



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ταξιδεύεις αεροπορικώς; Ενημερώσου, μάθε και διεκδίκησε!

Στο πλαίσιο της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς ο επιβάτης μπορεί να ταξιδέψει έξυπνα, επωφελούμενος από τις μειωμένες τιμές των αεροπορικών ναύλων στο πλαίσιο του ανταγωνισμού, αλλά και των αυξημένων επιλογών σε εταιρίες και παρεχόμενες υπηρεσίες.

Με μια προϋπόθεση: **Να γνωρίζει τα δικαιώματά του για να μπορεί να τα διεκδικεί!**

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας και η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», στην οποία υπάγεται, **συμβουλεύουν:**

► Είτε αγοράζεις το εισιτήριό σου ηλεκτρονικά είτε όχι, είτε το προμηθεύεσαι από την αεροπορική εταιρεία είτε μέσω πρακτορείου πρέπει προηγουμένως:

- **Να διαβάζεις προσεκτικά τους Γενικούς Όρους Μεταφοράς** της εταιρείας, ώστε να αποφύγεις τυχόν δυσάρεστες εκπλήξεις και να γνωρίζεις τις υποχρεώσεις σου. Αν δεν είσαι βέβαιος/η, ζήτησε να σου υποδείξουν πού υπάρχει η σχετική γραπτή πληροφορία.

Ιδίως να γνωρίζεις:

- Πόση ώρα νωρίτερα πρέπει να βρίσκεσαι στο αεροδρόμιο.
- Πόσες αποσκευές δικαιούσαι να έχεις μαζί σου και με τι ανώτατο βάρος.
- Πόσο επιβαρύνεσαι σε περίπτωση υπέρβασης του βάρους.

- **Να συγκρίνεις τους γραπτούς όρους και τις πληροφορίες** κατά την κράτηση του εισιτηρίου με τους όρους και τα ατομικά στοιχεία που αναγράφονται ή επισυνάπτονται στο εισιτήριο.

- Να ελέγχεις, σε περίπτωση ηλεκτρονικής συναλλαγής, **αν συμβάλλεσαι απευθείας με την αεροπορική εταιρεία μέσω της ιστοσελίδας της ή με πρακτορείο**, οπότε θα υπάρχει και η σχετική οικονομική επιβάρυνση.

- **Να προσέχεις τυχόν επιπλέον χρεώσεις λόγω χρήσης πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας, για αποσκευές ή για τυχόν αλλαγή ημερομηνίας.** Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία (Κανονισμός 1008/2008), ο καταναλωτής θα πρέπει να γνωρίζει το τελικό συνολικό αντίτιμο που πρέπει να καταβάλει, το οποίο περιλαμβάνει τον αεροπορικό ναύλο ή το κόμιστρο και τα κάθε είδους τέλη, φόρους και επιβαρύνσεις. Άλλες προαιρετικές τιμολογήσεις πρέπει να γνωστοποιούνται με σαφήνεια και διαφάνεια κατά την έναρξη κάθε διαδικασίας κράτησης και η αποδοχή τους από τον επιβάτη πρέπει να γίνεται με ειδική συναίνεση.

- **Να ελέγχεις την αποσκευή σου, αμέσως μόλις την παραλαμβάνεις**, ώστε να υποβάλεις εγκαίρως δήλωση φθοράς, καταστροφής ή απώλειας.



► Ποιά είναι τα δικαιώματα του επιβάτη σε περίπτωση:

• **Καθυστέρησης πτήσης**, ο επιβάτης έχει δικαίωμα:

- Είτε να προωθηθεί στον τελικό προορισμό του με παρεμφερείς όρους μεταφοράς.
- Είτε να λάβει πίσω το αντίτιμο του εισιτηρίου του και, αν χρειαστεί, να επιστρέψει χωρίς καμία επιβάρυνση στον αρχικό τόπο αναχώρησης.

Η παροχή βοήθειας, όπως γεύματα και αναψυκτικά, πρόσβαση σε επικοινωνία, στέγαση (αν χρειάζεται) και μεταφορά από και προς τον τόπο καταλύματος, επίσης είναι δικαίωμα του επιβάτη, ανάλογα με την απόσταση της πτήσης και τη διάρκεια της καθυστέρησης.

Ο αερομεταφορέας υποχρεούται να ενημερώνει τον επιβάτη για τα παραπάνω δικαιώματά του, καθώς και για τον λόγο της καθυστέρησης.

• **Άρνησης επιβίβασης** ο επιβάτης μπορεί να δικαιούται αποζημίωση, ανάλογα με την απόσταση της πτήσης:

- 250 ευρώ, για πτήσεις έως 1.500 χλμ.
- 400 ευρώ, για όλες τις πτήσεις στο εσωτερικό της Ε.Ε. άνω των 1.500 χλμ. ή για όλες τις πτήσεις από 1.500 χλμ. έως 3.000 χλμ.
- 600 ευρώ για όλες τις υπόλοιπες πτήσεις.

Αν ο αερομεταφορέας προσφέρει εναλλακτική πτήση με παρεμφερή ώρα άφιξης, η αποζημίωση μπορεί να μειωθεί κατά 50%.

• **Ματαίωσης πτήσης**, ο επιβάτης μπορεί να επιλέξει ανάμεσα:

- Στην επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου του (ολόκληρου ή μόνο του μέρους που δεν χρησιμοποιήθηκε).
- Στη μεταφορά του προς τον τελικό προορισμό με άλλη πτήση το συντομότερο δυνατό.
- Στην εκ νέου κράτηση για μεταγενέστερη ημερομηνία της επιλογής του (εφόσον υπάρχουν θέσεις).
- Σε αποζημίωση υπό τους όρους της άρνησης επιβίβασης, εκτός αν έγινε έγκαιρη ενημέρωση.

Δεν λαμβάνει αποζημίωση από τον αερομεταφορέα ιδίως: αν η ματαίωση οφειλόταν σε έκτακτες συνθήκες ή αν είχε προηγηθεί έγκαιρη (2 εβδομάδες πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία πτήσης) ενημέρωση σχετικά με τη ματαίωση ή αν προσφέρθηκε στον επιβάτη εναλλακτική πτήση για την ίδια διαδρομή και με παρεμφερή ώρα άφιξης και είχε λάβει έγκαιρη ενημέρωση σύμφωνα με τις ειδικές προβλέψεις του Κανονισμού 261/2004.

• **Αλλαγής θέσης**

Εάν ο αερομεταφορέας τοποθετήσει επιβάτη σε θέση κατώτερη από εκείνη για την οποία αγοράσθηκε το εισιτήριο, επιστρέφει εντός 7 ημερών:

- Το 30% της τιμής του εισιτηρίου για όλες τις πτήσεις έως 1.500 χλμ.
- Το 50% της τιμής του εισιτηρίου για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1.500 χλμ. (πλην των πτήσεων μεταξύ της ευρωπαϊκής επικράτειας των κρατών-μελών και των Γαλλικών υπερπόντιων διαμερισμάτων) και για όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1.500 και 3.500 χλμ.
- Το 75% της τιμής του εισιτηρίου για όλες τις υπόλοιπες πτήσεις.



• **Απώλειας, καταστροφής ή φθοράς αποσκευών**

Αν οι αποσκευές που έχει παραδώσει ο επιβάτης κατά τον έλεγχο εισιτηρίων χαθούν, φθαρούν ή καθυστερήσουν, δικαιούται αποζημίωση από τον αερομεταφορέα, εκτός αν η φθορά οφείλεται σε ελάττωμα της ίδιας της αποσκευής.

Για τη διεκδίκηση αποζημίωσης απαιτείται η υποβολή σχετικής δήλωσης εντός 7 ημερών από την παραλαβή των αποσκευών ή εντός 21 ημερών, εάν πρόκειται για καθυστερημένη παραλαβή.

Καταγγελίες υποβάλλονται, εκτός από την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας, και στον Συνήγορο του Καταναλωτή και στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας:

Συνήγορος του Καταναλωτή

Λεωφ. Αλεξάνδρας 144 Τ.Κ. 114 71 Αθήνα

Τηλ: 210 6460862-612-458

Fax: 210 6460414

grammateia@synigoroskatanaloti.gr

www.synigoroskatanaloti.gr

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας

Λεωφ. Αλεξάνδρας 144 Τ.Κ. 114 71 Αθήνα

Τηλ: 210 6460734-814

Fax: 210 6460784

ecc-greece@synigoroskatanaloti.gr

http://www.synigoroskatanaloti.gr/index_ecc.html

