



ATMINTINĖ

PAGRINDINĖS KELEIVIO TEISĖS, KAI VEŽĖJAS
ATSISAKO VEŽTI, ATŠAUKIA AR ATIDEDA
SUPLANUOTĄ SKRYDĮ



Jūsų teisės skrydžio vėlavimo atveju

3 pagrindiniai nesklandumai suplanavus kelionę:

- Jūsų skrydis atidedamas;
- Jūsų skrydis atšaukiamas;
- Jus atsisakoma laipinti į lėktuvą (ne dėl Jūsų kaltės).

Jei Jus atsisakoma vežti arba jūsų skrydis atšaukiamas ar atidedamas mažiausiai 2 val., registracijos arba įsodinimo vietoje galite gauti dokumentą, kuriame išdėstytos Jūsų teisės dėl kompensacijos ir pagalbos.

Jūsų teisės skrydžio vėlavimo atveju

- 2 val. ir daugiau (1500 km ar mažesnio atstumo skrydžių atveju) arba 3 val. ir daugiau (visų didesnio kaip 1500 km atstumo Bendrijos vidaus skrydžių ir visų kitų 1500 – 3500 km atstumo skrydžių atveju) ir Jūs pasirenkate laukti artimiausio vežėjo pasiūlyto skrydžio, Jums priklauso:
 - nemokami gaivieji gėrimai;
 - nemokamas maitinimas;
 - 2 skambučiai arba el. pranešimų išsiuntimai.

- Jei skrydis dėl vėlavimo numatomas kitą dieną:
 - Jums priklausys nakvynė, nuvežimas į nakvynės vietą ir į oro uostą.
- Jei numatytas skrydžio laikas atidedamas 5 ir daugiau val.:
 - Jūs įgyjate teisę atsisakyti kelionės ir susigrąžinti pinigus už bilietus, tačiau pasinaudoję šia galimybe, teisės į kompensaciją neteksite.
- Jei numatytas skrydžio laikas atidedamas ir atvykimas į galutinį punktą įvyko vėluojant 3 val. ar daugiau, Jums gali priklausyti teisė į kompensaciją.

Esant ypatingoms aplinkybėms, vėlavimo atveju kompensacija nėra mokama.

Ypatingos aplinkybės turėtų būti susijusios su skrydžio atidėjimu ir jų neturėtų būti įmanoma išvengti net ir ėmusis visų pagrįstų priemonių.



Jūsų teisės skrydžio atšaukimo ir atsisakymo vežti atvejis

Jūsų teisės oro vežėjui atšaukus skrydį

- Jei atšaukė skrydį, Jums turi būti suteiktos 3 galimybės:

- pinigų už bilietą sugrąžinimas;
- kaip galima kuo greitesnis nukreipimas į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis;
- vykimas kitu Jums patogiu metu panašiomis sąlygomis, jei yra vietų.

Atšaukus skrydį ir nepasirinkus nukreipimo kitu maršrutu, Jums gali priklausyti ir pinigų grąžinimas už atšaukto skrydžio bilietą, ir kompensacija.

Esant ypatingoms aplinkybėms, skrydžio atšaukimo atveju kompensacija nėra mokama.

Tam, kad skrydį vykdomas oro vežėjas būtų atleistas nuo prievolės mokėti kompensaciją, oro vežėjas turi įrodyti, kad skrydžio atšaukimas įvyko dėl ypatingų aplinkybių, kurių nebuvo įmanoma išvengti net ir ėmusi visų pagrįstų priemonių.

Jūsų teisės oro vežėjui atsisakius vežti

Jei atsisakoma Jus vežti ne dėl Jūsų kaltės, Jūs įgyjate teisę:

- ir susigrąžinti pinigus, kai nusprendžiate nekeliuoti ir nepasinaudoti oro vežėjo siūlomą nukreipimu kitu maršrutu;
- ir į kompensaciją.

Atsisakymo vežti atveju, Jums visada turi būti išmokama kompensacija.



Kompensacijų dydžiai



Skrydžio vėlavimo atvykti į galutinę vietą 3 val. ar daugiau, jo atšaukimo ar atsisakymo vežti atvejais Jums gali priklausyti kompensacijos.

Kompensacijų dydžiai, kai skrydis vėluoja daugiau nei 3 val.:

- kai atstumas ne daugiau nei 1500 km – 250 Eur;
- kai atstumas viršija 1500 km, bet neviršija 3500 km – 400 Eur;
- kai atstumas viršija 3500 km – 600 Eur.

Kompensacija skrydį atšaukus ar atsisakius vežti skaičiuojama pagal atstumą, kuris matuojamas naudojantis ortodrominio maršruto metodu, skaičiuojant nuo pirminio išvykimo taško iki galutinio atvykimo taško (neįtraukiant jungiamųjų skrydžių atstumų).



Procedūros ir kontaktinė informacija

Jeigu manote, kad buvo pažeistos Jūsų teisės, turite pagal nustatytą skundo / prašymo pateikimo formą ir būdą pateikti rašytinį skundą / prašymą skrydį vykdžiusiam ar turėjusiam vykdyti oro vežėjui, nurodant:

- keleivio vardą ir pavardę;
- bilieto arba rezervacijos numerį;
- skrydžio numerį ir datą;
- įvykio aplinkybes (kas, kada ir kur įvyko, kokios to pasekmės);
- kokios teisės buvo pažeistos;
- konkrečius reikalavimus;
- reikalavimus pagrindžiančius dokumentus (pranešimų iš oro vežėjų pranešimų kopijas, transporto, maitinimosi, apgyvendinimo, ryšio išlaidas pagrindžiančių dokumentų kopijas).

Oro vežėjas turi pateikti atsakymą per 2 mėn. nuo skundo gavimo datos.

Senaties terminas skundams ir dėl skrydžio atšaukimo, ir dėl vėlavimo, ir dėl atsisakymo vežti yra 3 metai.

Nepavykus susitarti su oro vežėju, tais atvejais, kai skrydis vyko iš Lietuvos oro uosto, arba iš ne ES šalies į pirmąjį ES šalies punktą, kuris yra Lietuvos oro uostas, kai skrydį vykdo ES oro vežėjas, pateikite skundą [LTSA](#):

- užpildytą LTSA siūlomą skundo formą;
- bilietų užsakymo patvirtinimo kopijas;
- kreipimosi į oro vežėją ir oro vežėjo atsakymo (jei atsakymas gautas) kopijas arba kitus dokumentus, įrodančius kreipimosi faktą;
- papildomas išlaidas įrodančių dokumentų kopijas (pvz., sąskaitos, čekiai ir kt.).

Tais atvejais, kai išvykimas vyksta iš kito, ne iš Lietuvos oro uosto, skundą pateikite išvykimo šalies nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai. Įstaigų sąrašą ir kontaktus galite rasti [čia](#).

Daugiau informacijos suteiks:

[LTSA](#), tel. (8 5) 2785601, el. p. ltsa@ltsa.lt;
[VVTAT](#), tel. (85) 2626751, el. p. tarnyba@vvtat.lt;
[ECC](#), tel. (85) 2650368, el. p. info@ecc.lt.

