

KÁRTALANÍTÁS ÉS SEGÍTSÉGNYÚJTÁS AZ UTASOK RÉSZÉRE

A következő esetekben:

- **Visszautasított beszállás ülőhely kapacitás hiányában**
- **Járattörlesztés**
- **Járatkésés**

A lent részletezett szabályok azon utasok esetében alkalmazandó:

- Akik az Európai Unió területén működő repülőtérrel indulnak,
- Akik harmadik ország területén működő repülőtérrel az Európai Unió területén működő repülőtérre indulnak (kivéve, ha ebben a harmadik országban már részesültek támogatásban, kártalanításban vagy segítségnyújtásban),
- Akik megerősített helyfoglalással rendelkeznek az érintett légi járaton és a megjelölt időben utasfelvétellel jelentkeznek (amennyiben időpont nem került megjelölésre, legkésőbb 45 perccel a közzétett indulási időpont előtt),
- Akik a közzétett viteldíjak/feltételek szerint kiállított, érvényes repülőjeggyel rendelkeznek.

A) VISSZAUTASÍTOTT BESZÁLLÁS VAGY JÁRATTÖRLÉS

- Túlkönyvelt járat esetén, a Smartwings önként jelentkezőket keres, akik az utasok és a Smartwings közötti megállapodás szerinti előnyökért cserébe lemondanak helyfoglalásukról. Amennyiben az önként jelentkezők száma nem elegendő, a Smartwings visszautasíthatja a beszállást az utas akarata ellenére is.
- Amennyiben az utasok beszállását akarata ellenére visszautasították vagy járatot törlesztett az utasok a következőkre jogosultak:

1) KÁRTALANÍTÁSHOZ VALÓ JOG A KÖVETKEZŐ TÁBLÁZAT ALAPJÁN:

KÁRTALANÍTÁSI ELJÁRÁS	1500 KM VAGY RÖVIDEBB REPÜLŐÚT	1500 KM-NÉL HOSSZABB REPÜLŐÚT EU-N BELÜL ÉS 1500 ÉS 3500 KM KÖZÖTTI REPÜLŐÚT EU-N KÍVÜL	3500 KM-NÉL HOSSZABB REPÜLŐÚT EU-N KÍVÜL
PÉNZÜGYI KÁRTALANÍTÁS ELEKTRONIKUS VOUCHER FORMÁBAN	300 EUR	480 EUR	720 EUR
PÉNZÜGYI KÁRTALANÍTÁS BANKI ÁTUTALÁS FORMÁJÁBAN	250 EUR	400 EUR	600 EUR
KÁRTALANÍTÁSI ELJÁRÁS	1500 KM VAGY RÖVIDEBB REPÜLŐÚT, ha az utast az eredetileg tervezett érkezést két órával meg nem haladó késéssel irányítják át a célállomásra.	1500 KM-NÉL HOSSZABB REPÜLŐÚT EU-N BELÜL ÉS 1500 ÉS 3500 KM KÖZÖTTI REPÜLŐÚT EU-N KÍVÜL, ha az utast az eredetileg tervezett érkezést három órával meg nem haladó késéssel irányítják át a célállomásra.	3500 KM-NÉL HOSSZABB REPÜLŐÚT EU-N KÍVÜL ha az utast az eredetileg tervezett érkezést négy órával meg nem haladó késéssel irányítják át a célállomásra.
PÉNZÜGYI KÁRTALANÍTÁS ELEKTRONIKUS VOUCHER FORMÁBAN	150 EUR	240 EUR	360 EUR
PÉNZÜGYI KÁRTALANÍTÁS BANKI ÁTUTALÁS FORMÁJÁBAN	125 EUR	200 EUR	300 EUR

Megjegyzés

A fenti pénzügyi kártalanítás nem jár azoknak az utasoknak, akiket tájékoztattak a járat törlesztéséről:

- Korábban mint 14 nappal a menetrend szerinti indulási időpont előtt, vagy
- Legkorábban 14 nappal és legkésőbb 7 nappal az indulás menetrend szerinti időpontja előtt és akinek átfoglalást ajánlottak, lehetővé téve, hogy legfeljebb a menetrend szerinti indulás időpontja előtt 2 órával korábban induljon és végső célállomását a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb 4 óras késéssel érje el, vagy
- Kevesebb, mint 7 nappal az indulás menetrend szerinti időpontja előtt, és akinek átfoglalást ajánlottak lehetővé téve, hogy legfeljebb 1 órával a menetrend szerinti indulás időpontja előtt induljon, és végső célállomását a menetrend szerinti érkezési időponthoz képest legfeljebb 2 óras késéssel érje el.
- Utasok nem jogosultak pénzügyi kártalanításra, ha a járat törlesztését olyan a fuvarozó befolyásán kívül eső rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

2) VISSZATÉRÍTÉSHEZ VAGY ÁTFOGLALÁSHOZ VALÓ JOG

Utasok jogosultak:

- A fel nem használt repülőjeggyért fizetett teljes összeg visszatérítésére 7 napon belül, vagy
- A részben felhasznált repülőjeggyért fizetett teljes összeg visszatérítésére 7 napon belül és az első indulási pontra történő szállítást biztosítására, amennyiben a repülőút teljesítése az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt, vagy
- Átfoglalás egy másik járatra (következő elérhető Smartwings járatra, vagy másik fuvarozó járatára a helyi körülmények és viszonyok figyelembevételével).

3) ELLÁTÁSHOZ VALÓ JOG

Utasok jogosultak:

- A várakozási idővel ésszerű arányban étkezésre és frissítőre
- 2 telefonhívásra a Smartwings költségén, amelynek hossza maximum 3 perc, illetve, ha az technikailag lehetséges, két telex, fax vagy e-mail küldésére,
- Szállodai elhelyezésre szükség esetén, valamint szállításra a repülőtér és a szálláshely között.

B) JÁRAT KÉSÉS

Amennyiben a járat a menetrend szerinti indulási időhöz képest késik:

- Legalább két órát 1500 kilométeres vagy annál rövidebb repülőút esetén, vagy
- Legalább három órát 1500 kilométernél hosszabb EU-n belüli repülőút és 1500 és 3500 kilométer közötti EU-n kívüli repülőút esetén, vagy
- Legalább négy órát 3500 kilométernél hosszabb EU-n kívüli repülőút esetén
- Az utasok jogosultak:
- A várakozási idővel ésszerű arányban étkezésre és frissítőre
- 2 telefonhívásra a Smartwings költségén, amelynek hossza maximum 3 perc, illetve, ha technikailag lehetséges két telex, fax vagy e-mail küldésére,
- Szállodai elhelyezésre, valamint szállításra a repülőtér és a szálláshely között, szükség esetén.
- A repülőjegyért fizetett teljes összeg visszatérítésére 7 napon belül, amennyiben a repülőút teljesítése az utas eredeti tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt.

Amennyiben a járat a menetrend szerinti érkezési időhöz képest háromórás vagy azt meghaladó késést szenved, az utasok a járatotlét esetén irányadó kártalanítást igényelhetnek, ha a késést rendkívüli körülmények okozták. Amennyiben a járat a menetrend szerinti érkezési időhöz képest háromórás vagy azt meghaladó késést szenved, az utasok jogosultak a menetjegy és az első indulási pontra történő visszaút költségének megtérítésére a lehető leghamarabb.

Megjegyzés

Panasz vagy elégedetlenség esetén, kérjük a következő elérhetőségeken lépjen velünk kapcsolatba:

A SMARTWINGS elektronikus nyomtatványa elérhető: <https://claim.smartwingsgroup.com/>

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

A 261/2004 EK Rendelet végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok elérhetőségei Csehország, Szlovákia, Lengyelország és Magyarország repülőtereiről induló járatok esetében, illetve harmadik országból induló, a fent említett országok repülőtereire érkező járatok esetében:

Internet link:

[https://www.kozlekedesihatosag.kormany.hu/;](https://www.kozlekedesihatosag.kormany.hu/)

<https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu;>

Budapest Főváros Kormányhivatala

V. Kerületi Hivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19.

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Telefon: 06-1-450-2598

Honlap: www.kormanyhivatal.hu

Végrehajtásért felelős nemzeti szervek listája egyéb járatok esetében a következő linken található:

Internet link: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

A nemzeti hatóság felé panaszt benyújtani csak azt követően lehet, ha az utas először panaszt tett a légi fuvarozónál, amely 2 hónapon belül nem adott kielégítő választ az utasnak.