

NEM ELÉGEDETT JOGAI BIZTOSÍTÁSÁVAL?

1. Elsőként forduljon a légitársasághoz, a csökkent mozgásképességű személyeket érintő ügyekben pedig a repülőtérhez.
2. Röviden foglalja össze panaszát – mindenképpen adja meg az időpontokat, a foglalás hivatkozási számát, azon személyek adatait, akikkel beszélt, valamint a vonatkozó dokumentumok másolatát.
3. Iratainak egy példányát tartsa meg, és várjon ésszerű ideig a panasz kivizsgálására.

Amennyiben nem elégedett a légitársaság válaszával, panaszt tehet e szórólap utolsó oldalán felsorolt nemzeti végrehajtó szervek egyikénél. A panaszokat lehetőség szerint azon országban kell benyújtani, ahol a probléma felmerült.

→ Bővebb tájékoztatás:

Látogasson el az europa.eu/youreurope/travel weboldalra, töltsse le az utasok jogairól szóló alkalmazást, vagy hívja a Europe Directet a következő telefonszámon: 00 800 6 7 8 9 10 11*.
Az európai fogyasztói központok szintén segítségére lehetnek: ec.europa.eu/consumers/ecc/

* egyes telefonszolgáltatók megtagadhatják a 00 800-as telefonszámok hívását, vagy a hívásért díjat számíthatnak fel.

Ez a szórólap kizárólag tájékoztatási célt szolgál. A vitás ügyekből eredő jogi követelésnek vagy fellépésnek az érintett jogszabályok szövegén kell alapulnia. A szövegek megtalálhatók az Európai Unió Hivatalos Lapjában. Kiadó: Európai Bizottság, Mobilitáspolitikai és Kozlekedési Főigazgatóság, 3-1049 Brüsszel

NEMZETI VÉGREHAJTÁSI SZERVEK

Ausztria

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
Tel.: +43 17116265/9204
www.bmvit.gv.at

Belgium

SPF Mobilité et Transports, Denied Boarding Authority
Tel.: +32 (0)2 277 44 00
www.mobilite.belgium.be

Bulgária

Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Tel.: +359 29371047
www.caa.bg

Cseh Köztársaság

Úřad pro civilní letectví
Tel.: +420 225422726
www.caa.cz

Ciprus

Τηλεφωνικό Κέντρο Αεροπορίας
Tel.: +357 22404119
www.mcw.gov.cy/dca

Dánia

Trafikstyrelsen
Tel.: +45 72218800
www.trafikstyrelsen.dk

Egyesült Királyság

Civil Aviation Authority, Passenger Complaints Unit
Tel.: +44 2074536888
www.caa.co.uk

Észtország

Tarijajakaitseamet
Tel.: +372 6201700
www.rika.nik.ee

Finorszag

Kuluttajariitailautakunta
Tel.: +358 295665200
www.kuluttajariita.fi

Franciaország

Direction générale de l'aviation civile (DGAC), Mission du Droit des passagers
Tel.: +33 158093845
www.developpement-durable.gouv.fr

Görögország

Υπηρεσία Πλοϊκήs Αεροπορίας
Tel.: +30 2108916150
www.hcaa.gr

Hollandia

Inspectie Leefomgeving en Transport
Tel.: +31 884890000
www.ilent.nl

Horvátország

Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
Tel.: +385 12369300
www.ccaa.hr

Irorszag

Commission for Aviation Regulation
Tel.: +353 16611700
www.aviationreg.ie

Lengyelország

Komisja Ochrony Praw Pasazerów
Tel.: +48 (22)5207484
www.ulc.gov.pl

Lettorszag

Patērietaļu tiesību aizsardzības centrs (PTAC)
Tel.: +371 67388624
www.ptac.gov.lv

Litvánia

Civilines aviacijos administracija
Tel.: +370 52739038
www.caa.lt

Luxemburg

Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur
Tel.: +352 24784112
www.eco.public.lu

Magyarország

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Tel.: +36 14594800
www.nrf.hu

Málta

Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tel.: +356 23952000
www.consumer.gov.mt

Németország

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Tel.: +49 5312355115
www.lba.de

Olaszország

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Tel.: +39 06445961
www.enac.gov.it

Portugália

Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)
Tel.: +351 (21)8423500
www.inac.pt

Rómánia

Autonitatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
Tel.: +40 213121275
www.anpc.ro

Spanyolország

Agencia Estatal de Seguridad Aérea
Tel.: +34 913968210
www.seguridadaerea.es

Svédország

Allmänna reklamationsnämnden
Tel.: +46 850886000
www.arn.se

Szlovákia

Slovenská obchodná inspekcia
Tel.: +421 258272103
+421 258272140
www.soi.sk

Szlovénia

Agencija za civilno letalstvo
Tel.: +386 (0)12666600
www.caa.si

MI-02-13-063-HU-C



Európai Bizottság



Utasjogai mindig kéznél



A légi utasok jogai

TUDNIVALÓK

Mobilitáspolitikai és közlekedési



Izland, Norvégia és Svájc is kijelölt nemzeti végrehajtási szervet.

Elutasították a beszállást? Sokat késik, vagy törölték a járatát? Elveszett a poggyásza?



Repülőgéppel történő utazáskor az Európai Unió védi az Ön biztonságos és kényelmes utazáshoz való jogát. Ennek köszönhetően az utasok megbízhatóbb és színvonalasabb légi közlekedési szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

MEGKÜLÖNBÖZTETÉSMENTES BÁNÁSMÓD

Jegyvásárláskor vagy utazáskor Ön védelmet élvez az állampolgársága, lakóhelye vagy fogyatékosága miatti megkülönböztetéssel szemben.

FOGYATÉKKAL ÉLŐ ÉS CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEK

Az uniós jogszabályok értelmében, ha Ön fogyatékkal él, vagy csökkent mozgásképességű, foglaláskor és beszálláskor védelmet élvez a hátrányos megkülönböztetéssel szemben. A légi fuvarozók vagy azok közvetítői csak akkor tagadhatják meg, hogy Ön beszálljon, ha az a légi jármű, vagy ajtóinak mérete miatt fizikailag nem lehetséges, vagy ha az sértené a vonatkozó biztonsági előírásokat. Ha ezen okokból utasítják el, hogy beszálljon, a jegyár visszatérítésére vagy átfoglalásra jogosult. A légi fuvarozó előírhatja, hogy olyan személy kísérje, aki segítséget tud nyújtani Önnek. Ebben az esetben a Bizottság ajánlása szerint a kísérő ülőhelyét díjmentesen, vagy jelentősen csökkentett áron kell biztosítani.

A repülőgépbe való beszálláskor, vagy az onnan való kiszálláskor valamennyi uniós repülőtéren, valamint a repülés közben is többletköltség nélkül jogosult segítségnyújtásra. Javasoljuk, hogy ha tudja, igényeiről (például hogy vezetőnkutya utazik Önnel) legalább 48 órával az indulás előtt tájékoztassa a repülőteret. Előzetes tájékoztatás hiányában a segítőknek minden ésszerű erőfeszítést meg kell tenniük a kért segítségnyújtás biztosítása érdekében.

A TÁJÉKOZTATÁSHOZ VALÓ JOG

Amikor uniós repülőtérrel induló járatra vásárol jegyet, tájékoztatást kell kapnia az utazási feltételekről. Minden esetben a végleges árat kell feltüntetni, részletesen ismertetve a viteldíj, az adók és illetékek összegét, valamint az elkerülhetetlen és a közzététel időpontjában előre látható más díjakat. A választható tételre úgy kell felajánlani, hogy azok elfogadásáról Ön dönthesse. A légitársaságok induláskor és utazása megfelelő szakaszain egyaránt kötelesek Önt tájékoztatni jogairól.

A járatot működtető légitársaság nevével előzetes tájékoztatást kell kapnia. Nem biztonságos légitársaságok az Unió területén nem üzemelhetnek.

SEGÍTSÉGNYÚJTÁS A BESZÁLLÁS ELUTASÍTÁSA, KÉSÉS VAGY A JÁRAT TÖRLÉSE ESETÉN

Ha a beszállást elutasítják, vagy a járatot rövid idővel a felszállás előtt törlik, segítségnyújtásra, többek között ételre és frissítőkre, kommunikációs eszközökhöz való hozzáférésre, (szükség esetén) szállásra, és a szálláshelyre és onnan vissza történő szállításra lehet jogosult. Hosszú késéskor az alábbi idők elteltével vehető igénybe segítségnyújtás:

- legfeljebb 1 500km-es repülőút esetén kettő vagy több óra;
- az Európai Unión belüli, legalább 1 500km-es repülőút, illetve egyéb, 1 500 és 3 000km közötti repülőutak esetén három vagy több óra;
- az Európai Unión kívüli, legalább 3 500km-es repülőút esetén négy vagy több óra.

ÁTFoglalás vagy visszatérítés a beszállás elutasítása vagy a járat törlése esetén

A beszállás elutasítása, vagy a járat törlése esetén választhat az átfoglalás és a jegyár visszatérítése közül. Átfoglalást az

eredetihez hasonló szállítási feltételek mellett kell kínálni a végső célállomásra, a legkorábbi alkalomra, vagy az Ön számára megfelelő későbbi időpontra, többletköltség nélkül. Átfoglalás helyett felajánlható a jegyár visszatérítése és adott esetben a lehető legkorábbi díjmentes visszaszállítás arra a helyre, ahol utazását megkezdte (ez az induláskor öt órát meghaladó, hosszú késések esetében is alkalmazandó). A légitársaságot a visszatérítés elfogadását követően további ellátási kötelezettség nem terheli.

KÁRTÉRÍTÉS

A repülőút hosszától, valamint a célállomásra érkezéskor fennálló késéstől függően 125 és 600 EUR közötti kártérítésre lehet jogosult.

Nem jogosult kártérítésre akkor, ha legalább 14 nappal a járat indulását megelőzően tájékoztatták a járat törléséről, vagy az eredeti időponthoz közeli időpontra átfoglalást ajánlottak Önnek, vagy a légitársaság bizonyítani tudja, hogy a járat törlésére rendkívüli körülmények miatt került sor.

FELELŐSSÉG AZ UTASOKÉRT ÉS A POGGYÁSZÉRT

Bizonyos feltételekkel és korlátozásokkal a légitársaságok felelősek lehetnek a baleset esetén bekövetkező sérülésekért vagy halálesetért. Ezen felül kártérítésre lehet jogosult poggyásza (ezen belül a mozgást segítő eszközök) elveszése, késedelmes megérkezése vagy sérülése esetén is. Kártérítési igényét sérült poggyász esetén a poggyász kézhezvételétől számított 7 napon belül, késve érkező poggyász esetén pedig 21 napon belül kell benyújtania a légitársasághoz.

