



Komisja
Europejska

**Prawa
pasażerów
w zasięgu**



ręki!



Prawa pasażerów linii lotniczych

CO MUSISZ WIEDZIEĆ

*Mobilność i
Transport*

Odmowa przyjęcia na pokład? Odwołany lot? Znacznie **opóźniony** lot? Zagubiony bagaż?

Gdy podróżujesz samolotem, Twoje prawo do bezpiecznego, wygodnego podróżowania jest chronione przez Unię Europejską. Pasażerowie mogą dzięki temu korzystać z bardziej niezawodnych, lepszej jakości usług pasażerskich linii lotniczych.

ZASADA BRAKU DYSKRYMINACJI

Przy zakupie biletu lub podczas podróży podlegasz ochronie przed dyskryminacją ze względu na narodowość, miejsce zamieszkania lub niepełnosprawność.

OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE I OSOBY O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

Zgodnie z prawodawstwem UE, jeśli jesteś niepełnosprawny lub Twoja sprawność ruchowa jest ograniczona, podlegasz ochronie przed dyskryminacją podczas dokonywania rezerwacji i podczas wchodzenia na pokład samolotu. Przewoźnicy lub ich przedstawiciele mają prawo odmówić Ci wejścia na pokład samolotu wyłącznie wtedy, gdy jest to fizycznie niemożliwe ze względu na rozmiar samolotu albo jego drzwi lub gdy spowodowałoby to naruszenie ustanowionych wymogów bezpieczeństwa.

Jeżeli z powyższych powodów odmówiono Ci przyjęcia na pokład, masz prawo do zwrotu kosztów lub zmiany planu podróży. Przewoźnik może wymagać, abyś podróżował z osobą towarzyszącą, która może udzielić Ci pomocy.

Zgodnie z zaleceniami Komisji miejsce w samolocie dla osoby towarzyszącej powinno być oferowane za darmo lub po znacząco niższej cenie.

Na wszystkich lotniskach w Unii Europejskiej przysługuje Ci prawo skorzystania z pomocy podczas wchodzenia na pokład samolotu i podczas opuszczania samolotu oraz podczas lotu, bez konieczności ponoszenia żadnych dodatkowych kosztów. Zalecamy, abyś w miarę możliwości poinformował lotnisko o swoich potrzebach (na przykład że musi z Tobą podróżować pies przewodnik) co najmniej 48 godzin przed wylotem. W razie braku takiego powiadomienia obsługa lotniska powinna dołożyć wszelkich starań, aby zapewnić Ci potrzebną pomoc.



PRAWO DO INFORMACJI

Podczas zakupu biletu na lot rozpoczynający się na lotnisku w UE powinieneś zostać poinformowany o obowiązujących warunkach. Ostateczna cena biletu powinna być zawsze podana, z wyszczególnieniem opłaty za przelot i wszelkich obowiązujących podatków i opłat, których nie da się uniknąć ani przewidzieć w chwili publikacji. Elementy opcjonalne powinny być oferowane na podstawie dobrowolnego wyrażenia zgody.

Linie lotnicze mają obowiązek informować Cię o Twoich prawach zarówno na etapie wylotu, jak i odpowiednio na dalszych etapach podróży.

O tym, która linia lotnicza będzie realizować Twój lot, powinieneś zostać poinformowany z wyprzedzeniem. Działalność niebezpiecznych linii lotniczych w UE jest zakazana.

POMOC W PRZYPADKU ODMOWY PRZYJĘCIA NA POKŁAD, OPÓŹNIENIA LUB ODWOŁANIA LOTU

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub gdy Twój lot odwołano z krótkim wyprzedzeniem, możesz mieć prawo do posiłku i napoju, dostępu do komunikacji, zakwaterowania (jeżeli to konieczne) oraz transportu do i z miejsca zakwaterowania. W przypadku dużych opóźnień pomoc będzie dostępna po upływie:

- co najmniej 2 godzin – w przypadku lotów na dystansie 1500km lub krótszych,
- co najmniej 3 godzin – w przypadku dłuższych lotów w Unii Europejskiej albo innych lotów na dystansie 1500–3500km,
- co najmniej 4 godzin – w przypadku lotów poza Unię Europejską na dystansie ponad 3500km.

ZMIANA PLANU PODRÓŻY LUB ZWROT KOSZTÓW W PRZYPADKU ODMOWY PRZYJĘCIA NA POKŁAD LUB ODWOŁANIA LOTU

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub gdy Twój lot zostanie odwołany przysługuje Ci możliwość zmiany planu podróży albo zwrotu kosztu biletu.

W ramach zmiany planu podróży powinieneś otrzymać ofertę przelotu do miejsca docelowego, na porównywalnych warunkach przewozu i w najwcześniejszym możliwym terminie, albo mieć możliwość zmiany rezerwacji na późniejszy dogodny termin, bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Możesz ewentualnie uzyskać zwrot kosztu biletu oraz, w odpowiednich przypadkach, możliwość darmowego powrotu w możliwie najkrótszym czasie do punktu rozpoczęcia podróży (dotyczy to również długich opóźnień, przekraczających 5 godzin). W przypadku gdy przyjmiesz zwrot kosztów biletu lotniczego, linia lotnicza zostaje zwolniona z obowiązku dalszej opieki nad Tobą.

ODSZKODOWANIE

W zależności od dystansu, na jakim odbywa się dany lot, oraz czasu opóźnienia przybycia do miejsca docelowego może Ci przysługiwać odszkodowanie w wysokości 125–600 euro.

Masz prawo do odszkodowania, chyba że o odwołaniu lotu zostałeś poinformowany co najmniej 14 dni przed planowanym wylotem, skorzystałeś z możliwości zmiany planu podróży na lot odbywający się w terminie zbliżonym do pierwotnego terminu odwołanego lotu albo linia lotnicza może udowodnić, że powodem odwołania lotu były okoliczności nadzwyczajne.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ WOBEC PASAŻERA I ZA JEGO BAGAŻ

Z zastrzeżeniem pewnych kryteriów i ograniczeń linie lotnicze mogą ponosić odpowiedzialność za obrażenia lub śmierć w wyniku wypadku. Możesz także mieć prawo do odszkodowania za utratę, opóźnienie lub uszkodzenie bagażu (w tym sprzętu ułatwiającego poruszanie się).

Jeżeli bagaż jest uszkodzony, szkodę należy zgłosić danej linii lotniczej w ciągu 7 dni od otrzymania bagażu, a w przypadku opóźnienia bagażu – w ciągu 21 dni od otrzymania bagażu.



JESTEŚ NIEZADOWOLONY Z TEGO, JAK ZREALIZOWANO TWOJE PRAWA?

1. Najpierw skontaktuj się z przedstawicielem linii lotniczej lub, w kwestiach dotyczących osób o ograniczonej sprawności ruchowej, z obsługą lotniska.
2. Przedstaw krótko swoją skargę – pamiętaj o podaniu dat, numerów rezerwacji, danych wszystkich osób, z którymi rozmawiałeś, oraz kopii wszelkich istotnych dokumentów.
3. Pamiętaj, aby zachować kopie dokumentów, oraz pozwól na rozpatrzenie Twojej sprawy w rozsądnym terminie.

Jeżeli nie będziesz zadowolony z uzyskanej odpowiedzi, możesz złożyć skargę w jednym z krajowych organów wykonawczych wymienionych na ostatniej stronie niniejszej ulotki. W miarę możliwości reklamacje należy składać w kraju, w którym zdarzenie miało miejsce.



→ Dowiedz się więcej:

Odwiedź stronę internetową europa.eu/youreurope/travel, pobierz aplikację dotyczącą praw pasażera lub zadzwoń do Europe Direct pod numer 00 800 6 7 8 9 10 11*.

Możesz także skorzystać z pomocy Europejskich Centrów Konsumenckich: ec.europa.eu/consumers/ecc/

* Niektórzy operatorzy telefoniczni nie udostępniają połączeń z numerami 00 800 lub pobierają za nie opłaty.

Niniejsza ulotka służy wyłącznie do celów informacyjnych. Wszelkie roszczenia lub czynności prawne podjęte w przypadku wystąpienia sporu powinny być oparte wyłącznie na odpowiednich przepisach prawnych. Przepisy te znajdują się w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej. Tekst opublikowany przez: Dyрекcję Generalną ds. Mobilności i Transportu, Komisja Europejska, B-1049 Bruksela.

KRAJOWE ORGANY WYKONAWCZE

Austria

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
Tel.: +43 1711 62 65/9204
www.bmvit.gv.at

Belgia

SPF Mobilité et Transports,
Denied Boarding Authority
Tel.: +32 (0)2 277 44 00
www.mobilite.belgium.be

Bułgaria

Министерство на транспорта,
информационните технологии и съобщенията
Tel.: +359 29371047
www.caa.bg

Chorwacja

Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
Tel.: +385 12369300
www.ccaa.hr

Cypr

Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +357 22404119
www.mcw.gov.cy/dca

Czechy

Úřad pro civilní letectví
Tel.: +420 225422726
www.caa.cz

Dania

Trafikstyrelsen
Tel.: +45 72218800
www.trafikstyrelsen.dk

Estonia

Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 6201700
www.tka.riik.ee

Finlandia

Kuluttajariitalautakunta
Tel.: +358 295665200
www.kuluttajariita.fi

Francja

Direction générale de l'aviation civile (DGAC),
Mission du Droit des passagers
Tel.: +33 158093845
www.developpement-durable.gouv.fr

Grecja

Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +30 2108916150
www.hcaa.gr

Hiszpania

Agencia Estatal de Seguridad Aérea
Tel.: +34 91 396 82 10
www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/default.aspx

Holandia

Inspectie Leefomgeving en Transport
Inspektorat ds. Środowiska Człowieka oraz Transportu
Tel.: +31 884 890 000
www.ilent.nl/onderwerpen/transport/passagiersrechten/passagiersrechten_luchtvaart/index.aspx

Irlandia

Commission for Aviation Regulation
Tel.: +353 16611700
www.aviationreg.ie

Litwa

Civilinės aviacijos administracija
Tel.: +370 52739038
www.caa.lt

Luksemburg

Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur
Tel.: +352 247 84112
www.eco.public.lu/attributions/dq2/d_consommation/protection_consommateurs/annexe_2/annexe_2_9/index.html

Łotwa

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)
Tel.: +371 67388624
www.ptac.gov.lv

Malta

Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tel.: +356 23952000
www.consumer.gov.mt

Niemcy

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Tel.: +49 531 23 55 115
www.lba.de

Polska

Komisja Ochrony Praw Pasażerów
Tel.: +48 2213121275
www.ulc.gov.pl

Portugalia

Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)
Tel.: +351 21 842 3500
www.inac.pt/vPT/Passageiros/DireitosPassageiro/direitosdospassageiros/Paginas/DireitosdosPassageiros.aspx

Rumunia

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
Tel.: +40 213121275
www.anpc.ro

Słowacja

Slovenská obchodná inšpekcia
Tel.: +421 2 58 272 103
+421 2 58 272 140
www.soi.sk

Słowenia

Agencija za civilno letalstvo
Tel.: +386 (0)12666600
www.caa.si

Szwecja

National Board for Consumer Complaints (ARN)
Tel.: +46 8 508 860 00
<http://www.arn.se/>

Węgry

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Tel.: +36 1 459 4800
www.nfh.hu/magyar/hasznos/szolgotazas/legiutas

Wielka Brytania

Civil Aviation Authority,
Passenger Complaints Unit
Tel.: +44 2074536888
www.caa.co.uk

Włochy

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Tel.: +39 06 44 59 61
www.enac.gov.it/_idritti_dei_passeggeri/

