



5

### prawo do informacji o prawach pasażera

W przypadku odwołania lotu, odmowy przyjęcia na pokład oraz opóźnienia lotu co najmniej dwie godziny przewoźnik jest obowiązany wręczyć każdemu pasażerowi pisemną informację o przepisach dotyczących minimalnych praw pasażerów w tym prawa do odszkodowania i opieki.

### prawo do informacji o tożsamości przewoźnika

Dostawcy usług lotniczych (w tym przewoźnik lotniczy, organizator wycieczek oraz sprzedawca biletu) mają obowiązek poinformować pasażerów o tożsamości przewoźnika lub przewoźników lotniczych wykonujących przewóz, niezależnie od sposobu dokonania rezerwacji. Informacja ta ma umożliwić pasażerom sprawdzenie m.in. czy dany przewoźnik nie znajduje się na wspólnotowym wykazie przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania lotów w ramach Wspólnoty, publikowanym m.in. stronach internetowych przewoźników, portów lotniczych oraz Urzędu Lotnictwa Cywilnego.

W przypadku, gdy lot obsługuje przewoźnik wpisany na listę, o której mowa powyżej, a co doprowadziło do odwołania danego lotu lub doprowadziłyby do takiego odwołania lotu, gdyby dany lot odbywałby się w ramach Wspólnoty Europejskiej, pasażerowi przysługuje prawo do żądania zmiany planu podróży lub zwrotu pełnego kosztu biletu.

Uprawnienie do żądania pełnego kosztu biletu przysługuje jedynie w przypadku, gdy lot nie służy już jakiemukolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży. W przypadku, gdy częściowy cel lotu został osiągnięty albo kontynuacja lotu służy pierwotnemu planowi podróży, pasażerowi służy jedynie prawo żądania kosztu biletu za nieobytą część podróży.

### prawo do złożenia skargi na przewoźnika lotniczego

W przypadku naruszenia któregoś z powyższych praw przysługuje pasażerowi prawo do wniesienia skargi na przewoźnika. Skargę można wnieść po uprzednim wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. W Rzeczypospolitej Polskiej organem uprawnionym do rozpatrywania skarg pasażerów jest:

Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego  
Komisja Ochrony Praw Pasażerów  
ul. Marcina Flisa 2  
02-247 Warszawa  
tel.+48 22 520 74 84  
e-mail: kopp@ulc.gov.pl

Szczegółowe informacje dotyczące sposobu wniesienia skargi znajdują się na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego. [www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)

6

### Inne przypadki niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez przewoźnika lotniczego

We innych przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania przez przewoźnika lotniczego zobowiązania wynikającego z umowy przewozu, a w szczególności w sprawach dotyczących bagażu oraz uszkodzenia ciała lub zgonu na skutek wypadku podczas lotu pasażer może dochodzić swoich praw na drodze sądowej.

**UWAGA! Przepisy dotyczące minimalnej ochrony praw pasażerów nie dotyczą osób które podróżują bezpłatnie lub na podstawie taryfy zniżkowej, która nie jest bezpośrednio lub pośrednio dostępna powszechnie. Wyłączenie to nie dotyczy osób korzystających ze zniżek lub zwolnień na podstawie programu lojalnościowego lub innego programu komercyjnego.**

Ochrona minimalnych praw pasażerów przysługuje na podstawie rozporządzenia nr 261/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie nr 295/91/EWG – obowiązuje od 17 lutego 2005r. oraz rozporządzenia nr 2111/2005 /WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE.

W tym przypadku loty pomiędzy częścią kontynentalną Unii Europejskiej (wraz z Wielką Brytanią) a francuskimi terytoriami zamorskimi traktuje się jak loty nie będące lotami wewnątrzwspólnotowymi.



1

prawa  
pasażera  
linii lotniczych

2



## minimalne prawa pasażera:

- prawo do opieki
- prawo do odszkodowania
- prawo do zwrotu pełnej należności za bilet
- prawo do zmiany planu podróży
- prawo do zwrotu części ceny biletu
- prawo do informacji o prawach pasażera
- prawo do informacji o tożsamości przewoźnika
- prawo do złożenia skargi na przewoźnika lotniczego

Niniejsze minimalne prawa pasażerów dotyczą jedynie pasażerów podróżujących w granicach Unii Europejskiej oraz pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się na terytorium Unii do krajów trzecich bądź przylatujących na lotnisko znajdujące się na terytorium Unii z kraju trzeciego przewoźnikiem wspólnotowym, a także Szwajcarii, Norwegii i Islandii.

### prawo do opieki

Przewoźnik lotniczy jest zobowiązany otoczyć pasażerów opieką w następujących przypadkach:

- ! odwołania lotu,
- ! odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera,
- ! znacznego opóźnienia lotu.

W ramach opieki przewoźnik powinien bezpłatnie zapewnić pasażerom:

- ! wyżywienie i napoje w ilości adekwatnej do czasu oczekiwania na opóźniony lub nowy lot;
- ! dostęp do środków komunikowania się na odległość w postaci dwóch rozmów telefonicznych, faksów, dalekopisów lub e-maili;
- ! zakwaterowanie w hotelu wraz z transportem pomiędzy lotniskiem a tym miejscem zakwaterowania.

Pomoc udzielana jest w zależności od czasu oczekiwania na opóźniony lub alternatywny lot, przy czym prawo do zakwaterowania w hotelu przysługuje tylko w przypadku konieczności oczekiwania na ten lot przez jedną lub więcej nocy.

Prawo do opieki nie przysługuje w przypadku, gdy opóźnienie trwa mniej niż: 12 godzin w przypadku lotów do 1500 km;

3

- ! 3 godziny w przypadku lotów wewnątrzspółnotowych o długości powyżej 1.500 km;
- ! 3 godziny w przypadku lotów innych niż wewnątrzspółnotowe o długości pomiędzy 1.500 km a 3.500 km;
- ! 4 godziny w przypadku lotów innych niż wewnątrzspółnotowe o długości ponad 3.500 km.

Osobom o ograniczonej możliwości poruszania się oraz dzieciom podróżującym bez opieki pomoc, o której mowa powyżej, winna być udzielona bez zbędnej zwłoki.

### prawo do odszkodowania

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera, odwołania lotu lub opóźnienia w dotarciu przez pasażera do miejsca docelowego podróży o co najmniej trzy godziny przewoźnik obowiązany jest do wypłaty odszkodowania w następujących wysokościach:

- ! 250 € dla lotów o długości do 1.500 km;
- ! 400 € dla lotów wewnątrzspółnotowych o długości powyżej 1.500 km;
- ! 400 € dla lotów innych niż wewnątrzspółnotowe o długości od 1.500 km do 3.500 km;
- ! 600 € dla lotów innych niż wewnątrzspółnotowe o długości powyżej 3.500 km.

Kwota odszkodowania może być zmniejszona o 50% w przypadku, gdy czas przylotu alternatywnego lotu w stosunku do planowanego nie przekracza:

- ! dwóch godzin w przypadku lotów o długości do 1.500 km;
- ! trzech godzin w przypadku lotów wewnątrzspółnotowych o długości powyżej 1.500 km;
- ! trzech godzin w przypadku lotów innych niż wewnątrzspółnotowe o długości pomiędzy 1.500 km a 3.500 km;
- ! czterech godzin w przypadku lotów innych niż wewnątrzspółnotowe o długości powyżej 3.500 km.

Prawo do odszkodowania nie przysługuje w przypadku gdy:

- ! odmowa przyjęcia pasażera na pokład jest racjonalnie uzasadniona w szczególności przyczynami natury zdrowotnej, wymogami bezpieczeństwa lub niewłaściwymi dokumentami podróжными;
- ! pasażerowie zostali poinformowani o odwołaniu lotu co najmniej 2 tygodnie przed planowanym czasem odlotu;
- ! pasażerowie zostali poinformowani o odwołaniu lotu w okresie od 2 tygodni do 7 dni przed planowanym czasem odlotu i równocześnie zaoferowano im zmianę planu podróży umożliwiającą im wylot nie wcześniej niż 2 godziny przed planowanym a przylot do ich miejsca docelowego nie później niż 4 godziny po planowanym;
- ! pasażerowie zostali poinformowani o odwołaniu lotu w okresie krótszym niż 7 dni przed planowanym czasem odlotu i równocześnie zaoferowano im zmianę planu podróży umożliwiającą im wylot nie wcześniej niż 1 godzinę przed planowanym a przylot do ich miejsca docelowego nie później niż 2 godziny po planowanym;
- ! odwołanie lotu lub opóźnienie w dotarciu przez pasażera do miejsca docelowego podróży o co najmniej trzy godziny jest spowodowane zaistnie-

4

niem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków (przez nadzwyczajne okoliczności należy rozumieć m.in. destabilizację polityczną, warunki meteorologiczne uniemożliwiające dany lot, zagrożenia bezpieczeństwa, nieoczekiwane wady mogące mieć wpływ na bezpieczeństwo, strajki mające wpływ na działalność przewoźnika)

Wypłata odszkodowania winna nastąpić w formie pieniężnej. Za pisemną zgodą pasażera może nastąpić w formie vouchera lub usług.

### prawo do zwrotu pełnej ceny biletu i bezpłatnego lotu powrotnego do pierwotnego miejsca wylotu

W przypadku odwołania lotu, odmowy przyjęcia na pokład albo opóźnienia lotu o 5 lub więcej godzin pasażer ma prawo odstąpić od umowy. W tym przypadku przewoźnik jest zobowiązany:

- ! zwrócić w formie pieniężnej pasażerowi pełen koszt biletu, w terminie 7 dni, po cenie za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbytej, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera oraz zapewnić pasażerowi, gdy jest to odpowiednie, w najwcześniejszym możliwym terminie lot powrotny do pierwotnego miejsca wylotu.

Za pisemną zgodą pasażera zwrot pełnego kosztu biletu może nastąpić w formie vouchera lub usług.

### prawo do zmiany planu podróży

W przypadku odwołania lotu albo odmowy przyjęcia na pokład przewoźnik jest zobowiązany zapewnić pasażerowi zmianę planu podróży w taki sposób, aby na porównywalnych warunkach mógł dotrzeć do miejsca docelowego:

- ! w najwcześniejszym możliwym terminie albo
- ! w terminie późniejszym dogodnym zarówno dla pasażera jak i przewoźnika.

Prawo do zmiany planu podróży nie przysługuje pasażerowi, który skorzystał z prawa do zwrotu pełnego kosztu biletu.

### prawo do zwrotu części ceny biletu

W przypadku, gdy przewoźnik umieści pasażera w klasie niższej niż ta, na którą został wykupiony bilet, jest obowiązany, w terminie 7 dni dokonać zwrotu:

- ! 30% ceny biletu w przypadku lotów do 1.500 km;
- ! 50% ceny biletu w przypadku lotów wewnątrzspółnotowych o długości ponad 1.500 km;
- ! 50% ceny biletu w przypadku lotów innych niż wewnątrzspółnotowe o długości pomiędzy 1.500 km a 3.500 km;
- ! 75% ceny biletu w przypadku lotów innych niż wewnątrzspółnotowe o długości powyżej 3.500 km.

Przewoźnik nie może pobierać od pasażera żadnych opłat za to, iż umieścił go w klasie wyższej niż ta, wskazana w bilecie.