



**ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ
ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ
ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ**

ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΕΕ



ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΣΕ
ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Ή/ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟ ΕΘΝΙΚΟ ΦΟΡΕΑ

Δικαιώματα επιβατών σε περίπτωση
άρνησης επιβίβασης, ακούσιου υποβιβασμού θέσης, ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης
πτήσης
βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004

ΟΔΗΓΙΕΣ

- 1) Οι επιβάτες, οι οποίοι κρίνουν ότι έχουν βάσιμους λόγους να καταγγείλουν μια αεροπορική εταιρεία¹ για άρνηση επιβίβασης, ακούσιο υποβιβασμό θέσης, ματαίωσης ή μεγάλη καθυστέρηση της πτήσης οφείλουν πρώτα να υποβάλουν την καταγγελία τους στην αεροπορική εταιρεία που εκτέλεσε τη συγκεκριμένη πτήση. Το παρόν έντυπο χρησιμοποιείται για το σκοπό αυτό. Παρακαλείσθε να κρατήσετε αντίγραφο του για το αρχείο σας.
- 2) Εάν η αεροπορική εταιρεία δεν σας απαντήσει εντός 6 εβδομάδων από την παραλαβή του εντύπου ή εάν δεν μείνετε ικανοποιημένος από την απάντηση, πρέπει να στείλετε το παρόν έντυπο (επιτρέπεται η χρήση αντιγράφου του πρωτοτύπου που στείλατε στην αεροπορική εταιρεία) στον αρμόδιο εθνικό φορέα² του κράτους μέλους³ όπου συνέβη το περιστατικό.
- 3) Εάν το περιστατικό συνέβη σε αερολιμένα αναχώρησης εκτός της ΕΕ, μπορείτε να απευθυνθείτε στον αρμόδιο εθνικό φορέα στο κράτος μέλος προορισμού της πτήσης.
- 4) Το παρόν έντυπο καταγγελίας χρησιμοποιείται μόνον σε περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, ακούσιου υποβιβασμού θέσης, ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης πτήσης.
- 5) Για οποιαδήποτε άλλη καταγγελία όπως απώλεια αποσκευών, αλλαγή προγραμματισμού πτήσης περισσότερες από 14 ημέρες πριν από την ημερομηνία αναχώρησής σας ή θέματα έκδοσης εισιτηρίων, πρέπει επίσης να υποβάλετε καταγγελία καταρχήν στην σχετική αεροπορική εταιρεία. Ένα λάβετε απάντηση ή εάν δεν μείνετε ικανοποιημένος από την απάντηση, μπορείτε να απευθυνθείτε για περαιτέρω συμβουλές στο ευρωπαϊκό κέντρο καταναλωτών⁴ σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της ΕΕ.
- 6) Παρακαλείσθε να συμπληρώσετε το έντυπο με κεφαλαίους χαρακτήρες.

¹ Ο κανονισμός 261/2004 εφαρμόζεται για όλες τις πτήσεις που εκτελούνται από αεροπορική εταιρεία με αναχώρηση από κοινοτικό αερολιμένα και για τις πτήσεις που εκτελούνται από κοινοτική αεροπορική εταιρεία με προορισμό κοινοτικό αερολιμένα.

² Κατάλογος των αρμοδίων εθνικών φορέων και περαιτέρω πληροφορίες για τα δικαιώματα επιβατών της ΕΕ διατίθενται στην εξής διεύθυνση: <http://www.apr.europa.eu/>

³ ή Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία

⁴ http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm

Η καταγγελία υποβάλλεται από:

Όνομα:	Επώνυμο:
Διεύθυνση:	Χώρα:
Ταχυδρομικός κώδικας, πόλη:	
E-mail:	
Αριθμός τηλεφώνου:	

Καταγγελία σχετική με την κάτωθι πτήση:

Αεροπορική εταιρεία:	Αριθμός πτήσης:
Αριθμός εισιτηρίου:	
Στοιχεία κράτησης:	Αερολιμένας προορισμού:
Αερολιμένας αναχώρησης:	
(Τυχόν) Αερολιμένας ανταπόκρισης:	
Ημερομηνία της πτήσης:	Πραγματική ώρα αναχώρησης:
Προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης:	Πραγματική ώρα άφιξης:
Προγραμματισμένη ώρα άφιξης:	
Αερολιμένας(ες) όπου συνέβη το περιστατικό:	

Στοιχεία επιβάτη της ανωτέρω πτήσης:

Όνοματεπώνυμο επιβάτη	Σημειώσατε εάν πρόκειται για ενήλικο, παιδί ή βρέφος (κάτω των 2 ετών)	Σημειώσατε εάν χρειαζόταν η παροχή ειδικής συνδρομής

Παρακαλείσθε να διαβάσετε προσεκτικά τους κάτωθι ορισμούς και να σημειώσετε **[X]** σε εκείνον που αντιστοιχεί στην παρούσα καταγγελία.

- «Μεγάλη καθυστέρηση» σημαίνει ότι η πτήση αναχώρησε μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης με καθυστέρηση:
- i) δύο ή περισσότερων ωρών, για πτήσεις έως 1500 km,
 - ii) τριών ή περισσότερων ωρών, για πτήσεις εντός ΕΕ 1.500 km και άνω ή για άλλες πτήσεις μεταξύ 1501 και 3000 km,
 - iii) τεσσάρων ή περισσότερων ωρών, για όλες τις υπόλοιπες πτήσεις.
- «Ματαίωση» σημαίνει τη μη εκτέλεση προγραμματισμένης πτήσης.
- «Άρνηση επιβίβασης» σημαίνει άρνηση από πλευράς αεροπορικής εταιρείας να μεταφέρει επιβάτες με πτήση της για την οποία διέθεταν επικυρωμένη κράτηση θέσης και εφόσον οι εν λόγω επιβάτες παρουσιάστηκαν στον έλεγχο εισιτηρίων και στη θύρα επιβίβασης το αργότερο την ώρα που είχε υποδείξει η αεροπορική εταιρεία, ο ταξιδιωτικός πράκτορας ή το ταξιδιωτικό γραφείο (εάν δεν είχε υποδειχθεί η ώρα, το αργότερο 45 λεπτά πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης). Εν προκειμένω, δεν περιλαμβάνονται περιπτώσεις στις οποίες η αεροπορική εταιρεία ή ο πράκτοράς της έχουν εύλογους λόγους για την άρνηση επιβίβασης επιβάτη όπως λόγοι υγείας, ασφάλειας πτήσης ή/και ασφάλειας από έκνομες ενέργειες, ή σε περίπτωση ακατάλληλων τίτλων ταξιδιού.
- «Ακούσιος υποβιβασμός θέσης» σημαίνει ότι ο επιβάτης ταξίδεψε χωρίς τη θέλησή του σε κατηγορία θέσης κατώτερη από εκείνη για την οποία διέθετε επικυρωμένη κράτηση.

Διέθετε(αν) ο(οι) επιβάτης(ες) επικυρωμένη κράτηση για τη συγκεκριμένη πτήση;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Παρουσιάστηκε(αν) ο(οι) επιβάτης(ες) στον έλεγχο εισιτηρίων το αργότερο την ώρα που είχε υποδείξει η αεροπορική εταιρεία (ή εάν δεν είχε υποδειχθεί ώρα: το αργότερο 45 λεπτά πριν από την αναγραφόμενη αναχώρηση της πτήσης):

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Παρουσιάστηκε(αν) ο(οι) επιβάτης(ες) στη θύρα επιβίβασης πριν από την ώρα που αναγραφόταν στην κάρτα επιβίβασης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Παρείχε η αεροπορική εταιρεία πληροφορίες στον(στους) επιβάτη(ες) για τα δικαιώματά τους;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Δηλώνω ότι οι πληροφορίες που περιέχει το παρόν έντυπο είναι αληθείς και ακριβείς από κάθε άποψη και για όλους τους ενδιαφερόμενους επιβάτες.

Υπογραφές όλων των ενήλικων επιβατών:

.....

ΕΑΝ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕ Η ΠΤΗΣΗ ΣΑΣ:

Σας παρέιχε η αεροπορική εταιρεία ή ο πράκτοράς της συνδρομή κατά τη διάρκεια της μεγάλης καθυστέρησης;

ΝΑΙ

Τι είδους συνδρομή σας παρέιχε;

Γεύματα

Αναψυκτικά

Κατάλυμα (ξενοδοχείο ή άλλο) (σε περίπτωση καθυστέρησης που η καθυστέρηση συνεπαγόταν διανυκτέρευση)

Μεταφορά από τον αερολιμένα στο κατάλυμα (σε περίπτωση που η καθυστέρηση συνεπαγόταν διανυκτέρευση)

Διευκολύνσεις επικοινωνίας (τηλεφωνικές κλήσεις, φαξ ή ηλεκτρονικά μηνύματα)

Άλλες υπηρεσίες (προσδιορίστε):

ΟΧΙ

Εάν η πτήση καθυστέρησε άνω των 5 ωρών:

- Εξακολουθούσε να είναι σκόπιμη η πτήση σας;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

- Εάν απαντήσατε «όχι» στην προηγούμενη ερώτηση και εάν είχε ήδη αρχίσει το ταξίδι σας: Σας προσέφεραν θέση σε πτήση επιστροφής στο πρώτο σημείο αναχώρησής σας;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

- Εάν αποφασίσατε να μην συνεχίσετε το ταξίδι σας, σας επέστρεψαν το αντίτιμο του εισιτηρίου σας;

ΝΑΙ

Το πλήρες αντίτιμο;

Το τμήμα του οποίου δεν κάνατε χρήση

ΟΧΙ

ΕΑΝ Η ΠΤΗΣΗ ΣΑΣ ΜΑΤΑΙΩΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ:

Πληροφορηθήκατε τη ματαίωση της πτήσης σας

- Μετά την άφιξή σας στον αερολιμένα;
- Πριν από την άφιξή σας στον αερολιμένα;
 - Λιγότερο από μία εβδομάδα πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης σας;
 - 7 ημέρες έως 2 εβδομάδες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης σας;
 - Άνω των 2 εβδομάδων πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης σας;

Σας πρότειναν να ταξιδέψετε με άλλη πτήση;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

Πληροφορηθήκατε το λόγο ματαίωσης της πτήσης σας;

- ΝΑΙ

Ποιος είναι ο λόγος που αναφέρθηκε;

.....

- ΟΧΙ

Σας παρείχε η αεροπορική εταιρεία ή ο πράκτοράς της συνδρομή στον αερολιμένα;

- ΝΑΙ

Τι είδους συνδρομή σάς παρείχε;

- Γεύματα
- Αναψυκτικά
- Κατάλυμα (ξενοδοχείο ή άλλο) (σε περίπτωση ματαίωσης που συνεπαγόταν διανυκτέρευση)
- Μεταφορά από τον αερολιμένα στο κατάλυμα (σε περίπτωση ματαίωσης που συνεπαγόταν διανυκτέρευση)
- Διευκολύνσεις επικοινωνίας (τηλεφωνικές κλήσεις, φαξ ή ηλεκτρονικά μηνύματα)
- Άλλες υπηρεσίες (προσδιορίστε):

- ΟΧΙ

Λάβατε οικονομική αποζημίωση για τη ματαίωση της πτήσης;

- ΝΑΙ

Ποσό: €

- ΟΧΙ

Σας έδωσαν τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου σας ή αλλαγής πτήσης προς τον τελικό προορισμό σας;

- ΝΑΙ

- Επέλεξα την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου μου
 - Μου επέστρεψαν το πλήρες αντίτιμο του εισιτηρίου μου
 - Μου επέστρεψαν το αντίτιμο του τμήματος του εισιτηρίου που δεν χρησιμοποιήθηκε [διευκρινίσατε]

.....

- Επέλεξα την αλλαγή πτήσης:

.....

ΟΧΙ

Μου προτάθηκε μόνον η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου μου

Μου προτάθηκε μόνον η αλλαγή πτήσης προς τον τελικό προορισμό μου [διευκρινίσατε]

.....

ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΡΝΗΣΗΣ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ ΠΑΡΑ ΤΗ ΘΕΛΗΣΗ ΣΑΣ:

Ζήτησε η αεροπορική εταιρεία εθελοντές;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- Δεν γνωρίζω

Προσφερθήκατε να μην επιβιβασθείτε στο αεροσκάφος;

- ΝΑΙ Εάν ναι, μην απαντήσετε στις επόμενες ερωτήσεις
- ΟΧΙ Εάν όχι, απαντήστε τις επόμενες ερωτήσεις

Αρνήθηκε η αεροπορική εταιρεία την επιβίβασή σας για λόγους υγείας, ασφάλειας πτήσης ή/και ασφάλειας από έκνομες ενέργειες, ή ακατάλληλων τίτλων ταξιδιού;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- Δεν γνωρίζω

Παρουσιάσθήκατε στη θύρα επιβίβασης το αργότερο την ώρα που αναγραφόταν στην κάρτα επιβίβασης σας;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

Σας παρείχε η αεροπορική εταιρεία ή ο πράκτοράς της συνδρομή μετά την άρνηση επιβίβασής σας;

- ΝΑΙ
 - Τι είδους συνδρομή σάς παρείχε;
 - Γεύματα
 - Αναψυκτικά
 - Κατάλυμα (σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης που συνεπαγόταν διανυκτέρευση)
 - Μεταφορά από τον αερολιμένα στο κατάλυμα (σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης που συνεπαγόταν διανυκτέρευση)
 - Διευκολύνσεις επικοινωνίας (τηλεφωνικές κλήσεις, φαξ ή ηλεκτρονικά μηνύματα)
 - Άλλες υπηρεσίες (προσδιορίστε):
- ΟΧΙ

Λάβατε οικονομική αποζημίωση μετά την άρνηση επιβίβασης σας παρά τη θέλησή σας;

- ΝΑΙ
 - Ποσό: €

- ΟΧΙ

Σας έδωσαν τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου σας ή αλλαγής πτήσης προς τον τελικό προορισμό σας;

- ΝΑΙ
 - Επέλεξα την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου μου
 - Μου επέστρεψαν το πλήρες αντίτιμο του εισιτηρίου μου
 - Μου επέστρεψαν το αντίτιμο του τμήματος του εισιτηρίου που δεν χρησιμοποιήθηκε
 - Επέλεξα την αλλαγή πτήσης:
.....

ΟΧΙ

Μου προτάθηκε μόνον η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου μου

Μου προτάθηκε μόνον η αλλαγή πτήσης προς τον τελικό προορισμό μου
[διευκρινίσατε]

.....

ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΣΑΣ ΕΠΕΒΑΛΑΝ ΥΠΟΒΙΒΑΣΜΟ ΘΕΣΗΣ ΠΑΡΑ ΤΗ ΘΕΛΗΣΗ ΣΑΣ:

Είχα κράτηση στην:

- Πρώτη θέση:
- Διακεκριμένη θέση

Αλλά ταξίδεψα στην:

- Διακεκριμένη θέση
- Οικονομική θέση

Σας επέστρεψαν χρήματα λόγω της αλλαγής θέσης;

- ΝΑΙ

Ποσό: €

- ΟΧΙ

Ποια ήταν η τιμή του εισιτηρίου σας;