

Δικαιώματα Επιβατών

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει καθιερώσει τα δικαιώματα των επιβατών σχετικά με τις αεροπορικές εταιρείες και ανέλαβε για την προώθησή τους. Αυτά είναι και τα βασικά δικαιώματα που έχουν οι επιβάτες. Όταν γίνεται έλεγχος για μια πτήση ή κάνεις μια κράτηση μέσω ενός ταξιδιωτικού πρακτορείου στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όλοι οι επιβάτες δικαιούνται να λαμβάνουν ουδέτερες και ακριβείς πληροφορίες:

Ο Κανονισμός ΕΚ 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11^{ης} Φεβρουαρίου 2004, ο οποίος ισχύει από τις 17 Φεβρουαρίου 2005, θεσπίζει κοινούς κανόνες για τις αεροπορικές εταιρείες όσον αφορά την αποζημίωση και την παροχή βοήθειας στους επιβάτες σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης ή μεγάλης καθυστέρησης των πτήσεων.

Πεδίο Εφαρμογής του εν λόγω Κανονισμού:

Εφόσον οι επιβάτες έχουν μία επιβεβαιωμένη κράτηση για την πτήση, εκτός σε περίπτωση ακύρωσης, και έχουν φτάσει εγκαίρως για το check-in όπως αναγράφεται στο εισιτήριο ή εάν δεν αναγράφεται ο χρόνος του check-in στο εισιτήριο, τουλάχιστον 45 λεπτά πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης:

- Εφόσον οι Επιβάτες αναχωρούν από αερολιμένα που βρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η Συνθήκη.
- Εφόσον οι Επιβάτες αναχωρούν από αερολιμένα που βρίσκεται σε τρίτη χώρα σε αερολιμένα που βρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η Συνθήκη, εκτός και αν έχουν λάβει οφέλη ή αποζημίωση ή τους έχει παρασχεθεί βοήθεια στην εν λόγω τρίτη χώρα.
- Δεν ισχύει για τους επιβάτες που ταξιδεύουν δωρεάν ή με μειωμένο ναύλο που δεν είναι άμεσα ή έμμεσα διαθέσιμο στο κοινό.

1. Άρνηση Επιβίβασης

1.1. Προϋποθέσεις για την άρνηση επιβίβασης επιβατών

Σε περίπτωση που η Blue Air, ως ο πραγματικός αερομεταφορέας, εκτιμά εύλογα ότι θα προβεί σε άρνηση επιβίβασης, αναζητεί κατά πρώτον επιβάτες διατεθειμένους να παραιτηθούν από τις κρατήσεις τους ("εθελοντές") με αντάλλαγμα κάποιο όφελος υπό όρους που θα συμφωνηθούν μεταξύ ενδιαφερόμενου επιβάτη και πραγματικού αερομεταφορέα. Στους εθελοντές παρέχεται βοήθεια σύμφωνα με το άρθρο 8, η οποία είναι επιπρόσθετη των οφελών που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο.

Εάν δεν παρουσιασθεί αρκετός αριθμός εθελοντών έτσι ώστε να επιτραπεί στους εναπομένοντες επιβάτες με κρατήσεις να επιβιβασθούν στο αεροσκάφος, ο πραγματικός αερομεταφορέας μπορεί τότε να αρνηθεί σε επιβάτες την επιβίβαση παρά τη θέλησή τους.

Εάν υπάρξει άρνηση επιβίβασης επιβατών παρά τη θέλησή τους, ο πραγματικός αερομεταφορέας τους αποζημιώνει αμέσως σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 7 και τους παρέχει βοήθεια σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 8 και 9.

1.2. Αποζημίωση για άρνηση επιβίβασης

Η εν λόγω αποζημίωση καταβάλλεται σε μετρητά, με ηλεκτρονικό τραπεζικό έμβασμα, με τραπεζική εντολή ή επιταγή, ή, εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης, με ταξιδιωτικά κουπόνια (voucher) ή/και άλλες υπηρεσίες.

Εάν υπάρξει άρνηση επιβίβασης επιβατών παρά τη θέλησή τους, ο πραγματικός αερομεταφορέας θα αποζημιώσει τους επιβάτες σύμφωνα με το Άρθρο 7 ως εξής :

A) Πτήσεις έως και 1500 χιλιομέτρων	250 ευρώ
B) Ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500 χιλιομέτρων και όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χιλιομέτρων	400 ευρώ
Γ) Άλλες πτήσεις που δεν εμπίπτουν στα στοιχεία Α ή Β ανωτέρω.	600 ευρώ

Η αποζημίωση μειώνεται κατά 50% όταν ο χρόνος άφιξης της εναλλακτικής πτήσης που προσφέρθηκε σύμφωνα με το άρθρο 8 δεν υπερβαίνει τις 2 ώρες (οι πτήσεις περιλαμβάνονται στο τμήμα Α), 3 ώρες (οι πτήσεις περιλαμβάνονται στο τμήμα Β) ή 4 ώρες (οι πτήσεις περιλαμβάνονται στο τμήμα Γ).

1.3. Παροχή Βοήθειας σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης

Οι επιβάτες δύνανται να επιλέξουν μεταξύ των πιο κάτω:

- Τη μεταφορά τους στον τελικό τους προορισμό το συντομότερο δυνατό με την πιο σύντομη πτήση ή άλλη ημέρα που τον εξυπηρετεί, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων.
- Την επιστροφή ** εντός 7 ημερών για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που ήδη πραγματοποιήθηκαν, εφόσον η πτήση δεν εξυπηρετεί πλέον κανένα σκοπό σε σχέση με το αρχικό ταξιδιωτικό του σχέδιο και πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησής του.
Επιπλέον, οι επιβάτες δικαιούνται δωρεάν:
- Γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα του χρόνου αναμονής τους
- Δύο τηλεφωνήματα, τέλεξ ή φαξ ή μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Εάν είναι αναγκαία η διανυκτέρευση: διαμονή, όπου κρίνεται κατάλληλο, και μεταφορά μεταξύ αερολιμένα και καταλύματος (ξενοδοχείου ή άλλου).

2. Ακύρωση Πτήσης

2.1. Αποζημίωση για ακύρωση

Ο Κανονισμός προβλέπει εξαίρεση στην υποχρέωση των πραγματικών αερομεταφορέων να καταβάλλουν αποζημίωση στους επιβάτες όταν:

- Μπορεί να αποδειχθεί ότι η ματαίωση έχει προκληθεί από έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα (περιπτώσεις πολιτικής αστάθειας, μετεωρολογικές συνθήκες ασυμβίβαστες με τη λειτουργία της σχετικής πτήσης, κίνδυνοι ασφαλείας, απροσδόκητες ελλείψεις στην ασφάλεια της πτήσης, συμφόρηση αεροδρομίου, εναέρια διαχείριση συμφόρησης και απεργίες οι οποίες επηρεάζουν τις λειτουργίες του αερομεταφορέα)
- Οι επιβάτες έχουν πληροφορηθεί τη ματαίωση δύο εβδομάδες τουλάχιστον πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης

- Οι επιβάτες έχουν πληροφορηθεί τη ματαίωση μία έως δύο εβδομάδες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και τους προσφέρεται μεταφορά με εναλλακτική πτήση, που τους επιτρέπει να φύγουν όχι περισσότερο από δύο ώρες νωρίτερα από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό λιγότερο από τέσσερις ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης.
- Οι επιβάτες έχουν πληροφορηθεί τη ματαίωση λιγότερο από επτά ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και τους προσφέρεται μεταφορά με άλλη πτήση, που τους επιτρέπει να φύγουν όχι περισσότερο από μία ώρα νωρίτερα από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό λιγότερο από δύο ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης.

Εάν δεν συμβεί καμία περίπτωση από τις πιο πάνω, οι επιβάτες με επιβεβαιωμένες κρατήσεις πτήσεων που έχουν ακυρωθεί θα δικαιούνται:

A) Πτήσεις έως και 1500 χιλιομέτρων	250 ευρώ
B) Ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500 χιλιομέτρων και όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χιλιομέτρων	400 ευρώ
Γ) Άλλες πτήσεις που δεν εμπίπτουν στα στοιχεία Α ή Β ανωτέρω.	600 ευρώ

Η αποζημίωση μπορεί να καταβληθεί σε μετρητά, με ηλεκτρονικό τραπεζικό έμβασμα, με τραπεζική εντολή ή επιταγή, ή, εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης, με ταξιδιωτικά κουπόνια (voucher) ή/και άλλες υπηρεσίες.

Τα ηλεκτρονικά κουπόνια που παρέχει η Blue Air σε τέτοιες περιπτώσεις μπορούν να ανταλλαχθούν είτε με μετρητά είτε με ταξιδιωτικό κουπόνι που δύναται να χρησιμοποιηθεί για αγορά εισιτηρίου από την Blue Air.

2.2. Παροχή Βοήθειας σε περίπτωση Ακύρωσης

Οι επιβάτες δύνανται να επιλέξουν μεταξύ των πιο κάτω:

- Τη μεταφορά τους στον τελικό τους προορισμό το συντομότερο δυνατό με την πιο σύντομη πτήση ή άλλη ημέρα που τον εξυπηρετεί, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων.

- Την επιστροφή ** εντός 7 ημερών για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που ήδη πραγματοποιήθηκαν, εφόσον η πτήση δεν εξυπηρετεί πλέον κανένα σκοπό σε σχέση με το αρχικό ταξιδιωτικό του σχέδιο και πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησής του.

Επιπλέον, οι επιβάτες δικαιούνται δωρεάν:

- Γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα του χρόνου αναμονής τους
- Δύο τηλεφωνήματα, τέλεξ ή φαξ ή μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Εάν είναι αναγκαία η διανυκτέρευση: διαμονή, όπου κρίνεται κατάλληλο, και μεταφορά μεταξύ αερολιμένα και καταλύματος (ξενοδοχείου ή άλλου).

3. Καθυστέρηση Πτήσεων

3.1. Παροχή Βοήθειας σε περίπτωση Καθυστέρησης

Όταν η Blue Air αναμένει καθυστέρηση:

- δύο ώρες ή περισσότερο για όλες τις πτήσεις έως 1500 χιλιομέτρων
 - τρεις ώρες ή περισσότερο προκειμένου για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500 χιλιομέτρων και για όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χιλιομέτρων
 - τέσσερις ώρες ή περισσότερο για όλες τις άλλες πτήσεις
- Οι επιβάτες δικαιούνται δωρεάν:

- Γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα του χρόνου αναμονής τους
- Δύο τηλεφωνήματα, τέλεξ ή φαξ ή μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Εάν είναι αναγκαία η διανυκτέρευση: διαμονή, όπου κρίνεται κατάλληλο, και μεταφορά μεταξύ αερολιμένα και καταλύματος (ξενοδοχείου ή άλλου).

Οι επιβάτες των οποίων οι πτήσεις έχουν καθυστέρηση δικαιούνται αποζημίωση, εφόσον λόγω των πτήσεων αυτών υφίστανται απώλειες χρόνου ίσου ή μεγαλύτερου τριών ωρών, δηλαδή όταν φθάνουν στον προορισμό τους τρεις ώρες ή περισσότερο μετά την ώρα άφιξης που είχε προγραμματιστεί αρχικά από τον αερομεταφορέα.

Οι επιβάτες λαμβάνουν αποζημίωση ύψους:

A) Πτήσεις έως και 1500 χιλιομέτρων	250 ευρώ
B) Ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500 χιλιομέτρων και όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χιλιομέτρων	400 ευρώ
Γ) Άλλες πτήσεις που δεν εμπίπτουν στα στοιχεία Α ή Β ανωτέρω.	600 ευρώ

Όταν η καθυστέρηση υπερβαίνει τις πέντε ώρες, οι επιβάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ αποζημίωσης ** εντός 7 ημερών για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που ήδη πραγματοποιήθηκαν, εφόσον η πτήση δεν εξυπηρετεί πλέον κανένα σκοπό σε σχέση με το αρχικό ταξιδιωτικό του σχέδιο και πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησής του.

** Σύμφωνα με τις διατάξεις του κανονισμού 261/2004, το άρθρο 7, στο τμήμα 3, ορίζει ότι η αποζημίωση θα καταβάλλεται σε μετρητά, με ηλεκτρονικό τραπεζικό έμβασμα, με τραπεζική εντολή ή επιταγή, ή, εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης, με ταξιδιωτικά κουπόνια (voucher) ή/και άλλες υπηρεσίες. Ωστόσο, λαμβάνοντας υπόψη τις πραγματικές εναλλακτικές λύσεις που μπορεί να χρησιμοποιήσει η Blue Air για να συμφωνήσει για την αποζημίωση, θα πληρωθούν με τραπεζικό έμβασμα μεταφορά ή με τη γραπτή συμφωνία του επιβάτη για ταξιδιωτικά κουπόνια όπως έχουμε διατυπώσει στα σημεία 1.1, 2.1 και 3.1