

## Δικαιώματα των Επιβατών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης ή καθυστέρησης της πτήσης

Σε κάποιες περιπτώσεις, προκύπτουν καταστάσεις κατά τις οποίες δεν είναι δυνατή η επιβίβασή σας στην πτήση για την οποία έχετε επιβεβαιωμένη κράτηση (άρνηση επιβίβασης), ή κατά τις οποίες λόγω έκτακτων περιστάσεων, είμαστε αναγκασμένοι να ακυρώσουμε την πτήση σας ή να προκύψει καθυστέρηση άνω των δύο ωρών.

Σε όλες αυτές τις εξαιρετικές περιπτώσεις, η Iberia παρέχει υποστήριξη και, αναλόγως, αποζημίωση, ανάλογα με τις ειδικές συνθήκες σε κάθε περίπτωση. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά, μπορείτε να ανατρέξετε στην ιστοσελίδα μας [www.iberia.com](http://www.iberia.com)

Ζητούμε προκαταβολικά συγνώμη για οποιαδήποτε ταλαιπωρία έχει προκληθεί, και να είστε σίγουροι ότι κάνουμε ό,τι είναι δυνατόν ώστε το ταξίδι σας να πραγματοποιηθεί υπό τις καλύτερες συνθήκες.

Σας ευχαριστούμε που μας επιλέξατε.

Η Διοίκηση Επείγουσας Λειτουργίας

Οι πληροφορίες αυτές βασίζονται στον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, σε ισχύ από 17 Φεβρουαρίου 2005, για τη θέσπιση κοινών κανόνων για τις Αεροπορικές Εταιρείες σχετικά με την αποζημίωση και την παροχή υπηρεσιών στους επιβάτες σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης.

Ο εν λόγω Κανονισμός ισχύει για:

- Επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα ευρισκόμενο στο έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η Συνθήκη.
- Επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα ευρισκόμενο σε τρίτη χώρα με προορισμό άλλη χώρα εντός του εδάφους κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η Συνθήκη, εκτός αν τους έχει δοθεί η υποστήριξη που προβλέπεται από το δίκαιο της εν λόγω τρίτης χώρας.
- Δεν ισχύει για επιβάτες που ταξιδεύουν με εταιρικό εισιτήριο ή με εισιτήριο με μειωμένη τιμή το οποίο δεν διατίθεται άμεσα ή έμμεσα στο κοινό.

Οι αερομεταφορείς, όπως κάνουμε πάντα στην Iberia, δίνουν προτεραιότητα και υποστήριξη σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα και στους συνοδούς τους, καθώς και στους ασυνόδευτους ανήλικους.

### 1. ΑΡΝΗΣΗ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ

Σε περίπτωση που σε μια πτήση υπάρχουν περισσότεροι επιβάτες με επιβεβαιωμένη κράτηση από τις διαθέσιμες θέσεις, εφόσον έχουν πραγματοποιήσει εγκαίρως τις διαδικασίες check in, η Iberia ζητά εθελοντές που θα παραχωρήσουν την επιβεβαιωμένη τους θέση με αντάλλαγμα συμφωνημένη αποζημίωση και παροχή υπηρεσιών όπως αναφέρονται στην παράγραφο 1.2. Αν δεν βρεθούν αρκετοί εθελοντές και χρειαστεί άρνηση επιβίβασης σε άλλους επιβάτες παρά τη θέλησή τους, αυτοί οι επιβάτες δικαιούνται αποζημίωση και παροχή υπηρεσιών.

Όταν υπάρχει εύλογη αιτία άρνησης επιβίβασης, όπως λόγοι υγείας, ασφάλειας ή έλλειψης ταξιδιωτικών εγγράφων, οι επιβάτες δεν δικαιούνται οποιασδήποτε μορφής αποζημίωση και/ή παροχή υπηρεσιών.

#### 1.1. Αποζημίωση σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης

Η αποζημίωση μπορεί να καταβληθεί σε μετρητά, με ηλεκτρονικό τραπεζικό έμβασμα, με τραπεζική μεταφορά, επιταγή ή, κατόπιν συμφωνίας με τον επιβάτη, σε κουπόνια ταξιδιού ή άλλες υπηρεσίες.

Το ηλεκτρονικό κουπόνι που δίνει η Iberia σε αυτές τις περιπτώσεις μπορεί να ανταλλαχθεί με μετρητά ή με ταξιδιωτικό κουπόνι (MCO) που έχει μεγαλύτερη αξία και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αγορά εισιτηρίων από την Iberia.

A	Πτήσεις κάτω των 1.500 χλμ	250€* ή MCO
B	Ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1.500 χλμ και για το υπόλοιπο μεταξύ 1.500 και 3.500 χλμ	400€* ή MCO
Γ	Όλες οι άλλες πτήσεις που δεν περιλαμβάνονται στα παραπάνω	600€* ή MCO

\* Η αποζημίωση μειώνεται κατά 50% όταν η ώρα άφιξης της εναλλακτικής πτήσης δεν υπερβαίνει τις 2 ώρες (πτήσεις που αφορούν στο Α), 3 ώρες (πτήσεις που αφορούν στο Β) ή 4 ώρες (πτήσεις που αφορούν στο Γ).

#### 1.2. Παροχή υπηρεσιών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης

Ο επιβάτης μπορεί να επιλέξει ανάμεσα στα εξής:

- Οδήγηση προς τον τελικό τους προορισμό, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, το συντομότερο δυνατό ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία ανάλογα με την προτίμηση του επιβάτη και τις διαθέσιμες θέσεις.
- Επιστροφή ποσού\*\* σε διάστημα 7 ημερών για το τμήμα ή τα τμήματα της μετακίνησης που δεν έχουν πραγματοποιηθεί ή για το τμήμα ή τα τμήματα της μετακίνησης που έχουν πραγματοποιηθεί αν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον κανένα σκοπό και μια πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης.

Επιπλέον, ο επιβάτης θα λάβει δωρεάν:

- Επαρκές φαγητό και ποτό ανάλογα με τον απαιτούμενο χρόνο αναμονής.
- Δύο τηλεφωνικές κλήσεις ή αποστολή δύο μηνυμάτων τέλεξ, ή δύο μηνυμάτων τηλεομοιοτυπίας ή δύο μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Αν απαιτείται διανυκτέρευση: κατάλυμα, αν απαιτείται, και μεταφορά μετ' επιστροφής από το αεροδρόμιο στο κατάλυμα.

### 2. ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ ΠΤΗΣΕΩΝ

#### 2.1. Αποζημίωση σε περίπτωση ακύρωσης

Ο Κανονισμός προβλέπει ότι ο αερομεταφορέας υπεύθυνος πραγματοποίησης μιας πτήσης δεν υποχρεούται να πληρώσει αποζημίωση στον επιβάτη:

- Εάν μπορεί να αποδείξει ότι η ακύρωση οφείλεται σε έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα (περιπτώσεις πολιτικής αστάθειας, καιρικών συνθηκών που δεν επιτρέπουν την πραγματοποίηση της πτήσης, κίνδυνος για την ασφάλεια, απροσδόκητες ελλείψεις στην ασφάλεια της πτήσης, συμμόρφωση αερολιμένα, διαχείριση εναέριας κυκλοφορίας και απεργιών που επηρεάζουν τη λειτουργία του αερομεταφορέα).
- Εάν ο επιβάτης έχει ενημερωθεί για τη ματαίωση της πτήσης τουλάχιστον δύο εβδομάδες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης.
- Εάν ο επιβάτης έχει ενημερωθεί για την ακύρωση της πτήσης μεταξύ δύο εβδομάδων και επτά ημερών πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και του προσφερθεί εναλλακτική μεταφορά που του επιτρέπει να αναχωρήσει όχι περισσότερο από δύο ώρες πριν από την

## Δικαιώματα των Επιβατών

### σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης ή καθυστέρησης της πτήσης

αρχική αναχώρηση και να φτάσει στον τελικό του προορισμό με λιγότερο από τέσσερις ώρες καθυστέρηση σε σχέση με την αναμενόμενη ώρα άφιξης της αρχικής πτήσης.

- Εάν ο επιβάτης έχει ενημερωθεί λιγότερο από επτά ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και του προσφερθεί άλλη πτήση που του επιτρέπει να αναχωρήσει όχι περισσότερο από μία ώρα πριν την αρχική ώρα αναχώρησης της πτήσης του και να φτάσει στον τελικό προορισμό του με λιγότερο από δύο ώρες καθυστέρηση σε σχέση με την αναμενόμενη ώρα άφιξης της αρχικής πτήσης.

Εάν δεν προκύπτει καμία από τις παραπάνω περιπτώσεις, οι επιβάτες με επιβεβαιωμένη κράτηση θέσης σε πτήση που έχει ακυρωθεί, έχουν δικαίωμα σε:

- 125€ για πτήσεις ως 1.500 χλμ, όταν η εναλλακτική δυνατότητα μεταφοράς φτάνει με καθυστέρηση πάνω από δύο ώρες σε σχέση με την αρχική πτήση. Ή 250€, εάν η καθυστέρηση είναι πάνω από δύο ώρες.
- 200€ για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1.500 χλμ και για όλες τις υπόλοιπες πτήσεις από 1.500 ως 3.500 χλμ, όταν η εναλλακτική δυνατότητα μεταφοράς φτάνει στον προορισμό με καθυστέρηση όχι μεγαλύτερη από τρεις ώρες σε σχέση με την αρχική πτήση κράτησης. Ή 400€ εάν η καθυστέρηση είναι πάνω από τρεις ώρες.
- 300 ευρώ για όλες τις πτήσεις που δεν περιλαμβάνονται στα παραπάνω, όταν ο η εναλλακτική δυνατότητα μεταφοράς φτάνει στον προορισμό με καθυστέρηση όχι μεγαλύτερη από τέσσερις ώρες, σε σχέση με την αρχική πτήση κράτησης. Ή 600 ευρώ αν η καθυστέρηση είναι πάνω από τέσσερις ώρες.

Η αποζημίωση μπορεί να καταβληθεί σε μετρητά, με ηλεκτρονικό τραπεζικό έμβασμα, με τραπεζική μεταφορά, επιταγή ή, κατόπιν συμφωνίας με τον επιβάτη, σε κουπόνια ταξιδιού ή άλλες υπηρεσίες.

Το ηλεκτρονικό κουπόνι που δίνει η Iberia σε αυτές τις περιπτώσεις μπορεί να ανταλλαχθεί με μετρητά ή με ταξιδιωτικό κουπόνι (MCO) που έχει μεγαλύτερη αξία και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αγορά εισιτηρίων από την Iberia.

Για να προχωρήσετε στη διαδικασία αποζημίωσης σας, παρακαλούμε επικοινωνήστε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών μέσω των τηλεφωνικών αριθμών ή της ταχυδρομικής διεύθυνσης που παρέχονται στο τέλος αυτού του φυλλαδίου.

#### 2.2. Παροχή υπηρεσιών λόγω ακύρωσης

Ο επιβάτης μπορεί να επιλέξει ανάμεσα στα εξής:

- α. Οδήγηση προς τον τελικό του προορισμό, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, το συντομότερο δυνατό ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία ανάλογα με την προτίμηση του επιβάτη και τις διαθέσιμες θέσεις.
- β. Επιστροφή ποσού\*\* σε διάστημα 7 ημερών από το τμήμα ή τα τμήματα της μετακίνησης που δεν έχουν πραγματοποιηθεί ή από το τμήμα ή τα τμήματα της μετακίνησης που έχουν πραγματοποιηθεί αν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον κανένα σκοπό και μια πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης.

Επιπλέον, ο επιβάτης θα λάβει δωρεάν:

- Επαρκές φαγητό και ποτό ανάλογα με τον απαιτούμενο χρόνο αναμονής.
- Δύο τηλεφωνικές κλήσεις ή αποστολή δύο μηνυμάτων τέλεξ, ή δύο μηνυμάτων τηλεμοιοτυπίας ή δύο μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Αν απαιτείται διανυκτέρευση: κατάλυμα, αν απαιτείται, και μεταφορά μετ' επιστροφής από το αεροδρόμιο στο κατάλυμα.

#### 2.3. Πληροφορίες

Κάθε φορά που οι επιβάτες ενημερώνονται για την ακύρωση πτήσης, τους δίνονται εξηγήσεις σχετικά με τις εναλλακτικές δυνατότητες μεταφοράς.

### 3. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ ΠΤΗΣΕΩΝ

#### 3.1. Παροχή υπηρεσιών λόγω καθυστέρησης

Όταν η IBERIA προβλέπει καθυστέρηση:

- Δύο ή περισσότερων ωρών σε πτήσεις ως 1.500 χλμ.
- Τριών ή περισσότερων ωρών, σε ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1.500 χλμ και όλων των υπόλοιπων πτήσεων από 1.500 ως 3.500 χλμ.
- Τεσσάρων ή περισσότερων ωρών στις υπόλοιπες πτήσεις.
- Παρέχεται δωρεάν στους επιβάτες:
- Επαρκές φαγητό και ποτό ανάλογα με τον απαιτούμενο χρόνο αναμονής.
- Δύο τηλεφωνικές κλήσεις ή αποστολή δύο μηνυμάτων τέλεξ, ή δύο μηνυμάτων τηλεμοιοτυπίας ή δύο μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Αν απαιτείται διανυκτέρευση: κατάλυμα, αν απαιτείται, και μεταφορά μετ' επιστροφής από το αεροδρόμιο στο κατάλυμα.

Όταν η καθυστέρηση είναι πάνω από πέντε ώρες, ο επιβάτης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει επιστροφή ποσού\*\*, σε διάστημα 7 ημερών, για το τμήμα ή τα τμήματα της διαδρομής που δεν χρησιμοποιήθηκαν, και για το τμήμα ή τα τμήματα της διαδρομής που πραγματοποιήθηκαν αν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον κανένα σκοπό, και σε μια πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης.

### 4. ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

Εάν ένας αερομεταφορέας τοποθετήσει κάποιον επιβάτη σε μια θέση κατώτερης κατηγορίας από εκείνη του εισιτηρίου που πλήρωσε, σε επτά ημέρες θα επιστρέψει\*\* τις ακόλουθες αναλογίες της τιμής του τμήματος ή των τμημάτων της εν λόγω διαδρομής:

- Το 30% για όλες τις πτήσεις κάτω των 1.500 χλμ.
- Το 50% για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1.500 χλμ, και για όλες τις υπόλοιπες πτήσεις από 1.500 ως 3.500 χλμ.
- Το 75% για όλες τις πτήσεις που δεν συμπεριλαμβάνονται στα παραπάνω.

\*\* Επιστροφή ποσού: Για την αίτηση της επιστροφής ποσού στις ανωτέρω περιπτώσεις, ο αγοραστής θα πρέπει να επικοινωνήσει με το εκδοτήριο εισιτηρίων, το πρακτορείο ή το σημείο πώλησης στο οποίο έκανε την αγορά του εισιτηρίου.

Ζητούμε προκαταβολικά συγνώμη για οποιαδήποτε τυχόν ταλαιπωρία έχει προκληθεί. Αν είναι απαραίτητο, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο:

Iberia, Líneas Aéreas de España  
Centro de Atención al Cliente  
Apdo. Correos 36315  
28080 MADRID (Ισπανία)  
[www.iberia.com](http://www.iberia.com)

Στην Ισπανία ο εθνικός οργανισμός υπεύθυνος για την τήρηση του παρόντος Κανονισμού για πτήσεις με αναχώρηση από ισπανικό αερολιμένα ή με άφιξη σε ισπανικό αερολιμένα είναι:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea  
División de Calidad y Protección al Usuario  
Avda. General Perón 40, Acceso B,  
(Recepción planta 1.ª)  
28020 MADRID  
Tel.: + 34 91 396 82 10  
<http://www.seguridadaerea.es>

Στην Ελλάδα:

Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας  
Προστασία Δικαιωμάτων Επιβατών  
Vasileos Georgiou 1, Glyfada

Tel: 00 30 210 8916150  
Fax: 00 30 210 8916193  
00 30 210 8947132  
e-mail: [d1d@hcaa.gr](mailto:d1d@hcaa.gr)