

# LÉGITÁRSASÁG ELÉRHETŐSÉGEK

## Kedves Kollégák!

Munkátok segítése és megkönnyítése érdekében összegyűjtöttük a légitársaságok elérhetőségeit, amelyek probléma esetén segítséget nyújtanak Utasaitoknak.

## Elérhetőségek

Utasaitok az alábbi linkeken és e-mail címeken tudják felvenni a kapcsolatot a légitársaságokkal esetleges késés, poggyászkár és egyéb felmerült problémák intézése végett.

Légitársaság	E-mail címek
Tailwind Airlines	customer@tailwind.com.tr
Corendon Airlines	customer@corendon-airlines.com
Freebird Airlines	customerservices@freebirdairlines.com
Pegasus Airlines	misafir@flypgs.com vagy pegasusmisafiriliskileri@flypgs.com

## Légitársaságok webes elérhetőségei

<a href="#">Sunexpress</a>	<a href="#">Wizzair</a>	<a href="#">Tailwind Airlines</a>	<a href="#">Corendon Airlines</a>
<a href="#">Freebird Airlines</a>		<a href="#">Pegasus Airlines</a>	

## Budapesti Békéltető Testület

Panaszaikkal továbbá fordulhatnak a Budapesti Békéltető Testülethez is.

Cím	Levelezési cím	E-mail cím
1016 Budapest, Krisztina krt., 99.	1253 Budapest, Pf.: 10.	bekelteto.testulet@bkik.hu
<a href="#">Webes elérhetőségek</a>	<a href="#">Weblap</a>	<a href="#">Facebook</a>

# LÉGI UTASOK JOGAINAK BEMUTATÁSA

A fogyasztói jogérvényesítés elősegítése érdekében felhívjuk a fogyasztók figyelmét, hogy milyen jogaik vannak járatkésés, járatotrlés, visszautasított beszállás és poggyászproblémák esetén, amelyeket az alábbiakban foglalunk össze.

## Járatotrlés

Ha törölték a légi járatát, az utasnak az alábbi jogai vannak a 261/2004/EK rendelet alapján:

- A repülőtéren az utasok jogairól szóló írásos tájékoztatást kell kapnia az utasnak.
- Átfoglalás másik járatra (legkorábbi járatindulási időpont vagy a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében az utas által választott későbbi időpont) vagy a jegyár visszatérítése.
- Étkezés és frissítők a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén.
- Éjszakai szállás és reptéri transzfer a szállás és a repülőtér között a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén.
- Két ingyenes telefonhívás, vagy faxüzenet, vagy e-mail küldési lehetőség.
- Kártalanítás távolságtól függően 250, 400 vagy 600 EUR összegben.

Kártalanítás összege			
0-1500 km közötti járatok bármilyen viszonylatban	1500 km feletti EU-s tagállamok közötti járatok	1500-3500 km közötti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok	3500 km feletti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok
250 €	400 €	400 €	600 €

### Az alábbi esetekben nem jár az utas részére kártalanítás:

- Az utas a menetrend szerinti indulási időpont előtt legalább két héttel tájékoztatva volt a járat törléséről; vagy
- az indulás menetrend szerinti időpontja előtt legkorábban két héttel és legkésőbb hét nappal tájékoztatták a járat törléséről és átfoglalást ajánlottak számára, lehetővé téve, hogy legfeljebb a menetrend szerinti indulás időpontja előtt két órával korábban induljon és végső célállomását a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb négy órával késéssel érje el; vagy
- az indulás menetrend szerinti időpontja előtti hét napon belül tájékoztatták a járat törléséről, és átfoglalást ajánlottak számára, lehetővé téve, hogy legfeljebb egy órával a menetrend szerinti indulás időpontja előtt induljon, és végső célállomását a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb két órával késéssel érje el.
- Rendkívüli körülmény fennállása esetén. A rendkívüli körülmény kérdésében tagállami hatóság vagy bíróság hozhat döntést.
- Továbbá bizonyos esetekben, az eredeti úti tervhez képest kis eltérést jelentő átfoglalás biztosítása esetén a kártalanítás 50%-al csökkenthető.



# LÉGI UTASOK JOGAINAK BEMUTATÁSA

## Járatkésés induláskor vagy érkezéskor

Ha késik az utas járata induláskor, az alábbi fogyasztói jogok illetik meg a 261/2004/EK rendelet alapján:

- A repülőtéren az utasok jogairól szóló írásos tájékoztatást kell kapnia az utasnak.
- Étkezés és frissítők.
- Két ingyenes telefonhívás, vagy faxüzenet, vagy e-mail küldési lehetőség.
- Éjszakai szállás és reptéri transzfer a szállás és a repülőtér között, ha a késési idő indokolja.
- 5 óra várható indulási késés esetén az utas elállhat a további utazástól, és kérheti a jegyár visszatérítését.
- Átfoglalási lehetőség nem illeti meg az utast!

Ha valamilyen okból a célországba érkezéskor 3 órát vagy többet késik a járat, akkor az utasnak – a járatörléshez hasonlóan – kártalanítás járhat távolságtól függően 250, 400 vagy 600 EUR összegben. Az érkezési késés esetén járó kártalanítás lehetőségét nem az EK rendelet, hanem az Európai Unió Bíróságának egyik ítélete mondta ki.

Kártalanítás összege			
0-1500 km közötti járatok bármilyen viszonylatban	1500 km feletti EU-s tagállamok közötti járatok	1500-3500 km közötti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok	3500 km feletti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok
250 €	400 €	400 €	600 €

Fontos tudni, hogy nem jár kártalanítás, ha a legalább 3 órás érkezési késést rendkívüli (valamilyen előre nem látható és elháríthatatlan) körülmény okozta. A rendkívüli körülmény kérdésében tagállami hatóság vagy bíróság hozhat döntést.

## Visszautasított beszállás

Ha visszautasítják az utas beszállását a járaton (például túlfoglalás miatt), az alábbi fogyasztói jogok illetik meg a 261/2004/EK rendelet alapján:

A járat túlfoglalása esetén az utasok önként lemondhatnak saját helyükről. Ekkor a következők illetik meg őket:

- Átfoglalás másik járatra (legkorábbi járatindulási időpont vagy a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében az utas által választott későbbi időpont) vagy a jegyár visszatérítése;
- A légitársaság és az utas közötti megállapodásban foglalt kedvezmény (például: pénz, utalvány, ingyenes út, hotelszolgáltatás, máskor egy magasabb osztályon való egyszeri elhelyezés, kedvezménykártya, stb)

# LÉGI UTASOK JOGAINAK BEMUTATÁSA

Ha nem sikerül elegendő önként jelentkezővel helyet biztosítani az utasoknak, akkor a légitársaság jogszerűen utasíthatja vissza a fel nem férő utasokat.

A beszállás visszautasításával érintett utasokat megilletik az alábbiak:

- A repülőtéren az utasok jogairól szóló írásos tájékoztatás;
- **Átfoglalás másik járatra** (legkorábbi járatindulási időpont vagy a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében az utas által választott későbbi időpont) vagy a jegyár visszatérítése;
- Étkezés és frissítők a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén;
- Éjszakai szállás és reptéri transzfer a szállás és a repülőtér között a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén.
- Két ingyenes telefonhívás, vagy faxüzenet, vagy e-mail küldési lehetőség;
- Kártalanítás távolságtól függően 250, 400 vagy 600 EUR összegben.

Kártalanítás összege			
0-1500 km közötti járatok bármilyen viszonylatban	1500 km feletti EU-s tagállamok közötti járatok	1500-3500 km közötti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok	3500 km feletti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok
250 €	400 €	400 €	600 €

Fontos, hogy **nem hivatkozhat az utas a visszautasítás esetén** öt megillető jogokra, ha beszállását ésszerű okok miatt tagadták meg, ilyenek lehetnek például: az egészségügyi okok, az utas személyében rejlő biztonsági vagy védelmi okok, illetve az utazási okmányok nem megfelelőisége (lejáró útlevél vagy nincs vízum) stb.

## Poggyászproblémák

A poggyászkárokra vonatkozó szabályokat egy nemzetközi egyezmény, a Montreáli egyezmény tartalmazza.

- Kártérítés az igazolt költségekre, benyújtott számlákra, nagyságrendileg 1600 EUR összeghatárig;
- Kártérítéshez a repülőtéren panaszbejelentő nyomtatvány felvétele (ún. PIR nyomtatvány), az elveszett vagy megrongálódott poggyász ügyében, amelyet haladéktalanul, de legkésőbb 7 napon belül, írásban, az érintett légitársaságnak címezve kell megküldeni;
- Amennyiben nem érkezik meg a poggyász, az 21 nap eltelte után elveszetteknek tekintendő;

A késve megérkezett poggyász esetében a kérelmet szintén haladéktalanul, de legkésőbb a poggyász átvételétől számítva 21 napon belül kell benyújtania az utasnak a légitársasághoz





# LÉGI UTASOK JOGAINAK BEMUTATÁSA

## A panaszügyintézés javasolt menete és a segítségnyújtó fórumok

A fogyasztók védelmét több szervezet, tagállami hatóságok, tagállami alternatív vitarendező fórumok (hazánkban a békéltető testületek) és az Európai Fogyasztói Központok Hálózata látják el a légitársaságokkal szembeni panaszok kivizsgálása és/vagy vagyoni igényeik érvényesítése érdekében.

Részletes információk az egyes fogyasztóvédelmi intézményekről és a segítségnyújtásuk feltételeiről, módjáról itt találhatóak:  
[https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/vi\\_segitsegnyujto\\_forumok](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/vi_segitsegnyujto_forumok)

További hasznos gyakorlati tanácsok a légi utasok jogairól az alábbi linken olvasható:  
[https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/v\\_hasznos\\_tippek\\_](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/v_hasznos_tippek_)

European Commission  
[https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/air\\_en?prefLang=hu&etrans=hu](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/air_en?prefLang=hu&etrans=hu)