

Aviosabiedrībām ir tiesiskas saistības jūs informēt par jūsu tiesībām, ja jums tiek atteikta iekāpšana vai ja lidojums tiek atcelts vai atlikts.

## Kā rīkoties, ja uzskatāt, ka ir pārkāptas jūsu pasažiera tiesības?

Ja uzskatāt, ka jūsu tiesības saskaņā ar tiesību aktiem par gaisa kuģu pasažieru tiesībām ir pārkāptas:

→ vispirms sazinieties ar aviosabiedrību vai — ja prasības ir saistītas ar personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām — ar lidostu;

→ ja viņu atbilde jūs neapmierina, varat iesniegt sūdzību kādā no valsts izpildiestādēm (VII); pilnīgu informāciju par valstu izpildiestādēm varat skatīt Eiropas Komisijas vietnē: [ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm)

PIEZĪME: sūdzības ir jāiesniedz tajā valstī, kurā ir noticis incidents.

Plašāka informācija vietnē  
[ec.europa.eu/passenger-rights](http://ec.europa.eu/passenger-rights)  
vai pa **Europe Direct** informatīvo tālruni  
**00 800 6 7 8 9 10 11\***

\* Atsevišķi mobilo tālrunu operatori neļauj veikt zvanus uz numuriem, kas sākas ar 00 800, vai arī par šiem zvaniem var būt jāmaksā.



Saraksts ar valstu izpildiestādēm, ar kurām sazināties saistībā ar gaisa kuģu pasažieru tiesībām (atteikta iekāpšana, lidojuma atcelšana, atlikšana) vai invalīda vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām

**BELĢIJA**  
Direction générale  
"Transport aérien"  
Directoraat-generaal  
"Luchtvaart"  
+32 22774400  
[www.mobilit.fgov.be](http://www.mobilit.fgov.be)

**BULGĀRIJA**  
General Directorate  
Civil Aviation Administration  
Ministry of Transport  
of the Republic of Bulgaria  
+359 29371047  
[www.caa.bg](http://www.caa.bg)

**ČEHIJA**  
Úřad pro civilní letectví  
Civil Aviation Authority  
+420 225422726  
[www.ucl.cz/](http://www.ucl.cz/) / [www.caa.cz](http://www.caa.cz)

**DĀNIJA**  
Statens Luftfartsvæsen  
Civil Aviation Authority  
+45 3618 6000  
[www.sl.vd.dk](http://www.sl.vd.dk)

**VĀCIJA**  
Luftfahrt-Bundesamt (LBA)  
Civil Aviation Authority  
+49 5312355115  
[www.lba.de](http://www.lba.de)

**IGAUNIJA**  
Tarbijakaitseamet  
Consumer Protection Board  
+372 6201-708/736  
[www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)

**ĪRIJA**  
Commission  
for Aviation Regulation  
+353 16611700  
[www.aviationreg.ie](http://www.aviationreg.ie)

**GRĒKIJĀ**  
Hellenic Civil Aviation Authority  
+30 2108916150  
[www.ypp.gr/](http://www.ypp.gr/) / [www.hcaa.gr](http://www.hcaa.gr)

> **Jautājumi par pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām (saistībā ar lidostām):**  
Hellenic Civil Aviation Authority  
Airport Division  
+30 2108916424-413

**SPĀNIJA**  
Agencia Estatal  
de Seguridad Aérea  
Air Safety Agency  
+34 91597-8321/7231/5075  
[www.seguridadaerea.es](http://www.seguridadaerea.es)

**FRANCIJA**  
Direction générale  
de l'aviation civile (DGAC)  
Civil Aviation Authority  
Fax +33 158093845  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

**ITĀLIJA**  
Ente nazionale  
per l'aviazione civile  
Civil Aviation Authority  
+39 0644596-1  
[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

**KIPRA**  
Department of Civil Aviation  
+357 22404150  
[www.mcw.gov.cy](http://www.mcw.gov.cy)

**LATVIJA**  
Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs  
Consumer Rights  
Protection Centre  
+371 67388624  
[www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

> **Ja prasības ir saistītas ar personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām:**  
Civilās aviācijas aģentūra  
Civil aviation agency  
+371 67830968  
[www.caa.lv](http://www.caa.lv)

**LIETUVA**  
Civilines Aviācijas Administrācija  
Civil Aviation Administration  
+370 52739116  
[www.caa.lt](http://www.caa.lt)

**LUKSEMBURGA**  
Direction du Marché Intérieur  
et de la Consommation  
Ministry of Economy  
and Foreign Trade  
+352 24784112  
[www.eco.public.lu](http://www.eco.public.lu)

**UNGĀRIJA**  
Nemzeti Fogyasztóvédelmi  
Hatóság  
Hungarian Authority  
for Consumer Protection  
+36 14594800  
[www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

> **Ja prasības ir saistītas ar personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām:**  
Egyenlő Bánásmód Hatóság  
Equal Treatment Authority  
+36 13367843  
[www.egyenlobanasmod.hu](http://www.egyenlobanasmod.hu)

**MALTA**  
Department of Civil Aviation  
+356 21222936  
[www.dca.gov.mt](http://www.dca.gov.mt)

**NĪDERLANDE**  
Inspectie Verkeer en Waterstaat  
Transport and Water  
Management Inspectorate  
+31 884890000  
[www.ivw.nl](http://www.ivw.nl)

**AUSTRIJA**  
Bundesministerium  
für Verkehr, Innovation  
und Technologie  
Federal Ministry of Transport,  
Innovation and Technology  
+43 1711-6265/9204  
[www.bmvit.gov.at](http://www.bmvit.gov.at)

**POLIJA**  
Urząd Lotnictwa Cywilnego  
Commission on  
Passengers' Rights  
+48 225207484  
[www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)

**PORTUGĀLE**  
Instituto Nacional  
de Aviação Civil (INAC)  
Civil Aviation Authority  
+351 21842-3500  
[www.inac.pt/vPT/Passageiros/  
Paginas/Passageiros.aspx](http://www.inac.pt/vPT/Passageiros/Paginas/Passageiros.aspx)

**RUMĀNIJA**  
Autoritatea Națională pentru  
Protecția Consumatorilor  
National Authority  
for Consumer Protection  
+40 372131951  
[www.anpc.ro](http://www.anpc.ro)

**SLOVĒNIJA**  
Ministry of Transport  
Directorate of Civil Aviation  
Aviation Inspection Department  
+386 14788201  
[www.mzp.gov.si/en/areas\\_of\\_  
work/civil\\_aviation/](http://www.mzp.gov.si/en/areas_of_work/civil_aviation/)

**SLOVĀKIJA**  
Slovenská obchodná inšpekcia –  
Slovak Trade Inspectorate  
Ústredný inšpektorát –  
Central Inspectorate  
+421 258272-103/140  
[www.soi.sk](http://www.soi.sk)

**SOMIJA**  
Kuluttajajärjitelautakunta  
Consumer Disputes Board  
+358 103665200  
[www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)

> **Ja prasības ir saistītas ar personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām:**  
Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi  
Finnish Transport Safety Agency  
+358 20618500  
[www.trafi.fi](http://www.trafi.fi)

**ZVIEDRIJA**  
Konsumentverket  
Swedish Consumer Agency  
+46 771423300  
[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)  
Allmänna reklamations-  
nämnden (ARN)  
National Board  
for Consumer Complaints  
+46 850886000  
[www.arn.se](http://www.arn.se)

> **Ja prasības ir saistītas ar personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām:**  
Swedish Transport Agency  
Civil Aviation Department  
+46 771503503

**APVIENOTĀ KARALISTE**  
Air Transport Users Council  
+44 2072406061  
[www.auc.org.uk](http://www.auc.org.uk)

Civil Aviation Authority  
+44 2073797311

> **Ja prasības ir saistītas ar personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām:**

- 1. England**  
Equality and Human Rights  
+44 8456046610  
[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)
- 2. Wales**  
Equality and Human Rights  
+44 8456048810  
[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)
- 3. Scotland**  
Equality and Human Rights  
+44 8456045510  
[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)
- 4. Northern Ireland**  
Consumer Council  
for Northern Ireland  
0800 1216022  
[www.consumerCouncil.org.uk](http://www.consumerCouncil.org.uk)

**ISLANDE**  
Flugmalastjorn Islands  
Civil Aviation Administration  
+354 5694100  
[www.caa.is](http://www.caa.is)

**NORVĒGIJA**  
Flyklagenemnda  
Dispute Resolution Board  
+47 23136990/22546000  
[www.flyklagenemnda.no](http://www.flyklagenemnda.no)

**ŠVEICE**  
Office Fédéral de l'Aviation Civile /  
Bundesamt für Zivilluftfahrt  
Federal Office for Civil Aviation  
+41 313259596  
[www.bazl.admin.ch](http://www.bazl.admin.ch)

## GAISA KUĢU PASAŽIERU TIESĪBAS



Jūsu kā gaisa kuģa pasažiera tiesības



Informācija, kas ir jāzina



Ziniet  
savas  
pasažiera

tiesības



EIROPAS KOMISIJA

Lai iegūtu informāciju par jautājumiem saistībā ar **nozaudētu, aizkavētu un/vai bojātu bagāžu**, varat sazināties ar **Eiropas Patērētāju centru (EEC)** jūsu valstī: [ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm)

Varat arī sazināties ar **valstu patērētāju organizācijām**: [ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_networks\\_en.htm#national](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm#national)

Izdevējs: Eiropas Komisija, 1049 Brisele

# Atteikta iekāpšana? Atcelts lidojums? Lidojums atlikts uz ilgu laiku? Nozaudēta bagāža?

**Ceļojumu skaits ar lidmašīnu kopš 90. gadu sākuma ir būtiski pieaudzis. Tomēr šis straujais pieaugums ir radījis arī dažas neērtības, kas bieži vien ietekmē arī pasažierus.**

Nemot vērā šo attīstību, Eiropas Savienība kopš 1991. gada strādā, lai garantētu pamattiesības visiem pasažieriem, izstrādājot ES tiesību aktus, kas tiek piemēroti visās Eiropas Savienības valstīs.

2005. gada februārī spēkā stājās EK Regula 261/2004. Šī regula paredz vispārīgus noteikumus par kompensācijām un palīdzības sniegšanu gaisa kuģu pasažieriem konkrētās situācijās. Šis tiesību akts attiecas uz pasažieriem, kuri izlido no lidostām, kas atrodas Dalībvalsts teritorijā, un kuri ielido šādās lidostās no trešās valsts, kur lidojumu nodrošina ES pārvadātājs.

## Jūsu tiesības, ceļojot ar lidmašīnu, ietver

- **tiesības saņemt informāciju;**
- **tiesības saņemt kompensāciju vai mainīt maršrutu, ja jūsu lidojums tiek atcelts vai ja iekāpšana tiek atteikta; tiesības saņemt kompensāciju, ja jūsu lidojums ir atlikts uz piecām stundām vai ilgāku laika periodu;**
- **tiesības saņemt palīdzību un, noteiktos apstākļos, tiesības saņemt kompensāciju, ja lidojums tiek atlikts uz ilgu laiku, tiek atcelts vai ja tiek atteikta iekāpšana;**
- **tiesības iesniegt sūdzību un saņemt kompensāciju;**
- **tiesības ceļot tādos pašos apstākļos, kā citiem pilsoņiem, ja esat invalīds vai persona ar ierobežotām pārvietošanās spējām.**

Lai nodrošinātu, ka vienmēr saņemat to, kas jums pienākas, Eiropas tiesību akti arī paredz, kas ir atbildīgs ilglaicīgas atlikšanas, nāves, traumu gadījumā vai gadījumā, ja ir bijusi nepareiza apiešanās ar bagāžu.

## GAISA KUĢU PASAŽIERU TIESĪBU KOPSAVILKUMS



### Personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām

Saskaņā ar ES tiesību aktiem personas ar invaliditāti un/vai ierobežotām pārvietošanās spējām ir aizsargātas pret diskrimināciju rezervācijas un iekāpšanas laikā. Tām ir tiesības arī saņemt palīdzību lidostās (izlidošanas, ierašanās un tranzīta laikā) un lidmašīnās. Lai atvieglotu palīdzības sniegšanu, ieteicams iepriekš informēt par savām vajadzībām.



### Atteikta iekāpšana

Ja pasažieriem tiek atteikta iekāpšana lidmašīnā, aviosabiedrībām, pirmkārt, ir jāmeklē brīvprātīgie, kas būtu gatavi atcelt savu rezervāciju apmaiņā pret noteiktām priekšrocībām. Turklāt gaisa pārvadātājam ir jāpievērš uzmanību brīvprātīgajiem arī iespēja izvēlēties pilnīgu naudas atmaksu vai maršruta maiņu.

Jums var būt tiesības saņemt kompensāciju € 125–600 apmērā atkarībā no lidojuma attāluma un iepriekš notikušo attiecīgā lidojuma atlikšanu skaita pirms maršruta maiņas. Ja brīvprātīgie izvēlas maršruta maiņu, aviosabiedrībai ir jānodrošina arī palīdzība (ja nepieciešams), piemēram, ēdiens, piekļuve tālrunim, izmitināšana uz vienu vai vairākām naktīm, ja nepieciešams, un transports no lidostas uz izmitināšanas vietu un atpakaļ.



### Atcelts lidojums

Jums ir tiesības arī saņemt kompensāciju, kas ir identiska tai, kura tiek piedāvāta, ja tiek atteikta iekāpšana, izņemot gadījumus, kad bijāt informēti par lidojuma atcelšanu vismaz 14 dienas pirms lidojuma, jūsu maršruts tika mainīts atbilstoši sākotnējiem laikiem vai aviosabiedrība var pierādīt, ka lidojums tika atcelts ārkārtas apstākļu dēļ. Aviosabiedrībai papildus ir jāpievērš uzmanība izvēlēties

- kompensāciju par biļeti septiņu dienu laikā vai
- maršruta maiņu uz jūsu galamērķi ar līdzīgiem nosacījumiem,

un, ja nepieciešams, aprūpi (tālruņa zvans, dzērieni, ēdiens, izmitināšana, transports uz izmitināšanas vietu).



### Lidojums atlikts uz ilgu laiku

Jums ir tiesības saņemt aprūpi no aviosabiedrības (tālruņa zvans, dzērienus, ēdienu, izmitināšanu, transportu uz izmitināšanas vietu) ja

- lidojumi ir atlikti uz divām stundām vai ilgāku laika periodu un lidojumu attālums ir 1500 km vai mazāks;
- lidojumi ir atlikti uz trim stundām vai ilgāku laika periodu un lidojumi ir ilgāki un tiek veikti Eiropas Savienības robežās vai lidojumi tiek veikti uz citām valstīm un attālums ir 1500–3500 km;
- lidojumi ir atlikti uz četrām stundām vai ilgāku laika periodu un lidojumu attālums ir lielāks par 3500 km uz valstīm ārpus Eiropas Savienības.

Ja lidojums tiek atlikts uz vairāk nekā piecām stundām un jūs izlemjat ceļojumu neturpināt,



jums ir tiesības saņemt arī kompensāciju par biļeti, kā arī tikt nogādātam atpakaļ uz vietu, kur sākotnēji sākat ceļojumu.

Ja ierodaties galamērķī ar nokavēšanos, jo lidojums aizkavējas trīs stundas vai vēl ilgāk, jums var būt tiesības saņemt kompensāciju, kas identiska tai, ko piedāvā reisa atcelšanas gadījumā, ja vien aviokompānija nepierāda, ka kavēšanos izraisījuši ārkārtēji apstākļi. Turklāt aviokompānijas var tikt sauktas pie atbildības par kaitējumiem, kas radušies kavēšanās rezultātā.



### Bagāža

Ja jūsu bagāža ir nozaudēta, bojāta vai tās saņemšana ir aizkavēta, jums ir tiesības saņemt kompensāciju, kas nepārsniedz aptuveni € 1220. Tomēr aviokompānijas nav jāsauc pie atbildības, ja tās ir veikušas visus iespējamus pasākumus, lai izvairītos no kaitējumiem, vai ja šādus pasākumus nebija iespējams veikt.

Ja bagāža ir bojāta, jums ir jāiesniedz prasība aviosabiedrībai septiņu dienu laikā pēc bagāžas saņemšanas. Ja bagāžas saņemšana ir aizkavēta, šis periods nav ilgāks par 21 dienu.



### Aviosabiedrības identitāte

Jums ir jābūt iepriekš informētiem, kura aviosabiedrība nodrošina lidojumu. Eiropas Savienībā to aviosabiedrību darbība, kas ir uzskatāmas par nedrošām, ir aizliegta vai ierobežota. Tās ir norādītas šeit: [ec.europa.eu/transport/air-ban](http://ec.europa.eu/transport/air-ban)



### Kompleksās brīvdienas

Kompleksu brīvdienu organizētājiem un mazumtirgotājiem ir jānodrošina precīza un pilnīga informācija par rezervētajām kompleksajām brīvdienām. Viņiem ir jāievēro līguma nosacījumi un jāaizsargā pasažieri maksātspējas gadījumā. Kompleksu brīvdienu operatoriem ir jāsniedz precīza informācija par rezervētajām brīvdienām, jāievēro līgumsaistības un jāaizsargā pasažieri organizētāja maksātspējas gadījumā.



### Cenu caurredzamība

Saskaņā ar ES tiesību aktiem, ja iegādājat aviobiļeti lidojumam no ES lidostas, piemērojamiem nosacījumiem jābūt skaidri norādītiem. Apmaksājamai beigu cenai ir jābūt vienmēr norādītai, un tajā jābūt ietvertai piemērojamai aviobiļetes cenai, kā arī piemērojamiem nodokļiem un maksām, piemaksām un nodevām, no kurām nevar izvairīties un ko var paredzēt publicēšanas brīdī. Jābūt norādītam arī cenas sadalījums: aviobiļetes cenai, nodokļiem, lidostas maksām, kā arī citām maksām, piemaksām un nodevām. Papildu cenas uzcenojumi ir jānorāda skaidrā, atklātā un nepārprotamā veidā reģistrācijas procesa sākumā, un jums tiem ir jāpiekrīt, veicot "izvēli".