

Αεροπορικά δικαιώματα

Η Ε.Ε. θέσπισε ένα σύνολο δικαιωμάτων για να διασφαλίσει την ορθή αντιμετώπιση των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς, σε προγραμματισμένες και ναυλωμένες πτήσεις από αερολιμένα κράτους μέλους ή προς αερολιμένα κράτους μέλους της Ε.Ε., εφόσον η πτήση εκτελείται από αεροπορική εταιρεία που εδρεύει στην Ε.Ε.

Τα δικαιώματα των επιβατών ορίζουν τι δικαιούται ο καθένας όταν κάτι δεν πάει καλά κατά τη διάρκεια του ταξιδιού. Παραδείγματος χάριν, σε περίπτωση καθυστέρησης, άρνησης επιβίβασης ή ακύρωσης της πτήσης, ή όταν οι αποσκευές χάνονται ή παθαίνουν ζημιές. Τα βασικά δικαιώματα των επιβατών συνοψίζονται σε:

- ❖ Ενημέρωση από τις αεροπορικές εταιρείες (π.χ. για τα δικαιώματά σας, την εξέλιξη της κατάστασης, τις μεταιώσεις των πτήσεων και τη διάρκεια των καθυστερήσεων),
- ❖ Φροντίδα (αναψυκτικά, γεύματα, κατάλυμα ανάλογα με την περίπτωση),
- ❖ Επιλογή μεταξύ επιστροφής των ναύλων ή μεταφοράς με άλλο μέσο στον τελικό προορισμό,
- ❖ Χρηματική αποζημίωση, όπου αυτό ισχύει.



Το **112** είναι ένας δωρεάν τηλεφωνικός αριθμός επείγουσας ανάγκης για όλη την Ευρώπη. Όταν βρίσκεστε σε κατάσταση εκτάκτου ανάγκης καλέστε το **112** για υπηρεσίες πρώτων βοηθειών, πυροσβεστικής και αστυνομίας.

Σε περίπτωση παραπόνου που αφορά το ταξίδι σας αποταθείτε στο **ΕΚΚ Κύπρου**



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΥΠΡΟΥ (ΕΚΚ ΚΥΠΡΟΥ)**
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Α. Αραούζου 6, 1421 Λευκωσία
Τηλ.: **+357 22 867177**
Τηλεομοιότυπο: **+357 22 375120**
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: **ecccyprus@mcit.gov.cy**
Ηλεκτρονική Διεύθυνση: **www.ecccyprus.org**

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο φυλλάδιο δεν αποτελούν επίσημη θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Σχεδιασμός: Μάριος Χριστοφορίδης 2010 / Φωτογραφίες: @dreamstime.com, @istockphoto.com

ΣΧΕΔΙΑΖΕΤΕ ΝΑ ΤΑΞΙΔΕΨΕΤΕ;

Ενημερωθείτε σωστά για τη διαμονή σας!



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΥΠΡΟΥ (ΕΚΚ ΚΥΠΡΟΥ)**
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Το **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου (ΕΚΚ Κύπρου)** αποτελεί μέρος του Δικτύου των ΕΚΚ και η αποστολή του είναι να ενημερώνει και να συμβουλευεί τους καταναλωτές ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς αγορές με βάση τη νομοθεσία του καταναλωτή στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.). Το **ΕΚΚ Κύπρου** συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή μέσω της **Γενικής Διεύθυνσης Υγείας και Προστασίας του Καταναλωτή** και από το **Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού**.

❖ Σε περίπτωση κράτησης από το διαδίκτυο, επιβεβαιώστε την κράτησή σας με το ξενοδοχείο σας μία ή δύο μέρες πριν από την αναχώρησή σας.

❖ Να έχετε μαζί σας το διαβατήριό/ταυτότητά σας το οποίο να είναι έγκυρο. Βεβαιωθείτε ότι οι ανήλικοι που ταξιδεύουν μαζί σας έχουν δικό τους διαβατήριό ή ταυτότητα, ή ότι το όνομα τους είναι καταχωρημένο στο δικό σας διαβατήριό. Επίσης, να έχετε μαζί σας το εισιτήριό σας και αντίγραφο της κράτησής σας στο ξενοδοχείο.

Ως Ευρωπαίος Καταναλωτής έχεις δικαιώματα ώστε να διακινείσαι με μεγαλύτερη ασφάλεια!

Για ένα επιτυχημένο ταξίδι και για αποφυγή δυσάρεστων εκπλήξεων καλό θα είναι να έχετε υπόψη σας τις πιο κάτω συμβουλές:

Σημαντικές Συμβουλές!

❖ Κάνετε τις κρατήσεις σας από τουριστικό γραφείο το οποίο κατέχει άδεια λειτουργίας από τον Κυπριακό Οργανισμό Τουρισμού (ΚΟΤ). Τα αδειούχα γραφεία είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα του ΚΟΤ (www.visitcyprus.biz).

❖ Σε περίπτωση που επιλέγετε να χρησιμοποιήσετε το διαδίκτυο, συμβουλευτείτε τον ηλεκτρονικό σύμβουλο αγορών «**Howard: The shopping Assistant**» ο οποίος βρίσκεται στην ιστοσελίδα του ΕΚΚ Κύπρου στη διεύθυνση www.ecccyprus.org και σας συμβουλεύει πώς να κάνετε τις συναλλαγές σας με μεγαλύτερη ασφάλεια. Βεβαιωθείτε ότι οι ιστοσελίδες είναι αξιόπιστες και υπάρχει μεγάλος βαθμός ασφάλειας (secure server με τη διεύθυνση να ξεκινά με «**https**»). Είναι σημαντικό οι ιστοσελίδες να διαθέτουν σήμα αναγνωρισμένης εταιρείας ασφάλειας μεταφοράς προσωπικών δεδομένων (για παράδειγμα Verisign ή Twate) και να πατάτε πάντα στο σήμα για να βεβαιωθείτε ότι όντως είναι έγκυρο. Συστήνεται επίσης να διαβάζετε τα σχόλια των καταναλωτών που επισκέφτηκαν το συγκεκριμένο ξενοδοχειακό κατάλυμα.

❖ Διαβάστε προσεκτικά τους όρους σύμβασης (ώρες άφιξης/αναχώρησης, τέλη ακύρωσης, χρέωση προγεύματος κ.α.) και εάν συμφωνείτε τότε προχωρήστε στην κράτησή σας.

❖ Εάν είστε κάτοχος της Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθένειας (ΕΚΑΑ) η οποία σας εξασφαλίζει το δικαίωμα ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης σε όλα τα κράτη μέλη της Ε.Ε. σε περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας να την έχετε μαζί σας.

❖ Η ημέρα άφιξης στο ξενοδοχείο υπολογίζεται ολόκληρη ως προς το αντίτιμο ανεξάρτητα από την ώρα άφιξης. Η ημέρα της αναχώρησης δεν υπολογίζεται αλλά ο πελάτης συνήθως υποχρεούται να αφήσει το δωμάτιο μέχρι τις 12 το μεσημέρι.

❖ Πρέπει να έχετε υπόψη σας ότι ο τρόπος κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες και τάξεις διαφέρει από χώρα σε χώρα. Ως εκ τούτου, αναμένεται να υπάρχουν διαφορές στο επίπεδο προσφοράς υπηρεσιών από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο της ίδιας κατηγορίας. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα τουριστικά καταλύματα και την κατηγοριοποίηση τους μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα του ΕΚΚ Κύπρου (www.ecccyprus.org) και συγκεκριμένα στην Έκθεση του Δικτύου με τίτλο «**Κατηγοριοποίηση Ξενοδοχειακών Καταλυμάτων στην Ε.Ε.**» (**Classification of Hotel Establishments within the E.U.**). Άλλες πληροφορίες σχετικά με τα καταλύματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, μπορείτε να βρείτε στην επίσημη ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο (www.visiteurope.com).

❖ Βεβαιωθείτε για το βάρος των αποσκευών σας πριν αναχωρήσετε για το αεροδρόμιο προς αποφυγή επιπλέον χρεώσεων. Σημειώνεται ότι οι εταιρείες χαμηλού κόστους έχουν ειδικές χρεώσεις για αποσκευές.

❖ Εάν είστε άτομο με μειωμένη κινητικότητα φροντίστε να ενημερώσετε έγκαιρα την αεροπορική εταιρεία ειδικά σε περίπτωση που δεν συνοδεύεστε.

Ακύρωση τουριστικού καταλύματος

Κατά την κράτησή σας θα πρέπει να διερευνήσετε τις επιπτώσεις σε ενδεχόμενη ακύρωση και τις οικονομικές επιβαρύνσεις που πιθανόν να προκύψουν.

Οργανωμένα ταξίδια



Πρέπει να μελετήσετε προσεκτικά όλους τους όρους του οργανωμένου ταξιδιού καθώς και τους όρους ακύρωσης. Είναι σημαντικό να γνωρίζετε εκ των προτέρων τις εναλλακτικές λύσεις που σας προσφέρονται και την οικονομική επιβάρυνση που θα έχετε σε τέτοια περίπτωση.

Σε περίπτωση που δημιουργηθεί οποιαδήποτε πρόβλημα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας, να το αναφέρετε στο συνοδό/αντιπρόσωπο του διοργανωτή και όταν επιστρέψετε στην Κύπρο στο διοργανωτή.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι μπορείτε να προχωρήσετε στην υποβολή παραπόνου στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού.

