



**ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ  
ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

Λευκωσία: Λεωφ. Ακροπόλεως 8, Γραφείο 302, 2006, Στρόβολος Τ.Θ. 24874, 1304.  
Παγκύπριος αριθμός: 700 00 700 φαξ: 22516118  
info@katalotis.org.cy, www.katalotis.org.cy

## **ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**

### **Δικαιώματα επιβατών: Όλα όσα πρέπει να γνωρίζουν οι επιβάτες για τα δικαιώματά τους**

Αγαπητοί,

Λαμβάνοντας υπόψη τον μεγάλο αριθμό παραπόνων που δέχεται ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών σε σχέση με καθυστερήσεις και ακυρώσεις πτήσεων που παρατηρούνται το τελευταίο χρονικό διάστημα, σας υπενθυμίζουμε τα δικαιώματά σας ως αυτά ορίζονται στον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 261/2004.

#### **☞ Ακύρωση πτήσης**

- Σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού 261/2004, εάν η ακύρωση της πτήσης πραγματοποιηθεί 14 ημέρες πριν την προγραμματισμένη πτήση σας, ενδεχομένως να μη δικαιούστε οποιαδήποτε αποζημίωση.
- Σε περίπτωση που η ακύρωση της πτήσης πραγματοποιήθηκε τελευταία στιγμή (πχ. ενώ βρίσκεστε στο αεροδρόμιο ή την προηγούμενη μέρα), τότε έχετε το δικαίωμα να επιλέξετε επιστροφή αντιτίμου εισιτηρίου ή μεταφορά με άλλη πτήση.
- Κατά την αναμονή για την εκ νέου δρομολόγηση της πτήσης σας δικαιούστε βοήθεια στο αεροδρόμιο, όπως αναψυκτικά, γεύματα και μία διανυκτέρευση, αν χρειαστεί.

- Ο αερομεταφορέας έχει την υποχρέωση να αποδείξει εάν και πότε υπήρξε ενημέρωση στον επιβάτη ότι η πτήση του ακυρώθηκε. Ωστόσο, δεν δίνεται αποζημίωση αν ο αερομεταφορέας μπορεί να αποδείξει ότι η ακύρωση της πτήσης οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις, οι οποίες ήταν εκτός του δικού του ελέγχου.
- Σε περίπτωση που ο επιβάτης ακυρώσει για οποιοδήποτε λόγο το προγραμματισμένο του ταξίδι, τότε οι όποιες διευθετήσεις εξαρτώνται από την πολιτική που εφαρμόζει ο κάθε αερομεταφορέας.

### **➔ Άρνηση επιβίβασης**

Σε περίπτωση και όπου προσέλθετε εγκαίρως στον έλεγχο εισιτηρίων με έγκυρη κράτηση και έγκυρα ταξιδιωτικά έγγραφα και ο αερομεταφορέας δεν σας επιτρέψει την επιβίβαση λόγω υπεράριθμων κρατήσεων ή για επιχειρησιακούς λόγους και δεν παραχωρήσατε οικειοθελώς τη θέση σας, έχετε δικαίωμα: 1) σε αποζημίωση, 2) σε βοήθεια, 3) σε επιλογή ανάμεσα σε επιστροφή αντιτίμου του εισιτηρίου ή μεταφορά με άλλη πτήση ή νέα κράτηση σε μεταγενέστερη ημερομηνία.

### **➔ Καθυστέρηση πτήσης**

Σε περίπτωση που η πτήση σας έχει καθυστέρηση μεγαλύτερη από 3 ώρες, δικαιούστε αποζημίωση, εκτός κι αν η καθυστέρηση οφειλόταν σε έκτακτες περιστάσεις, γεγονός που θα πρέπει να αποδείξει ο αερομεταφορέας.

Η χρηματική αποζημίωση (€250 - €600) καθορίζεται με βάση τα χιλιόμετρα της πτήσης και όχι τον αριθμό των ωρών που ταλαιπωρήθηκε ο επιβάτης στο αεροδρόμιο.

### **➔ Εσφαλμένος Χειρισμός Αποσκευών**

- Σύμφωνα με τη Σύμβαση του Μόντρεαλ, σε περίπτωση καθυστέρησης παραλαβής των αποσκευών μας ενώ αφιχθήκαμε στον προορισμό μας, έχουμε το δικαίωμα να πραγματοποιήσουμε αγορές ειδών πρώτης ανάγκης (πχ. πιτζάμες,

οδοντόβουρτσες, οδοντόπαστες κ.α.). Στις περιπτώσεις αυτές, ο επιβάτης θα πρέπει να συγκεντρώσει τις αποδείξεις και έχει περιθώριο 21 ημερών από την παραλαβή της αποσκευής του να υποβάλει παράπονο στην αεροπορική εταιρεία, ζητώντας να του καταβληθεί το επιπλέον κόστος που έχει επωμιστεί.

- Σε περίπτωση που ο επιβάτης βρίσκεται στη χώρα διαμονής του, τότε δεν δικαιούται αγορά των απαραίτητων ειδών πρώτης ανάγκης.
- Σε περίπτωση που η αποσκευή καθυστερήσει πέραν των 21 ημερών, τότε η αποσκευή θεωρείται ως χαμένη και ο επιβάτης μπορεί να διεκδικήσει πλήρη αποζημίωση για το περιεχόμενο της.
- Εάν οι αποσκευές έχουν υποστεί φθορά, ο επιβάτης μπορεί να διεκδικήσει αποζημίωση εντός 7 ημερών.
- Το ανώτατο όριο αποζημίωσης ανέρχεται στα €1,200.

Θα πρέπει να θυμάστε ότι σε περίπτωση εσφαλμένου χειρισμού των αποσκευών σας, θα πρέπει να απευθυνθείτε στο Γραφείο Εξυπηρέτησης στην αίθουσα παραλαβής των αποσκευών πριν φύγετε από το αεροδρόμιο για υποβολή του παραπόνου σας, λαμβάνοντας έτσι τη γραπτή δήλωση επιβεβαίωσης της απώλειας και ή ζημιάς αποσκευών (Property Irregularity Report). Η δήλωση αυτή θα συνοδεύει το παράπονο το οποίο θα υποβάλει ο επιβάτης στην αεροπορική εταιρεία.

Στις περιπτώσεις ακύρωσης πτήσης, άρνησης επιβίβασης και καθυστέρηση πτήσης, ο επιβάτης θα πρέπει να αποστείλει γραπτώς το παράπονο του στην αεροπορική εταιρεία προσκομίζοντας όλα τα απαραίτητα έγγραφα που δικαιολογούν την απαίτηση του. Σε περίπτωση που ο επιβάτης δεν ικανοποιηθεί με την απάντηση της αεροπορικής εταιρείας, μπορεί να αποταθεί στην Αρμόδια Αρχή εφαρμογής του Κανονισμού 261/2004, Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας (τηλ. 22404102) στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Η πτήση αναχωρεί από ένα από τα δύο Διεθνή Αεροδρόμια της Κύπρου (Λάρνακα / Πάφος) και εκτελείται από οποιαδήποτε αεροπορική εταιρεία.

2. Η πτήση εκτελείται από κοινοτικό αερομεταφορέα και αναχωρεί από αεροδρόμιο τρίτης χώρας και εκτελεί δρομολόγιο προς ένα από τα δύο Διεθνή Αεροδρόμια της Κύπρου (Λάρνακα / Πάφος).

Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις όπου η ακύρωση πτήσης, άρνηση επιβίβασης και καθυστέρηση πτήσης επισυμβαίνει σε άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο επιβάτης θα πρέπει να συμβουλευτεί τον κατάλογο με τους Αρμόδιους Φορείς εφαρμογής του κανονισμού όπου και θα αποστείλει το παράπονο του.

Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών

22.05.2024