

Οδηγός για τους Επιβάτες Αεροπορικών Μεταφορών στην Αυστραλία

Ο οδηγός σας για τα αεροπορικά ταξίδια στην Αυστραλία. Κάντε τη σωστή κράτηση, ταξιδέψτε προετοιμασμένοι και ζητήστε βοήθεια όταν προκύψουν προβλήματα.

Εισαγωγή

Ο παρών οδηγός παρέχει πρακτικές πληροφορίες για τα αεροπορικά ταξίδια στην Αυστραλία, με σκοπό να συμβάλει στη δημιουργία μιας θετικής εμπειρίας για εσάς. Περιγράφει όσα πρέπει να γνωρίζετε, ως επιβάτης, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας κατά τη διάρκεια της πτήσης και χωρίζει το ταξίδι σας σε στάδια:

- Σχεδιάστε έξυπνα – ο προγραμματισμός του ταξιδιού σας
- Κάντε έξυπνες κρατήσεις – η κράτηση του ταξιδιού σας
- Πριν και στο αεροδρόμιο
- Κατά τη διάρκεια της πτήσης και κατά την άφιξη στο αεροδρόμιο του προορισμού σας.

Περιλαμβάνει επίσης πληροφορίες σχετικά με:

- αποσκευές καθυστερημένης παράδοσης, απολεσθείσες και κατεστραμμένες
- υποβολή καταγγελίας
- ταξίδια για άτομα με αναπηρία
- χρήσιμες επαφές και πρακτικές πηγές πληροφοριών.

Ο παρών οδηγός δεν αποτελεί:

- υποκατάστατο των όρων και προϋποθέσεων των αεροπορικών εταιρειών
- των πολιτικών των αεροδρομίων

- των ασφαλιστικών εγγράφων ή της νομικής συμβουλής.

Να συμβουλευέστε πάντα την αεροπορική εταιρεία, το αεροδρόμιο και/ή την αρμόδια αρχή για να κατανοήσετε πλήρως τις απαιτήσεις του ταξιδιού σας.

Η Αυστραλία αναπτύσσει ένα νέο Πλαίσιο Προστασίας των Καταναλωτών Αεροπορικών Υπηρεσιών, με σκοπό την καλύτερη προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών υπηρεσιών αεροπορικών εταιρειών και αεροδρομίων.

Το Πλαίσιο θα περιλαμβάνει έναν **Χάρτη Προστασίας των Καταναλωτών Αεροπορικών Υπηρεσιών**, ο οποίος θα καθορίζει τα ελάχιστα πρότυπα που μπορούν να αναμένουν οι καταναλωτές από τις αεροπορικές εταιρείες και τα αεροδρόμια. Θα περιλαμβάνει επίσης έναν **Διαμεσολαβητή Καταναλωτών Αεροπορικών Υπηρεσιών**, ώστε να παρέχεται στους καταναλωτές πρόσβαση σε ένα αμερόληπτο όργανο επίλυσης διαφορών για τη διαχείριση παραπόνων σχετικά με αεροπορικές εταιρείες και αεροδρόμια. Η **Αρχή Προστασίας Καταναλωτών Αεροπορικών Υπηρεσιών** θα επιβάλλει την τήρηση του Χάρτη.

Επισκεφθείτε τη διεύθυνση www.infrastructure.gov.au για ενημερώσεις.

ΕΝΟΤΗΤΑ 01

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΤΕΙΤΕ ΕΞΥΠΝΑ

Η καλή προετοιμασία ξεκινά πολύ πριν φτάσετε στο αεροδρόμιο. Η ακριβής πληροφόρηση, η έξυπνη κράτηση, η κατοχή των σωστών εγγράφων και η επαρκής ασφάλιση μπορούν να σας εξοικονομήσουν σημαντικό χρόνο, χρήματα και άγχος.

Αξίζει να συγκρίνετε τα καλύτερα δρομολόγια, τις τιμές των εισιτηρίων και τις επιλογές σας όσον αφορά τις αεροπορικές εταιρείες. Οι μηχανές αναζήτησης ταξιδιών μπορούν να σας βοηθήσουν να κάνετε συγκρίσεις και να δείτε τις διαθέσιμες επιλογές για τον προτιμώμενο προορισμό σας. Διαβάστε τις διαδικτυακές κριτικές για τις αεροπορικές εταιρείες. Ελέγξτε την ακρίβεια των πτήσεων των αεροπορικών εταιρειών στον [ιστότοπο του Γραφείου Υποδομών, Μεταφορών και Περιφερειακής Οικονομίας \(BITRE\)](#).

Κάντε κράτηση για το ταξίδι σας νωρίς, ώστε να αυξήσετε τις πιθανότητες να βρείτε καλύτερες επιλογές πτήσεων και τιμές. Η ημερομηνία κράτησης μπορεί να επηρεάσει τις τιμές και τις επιλογές. Σε δημοφιλείς ημέρες ταξιδιού, οι τιμές μπορεί να είναι υψηλότερες και οι διαθέσιμες θέσεις λιγότερες.

Να λαμβάνετε πάντα υπ' όψη την ταξιδιωτική ασφάλιση, ακόμη και για πτήσεις εσωτερικού. Ιδανικά, θα πρέπει να αγοράσετε ταξιδιωτική ασφάλιση πριν από την κράτηση ή το συντομότερο δυνατόν μετά από αυτήν, για να διασφαλίσετε ότι καλύπτεστε – ακόμη και σε περίπτωση που χρειαστεί να ακυρώσετε το ταξίδι σας. Ανατρέξτε στην ενότητα [Ταξιδιωτική Ασφάλιση](#) για περισσότερες πληροφορίες.

Προβλέψτε επιπλέον χρόνο για απρόβλεπτα γεγονότα. Σκεφτείτε να κλείσετε μια πτήση νωρίτερα ή να φτάσετε μια μέρα νωρίτερα, για να βεβαιωθείτε ότι δεν θα χάσετε την εκδρομή, την κρουαζιέρα ή κάποιο άλλο σημαντικό γεγονός.

Ταξιδεύετε με αναπηρία; Προγραμματίστε εκ των προτέρων για ένα ομαλό ταξίδι. Υπάρχει μια σειρά από υπηρεσίες υποστήριξης στη διάθεσή σας. Ανατρέξτε στην ενότητα [Ταξιδεύοντας με Αναπηρία](#).

Ταξιδεύετε με παιδιά; Οι πτήσεις με παιδιά απαιτούν επιπλέον προγραμματισμό. Ανατρέξτε στην ενότητα [Παιδιά και Ταξίδια](#).

Ταξιδεύετε στο εξωτερικό; Ελέγξτε τις ταξιδιωτικές οδηγίες, τις προϋποθέσεις εισόδου και τα ταξιδιωτικά έγγραφα για τους προορισμούς στους οποίους ταξιδεύετε στον [ιστότοπο Smarttraveller](#) και ανατρέξτε στην ενότητα [Πτήσεις στο Εξωτερικό](#) για περισσότερες πληροφορίες.

Βεβαιωθείτε ότι είστε σε θέση να πετάξετε. Αν πάσχετε από κάποια ασθένεια ή έχετε υποβληθεί πρόσφατα σε χειρουργική επέμβαση, ενδέχεται να χρειαστείτε ιατρική έγκριση για να επιβιβαστείτε στην πτήση σας. Η διαδικασία αυτή συνήθως περιλαμβάνει τη λήψη εντύπου από την αεροπορική σας εταιρεία, το οποίο στη συνέχεια θα πρέπει να συμπληρωθεί από τον γιατρό σας και να υποβληθεί ξανά στην αεροπορική εταιρεία για έλεγχο, προτού κριθείτε ικανοί να ταξιδέψετε. Είναι σημαντικό να έχετε αρκετό χρόνο για να ολοκληρώσετε αυτή τη διαδικασία, ώστε να διασφαλίσετε ότι στο αεροδρόμιο δεν θα σας αρνηθούν την επιβίβαση. [Επικοινωνήστε με την αεροπορική σας εταιρεία](#) για να ενημερωθείτε σχετικά με τη συγκεκριμένη διαδικασία ιατρικής έγκρισης που αυτή ακολουθεί.

Ταξιδεύετε με κατοικίδια; Επιβεβαιώστε αν η αεροπορική εταιρεία σας επιτρέπει τη μεταφορά κατοικιδίων και ενημερωθείτε για τους όρους και τις χρεώσεις. Ορισμένες αεροπορικές εταιρείες επιτρέπουν τη μεταφορά κατοικιδίων μόνο στον χώρο αποσκευών μέσω υπηρεσιών μεταφοράς φορτίου ή ειδικών εταιρειών μεταφοράς κατοικιδίων, ενώ άλλες επιτρέπουν τη μεταφορά τους στην καμπίνα. Αν το κατοικίδιό σας θα ταξιδέψει στον χώρο αποσκευών, βεβαιωθείτε ότι το κλουβί πληροί τα [πρότυπα της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών \(IATA\)](#) και έχει το σωστό μέγεθος. Λάβετε υπ' όψη ότι ορισμένες φυλές ζώων ενδέχεται να υπόκεινται σε περιορισμούς.

Ταξιδιωτική ασφάλιση



Η ταξιδιωτική ασφάλιση δεν είναι υποχρεωτική, ωστόσο συνιστάται ανεπιφύλακτα από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση. Χωρίς αυτήν, ενδέχεται να επιβαρυνθείτε με το πλήρες κόστος ιατρικών έκτακτων περιστατικών, ακυρώσεων, απώλειας αποσκευών και άλλων απρόβλεπτων γεγονότων. Ορισμένες χώρες δεν θα σας επιτρέψουν την είσοδο αν δεν διαθέτετε ασφάλιση.

Δεν είναι όλες οι ταξιδιωτικές ασφαλιστικές συμβάσεις ίδιες, και θα πρέπει πάντα να ελέγχετε τις δηλώσεις γνωστοποίησης προϊόντων και τους όρους με τα ψιλά γράμματα.

ΕΝΑ ΚΑΛΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΟ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΛΥΠΤΕΙ ΘΕΜΑΤΑ ΟΠΩΣ:	ΨΑΞΤΕ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΚΟΛΟΥΘΕΣ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ:
• Ιατρικά έξοδα στο εξωτερικό, συμπεριλαμβανομένης της διακομιδής ασθενών • Ακύρωση και περικοπή ταξιδιού • Έξοδα λόγω καθυστέρησης ταξιδιού • Απώλεια, κλοπή ή ζημιά αποσκευών • Προσωπική ευθύνη	• Προϋπάρχοντα προβλήματα υγείας • Δραστηριότητες υψηλού κινδύνου (σκι, καταδύσεις) • Προορισμούς για τους οποίους το Υπουργείο Εξωτερικών και Εμπορίου (DFAT) έχει εκδώσει οδηγίες "Μην ταξιδέψετε" • Πανδημίες και κυβερνητικές απαγορεύσεις ταξιδιών

Το Smartraveller έχει συνεργαστεί με την CHOICE για να σας προσφέρει έναν [οδηγό εύκολης ανάγνωσης](#) σχετικά με τον τρόπο επιλογής της καλύτερης ταξιδιωτικής ασφάλισης για το ταξίδι σας.

Στην ιδανική περίπτωση, θα πρέπει να αγοράσετε ταξιδιωτική ασφάλιση κατά τη στιγμή της κράτησης ή αμέσως μετά, ώστε να διασφαλίσετε ότι θα έχετε κάλυψη σε περίπτωση που προκύψουν προβλήματα πριν από το ταξίδι σας – συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης που χρειαστεί να ακυρώσετε το ταξίδι σας.

ΣΥΜΒΟΥΛΗ

Ορισμένες πιστωτικές κάρτες περιλαμβάνουν δωρεάν ταξιδιωτική ασφάλιση. Ελέγχετε πάντα αν η κάλυψη είναι επαρκής και ενεργοποιημένη, λαμβάνοντας υπόψη ότι συνήθως απαιτείται η πληρωμή του ταξιδιού με την εν λόγω κάρτα. Διαβάστε τη Δήλωση Γνωστοποίησης Προϊόντος (PDS).

Αεροπορικά ταξίδια στο εξωτερικό

Ο ιστότοπος [Smartraveller](#) διαθέτει πληθώρα ταξιδιωτικών συμβουλών για τις πτήσεις σας στο εξωτερικό, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με την ασφάλεια, την υγεία, τους τοπικούς νόμους και την προξενική βοήθεια. Εγγραφείτε στην υπηρεσία συνδρομής του Smartraveller για να λαμβάνετε ταξιδιωτικές συμβουλές και ειδοποιήσεις για τους προορισμούς στους οποίους ταξιδεύετε και μέσω των οποίων διέρχεστε.

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση παρέχει **24ωρη** προξενική βοήθεια σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και μπορεί να σας βοηθήσει με έκτακτα διαβατήρια, ιατρικές διακομιδές και επικοινωνία με την οικογένειά σας:

- +61 2 6261 3305 **από το εξωτερικό**
- 1300 555 135 **από την Αυστραλία**

Διαβατήρια και Ταξιδιωτικά Έγγραφα

Όλοι οι Αυστραλοί πολίτες πρέπει να διαθέτουν έγκυρο διαβατήριο για διεθνή ταξίδια. Το [Γραφείο Διαβατηρίων της Αυστραλίας στο Υπουργείο Εξωτερικών και Εμπορίου \(DFAT\)](#) εκδίδει τα Αυστραλιανά διαβατήρια. Πολλές χώρες απαιτούν το διαβατήριο να έχει ισχύ τουλάχιστον 6 μήνες μετά την προγραμματισμένη ημερομηνία αναχώρησής σας. Ελέγξτε στον ιστότοπο του Smartraveller τις συγκεκριμένες απαιτήσεις εισόδου για τον προορισμό σας.

Ενημερωθείτε για τις απαιτήσεις βίζας αρκετά νωρίτερα. Ορισμένες χώρες προσφέρουν βίζα κατά την άφιξη ή ηλεκτρονικές βίζες (eVisas), ενώ άλλες απαιτούν την υποβολή αίτησης εβδομάδες ή μήνες νωρίτερα.

Τα παιδιά πρέπει να διαθέτουν δικό τους διαβατήριο και δεν μπορούν να προστεθούν στο διαβατήριο ενός γονέα. Ορισμένες αεροπορικές εταιρείες απαιτούν από τα παιδιά που ταξιδεύουν μόνα τους, ακόμη και σε πτήσεις εσωτερικού, να διαθέτουν ταυτότητα με φωτογραφία, όπως διαβατήριο.

Δήλωση αντικειμένων

Οι ταξιδιώτες που φτάνουν στην Αυστραλία πρέπει να δηλώνουν ορισμένα είδη, ιδίως τρόφιμα, φυτικά ή ζωικά προϊόντα, επειδή ενδέχεται να ενέχουν κινδύνους για τη βιοασφάλεια. Αν δεν είστε σίγουροι, δηλώστε τα ή απορρίψτε τα πριν από τον έλεγχο, καθώς ενδέχεται να επιβληθούν κυρώσεις για τη μη δήλωση, αλλά όχι για τη δήλωση απαγορευμένων ειδών.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το τι επιτρέπεται να εισάγεται και να εξαγεται από την Αυστραλία, καθώς και ποια είδη πρέπει να δηλώνονται, επισκεφθείτε τον [ιστότοπο της Αυστραλιανής Συνοριακής Υπηρεσίας](#).

Μεταφορά ακριβών αντικειμένων

Αν αναχωρείτε από την Αυστραλία έχοντας μαζί σας ακριβά αντικείμενα, όπως υπολογιστές και φωτογραφικές μηχανές, και σκοπεύετε να τα επαναφέρετε στην Αυστραλία, δηλώστε τα αντικείμενα αυτά στο έντυπο B263 Εξαγόμενα εμπορεύματα στις αποσκευές επιβατών: [B263 - Εξαγόμενα Εμπορεύματα στις Αποσκευές Επιβατών](#).

Δεν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτό το έντυπο αν σκοπεύετε να ζητήσετε επιστροφή χρημάτων στο πλαίσιο του [Προγράμματος Επιστροφής Φόρου για Τουρίστες \(Tourist Refund Scheme\)](#). Τα δηλωθέντα εμπορεύματα πρέπει να είναι εύκολα αναγνωρίσιμα και να περιλαμβάνουν πληροφορίες όπως σειριακούς αριθμούς.

Τα εμπορεύματα που αγοράστηκαν [αφορολόγητα ή χωρίς δασμούς](#) στην Αυστραλία πρέπει να τα έχετε μαζί σας και να υποβληθούν σε έλεγχο στο σημείο αναχώρησης. Ενδέχεται επίσης να χρειαστεί να τα δηλώσετε κατά την επιστροφή σας.

Παιδιά και ταξίδια

Είναι σημαντικό να προγραμματίζετε τα ταξίδια σας όταν ταξιδεύετε με παιδιά.

Βεβαιωθείτε ότι διαθέτετε τα απαιτούμενα έγγραφα ταυτότητας για τα παιδιά και ενημερωθείτε για τα όρια αποσκευών των παιδιών, καθώς οι απαιτήσεις ορισμένων αεροπορικών εταιρειών ενδέχεται να διαφέρουν. Λάβετε υπ' όψη ότι όλα τα παιδιά υποχρεούνται να υποβληθούν σε έλεγχο ασφαλείας, ακόμη και εκείνα που ταξιδεύουν χωρίς συνοδό.

Βάλτε στη χειραποσκευή σας τυχόν τρόφιμα ή φάρμακα που θα χρειαστεί το παιδί σας στο αεροδρόμιο ή κατά τη διάρκεια της πτήσης και ελέγξτε τους κανόνες της αεροπορικής εταιρείας. Αν το παιδί σας πάσχει από σοβαρό πρόβλημα υγείας ή πάθηση που ενδέχεται να επηρεάσει την ικανότητά του να ταξιδέψει, ενημερώστε την αεροπορική εταιρεία πριν από την πτήση. Προετοιμαστείτε για απρόβλεπτες καταστάσεις, όπως:

- να μην υπάρχουν ελεύθερες θέσεις
- να μην υπάρχουν τραπέζια αλλαγής βρεφών
- το παιδί σας να μη θέλει ή να μη μπορεί να φάει το φαγητό της αεροπορικής εταιρείας
- η αεροπορική εταιρεία να καθυστερήσει την πτήση σας
- η αεροπορική εταιρεία να χάσει τις παραδοθείσες αποσκευές σας.

Ο [ιστότοπος της Αρχής Ασφάλειας Πολιτικής Αεροπορίας](#) παρέχει χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με τις απαιτήσεις όταν ταξιδεύετε με παιδιά.

Βρέφη

Στην Αυστραλία, ως βρέφος ορίζεται ένα παιδί που δεν έχει συμπληρώσει τα 2 έτη, αν και οι κανόνες των αεροπορικών εταιρειών μπορεί να διαφέρουν, ειδικά στις ξένες αεροπορικές εταιρείες. Ελέγξτε τους κανόνες της ξένης αεροπορικής εταιρείας με την οποία ταξιδεύετε.

Καθίσματα

Οι διαδικασίες κατανομής θέσεων των αεροπορικών εταιρειών για οικογενειακές ομάδες, παιδιά και βρέφη έχουν ως στόχο να τοποθετούν τα παιδιά κοντά στους γονείς ή τους κηδεμόνες τους στην ίδια σειρά καθισμάτων. Όταν αυτό δεν είναι δυνατό, μια αεροπορική εταιρεία μπορεί να χωρίσει τα παιδιά κατά μία σειρά καθισμάτων ή ένα διάδρομο το πολύ από τους ενήλικες που τα συνοδεύουν. Αυτό επιτρέπει στους ενήλικες να φτάσουν γρήγορα στα παιδιά τους κατά τη διάρκεια μιας εκκένωσης έκτακτης ανάγκης.

Προσπαθήστε να τοποθετήσετε τα μικρά παιδιά δίπλα στο παράθυρο ή ανάμεσα σε 2 υπεύθυνους ενήλικες. Αυτό βοηθά να αποφευχθεί το ενδεχόμενο να χτυπηθούν από κάποιον που περνάει ή από το καροτσάκι σερβιρίσματος.

Μπορείτε να ασφαλίσετε ένα βρέφος στην αγκαλιά σας με μια συμπληρωματική ζώνη ασφαλείας με βρόχο. Το πλήρωμα καμπίνας θα σας δώσει μία πριν από την απογείωση και θα σας εξηγήσει πώς να τη χρησιμοποιήσετε. Τα παιδιά άνω των 2 ετών πρέπει να καταλαμβάνουν τη δική τους θέση και δεν επιτρέπεται να κάθονται στην αγκαλιά σας.

Βρεφικές κούνιες

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις κούνιες που είναι τοποθετημένες στο διαχωριστικό, αλλά όχι κατά την απογείωση και την προσγείωση. Φροντίστε να τις αποθηκεύσετε κατά τη διάρκεια αυτών των φάσεων, ώστε να μην εμποδίζουν την εκκένωση.

Συστήματα συγκράτησης παιδιών

Μπορείτε να εξετάσετε τη χρήση ενός συστήματος συγκράτησης παιδιών (π.χ. ένα παιδικό κάθισμα αυτοκινήτου εγκεκριμένο για χρήση σε εμπορικά αεροσκάφη), επειδή παρέχει υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας. Η αεροπορική σας εταιρεία πρέπει να το εγκρίνει, γι' αυτό επικοινωνήστε εκ των προτέρων μαζί της και βεβαιωθείτε ότι το προϊόν που χρησιμοποιείτε χωράει στη θέση που έχετε κλείσει. Τα καθίσματα ανύψωσης χωρίς εσωτερική ζώνη ασφαλείας (booster) δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται σε πτήσεις στην Αυστραλία.

Όταν ένα παιδί έχει ξεπεράσει το μέγεθος για το σύστημα συγκράτησης παιδιών με πλήρη ζώνη ασφαλείας, είναι ασφαλές για αυτό να χρησιμοποιεί το κάθισμα του αεροσκάφους και τη ζώνη ασφαλείας. Να βεβαιώνετε πάντα ότι η ζώνη ασφαλείας του παραμένει δεμένη καθ' όλη τη διάρκεια της πτήσης.

Ασυνόδευτοι ανήλικοι

Ως ασυνόδευτος ανήλικος ορίζεται ένα παιδί ηλικίας 5 έως 11 ετών, αν και τα ακριβή όρια ηλικίας διαφέρουν ανάλογα με την αεροπορική εταιρεία. Ορισμένες αεροπορικές εταιρείες προσφέρουν υπηρεσίες εποπτείας, όπως βοήθεια κατά το check-in, συνοδεία του παιδιού μέχρι την επιβίβαση, εποπτεία κατά τη διάρκεια της πτήσης και παράδοση σε καθορισμένο κηδεμόνα στον προορισμό.

Γρήγορες συμβουλές:

- Ελέγξτε αν η αεροπορική εταιρεία προσφέρει υπηρεσία για ασυνόδευτα ανήλικα παιδιά, πώς μπορείτε να την κλείσετε και αν υπάρχει επιπλέον χρέωση.

- Συμπληρώστε τα έντυπα που απαιτεί η αεροπορική εταιρεία και φέρτε τα έγγραφα ταυτότητας του παιδιού, του ενήλικου που το συνοδεύει και του ενήλικου που θα το παραλάβει.
- Φτάστε νωρίς στο αεροδρόμιο, ώστε να υπάρχει αρκετός χρόνος για το check-in και τις γραφειοκρατικές διαδικασίες.
- Ελέγξτε από πού θα παραλάβει το παιδί σας το προσωπικό της αεροπορικής εταιρείας και αν ο ενήλικος που το συνοδεύει πρέπει να παραμείνει μέχρι να απογειωθεί το αεροπλάνο.
- Αν το παιδί σας έχει πτήση με ανταπόκριση, βεβαιωθείτε ότι η αεροπορική εταιρεία έχει ενημερωθεί και ελέγξτε αν ισχύουν τυχόν περιορισμοί.
- Αν το παιδί σας έχει κάποιο πρόβλημα υγείας ή αλλεργία, ενημερώστε την αεροπορική εταιρεία πριν από το ταξίδι και τοποθετήστε τα φάρμακά του στη χειραποσκευή του.

Άλλοι νεαροί ασυνόδευτοι επιβάτες

Οι αεροπορικές εταιρείες ενδέχεται να προσφέρουν υποστήριξη σε άλλους νεαρούς ασυνόδευτους επιβάτες, συνήθως ηλικίας μεταξύ 11 και 15 ετών, σε εθελοντική βάση. Η υπηρεσία αυτή ενημερώνει το προσωπικό και το πλήρωμα της αεροπορικής εταιρείας ότι ο νεαρός επιβάτης ταξιδεύει μόνος του και ενδέχεται να χρειαστεί πρόσθετη βοήθεια, ειδικά σε περίπτωση αναστατώσεων.

ΕΝΟΤΗΤΑ 02

ΚΑΝΤΕ ΕΞΥΠΝΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ



Διαβάστε προσεκτικά τους όρους και τις προϋποθέσεις (T&Cs) καθώς και τους όρους μεταφοράς της αεροπορικής εταιρείας πριν από την κράτηση και την πληρωμή. Οι όροι και οι προϋποθέσεις πρέπει πάντα να είναι διαθέσιμοι κατά τη στιγμή της κράτησης και πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με ακυρώσεις, επιστροφές χρημάτων και αλλαγές στα σχέδια.

Προγραμματίστε προσεκτικά την κράτησή σας, ώστε να κατανοείτε τους κανόνες των ναύλων, τις παροχές που περιλαμβάνονται και ποιος φέρει την ευθύνη σε περίπτωση αλλαγής των ταξιδιωτικών σας σχεδίων. Κάνετε πάντα κράτηση μέσω επίσημων, αξιόπιστων αεροπορικών εταιρειών, ταξιδιωτικών πρακτορείων ή ταξιδιωτικών ιστότοπων. Για χρήσιμους συνδέσμους προς τους όρους και τις προϋποθέσεις των αεροπορικών εταιρειών και των αεροδρομίων, ανατρέξτε στον [ιστότοπο του Υπουργείου Υποδομών σχετικά με πληροφορίες για αεροπορικές εταιρείες και αεροδρόμια](#).

ΠΡΙΝ ΑΓΟΡΑΣΕΤΕ, ΕΛΕΓΞΤΕ:

- **Την κατηγορία ναύλου και την ευελιξία.** Δεν είναι όλα τα εισιτήρια ίδια. Οι ναύλοι «Saver» ή «Light» συχνά συνοδεύονται από αυστηρούς όρους μη επιστροφής χρημάτων και ενδέχεται να περιλαμβάνουν περιορισμένη φροντίδα και υποστήριξη, όπως φαγητό και διαμονή σε περίπτωση σημαντικών καθυστερήσεων. Οι ευέλικτοι ναύλοι μπορεί να κοστίζουν περισσότερο, αλλά σας παρέχουν μεγαλύτερη δυνατότητα αλλαγής της κράτησής σας και αποφυγής ή μείωσης των επιπλέον χρεώσεων.

- **Τι περιλαμβάνεται.** Οι αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους συχνά χρεώνουν επιπλέον για υπηρεσίες όπως παραδοτέες αποσκευές, επιλογή θέσης, γεύματα και ψυχαγωγία κατά τη διάρκεια της πτήσης.
- **Όρια αποσκευών.** Οι περιορισμοί ως προς το μέγεθος, το βάρος και τον αριθμό των χειραποσκευών ή των παραδοτέων αποσκευών μπορεί να διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών. Αγοράστε επιπλέον όριο αποσκευών εκ των προτέρων μέσω διαδικτύου, επειδή τα τέλη που θα χρεωθείτε στο αεροδρόμιο είναι υψηλότερα. Αν ταξιδεύετε με πολλαπλές πτήσεις από διαφορετικές αεροπορικές εταιρείες, λάβετε υπ' όψη ότι ενδέχεται να ισχύουν διαφορετικά όρια αποσκευών, ακόμη και αν έχετε πληρώσει επιπλέον. Ελέγξτε προσεκτικά για να αποφύγετε προβλήματα.
- **Απαιτήσεις σχετικά με βρέφη, ανηλίκους και μικρά παιδιά.** Ελέγξτε τις θέσεις, τα όρια αποσκευών και τις απαιτήσεις ταυτοποίησης. Ανατρέξτε στην ενότητα Παιδιά και Ταξίδια για περισσότερες πληροφορίες.
- **Ελάχιστος χρόνος ανταπόκρισης (MCT).** Ο MCT είναι ο ελάχιστος χρόνος που απαιτείται για να μεταβείτε εσείς και οι αποσκευές σας από τη μία πτήση στην άλλη, και μπορεί να διαφέρει ανάλογα με το αεροδρόμιο, την αεροπορική εταιρεία και το αν πρόκειται για διεθνή ή εσωτερική πτήση. Μειώστε τον κίνδυνο να χάσετε την ανταπόκριση, αφήνοντας περισσότερο χρόνο από τον MCT μεταξύ των πτήσεων. Σε περίπτωση αμφιβολίας, επικοινωνήστε με την αεροπορική εταιρεία, τον ταξιδιωτικό σας πράκτορα ή την πλατφόρμα κρατήσεων.
- **Συνολική τιμή.** Σύμφωνα με τον Αυστραλιανό Νόμο για την Προστασία των Καταναλωτών, η διαφημιζόμενη τιμή πρέπει να είναι η συνολική τιμή που πληρώνετε, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεωτικών φόρων και τελών. Τυχόν χρεώσεις για προαιρετικές υπηρεσίες, όπως επιπλέον αποσκευές ή επιλογή θέσης, πρέπει να διευκρινίζονται κατά τη στιγμή της κράτησης.
- **Βεβαιωθείτε ότι τα στοιχεία σας είναι σωστά πριν πληρώσετε.** Βεβαιωθείτε ότι τα ονόματα στην κράτησή σας ταιριάζουν ακριβώς με αυτά της ταυτότητάς σας, συμπεριλαμβανομένου του πλήρους ονόματος, της ορθογραφίας ή τυχόν ενωτικών. Ελέγξτε επίσης ότι τα στοιχεία επικοινωνίας σας είναι σωστά. Επαληθεύστε τις ημερομηνίες, τις ώρες, τις διαδρομές και τα αεροδρόμια. Όταν διασχίζετε ζώνες ώρας, ελέγξτε ξανά ότι οι ώρες άφιξης και αναχώρησης είναι σωστές. Τα λάθη που εντοπίζονται εντός 24 ωρών ενδέχεται να διορθωθούν δωρεάν — επικοινωνήστε με την αεροπορική εταιρεία ή τον πράκτορα το συντομότερο δυνατόν για να διερευνήσετε τις επιλογές σας και να αποφύγετε τυχόν προβλήματα.

Για να συνδέουν τους επιβάτες μεταξύ διαφορετικών δικτύων, πολλές αεροπορικές εταιρείες συνάπτουν μεταξύ τους συμφωνίες που είναι γνωστές ως συνεργασίες **διασύνδεσης (interline)** ή **κοινού κωδικού (codeshare)**. Οι συμφωνίες αυτές επιτρέπουν στον αερομεταφορέα που αναλαμβάνει την εμπορική πώληση να πωλεί θέσεις σε συνεργαζόμενες αεροπορικές εταιρείες, οι οποίες με τη σειρά τους αναφέρονται ως «αερομεταφορείς εκτέλεσης». Αν ταξιδεύετε με αεροπορική εταιρεία διαφορετική από εκείνη που σας πούλησε το εισιτήριο, προσέξτε αν ισχύουν οι όροι και οι προϋποθέσεις της αεροπορικής εταιρείας που πραγματοποιεί την πώληση ή της αεροπορικής εταιρείας που εκτελεί την πτήση, επειδή τα όρια αποσκευών, οι διαδικασίες check-in και άλλοι κανόνες ενδέχεται να διαφέρουν σημαντικά.

Ταξιδιωτικά γραφεία

Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες μπορούν να είναι χρήσιμοι, ιδίως για σύνθετα ταξίδια, και έχουν τις δικές τους χρεώσεις, όρους και προϋποθέσεις. Είναι σημαντικό να κατανοήσετε τον ρόλο τους στην κράτησή σας και τι μπορεί να σημαίνει αυτό αν προκύψει κάποιο πρόβλημα.

Τα ταξιδιωτικά γραφεία μπορούν να προσφέρουν ευκολία, υπηρεσίες και υποστήριξη, ωστόσο προσθέτουν και ένα επιπλέον επίπεδο ενδιάμεσου μεταξύ του ατόμου σας και της αεροπορικής εταιρείας. Η κατανόηση αυτής της σχέσης σας βοηθά να κάνετε ενημερωμένες επιλογές και να γνωρίζετε τι να περιμένετε σε περίπτωση αλλαγής των ταξιδιωτικών σας σχεδίων.

Η Αυστραλιανή Ένωση Τουριστικής Βιομηχανίας (ATIA) διατηρεί έναν κατάλογο πιστοποιημένων ταξιδιωτικών γραφείων και διοργανωτών ταξιδιών στον ιστότοπο [ATIA Travel Tick](#). Τα ταξιδιωτικά γραφεία και οι διοργανωτές ταξιδιών που διαθέτουν πιστοποίηση από την ATIA υποχρεούνται να ασκούν τη δραστηριότητά τους σύμφωνα με τον Αυστραλιανό Νόμο για την Προστασία των Καταναλωτών, καθώς και σύμφωνα με το Καταστατικό του Συστήματος Πιστοποίησης και τον Κώδικα Δεοντολογίας τους.

Τα ταξιδιωτικά γραφεία λειτουργούν ως μεσάζοντες. Όταν κάνετε κράτηση μέσω ταξιδιωτικού γραφείου, συμπεριλαμβανομένων των διαδικτυακών ταξιδιωτικών γραφείων, το εισιτήριό σας αγοράζεται συνήθως μέσω του γραφείου και όχι απευθείας από την αεροπορική εταιρεία. Αυτό μπορεί να σημαίνει:

- **Οι αλλαγές και οι επιστροφές χρημάτων διεκπεραιώνονται από το πρακτορείο.** Οι επιστροφές χρημάτων ενδέχεται να διαρκέσουν περισσότερο, επειδή συνήθως εκδίδονται μέσω του πρακτορείου. Οι αεροπορικές εταιρείες δεν μπορούν να σας βοηθήσουν αν περιμένετε το πρακτορείο να σας επιστρέψει τα χρήματα ή αν το πρακτορείο αφαιρέσει τέλη από το ποσό της επιστροφής.
- **Η επικοινωνία μπορεί να είναι πιο περίπλοκη.** Σημαντικές ενημερώσεις σχετικά με το ταξίδι σας ενδέχεται να τις λαμβάνετε μέσω του πράκτορά σας και όχι απευθείας από την αεροπορική εταιρεία. Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι ενδέχεται να υπάρξει καθυστέρηση στη λήψη των πληροφοριών ή να μην λάβετε τα πιο πρόσφατα στοιχεία, κάτι που αποτελεί συχνό πρόβλημα. Μια αεροπορική εταιρεία ενδέχεται να σας παραπέμψει στον ταξιδιωτικό σας πράκτορα αν χρειάζεστε βοήθεια με αλλαγές ή έχετε ερωτήσεις σχετικά με το ταξίδι σας. Αυτό μπορεί να περιπλέξει τα πράγματα, ιδιαίτερα σε περίπτωση καθυστερήσεων ή ακυρώσεων και αν ο ταξιδιωτικός σας πράκτορας βρίσκεται σε διαφορετική ζώνη ώρας και δεν μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί του.
- **Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες είναι ξεχωριστές επιχειρήσεις.** Δεν λειτουργούν όλοι με τον ίδιο τρόπο.
- **Τα τέλη και οι όροι και προϋποθέσεις ενδέχεται να διαφέρουν.** Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες ενδέχεται να χρεώνουν τέλη εξυπηρέτησης για την κράτηση, την αλλαγή ή την ακύρωση ενός ταξιδιού, και ενδέχεται να ισχύουν διαφορετικοί όροι και προϋποθέσεις. Αυτά τα τέλη και οι όροι καθορίζονται από τον ταξιδιωτικό πράκτορα, όχι από την αεροπορική εταιρεία, και μπορεί να είναι σημαντικά σε περίπτωση αλλαγών ή επιστροφών χρημάτων. Ορισμένοι πράκτορες χαμηλού κόστους ενδέχεται να μην πραγματοποιήσουν νέα κράτηση σε περίπτωση ακύρωσης, αλλά απλώς να σας επιστρέψουν το εισιτήριό σας, με αποτέλεσμα να εκτεθείτε σε υψηλότερες τιμές αν χρειαστείτε νέα κράτηση κοντά στην ημερομηνία της πτήσης.
- **Τα πρότυπα και οι υπηρεσίες μπορεί να διαφέρουν.** Τα ταξιδιωτικά γραφεία με έδρα στην Αυστραλία μπορούν να συμμετέχουν σε αναγνωρισμένα συστήματα πιστοποίησης ή κλαδικού πλαισίου. Άλλα ταξιδιωτικά γραφεία, ιδίως τα διαδικτυακά, ενδέχεται να έχουν έδρα στο εξωτερικό,

να διαθέτουν περιορισμένη τοπική εξυπηρέτηση πελατών, να είναι δύσκολο να επικοινωνήσετε μαζί τους και να μην έχουν συμβατική σχέση με τις αεροπορικές εταιρείες. Αν ένα ταξιδιωτικό γραφείο έχει έδρα στο εξωτερικό, ενδέχεται να είναι δύσκολο να διεκδικήσετε τα δικαιώματά σας βάσει του Αυστραλιανού Νόμου για την Προστασία των Καταναλωτών ή να επιλύσετε διαφορές μέσω εγχώριων φορέων διαχείρισης καταγγελιών.

Η απευθείας κράτηση μέσω μιας αεροπορικής εταιρείας μπορεί να είναι απλούστερη σε περιπτώσεις αναστατώσεων. Πολλοί ταξιδιώτες επιλέγουν να κάνουν κράτηση απευθείας μέσω των αεροπορικών εταιρειών, επειδή έτσι είναι ευκολότερο να λαμβάνουν έγκαιρες πληροφορίες και να επικοινωνούν απευθείας με την ομάδα υποστήριξης της αεροπορικής εταιρείας. Αν προτιμάτε να απευθυνθείτε σε ταξιδιωτικό πράκτορα, μπορείτε να αποφύγετε ορισμένα προβλήματα με τους εξής τρόπους:

- ζητώντας από τον πράκτορά σας να καταχωρίσει τα στοιχεία επικοινωνίας σας στο σύστημα έκδοσης εισιτηρίων, ώστε να λαμβάνετε απευθείας ενημερώσεις, και
- ρωτώντας πώς μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί του εκτός ωρών λειτουργίας για βοήθεια σε περίπτωση αναστατώσεων.

**ΧΡΗΣΙΜΕΣ
ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ
ΚΡΑΤΗΣΗ**

Επιλογή θέσης: Αν η θέση σας έχει σημασία, σκεφτείτε να επιλέξετε εκ των προτέρων τη θέση σας. Ενδέχεται να ισχύουν χρεώσεις, ανάλογα με το εισιτήριο που έχετε αγοράσει.

- **Οι σειρές κοντά στις εξόδους** προσφέρουν περισσότερο χώρο για τα πόδια, αλλά συνοδεύονται από ορισμένες υποχρεώσεις, όπως η παρακολούθηση των οδηγιών ασφαλείας που παρέχει το πλήρωμα καμπίνας κατά την πτήση, προκειμένου να βοηθήσετε σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Η Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας της Αυστραλίας (CASA) έχει εκδώσει [κατευθυντήριες οδηγίες](#) σχετικά με τα κριτήρια επιλεξιμότητας για τις σειρές κοντά στις εξόδους, ενώ η αεροπορική σας εταιρεία ενδέχεται να έχει επιπλέον κριτήρια.
- **Προσωπική άνεση:** Αν χρειάζεστε περισσότερο χώρο, συζητήστε τις επιλογές σας με την αεροπορική εταιρεία ή τον ταξιδιωτικό σας πράκτορα. Ορισμένες αεροπορικές εταιρείες προσφέρουν «θέσεις χωρίς γείτονες» με επιπλέον κόστος. Η επιλογή θέσης σε άλλη κατηγορία καμπίνας μπορεί να σας προσφέρει επαρκή χώρο.

Τα αιτήματα για ειδικά γεύματα είναι καλύτερο να υποβάλλονται κατά τη στιγμή της κράτησης ή τουλάχιστον 48 ώρες πριν από το ταξίδι. Ενημερωθείτε από την αεροπορική σας εταιρεία για τις συγκεκριμένες απαιτήσεις.

★ ΓΡΗΓΟΡΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Διαβάζετε πάντα τους Όρους Μεταφοράς της αεροπορικής σας εταιρείας, ειδικά το τι περιλαμβάνεται, τα όρια αποσκευών, καθώς και τους όρους ακύρωσης και αλλαγής κράτησης.
- Σταματήστε και σκεφτείτε πριν κάνετε κράτηση για μια πολύ φθηνή προσφορά που εξαντλείται γρήγορα! Μπορεί να συνεπάγεται επιπλέον κόστος αργότερα.
- Επισκεφθείτε το smartraveller.gov.au για να ελέγξετε τις ταξιδιωτικές οδηγίες για τις χώρες που επισκέπτεστε.
- Ελέγξτε τις προϋποθέσεις εισόδου σε άλλη χώρα και την ισχύ του διαβατηρίου σας. Φροντίστε να έχει ισχύ τουλάχιστον 6 μήνες μετά την ημερομηνία επιστροφής σας.
- Αγοράστε ταξιδιωτική ασφάλιση αμέσως μόλις πληρώσετε το ταξίδι σας.

ΕΝΟΤΗΤΑ 03

Πριν και στο αεροδρόμιο

Παρακολουθήστε την πτήση σας και να είστε σε ετοιμότητα για τυχόν αλλαγές

Τα στοιχεία της πτήσης σας, όπως η ώρα check-in, η ώρα αναχώρησης και η πύλη επιβίβασης, ενδέχεται να αλλάξουν. Ελέγχετε τα email, τα γραπτά μηνύματα ή τα μηνύματα της εφαρμογής για ενημερώσεις από την αεροπορική εταιρεία ή το ταξιδιωτικό γραφείο.

Οι περισσότερες αεροπορικές εταιρείες διαθέτουν εφαρμογές που μπορείτε να κατεβάσετε, ώστε να έχετε όλες τις πληροφορίες σε ένα μέρος. Οι εφαρμογές μπορούν να σας βοηθήσουν:

- να λαμβάνετε εγκαίρως ενημερώσεις και ειδοποιήσεις για την κατάσταση της πτήσης
- να κάνετε check-in και να λαμβάνετε την κάρτα επιβίβασης στο κινητό σας
- να βλέπετε πληροφορίες για την πύλη επιβίβασης
- να παρακολουθείτε τις παραδοθείσες αποσκευές σας, και
- να έχετε πρόσβαση σε άλλες χρήσιμες πληροφορίες, όπως το πρόγραμμα ψυχαγωγίας κατά τη διάρκεια της πτήσης και τους πόντους τακτικών επιβατών.

Ετοιμάστε σωστά τις αποσκευές σας για μια ασφαλή πτήση

Ετοιμάστε τις αποσκευές σας με ασφάλεια για να αποφύγετε καθυστερήσεις ή για να μη χάσετε την πτήση σας. Ακόμη και τα καθημερινά σας αντικείμενα, όπως φορτιστές κινητών, ψαλίδια, μπαταρίες λιθίου, αεροζόλ, σκόνες και τζελ, μπορεί να υπόκεινται σε περιορισμούς. Ορισμένα αντικείμενα επιτρέπονται μόνο στην καμπίνα ή στις παραδοτέες αποσκευές, ενώ άλλα απαιτούν έγκριση από την αεροπορική εταιρεία ή την αρχή πολιτικής αεροπορίας. Ορισμένα αντικείμενα πρέπει να αποστέλλονται ως φορτίο, ενώ άλλα απαγορεύονται σε όλες τις πτήσεις.

Η Αρχή Ασφάλειας Πολιτικής Αεροπορίας (CASA) παρέχει έναν [χρήσιμο οδηγό](#) σχετικά με το τι μπορείτε και τι δεν μπορείτε να συσκευάσετε, καθώς και οδηγίες για τον τρόπο συσκευασίας αυτών των αντικειμένων. Το Υπουργείο Εσωτερικών παρέχει επίσης πληροφορίες μέσω του [TravelSECURE](#) σχετικά με το τι μπορείτε και τι δεν μπορείτε να μεταφέρετε στο αεροσκάφος ή στην περιοχή ασφαλείας ενός αεροδρομίου.

Συμβουλές συσκευασίας

Ελέγξτε τους κανόνες αποσκευών της αεροπορικής σας εταιρείας πριν ταξιδέψετε, επειδή τα όρια μεγέθους, βάρους και ειδών ποικίλλουν. Η χειραποσκευή σας ενδέχεται να ελεγχθεί στην πύλη επιβίβασης, κάτι που μπορεί να οδηγήσει σε ανασυσκευασία, επιπλέον χρεώσεις ή αφαίρεση αντικειμένων. Ακολουθούν μερικές συμβουλές συσκευασίας:

- Φτιάξτε μόνοι σας τις αποσκευές σας και αποφύγετε να τις γεμίσετε υπερβολικά.
- Χρησιμοποιήστε μια ανθεκτική τσάντα που κλειδώνει και βάλτε ετικέτες εσωτερικά και εξωτερικά με τα στοιχεία επικοινωνίας σας.
- Διαβάστε τις οδηγίες *PackRight* της CASA σχετικά με τα επικίνδυνα και απαγορευμένα αντικείμενα.
- Φέρτε μαζί σας εφεδρικές μπαταρίες και φορτιστές τσέπης στην χειραποσκευή σας (σημείωση: η χρήση τους κατά τη διάρκεια της πτήσης ενδέχεται να υπόκειται σε περιορισμούς).
- Ελέγξτε την πολιτική της αεροπορικής εταιρείας σας σχετικά με τις ηλεκτρονικές συσκευές.
- Φυλάξτε τα απαραίτητα αντικείμενα, τα τιμαλφή, τα φάρμακα και τα εύθραυστα αντικείμενα στις χειραποσκευές σας. Η αποζημίωση από την αεροπορική εταιρεία ενδέχεται να είναι περιορισμένη αν αυτά τα αντικείμενα βρίσκονται στις παραδοτέες αποσκευές.
- Φυλάξτε τις αποδείξεις (ή φωτογραφίες αυτών) για τα αντικείμενα που έχετε αγοράσει και βρίσκονται στις αποσκευές σας.
- Ενημερώστε εκ των προτέρων την αεροπορική εταιρεία σας για τυχόν ειδικές ανάγκες.
- Εξετάστε το ενδεχόμενο να χρησιμοποιήσετε μια συσκευή εντοπισμού αποσκευών και βεβαιωθείτε ότι είναι φορτισμένη.

Επικίνδυνα εμπορεύματα, αντικείμενα υπό περιορισμούς και απαγορευμένα αντικείμενα

Τα επικίνδυνα εμπορεύματα είναι αντικείμενα που μπορεί να είναι επιβλαβή ή επικίνδυνα σε αεροσκάφος. Μπορεί να είναι εύφλεκτα, εκρηκτικά, τοξικά ή να αντιδρούν επικίνδυνα με άλλες ουσίες. Ορισμένα επικίνδυνα εμπορεύματα απαγορεύονται στις πτήσεις. Μπορείτε να μεταφέρετε άλλα, αλλά μόνο με την έγκριση της αεροπορικής εταιρείας ή με ειδική συσκευασία. Ανατρέξτε [στον οδηγό PackRight της CASA σχετικά με τα επικίνδυνα είδη](#) για περισσότερες πληροφορίες.

Στα συνήθη επικίνδυνα είδη περιλαμβάνονται:

- ηλεκτρονικά τσιγάρα και συσκευές ατμίσματος
- εφεδρικές μπαταρίες και φορτιστές τσέπης
- φορητές ηλεκτρονικές συσκευές
- αεροζόλ και προϊόντα περιποίησης
- προϊόντα καθαρισμού και χημικά
- καύσιμα και αντικείμενα που λειτουργούν με βενζίνη

- σπίρτα, αναπτήρες και πυροτεχνήματα.

Θα πρέπει επίσης να γνωρίζετε τα [αντικείμενα που υπόκεινται σε περιορισμούς ή απαγορεύονται](#), όπως (π.χ.) ορισμένοι τύποι μπαταριών, εύφλεκτα αντικείμενα και χημικά.

Όταν κάνετε check-in στο διαδίκτυο ή στο αεροδρόμιο, πρέπει να δηλώσετε τυχόν επικίνδυνα αντικείμενα που περιέχονται στις αποσκευές σας. Τα αεροδρόμια ελέγχουν συστηματικά τις χειραποσκευές και τις παραδοτέες αποσκευές για επικίνδυνα αντικείμενα, όπως εφεδρικές μπαταρίες και φορτιστές τσέπης. Αν εντοπίσουν επικίνδυνα αντικείμενα στις παραδοτέες αποσκευές σας, ενδέχεται να αφαιρέσουν την αποσκευή σας, με αποτέλεσμα να χάσετε την πτήση σας ή να μείνουν πίσω οι αποσκευές σας.

Αν παραλείψετε να δηλώσετε ένα επικίνδυνο αντικείμενο ή κάνετε παραπλανητική ή ψευδή δήλωση, ενδέχεται να αντιμετωπίσετε σοβαρές κυρώσεις – έως και 7 χρόνια φυλάκιση.

Απαγορευμένα αντικείμενα

Ορισμένα αντικείμενα απαγορεύονται, επειδή αποτελούν κίνδυνο για την ασφάλεια. Δεν επιτρέπεται η μεταφορά απαγορευμένων αντικειμένων πέρα από το σημείο ελέγχου ασφαλείας ή εντός του αεροσκάφους. Στα απαγορευμένα αντικείμενα περιλαμβάνονται όπλα, καθώς και ορισμένα κοινά οικιακά είδη και αθλητικά είδη που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως όπλα ή για να προκαλέσουν βλάβη σε άτομο ή αεροσκάφος.

Αυτό περιλαμβάνει αντίγραφα ή απομιμήσεις όπλων. Ενδέχεται να χρειαστεί να παραδώσετε τα απαγορευμένα αντικείμενα στο σημείο ελέγχου ασφαλείας. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα απαγορευμένα αντικείμενα, ανατρέξτε στο TravelSECURE.

Μπαταρίες λιθίου

Οι μπαταρίες λιθίου τροφοδοτούν αντικείμενα καθημερινής χρήσης, όπως τηλέφωνα, φορητούς υπολογιστές και φωτογραφικές μηχανές, αλλά πρέπει να τις συσκευάζετε με ασφάλεια για την αποφυγή κινδύνων. Να έχετε πάντα τις εφεδρικές μπαταρίες και τους φορητούς φορτιστές (power banks) μαζί σας στην καμπίνα. Μην τοποθετείτε ποτέ εφεδρικές μπαταρίες ή φορητούς φορτιστές στις παραδιδόμενες αποσκευές. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε [τις συμβουλές ασφαλείας της CASA για ταξίδια με μπαταρίες λιθίου](#).

Οι συσκευές με μπαταρίες μπορούν να μεταφερθούν σε αποσκευές που παραδίδονται ή σε χειραποσκευές, αν τις απενεργοποιήσετε εντελώς και βεβαιωθείτε ότι προστατεύονται από ζημιά ή τυχαία ενεργοποίηση κατά τη διάρκεια της πτήσης.

Οι αεροπορικές εταιρείες ενδέχεται να περιορίζουν τον αριθμό των εφεδρικών μπαταριών και των φορητών φορτιστών που μπορείτε να μεταφέρετε — ενημερωθείτε από την αεροπορική εταιρεία σας πριν από την πτήση. Ορισμένα διεθνή αεροδρόμια ενδέχεται να μην σας επιτρέψουν να περάσετε από τον έλεγχο ασφαλείας αν ο φορητός φορτιστής σας δεν συμμορφώνεται με τα εγχώρια πρότυπα πιστοποίησης που ισχύουν εκεί, γι' αυτό βεβαιωθείτε ότι η συσκευή σας επιτρέπεται σε όλα τα αεροδρόμια από τα οποία θα περάσετε.

Ταξίδι με φάρμακα και ιατρικές συσκευές

Διάφοροι οργανισμοί της Αυστραλιανής Κυβέρνησης έχουν ρόλο στην εποπτεία των ταξιδιών με φάρμακα και ιατρικές συσκευές. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στα εξής:

Οργανισμός	Πληροφορίες	Ιστότοπος
Therapeutic Goods Administration (Διοίκηση Θεραπευτικών Προϊόντων)	Πόροι και πληροφορίες σχετικά με κανόνες και απαιτήσεις	www.tga.gov.au/resources/consumer-information-and-resources/travelling-medicines-and-medical-devices
Services Australia (Υπηρεσίες Αυστραλίας)	Οδηγίες του Medicare για ταξίδια με φάρμακα του Pharmaceutical Benefits Scheme (Συστήματος Φαρμακευτικών Παροχών)	www.servicesaustralia.gov.au/how-to-manage-your-pbs-medicine-overseas?context=22016
Smartraveller	Οδηγίες για ταξίδια με συνταγογραφούμενα φάρμακα	www.smartraveller.gov.au/news-and-updates/prescription-drugs-and-travel
TravelSECURE	Περιορισμοί και εξαιρέσεις για υγρά, αεροζόλ και τζελ σε διεθνείς πτήσεις	www.homeaffairs.gov.au/travelsecure-subsite/files/fact-sheet-travelling-with-powders-liquids-aerosols-gels-2025.pdf
Australian Border Force (Αυστραλιανή Συνοριακή Υπηρεσία)	Οδηγίες για το τι επιτρέπεται και τι δεν επιτρέπεται να εισαγάγετε στην Αυστραλία	www.abf.gov.au/entering-and-leaving-australia/can-you-bring-it-in/categories/medicines-and-substances

Όσον αφορά τα φάρμακα που επιτρέπονται στο αεροσκάφος, να μεταφέρετε επαρκή ποσότητα για το ταξίδι σας στην χειραποσκευή σας, μαζί με επιστολή γιατρού ή συνταγή, αν ταξιδεύετε στο εξωτερικό.

Υγρά, αεροζόλ και τζελ

Στα εσωτερικά και διεθνή ταξίδια ενδέχεται να ισχύουν διαφορετικά όρια όσον αφορά την ποσότητα σκόνης, υγρών, αεροζόλ και τζελ που μπορείτε να μεταφέρετε στο αεροπλάνο.

Στις διεθνείς πτήσεις απαιτείται συχνά όλα τα υγρά, τα αεροζόλ και τα τζελ να βρίσκονται σε δοχεία χωρητικότητας 100 χιλιοστόλιτρων/γραμμαρίων ή λιγότερο. Όλα τα δοχεία αεροζόλ πρέπει να διαθέτουν καπάκι ή μηχανισμό ασφάλισης.

Οι περιορισμοί ισχύουν στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- κατά την αναχώρηση από την Αυστραλία
- κατά τη διέλευση από την Αυστραλία από μια χώρα προς μια άλλη
- κατά τη διάρκεια του εσωτερικού σκέλους μιας πτήσης που αναχωρεί από διεθνή τερματικό σταθμό της Αυστραλίας
- πριν από την επιβίβαση σε πτήση προς την Αυστραλία, στο τελευταίο σημείο αναχώρησής της πριν φτάσει στην Αυστραλία

- Σημειώστε ότι οι περιορισμοί για τις πτήσεις προς την Αυστραλία ενδέχεται να εφαρμόζονται στην πύλη επιβίβασης στο τελευταίο σημείο αναχώρησης

Αφορολόγητα Είδη: Αν αγοράσετε αφορολόγητα είδη πριν φτάσετε στο αεροδρόμιο, σας συνιστούμε να τα τοποθετήσετε στις παραδοτέες αποσκευές σας. Τα αφορολόγητα είδη υπόκεινται στους περιορισμούς για σκόνες, υγρά, αεροζόλ και τζελ. Ελέγξτε τους περιορισμούς για σκόνες, υγρά, αεροζόλ και τζελ.

Οι περιορισμοί για υγρά, αεροζόλ και τζελ ισχύουν επίσης αν φτάνετε στην Αυστραλία με διεθνή πτήση. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τον [ιστότοπο της Αυστραλιανής Συνοριακής Υπηρεσίας](#).

Αν ταξιδεύετε εντός της Αυστραλίας με πτήση εσωτερικού, δεν υπάρχουν περιορισμοί όσον αφορά την ποσότητα σκόνης, υγρών, αεροζόλ και τζελ που μπορείτε να μεταφέρετε στην καμπίνα. Αν ταξιδεύετε εσωτερικά, αλλά αναχωρείτε από τερματικό σταθμό διεθνών πτήσεων, θα υπόκεισθε στους κανόνες που ισχύουν για τα διεθνή ταξίδια.

Προγραμματίστε τη μετακίνησή σας προς το αεροδρόμιο

Είναι δική σας ευθύνη να φτάσετε στο αεροδρόμιο και στην πύλη αναχώρησης εγκαίρως, αφήνοντας αρκετό χρόνο για να περάσετε από τον έλεγχο ασφαλείας και τυχόν άλλους ελέγχους. Ελέγξτε τον ιστότοπο ή την εφαρμογή της αεροπορικής σας εταιρείας για να επιβεβαιώσετε πότε πρέπει να φτάσετε. Αν σκοπεύετε να κάνετε check-in στο αεροδρόμιο, ενημερωθείτε για την ώρα λήξης του check-in.

Προγραμματίστε πώς θα φτάσετε στο αεροδρόμιο και υπολογίστε επιπλέον χρόνο για την κυκλοφορία, καθυστερήσεις στα μέσα μαζικής μεταφοράς ή περιόδους αιχμής, όπως σχολικές διακοπές ή Χριστούγεννα. Αν οδηγείτε, εξετάστε το ενδεχόμενο να κάνετε προκράτηση θέσης στάθμευσης για να αποφύγετε καθυστερήσεις.

Τα αεροδρόμια δημοσιεύουν συχνά χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με τη διάταξη των τερματικών σταθμών, τις εγκαταστάσεις και τυχόν έργα που ενδέχεται να επηρεάσουν την πρόσβαση. Δεδομένου ότι τα αεροδρόμια είναι μεγάλα και η μετακίνηση μέσα σε αυτά μπορεί να απαιτήσει χρόνο, υπολογίστε αρκετό χρόνο για να μεταβείτε από το σημείο άφιξής σας στον σωστό τερματικό σταθμό και στην πύλη αναχώρησης. Αν έχετε ανάγκες προσβασιμότητας, ανατρέξτε στον [ιστότοπο του αεροδρομίου](#) σας για πληροφορίες σχετικά με τα σημεία αποβίβασης και τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να ζητήσετε βοήθεια.

Αν ταξιδεύετε στο εξωτερικό, υπολογίστε επιπλέον χρόνο για τις διαδικασίες στα σύνορα, οι οποίες ενδέχεται να συνεπάγονται μεγάλες ουρές.

Ορισμένες πόλεις διαθέτουν περισσότερα από ένα αεροδρόμια ή ξεχωριστούς τερματικούς σταθμούς για πτήσεις εσωτερικού και εξωτερικού σε διαφορετικές τοποθεσίες. Ελέγξτε εκ των προτέρων τα στοιχεία της πτήσης σας για να βεβαιωθείτε ότι θα φτάσετε στη σωστή τοποθεσία.

Check-in και παράδοση αποσκευών

Πολλές αεροπορικές εταιρείες προσφέρουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικού check-in μέσω της εφαρμογής ή του ιστότοπού τους. Το check-in πριν φτάσετε στο αεροδρόμιο μπορεί να σας εξοικονομήσει χρόνο, επειδή αποφεύγετε τις ουρές, λαμβάνετε την κάρτα επιβίβασης και ενδέχεται να εξασφαλίσετε καλύτερες θέσεις. Εξασφαλίζει επίσης τη θέση σας στην πτήση, επειδή αν δεν κάνετε check-in πριν από την προθεσμία, ενδέχεται να μην μπορείτε να επιβιβαστείτε στην πτήση σας.

Αν ταξιδεύετε με πτήση κοινού κωδικού (codeshare) που εκτελείται από αεροπορική εταιρεία διαφορετική από εκείνη με την οποία κάνατε την κράτηση, συνήθως θα πρέπει να κάνετε check-in στο γκισέ της αεροπορικής εταιρείας που εκτελεί την πτήση.

Το check-in κλείνει σε διαφορετικές ώρες, ανάλογα με την αεροπορική εταιρεία και τον προορισμό σας. Ακόμα και αν έχετε κάνει ηλεκτρονικό check-in, πρέπει να τηρείτε τις προθεσμίες για την παράδοση αποσκευών (συμπεριλαμβανομένης της παράδοσης με αυτοεξυπηρέτηση) και την πύλη επιβίβασης. Η αεροπορική σας εταιρεία συνήθως θα σας ενημερώσει για την ώρα που πρέπει να κάνετε check-in και να φτάσετε στην πύλη αναχώρησης. Οι αεροπορικές εταιρείες ενδέχεται να προτείνουν διαφορετικά χρονικά περιθώρια για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα ή που χρειάζονται ειδική βοήθεια, οπότε φροντίστε να το επιβεβαιώσετε εκ των προτέρων και να ενημερώσετε το προσωπικό της αεροπορικής εταιρείας.

Αν έχετε παραδώσει αποσκευές, θυμηθείτε να κρατήσετε αντίγραφο της απόδειξης παραλαβής των αποσκευών σας. Μπορεί να είναι χρήσιμο να φωτογραφίσετε τις αποσκευές και την απόδειξη, σε περίπτωση που καθυστερήσουν, υποστούν ζημιά ή χαθούν.

Έλεγχος ασφαλείας

Ο έλεγχος ασφαλείας είναι υποχρεωτικός για όλους τους επιβάτες. Τα αεροδρόμια και οι πάροχοι υπηρεσιών τους φέρουν την άμεση ευθύνη για τον έλεγχο των επιβατών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ορίζει το Υπουργείο Εσωτερικών.

Για πληροφορίες σχετικά με τον έλεγχο ασφαλείας, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων σας στο σημείο ελέγχου, των αντικειμένων που επιτρέπεται να μεταφέρετε στην καμπίνα του αεροσκάφους, καθώς και των διαδικασιών ελέγχου που ισχύουν για άτομα με ειδικές ανάγκες, επισκεφθείτε τον [ιστότοπο του Υπουργείου Εσωτερικών](#).

Αν έχετε οποιεσδήποτε απορίες ή αισθάνεστε άβολα σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ελέγχου ασφαλείας σε αεροδρόμιο της Αυστραλίας, το Υπουργείο Εσωτερικών σας συμβουλεύει να απευθυνθείτε σε έναν προϊστάμενο στο σημείο ελέγχου. Μπορείτε επίσης να υποβάλετε καταγγελία [επικοινωνώντας απευθείας με το αεροδρόμιο](#).

Ειδικές περιστάσεις κατά τον έλεγχο ασφαλείας

Τα αεροδρόμια μπορούν να χρησιμοποιούν εναλλακτικές μεθόδους ελέγχου, όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι όλοι οι επιβάτες αντιμετωπίζονται με σεβασμό και αξιοπρέπεια. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τον ιστότοπο του [TravelSECURE](#).

Επιβάτες έμφυλα διαφορετικοί: Αν αισθάνεστε άβολα κατά τη διάρκεια του ελέγχου, μπορείτε να ζητήσετε διαφορετικό υπάλληλο ελέγχου ή να ζητήσετε να μιλήσετε με έναν προϊστάμενο.

Πολιτισμικές ή θρησκευτικές απαιτήσεις: Ενδέχεται να σας ζητηθεί να αφαιρέσετε αντικείμενα, όπως καλύμματα κεφαλής, για έλεγχο. Αν και μπορείτε να αρνηθείτε, ενδέχεται να μην περάσετε τον έλεγχο ασφαλείας και να μην σας επιτραπεί να επιβιβαστείτε στην πτήση. Μπορείτε να ζητήσετε να αφαιρέσετε τα αντικείμενα σε ιδιαίτερο χώρο ατομικού ελέγχου.

Αναπηρία ή κρυφή αναπηρία: Όπου είναι δυνατόν, οι υπάλληλοι ελέγχου ασφαλείας θα επιτρέπουν στα άτομα με αναπηρία ή κρυφή αναπηρία να κρατούν μαζί τους τα ιατρικά τους βοηθήματα ή τα είδη υποστήριξης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ελέγχου. Σας προτείνουμε να έχετε μαζί σας αποδεικτικά στοιχεία, όπως μια επιστολή από τον γιατρό σας, σε περίπτωση που ορισμένες μέθοδοι ελέγχου ενδέχεται να μην είναι κατάλληλες. Αυτό θα βοηθήσει τον υπάλληλο ελέγχου να επιλέξει μια κατάλληλη μέθοδο ελέγχου για τις περιστάσεις σας.

Ζώα συνοδείας: Εσείς και το ζώο σας ενδέχεται να υποβληθείτε σε έλεγχο μαζί ή ξεχωριστά. Μπορείτε να ζητήσετε να παραμείνετε μαζί, οπότε θα χρησιμοποιηθούν εναλλακτικές μέθοδοι.

Φάρμακα, ιατρικές συσκευές και βοηθήματα κινητικότητας: Φέρτε μαζί σας επιστολή από τον γιατρό σας ή ιατρική ταυτότητα για να διευκολύνετε τον έλεγχο. Ενημερώστε τον υπάλληλο ελέγχου αν η συσκευή σας δεν μπορεί να περάσει από σαρωτές ή ακτίνες X. Έχετε έτοιμα τα φάρμακά σας και τα δικαιολογητικά έγγραφα για έλεγχο. Αν μεταφέρετε αντικείμενα όπως υποδερμικές βελόνες, επιδείξτε τα κατά τον έλεγχο και κατά την επιβίβαση. Αν χρησιμοποιείτε βοήθημα κινητικότητας ή δεν μπορείτε να πληρώτε τις απαιτήσεις του σαρωτή σώματος, θα χρησιμοποιηθούν εναλλακτικές μέθοδοι ελέγχου.

Συνοριακός έλεγχος

Αν ταξιδεύετε στο εξωτερικό, θα πρέπει να περάσετε από συνοριακό έλεγχο. Να θυμάστε ότι όλοι οι αναχωρούντες επιβάτες πρέπει να διαθέτουν έγκυρο διαβατήριο ή ταξιδιωτικό έγγραφο. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την άφιξη στην Αυστραλία και την αναχώρηση από αυτήν, επισκεφθείτε τον οδηγό της Αυστραλιανής Συνοριακής Υπηρεσίας με τίτλο [Διασχίζοντας τα Σύνορα](#).

Στην πύλη και κατά την επιβίβαση

Φροντίστε να βρίσκεστε στην πύλη αρκετά πριν από την επιβίβαση, ειδικά αν χρειάζεστε ειδική βοήθεια για την επιβίβαση. Έχετε έτοιμη την κάρτα επιβίβασης και το δελτίο ταυτότητάς σας. Αν φτάσετε αργά στην πύλη ή δεν έχετε κάνει check-in, ενδέχεται να μη σας επιτραπεί η επιβίβαση στην πτήση.

Ο έλεγχος των χειραποσκευών ενδέχεται να πραγματοποιηθεί στην πύλη, οπότε βεβαιωθείτε ότι τηρείτε τα όρια βάρους και διαστάσεων. Η μη συμμόρφωση μπορεί να οδηγήσει στην παραλαβή της αποσκευής σας στην πύλη (αποθήκευση στον χώρο αποσκευών και αδυναμία μεταφοράς της μαζί σας στο αεροσκάφος) ή στην απόρριψή της, καθώς και σε επιπλέον χρεώσεις.

Οι περισσότερες αυστραλιανές αεροπορικές εταιρείες εφαρμόζουν πολιτική που εξασφαλίζει ότι τα άτομα που χρειάζονται βοήθεια κατά την επιβίβαση θα επιβιβάζονται πριν από τους άλλους επιβάτες. Το εκπαιδευμένο προσωπικό της αεροπορικής εταιρείας μπορεί να σας βοηθήσει να μετακινηθείτε προς και από τη θέση σας, αν δεν έχετε την απαραίτητη κινητικότητα για να το κάνετε μόνοι σας. Σε μεσαίου ή μεγάλου μεγέθους αεροσκάφη, αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη χρήση ράμπας επιβίβασης, γεφυρών επιβίβασης ή ανελκυστήρων. Αν έχετε ζητήσει θέση στον διάδρομο αλλά δεν σας δόθηκε, ζητήστε από έναν αεροσυνοδό να αλλάξει τη θέση σας, όπου αυτό είναι δυνατόν.

Να θυμάστε ότι μια αεροπορική εταιρεία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την επιβίβαση σε οποιονδήποτε επιβάτη ο οποίος επιδεικνύει συμπεριφορά που ενέχει κίνδυνο για την ασφάλεια του αεροσκάφους ή των επιβατών στο αεροσκάφος και των περιουσιακών τους στοιχείων.

Άλλες χρήσιμες συμβουλές στο αεροδρόμιο

Προσέξτε τις ανακοινώσεις. Οι προγραμματισμένες ώρες αναχώρησης και οι πύλες επιβίβασης ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Ακούστε τις ανακοινώσεις, επικοινωνήστε με το προσωπικό της αεροπορικής εταιρείας και ελέγξτε τους πίνακες πληροφοριών πτήσεων για τυχόν αλλαγές στις πύλες ή στις ώρες επιβίβασης. Αν περιμένετε στην πύλη και δεν βλέπετε προσωπικό ή άλλους επιβάτες καθώς πλησιάζει η ώρα επιβίβασης, βεβαιωθείτε ότι η πύλη σας δεν έχει αλλάξει.

Μείνετε κοντά στις αποσκευές σας. Για λόγους ασφαλείας, μην αφήνετε ποτέ τις αποσκευές και τα προσωπικά σας αντικείμενα χωρίς επίβλεψη στο αεροδρόμιο.

Συμπεριφερθείτε λογικά. Η απείθαρχη, ενοχλητική και ανάρμοστη συμπεριφορά μπορεί να οδηγήσει σε άρνηση επιβίβασης και να επιφέρει την παρέμβαση της Ομοσπονδιακής Αστυνομίας της Αυστραλίας στα αεροδρόμια της χώρας.

Πίνετε με υπευθυνότητα. Αν και μπορεί να είναι δελεαστικό να πιείτε μερικά ποτά πριν από την πτήση σας, αποτελεί αδίκημα η επιβίβαση σε αεροσκάφος υπό την επήρεια αλκοόλ.

Αν χάσετε την πτήση σας. Αν, παρά τον καλό προγραμματισμό σας, χάσετε την πτήση σας, επικοινωνήστε αμέσως με την αεροπορική σας εταιρεία για να δείτε τι μπορεί να γίνει για να σας βοηθήσουν. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό αν ταξιδεύετε με διεθνή πτήση πολλαπλών προορισμών. Η αεροπορική σας εταιρεία ενδέχεται να έχει όρους που ορίζουν ότι, αν δεν εμφανιστείτε για μια πτήση και δεν επικοινωνήσετε μαζί της, χάνετε το δικαίωμα σε όλες τις μελλοντικές πτήσεις του δρομολογίου χωρίς δικαίωμα επιστροφής χρημάτων.

Τι συμβαίνει αν η πτήση σας καθυστερήσει, διαταραχθεί ή ακυρωθεί;

Οι καθυστερήσεις και οι ακυρώσεις πτήσεων μπορεί να οφείλονται σε λόγους όπως οι καιρικές συνθήκες, λειτουργικά προβλήματα ή περιορισμοί στην εναέρια κυκλοφορία. Οι επιλογές σας και η τυχόν παρεχόμενη βοήθεια εξαρτώνται από τις πολιτικές της αεροπορικής εταιρείας, την αιτία της αναστάτωσης και τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιήσατε την κράτηση.

Σε περίπτωση καθυστέρησης ή ακύρωσης της πτήσης σας:

- ελέγξτε τις ενημερώσεις από την αεροπορική εταιρεία (εφαρμογή, γραπτά μηνύματα, email ή οθόνες στο αεροδρόμιο)
- μιλήστε με το προσωπικό της αεροπορικής εταιρείας στο αεροδρόμιο
- επικοινωνήστε με τον ταξιδιωτικό σας πράκτορα, αν έχετε κάνει κράτηση μέσω αυτού, και
- βεβαιωθείτε ότι τα στοιχεία επικοινωνίας σας είναι επικαιροποιημένα.

Η κράτηση απευθείας με την αεροπορική εταιρεία συνήθως διευκολύνει τις αλλαγές. Αν κάνατε κράτηση μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα ή πλατφόρμας τρίτου μέρους, ίσως χρειαστεί να επικοινωνήσετε μαζί τους.

Οι αεροπορικές εταιρείες πρέπει να καθορίζουν τις πολιτικές τους στους όρους μεταφοράς ή στους χάρτες πελατών τους. Ανάλογα με τις περιστάσεις, ορισμένες αεροπορικές εταιρείες ενδέχεται να προσφέρουν γεύματα, διαμονή ή μεταφορές σε περίπτωση σημαντικών καθυστερήσεων. Αυτή η βοήθεια δεν παρέχεται πάντα αυτόματα, γι' αυτό ρωτήστε τι είναι διαθέσιμο. Φυλάξτε τις αποδείξεις αν επιβαρυνθείτε με έξοδα, γιατί ενδέχεται να μπορείτε να ζητήσετε επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με τις πολιτικές της αεροπορικής εταιρείας ή την ταξιδιωτική σας ασφάλιση.

Τα δικαιώματά σας καθορίζονται γενικά από τους όρους και τις προϋποθέσεις της αεροπορικής εταιρείας και τον Αυστραλιανό Νόμο για την Προστασία των Καταναλωτών (ACL). Σύμφωνα με τον ACL, ενδέχεται να δικαιούστε αποζημίωση, όπως επιστροφή χρημάτων ή υπηρεσία σε αντικατάσταση, αν δεν λάβετε αυτό για το οποίο πληρώσατε.

Αν η πτήση σας διαταραχθεί, οι αεροπορικές εταιρείες συνήθως προσφέρουν:

- **Επανακράτηση εισιτηρίου**, αν εξακολουθείτε να θέλετε να ταξιδέψετε
- **Επιστροφή χρημάτων**, αν δεν επιθυμείτε πλέον να ταξιδέψετε (οι προθεσμίες και τα τέλη ενδέχεται να διαφέρουν, ειδικά αν η κράτηση έγινε μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα).

Η ταξιδιωτική ασφάλιση ενδέχεται να καλύψει ορισμένα έξοδα, ανάλογα με το συμβόλαιό σας και τον λόγο της αναστάτωσης. Ελέγξτε την κάλυψή σας και φυλάξτε τα δικαιολογητικά έγγραφα.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή σε περίπτωση αναστάτωσης της πτήσης σας, επισκεφθείτε τον ιστότοπο της [Αυστραλιανής Επιτροπής Ανταγωνισμού και Καταναλωτών](#) (ACCC) ή τον δικό μας ιστότοπο.

★ ΓΡΗΓΟΡΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Κάντε check-in στο διαδίκτυο 24–48 ώρες πριν, για να αποφύγετε τις ουρές
- Ακολουθήστε τις οδηγίες της αεροπορικής σας εταιρείας σχετικά με το πότε πρέπει να φτάσετε στο αεροδρόμιο
- Ελέγξτε το casa.gov.au/packright πριν συσκευάσετε επικίνδυνα ή ειδικά αντικείμενα
- Αγοράστε διαδικτυακά εκ των προτέρων το επιπλέον όριο αποσκευών — είναι πάντα φθηνότερο από ό,τι στο αεροδρόμιο
- Να είστε ευγενικοί προς τους άλλους, ειδικά όταν τα πράγματα δεν πάνε καλά
- Μάθετε σε ποιον να απευθυνθείτε για βοήθεια σε περίπτωση καθυστερήσεων, αναστατώσεων ή ακυρώσεων πτήσεων

ΕΝΟΤΗΤΑ 04

Κατά τη διάρκεια της πτήσης

Η ασφάλειά σας και η συμπεριφορά σας

Η συμπεριφορά σας παίζει καθοριστικό ρόλο στο να διασφαλιστεί ότι εσείς και οι άλλοι επιβάτες θα ταξιδέψετε με ασφάλεια και άνεση.

Το πλήρωμα καμπίνας είναι εκεί για να διασφαλίσει την ασφάλειά σας κατά την επιβίβαση, κατά τη διάρκεια της πτήσης και κατά την αποβίβαση. Φροντίστε να ακολουθείτε πάντα τις οδηγίες του.

Ακολουθήστε τις οδηγίες του πληρώματος καμπίνας σχετικά με τον τρόπο τοποθέτησης των χειραποσκευών σας. Μπορείτε να τις τοποθετήσετε στο ντουλαπάκι πάνω από το κάθισμά σας ή κάτω από το κάθισμα μπροστά σας, εκτός αν βρίσκεστε σε σειρά εξόδου.

Πριν από την απογείωση της πτήσης σας, το πλήρωμα καμπίνας θα πραγματοποιήσει επίδειξη μέτρων ασφαλείας. Είναι σημαντικό να παρακολουθήσετε αυτή την επίδειξη.

Πρέπει να συμπεριφέρεστε σωστά κατά τη διάρκεια της πτήσης σας και δεν επιτρέπεται να κάνετε πράγματα όπως να χρησιμοποιείτε απειλητική γλώσσα, να παρεμβαίνετε στο έργο του πληρώματος ή στον εξοπλισμό, να καπνίζετε, να καταναλώνετε δικό σας αλκοόλ ή να μην υπακούτε στις οδηγίες. Αν δεν τηρήσετε αυτές τις οδηγίες, το προσωπικό της αεροπορικής εταιρείας και η αστυνομία μπορούν να εκδώσουν εις βάρος σας προφορική ή γραπτή προειδοποίηση. Οι επιβάτες που συμπεριφέρονται με τρόπο που διαταράσσει την τάξη, είναι απείθαρχοι ή προκαλούν αναστάτωση ενδέχεται να τιμωρηθούν με πρόστιμο, να διωχθούν ποινικά και, σε ορισμένες περιπτώσεις, να περιοριστούν και να τεθούν υπό κράτηση.

Αν ταξιδεύετε με παιδιά, επιβλέπετε το παιδί σας ανά πάσα στιγμή. Ανατρέξτε στην ενότητα [Παιδιά και Ταξίδια](#) για να ενημερωθείτε σχετικά με τις ευθύνες σας ενώ βρίσκεστε στην καμπίνα.

Αν κάθεστε σε σειρά εξόδου, θα πρέπει να πληρώσετε τα κριτήρια επιλεξιμότητας και να επιβεβαιώσετε ότι κατανοείτε τις οδηγίες ασφαλείας πριν από την απογείωση. Πρέπει να αφήσετε όλες τις ηλεκτρονικές συσκευές, τα βιβλία και τις εφημερίδες και να ακούσετε τις οδηγίες. Ενδέχεται να απομακρυνθείτε από τη σειρά εξόδου αν δεν ακούσετε.

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε το κινητό σας τηλέφωνο και άλλες προσωπικές ηλεκτρονικές συσκευές με ασφάλεια κατά τη διάρκεια των πτήσεων, αλλά πρέπει να τηρείτε όλες τις εν πτήση διαδικασίες και τις οδηγίες του πληρώματος. Όλες οι συσκευές πρέπει να παραμένουν σε λειτουργία πτήσης (flight mode) καθ' όλη τη διάρκεια της πτήσης. Ορισμένες αεροπορικές εταιρείες ενδέχεται να προσφέρουν Wi-Fi για ψυχαγωγία εν πτήση ή πρόσβαση στο διαδίκτυο. Ωστόσο, δεν επιτρέπεται η χρήση των λειτουργιών κινητού τηλεφώνου κατά τη διάρκεια της πτήσης.

Η Αρχή Ασφάλειας Πολιτικής Αεροπορίας (CASA) καθορίζει τα πρότυπα ασφαλείας για την πολιτική αεροπορία της Αυστραλίας. Δείτε τα [εκπαιδευτικά βίντεο](#) και τον [ιστότοπο](#) της CASA για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ασφάλεια και τη συμπεριφορά στην καμπίνα.

★ ΓΡΗΓΟΡΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Αναφέρετε τυχόν ζημιά των χειραποσκευών σας στο πλήρωμα ή στο προσωπικό εδάφους το συντομότερο δυνατόν
- Φορτίστε τις συσκευές σας πριν από την πτήση, γιατί η φόρτιση εν πτήση δεν είναι πάντα διαθέσιμη
- Εντοπίστε την πλησιέστερη έξοδο κινδύνου και σημειώστε πόσες σειρές απέχει
- Να έχετε τη ζώνη ασφαλείας σας δεμένη όποτε κάθεστε, ακόμη και όταν η ένδειξη είναι σβηστή
- Φροντίστε να ενυδατώνεστε — ο αέρας στην καμπίνα είναι πολύ ξηρός (υγρασία μόνο 10–20%).
- Ειδοποιήστε αμέσως το πλήρωμα σε περίπτωση ιατρικής έκτακτης ανάγκης, επειδή είναι εκπαιδευμένο στις πρώτες βοήθειες
- Πριν αποβιβαστείτε από το αεροσκάφος, ελέγξτε τις τσέπες των καθισμάτων και τους αποθηκευτικούς χώρους πάνω από τα καθίσματα για να βεβαιωθείτε ότι έχετε πάρει όλα τα προσωπικά σας αντικείμενα

ΕΝΟΤΗΤΑ 05

Άφιξη στο αεροδρόμιο προορισμού

Αν έχετε παραδώσει αποσκευές, κατευθυνθείτε προς τον μίαντα παραλαβής αποσκευών και ελέγξτε προσεκτικά τις ετικέτες για να αποφύγετε να πάρετε την αποσκευή κάποιου άλλου.

Άφιξη από το εξωτερικό

Αν επιστρέφετε στην Αυστραλία από το εξωτερικό, θα πρέπει να συμπληρώσετε μια [Κάρτα Εισερχόμενου Επιβάτη](#). Αν δεν είστε Αυστραλός πολίτης, βεβαιωθείτε ότι διαθέτετε [έγκυρη βίζα](#), όπου απαιτείται.

Ανατρέξτε στην ενότητα [Πτήσεις στο Εξωτερικό](#) για πληροφορίες σχετικά με τα αντικείμενα που πρέπει να δηλώσετε. Να είστε ειλικρινείς, επειδή ενδέχεται να επιβληθούν βαριές κυρώσεις σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

Οι υπάλληλοι της Συνοριακής Υπηρεσίας διαθέτουν εκ του νόμου εξουσίες για τη διενέργεια ελέγχων αποσκευών και την υποβολή ερωτήσεων προς εσάς, με σκοπό τον εντοπισμό παραβάσεων συγκεκριμένων τελωνειακών, περιοριστικών και άλλων νομοθετικών διατάξεων της Κοινοπολιτείας, συμπεριλαμβανομένης της εισαγωγής και εξαγωγής απαγορευμένων εμπορευμάτων. Αν έχετε οποιαδήποτε ανησυχία σχετικά με την ανάκριση ή τον έλεγχο, θα πρέπει να απευθύνετε το ερώτημά σας στον υπάλληλο ή στον προϊστάμενό του κατά τη στιγμή της ανάκρισης.

Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε [τον ιστότοπο της Αυστραλιανής Συνοριακής Υπηρεσίας](#).

ΕΝΟΤΗΤΑ 05

Αποσκευές καθυστερημένης παράδοσης, απολεσθείσες ή κατεστραμμένες

Αν οι αποσκευές σας δεν φτάσουν ή έχουν υποστεί ζημιά, δηλώστε το αμέσως στο αεροδρόμιο πριν φύγετε από την αίθουσα παραλαβής αποσκευών. Οι περισσότερες αεροπορικές εταιρείες διαθέτουν ειδικό γραφείο αποσκευών στον χώρο των αφίξεων. Συχνά ισχύουν αυστηρά χρονικά όρια και, αν υποβάλετε τη δήλωση εκτός αυτών των χρονικών πλαισίων, η αεροπορική εταιρεία ενδέχεται να μη δεχτεί την αξίωσή σας. Ελέγχετε πάντα τις απαιτήσεις της αεροπορικής εταιρείας σας.

Είναι σημαντικό να [επικοινωνήσετε με την αεροπορική σας εταιρεία](#) και όχι με το αεροδρόμιο, επειδή η αεροπορική εταιρεία είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση των αποσκευών. Αν το ταξίδι σας περιελάμβανε πολλαπλές πτήσεις, η αεροπορική εταιρεία που εκτέλεσε την τελική σας πτήση είναι συνήθως υπεύθυνη για τη διαχείριση της αξίωσής σας.

Η ευθύνη του αερομεταφορέα και τα δικαιώματά σας

Η ευθύνη της αεροπορικής εταιρείας για αποσκευές καθυστερημένης παράδοσης, απολεσθείσες ή κατεστραμμένες εξαρτάται από μια σειρά παραγόντων. Αυτοί περιλαμβάνουν το αν το ταξίδι σας είναι εσωτερικό ή διεθνές, τους όρους μεταφοράς της αεροπορικής εταιρείας και τις περιστάσεις της απώλειας ή της ζημίας. Τα μέτρα προστασίας των επιβατών ρυθμίζονται από το διεθνές και το Αυστραλιανό δίκαιο, συμπεριλαμβανομένης της *Σύμβασης του Μόντρεαλ* και του *Νόμου περί Πολιτικής Αεροπορίας (Ευθύνη Αερομεταφορέων) του 1959*, οι οποίοι καθορίζουν ελάχιστα πρότυπα ευθύνης.

Αν διαθέτετε ταξιδιωτική ασφάλιση, εξετάστε το ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας και τη Δήλωση Γνωστοποίησης Προϊόντος για να κατανοήσετε τις καλύψεις που σας παρέχονται και τις τυχόν απαιτήσεις για την υποβολή αξίωσης. Πολλές ασφαλιστικές εταιρείες απαιτούν να υποβάλετε πρώτα αξίωση στην αεροπορική εταιρεία πριν ζητήσετε αποζημίωση μέσω του ασφαλιστηρίου συμβολαίου σας.

Αποσκευές καθυστερημένης παράδοσης ή απολεσθείσες

Οι αποσκευές μπορεί μερικές φορές να καθυστερήσουν, ειδικά αν ταξιδεύετε με ανταπόκριση μεταξύ πτήσεων. Αν συμβεί αυτό, δηλώστε την καθυστέρηση πριν φύγετε από το αεροδρόμιο, ώστε η αεροπορική εταιρεία να μπορέσει να ξεκινήσει την αναζήτηση της αποσκευής σας. Συνήθως θα χρειαστεί να συμπληρώσετε μια αναφορά και να δώσετε στοιχεία όπως τον αριθμό κράτησης, τα στοιχεία επικοινωνίας σας και μια περιγραφή της αποσκευής σας, συμπεριλαμβανομένου του αριθμού της ετικέτας αποσκευής και χαρακτηριστικών αναγνώρισης.

Κρατήστε αρχείο με τους αριθμούς αναφοράς που σας παρέχει η αεροπορική εταιρεία, καθώς θα τους χρειαστείτε για τον εντοπισμό των αποσκευών ή για μελλοντικές αξιώσεις αποζημίωσης. Αν οι αποσκευές σας καθυστερήσουν ενώ βρίσκεστε μακριά από το σπίτι σας, οι αεροπορικές εταιρείες ενδέχεται να σας αποζημιώσουν για εύλογα έξοδα που αφορούν είδη πρώτης ανάγκης, όπως προϊόντα προσωπικής υγιεινής ή ρούχα, κατά τη διάρκεια της αναμονής για τις αποσκευές σας. Φυλάξτε όλες τις αποδείξεις για να υποστηρίξετε τυχόν αξίωση αποζημίωσης.

Αν οι αποσκευές σας δεν μπορούν να εντοπιστούν, θεωρούνται γενικά απολεσθείσες μετά από 21 ημέρες. Σ' αυτή την περίπτωση, ενδέχεται να χρειαστεί να υποβάλετε επίσημη αξίωση και να προσκομίσετε αποδεικτικά στοιχεία για την αξία των αντικειμένων σας, όπως αποδείξεις ή άλλα αποδεικτικά αγοράς.

Κατεστραμμένες αποσκευές

Αν οι αποσκευές σας έχουν υποστεί ζημιά, δηλώστε το το συντομότερο δυνατόν στο αεροδρόμιο και συμπληρώστε το έντυπο αξίωσης της αεροπορικής εταιρείας. Όπως και στην περίπτωση των αποσκευών καθυστερημένης παράδοσης, ισχύουν χρονικά όρια, γι' αυτό είναι σημαντικό να το δηλώσετε αμέσως.

Αν η αξίωσή σας γίνει δεκτή, η αεροπορική εταιρεία μπορεί να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει τις αποσκευές σας ή να σας προσφέρει αποζημίωση. Ωστόσο, οι αεροπορικές εταιρείες συνήθως δεν ευθύνονται για ορισμένους τύπους ζημιών, όπως η φυσιολογική φθορά, οι μικρές γρατσουνιές, τα εγγενή ελαττώματα ή οι ζημιές που προκαλούνται από υπερφόρτωση ή ακατάλληλη συσκευασία. Για πλήρεις λεπτομέρειες, ανατρέξτε στους όρους μεταφοράς της αεροπορικής εταιρείας σας.

Κατεστραμμένος εξοπλισμός κινητικότητας

Αν ταξιδεύετε με εξοπλισμό κινητικότητας, όπως αναπηρικό αμαξίδιο, και αυτός υποστεί ζημιά κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας, φροντίστε να το αναφέρετε αμέσως στην αεροπορική εταιρεία στην αίθουσα παραλαβής αποσκευών πριν φύγετε από το αεροδρόμιο. Τραβήξτε φωτογραφίες της ζημιάς στον εξοπλισμό σας και φροντίστε να συμπεριλάβετε στην εικόνα την ετικέτα αποσκευών, αν ο εξοπλισμός είχε παραδοθεί για μεταφορά κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας. Η αεροπορική εταιρεία ενδέχεται να υποχρεωθεί να σας παράσχει προσωρινό εξοπλισμό κινητικότητας κατά τη διάρκεια της επισκευής του δικού σας εξοπλισμού. Είναι σημαντικό να διατηρήσετε τα αρχεία της πτήσης σας, συμπεριλαμβανομένης της επιβεβαίωσης κράτησης και της κάρτας επιβίβασης, καθώς και τα αποδεικτικά στοιχεία της ζημιάς και της αλληλογραφίας με την αεροπορική εταιρεία. Αυτά ενδέχεται να απαιτηθούν για περαιτέρω αποζημίωση, ανάλογα με την έκταση της ζημιάς.

ΕΝΟΤΗΤΑ 06

ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Η Αυστραλία θεσπίζει ένα νέο Σύστημα Διαμεσολαβητή Καταναλωτών Αεροπορικών Υπηρεσιών, το οποίο θα παρέχει στους καταναλωτές πρόσβαση σε έναν αμερόληπτο φορέα επίλυσης διαφορών για τη διαχείριση καταγγελιών σχετικά με αεροπορικές εταιρείες και αεροδρόμια. Επισκεφθείτε τον ιστότοπο infrastructure.gov.au για ενημερώσεις.

Έχει διοριστεί ένας προσωρινός διαμεσολαβητής από το Υπουργείο Υποδομών, Συγκοινωνιών, Περιφερειακής Ανάπτυξης, Επικοινωνιών, Αθλητισμού και Τεχνών, με σκοπό να συμβάλει στην ανάπτυξη του νέου Συστήματος Προστασίας Καταναλωτών Αεροπορικών Υπηρεσιών και να υποστηρίξει τη βελτίωση των αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές του κλάδου των αερομεταφορών βραχυπρόθεσμα. Όταν ο προσωρινός διαμεσολαβητής λαμβάνει απευθείας καταγγελίες σχετικά με αεροπορικές εταιρείες και αεροδρόμια που παρέχουν πτήσεις τσάρτερ ή άλλα θέματα, ενδέχεται να παρέχονται στους πελάτες σχετικές πληροφορίες και παραπομπές, ενώ τα θέματα ενδέχεται να προωθηθούν σε ανώτερο επίπεδο, όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο.

Το νέο Σύστημα Διαμεσολαβητή Καταναλωτών Αεροπορικών Υπηρεσιών δεν έχει ακόμη θεσπιστεί νομοθετικά. Εν τω μεταξύ, θα πρέπει να ακολουθήσετε τα παρακάτω βήματα και να χρησιμοποιήσετε τα υπάρχοντα κανάλια για την επίλυση της καταγγελίας σας.

Βήμα προς βήμα διαδικασία υποβολής καταγγελίας και αναφοράς σε ανώτερο επίπεδο

Αν προκύψει κάποιο πρόβλημα, υπάρχει μια σαφής διαδικασία υποβολής καταγγελίας και αναφοράς σε ανώτερο επίπεδο που πρέπει να ακολουθήσετε.

Βήμα 1 — Επικοινωνήστε με την αεροπορική εταιρεία, το αεροδρόμιο ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα

Ξεκινήστε επικοινωνώντας με την αεροπορική εταιρεία, το αεροδρόμιο ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα. Οι περισσότεροι διαθέτουν πληροφορίες στους ιστότοπούς τους σχετικά με τις καταγγελίες, συμπεριλαμβανομένων των όρων και προϋποθέσεων καθώς και των διαδικασιών υποβολής καταγγελιών.

- Ελέγξτε τους σχετικούς όρους και προϋποθέσεις για να κατανοήσετε τα δικαιώματά σας.
- Ακολουθήστε τη διαδικασία υποβολής καταγγελιών και τα χρονοδιαγράμματα του οργανισμού.
- Αν κάνατε κράτηση μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα, ενδέχεται να ισχύουν και οι δικόι του όροι.
- Τηρήστε αρχείο της καταγγελίας σας, συμπεριλαμβανομένου τυχόν αριθμού αναφοράς (πρωτοκόλλου).

Για χρήσιμους συνδέσμους προς τους όρους και τις προϋποθέσεις των αεροπορικών εταιρειών και των αεροδρομίων, καθώς και για άλλες πληροφορίες επικοινωνίας, επισκεφθείτε τον [ιστότοπο του Υπουργείου Υποδομών](#). Αν το ζήτημά σας αφορά τα δικαιώματα των καταναλωτών, ανατρέξτε στον [ιστότοπο της ACCC](#). Για διεθνή ταξίδια, ενδέχεται να ισχύει και η [Σύμβαση του Μόντρεαλ](#).

Είναι σημαντικό να χρησιμοποιείτε αποκλειστικά επίσημα κανάλια επικοινωνίας όταν επικοινωνείτε με την αεροπορική σας εταιρεία, γιατί η υποβολή προσωπικών στοιχείων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή σε μη επαληθευμένες διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορεί να έχει συνέπειες όπως απάτες ή κλοπή ταυτότητας.

Πτήσεις με κοινό κωδικό (codeshare)

Ο κοινός κωδικός (codeshare) είναι μια συνήθης πρακτική μεταξύ αεροπορικών εταιρειών, κατά την οποία μια αεροπορική εταιρεία πωλεί το εισιτήριο, αλλά η πτήση εκτελείται από άλλη αεροπορική εταιρεία. Αν η πτήση σας εκτελείται από αεροπορική εταιρεία διαφορετική από εκείνη με την οποία κάνατε την κράτηση, επικοινωνήστε με την αεροπορική εταιρεία που εκτελεί την πτήση σχετικά με την καταγγελία σας και λάβετε υπόψη ότι οι ισχύοντες όροι και προϋποθέσεις ενδέχεται να είναι εκείνοι που επιβάλλονται από οποιαδήποτε από τις δύο αεροπορικές εταιρείες, ανάλογα με τη συμφωνία κοινού κωδικού και τις πολιτικές των αερομεταφορέων.

Βήμα 2 — Ζητήστε αναφορά σε ανώτερο επίπεδο

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντηση της αεροπορικής εταιρείας ή του αεροδρομίου, ζητήστε εσωτερική επανεξέταση μέσω της εσωτερικής διαδικασίας αναφοράς και επανεξέτασης της αεροπορικής εταιρείας ή του αεροδρομίου.

Βήμα 3 — Επικοινωνήστε με έναν εξωτερικό φορέα, αν το ζήτημα παραμένει ανεπίλυτο

Αν η καταγγελία σας παραμένει ανεπίλυτη μετά την ολοκλήρωση των εσωτερικών διαδικασιών, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον κατάλληλο εξωτερικό φορέα:

Φορέας	Πότε να επικοινωνήσετε	Βασικές λεπτομέρειες
Συνήγορος Πελατών Αεροπορικών Εταιρειών (ACA)	Καταγγελίες σχετικά με τις εταιρείες Qantas, Jetstar ή Virgin	Ανεξάρτητο σύστημα με κριτήρια επιλεξιμότητας . Απαιτείται να έχετε πρώτα υποβάλει καταγγελία στην αεροπορική εταιρεία. Επικοινωνία: 1800 813 129

Υπηρεσίες πολιτειών ή επικρατειών για την προστασία των καταναλωτών	Πιθανές παραβάσεις του Αυστραλιανού Νόμου για την Προστασία των Καταναλωτών	Η ACCC παραπέμπει τις καταγγελίες στις υπηρεσίες των πολιτειών/επικρατειών (π.χ. NSW Fair Trading, Consumer Affairs Victoria). Οι περισσότερες προσφέρουν την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης
Αυστραλιανή Ένωση Ταξιδιωτικού Κλάδου (ATIA)	Καταγγελίες σχετικά με ταξιδιωτικούς πράκτορες πιστοποιημένους από την ATIA	Ανεξάρτητη διαδικασία υποβολής καταγγελιών . Δεν είναι πιστοποιημένοι όλοι οι πράκτορες
Υπουργείο Εσωτερικών	Θέματα σχετικά με τους ελέγχους ασφαλείας στα αεροδρόμια	Μπορείτε να υποβάλετε σχόλια ή να αναφέρετε σοβαρά προβλήματα μέσω της ιστοσελίδας του
Αυστραλιανή Επιτροπή Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (AHRC)	Θέματα διακρίσεων ή ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Διαχειρίζεται καταγγελίες σχετικά με παράνομες διακρίσεις
Διεθνείς ρυθμιστικές αρχές	Θέματα που προκύπτουν στο εξωτερικό	Ενδέχεται να χρειαστεί να επικοινωνήσετε με τη ρυθμιστική αρχή της χώρας όπου προέκυψε το ζήτημα
Προσωρινός Διαμεσολαβητής Αεροπορικών Μεταφορών	Ζητήματα καταναλωτών στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών (γενικές οδηγίες)	Παρέχει πληροφορίες, παραπομπές και μπορεί να προωθήσει τα ζητήματα σε ανώτερο επίπεδο, όπου κρίνεται σκόπιμο

Βήμα 4 — Διοικητικό ή αστικό δικαστήριο

Ως έσχατη λύση, μπορείτε να προσφύγετε σε διοικητικό ή αστικό δικαστήριο της πολιτείας ή της επικράτειας. Αυτό μπορεί να είναι δαπανηρό και χρονοβόρο, οπότε εξετάστε το ενδεχόμενο να ζητήσετε πρώτα νομική συμβουλή (για παράδειγμα, μέσω υπηρεσιών νομικής αρωγής).

★ ΓΡΗΓΟΡΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Να είστε συγκεκριμένοι: να αναφέρετε τον αριθμό κράτησης, τον αριθμό πτήσης, την ημερομηνία και τις ώρες
- Να λάβετε έναν αριθμό αναφοράς για την καταγγελία σας
- Δηλώστε τη νομική σας βάση: παραπέμψτε στους όρους μεταφοράς της αεροπορικής εταιρείας/του αεροδρομίου και, αν είναι δυνατόν, αναφερθείτε στην εγγύηση του Αυστραλιανού Νόμου για την Προστασία των Καταναλωτών που πιστεύετε ότι παραβιάστηκε
- Δηλώστε με σαφήνεια τι επιθυμείτε: επιστροφή χρημάτων, αποζημίωση ή συγγνώμη
- Φυλάξτε τα αποδεικτικά στοιχεία και τα αρχεία: κάρτες επιβίβασης, αποδείξεις, φωτογραφίες, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και κρατήστε αρχείο όλων των συνομιλιών και της αλληλογραφίας

→ Να είστε αντικειμενικοί και ευγενικοί και να αποφεύγετε τη συναισθηματική γλώσσα — εστιάστε στα γεγονότα, τις ημερομηνίες και τις επιπτώσεις

ΕΝΟΤΗΤΑ 07

Ταξιδεύοντας με αναπηρία

Τα αεροπορικά ταξίδια μπορεί να αποτελούν πρόκληση για άτομα που χρειάζονται πρόσθετη βοήθεια. Σωματικά, ιατρικά, αισθητηριακά και επικοινωνιακά εμπόδια, άγνωστα περιβάλλοντα και χρονικές πιέσεις μπορούν να κάνουν το ταξίδι αγχωτικό χωρίς τον κατάλληλο προγραμματισμό και υποστήριξη.

Ενδέχεται να χρειαστείτε βοήθεια σε διάφορα στάδια του ταξιδιού σας, όπως κατά την κράτηση, τη μετακίνηση προς και εντός του αεροδρομίου, την επιβίβαση, κατά τη διάρκεια της πτήσης, την αποβίβαση και τη μεταφορά μεταξύ πτήσεων.

Τα άτομα με αναπηρία έχουν το δικαίωμα να ταξιδεύουν με ασφάλεια και αξιοπρέπεια, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε υπηρεσίες, εγκαταστάσεις και εύλογες προσαρμογές, ανεξάρτητα από το είδος ή την ορατότητα της αναπηρίας τους. Σύμφωνα με τον *Νόμο περί Διακρίσεων λόγω Αναπηρίας του 1992*, η διάκριση στις αεροπορικές μετακινήσεις είναι παράνομη και περιλαμβάνει την άρνηση εύλογης πρόσβασης σε υπηρεσίες αεροπορικών εταιρειών ή αεροδρομίων.

Προγραμματίζοντας την πτήση σας

Ελέγξτε τις επιλογές προσβασιμότητας

Τα αεροδρόμια και οι αεροπορικές εταιρείες προσφέρουν μια σειρά υποστηρικτικών μέτρων για τη βελτίωση της προσβασιμότητας, της ασφάλειας και της ανεξαρτησίας. Πριν από την κράτηση, βεβαιωθείτε ότι οι υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας, συμπεριλαμβανομένων των εξής:

- προσβασιμότητα στο αεροδρόμιο και διαθέσιμη βοήθεια
- διαδικασίες επιβίβασης, για παράδειγμα, αερογέφυρες ή εναλλακτική βοήθεια
- επιλογές θέσεων, όπως κινητά μπράτσα ή θέσεις στο διάδρομο
- τύπος αεροσκάφους και παροχές εν πτήσει
- ταξίδι με βοηθήματα κινητικότητας.

Οι οδηγοί προσβασιμότητας, οι χάρτες αεροδρομίων και οι εφαρμογές μπορούν να σας βοηθήσουν να προγραμματίσετε το ταξίδι σας, συμπεριλαμβανομένων των διαδρομών, των εγκαταστάσεων, των χώρων στάθμευσης, των χαρτών για άτομα με αισθητηριακές δυσκολίες και των χώρων ησυχίας. Μια δοκιμαστική διαδρομή μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να αξιολογήσετε την καταλληλότητα.

Η οργάνωση Rare Voices Australia έχει συν-σχεδιάσει ένα [Εργαλείο για την Αναπηρία λόγω Σπάνιων Παθήσεων \(Rare Disease Disability Toolkit\)](#) σε συνεργασία με άτομα που ζουν με αναπηρία λόγω σπάνιων παθήσεων. Ο οδηγός [Navigating Air Travel with Rare Disease Disability \(Πλοήγηση στα Αεροπορικά Ταξίδια με Αναπηρία λόγω Σπάνιων Παθήσεων\)](#) αποτελεί μια εξαιρετική πηγή πληροφοριών για όσους ταξιδεύουν με αναπηρία, και οι πληροφορίες σ' αυτή την ενότητα αντλούνται σε μεγάλο

βαθμό από αυτήν την πηγή. Περιέχει χρήσιμες πληροφορίες, λίστες ελέγχου και ενημερωτικά δελτία, μερικά από τα οποία επισημαίνονται στον παρόντα οδηγό.

Επιβεβαιώστε την κράτησή σας

Μετά την κράτηση, επιβεβαιώστε τα βασικά στοιχεία και ζητήστε γραπτή επιβεβαίωση, αν χρειαστεί, συμπεριλαμβανομένων:

- των ζητούμενων υπηρεσιών βοήθειας
- των λεπτομερειών της πτήσης, της ώρας check-in και της κατανομής θέσεων
- των υπηρεσιών εν πτήση και των ενδιάμεσων σταθμών.

Ενημερώστε την αεροπορική σας εταιρεία

Ενημερώστε την αεροπορική σας εταιρεία για τις ανάγκες σας όσο το δυνατόν νωρίτερα (ιδανικά τουλάχιστον 48 ώρες πριν από το ταξίδι), ώστε να γίνουν οι απαραίτητες διευθετήσεις. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό αν ταξιδεύετε με βοηθήματα κινητικότητας, ιατρικό εξοπλισμό ή ζώα συνοδείας.

Αν ταξιδεύετε στο εξωτερικό, ρωτήστε για τη διαθέσιμη υποστήριξη στον προορισμό σας.

Στο αεροδρόμιο

Μετακινήσεις

Η περιήγηση στα αεροδρόμια μπορεί να είναι περίπλοκη. Προγραμματίστε εκ των προτέρων και φτάστε νωρίς. Ενδέχεται να μην υπάρχει διαθέσιμη βοήθεια πριν από το check-in, αλλά οι αεροπορικές εταιρείες μπορούν συνήθως να σας βοηθήσουν από το check-in μέχρι την επιβίβαση, εφόσον ενημερωθούν εκ των προτέρων.

Οι χάρτες των αεροδρομίων, οι θέσεις στάθμευσης για άτομα με ειδικές ανάγκες, οι ζώνες αποβίβασης, οι εφαρμογές και οι χώροι ησυχίας μπορεί να συμβάλουν στη μείωση του άγχους, ιδίως για ταξιδιώτες με νευροδιαφορετικότητα.

Check-in και βοήθεια

Οι αεροπορικές εταιρείες ενδέχεται να προσφέρουν προτεραιότητα στο check-in και μπορούν να σας βοηθήσουν με τα αυτόματα μηχανήματα check-in, τις αποσκευές και τα βοηθήματα κινητικότητας. Μπορείτε:

- να ζητήσετε θέση που ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας (ενδέχεται να ισχύουν χρεώσεις)
- να ζητήσετε βοήθεια με αναπηρικό αμαξίδιο εντός του αεροδρομίου
- να λάβετε βοήθεια κατά την επιβίβαση και την αποβίβαση.

Η βοήθεια ενδέχεται να είναι περιορισμένη μετά την άφιξη, οπότε εξετάστε το ενδεχόμενο να ταξιδέψετε με συνοδό ή φροντιστή, αν χρειαστεί.

Έλεγχος ασφαλείας

Όλοι οι επιβάτες πρέπει να υποβάλλονται σε έλεγχο ασφαλείας, αλλά ενδέχεται να χρησιμοποιηθούν εναλλακτικές μέθοδοι, όπου κρίνεται σκόπιμο, για να διασφαλιστεί η μεταχείριση με σεβασμό και αξιοπρέπεια.

- Ενημερώστε τους υπαλλήλους ελέγχου αν χρειάζεστε βοήθεια.
- Ενδέχεται να χρειαστείτε δικαιολογητικά έγγραφα για εναλλακτικό έλεγχο.

- Μπορεί να διατίθενται εργαλεία επικοινωνίας, όπως κάρτες ή πίνακες επικοινωνίας.
- Αν αποχωριστείτε τα προσωπικά σας αντικείμενα κατά τη διάρκεια του ελέγχου, μπορείτε να ζητήσετε από το προσωπικό να τα επιβλέπει.
- Τα βοηθητικά αντικείμενα ενδέχεται να παραμείνουν μαζί σας, όπου είναι δυνατόν, ή να ελεγχθούν ξεχωριστά.

Επιβίβαση, πτήση και άφιξη

Εφόσον ενημερώσετε εγκαίρως, μπορείτε να λάβετε βοήθεια μέχρι την πύλη, κατά την επιβίβαση στο αεροσκάφος και μέχρι τη θέση σας. Μπορεί επίσης να λάβετε βοήθεια με τις χειραποσκευές σας και τις μεταφορές μεταξύ πτήσεων.

Το πλήρωμα καμπίνας μπορεί να σας βοηθήσει σε εργασίες όπως:

- κίνηση εντός της καμπίνας
- πρόσβαση σε γεύματα και πληροφορίες
- χρήση του εξοπλισμού του αεροσκάφους.

Το πλήρωμα καμπίνας δεν μπορεί να σας βοηθήσει κατά τη διάρκεια των γευμάτων, στη χρήση της τουαλέτας ή σε θέματα ιατρικής φροντίδας.

Βοηθήματα κινητικότητας και εξοπλισμός

Αν ταξιδεύετε με αναπηρικό αμαξίδιο ή βοήθημα κινητικότητας:

- ελέγξτε τις οδηγίες της αεροπορικής εταιρείας και [της CASA](#) πριν από το ταξίδι
- τραβήξτε φωτογραφίες του εξοπλισμού σας πριν από το check-in
- αναφέρετε τυχόν ζημιές αμέσως κατά την άφιξη.

Ζώα Βοήθειας

Οι αυστραλιανές αεροπορικές εταιρείες επιτρέπουν σε πιστοποιημένα ζώα βοήθειας, όπως σκύλους-οδηγούς και σκύλους για άτομα με προβλήματα ακοής, να ταξιδεύουν στην καμπίνα μαζί με τον συνοδό τους. Τα ζώα αυτά πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένα, πιστοποιημένα και να συμπεριφέρονται σωστά, ενώ οι επιβάτες πρέπει να ενημερώνουν εκ των προτέρων την αεροπορική εταιρεία. Αν και οι αεροπορικές εταιρείες υποχρεούνται να δέχονται ζώα βοήθειας βάσει της νομοθεσίας για τα άτομα με αναπηρία, η μεταφορά τους εξακολουθεί να υπόκειται στις απαιτήσεις ασφάλειας των αερομεταφορών και τα ζώα που δεν πληρούν αυτές τις απαιτήσεις ενδέχεται να μη γίνουν δεκτά.

★ ΓΡΗΓΟΡΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Ενημερώστε την αεροπορική εταιρεία για τις ανάγκες σας κατά την κράτηση ΚΑΙ επιβεβαιώστε ξανά 48 ώρες πριν την αναχώρηση
- Φτάστε νωρίς — ο συντονισμός της ειδικής βοήθειας απαιτεί περισσότερο χρόνο
- Φωτογραφίστε τον εξοπλισμό κινητικότητάς σας πριν τον παραδώσετε
- Φέρτε μαζί σας τα πιστοποιητικά για τα ζώα βοήθειας

- Ζητήστε να σας δοθεί γραπτή βεβαίωση για τυχόν άρνηση
- Επικοινωνήστε με το AHRC αν αντιμετωπίσετε διάκριση λόγω αναπηρίας κατά τη διάρκεια αεροπορικού ταξιδιού

ΕΝΟΤΗΤΑ 08

Βασικές Επαφές & Πόροι

Για περισσότερες πληροφορίες και για να επικοινωνήσετε με οποιονδήποτε από τους εξωτερικούς οργανισμούς που αναφέρονται στον παρόντα οδηγό, ο [ιστότοπος της ACOS](#) παρέχει στους ταξιδιώτες έναν ολοκληρωμένο κατάλογο βασικών επαφών και πόρων.

Πριν ξεκινήσετε το ταξίδι σας, σκεφτείτε να μαρκάρετε τις πληροφορίες επικοινωνίας των αεροπορικών εταιρειών, των αεροδρομίων, των υπηρεσιών προστασίας των καταναλωτών και των υπηρεσιών υποστήριξης που ενδέχεται να σχετίζονται με το ταξίδι σας.

Για επικαιροποιημένες πληροφορίες, χρησιμοποιήστε τις επίσημες πηγές της Αυστραλιανής Κυβέρνησης και των αεροπορικών εταιρειών.