

👤 Rasa Tiaškevičienė, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

↓₁ Pranešimų limitas: 36

📅 Galioja iki: 2019-02-21

Atsijungti

👤 Rasa Tiaškevičienė, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

↓₁ Pranešimų limitas: 36

📅 Galioja iki: 2019-02-21

Atsijungti



Spaudos centras

Publikavimo įrankiai

Turite klausimų? Susisiekite: tel. (8~5) 205 85 01 arba el.paštu sc@bns.lt

Pradžia

Skelbti pranešimą spaudai

Skelbti pranešimą apie renginį

Mano pranešimai

Nemokama pagalba keleiviui norint gauti kompensaciją už atšauktą ar atidėtą skrydį

Pastaruoju metu viešojoje erdvėje pasirodo vis daugiau informacijos apie atšauktus ar atidėtus skrydžius, taigi Valstybinė vartotojų teisių apsaugos

tarnyba primena, kad kiekvienas vartotojas turi teisę reikalauti kompensacijos už dėl atšaukto ar atidėto skrydžio patirtus nepatogumus.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Civilinės aviacijos administracija konsultuoja vartotojus ir teikia informaciją nemokamai, taigi norint gauti kompensaciją nebūtina kreiptis į tarpininkavimo paslaugas teikiančias įmones.



Kontaktinis asmuo

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
tel. 8 (5) 205 5403, el. p.
tarnyba@vvtat.lt

Kategorijos

Teisėsauga, teisėtvara, Turizmas

✓ Siunčiama žiniasklaidai el.paštu

Ką pirmiausia turi daryti vartotojas?

Visais skrydžio sutrikimo atvejais keleivis, gindamas savo, kaip keleivio, teises, pirmiausia turi raštu kreiptis į skrydį vykdžiusį oro vežėją ir sulaukti jo atsakymo. Oro vežėjas turi kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per du mėnesius nuo pretenzijos gavimo, raštu atsakyti keleiviui. Neaišku, kaip surašyti pretenziją? Vartotojai visada gali kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ar Civilinės aviacijos administraciją, kvalifikuoti specialistai suteiks visą reikiamą informaciją bei pagalbą.

Kaip elgtis, jeigu oro vežėjas atsisako mokėti kompensaciją?

Jeigu oro vežėjas į pateiktą pretenziją neatsako per 4-6 savaites arba atsako neigiamai, tačiau, keleivio nuomone, oro vežėjas nepagrįstai atsisako tenkinti jo reikalavimus, keleivis gali kreiptis ir pateikti skundą Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento Nr. 261/2004 įgyvendinimą prižiūrinčiai institucijai priklausomai nuo to, kurioje šalyje įvyko skrydžio nesklendumas.

- Kai atidėtas arba atšauktas skrydis turėjo vykti **iš Lietuvos**, vartotojas turėtų kreiptis į Civilinės aviacijos administraciją. Civilinės aviacijos administracijai nustačius, kad keleiviui priklauso kompensacija, tačiau Lietuvoje registruotai aviakompanijai nesutinkant jos išmokėti, vartotojai turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, kuri nagrinės tarp vartotojo ir aviakompanijos kilusį ginčą ne teismo tvarka. Ginčo nagrinėjimo procedūra vartotojui yra nemokama.
- Į Europos vartotojų centrą, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos padalinį, vartotojai turi teisę kreiptis tada, kai skrydį, kuris yra atšaukiamas ar atidedamas, vykdė/turėjo vykdyti **kitoje Europos Sąjungos šalyje** registruotas oro vežėjas.

Svarbu pažymėti, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, jos padalinys Europos vartotojų centras bei Civilinės aviacijos administracija visais atvejais vartotojams teikia nemokamas konsultacijas ir pagalbą.

Kokio dydžio kompensacijos gali reikalauti keleivis?

Jeigu nustatoma, kad keleivis turi teisę į kompensaciją, tai ji turėtų būti tokio dydžio:

- 250 eurų visų 1,5 tūkst. km ar mažesnio atstumo skrydžių atveju;
- 400 eurų visų didesnio kaip 1,5 tūkst. km atstumo Bendrijos vidaus skrydžių ir kitų 1,5 tūkst. – 3,5 tūkst. km atstumo skrydžių atveju;
- 600 eurų visų skrydžių, kuriems netaikomas a arba b punktas, atveju.

Ar visais atvejais oro vežėjas privalo mokėti kompensaciją?

Keleiviui kompensacija nepriklauso tokiu atveju, jeigu skrydis buvo atšauktas dėl ypatingų aplinkybių, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių, ir, jei aviakompanija gali tai įrodyti. Taip pat keleivis netenka teisės į kompensaciją, jeigu:

- apie atšaukimą buvo pranešta mažiausiai prieš 2 savaites iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko;
- apie atšaukimą pranešta ne daugiau kaip prieš 2 savaites ir ne mažiau kaip prieš 7 dienas iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko ir buvo pasiūlyta keliauti kitu maršrutu, išvykstant ne daugiau kaip 2 valandomis anksčiau už numatytą išvykimo laiką ir atvykti į galutinę paskirties vietą mažiau kaip keturiomis valandomis vėliau už tvarkaraštyje numatytą atvykimo laiką;
- apie atšaukimą pranešta mažiau kaip prieš 7 dienas iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko ir buvo pasiūlyta keliauti kitu maršrutu, išvykstant ne daugiau kaip 1 valandą anksčiau už numatytą išvykimo laiką ir atvykti į galutinę paskirties vietą mažiau kaip 2 valandomis vėliau už tvarkaraštyje numatytą atvykimo laiką.

Jeigu nežinote, kokios yra Jūsų teisės atšaukus, atidėjus skrydį, jums kyla klausimų, norite gauti daugiau informacijos ar kreiptis dėl ginčo nagrinėjimo, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba bei Civilinės aviacijos administracija konsultuoja vartotojus ir nagrinėja ginčus neatlygintinai.

Kontaktai:

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Vilniaus g. 25 Vilnius, tel. 8 (5) 262 6760, el. p. tarnyba@vvtat.lt

Civilinės aviacijos administracija

Rodūnios kelias 2, Vilnius, tel. 8 (5) 273 9038; el. p. caa@caa.lt

„BNS Spaudos centre“ skelbiami įvairių organizacijų pranešimai spaudai. Už pranešimų turinį atsako juos paskelbę asmenys bei jų atstovaujamos organizacijos.

[Apie paslaugą](#) | [Kainoraštis](#) | [Sąlygos](#) | [Privatumas](#) | [Kontaktai](#)