

SkyEurope Airlines, a. s.  
Ivanská cesta 26  
P.O.Box 24  
820 01 Bratislava 21  
Slovensko  
Fax: +421 2 4850 1000

XXXXX a XXXX XXXX v zastúpení  
XXXX XXXX  
Mytna 45  
4000 Basel  
Švajčiarsko  
[adresa@hotmail.com](mailto:adresa@hotmail.com)  
Tel.: 0041 61 111 11 11  
Fax: 0041 61 111 11 22

#### Odškodné a náhrada nákladov za zrušený let NE425

Vážená pani, vážený pán

17. februára 2005 vstúpila do platnosti smernica Európskej únie 261/2004, ktorá riadi odškodnenie pasažierov pri nadkapacitnej rezervácii, zrušení alebo meškaní letu pre ľubovoľné letisko na svete, ak je letecká spoločnosť registrovaná v Európskej únii.

Dňa 30.12.2005 bol zrušený let Sky Europe NE425 z Bazileja (Švajčiarsko) do Bratislavy, ktorým mali letieť XXXX XXXX a XXX XXXXXXXXXX.

Najbližší náhradný let im bol ponúknutý **až 2. januára 2006, teda 3 dni neskôr!** Pri zrušení letu majú cestujúci podľa platnej EU smernice 261/2004 nárok na:

\* Plné vrátenie peňazí za letenky a zároveň zabezpečenie letu na cieľové letisko alebo iné letisko, podľa želania cestujúceho a možnosti prepravnej spoločnosti

\* Zabezpečenie podpory cestujúceho - jedenie, pitie, prípadné prenocovanie v hoteli, dva neodkladné telefonické hovory alebo faxy alebo E-mailly

\* Odškodné 250,- EUR (pri lete do 1.500 km), 400,- EUR (od 1.500 km do 3.500 km) alebo 600,- EUR (nad 3.500 km)

Odškodné nemusí byť zaplatené ak

\* bol cestujúci o zrušení letu informovaný minimálne dva týždne pred odletom

\* bol cestujúci o zrušení letu informovaný od siedmich dní až do dvoch týždňov pred odletom, ak sa nový odlet uskutoční nie skôr ako dve hodiny pred pôvodným odletom a prílet nie neskôr ako štyri hodiny po plánovanom prílete

\* bol cestujúci o zrušení letu informovaný 7 dní pred odletom a nový odlet sa uskutoční nie skôr ako jednu hodinu pred pôvodným odletom a prílet nie neskôr ako dve hodiny pred plánovaným odletom

Žiaden z týchto bodov nebol 30.12.2005 splnený. Čo je však oveľa horšie, je fakt, že 30.12.2005 boli cestujúci nechaní na bazilejskom letisku bez akejkoľvek pomoci či rady. Nebolo im ponúknuté občerstvenie, nebolo im ponúknuté náhradné ubytovanie, prípadne náhradná doprava ku možnému ubytovaciemu zariadeniu a čo dodáva tomuto celému trpkú príchut' je stanovenie náhradného letu na 2. januára 2006 – teda cestujúci sa **majú o seba postarať ďalšie 3 dni samy.**

Preto Vás touto cestou žiadam o pokrytie nákladov, ktoré vznikli pánovi a pani XXXXXXXX a vyplatenie odškodného vo výške:

1. Občerstvenie sendvič, minerálka pre dve osoby:	30 EUR
2. Telefón: Sky Europe Bratislava - 2 hovory	10 EUR
2. TAXI - Letisko Bazilej, Bazilej:	20 EUR
3. Vrátenie peňazí za letenku:	84 EUR
4. Odškodné za nesplnenie si povinností leteckého prepravcu (2 osoby):	500 EUR

Spolu: 644 EUR

Pán a pani XXXXXXXXXX mohli našťastie prenocovať u nás, preto nemusí spoločnosť Sky Europe hradiť ubytovanie v hoteli (3 noci 30.12.2005 - 31.12.2005, 31.12.2005 - 1.1.2006, 1.1.2006 - 2.1.2006).

Hoci sme si vedomí, že počasie zohralo veľkú rolu, neinformovanosť personálu Sky Europe v Bratislave o pohybe lietadla, nezabezpečenie občerstvenia a hlavne pomoci stroskotaným ľuďom na bazilejskom letisku, ponechanie cestujúcich napospas noci a to ešte v čase keď sú hoteli veľmi drahé (Silvester), náhradný let poskytnutý neuveriteľné 3 dni neskôr, arogancia telefonической obsluhy pri prebookovaní letu, strach anglicky hovoriaceho vedúceho Call centra porozprávať sa priamo so zákazníkom, ma presvedčili o tom, že Sky Europe má v oblasti starostlivosti o zákazníka obrovské medzery.

Plnenie náhrady vo výške 644 EUR = 24'343.2 SKK (Kurz stred : 37.8 ) prevedte na dole uvedený účet do 15 dní :

MGR. XXXXX XXXXXXXXXXXX, 123456789, Poľna Banka, Bratislava

V prípade akceptovania našej sťažnosti do 10 dní, sme ochotní sa mimosúdne dohodnúť aj na inej ako finančnej kompenzácii.

S pozdravom

Ing. Mgr. XXXXX XXXXXXXXXXXX  
zastupujúci pána a pani XXXXXXXXXXXXXXXX