

Prawa pasażera linii lotniczych

Niniejsze prawa pasażerów dotyczą 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.

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
- 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 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 :

- 2 godziny w przypadku lotów do 1.500 km
- 3 godziny w przypadku lotów wewnątrzspółnotowych 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, osobom im towarzyszącym 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 albo 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 międzywspółnotowe 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
- 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 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)

Wyplata 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 POWROTU

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

PRAWO DO ZWROTU CZĘŚCI CENY BILETU ZA ZMIANĘ KLASY PODRÓŻY

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 międzywspólnotowych o długości ponad 1.500 km
- 50 % ceny biletu w przypadku lotów innych niż wewnątrzspólnotowe o długości pomiędzy 1.500 km a 3.500 km
- 75 % ceny biletu w przypadku lotów innych niż międzywspólnotowe 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.

PRAWO DO INFORMACJI O PRAWACH PASAŻERA

W przypadku odwołania lotu, odmowy przyjęcia na pokład oraz opóźnienia lotu co najmniej o 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. na stronach internetowych przewoźników, portów lotniczych oraz Urzędu Lotnictwa Cywilnego.

W przypadku, gdy lot obsługuje przewoźnik wpisany na listę, o której mowa powyżej, co doprowadziło do odwołania danego lotu lub doprowadziłoby do takiego odwołania lotu, gdyby dany lot odbywał się w granicach Wspólnoty Europejskiej, pasażerowi przysługuje prawo do zmiany planu podróży lub prawo do zwrotu pełnej ceny biletu, pod warunkiem, że pasażer wybrał rezygnację z lotu w przypadku gdy lot ten nie został odwołany

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:

Urząd Lotnictwa Cywilnego
ul. Marcina Flisa 2
02-247 Warszawa
e-mail: kancelaria@ulc.gov.pl

Numery telefonów do Punktu Obsługi Klienta: 022 520 74 35, 022 520 74 36, 022 520 74 37,
nr faxu: 022 520 72 02 oraz 022 520 74 38

Szczegółowe informacje dotyczące sposobu wniesienia skargi znajdują się na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego www.ulc.gov.pl

INNE PRZYPADKI NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA ZOBOWIĄZANIA PRZEZ PRZEWOŹNIKA LOTNICZEGO

W 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. Wyłączenia to nie dotyczy osób korzystających ze zniżek lub zwolnień na podstawie programu lojalnościowego lub innego programu komercyjnego.

1) 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 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 - obowiązuje od 16 stycznia 2006r.

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