

PRAWA PASAŻERÓW

W TRANSPORCIE LOTNICZYM



- **ODWOŁANY LOT**
- **OPÓŹNIONY LOT**
- **ODMOWA PRZYJĘCIA NA POKŁAD**
- **OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE**
- **PROCEDURA
REKLAMACYJNA**



Urząd
Lotnictwa
Cywilnego

ODWOŁANIE LOTU



1. Prawo do informacji o prawach pasażera

W przypadku odwołania lotu przewoźnik jest obowiązany wręczyć każdemu pasażerowi pisemną informację o przepisach dotyczących minimalnych praw pasażerów w tym prawa do odszkodowania i opieki.

2. Prawo do opieki

W ramach opieki przewoźnik powinien bezpłatnie zapewnić pasażerom:

- wyżywienie i napoje
- dwie rozmowy telefoniczne, faksy, dalekopisy lub e-maile
- zakwaterowanie w hotelu wraz z transportem pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania

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

3. Prawo do odszkodowania

W przypadku odwołania lotu 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 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:

- 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 rów-

nocześnie 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 jest spowodowane zaistnieniem 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, zagrożenie 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.

4. Prawo do zwrotu pełnej ceny biletu i bezpłatnego powrotu

W przypadku odwołania lotu 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 jakemukolwiek 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.

5. Prawo do zmiany planu podróży

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

- w najwcześniejszym możliwym terminie *lub*
- w terminie późniejszym dogodnym zarówno dla pasażera jak i przewoźnika.

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



OPÓŹNIENIE LOTU



1. Prawo do informacji o prawach pasażera

W przypadku opóźnienia lotu o 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.

2. Prawo do opieki

W ramach opieki przewoźnik powinien bezpłatnie zapewnić pasażerom:

- wyżywienie i napoje
- dwie rozmowy telefoniczne, faksy, dalekopisy lub e-maile
- zakwaterowanie w hotelu wraz z transportem pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania

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

W przypadku dużych opóźnień pomoc będzie oferowana po upływie:

- co najmniej 2 godzin – w przypadku lotów o długości do 1500 km
- co najmniej 3 godzin – w przypadku dłuższych lotów wewnątrzspółnotowych na dystansie 1500-3500 km
- co najmniej 4 godzin – dla lotów innych niż wewnątrzspółnotowe o długości powyżej 3500 km

3. Prawo do odszkodowania

W przypadku opóźnienia lotu o co najmniej 3 godziny, przewoźnik zobowiązany 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

W przypadku lotów innych niż loty wewnątrzspółnotowe o długości powyżej 3500 km opóźnionych o mniej niż 4 godziny przewoźnik lotniczy może zmniejszyć kwotę odszkodowania o 50%.

Prawo do odszkodowania z tytułu opóźnionego lotu nie przysługuje, gdy opóźnienie to jest spowodowane zaistnieniem 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, zagrożenie 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.

4. Prawo do zwrotu pełnej ceny biletu i bezpłatnego powrotu

W przypadku opóźnienia lotu o co najmniej 5 godzin pasażer ma prawo zrezygnować z podróży za zwrotem kosztów biletu.

ODMOWA PRZYJĘCIA NA POKŁAD



1. Prawo do informacji o prawach pasażera

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład przewoźnik jest obowiązany wręczyć każdemu pasażerowi pisemną informację o przepisach dotyczących minimalnych praw pasażerów w tym prawa do odszkodowania i opieki. Jeżeli przewoźnik lotniczy ma uzasadnione powody by przewidywać odmowę przyjęcia na pokład z powodu tzw. overbookingu, powinien najpierw wezwać ochotników.

2. Prawo do opieki

W ramach opieki przewoźnik powinien bezpłatnie zapewnić pasażerom:

- wyżywienie i napoje
- dwie rozmowy telefoniczne, faksy, dalekopisy lub e-maile
- zakwaterowanie w hotelu wraz z transportem pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania

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

3. Prawo do odszkodowania

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera 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

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 podróznymi;

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

4. Prawo do zwrotu pełnej ceny biletu i bezpłatnego powrotu

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład 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 odbyta, jeżeli lot nie służy już dłużej jakiegokolwiek 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.

5. Prawo do zmiany planu podróży

W przypadku odmowy przyjęcia pasażera 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 *lub*
- w terminie późniejszym dogodnym zarówno dla pasażera jak i przewoźnika.

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

OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE I OSOBY O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ



Osoby niepełnosprawne lub osoby z ograniczoną sprawnością ruchową podlegają ochronie przed dyskryminacją w transporcie lotniczym. Przewoźnicy lotniczy lub ich przedstawiciele mają prawo odmówić wejścia na pokład samolotu jedynie wtedy, gdy jest to fizycznie niemożliwe ze względu na rozmiar samolotu albo jego drzwi lub gdy mogłoby to naruszyć wymogi bezpieczeństwa. Jeśli z tych powodów odmówiono Ci przyjęcia na pokład przysługuje Ci zwrot kosztów biletu, bądź zmiana planu podróży.

Na lotniskach w Unii Europejskiej masz prawo skorzystać z pomocy podczas wchodzenia na pokład samolotu i opuszczania samolotu bez ponoszenia żadnych dodatkowych kosztów. Potrzebę „asysty” powinieneś zgłosić co najmniej 48 godzin przed wylotem. W razie

braku takiego powiadomienia obsługa lotniska powinna dołożyć wszelkich starań, aby zapewnić Ci stosowną pomoc.

Jeżeli w trakcie podróży lotniczej Twoje prawa zostały naruszone masz prawo złożyć skargę do Komisji Ochrony Praw Pasażerów.

Urząd Lotnictwa Cywilnego
Komisja Ochrony Praw Pasażerów
ul. Marcina Flisa 2
02-247 Warszawa

PROCEDURA REKLAMACYJNA



Reklamację na odmowę przyjęcia na pokład, odwołanie bądź opóźnienie lotu złóż najpierw u przewoźnika, który wykonywał dany rejs. Jeżeli linia lotnicza odmówi wypłaty odszkodowania możesz wystąpić ze skargą do Komisji Ochrony Praw Pasażerów, która działa przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego. Jest to ważne, bowiem dopiero po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej u linii lotniczej, można wnieść do ULC skargę na naruszenie przez przewoźnika postanowień przepisów unijnych.

Skargę możesz złożyć, jeśli od momentu złożenia reklamacji minęło 30 dni. Należy do niej dołączyć:

- kopię potwierdzonej rezerwacji na dany lot,
- kopię reklamacji skierowanej do przewoźnika,
- kopię udzielonej przez niego odpowiedzi, bądź wskazanie, że pomimo upływu terminu 30 dni odpowiedź na reklamację nie została udzielona.