



Формуляр за оплакване относно правата на хората с увреждания и хората с намалена подвижност

Съгласно (ЕК) Регламент № 1107/2006 относно правата на хората с увреждания и хората с намалена подвижност при пътуване по въздух

Инструкции

- Оплакванията относно помощ, предоставена на летище трябва да бъдат адресирани до органа или органите, определени за изпълнението на този Регламент от Страната-членка, където се намира летището.
- Оплакванията относно помощ, предоставена от въздушен превозвач трябва да бъдат адресирани до органа или органите, определени за изпълнението на този Регламент от Страната-членка, която е издала оперативен лиценз на въздушния превозвач (вижте уеб сайта за списък на най-често използваните въздушни превозвачи и съответните им Страни-членки).
- Този формуляр за оплакване трябва да се използва само в случаи, касаещи евентуално нарушение на правата на хората с увреждания и хората с намалена подвижност съгласно Регламент (ЕК) № 1107/2006.
- Моля попълнете формуляра с печатни главни букви.
- Незрящите могат да подадат обобщено аудио описание на своето оплакване до адреса, даден на страница 5 в този формуляр.
- Брайл версия на този формуляр можете да получите при поискване от Главна Дирекция “Гражданска въздухоплавателна администрация.

Подател на оплакването:

Фамилия: _____ **Име:** _____
Адрес: _____
Пощенски код: _____
Град: _____
Телефон: _____ **Мобилен:** _____
Имейл: _____
Вид увреждане/намалена подвижност: _____



1. Оплакването ви е свързано с помощ, която сте получили:

От туроператора, когато сте направили резервацията:

Моля посочете името и адреса на туроператора:

.....

На летището при заминаване. Моля посочете мястото:

На транзитното летище. Моля посочете мястото:

На летището при пристигане. Моля посочете мястото:

На борда на самолета. Моля посочете въздушния превозвач:

2. Кога уведомихте вашия въздушен превозвач за нуждата ви от помощ:

Повече от 48 часа преди обявения час на заминаване.

Моля посочете дата и час:

По-малко от 48 часа преди обявения час на заминаване.

Моля посочете дата и час:

3. Моля посочете следната информация (където е приложимо):

Изходящ номер на полета:

Обявен час на заминаване:

Маршрут:

Час за регистрация, изписан на билета ви:

4. Моля посочете също следната информация (където е приложимо):

Входящ номер на полета:

Обявен час на заминаване:

Маршрут:

Час за регистрация, изписан на билета ви:

5. В колко часа се явихте на гишето за регистрация/лица с намалена подвижност?

.....

6. Беше ли ви отказан превоз или качване на борда въз основа на вашата намалена подвижност или инвалидност:

Да

Не

7. Въз основа на какво е направен отказът:

Съображения за сигурност

Размер на самолета

Друго:



Моля уточнете:

8. След гореспоменатия отказ, предложиха ли ви:

Алтернативен транспорт до вашата дестинация
Да ви върнат парите за билета

8. Дадоха ли ви получената от другите пътници информация в достъпен за вас формат?

Да
Не

9. Бяхте ли придружаван от помощник/ескорт или ваш познат, който е в състояние да ви предостави необходимата помощ?

Да
Не

Ако “да”, моля посочете името и адреса на придружаващия пътник:

10. Според вас беше ли лицето, определено от летищния орган да ви помогне в придвижването през летището подходящо обучено за да ви окаже пълноценна помощ:

Да
Не

11. Успяхте ли да хванете полета си:

Да
Не

12. Беше ли повредена или изгубена вашата инвалидна количка / оборудване за придвижване / помощно средство по време на пътуването ви:

Да
Не

Ако “да”, моля уточнете естеството на повредата / загубата и къде е възникнала:

13. Предоставиха ли ви временна замяна на вашето оборудване за придвижване или помощни средства:

Да



Не

14. Получихте ли компенсация за повредата / загубата на вашата инвалидна количка / оборудване за придвижване / помощни средства:

Да

Не

15. Моля накратко опишете ако има допълнителна информация, свързана с оплакването ви:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Списък на приложените документи в подкрепа на оплакването ви (например копие от потвърждението на резервацията, бордна карта, касови бележки / изчисления за ремонта на вашето оборудване за придвижване, касови бележки за замяна на изгубено оборудване за придвижване и др.)

-
-
-
-

“Аз, долуподписаният пътник (попълнете име)....., упълномощавам националният орган, отговорен за изпълнението на Регламент (ЕК) № 1107/2006, да действа от мое име, доколкото позволяват правомощията му, при взаимоотношенията с гореспоменатия въздушен превозвач / летище (изтрийте ненужното) и да получава достъп до свързаните с мен лични данни, които понастоящем се съхраняват от въпросния въздушен превозвач / летище / туроператор (изтрийте ненужното)”

Подпис:

Име (печатни главни букви):

Дата:

Главна Дирекция “Гражданска въздухоплавателна администрация”

Ул. “Дякон Игнатий” № 9

Гр. София 1000

България

Tel: + 359 2 937 1047

Fax: + 359 2 980 5337

Email: caa@caa.bg



**** ПЪЛЕН СПИСЪК С ОПРЕДЕЛЕНИТЕ ИЗПЪЛНИТЕЛНИ ОРГАНИ И ПОВЕЧЕ ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ ОТ ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ МОЖЕТЕ ДА НАМЕРИТЕ НА СЛЕДНИТЕ УЕБ САЙТОВЕ:**

www.caa.bg

www.apr.europa.eu