

Tájékoztatás
a légi utasok jogairól járat törlés, járatkésés, visszautasított beszállás esetén

I. Járattörlés

Ha törölték a légi járatát, az utasnak az alábbi jogai vannak:

- A repülőtéren az utasok jogairól szóló írásos tájékoztatás;
- Átfoglalás másik járatra (legkorábbi járatindulási időpont vagy a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében az utas által választott későbbi időpont) vagy a jegyár visszatérítése;
- Étkezés és frissítők a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén;
- Éjszakai szállás és reptéri transzfer a szállás és a repülőtér között a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén;
- Amennyiben egy várost vagy régiót több repülőtér szolgál ki, és a légitársaság az utasnak a helyfoglaláshoz képest egy alternatív repülőtérre induló légi járatot ajánl, akkor az üzemeltető légifuvarozót terheli az utas átszállításának a költsége az alternatív repülőtérrel arra a repülőtérre, amelyre a jegyet váltották, vagy az utassal történt megállapodás alapján egy másik közeli célállomásra;
- Két ingyenes telefonhívás, vagy faxüzenet, vagy e-mail küldési lehetőség;
- Kártalanítás 250, 400 vagy 600 EUR összegben a repülőjárat hosszától függően az alábbiak szerint:

	0-1500 km közötti járatok bármilyen viszonylatban:	1500 km feletti EU-s tagállamok közötti járatok:	1500-3500 km közötti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok:	3500 km feletti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok:
Kártalanítás összege:	250 €	400 €	400 €	600 €

Fontos tudni, hogy nem jár kártalanítás, ha a járat törlést rendkívüli (valamilyen előre nem látható és elháríthatatlan) körülmény okozta! A rendkívüli körülmény kérdésében állami hatóság hoz döntést. Továbbá bizonyos esetekben a kártalanítás 50%-kal csökkenthető.

II. Járatkésés

Ha késik az utas járata, az alábbi fogyasztói jogok illetik meg:

- A repülőtéren az utasok jogairól szóló írásos tájékoztatás;
- Étkezés és frissítők;
- Két ingyenes telefonhívás, vagy faxüzenet, vagy e-mail küldési lehetőség;
- Éjszakai szállás és reptéri transzfer a szállás és a repülőtér között, ha a késési idő indokolja;
- legalább ötórás késés esetén az utas elállhat a további utazástól, és kérheti a jegyár visszatérítését;
- Kártalanítás 250, 400 vagy 600 EUR összegben a repülőjárat hosszától függően az alábbiak szerint:

	0-1500 km közötti járatok bármilyen viszonylatban:	1500 km feletti EU-s tagállamok közötti járatok:	1500-3500 km közötti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok:	3500 km feletti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok:
Kártalanítás összege:	250 €	400 €	400 €	600 €

Fontos tudni, hogy nem jár kártalanítás, ha a legalább 3 órás érkezési késést rendkívüli (valamilyen előre nem látható és elháríthatatlan) körülmény okozta. A rendkívüli körülmény kérdésében állami hatóság hoz döntést.

III. Visszaautasított beszállás

Ha visszaautasítják az utas beszállását a járaton, az alábbi fogyasztói jogok illetik meg:

A járat túlfoglalása esetén az utasok önként lemondhatnak saját helyükről. Ekkor a következők illetik meg őket:

- Átfoglalás másik járatra (legkorábbi járatindulási időpont vagy a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében az utas által választott későbbi időpont) vagy a jegyár visszatérítése;
- Amennyiben egy várost vagy régiót több repülőtér szolgál ki, és a légitársaság az utasnak a helyfoglaláshoz képest egy alternatív repülőtérre induló légijáratot ajánl, akkor az üzemeltető légifuvarozót terheli az utas átszállításának a költsége az alternatív repülőtérrel arra a repülőtérre, amelyre a jegyet váltották, vagy az utassal történt megállapodás alapján egy másik közeli célállomásra;
- A légitársaság és az utas közötti megállapodásban foglalt kedvezmény (például: pénz, utalvány, ingyenes út, hotelszolgáltatás, máskor egy magasabb osztályon való egyszeri elhelyezés, kedvezménykártya stb.)

Ha nem sikerül elegendő önként jelentkezővel helyet biztosítani az utasoknak, akkor a légitársaság jogszerűen utasíthatja vissza a fel nem férő utasokat.

A beszállás visszaautasításával érintett utasokat megilletik az alábbiak:

- A repülőtéren az utasok jogairól szóló írásos tájékoztatás;
- Átfoglalás másik járatra (legkorábbi járatindulási időpont vagy a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében az utas által választott későbbi időpont) vagy a jegyár visszatérítése;
- Amennyiben egy várost vagy régiót több repülőtér szolgál ki, és a légitársaság az utasnak a helyfoglaláshoz képest egy alternatív repülőtérre induló légijáratot ajánl, akkor az üzemeltető légifuvarozót terheli az utas átszállításának a költsége az alternatív repülőtérrel arra a repülőtérre, amelyre a jegyet váltották, vagy az utassal történt megállapodás alapján egy másik közeli célállomásra;
- Étkezés és frissítők a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén;
- Éjszakai szállás és reptéri transzfer a szállás és a repülőtér között a legkorábbi időpontra való átfoglalás választása esetén;
- Két ingyenes telefonhívás, vagy faxüzenet, vagy e-mail küldési lehetőség;
- Kártalanítás 250, 400 vagy 600 EUR összegben a repülőjárat hosszától függően az alábbiak szerint:

	0-1500 km közötti járatok bármilyen viszonylatban:	1500 km feletti EU-s tagállamok közötti járatok:	1500-3500 km közötti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok:	3500 km feletti, EU-s tagállam és 3. ország közötti járatok:
Kártalanítás összege:•	250 €	400 €	400 €	600 €

IV. Segítségnyújtó fórumok

A fogyasztók védelmét több szervezet látja el a légitársaságokkal szembeni panaszok kivizsgálása és vagyoni igényeik érvényesítése esetén:

A) A panasz közvetlen rendezése a légitársasággal:

Először a légitársasághoz kell az utasnak a panaszát megküldeni. Panasz vagy elégedetlenség esetén, kérjük a következő elérhetőségeken lépjen velünk kapcsolatba:

A Smartwings cégcsoport elektronikus nyomtatványa az alábbi linken elérhető:
<https://www.smartwings.com/hu/kapcsolat-urlap>

A Smartwings Hungary Kft. elérhetősége:
1143 Budapest, Ilka utca 25. B. épület 4. emelet 408.
Tel.: 06 1 461 0490
E-mail: claim.bud@smartwings.com

Repülőtéri iroda:
Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér, 2B Terminál
Tel.: 36 1 296 55 66
E-mail: occ.bud@smartwings.com

B) Hatósági út:

Budapest Főváros Kormányhivatala
V. Kerületi Hivatala
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19.
E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu
Telefon: 06-1-450-2598
Honlap: www.kormanyhivatal.hu

Építési és Közlekedési Minisztérium, Közlekedési Hatóság:

<https://www.kozlekedesihatosag.kormany.hu>

Igazságügyi Minisztérium, Fogyasztóvédelmi Portál:

www.fogyasztovedelem.kormany.hu

C) Európai Fogyasztói Központ:

www.magyarefk.hu

D) Békéltető Testületi eljárás:

www.bekeltetes.hu

E) Belföldi és határon átnyúló alternatív és online vitarendezés, igényérvényesítés

Magyar fogyasztó magyar székhelyű légitársasággal szembeni belföldi panasza esetén közvetlenül vagy az online vitarendező platform útján békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

Továbbá online módon megkötött légi személyszállítási szerződés esetén az utas az Európai Bizottság által működtetett online vitarendező platformon keresztül is megkísérelheti rendezni valamelyik EU-s légitársasággal szemben fennálló belföldi vagy határon átnyúló jogvitáját a platformhoz csatlakozott tagállami kompetens alternatív vitarendező fórum előtti online vitarendezés során.

Az online vitarendező platform az alábbi linken érhető el:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>