę itp.)

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

**Formularz skargi należy podpisać i przesłać do linii lotniczej i/lub właściwego krajowego organu wykonawczego. Zaleca się przesłanie formularza listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.**

„Ja, niżej podpisany pasażer (imię nazwisko) ……………………………………………………………………………………….

upoważniam krajowy organ wykonawczy odpowiedzialny za stosowanie rozporządzenia nr 261/2004/WE do działania w moim imieniu, w granicach uprawnień tego organu, w kontaktach z wymienioną wyżej linią lotniczą, oraz uzyskania dostępu do dotyczących mnie danych osobowych przechowywanych przez tę linię lotniczą”.

OŚWIADCZENIE

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach związanych z prowadzeniem przez Urząd Lotnictwa Cywilnego postępowania w sprawie naruszenia postanowień rozporządzenia 261/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 roku ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, zgodnie z ustawą dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002, Nr 101, poz. 926).

Sporządzono w (miejsce) ………………………………………….. Dnia (data) ……………………………………………………

Podpis ……………………………………………………………………….