



ОВОЈ ФОРМУЛАР МОЖЕ ДА СЕ КОРИСТИ ПРИ ПОДНЕСУВАЊЕ ЖАЛБА ДО АВИОКОМПАНИЈА И/ИЛИ  
НАЦИОНАЛНО ТЕЛО ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ

Права на патници во случај на  
забранет влез на патниците во воздухоплов, сметување во пониска класа,  
откажување или големи доцнење на нивниот лет  
според Регулатива (ЕЗ) 261/2004

### УПАТСТВА

- 1) Патниците кои веруваат дека имаат валидна жалба против авиокомпанија<sup>1</sup> во однос на забранет влез во воздухоплов, сместување во пониска класа, откажување или големо доцнење на даден лет прво треба таквата жалба да ја поднесат до авиокомпанијата што оперирала со тој лет. За таа намена може да се користи овој формулар. Ве молиме да чувате копија од овој формулар за Ваша евиденција.
- 2) Доколку во рок од 6 недели по приемот на жалбата, авиокомпанијата не успее да Ви даде одговор или, доколку не сте задоволни од нивниот одговор, овој формулар (може да се користи копија од оригиналната форма испратена до авиокомпанијата) треба да се испрати до националното тело за спроведување<sup>2</sup> на ЕЗВО земјата-членка<sup>3</sup> каде што се случил инцидентот.
- 3) Доколку инцидентот се случил на аеродром на заминување надвор од ЕЗВО, може да го контактирате националното тело за спроведување на ЕЗВО земјата-членка која е крајна дестинација на летот.
- 4) Овој формулар за жалба може да се користи само за случаи кои се однесуваат на инциденти при забрана на влез во воздухоплов, сместување во пониска класа, откажување или големо доцнење на даден лет.
- 5) За сите останати видови жалби, како што е побарување багаж, промени во распоредот на летање направени пред повеќе од 14 дена од датумот на вашето патување или работи поврзани со билетот, тие, исто така, прво треба да се достават до авиокомпанијата за која станува збор. До колку не добиете, или не сте задоволни од добиениот одговор, за дополнителни консултации можете да ги контактирате европските центри за потрошувачи во која било земја-членка на ЕЗВО.
- 6) Ве молиме пополнете го формуларот со големи печатни букви.

**Имајте во предвид дека националните тела за спроведување на ЕЗВО земјите-членки во принцип не можат да донесат задолжителни одлуки за авиопревозниците во врска со индивидуалните жалби. Ако не сте задоволни со одговорот на авиопревозникот, дури и по одговорот од националното тело за спроведување, ќе треба да предметот на жалбата да го доставите до суд или некоја друга институција за алтернативно решавање на спорови.**

<sup>1</sup> „Регулативата 261/2004 се однесува на сите летови изведувани од која било авиокомпанија од кој било аеродром во ЕЗВО и на летови до аеродром во ЕЗВО изведувани од која било авиокомпанија од ЕЗВО“

<sup>2</sup> Национално тело за спроведување на РС Македонија е Агенцијата за цивилно воздухопловство  
Список на Национални тела за спроведување и повеќе информации за правата на ЕУ патниците можат да се најдат на: <http://www.apr.europa.eu/>

<sup>3</sup> Сите ЕУ земји, Северна Македонија, Албанија, Србија, Црна Гора, Босна и Херцеговина, Исланд, Норвешка и Лихтенштајн

**Жалба поднесена од:**

Име:	Презиме:
Адреса:	
Поштенски код, град:	Земја:
E-mail:	
Телефонски број:	

**Жалба која што се однесува на следниов лет:**

Авиокомпанија:	Број на лет:
Број на билет:	
Податок за резервација:	
Аеродром на заминување:	Аеродром на пристигнување:
Транзитен аеродром (доколку има):	
Датум на Вашиот лет:	
Закажано време на заминување:	Вистинско време на заминување:
Закажано време на пристигнување:	Вистинско време на пристигнување:
Аеродром(и) каде што се случил инцидентот:	

**Информации за патникот чии податоци за лет се дадени погоре:**

Име на патникот	Ве молиме да наведете дали е полнолетен, дете или бебе (помало од 2 години)	Ве молиме наведете дали била потребна посебна поддршка

Ве молиме внимателно да ги прочитате овие дефиниции, и со крст [X] да наведете за што се однесува оваа жалба.

- 'Големо доцнење' се подразбира кога полетувањето не се извршува според закажаниот ред на полетување, туку се извршува по :
- i) два или повеќе часа, за летови до 1500 км;
  - ii) три или повеќе часа за летови помеѓу државите на ЕУ од 1,500 км и подолги, или за други летови помеѓу 1501 и 3000 км;
  - iii) четири или повеќе часови, за сите други летови.
- 'Откажување' се подразбира неизвршување на претходно планиран лет.
- 'Забранет влез во воздухоплов' подразбира одбивање од страна на авиокомпанијата да ги прими патниците на лет за кој поседуваат потврдена резервација и кои се пријавиле за чекирање и на Излез (boarding gate) не подоцна од времето за кое биле известени од страна на авиокомпанијата, организаторот на патувањето или туристичкиот водич (до колку не е назначено време, не подоцна од 45 минути, пред закажаното време за поаѓање). Ова не вклучува и ситуации каде што авиокомпанијата или нејзиниот претставник имаат разумна основа да им забранат влез на патници во воздухоплов, како, на пример, од причини поврзани со здравјето, безбедноста и/или обезбедувањето, или во случај на несоодветни патни документи.
- 'Сместување во пониска класа' подразбира патникот против негова волја да патува во класа со услуги пониски од оние за кои има потврдена резервација.

Дали патникот(ците) имаат потврдена резервација за летот за кој станува збор?

- ДА

- НЕ

Дали патникот(ците) се пријавил(е) на пултот за пријавување најдоцна до моментот даден од страна на авиокомпанијата (до колку не е назначено време, не подоцна од 45 минути, пред закажаното време за поаѓање)?

- ДА
- НЕ

Дали патникот(ците) се пријавил(е) на Излез (boarding gate) пред времето што е означено во бординг картата?

- ДА
- НЕ

Дали авиокомпанијата му/им достави на патникот(ците) информации за неговите/нивните права?

- ДА
- НЕ

**Изјавувам дека сите информации што се дадени во овој формулар се вистинити и точни во секој поглед и за сите патници за кои станува збор.**

**Потпис(и) на сите полнолетни патници:**

.....

### **ВО СЛУЧАЈ КОГА ВАШИОТ ЛЕТ ДОЦНИ:**

Дали добивте поддршка од страна на авиокомпанијата или нејзиниот претставник за време на доцнењето на Вашиот лет?

ДА

Каков вид поддршка Ви беше дадена?

- Оброци
- Закуски
- Сместување (хотел или друго) (во случај доцнењето да резултира со ноќевање)
- Трансфер меѓу аеродромот и местото на сместување (во случај доцнењето да резултира со ноќевање)
- Комуникациски олеснувања (телефонски повик, факс или порака по електронска пошта)
- Други услуги (Ве молиме наведете): .....

НЕ

Ако доцнењето на Вашиот лет било за 3 часа или повеќе откако првично било закажано времето за пристигнување, дали добивте каков било финансиски надоместок?

ДА

Сума: € .....

НЕ

Ако доцнењето на Вашиот лет било подолго од 5 часа:

- Дали Вашиот лет сè уште и послужи на целта?

ДА

НЕ

- Во случај Вашиот одговор на претходното прашање да е „НЕ“ и во случај Вашето патување веќе да било започнато: Дали Ви беше понудено место за лет назад кон Вашата прва точка на поаѓање?

ДА

НЕ

- Во случај да одлучивте да не го продолжите Вашето патување, дали Ви беше понуден надоместок?

ДА

Во износ на целиот билет

Надоместок на неискористениот дел од авиобилетот

НЕ

**ВО СЛУЧАЈ ВАШИОТ ЛЕТ ДА БЕШЕ ОТКАЖАН ОД СТРАНА НА АВИОКОМПАНИЈАТА:**

Дали бевте информирани за чинот дека Вашиот лет е откажан:

- по пристигнувањето на аеродромот?
- пред пристигнувањето на аеродромот?
  - помалку од 1 недела пред планираното време на полетување?
  - помеѓу 7 дена и 2 недели пред планираното време на полетување?
  - повеќе од 2 недели пред првично закажаниот датум на полетување?

Дали Ви беше понуден алтернативен лет?

- ДА
- НЕ

Дали бевте информирани за причината зошто Вашиот лет е откажан?

- ДА  
Која беше причината што Ви ја кажаа?  
.....
- НЕ

Дали авиокомпанијата или нејзиниот претставник Ви даде поддршка на аеродромот?

- ДА  
Каков вид поддршка Ви беше дадена?
  - Оброци
  - Закуски
  - Сместување (хотел или друго) (во случај откажувањето да резултира со ноќевање)
  - Трансфер меѓу аеродромот и местото на сместување (во случај откажувањето да резултира со ноќевање)
  - Комуникациски олеснувања (телефонски повик, факс или порака по електронска пошта)
  - Други услуги (Ве молиме наведете): .....
- НЕ

Дали добивте каков било финансиски надоместок за ова откажување?

- ДА  
Сума: € .....
- Не

Дали Ви беше понудено да избирате помеѓу надоместок или пренасочување до Вашата крајна дестинација?

- ДА
  - Одбрав опција на надоместок
    - Ми беше понуден надоместок на цената на целиот билет
    - Ми беше понуден надоместок на неискористениот дел од авиобилетот [Ве молиме наведете]  
.....
  - Одбрав опција на пренасочување:  
.....
- НЕ
  - Ми беше понудено само надоместок
  - Ми беше понудено само пренасочување до крајната дестинација [Ве молиме наведете]  
.....

**ВО СЛУЧАЈ ДА ВИ Е ЗАБРАНЕТ ВЛЕЗ ВО ВОЗДУХОПЛОВ ПРОТИВ ВАШАТА ВОЛЈА:**

Дали авиокомпанијата побара доброволци?

- ДА
- НЕ
- Не знам

Дали се пријавивте како доброволец да не влезете во воздухопловот?

- ДА доколку е така, прашањата подолу не се применуваат.
- НЕ во овој случај, Ве молиме одговорете на следните прашања.

Дали авиокомпанијата забрани Ваш влез во воздухопловот поради безбедност, обезбедување, здравствена состојба или несоодветни патни документи?

- ДА
- НЕ
- Не знам

Дали се пријавивте на Излезот (boarding gate) не подоцна од времето што беше означено на бординг картата?

- ДА
- НЕ

Дали авиокомпанијата или нејзиниот претставник Ви даде поддршка откако Ви беше забранет влезот во воздухопловот?

- ДА  
Каков вид поддршка Ви беше дадена?
  - Оброци
  - Закуски
  - Сместување (хотел или друго) (во случај забраната за влез во воздухопловот да резултира со ноќевање)
  - Трансфер меѓу аеродромот и местото на сместување (во случај забраната за влез во воздухопловот да резултира со ноќевање)
  - Комуникациски олеснувања (телефонски повик, факс или порака по електронска пошта)
  - Други услуги (Ве молиме наведете): .....
- НЕ

Дали добивте каков било финансиски надоместок откако Ви беше забрането да влезете во воздухопловот против Ваша волја ?

- ДА  
Сума: € .....

- Не

Дали Ви беше понудено да избирате помеѓу надоместок или пренасочување до Вашата крајна дестинација?

- ДА
  - Одбрав опција на надоместок
    - Ми беше понуден надоместок на цената на целиот билет
    - Ми беше понуден надоместок на неискористениот дел од авиобилетот [Ве молиме наведете]  
.....
  - Одбрав опција на пренасочување:
- НЕ
  - Ми беше понудено само надоместок
  - Ми беше понудено само пренасочување до крајната дестинација [Ве молиме наведете]  
.....

**ВО СЛУЧАЈ ДА СТЕ СМЕСТЕНИ ВО ПОНИСКА КЛАСА:**

Имав резервација за:

- Прва класа
- Бизнис класа

Јас, всушност, патував со:

- Бизнис класа
- Економска класа

Дали добивте каков било надоместок како резултат на ова сместување во пониска класа?

- ДА

Сума: €.....

- НЕ

Која беше цената на Вашиот авиобилет? .....