

Suvestinė redakcija nuo 2022-12-30

Įsakymas paskelbtas: TAR 2021-01-22, i. k. 2021-01136



**LIETUVOS TRANSPORTO SAUGOS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ DĖL ORO TRANSPORTO KELEIVIŲ TEISIŲ GALIMO
PAŽEIDIMO NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2021 m. sausio 22 d. Nr. 2BE-27
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymo 5 straipsnio 2 dalies 5 punktu ir įgyvendindamas 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 261/2004, nustatančio bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinančio Reglamentą (EEB) Nr. 295/91, 16 straipsnio nuostatas:

1. T v i r t i n u Skundų ir prašymų dėl oro transporto keleivių teisių galimo pažeidimo nagrinėjimo tvarkos aprašą (pridedama).
2. P a v e d u Lietuvos transporto saugos administracijos Bendrųjų reikalų skyriui su šiuo įsakymu supažindinti Lietuvos transporto saugos administracijos Civilinės aviacijos skyriaus valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis.
3. I n f o r m u o j u, kad šis įsakymas nustatyta tvarka skelbiamas Teisės aktų registre ir Lietuvos transporto saugos administracijos interneto svetainėje.

Administracijos direktorius

Genius Lukošius

PATVIRTINTA

Lietuvos transporto saugos administracijos
direktorius

2021 m. sausio 22 d. įsakymu Nr. 2BE-27

(Lietuvos transporto saugos administracijos
direktoriaus 2022 m. rugpjūčio 18 d. įsakymo
Nr. 2BE-200 redakcija)

SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ DĖL ORO TRANSPORTO KELEIVIŲ TEISIŲ GALIMO PAŽEIDIMO NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skundų ir prašymų dėl oro transporto keleivių teisių galimo pažeidimo nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja oro transporto keleivių (toliau – Pareiškėjas) skundų ir prašymų nagrinėjimą Lietuvos transporto saugos administracijoje (toliau – LTSA) dėl 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (EB) Nr. 261/2004, nustatančiame bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinančiame Reglamentą (EEB) Nr. 295/91, įtvirtinto Pareiškėjo teisių galimo pažeidimo, kai vykstama:

1.1. iš Lietuvos Respublikos oro uosto į bet kurią šalį;

1.2. iš ne Europos Sąjungos valstybės narės, išskyrus Islandijos Respubliką, Norvegijos Karalystę ir Šveicarijos Konfederaciją, (toliau – trečioji šalis) oro uosto į Lietuvos Respublikos oro uostą, kai skrydį vykdo Europos Sąjungos (toliau – ES) valstybės narės, Islandijos Respublikos, Norvegijos Karalystės ir Šveicarijos Konfederacijos oro vežėjas;

1.3. jungiamaisiais skrydžiais, vykdomais tarp trečiosiose šalyse esančių oro uostų, kai kelionė prasidėjo Lietuvos Respublikos oro uoste.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Reglamentu (EB) Nr. 261/2004, Reglamento (EB) Nr. 261/2004, nustatančio bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, ir Reglamento (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju su pakeitimais, padarytais Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 889/2002, aiškinamosiomis gairėmis (2016/C 214/04), ES valstybių narių už Reglamento (EB) Nr. 261/2004 vykdymą paskirtų atsakingų priežiūros institucijų susitarimu dėl skundų nagrinėjimo procedūros pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 (2019 m. vasaris) (toliau – NEB-NEB susitarimas).

3. Apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos aviacijos įstatyme ir Reglamente (EB) Nr. 261/2004.

II SKYRIUS SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

4. LTSA nagrinėja skundus ir prašymus dėl Reglamente (EB) Nr. 261/2004 įtvirtintų Pareiškėjo teisių galimų pažeidimų, kurie padaryti ne seniau nei prieš 3 metus iki skundo ar prašymo pateikimo ar išsiuntimo LTSA dienos.

5. Pareiškėjas turi teisę šio Aprašo tvarka pateikti skundą ar prašymą LTSA, jei prieš tai kreipėsi į skrydį vykdžiusį oro vežėją ir jis netenkino Pareiškėjo prašymo ar jį tenkino iš dalies arba per 2 mėnesius nuo kreipimosi dienos nepateikė Pareiškėjui atsakymo.

6. Skundus ar prašymus raštu galima pateikti tiesiogiai Pareiškėjui (ar jo atstovui) atvykus į LTSA, atsiuntus skundą ar prašymą paštu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis ryšio priemonėmis.

7. Skundai ar prašymai, pateikiami tiesiogiai atvykus į LTSA ar siunčiami paštu, turi būti pateikti / išsiųsti LTSA interneto svetainėje nurodytais LTSA (jos padalinių) adresais.

8. Skundai ar prašymai, siunčiami elektroniniu paštu, turi būti pateikiami elektroninio pašto adresu ltsa@ltsa.lt.

Punkto pakeitimai:

Nr. [2BE-334](#), 2022-12-29, paskelbta TAR 2022-12-29, i. k. 2022-27233

9. Teikiant skundą ar prašymą LTSA, rekomenduojama naudoti Aprašo 1 arba 2 priede nurodytą pavyzdinę skundo formą.

10. Skundas ar prašymas taip pat gali būti pateiktas laisva forma ar užpildant Europos Komisijos internetinėje svetainėje esančią ES oro transporto paslaugų keleivio teisių skundo formą.

11. Skundas ar prašymas LTSA gali būti pateikiamas valstybine kalba arba bet kuria kita oficialia ES valstybės narės kalba.

12. Skundas ar prašymas turi būti aiškiai surašytas ir pasirašytas raštu arba kvalifikuotu elektroniniu parašu taip, kaip numatyta Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Taisyklės) 24 punkte. Teikiant kolektyvinį skundą ar prašymą, jį turi pasirašyti visi jame nurodyti suaugę keleiviai.

13. Laisvos formos skunde ar prašyme turi būti:

13.1. nurodyta Pareiškėjo (-ų) vardas (-ai), pavardė (-ės), telefono numeris (-iai), el. pašto adresas (-ai), adresas (-ai);

13.2. nurodyta su skrydžiu susijusi informacija: oro vežėjo pavadinimas, skrydžio numeris, skrydžio data, rezervacijos / bilieto numeris, išvykimo ir atvykimo oro uostas (jungiamųjų skrydžių atveju nurodomas visas maršrutas), planuoti išvykimo ir atvykimo laikai, faktiniai išskridimo ir atvykimo į galutinį paskirties punktą laikai;

13.3. paaiškintos įvykio aplinkybės, nurodytas Pareiškėjo teisių galimas pažeidimas;

13.4. pažymėta, ar buvo kreiptasi į skrydį vykdančią oro vežėją, jeigu taip, turi būti nurodyta, kada ir / ar gautas oro vežėjo atsakymas;

13.5. suformuotas prašymas (pavyzdžiui, gauti kompensaciją dėl skrydžio vėlavimo ar atšaukimo, grąžinti pinigus už atšauktą skrydį ar atsisakymą vežti, kompensuoti papildomas išlaidas, kompensuoti kainų skirtumą dėl perkėlimo į žemesnę klasę ir kita);

13.6. pateiktas pridedamų dokumentų sąrašas.

14. Skunde ar prašyme, kurį pateikia Pareiškėjo atstovas, papildomai nurodoma: atstovo vardas (-ai) ir pavardė (-ės), telefono numeris (-iai) bei elektroninio pašto adresas (-ai).

15. Kartu su skundu ar prašymu turi būti pateikta:

15.1. Pareiškėjo bilietų ir / ar užsakymo patvirtinimo kopijos;

15.2. kreipimosi į skrydį vykdžiusių oro vežėją ir skrydį vykdžiusio oro vežėjo atsakymo (jei atsakymas gautas) kopijos arba kiti dokumentai, įrodantys kreipimosi faktą;

15.3. jei Pareiškėjo vardu į LTSA kreipiasi jo atstovas, – atstovavimą patvirtinantis dokumentas ar jo kopija.

16. Elektroniniu būdu kartu su skundu ar prašymu pateikiami dokumentai turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

17. Kai skundą ar prašymą LTSA pateikia Pareiškėjo atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas Taisyklių 7 punkte nustatyta tvarka.

18. LTSA turi teisę Pareiškėjo prašyti pateikti papildomus dokumentus, reikalingus skundai ar prašymui nagrinėti, įskaitant Pareiškėjui tinkamai identifikuoti būtinus dokumentus.

III SKYRIUS SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS

19. LTSA Civilinės aviacijos skyriaus (toliau – CAS) darbuotojas paskiriamas nagrinėti skundą ar prašymą (toliau – CAS darbuotojas) įforminant atitinkamą rezoliuciją dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“.

20. Kai skundas ar prašymas gaunamas elektroniniu paštu, Pareiškėjui išsiunčiamas automatinis atsakymas, patvirtinantis skundo ar prašymo gavimą. Kitais atvejais Pareiškėjas apie skundo ar prašymo gavimą informuojamas Taisyklių 31 punkte nustatyta tvarka ir terminais.

21. CAS darbuotojas Taisyklių 34 punkte nurodyta tvarka per 5 darbo dienas įvertina pateiktus Pareiškėjo dokumentus ir priima sprendimą dėl skundo ar prašymo nagrinėjimo.

22. Skundai ar prašymai turi būti išnagrinėti per 4 mėnesius nuo skundo ar prašymo LTSA gavimo dienos. Sudėtingais atvejais LTSA direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu skundo ar prašymo nagrinėjimas gali būti pratęstas ne daugiau nei 2 mėnesiams. Pratęsus skundo ar prašymo nagrinėjimo terminą, CAS darbuotojas per 3 darbo dienas nuo LTSA direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimo dėl nagrinėjimo termino pratęsimo priėmimo dienos išsiunčia Pareiškėjui pranešimą raštu ir nurodo skundo ar prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

23. Jei CAS darbuotojas, įvertinęs pateiktus dokumentus, priima sprendimą skundo ar prašymo nenagrinėti, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo ar prašymo gavimo dienos raštu apie tai praneša Pareiškėjui, nurodydamas atsisakymo nagrinėti priežastis, institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), LTSA atsakymo apskundimo tvarką.

24. Skundas ar prašymas nenagrinėjamas, jeigu:

24.1. LTSA nėra kompetentinga nagrinėti pateikto skundo ar prašymo. Tokiu atveju asmuo per 5 darbo dienas nuo skundo ar prašymo LTSA gavimo dienos yra informuojamas, į kokią instituciją gali kreiptis dėl savo pažeistų teisių gynimo;

24.2. skundas ar prašymas pateiktas dėl skrydžio, įvykusio seniau nei prieš 3 metus, skaičiuojant nuo skundo ar prašymo pateikimo ar išsiuntimo LTSA dienos;

24.3. atsakymą dėl skundo ar prašymo yra pateikęs arba sprendimą priėmęs kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

24.4. paaiškėja, kad skundą ar prašymą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas;

24.5. per Aprašo 27 punkte numatytą terminą Pareiškėjas nepateikia trūkstamų dokumentų;

24.6. Pareiškėjas nėra kreipęsis į skrydį vykdžiusį oro vežėją mėgindamas išspręsti problemą arba jeigu kreipėsi į oro vežėją ir negavo jo atsakymo dėl skundo, bet dar nepraėjo 2 mėnesiai nuo kreipimosi į oro vežėją dienos;

24.7. skundas ar prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to CAS darbuotojas negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti, arba jeigu Pareiškėjo pateiktos informacijos ir dokumentų pakanka padaryti išvadą, kad skundas yra nepagrįstas;

24.8. nėra galimybės skundą ar prašymą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti skundo ar prašymo ir / ar su skundu ar prašymu pateiktų dokumentų autentiškumo;

24.9. jeigu oro vežėjas, dėl kurio pateiktas skundas ar prašymas, yra bankrutuojantis arba bankrutavęs;

24.10. jeigu skundą ar prašymą Pareiškėjo vardu padavė neįgaliotas asmuo.

25. Skundo ar prašymo nagrinėjimas yra nutraukiamas, jeigu gaunamas:

25.1. Pareiškėjo prašymas atsiimti skundą ar prašymą;

25.2. pranešimas iš Pareiškėjo ar oro vežėjo, kad oro vežėjas patenkino Pareiškėjo reikalavimus ir pateikė tai įrodančius dokumentus.

26. CAS darbuotojas 25 punkte nurodytais atvejais per 3 darbo dienas išsiunčia Pareiškėjui patvirtinimą, kad jo skundo ar prašymo nagrinėjimas yra nutraukiamas, ir nurodo nutraukimo priežastį.

27. CAS darbuotojas, nustatęs, kad su skundu ar prašymu pateikti ne visi būtini dokumentai, elektroniniu paštu kreipiasi į Pareiškėją, nurodydamas trūkstamų dokumentų sąrašą, ir nustato 10 darbo dienų terminą pateikti nurodytus dokumentus. Jei per nustatytą terminą nepateikiami trūkstami dokumentai, skundas ar prašymas paliekamas nenagrinėtu Aprašo 23 punkte nustatyta tvarka. Aprašo 23 punkte nurodytas terminas skaičiuojamas nuo nustatyto termino trūkstamiems dokumentams pateikti pabaigos.

28. CAS darbuotojas, gavęs visus būtinus skundai ar prašymui nagrinėti dokumentus, per 5 darbo dienas raštu kreipiasi į skrydį vykdžiusį oro vežėją, su kuriuo susijęs skundas ar prašymas. Rašte nurodomas 30 darbo dienų terminas pateikti atsakymui.

29. Jei oro vežėjas nepateikia atsakymo per Aprašo 28 punkte nustatytą terminą, jam išsiunčiamas papildomas priminimas nurodant papildomą 10 darbo dienų terminą atsakymui pateikti.

30. CAS darbuotojas, nagrinėdamas skundą ar prašymą, papildomai turi teisę kreiptis į kitas kompetentingas institucijas, kurios galėtų padėti išnagrinėti skundą ar prašymą, suteikti susijusios informacijos.

31. CAS darbuotojas, nagrinėdamas skundą ar prašymą, turi teisę nesikreipti į skrydį vykdžiusį oro vežėją ar kitas kompetentingas institucijas, jeigu skundai ar prašymui išnagrinėti jis turi pakankamus objektyvius įrodymus ir jais vadovaudamasis gali priimti pagrįstą išvadą.

32. Jei Reglamente (EB) Nr. 261/2004 įtvirtintų Pareiškėjo teisių galimi pažeidimai padaromi skrendant ne iš Lietuvos Respublikos oro uosto, bet iš kito ES valstybės narės ar Islandijos Respublikos, Norvegijos Karalystės, Šveicarijos Konfederacijos oro uosto arba skrydis iš trečiosios šalies į ne Lietuvos Respublikos, o kitos ES valstybės narės ar Islandijos Respublikos, Norvegijos Karalystės, Šveicarijos Konfederacijos oro uostą, kai skrydį vykdo ES valstybės narės, Islandijos Respublikos, Norvegijos Karalystės arba Šveicarijos Konfederacijos oro vežėjas, ir kartu su skundu ar prašymu yra pridėti visi Aprašo 15 punkte nurodyti dokumentai, CAS darbuotojas, laikydamasis NEB-NEB susitarimo, per 5 darbo dienas nuo skundo ar prašymo LTSA gavimo dienos persiunčia skundą ar prašymą nagrinėti tos šalies, kurioje galima padaryti su skrydžiu susiję Reglamento (EB) Nr. 261/2004 pažeidimai, arba pirmojo atvykimo į ES valstybės narės ar Islandijos Respublikos, Norvegijos Karalystės, Šveicarijos Konfederacijos priežiūros institucijai. Pareiškėjas apie persiuntimą informuojamas per 5 darbo dienas nurodant instituciją, kuriai skundas ar prašymas persiustas, ir minėtos institucijos adresą bei kontaktus.

33. Jei Aprašo 30 punkto atveju CAS darbuotojas nustato, kad su skundu ar prašymu pateikti ne visi Aprašo 15 punkte nurodyti dokumentai, darbuotojas per 5 darbo dienas nuo skundo ar prašymo LTSA gavimo dienos informuoja Pareiškėją apie trūkstamus dokumentus ir nustato 10 darbo dienų terminą trūkumams ištaisyti arba nurodo, į kurios ES šalies, Islandijos Respublikos, Norvegijos Karalystės arba Šveicarijos Konfederacijos atsakingą instituciją reikėtų pateikti skundą ar prašymą, ir pateikia jos adresą bei kontaktus.

IV SKYRIUS

IŠVADŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ SKUNDŲ AR PRAŠYMŲ ĮFORMINIMAS IR IŠSIUNTIMAS ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

34. Į skundus ar prašymus, kurie pateikti valstybine kalba, atsakoma valstybine kalba. Į bet kuria kita leistina užsienio kalba pateiktus skundus atsakoma anglų kalba.

35. Į skundą ar prašymą atsakoma tokiu būdu, koku jis pateiktas, išskyrus atvejus, kai Pareiškėjas pageidauja atsakymą gauti kitu būdu.

36. Pareiškėjas bet kuriuo metu iki išvados dėl jo skundo ar prašymo priėmimo gali atsiimti pateiktą skundą ar prašymą, apie tai raštu informuojamas LTSA. Tuo pagrindu skundo ar prašymo nagrinėjimas yra nutraukiamas ir apie tai per Aprašo 26 punkte nurodytą terminą raštu informuojamas Pareiškėjas.

37. Išnagrinėjus skundą ar prašymą parengiama išvada dėl skundo ar prašymo (toliau – Išvada), kurioje nurodoma:

- 37.1. aplinkybės, kuriomis grindžiamas skundas ar prašymas;
- 37.2. skundo ar prašymo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės;
- 37.3. Išvados priėmimo motyvai ir teisinis pagrindimas; atsakoma į visus skunde ar prašyme pateiktus klausimus arba nurodoma, kokia kompetentinga institucija gali į juos atsakyti;
- 37.4. jei išnagrinėjus skundą ar prašymą nustatoma, kad Pareiškėjui turi būti sumokėta kompensacija, grąžinti pinigai už bilietus ar kompensuotos kitos papildomos išlaidos, prašoma Pareiškėjo informuoti LTSA apie oro vežėjo atsiskaitymą;
- 37.5. Išvados teisinė galia, pažymint, kad tai yra rekomendacinio pobūdžio sprendimas, neprivalomas oro vežėjui;
- 37.6. kiti Pareiškėjo teisių gynbos būdai, išaiškinant, kad Lietuvos Respublikoje galima kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, o ES valstybėse narėse, Islandijos Respublikoje, Norvegijos Karalystėje arba Šveicarijos Konfederacijoje galima kreiptis į tų valstybių kompetentingą instituciją jų teisės aktų nustatyta tvarka arba atvykimo vietos, arba oro vežėjo registracijos (arba įsisteigimo) valstybės vietos teismą;
- 37.7. Išvadą parengusio ir pasirašančiojo CAS darbuotojo vardas, pavardė, pareigos, telefono numeris ir el. pašto adresas.
38. Elektroninėmis priemonėmis siunčiama Išvada pasirašoma Taisyklių 44 nustatyta tvarka.
39. Išvadą siųsdamas registruotu paštu CAS darbuotojas ją pasirašo ranka ir nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną, perduoda dokumentą LTSA Bendrųjų reikalų skyriui registruoti ir išsiųsti nurodytu adresu.
40. Jeigu išnagrinėjus skundą ar prašymą parengiama Išvada, pagal kurią oro vežėjas turi Pareiškėjui išmokėti kompensaciją, grąžinti pinigus ar atlyginti patirtus nuostolius, o oro vežėjas nėra pripažinęs savo atsakomybės, skundą ar prašymą nagrinėjęs darbuotojas per 3 darbo dienas nuo Išvados priėmimo dienos išsiunčia motyvuotą Išvadą oro vežėjui ragindamas jį atsiskaityti su Pareiškėju.
41. Pastebėjus ar gavus pagrįstą Pareiškėjo ar oro vežėjo kreipimąsi dėl Išvadoje esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba Pareiškėjo ar oro vežėjo kreipimosi dienos jas ištaiso CAS darbuotojas ir pateikia Pareiškėjui ir / ar oro vežėjui ištaisytą Išvadą.
42. Jeigu oro vežėjas pateikia su skundo ar prašymo nagrinėjimu susijusius įrodymus pasibaigus nagrinėjimui, LTSA atmeta tokius įrodymus, informuodama apie tai oro vežėją.
43. Skundo ar prašymo nagrinėjimas yra laikomas užbaigtu, išsiuntus Išvadą Pareiškėjui ir 40 punkte nurodytu atveju – oro vežėjui.
44. Įrodymus, kuriais oro vežėjas grindžia ypatingas aplinkybes ir kuriuos pateikus Pareiškėjui būtų atskleista oro vežėjo techninė ar kita komercinė informacija, LTSA Pareiškėjui gali pateikti tik gavusi oro vežėjo sutikimą arba jeigu to pareikalauja teismas.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

45. Pareiškėjai jų skundų ir prašymų nagrinėjimo šio Aprašo nustatyta tvarka metu LTSA aptarnaujami vadovaujantis LTSA direktoriaus įsakymu patvirtintu klientų aptarnavimo standartu.
46. Nagrinėjant skundus ar prašymus asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu ir Lietuvos transporto saugos administracijos direktoriaus 2019 m. gegužės 8 d. įsakymu Nr. 2BE-134 „Dėl Lietuvos transporto saugos administracijos asmens duomenų tvarkymo politikos patvirtinimo“.

Skundų ir prašymų dėl oro transporto keleivių
teisių galimo pažeidimo nagrinėjimo tvarkos
aprašo
1 priedas

(Skundo pavyzdinė forma)

SKUNDAS

**DĖL KELEIVIŲ TEISIŲ, APIBRĖŽTŲ 2004 M. VASARIO 11 D. EUROPOS
PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTE (EB) NR. 261/2004, NUSTATANČIAME
BENDRAS KOMPENSAVIMO IR PAGALBOS KELEIVIAMS TAISYKLES
ATSISAKYMO VEŽTI IR SKRYDŽIŲ ATŠAUKIMO ARBA ATIDĖJIMO ILGAM
LAIKUI ATVEJU, PANAIKINANČIAME REGLAMENTĄ (EEB) NR. 295/91, GALIMO
PAŽEIDIMO**

20__ m. _____ mėn. ____ d.

Skundą pateikti gali tik keleivis savo arba savo ir kartu keliavusių keleivių grupės vardu. Jei skundas teikiamas keleivių grupės vardu, skundą pasirašo visi suaugę keleiviai ir nurodo savo kontaktus: el. pašto adresus ir telefono numerius. Skundą pateikti gali kartu nekeliaavęs asmuo tik pagal notariškai patvirtintą įgaliojimą, kurio kopija turi būti pridėta prie skundo.

1. Skundo teikėjo duomenys (rašyti didžiosiomis raidėmis):

Vardas:		Pavardė:	
El. paštas:		Telefono numeris:	
Adresas:			

2. Susirašinėjimas su oro vežėju:

Nurodykite kreipimosi į oro vežėją datą / datas*:				
Ar gavote vežėjo atsakymą? (žymėti X)	Taip	☐	Ne	☐

**Jeigu nebuvo kreiptasi į oro vežėją, prašome pirmiausia pateikti pretenziją oro vežėjui ir sulaukti atsakymo. Lietuvos transporto saugos administracija (toliau – LTSA) nagrinėja skundą tik tada, jeigu keleivis yra pateikęs pretenziją oro vežėjui ir daugiau kaip 2 mėn. nesulaukė atsakymo arba kai oro vežėjo atsakymas keleivio netenkina.*

3. Skrydžio duomenys (rašyti didžiosiomis raidėmis):

Skrydžio data:		Oro vežėjas:	
----------------	--	--------------	--

Išvykimo oro uostas:		Atvykimo oro uostas:	
Skrydžio numeris:		Rezervacijos / bilieto numeris:	
Persėdimo oro uostas ar oro uostai, jeigu toks (-ie) yra:		Oro uostas (-ai), kuriame (-iuose) pažeistos Pareiškėjo teisės:	
Planuotas išskridimo laikas:		Faktinis išskridimo laikas:	
Planuotas atvykimo laikas į galutinį punktą:		Faktinis atvykimo laikas į galutinį punktą:	
Ar bilietas pirktas per agentūrą, ar patį vežėją? (žymėti X)	Agentūrą ☐	Skrydžio bilietai įsigyti:	Ūkinės, komercinės veiklos tikslu ☐
	Vežėją ☐		Asmeniniam, šeimos, ūkio poreikiams ☐

4. Kartu vykusių ir skundą teikiančių keleivių duomenys (rašyti didžiosiomis raidėmis):

Keleivio vardas, pavardė	Nurodyti, ar tai suaugęs žmogus, vaikas ar kūdikis (iki 2 metų)	Suaugusio keleivio kontaktiniai duomenys (el. pašto adresas arba telefonas)	Suaugusio keleivio parašas

5. Keleivio prašymas oro vežėjo atžvilgiu (žymėti X):

- ☐ Prašau kompensacijos už atšauktą skrydį.
- ☐ Prašau kompensacijos už vėlavimą atvykti daugiau kaip 3 val. į galutinį paskirties punktą.
- ☐ Prašau kompensacijos už atsisakymą vežti.
- ☐ Prašau grąžinti pinigus už atšaukto (-ų) skrydžio (-ių) bilietą (-us) arba jų dalį.
- ☐ Prašau grąžinti pinigus už atidėtą skrydį daugiau kaip 5 valandoms, nes skrydis neteko prasmės.
- ☐ Prašau kompensuoti patirtas papildomas išlaidas (prašomos kompensuoti papildomos išlaidos turi būti pagrįstos išlaidas patvirtinančių dokumentų kopijomis).
- ☐ Prašau kompensuoti dalį bilieto kainos dėl perkėlimo į žemesnę klasę
- ☐ Kita (nurodykite): _____
- _____
- _____

6. Trumpai aprašykite įvykio esmę ir kitas svarbias aplinkybes:

--

7. Pridedami dokumentai (žymėti X):

- ☐ Kreipimosi į oro vežėją ar kitų dokumentų, įrodančių kreipimosi faktą, kopija
- ☐ Oro vežėjo atsakymo kopija
- ☐ Bilieto rezervacijos / kelionės užsakymo patvirtinimo kopija
- ☐ Įgaliojimas / atstovavimo sutarties kopija (kai skundą teikia ne pats keleivis)
- ☐ Kita (nurodyti)_____

Skundą pateikusio asmens vardas, pavardė,
parašas:_____

Skundų ir prašymų dėl oro transporto keleivių
teisių galimo pažeidimo nagrinėjimo tvarkos
aprašo
2 priedas

(Skundo pavyzdinė forma)

COMPLAINT

**REGARDING A POSSIBLE INFRINGEMENT OF PASSENGER RIGHTS DEFINED IN
THE REGULATION (EC) NO 261/2004 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF
THE COUNCIL OF 11 FEBRUARY 2004 ESTABLISHING COMMON RULES ON
COMPENSATION AND ASSISTANCE TO PASSENGERS IN THE EVENT OF DENIED
BOARDING AND OF CANCELLATION OR LONG DELAY OF FLIGHTS AND
REPEALING REGULATION (EEC) NO 295/91**

20____ - ____ - ____
(year) (month) (day)

The complaint may be submitted only by the passenger on his own and / or on behalf of his fellow-travelers. If the complaint is submitted on behalf of a group of passengers, the complaint must be signed by all adult passengers, identifying their contacts: e-mail addresses and telephone numbers. If you are not a passenger and you are lodging a complaint on behalf of other passengers, power of attorney certified by a notary shall be attached.

1. Complaint submitted by (please fill in using BLOCK LETTERS):

Name:		Surname:	
E-mail:		Phone number:	
Address:			

2. Correspondence with the airline:

Please note the exact date of when a written complaint has been sent to the airline*:				
Please note whether a response was received (mark X)	Yes	☐	No	☐

**If a written complaint has not been submitted to the airline, please first submit a written complaint to the airline in question and wait for the reply. The Lithuanian Transport Safety Administration (hereinafter – LTSA) investigates the complaints only if the passenger has submitted it to the airline and did not receive an answer for more than 2 months or if the passenger is not satisfied with the answer of the airline.*

3. Flight details (please fill in using BLOCK LETTERS):

Flight date:		Operating airline:	
Departure airport:		Arrival airport:	
Flight number:		Booking reference or ticket number:	
Connecting airport/airports (if there were any):		Airport where the incident occurred:	
Planned departure time:		Actual departure time:	
Planned arrival time to the final destination:		Actual arrival time to the final destination:	
Were the tickets booked through an agency or directly via airline? (mark X)	Agency ☐	The tickets were bought (mark X):	For commercial or professional purpose ☐
	Airline ☐		For personal, family or household needs ☐

4. Data of accompanying passengers (please fill in using BLOCK LETTERS):

Passenger's Name, Surname	Indicate whether the passenger is an adult, a child or an infant (up to 2 years old)	Contact details of adult passenger (e-mail address, or telephone number)	Signature of adult passenger

5. Passenger's claim for the airline (mark X):

- ☐ I claim for compensation for the cancelled flight.
☐ I claim for compensation for a delayed arrival of 3 hours or more.
☐ I claim for compensation for being denied boarding.
☐ I claim for a refund of cancelled flight tickets.
☐ I claim for a refund of tickets after a delayed flight of more than 5 hours, as the flight is no longer serving any purpose in relation to my original travel plans.
☐ I claim for a refund of the additional based cost (copies of supporting documents must be enclosed).
☐ I claim for a refund of a part of the price of the ticket after being downgraded to a lower class.
☐ Other (please specify): _____
-

6. Please briefly describe the essence of incident and other relevant circumstances:

7. Enclosing supporting documents (mark X):

- ☐ Copy of documents proving a submitted claim to the operating airline.
- ☐ Copy of response of the airline.
- ☐ Copy of ticket reservation / booking confirmation.
- ☐ Power of attorney.
- ☐ Other (please specify): _____

Name, surname and signature of the complainant:

Pakeitimai:

1.

Lietuvos transporto saugos administracija, Įsakymas

Nr. [2BE-200](#), 2022-08-18, paskelbta TAR 2022-08-18, i. k. 2022-17291

Dėl Lietuvos transporto saugos administracijos direktoriaus 2021 m. sausio 22 d. įsakymo Nr. 2BE-27 „Dėl Skundų ir prašymų dėl oro transporto keleivių teisių galimo pažeidimo nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Lietuvos transporto saugos administracija, Įsakymas

Nr. [2BE-334](#), 2022-12-29, paskelbta TAR 2022-12-29, i. k. 2022-27233

Dėl Lietuvos transporto saugos administracijos direktoriaus 2021 m. sausio 22 d. įsakymo Nr. 2BE-27 „Dėl Skundų ir prašymų dėl oro transporto keleivių teisių galimo pažeidimo nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo