



Zagubiony/uszkodzony bagaż

Przewoźnik lotniczy ponosi odpowiedzialność za bagaż od chwili przekazania go linii lotniczej do momentu odbioru z taśmy bagażowej. Górna granica odpowiedzialności przewoźnika wynosi 1288 SDR (ok. 6000 PLN). W przypadku niedostarczenia bagażu możesz domagać się zwrotu kosztów za utracone rzeczy oraz przedmioty pierwszej potrzeby, jakie kupiłeś w czasie oczekiwania na bagaż. Warto zbierać rachunki i paragony, bowiem to Pasażer powinien udowodnić i wycenić szkodę.

- W przypadku uszkodzenia bagażu możesz domagać się zwrotu kosztów za rzeczy, które uległy zniszczeniu (np. walizki)
- Linia lotnicza nie ponosi odpowiedzialności za wszystkie rzeczy znajdujące się w bagażu. W regulaminie przewoźnika znajdują się wyłącznie informacje dotyczące cennych przedmiotów, które należy przewozić w bagażu podręcznym lub ubezpieczyć.
- Transport bagaży o nietypowych rozmiarach (np. sprzęt sportowy, instrumenty muzyczne) odbywa się na określonych przez linię lotniczą warunkach



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 dodatkowych kosztów. Potrzebę „asysty” powinienes zgłosić co najmniej 48 godzin przed wylotem. W razie braku takiego powiadomienia obsługa lotniska powinna dołożyć wszelkich starań, aby zapewnić Ci stosowną pomoc.



Procedura reklamacyjna

- **Odwołany lub opóźniony lot**
- **Odmowa przyjęcia na pokład**

Przypadki opóźnienia, odwołania lotu, niewpuszczenia na pokład, reguluje rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej nr 261 z 2004 roku.

Reklamację złóż najpierw u przewoźnika, który wykonywał dany rejs. Jeżeli przewoźnik lotniczy w ciągu 30 dni nie odpowie na Twoją reklamację lub jego odpowiedź będzie dla Ciebie niesatysfakcjonująca, przysługuje Ci prawo do:

- złożenia wniosku o wszczęcie postępowania polubownego przed Rzecznikiem Praw Pasażerów - w przypadku lotów wykonywanych z Polski lub z krajów spoza UE do Polski;
- złożenia skargi do właściwego organu w danym państwie UE - gdy wylot był z innego państwa UE niż Polska lub wylot był z kraju spoza UE na lotnisko znajdujące się na terytorium państwa UE;
- dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Wniosek do Rzecznika Praw Pasażerów należy złożyć przed upływem 1 roku od dnia wykonania przewozu lub dnia, w którym przewóz miał być wykonany. Po tym czasie roszczenie ulega przedawnieniu.

Formularz skargi oraz dodatkowe informacje znajdują się na stronie internetowej: **pasazerlotniczy.ulc.gov.pl**



Procedura reklamacyjna

- **Zagubiony lub uszkodzony bagaż**

Zgłoszenie szkody na lotnisku

Zagubienie lub uszkodzenie bagażu należy niezwłocznie zgłosić na lotnisku w biurze reklamacji bagażowych, wypełniając raport niezgodności tzw. PIR (Property Irregularity Report). Należy go dołączyć do reklamacji. (UWAGA! PIR to nie reklamacja).

Pisemna reklamacja do linii lotniczej

Przepisy nie precyzują czasu na reklamację zaginionego bagażu, natomiast w przypadku zniszczenia walizki pasażer ma 7 dni na wystanie reklamacji, a w razie opóźnienia bagażu - 21 dni. Linia lotnicza jest zobowiązana udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

Dochodzenie roszczeń

Jeżeli linia lotnicza zarejestrowana w innym kraju Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Wielkiej Brytanii odmówi wypłaty odszkodowania, bądź nie odpowie na reklamację w ciągu 30 dni od jej złożenia, skargę można złożyć do Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

Dane kontaktowe:

Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce
Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
Tel.: 22 55 60 600
E-mail: ECCNET-PL@ec.europa.eu
konsument.gov.pl



**ECK Polska jest
współfinansowane przez UE**

PRAWA PASAŻERÓW



- **ODWOŁANY LOT**
- **OPÓŹNIONY LOT**
- **ODMOWA PRZYJĘCIA NA POKŁAD**
- **ZAGUBIONY LUB USZKODZONY BAGAŻ**
- **OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE**
- **PROCEDURA REKLAMACYJNA**



Urząd
Lotnictwa
Cywilnego

Pomoc i porady
dla konsumentów
w Europie



Europejskie Centrum Konsumenckie Polska



Opóźniony lot

1. Prawo do opieki

W ramach opieki przewoźnik powinien bezpłatnie zapewnić:

- posiłki i napoje
- dwie rozmowy telefoniczne, faksy lub e-maile
- zakwaterowanie w hotelu wraz z transportem pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (przysługuje tylko w przypadku konieczności oczekiwania na alternatywny lot przez jedną lub więcej nocy)

Pomoc udzielana jest w zależności od czasu oczekiwania na opóźniony lot, 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 wewnątrzwspólnotowych albo innych lotów na dystansie 1500-3500 km
- co najmniej 4 godzin – w przypadku lotów innych niż wewnątrzwspólnotowe o długości większej niż 3500 km

2. Prawo do odszkodowania

Jeśli dotarłeś do miejsca docelowego co najmniej 3 godziny później niż pierwotnie planowana godzina przylotu masz prawo do odszkodowania.

Prawo do odszkodowania z tytułu opóźnionego lotu nie przysługuje, gdy opóźnienie to jest spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami, których przewoźnik nie mógł 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.

Odszkodowanie powinno być wypłacone w formie pieniężnej. Za Twoją pisemną zgodą może być zrealizowane w formie vouchera lub innych usług.

3. Prawo do zwrotu pełnej ceny biletu i bezpłatnego powrotu

W przypadku opóźnienia lotu o co najmniej 5 godzin masz prawo zrezygnować z podróży za zwrotem kosztów biletu oraz lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu.



Odwołany lot

1. Prawo do opieki

W ramach opieki przewoźnik powinien bezpłatnie zapewnić:

- posiłki i napoje
- dwie rozmowy telefoniczne, faksy lub e-maile
- zakwaterowanie w hotelu wraz z transportem pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (przysługuje tylko w przypadku konieczności oczekiwania na alternatywny lot przez jedną lub więcej nocy)

Pomoc udzielana jest w zależności od czasu oczekiwania na alternatywny lot.

2. Prawo do odszkodowania

W przypadku odwołania lotu przewoźnik zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania.

Prawo do odszkodowania nie przysługuje, gdy:

- zostałeś poinformowany o odwołaniu lotu co najmniej 2 tygodnie przed planowanym czasem odlotu bądź przewoźnik lotniczy poinformował o odwołaniu lotu w terminie krótszym niż 14 dni i zaproponował Ci alternatywne połączenie na zasadach określonych właściwymi przepisami,
- odwołanie lotu jest spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia przez przewoźnika 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.

Odszkodowanie powinno być wypłacone w formie pieniężnej. Za Twoją pisemną zgodą może być zrealizowane w formie vouchera lub innych usług.

3. Prawo do zwrotu pełnej ceny biletu i bezpłatnego powrotu

W przypadku odwołania lotu masz prawo odstąpić od umowy. W tym przypadku przewoźnik jest zobowiązany zwrócić Ci w formie pienięż-

nej pełen koszt biletu w terminie 7 dni po cenie za jaką go kupiłeś, za część lub części nieodbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakiemukolwiek celowi związanemu z Twoim pierwotnym planem podróży oraz zapewnić Ci, gdy jest to odpowiednie, w najwcześniejszym możliwym terminie lot powrotny do pierwotnego miejsca wylotu.

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

4. Prawo do zmiany planu podróży

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

- w najwcześniejszym możliwym terminie *lub*
- w terminie późniejszym, dogodnym zarówno dla Ciebie, jak i przewoźnika

Prawo do zmiany planu podróży nie przysługuje Ci, jeśli skorzystałeś z prawa do zwrotu pełnego kosztu biletu.



Odmowa przyjęcia na pokład

Jeżeli przewoźnik lotniczy ma uzasadnione powody, by przewidywać odmowę przyjęcia na pokład z powodu tzw. overbookingu, powinien najpierw wezwać ochotników do rezygnacji z lotu w zamian za korzyści na uzgodnionych warunkach.

1. Prawo do opieki

W ramach opieki przewoźnik powinien bezpłatnie zapewnić:

- posiłki i napoje
- dwie rozmowy telefoniczne, faksy 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.

2. Prawo do odszkodowania

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład wbrew Twojej woli przewoźnik zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania.

Prawo do odszkodowania nie przysługuje, gdy odmowa przyjęcia pasażera na pokład jest racjonalnie uzasadniona, w szczególności przyczynami natury zdrowotnej, wymogami bezpieczeństwa lub niewłaściwymi dokumentami podróжными.

Odszkodowanie powinno być wypłacone w formie pieniężnej. Za Twoją pisemną zgodą może być zrealizowane w formie vouchera lub usług.

3. Prawo do zwrotu pełnej ceny biletu i bezpłatnego powrotu

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład masz prawo odstąpić od umowy. W tym przypadku przewoźnik jest zobowiązany zwrócić Ci w formie pieniężnej pełen koszt biletu w terminie 7 dni po cenie za jaką go kupiłeś, za część lub części nieodbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakiemukolwiek celowi związanemu z Twoim pierwotnym planem podróży oraz zapewnić Ci, gdy jest to odpowiednie, w najwcześniejszym możliwym terminie lot powrotny do pierwotnego miejsca wylotu.

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

5. Prawo do zmiany planu podróży

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład przewoźnik jest zobowiązany zapewnić Ci zmianę planu podróży w taki sposób, abyś na porównywalnych warunkach mógł dotrzeć do miejsca docelowego:

- w najwcześniejszym możliwym terminie *lub*
- w terminie późniejszym, dogodnym zarówno dla Ciebie, jak i przewoźnika

Prawo do zmiany planu podróży nie przysługuje Ci, jeśli skorzystałeś z prawa do zwrotu pełnego kosztu biletu.

Wysokość odszkodowania za opóźniony (w miejscu docelowym), odwołany lot (przy zmianie połączenia) lub odmowę przyjęcia na pokład samolotu

ODLEGŁOŚĆ	Do 2 godz.	Powyżej 2 godz.	Powyżej 3 godz.	Powyżej 4 godz.
OPÓŹNIONY LOT	Do 1500 km 1500-3500 km Powyżej 3500 km	0 € 0 € 0 €	250 € 400 € 600 €*	250 € 400 € 600 €
ODWOŁANY LOT	Do 1500 km 1500-3500 km Powyżej 3500 km	0 € 0 € 0 €	250 € 400 € 600 €**	250 € 400 € 600 €
ODMOWA PRZYJĘCIA NA POKŁAD	Do 1500 km 1500-3500 km Powyżej 3500 km	250 € 400 € 600 €	250 € 400 € 600 €	250 € 400 € 600 €

* jeśli lot jest dłuższy niż 3500 km, a opóźnienie będzie krótsze niż 4 godziny, przewoźnik może wypłacić 50 % odszkodowania, czyli 300 Euro

** podana wysokość odszkodowania może zostać pomniejszona o 50% zgodnie z przepisami rozporządzenia (WE) Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 261/2004