

## 6. Segédanyag - Légiutas jogok, utazási csomagok

### I. Légiutas jogok

#### A légitársaságok felelőssége

A légitársaságok felelősséggel tartoznak járatkésés, járatörlés, túlfoglalás esetén, a poggyász elvesztéséért vagy megrongálódásáért, továbbá a balesetekért is. A felelősség alól csak akkor mentesülhetnek, ha minden ésszerű intézkedést megtettek a kár megelőzése és elhárítása érdekében, vagy ha ezek megtételére nem volt lehetőség.

#### Járatörlés

Nem csak akkor van szó járatörlésről, amikor a légitársaság a géped nem indítja el, hanem akkor is, ha a repülő felszáll ugyan, de vissza kell fordulnia a kiindulási repülőtérre, ezt követően pedig egy másik járatral kell utaznod. Ha a gép nem arra a repülőtérre érkezik, amelyik az repülőjegyeden úti célként szerepel, szintén járatörlésről van szó.

Mit tehetsz járatörlés esetén? Ilyen helyzetben az alábbiak közül **választhatsz**:

- visszakérheted a repülőjegyed vételárát,
- átfoglalhatod a jegyed, hogy így a lehető leghamarabb eljuss az általad kiválasztott úti célba, vagy
- kérheted, hogy egy általad választott későbbi időpontban, hasonló utazási feltételekkel szállítson el a légitársaság az úti célodba.

Mindezek mellett jogod van arra, hogy **kártérítést** és **segítséget** kapj a légitársaságtól.

A segítségnyújtás a következőket foglalja magában: innivaló, étel, szállás, a repülőtér és a szálláshely közötti transzfer, 2 telefonhívás, faxüzenet, vagy e-mail. Ez minden esetben ingyenes. Azonban, ha te már megfizetted például az ételt vagy az italt, mielőtt segítséget kaptál volna, a légitársaság köteles azt kifizetni neked. **Fontos, hogy ha bármilyen fennakadásod támad, mindig jelezd a légitársaságnak, hogy segíteni tudjon neked!**

#### Járatkésés

Ha késik a géped, a következőket kérheted:

- segítségnyújtást – hogy ez pontosan miben merül ki (például étel, ital vagy telefonhívás biztosítása), függ a késés időtartamától és a tervezett utad hosszától,
- a jegy árának visszatérítését és amennyiben átszállással utazol, a kiindulóhelyre történő visszaszállítást, valamint
- kártérítést, ha a géped több mint 3 órát késik, kivéve, ha a késés rendkívüli körülményekre vezethető vissza, például nagyon erős szél, vihar vagy kedvezőtlen politikai helyzet.

## Problémák a poggyással

Előfordult már veled, hogy késve kaptad meg a csomagod, vagy megrongálódott, esetleg elveszett? Ilyen esetben a károdat a légitársaság köteles megtéríteni.

**Ha értékes tárgyakat viszel magaddal**, tanácsos megfontolni a magán-utasbiztosítás kötését, amely gond esetén a megkötött biztosítási szerződésnek megfelelően megtéríti a károdat. Ha nem szeretnél magán-utasbiztosítást kötni, díj ellenében kérheted a légitársaságtól, hogy a kártérítési összeg egy esetleges probléma esetén magasabb legyen az egyébként meghatározott összegnél. Ezt a díjat azonban még az utazás előtt, legkésőbb a poggyászod feladásakor kell megfizetned.

### Fontos!

Poggyászod megrongálódása vagy elvesztése esetén **7**, elkésett csomag esetén **21 napon belül, írásban** kell kérned a légitársaságtól, hogy térítse meg a károdat!

### Jó, ha tudod!

Ha a járatod több mint 2 órás késéssel indul, vagy ha jelentős késéssel érkezel meg úti célodba, a **légitársaságnak írásos tájékoztatót kell adnia a kártérítésre és a segítségnyújtásra vonatkozó szabályokról.**

## II. Utazási csomagok

Kényelmesebb és könnyebb lehet úgy nekivágni egy nyaralásnak, ha nem nekünk kell az út minden egyes lépését megszerveznünk. Nem kell például külön intéznünk a szállást, az oda-és visszajutást, vagy a különböző szabadidős programokat, hanem lehetőségünk van arra, hogy szerződést kössünk egy utazásszervező vállalkozással, aki biztosítja az utunk részleteinek megszervezését. Ilyenkor utazási csomagot vásárolunk.

### Amit érdemes megjegyezned!

- A fizetendő díjat csak bizonyos esetekben emelheti meg az utazásszervező. Így például csak akkor, ha emelkednek az üzemanyagköltségek, megváltoznak az árfolyamok, vagy ha nő az adó vagy illeték mértéke.
- Ha az úti célod vagy az odavezető út veszélyessé válik, akkor az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű utazásra, vagy az általad befizetett teljes díj azonnali visszafizetésére tarthatsz igényt.

Sajnos az út során problémák is adódhatnak. Előfordulhat, hogy az ígérthez képest alacsonyabb minőségű a szálláshely vagy a prospektusban látott úszómedencét nem tudod használni. Ilyenkor mindenképpen jelezd a problémádat az utaskísérőnek, és kérd, hogy vegyen fel jegyzőkönyvet a panaszodról. Készíts te magad is dokumentumokat a helyzetről, például fényképek vagy videófelvétel útján. Amennyiben az utazási csomagban ígértek nem valósulnak meg, árleszállítást kérhetsz az utazásszervezőtől. Tehát ha már az utazás teljes díját befizetted, valamennyit vissza kell, hogy kapj abból.