

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Σε συμμόρφωση με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

Τα δικαιώματα που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο ισχύουν κυρίως για τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- έχετε επιβεβαιωμένη κράτηση για την πτήση,
- πραγματοποιείται ο έλεγχος του εισιτηρίου σας και είστε παρών/ούσα πριν λήξει το χρονικό όριο για τον έλεγχο των εισιτηρίων ή, εάν δεν έχει υποδειχθεί κανένα χρονικό όριο για τον έλεγχο των εισιτηρίων, 45 λεπτά πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης,
- ταξιδεύετε με ναύλο διαθέσιμο στο κοινό ή με εισιτήριο που εκδόθηκε στο πλαίσιο προγράμματος τακτικών επιβατών,
- αναχωρείτε από ένα αεροδρόμιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

Προσοχή: εάν αναχωρείτε από αεροδρόμιο που βρίσκεται σε τρίτη χώρα (εκτός ΕΕ), τα δικαιώματα που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο ισχύουν μόνο εάν ταξιδεύετε με πτήση που εκτελείται από εταιρεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς αεροδρόμιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και εάν δεν πρόκειται να εφαρμοστούν τοπικοί κανονισμοί κατά την αναχώρηση από αυτήν την τρίτη χώρα.

1. Ακύρωση

1.1 Υποστήριξη σε περίπτωση ακύρωσης

Εάν η πτήση σας ακυρωθεί, μπορείτε να επιλέξετε ένα από τα παρακάτω:

- να συνεχίσετε το ταξίδι σας μέχρι τον τελικό σας προορισμό το συντομότερο δυνατό και με παρόμοιες συνθήκες μεταφοράς, όπως υποδεικνύονται από τον μεταφορέα, ή σε ικανοποιητική για εσάς μεταγενέστερη ημερομηνία, εφόσον υπάρχουν διαθέσιμες θέσεις, ή
- να λάβετε επιστροφή χρημάτων για το/τα σκέλος/η που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το/τα σκέλος/η που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί εάν αποφασίσετε να μη συνεχίσετε το ταξίδι σας και να επιστρέψετε στο σημείο αναχώρησης το οποίο αναφέρεται στο εισιτήριο.

Επιπλέον, θα λάβετε δωρεάν:

- ένα γεύμα ή μικρογεύμα και/ή ένα ποτό συναρτήσει του χρόνου αναμονής,
- κατάλυμα (περιλαμβάνεται η μεταφορά από το αεροδρόμιο στο ξενοδοχείο και το αντίστροφο) εάν απαιτείται διανυκτέρευση,

- μια προπληρωμένη τηλεφωνική κάρτα (ή, κατόπιν αιτήματος, το χρηματικό αντίτιμο για 2 κλήσεις (περιορίζονται στα 5 λεπτά η καθεμία) ή 2 φαξ ή 2 email).

1.2 Αποζημίωση σε περίπτωση ακύρωσης

Σε περίπτωση ακύρωσης της πτήσης σας, δικαιούστε αποζημίωση, εκτός εάν:

- η ακύρωση αποφασίστηκε λόγω έκτακτων περιστάσεων που δεν μπορούσαν να αποφευχθούν και η εταιρεία έλαβε κάθε εύλογο μέτρο για να αποφύγει την ακύρωση
- έχετε ενημερωθεί για την ακύρωση τουλάχιστον 2 εβδομάδες πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης
- έχετε ενημερωθεί για την ακύρωση μεταξύ 2 εβδομάδων και 7 ημερών πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση και σας έχει προταθεί μεταφορά με άλλη πτήση, η οποία σας επιτρέπει να αναχωρήσετε το πολύ 2 ώρες πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και να φτάσετε στον τελικό σας προορισμό λιγότερο από 4 ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης
- έχετε ενημερωθεί για την ακύρωση λιγότερο από 7 ημέρες πριν την προβλεπόμενη αναχώρηση και σας έχει προταθεί μεταφορά με άλλη πτήση, η οποία σας επιτρέπει να αναχωρήσετε το πολύ 1 ώρα πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και να φτάσετε στον τελικό σας προορισμό λιγότερο από 2 ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης.

Η καταβολή της αποζημίωσης αυτής δεν μπορεί να γίνει στο αεροδρόμιο. Οπότε, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με την εξυπηρέτηση πελατών (βλ. ενότητα 5). Μπορείτε να επιλέξετε αποζημίωση με τη μορφή μη επιστρεπτέου ταξιδιωτικού δελτίου ή χρηματική αποζημίωση. Ποσά του ταξιδιωτικού δελτίου (μη επιστρεπτέο):

- Α - Πτήσεις έως 1.500 χλμ. : 350 ευρώ*
- Β - Πτήσεις άνω των 1.500 χλμ. εντός της επικράτειας της ΕΕ και όλες οι υπόλοιπες πτήσεις από 1.500 χλμ. έως 3.500 χλμ.: 500 ευρώ*
- Γ - Όλες οι υπόλοιπες πτήσεις: 800 ευρώ*

Ποσά της χρηματικής αποζημίωσης:

- Α - Πτήσεις έως 1.500 χλμ.: 250 ευρώ*
- Β - Πτήσεις άνω των 1.500 χλμ. εντός της επικράτειας της ΕΕ και όλες οι υπόλοιπες πτήσεις από 1.500 χλμ. έως 3.500 χλμ.: 400 ευρώ*
- Γ - Όλες οι υπόλοιπες πτήσεις: 600 ευρώ*

*Το ποσό της αποζημίωσής σας μπορεί να μειωθεί κατά 50% εάν η ώρα άφιξης της πτήσης αντικατάστασης δεν ξεπερνά κατά 2 ώρες (Α), 3 ώρες (Β) ή 4 ώρες (Γ) την προγραμματισμένη ώρα άφιξης της αρχικής σας πτήσης.

Αυτό το σύστημα αποζημίωσης βασίζεται στον ευρωπαϊκό κανονισμό 261/2004. Εάν η πτήση σας αναχωρεί από ένα μη ευρωπαϊκό αεροδρόμιο (ακόμη και αν ο προορισμός σας βρίσκεται εντός της επικράτειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης), ενδέχεται να ισχύουν

τοπικοί κανονισμοί και διαφορετικά συστήματα αποζημίωσης. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με την εξυπηρέτηση πελατών (βλ. παράγραφο 5).

2. Καθυστέρηση

2.1 Συνδρομή σε περίπτωση καθυστερήσεων

Σε περίπτωση καθυστέρησης μεγαλύτερης των 2 ωρών σε σχέση με την αρχικά προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης,

θα λάβετε δωρεάν:

- ένα γεύμα ή ένα σνακ ή/και ένα ποτό ανάλογα με τον χρόνο αναμονής,
- διαμονή (συμπεριλαμβάνεται η μεταφορά σύνδεσης), εφόσον απαιτείται αναμονή,
- μια προπληρωμένη τηλεφωνική κάρτα [ή επιστροφή χρημάτων κατόπιν αιτήματος για δύο κλήσεις (έως 5 λεπτά έκαστη) ή 2 φαξ ή 2 email].

εκτός εάν αυτή η συνδρομή θα προκαλούσε μεγαλύτερη καθυστέρηση. Εάν η πτήση καθυστερήσει τουλάχιστον 5 ώρες και δεν επιθυμείτε να συνεχίσετε το ταξίδι σας, μπορείτε να λάβετε αποζημίωση για το τμήμα/τα τμήματα που δεν έχουν ολοκληρωθεί και το τμήμα/τα τμήματα έχουν ήδη ολοκληρωθεί και, κατά περίπτωση, πρέπει να παρέχουμε επαναδρομολόγηση στο σημείο εκκίνησής σας όπως αναγράφεται στο εισιτήριο.

2.2 Αποζημίωση για καθυστερήσεις

Σε περίπτωση καθυστέρησης τουλάχιστον 3 ωρών στον τελικό σας προορισμό, θα σας δοθεί αποζημίωση, εκτός εάν η καθυστέρηση αυτή οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις που δεν ήταν δυνατό να προβλεφθούν από τον μεταφορέα και ο εν λόγω μεταφορέας έλαβε όλα τα μέτρα για την αποφυγή της καθυστέρησης αυτής. Η καταβολή της αποζημίωσης αυτής δεν μπορεί να γίνει στο αεροδρόμιο. Οπότε, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με την εξυπηρέτηση πελατών (βλ. ενότητα 5). Μπορείτε να επιλέξετε αποζημίωση με τη μορφή μη επιστρεπτέου ταξιδιωτικού δελτίου ή χρηματική αποζημίωση.

Ποσά του ταξιδιωτικού δελτίου (μη επιστρεπτέο):

- Α - Πτήσεις έως 1.500 χλμ. : 350 ευρώ*
- Β - Πτήσεις άνω των 1.500 χλμ. εντός της επικράτειας της ΕΕ και όλες οι υπόλοιπες πτήσεις από 1.500 χλμ. έως 3.500 χλμ.: 500 ευρώ*
- Γ - Όλες οι υπόλοιπες πτήσεις: 800 ευρώ*

Ποσά της χρηματικής αποζημίωσης:

- Α - Πτήσεις έως 1.500 χλμ.: 250 ευρώ*
- Β - Πτήσεις άνω των 1.500 χλμ. εντός της επικράτειας της ΕΕ και όλες οι υπόλοιπες πτήσεις από 1.500 χλμ. έως 3.500 χλμ.: 400 ευρώ*
- Γ - Όλες οι υπόλοιπες πτήσεις: 600 ευρώ*

*Το ποσό της αποζημίωσής σας μπορεί να μειωθεί κατά 50% για τις πτήσεις 3.500 χλμ. και άνω, εάν η πτήση σας προσγειώθηκε από 3 έως 4 ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης.

Αυτό το σύστημα αποζημίωσης βασίζεται στον ευρωπαϊκό κανονισμό 261/2004. Εάν η πτήση σας αναχωρεί από ένα μη ευρωπαϊκό αεροδρόμιο (ακόμη και αν ο προορισμός σας βρίσκεται εντός της επικράτειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης), ενδέχεται να ισχύουν τοπικοί κανονισμοί και διαφορετικά συστήματα αποζημίωσης. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με την εξυπηρέτηση πελατών (βλ. παράγραφο 5).

3. Άρνηση επιβίβασης

Σε περίπτωση υπεράριθμων κρατήσεων θέσεων σε μια πτήση, οι επιβάτες θα κληθούν να προσφερθούν εθελοντικά για να ανταλλάξουν τις επιβεβαιωμένες θέσεις τους έναντι αποζημίωσης που θα έχει τη μορφή κουπονιού αποζημίωσης. Η Air France/KLM θα παράσχει επίσης κατάλληλη συνδρομή σε αυτούς τους επιβάτες (βλ. παράγραφο 3.1 παρακάτω).

Εάν ο αριθμός των εθελοντών κατά την αποβίβαση είναι ανεπαρκής και υπάρξει άρνηση επιβίβασης παρά τη θέλησή σας, θα σας παρασχεθεί βοήθεια και αποζημίωση, εφόσον τηρήθηκαν οι κανόνες προσέλευσης προς επιβίβαση που περιγράφονται παραπάνω.

Δεν θα λάβετε αυτή τη βοήθεια και την αποζημίωση εάν η άρνηση επιβίβασης σχετίζεται με λόγους υγείας, ασφάλειας, προστασίας ή ανεπαρκών ταξιδιωτικών εγγράφων.

3.1 Παροχή συνδρομής σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης

Εάν υπάρξει άρνηση επιβίβασης, μπορείτε να επιλέξετε:

- να συνεχίσετε το ταξίδι σας προς τον τελικό προορισμό σας το συντομότερο δυνατό υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, όπως καθορίζονται από τον αερομεταφορέα, ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατά την άνεσή σας, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα, ή
- να λάβετε αποζημίωση για το τμήμα/τα τμήματα που δεν έχουν ολοκληρωθεί και το τμήμα/τα τμήματα που έχουν ήδη ολοκληρωθεί, εφόσον αποφασίσετε να μην συνεχίσετε το ταξίδι σας και να επιστρέψετε στο σημείο εκκίνησης, όπως αναγράφεται στο εισιτήριο.

Επιπλέον, θα λάβετε δωρεάν:

- ένα γεύμα ή μικρογεύμα και/ή ένα ποτό συναρτήσει του χρόνου αναμονής,
- κατάλυμα (περιλαμβάνεται η μεταφορά από το αεροδρόμιο στο ξενοδοχείο και το αντίστροφο) εάν απαιτείται διανυκτέρευση,
- μια προπληρωμένη τηλεφωνική κάρτα (ή, κατόπιν αιτήματος, το χρηματικό αντίτιμο για 2 κλήσεις (περιορίζονται στα 5 λεπτά η καθεμία) ή 2 φαξ ή 2 email).

3.2 Αποζημίωση σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης

Εάν σας αρνηθούν την επιβίβαση, θα λάβετε αποζημίωση, εκτός εάν η άρνηση επιβίβασης συνδέεται με υγειονομικούς λόγους, λόγους ασφάλειας και προστασίας, ή τα ταξιδιωτικά έγγραφα είναι ανεπαρκή.

Η αποζημίωση θα καταβληθεί στο αεροδρόμιο. Μπορείτε να επιλέξετε ένα μη επιστρεπτό δελτίο πίστωσης μεταφοράς ή χρηματική αποζημίωση.

Ποσά του δελτίου πίστωσης μεταφοράς (μη επιστρεπτό):

- Α - Πτήσεις έως 1.500 χλμ. : 350 ευρώ*
- Β - Πτήσεις άνω των 1.500 χλμ. εντός της επικράτειας της ΕΕ και όλες οι υπόλοιπες πτήσεις από 1.500 χλμ. έως 3.500 χλμ.: 500 ευρώ*
- Γ - Όλες οι υπόλοιπες πτήσεις: 800 ευρώ*

Ποσά της χρηματικής αποζημίωσης:

- Α - Πτήσεις έως 1.500 χλμ.: 250 ευρώ*
- Β - Πτήσεις άνω των 1.500 χλμ. εντός της επικράτειας της ΕΕ και όλες οι υπόλοιπες πτήσεις από 1.500 χλμ. έως 3.500 χλμ.: 400 ευρώ*
- Γ - Όλες οι υπόλοιπες πτήσεις: 600 ευρώ*

*Το ποσό της αποζημίωσής σας μπορεί να μειωθεί κατά 50% εάν η ώρα άφιξης της πτήσης αντικατάστασης δεν ξεπερνά κατά 2 ώρες (Α), 3 ώρες (Β) ή 4 ώρες (Γ) την προγραμματισμένη ώρα άφιξης της αρχικής σας πτήσης.

Αυτό το σύστημα αποζημίωσης βασίζεται στον ευρωπαϊκό κανονισμό 261/2004. Εάν η πτήση σας αναχωρεί από ένα μη ευρωπαϊκό αεροδρόμιο (ακόμη και αν ο προορισμός σας βρίσκεται εντός της επικράτειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης), ενδέχεται να ισχύουν τοπικοί κανονισμοί και διαφορετικά συστήματα αποζημίωσης. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με την εξυπηρέτηση πελατών (βλ. παράγραφο 5).

4. Υποβάθμιση θέσης επιβάτη σε πτήση

Εάν τοποθετηθείτε παρά τη θέλησή σας σε κατώτερη κατηγορία θέσης από αυτή που αναγράφεται στο εισιτήριό σας, μπορείτε να ζητήσετε επιστροφή χρημάτων:

- 30% της τιμής του εισιτηρίου για οποιαδήποτε πτήση 1.500 χλμ ή λιγότερο, ή
- 50% της τιμής του εισιτηρίου για οποιαδήποτε πτήση άνω των 1.500 χλμ εντός ΕΕ και οποιαδήποτε άλλη πτήση από 1.500 χλμ έως 3.500 χλμ, ή
- 75% της τιμής του εισιτηρίου για κάθε άλλη πτήση.

5. Αιτήματα επιστροφής χρημάτων, αποζημίωσης σε περίπτωση ματαίωσης και καθυστέρησης, και διάφορα αιτήματα

Όπως επισημαίνεται παραπάνω, εάν δεν επιθυμείτε να συνεχίσετε το ταξίδι σας διότι: •η πτήση σας ακυρώθηκε, ή

- η πτήση σας έχει καθυστέρηση τουλάχιστον 5 ωρών, ή

- σας αρνήθηκαν την επιβίβαση παρά τη θέλησή σας,

Μπορείτε να λάβετε επιστροφή χρημάτων για το/τα σκέλος/η που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το/τα σκέλος/η που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί μέσω της εξυπηρέτησης πελατών, τα στοιχεία επικοινωνίας της οποίας θα βρείτε στην ενότητα «[Επικοινωνία](#)» του ιστότοπού μας.

Οι αιτήσεις επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης πρέπει να αποστέλλονται στον μεταφορέα που πραγματοποίησε την πτήση ή που όφειλε να την πραγματοποιήσει.

Εάν επιθυμείτε να έρθετε σε επαφή με την Air France/KLM σχετικά με μια αίτηση επιστροφής χρημάτων, μια αξίωση που σχετίζεται με αποζημίωση ή οτιδήποτε άλλο, επικοινωνήστε με την εξυπηρέτηση πελατών, τα στοιχεία επικοινωνίας της οποίας θα βρείτε στην ενότητα «[Επικοινωνία](#)» του ιστότοπού μας.

6. Αρμόδιοι διοικητικοί φορείς

Κάθε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει ορίσει έναν φορέα αρμόδιο για την εφαρμογή των κανόνων συνδρομής και αποζημίωσης που έχουν θεσπιστεί για τις πλημμέλειες που αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Πληροφορίες σχετικά με αυτές τις οντότητες είναι διαθέσιμες στην ακόλουθη διεύθυνση:

https://transport.ec.europa.eu/index_en

Εάν επιθυμείτε να υποβάλετε παράπονα και να λάβετε αποζημίωση σε περίπτωση πλημμέλειας χωρίς σας ζητηθεί να καταβάλετε τέλος διεκπεραίωσης σε τρίτο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συμβουλεύει τους επιβάτες να επικοινωνήσουν απευθείας με τον αερομεταφορέα χωρίς να περάσουν από κάποιον φορέα διαχείρισης καταγγελιών. (Τα στοιχεία επικοινωνίας είναι διαθέσιμα στον ιστότοπο της αεροπορικής εταιρείας που εκτελεί την πτήση).

[Συμπληρώστε το έγγραφο](#)

Ενημέρωση Σεπτέμβριος 2024