

ANY PROBLEMS WITH YOUR FLIGHT?

Help and advice free of charge to Hungarian and European passengers



FLIGHT DELAYED?

- You are entitled to meals and refreshments during the waiting time.
- Hotel accommodation shall be offered in specific cases.
- You can ask for the reimbursement of the ticket price if delay is at least 5 hours.
- You may be entitled to compensation of 250, 400 or 600 EUR dependent on distance if delay is at least 3 hours upon arrival.



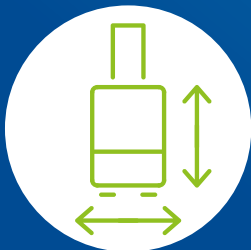
FLIGHT CANCELLED?

- You are entitled to meals and refreshments during the waiting time.
- Hotel accommodation shall be offered in specific cases.
- You can choose between reimbursement of ticket price and re-routing free of charge.
- Depending on distance, you may be entitled to compensation of EUR 250, 400 or 600.



EXTRAORDINARY CIRCUMSTANCES

- Meteorological or unavoidable circumstances beyond the control of the air carrier.
- In such cases there is no compensation if a flight is cancelled or delayed.
- National enforcement bodies or courts are empowered to make decisions in this issue.



HAND LUGGAGE

- Rules for hand baggage may vary by air carriers.
- Follow the weight and size limits of hand baggage.
- Keep cash and valuables with you.
- Hand baggage may be put in the hold in case of lack of space.



LOST AND DAMAGED LUGGAGE

- Make an official record (PIR) at the airport.
- Also report the problem to the air carrier in written form without delay.
- Retain the receipts of purchases for compensation
- Air carrier is liable up to EUR 1300.



LOW COST AIRLINES

- In case of delayed or cancelled flight you are entitled to the above described rights.
- Check in online in time and print/download the boarding card.
- There are no connecting flights and flight ticket is non-refundable in case of no show.
- Favourable ticket price, but certain services (checked-in baggage, seat selection) may entail extra costs.

This flyer was funded by the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this flyer represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFAEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

For further information and free complaint handling assistance contact the European Consumer Centre of your country and visit

https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en

Official procedure can be initiated at the national enforcement body of the country where the flight departed from. The list of national bodies is available on:

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

Magyar nyelvű információk a másik oldalon találhatóak!

PROBLÉMA MERÜLT FEL A JÁRATÁVAL?

Hasznos tanácsok és segítség európai fogyasztóknak



Európai Fogyasztói Központ Magyarország

Ingyenes tanácsadás és segítség magyar és európai utasoknak



JÁRATKÉSÉS

- Étkezésre és frissítőkre jogosult a várakozás során.
- Adott esetben szállodai elhelyezés jár éjszakára.
- 5 órás indulási késés esetén visszakérheti a repülőjegy árát.
- Legalább 3 órás érkezési késés esetén távolságtól függően 250, 400 vagy 600 euró kártalanítás járhat.



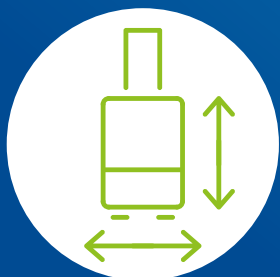
JÁRATTÖRLÉS

- Étkezésre és frissítőkre jogosult a várakozás során.
- Adott esetben szállodai elhelyezés jár éjszakára.
- Választhat a jegyár visszatérítése vagy ingyenes átfoglalás között.
- Távolságtól függően 250, 400 vagy 600 euró kártalanítás járhat.



RENDKÍVÜLI KÖRÜLMÉNYEK

- Időjárási vagy a légitársaság működésén kívül eső elháríthatatlan körülmények.
- Ilyen esetekben nem jár kártalanítás járatkésés és járat törlés miatt.
- Ebben a kérdésben a tagállami hatóságok vagy bíróságok hozhatnak döntést.



KÉZIPOGGYÁSZ

- A kézipoggyász szabályzatok légitársaságonként változnak.
- Tartsa be a kézipoggyász súly- és méretkorlátait.
- A készpénzt és az értéktárgyait mindig tartsa magánál.
- A kézipoggyász helyhiány esetében a feladott poggyászok közé kerülhet.



ELVESZETT VAGY SÉRÜLT POGGYÁSZ

- Vetessen fel jegyzőkönyvet (PIR) a repülőtéren.
- Jelentse írásban a problémát haladéktalanul a légitársaságnál is.
- A kártérítéshez őrizze meg a nyugtákat a vásárlásairól.
- A légitársaság max. 1300 euró összegig felelhet.



FAPADOS LÉGITÁRSASÁGOK

- Járat késése vagy törlése esetén a fent említett jogok illetik meg.
- Időben végezze el az online utasfelvételt (check-in), és nyomtassa ki/töltse le a beszállókártyát.
- Nincsenek csatlakozó járatok, és a fapados jegyek ára sem téríthető vissza, ha nem utazik el.
- Kedvező jegyár mellett egyes szolgáltatások (feladott poggyász, ülőhelyválasztás) többletköltséggel járhatnak.

Ez a kiadvány a 785611 – ECC-Net HU FPA elnevezésű projekt megvalósítása során készült, amely az Európai Unió Fogyasztóügyi Programja (2014-2020) keretében az Európai Fogyasztói Központok részére kiírt pályázat során pénzügyi támogatásban részesült. A kiadvány tartalma nem tekinthető az Európai Bizottság, az Európai Unió más szerve, valamint a fogyasztóvédelmi tárgyú uniós pályázatok lebonyolításáért és koordinálásáért felelős végrehajtó ügynökség, a Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (Chafea) hivatalos álláspontjának. A kiadvány tartalmáért az Európai Bizottság és a pályázati végrehajtó ügynökség nem vállal felelősséget.

További tájékoztatásért és ingyenes panaszkezelési segítségért forduljon az Európai Fogyasztói Központhoz az info@magyarefk.hu e-mail címen vagy látogassa meg a <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/> oldalt.

Hatósági eljárást a járat indulási országa szerinti tagállami hatóságoknál kezdeményezhet, amelyek listája a https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf oldalon érhető el.

For English information please turn the page!