

Légi utasok jogai

Ezek a jogok azokra az utasokra vonatkoznak, amelyek

- visszaigazolt jegy foglalással rendelkeznek az érintett járatra; és
- jelentkeznek az átszállításra (kivéve a járat törlését):
 - a) ami előre a megjelölt időpontban írásban meg van határozva (elektronikus eszközök segítségével is) a Travel Service/ SmartWings társaság (a továbbiakban csak „fuvarozó”) vagy a közvetítő utazási iroda által; vagy
 - b) legkésőbb 45 perccel a repülés időpontjának közzététele előtt, ha nincs feltüntetve időpont.

Ezek a jogok szintén érvényesek azokra az utasokra, akik okatlanul a fuvarozó, vagy a közvetítő utazási iroda által más járatra voltak át téve, mint ami le volt számukra foglalva.

/ **Beszállás visszautasítása**

A) Önkéntes visszalépés a foglalástól

Ha az üres ülőhelyekre esetleg több utas esik, a fuvarozó felkéri az esetleges önkénteseket, hogy adják fel helyüket a kikötött kárpótlás megegyezése alapján. Ebben a kárpótlásban a következő választások közül **lehet választani**:

- a) a repülőjegy vásárlási árának 7 napon belüli vissza térítése, és pedig a nem megvalósított út részéért, vagy részeiért, valamint ha az utazás már nem szolgál az utas eredeti utazási tervének, adott esetben helyettesítő járat biztosítása vissza az indulás helyére, mindezt a lehető legrövidebb időn belül;
- b) átfoglalás hasonló szállítási feltételek mellett a lehető legkorábban a végső útcél helyére; vagy
- c) átfoglalás hasonló szállítási feltételek mellett a lehető legkorábban a végső útcél helyére későbbi időpontban az utas kérése szerint, azzal a kikötéssel, hogy vannak rendelkezésre álló szabad ülőhelyek.
- d) Az ügyfélszolgálat segítség nyújtásának biztosítása ami a 261/2004 sz. Rendeletből (ES) következik (továbbiakban csak “ Rendelet”)

B) Nem önkéntes visszalépés a fedélzetre történő beszállástól

Abban az esetben, ha nem jelentkezik elegendő önkéntes, a fuvarozó megtagadhatja az utasok akarata ellenére a fedélzetre történő beszállásukat. Ebben az esetben a utasok jogosultak a következő kártérítés kifizetésére:

- 250 € ha a járat 1500 km alatti;
- 400 € ha a járat 1500 km feletti az EU területén belül, valamint ha a járat 1500 km és 3500 km közötti az EU területén kívül;
- 600 € ha a járat 3500 km feletti az EU területén kívül.

Abban az esetben ha az utasnak átfoglalás lesz felajánlva miközben az érkezési időpont nem haladja meg:

- a 2 órát a tervezett érkezés időpontjától a 1500 km alatti járat esetében; vagy
- a 3 órát a tervezett érkezés időpontjától a 1500 km feletti járat EU területén belüli esetében és 1500 km és 3000 km közötti járat esetén az EU területén kívül; vagy
- 4 órával a tervezett érkezés időpontjától a 3500 km feletti járat esetén az EU területén kívül;

a pénzbeli kártérítés 50%-kal csökken.

Az utasnak szintén joga van **választani** a repülőjegy vételára visszatérítése és helyettesítő járat elfogadása között (lásd “[Beszállás visszautasítása](#)”, A pont)

Az utas szintén jogosult a következő fuvarozó által biztosított **ellátásra**:

- a) ételek és frissítők megfelelő mértékben a várakozási időhöz
- b) szállodai elhelyezést, ha szükségessé válik az egy, vagy több éjszakáig húzódó tartózkodás;
- c) közlekedés s repülőtér és a szálláshely között (szálloda, vagy más berendezés);
- d) Két telefonbeszélgetés, vagy két értesítés feladása telex, fax, vagy elektronikus posta által.

/ Járat törlése

Járat törlése esetén az utasnak joga van **választani** a repülőjegy vételára visszatérítése és helyettesítő járat elfogadása között (lásd „[Beszállás visszautasítása](#)”, A pont)

Az utas szintén jogosult a fuvarozó által nyújtott gondoskodásra (lásd „[Beszállás visszautasítása](#)”, B pont)

Abban az esetben, ha az utas nem volt a járat törléséről értesítve:

- a) két héttel a tervezett repülés időpontja előtt; vagy
- b) a tervezett repülés időpontjától két hét és 7 nap közötti időtartamon belül nem kapott ajánlatot helyettesítő járat elfogadására, amely lehetővé tenné számára az repülést legkésőbb 2 órával a menetrend szerinti indulás időpontja előtt, és célba érkezését legkésőbb 4 órával a tervezett érkezés után; vagy
- c) a tervezett repülés időpontjától 7 nappal rövidebb időn belül és nem kapott olyan helyettesítő járatról felajánlást, ami lehetővé tenné számára a repülést legkésőbb 1 órával a menetrend szerinti indulás időpontja előtt, és célba érkezését legkésőbb 2 órával a tervezett érkezés után,

az utas **kártérítésre** jogosult (lásd „[Beszállás visszautasítása](#)”, B pont).

Ez a jog nem érvényes, ha a járat törlése olyan különleges körülmények miatt történt, amelyek megtörténtét nem lehetett elkerülni még akkor sem, ha a fuvarozó minden megfelelő intézkedést megtett volna (pl. politikai instabilitás, meteorológiai feltételek, amik nem egyeztethetőek a járat végrehajtásával, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok, sztrájkok, stb.).

/ Járat hosszú késése

Ha a fuvarozó indokoltan számít arra, hogy a járat késni fog a tervezet indulási időpontjához képest

- 2 vagy több órával az 1500 km alatti járat esetében; vagy
- 3 vagy több órával 1500 km feletti járat esetében az EU területén, és 1500 km és 3000 km közötti járat esetén az EU területén kívül; vagy
- 4 és több órával 3500 km feletti járat esetén az EU területén kívül,

az utas jogosult a szolgáltató által felkínált gondoskodásra (lásd „[Beszállás visszautasítása](#)”, B pont).

Abban az esetben ha a késés legalább 5 óráig tart, az utasnak szintén joga van a repülőjegy vásárlási árának 7 napon belüli visszatérítésére, és pedig a nem megvalósított út részéért, vagy részeiért, valamint ha az utazás már nem szolgál az utas eredeti utazási tervének, adott esetben helyettesítő járat biztosítására vissza az indulás helyére, mindezt a lehető legrövidebb időn belül;

Abban az esetben ha olyan eseményekről van szó amik rendkívüli körülmények miatt történtek (Rendelet 14, 15 pont) , az utasok jogosultak az ügyfél szolgáltatás segítségnyújtás szolgáltatására a rendelet 9. cikke alapján.

/ Jogok gyakorlása

Amennyiben érintett a visszautasított beszállás, a járat törlése, vagy annak hosszú távú késése eseteiben, kérjük forduljon a **Travel Service/SmartWings Ügyfélszolgálatára**:

cím: K Letiști 1068/30, 160 08 Praha 6, Česká republika
e-mail: customercare@travelservice.aero

Ha nincs panaszja kezelésével megelégedve, joga van panaszba benyújtására az illetékes nemzeti hatóságnál, mégpedig a Rendelet 16. cikke alapján.