



Αν υπάρξει αλλαγή θέσης, έχεις δικαίωμα:

Επιστροφής εντός 7 ημερών, αν ο αερομεταφορέας σε τοποθετήσει σε θέση κατώτερη από εκείνη για την οποία αγοράσθηκε το εισιτήριό σου:

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



Αν συμβεί απώλεια, καταστροφή, φθορά ή καθυστέρηση αποσκευών, δικαιούσαι:

Αποζημίωση από τον αερομεταφορέα, εκτός αν η φθορά ή η καταστροφή οφείλεται σε ελάττωμα της ίδιας της αποσκευής. Αν το περιεχόμενο της αποσκευής είναι μεγάλης αξίας, μπορείς, στον έλεγχο εισιτηρίων, να το δηλώσεις, πληρώνοντας ένα συμπληρωματικό ποσό για να λάβεις μεγαλύτερη αποζημίωση.

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.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας βρίσκεται στη διάθεσή σου για περαιτέρω πληροφορίες, βοήθεια και υποστήριξη για καταναλωτικές διαφορές σε 30 ευρωπαϊκές χώρες (στα 28 κράτη μέλη της Ε.Ε., καθώς και στη Νορβηγία και στην Ισλανδία). Αν ο προμηθευτής εδρεύει στην Ελλάδα, σε περίπτωση προβλήματος, μπορείς να απευθυνθείς στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
T.: 2106460734
F.: 2106460784
info@eccgreece.gr
www.eccgreece.gr



Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
T.: 2106460612
F.: 2106460414
grammateia@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr



Το περιεχόμενο του παρόντος ενημερωτικού δελτίου αντιπροσωπεύει τις απόψεις του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας και αποτελεί αποκλειστική του ευθύνη. Επ' ουδενί δεν πρέπει να θεωρείται ότι αντιπροσωπεύει τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και/ή του Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFAE) ή οποιουδήποτε άλλου οργάνου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και/ή το CHAFAE δεν επιδέχονται καμία ευθύνη για την οιαδήποτε χρήση των πληροφοριών, οι οποίες περιέχονται στη παρούσα έκδοση.

ΤΑΞΙΔΕΥΕΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΣ; ΜΑΘΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΟΥ ΚΑΙ ΔΙΕΚΔΙΚΗΣΕ ΤΑ!



Στην ενιαία ευρωπαϊκή αγορά μπορείς να ταξιδέψεις έξυπνα και φθηνά, επωφελούμενος από τις μειωμένες τιμές των αεροπορικών ναύλων στο πλαίσιο του ανταγωνισμού, λόγω των αυξημένων επιλογών σε εταιρείες και παρεχόμενες υπηρεσίες.

Με μία προϋπόθεση:
Να γνωρίζεις τα δικαιώματά σου για να μπορείς να τα διεκδικείς!

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας και η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» συμβουλευθούν:

Είτε αγοράζεις το εισιτήριό σου ηλεκτρονικά 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 και τα δικαιώματά σου. Αν δεν είσαι βέβαιος/η για κάτι, ζήτησε να σου υποδείξουν πού υπάρχει η σχετική γραπτή πληροφορία.

- Είναι σκόπιμο να γνωρίζεις:
- Πόση ώρα νωρίτερα οφείλεις να βρίσκεσαι στο αεροδρόμιο.
 - Πόσες αποσκευές δικαιούσαι να έχεις μαζί σου και με ποιο ανώτατο βάρος.
 - Πόσο επιβαρύνεσαι σε περίπτωση υπέρβασης του βάρους.

Πρέπει ακόμη:
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 βεβαιώνεσαι για την ορθή αναγραφή των προσωπικών σου στοιχείων (ονοματεπώνυμο, αριθμός διαβατηρίου κλπ.), πριν από την ολοκλήρωση της κράτησης.



Να ενημερώνεσαι εγκαίρως για τα ταξιδιωτικά έγγραφα που απαιτούνται ανάλογα με τον προορισμό σου (π.χ. visa, χρονική ισχύς του διαβατηρίου).

Να ελέγχεις, σε περίπτωση ηλεκτρονικής συναλλαγής, **αν συμβάλλεσαι απευθείας με την αεροπορική εταιρεία μέσω της ιστοσελίδας της ή με πρακτορείο**, οπότε μπορεί να υπάρχει οικονομική επιβάρυνση.

Να προσέχεις τυχόν επιπλέον χρεώσεις 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, καθώς και τα κάθε είδους τέλη, φόρους και επιβαρύνσεις. Άλλες προαιρετικές τιμολογήσεις πρέπει να γνωστοποιούνται με σαφήνεια και κατά τρόπο ευδιάκριτο κατά την έναρξη κάθε διαδικασίας κράτησης και η αποδοχή τους από τον επιβάτη να γίνεται με ειδική συναίνεση.

Να γνωρίζεις ότι **δεν επιτρέπεται καμία επιβάρυνση των καταναλωτών λόγω χρήσης μέσων πληρωμής, όπως είναι η πιστωτική ή η χρεωστική κάρτα.**

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

Να κρατάς όλες τις αποδείξεις για δαπάνες που έκανες για την περίπτωση που ζητήσεις αποζημίωση, όπου προβλέπεται.

Ποια είναι τα δικαιώματά σου ως επιβάτη:

✓ Αν καθυστερήσει η πτήση σου άνω των δύο ωρών και αναλόγως της απόστασης της πτήσης, έχεις δικαίωμα:

- Σε παροχή βοήθειας, όπως γεύματα και αναψυκτικά, πρόσβαση σε επικοινωνία, διαμονή (αν χρειάζεται) και μεταφορά από και προς τον τόπο καταλύματος, ανάλογα με την απόσταση της πτήσης και τη διάρκεια της καθυστέρησης.
 - Σε επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου σου (όταν η καθυστέρηση είναι τουλάχιστον πέντε ώρες) εντός επτά ημερών και, αν χρειαστεί, να επιστρέψεις χωρίς καμία επιβάρυνση στον αρχικό τόπο αναχώρησης.
- Ο αερομεταφορέας υποχρεούται να ενημερώνει τον επιβάτη για τα παραπάνω δικαιώματά του, καθώς και για τον λόγο της καθυστέρησης.



✓ Αν αρνηθεί την επιβίβαση ο αερομεταφορέας, παρά τη θέλησή σου, δικαιούσαι:

- α. 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 3.500 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%.

β. Παροχή βοήθειας ίδιας με την καθυστέρηση πτήσης.

✓ Αν ματαιωθεί η πτήση, δικαιούσαι:

- Αποζημίωση με τους όρους της άρνησης επιβίβασης, εκτός αν έγινε έγκαιρη ενημέρωση.
- Παροχή βοήθειας ίδιας με την καθυστέρηση πτήσης.
- Να επιλέξεις μεταξύ των παρακάτω:
 - α. Επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου σου (ολόκληρου ή μόνο του μέρους που δεν χρησιμοποιήθηκε).
 - β. Μεταφορά προς τον τελικό προορισμό με άλλη πτήση το συντομότερο δυνατό.
 - γ. Εκ νέου κράτηση για μεταγενέστερη ημερομηνία της επιλογής σου (εφόσον υπάρχουν θέσεις).

Ο επιβάτης δεν λαμβάνει αποζημίωση από τον αερομεταφορέα ιδίως: αν η ματαίωση οφειλόταν σε έκτακτες συνθήκες ή αν είχε προηγηθεί έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τη ματαίωση ή αν προσφέρθηκε εναλλακτική πτήση για την ίδια διαδρομή και με παρεμφερή ώρα άφιξης και είχε δοθεί έγκαιρη ενημέρωση, σύμφωνα με τις ειδικές προβλέψεις του Κανονισμού 261/2004.