

Az utasok jogai

Megfelel a 261/2004 sz. európai uniós rendelet (Európai Parlament/Európai Unió Tanácsa) előírásainak.

A jelen dokumentumban ismertetett jogok a következő körülmények esetén érvényesíthetők:

- Ön rendelkezik jóváhagyott foglalással a járatra,
- elvégezte az utasfelvételt, és az utasfelvétel megadott lezárási határideje előtt, vagy ha nem volt megadva az utasfelvétel lezárásának határideje, akkor legalább 45 perccel a járat menetrend szerinti indulási ideje előtt már a repülőtéren tartózkodik,
- Ön nyilvánosan elérhető áron vásárolt jeggyel vagy törzsutas program keretében kiállított jeggyel utazik,
- európai uniós (EU-s) repülőtérrel indul.

Figyelmeztetés: Ha Ön egy harmadik (nem EU-s) ország repülőteréről indul, a jelen dokumentumban leírt jogok csak akkor érvényesek, ha Ön egy európai uniós légitársasággal utazik egy európai uniós repülőtérre, és az adott harmadik országból való indulásra nem vonatkoznak helyi szabályok.

1. Törlés

1.1 Segítségnyújtás törlés esetén

Járattörlés esetén a következő lehetőségek közül választhat:

- a lehető leghamarabb folytatja az utazását a célállomásra a szállító által megadott hasonló szállítási feltételek mellett, vagy a szabad helyek függvényében foglal egy későbbi, Önnek megfelelő időpontra, vagy
- visszatérítést kap a nem teljesített szakasz(ok)ra és a már teljesített szakasz(ok)ra, amennyiben úgy dönt, hogy nem folytatja az utazást, és visszatér a jegyen feltüntetett kiindulási helyre.

Ezen felül díjmentesen kap:

- ételt vagy harapnivalót és/vagy egy italt a várakozási időtől függően,
- szállást (beleértve a repülőtér és a szálloda közötti oda-vissza transzfert is), ha ott tartózkodásra van szükség,
- előre fizetett telefonkártyát (vagy igény szerint két hívás (egyenként legfeljebb 5 perc) vagy 2 fax vagy 2 e-mail költségének visszatérítését).

1.2 Kompenzáció törlés esetén

Járat törlés esetén Ön kompenzációra jogosult, kivéve, ha

- a törlésről rendkívüli és elkerülhetetlen körülmények miatt döntöttek, és a társaság minden észszerű intézkedést megtett a törlés elkerülése érdekében;
- Önt a járat törléséről az indulás tervezett időpontjánál legalább 2 héttel korábban értesítettük;
- 7–14 nappal a tervezett indulás előtt értesítettük Önt a járat törléséről, és olyan útvonalmódosítást ajánlottunk fel, amely révén Ön legfeljebb 2 órával a tervezett indulási idő előtt indul, és a tervezett érkezési idő után legfeljebb 4 órával később érkezik a célállomásra;
- kevesebb, mint 7 nappal a tervezett indulás előtt értesítettük Önt a járat törléséről, és olyan útvonalmódosítást ajánlottunk fel, amely révén Ön legfeljebb 1 órával a tervezett indulási idő előtt indul, és a tervezett érkezési idő után legfeljebb 2 órával később érkezik meg a célállomásra.

Ez a kompenzáció nem a repülőtéren kerül kifizetésre; ezért vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal (lásd: 5. bekezdés). Ön választhat a vissza nem térítendő utazási utalvány vagy pénzbeli kompenzáció formájában történő kompenzáció között. A kompenzációs utalványok összegei (nem visszatérítendő):

- A - Legfeljebb 1500 km hosszúságú járatok: 350 EUR*
- B - 1500 km-nél hosszabb, EU-n belüli járatok és minden egyéb 1500 km és 3500 km közötti hosszúságú járat: 500 EUR*
- C - Minden egyéb járat: 800 EUR*

A pénzbeli kompenzáció összegei:

- A - Legfeljebb 1500 km hosszúságú járatok: 250 EUR*
- B - 1500 km-nél hosszabb EU-n belüli járatok és minden egyéb 1500 km és 3500 km közötti hosszúságú járat: 400 EUR*
- C - Minden egyéb járat: 600 EUR*

**A kompenzáció összege 50%-kal csökkenhet, ha a pótlójárat érkezési ideje 2 órán (A), 3 órán (B) vagy 4 órán (C) belül van az eredeti járat menetrend szerinti érkezési idejéhez képest.*

A kompenzáció alapja a 261/2004 sz. európai uniós rendelet. Ha az Ön járata nem európai uniós repülőtérről indul (de a célállomás az EU-n belül van), helyi szabályok és egyéb kompenzációs rendszerek vonatkozhatnak Önre. További információkért vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal (lásd: 5. bekezdés).

2. Késés

2.1 Segítségnyújtás késés esetén

Az eredetileg tervezett indulási időponthoz képest 2 órát meghaladó késés esetén Ön ingyenesen kap:

- ételt vagy harapnivalót és/vagy egy italt a várakozási időtől függően;
- szállást (beleértve az odaszállítást is), ha ott-tartózkodásra van szükség;
- előre fizetett telefonkártyát (vagy igény szerint két hívás (egyenként legfeljebb 5 perc) vagy 2 fax vagy 2 e-mail visszatérítését).

kivéve, ha a segítségnyújtás növelné a késést.

Ha a járat legalább 5 órát késik, és Ön nem kívánja folytatni az utazását, akkor a még nem teljesített szakasz(ok)ra és a már teljesített szakasz(ok)ra visszatérítést kaphat, és szükség esetén a jegyen feltüntetett indulási helyre foglaljuk át a jegyét.

2.2 Kompenzáció késés esetén

A végső célállomáson számított legalább 3 órás késés esetén Önt kompenzáció illeti meg, kivéve, ha a késést olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyekkel a szállító nem számolhatott, és a szállító minden intézkedést megtett a késés elkerülése érdekében.

Ez a kompenzáció nem a repülőtéren kerül kifizetésre; ezért vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal (lásd: 5. bekezdés). Ön választhat a vissza nem térítendő utazási utalvány vagy pénzbeli kompenzáció formájában történő kompenzáció között.

A kompenzációs utalványok összegei (nem visszatérítendő):

- A - Legfeljebb 1500 km hosszúságú járatok: 350 EUR*
- B - 1500 km-nél hosszabb, EU-n belüli járatok és minden egyéb 1500 km és 3500 km közötti hosszúságú járat: 500 EUR*
- C - Minden egyéb járat: 800 EUR*

Kompenzációs összegek:

- A - Legfeljebb 1500 km hosszúságú járatok: 250 EUR*
- B - 1500 km-nél hosszabb, EU-n belüli járatok és minden egyéb 1500 km és 3500 km közötti hosszúságú járat: 400 EUR*
- C - Minden egyéb járat: 600 EUR*

**A kártérítés összege 50%-kal csökkenthető a 3 500 km-es vagy annál hosszabb repülőutak esetén, ha a járat 3–4 órával a menetrend szerinti érkezési időt követően leszállt.*

A kompenzáció alapja a 261/2004 sz. európai uniós rendelet. Ha az Ön járata nem európai uniós repülőtérrel indul (de a célállomás az EU-n belül van), akkor helyi szabályozások és egyéb kompenzációs rendszerek alkalmazására kerülhet sor. További információkért vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal (lásd: 5. bekezdés).

3. Beszállás megtagadása

Ha egy járatra túlfoglalás történik, az utasokat arra kérjük, hogy önkéntesen cseréljék ki a jóváhagyott ülőhelyüket egy utalvány formájában nyújtott kompenzációra. Az Air France/KLM ezeknek az utasoknak is megfelelő segítséget nyújt (lásd alább a 3.1. bekezdést).

Ha nincs elegendő önkéntesen leszálló utas, és Önt akarata ellenére nem engedjük beszállni, segítséget és kompenzációt nyújtunk Önnek, feltéve, hogy betartotta a beszálláshoz való megjelenésre vonatkozó, fent leírt szabályokat. Ön nem jogosult a segítségre és kompenzációra, ha egészségügyi, biztonsági vagy védelmi okokból, illetve nem megfelelő úti okmányok miatt nem engedjük beszállni.

3.1 Segítségnyújtás a beszállás megtagadása esetén

A beszállás megtagadása esetén a következő lehetőségek közül választhat:

- a lehető leghamarabb folytatja az utazását a célállomásra a szállító által megadott hasonló szállítási feltételek mellett, vagy a szabad helyek függvényében foglal egy későbbi, Önnek megfelelő időpontra, vagy
- visszatérítést kap a nem teljesített szakasz(ok)ra és a már teljesített szakasz(ok)ra, ha úgy dönt, hogy nem folytatja az utazást, és visszatér a jegyen feltüntetett kiindulási helyre.

Önnek ezen felül díjmentesen jár:

- étel vagy harapnivaló és/vagy egy ital a várakozási időtől függően;
- szállás (beleértve a repülőtér és a szálloda közötti oda-vissza transzfer is), ha ott tartózkodásra van szükség,
- előre fizetett telefonkártyát (vagy igény szerint két hívás (egyenként legfeljebb 5 perc) vagy 2 fax vagy 2 e-mail költségének visszatérítését).

3.2 Kompenzáció a beszállás megtagadása esetén

Beszállás elutasítása esetén Önt kompenzáció illeti meg kivéve, ha a beszállás elutasítása egészségügyi, biztonsági, védelmi okokból vagy nem megfelelő úti okmányok miatt történt. A kompenzáció a repülőtéren történik. Ön választhat a vissza nem térítendő utazási utalvány vagy pénzbeli kompenzáció formájában történő kompenzáció között.

A kompenzációs utalványok összegei (nem visszatérítendő):

- A - Legfeljebb 1500 km hosszúságú járatok: 350 EUR*
- B - 1500 km-nél hosszabb járatok az EU-n belül és minden egyéb 1500 km és 3500 km közötti hosszúságú járatok: 500 EUR*
- C - Minden egyéb járat: 800 EUR*

A pénzügyi kompenzáció összegei:

- A - Legfeljebb 1500 km hosszúságú járatok: 250 EUR*
- B - 1500 km-nél hosszabb, EU-n belüli járatok és minden egyéb 1500 km és 3500 km közötti hosszúságú járat: 400 EUR*
- C - Minden egyéb járat: 600 EUR*

* A kártérítés összege 50%-kal csökkenthető, ha a pótlójárat érkezési ideje 2 órán (A), 3 órán (B) vagy 4 órán (C) belül van az eredeti járat menetrend szerinti érkezési idejéhez képest.

A kompenzáció alapja a 261/2004 sz. európai uniós rendelet. Ha az Ön járata nem európai uniós repülőtérrel indul (de a célállomás az EU-n belül van), akkor helyi szabályozások és egyéb kompenzációs rendszerek alkalmazására kerülhet sor. További információkért vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal (lásd: 5. bekezdés).

4. Leminősítés

Ha Önt akarata ellenére a jegyén feltüntetettnél alacsonyabb utazási osztályba soroljuk, a következők visszatérítését kérheti:

- 1500 km vagy rövidebb hosszúságú járatra szóló jegy árának 30%-a vagy
- 1500 km-nél hosszabb, EU-n belüli járatra és minden egyéb 1500 km és 3500 km közötti hosszúságú járatra szóló jegy 50%-a vagy
- Minden egyéb járatra váltott jegy árából 75%.

5. Visszatérítési kérelmek, lemondások és késések miatti kompenzációs kérelmek és egyéb kérések

Amint az alábbiakban látható, ha Ön nem kívánja folytatni az utazást, mert:

- a járatát törölték, vagy
- járata legalább 5 órát késik, vagy
- akarata ellenére visszautasították a beszállását,

A még be nem fejezett útszakasz(ok)ra és a már befejezett útszakasz(ok)ra visszatérítést kaphat ügyfélszolgálatunknál, melynek elérhetőségei honlapunkon a „[Kapcsolatfelvétel](#)” menüpontban találhatók.

A visszatérítési és kompenzációs kérelmeket annak a szállítónak kell benyújtani, amely a járatot üzemeltette vagy üzemeltetnie kellett volna.

Ha visszatérítési kérelemmel, kompenzációs kérelemmel vagy bármilyen más kéréssel kapcsolatban szeretne kapcsolatba lépni az Air France/KLM légitársasággal, kérjük, forduljon az ügyfélszolgálathoz, melynek elérhetőségei honlapunkon a „[Kapcsolatfelvétel](#)” menüpontban találhatók.

6. Érintett közigazgatási szervek

Az Európai Unió minden tagállama kijelölt egy szervet, amely felelős a jelen tájékoztatóban említett szabálytalanságokra vonatkozó segítségnyújtási és kompenzációs szabályok betartásáért. Az ezekkel a szervezetekkel kapcsolatos információk a következő internetcímen érhetők el:

[National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](http://europa.eu)

Ha panaszt szeretne tenni, és kompenzációt szeretne kapni egy szabálytalanság miatt anélkül, hogy harmadik fél kezelési díját kellene kifizetnie, az Európai Bizottság azt tanácsolja az utasoknak, hogy közvetlenül a szállítóval vegyék fel a kapcsolatot, és ne

egy panasztételi szervhez forduljanak. (Az elérhetőségek a járatot üzemeltető légitársaság honlapján találhatóak).

[Űrlap kitöltése](#)

Frissítve: 2024. szeptember