

Līva ir iegādājusies aviobiļeti uz Barcelonu. Ieradusies uz reisu paredzētajā laikā, viņa tiek informēta, ka tas ir atcelts. Kādi ir aviokompānijas pienākumi pret Līvu?



ATCERIES!

- Minētās tiesības ir spēkā tikai tādā gadījumā, ja Tava rezervācija ir apstiprināta un Tu esi ieradies uz reģistrāciju laikus (kā norādīts biļetē vai ne mazāk kā 45 minūtes pirms norādītā izlidošanas laika).
- Ja Tavs reiss kavējas vairāk par 2 stundām vai ir atcelts, Tev ir tiesības bez maksas saņemt ēdienu un atspirdzinājumus, kā arī izmantot saziņas līdzekļus.
- Aviokompānijai jāsniedz Tev informācija par Tavām tiesībām.

Šis materiāls sniedz Tsu pārskatu par Tavām tiesībām. Plašāka informācija pieejama Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (www.ptac.gov.lv) un Eiropas Patērētāju informēšanas centrā (www.ecclatvia.lv).

www.ptac.gov.lv
www.ecclatvia.lv

AVIOPASAŽIERU TIESĪBAS



RUNĀ DROŠI!

UZZINI VAIRĀK PAR SAVĀM PATĒRĒTĀJA TIESĪBĀM
EIROPAS SAVIENĪBĀ:
www.pateretajiem.lv



TĀS IR TAVAS
PATĒRĒTĀJA TIESĪBAS
EIROPAS SAVIENĪBĀ

Ko darīt, ja tiek **atcelts avioreiss**?

Tev ir tiesības:

- izvēlēties citu maršrutu, lai nokļūtu galamērķī, vai arī saņemt atpakaļ naudu par biļeti (un lidojumu atpakaļ uz sākotnējo izlidošanas vietu),
- saņemt bezmaksas ēdienu un atspirdzinājumus samērīgi gaidīšanas laikam, veikt divus telefona zvanus, nosūtīt divas faksa ziņas vai elektroniskās vēstules,
- saņemt bezmaksas izmitināšanu un transportu uz viesnīcu, ja reisu iespējams nodrošināt tikai nākamajā dienā.

Kādas ir manas tiesības, ja **reiss ilgstoši kavējas**?

Ja reiss kavējas ilgāk par divām stundām, aviopārvadātājam jāpiedāvā Tev bezmaksas ēdiens un atspirdzinājumi samērīgi gaidīšanas laikam, kā arī iespēja veikt divus telefona zvanus, nosūtīt divas faksa ziņas vai elektroniskās vēstules. Ja reiss kavējas par piecām vai vairāk stundām, Tev ir tiesības atteikties no lidojuma un pieprasīt atmaksāt naudu. Ja reisu iespējams nodrošināt tikai nākamajā dienā, aviopārvadātājam Tev jāpiedāvā bezmaksas izmitināšana un transports uz viesnīcu.

Ko darīt, ja man tiek **atteikta iekāpšana** lidmašīnā?

Ja aviokompānija ir apstiprinājusi vairāk rezervāciju, nekā ir sēdvietu lidmašīnā, tās pārstāvim vispirms jāaicina pieteikties brīvprātīgi tos, kuri vēlas atteikties no savas vietas. Ja brīvprātīgo skaits nav pietiekams, aviokompānija ir tiesīga atteikt iekāpšanu jebkurai pasažierim. Ja Tu esi starp tiem, kuriem ir atteikta iekāpšana, Tavas tiesības ir tādās pašas kā tad, ja ir atcelts vai kavējas avioreiss (sk. iepriekš), kā arī Tev pienākas kompensācija no EUR 250 līdz 600 atkarībā no lidojuma attāluma.

Vai varu **pieprasīt kompensāciju**, ja mans reiss ir atcelts?

Ja ir atcelts reiss, Tev pienākas kompensācija no EUR 250 līdz 600 (atkarībā no lidojuma attāluma). Taču, ja reisa atcelšanas iemesls ir ārkārtas apstākļi, kas ir ārpus aviokompānijas kontroles, piemēram, slikti laika apstākļi, kompensāciju neizmaksā. Ja Tu esi bijis informēts par reisa atcelšanu vai reisa laika mainu 14 dienu iepriekš, kompensāciju neizmaksā.

Pasažiera tiesības Tu vari izmantot arī, lidojot ar zemo cenu aviokompāniju.

Vai aviokompānijai jāizskaidro, kādas ir **manas tiesības**?

Ja reiss tiek atcelts, kavējas vairāk par divām stundām vai Tev tiek atteikta iekāpšana, gaisa pārvadātāja pienākums ir Tev izsniegt rakstveida paziņojumu, kurā izklāstīti noteikumi par kompensāciju un sniedzamo atbalstu, kā arī kontaktinformācija iestādei, kurā vērsties savu tiesību aizsardzībai.

Vai savas tiesības varu izmantot, lidojot **ārpus Eiropas Savienības**?

Savas pasažiera tiesības Tu vari izmantot attiecībā uz visiem lidojumiem no lidostām Eiropas Savienībā, kā arī lidojumiem, kuri tiek veikti no lidostām ārpus Eiropas Savienības, ja lidojumu nodrošina Eiropas Savienības aviosabiedrība.

Ko darīt, ja manas bagāžas piegāde aizkavējas, **bagāža ir sabojāta vai pazaudēta**?

Teve pēc iespējas ātrāk par to rakstveidā jāziņo aviokompānijai. Ieteicams sūdzību iesniegt jau lidostā. Par bagāžas bojājumiem Tev aviokompānijai jāiesniedz rakstveida sūdzība 7 dienu laikā. Bagāžas aizkavēšanās, sabojāšanās vai pazaudēšanās gadījumā Tev ir tiesības saņemt kompensāciju aptuveni līdz EUR 1200.

Kas jāzina, ja **ceļoj** kopā ar cilvēku **ar īpašām vajadzībām**?

Aviopārvadātājiem jānosaka prioritāte invalīdu un cilvēku ar kustību traucējumiem pārvadāšanai. Tev pienākas palīdzība no personāla puses visās Eiropas Savienības lidostās.

Kur vērsties, ja **aviokompānija nerespektē** manas tiesības?

Latvijā tu vari vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, aizpildot veidlapu www.ptac.gov.lv.

