

Co zrobić najpierw?

W przypadku stwierdzenia jednego z problemów opisanych w niniejszej ulotce należy niezwłocznie zwrócić się do przedstawiciela linii lotniczych obsługujących dany lot z prośbą o jego rozwiązanie.

– co robić dalej...

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub jego znacznego opóźnienia oraz gdy linie lotnicze obsługujące dany lot nie wywiązują się w pełni ze swych obowiązków, należy złożyć skargę do właściwych krajowych władz wykonawczych.

Jeśli wylot następuje z kraju UE, skargę należy złożyć w kraju wylotu. Jeśli wylot następuje z kraju nienależącego do UE, ale dany lot jest obsługiwany przez którąś z unijnych linii lotniczych, skargę należy złożyć w kraju UE (kraj docelowy).

Nazwę i adres właściwych władz lub szczegółowe informacje o organizacjach udzielających porad lub pomocy w przypadku wszelkich innych skarg (np. dotyczących bagażu, uszkodzenia ciała lub zgonu, wyjazdów zorganizowanych) można uzyskać, dzwoniąc pod bezpłatny numer Europe Direct*:

00 800 6 7 8 9 10 11,

lub pisząc na adres poczty elektronicznej:

mail@europe-direct.cec.eu.int.

Informację o działaniach podjętych w sprawie złożonej skargi można przekazać Komisji Europejskiej, B-1049 Bruksela, faksem (32-2) 299 10 15 lub pocztą elektroniczną: tren-aprights@cec.eu.int.



* Niektórzy operatorzy telefonii komórkowej nie umożliwiają dostępu do numerów 00 800 lub naliczają rachunki za takie połączenia. W niektórych przypadkach połączenia te są płatne, jeśli dzwoni się z aparatu publicznego lub z hotelu.

Dodatkowe informacje

Ulotka zawiera streszczenie najważniejszych odnośnych przepisów prawa unijnego. Przepisy te stanowią wyłączną podstawę prawną wszelkich roszczeń i działań podejmowanych w przypadku zaistnienia sporu. Można je znaleźć w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

- Odszkodowanie i pomoc dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów – rozporządzenie (WE) nr 261/2004; Dz.U. L 46 z 17.2.2004 r.
- Odpowiedzialność przewoźnika lotniczego – rozporządzenie (WE) nr 889/2002 zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2027/97; Dz.U. L 140 z 30.5.2002 r. (włączające konwencję montrealską do prawa UE w zakresie ujednoczenia niektórych przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, Dz.U. L 194 z 18.7.2001 r.).
- Podróże, wakacje i wycieczki zorganizowane – dyrektywa 90/314/EWG; Dz.U. L 158 z 23.6.1990 r.

KO-56-03-578-PL-D

Prawa Pasażera Linii Lotniczych

Problemy z podróżowaniem samolotem?

Unia Europejska (UE) wzmocniła prawa pasażerów

Poniżej przedstawiamy najważniejsze z nich (od dnia 17 lutego 2005 r.)

Dodatkowe kopie – we wszystkich językach oficjalnych UE – można pobrać ze strony internetowej:
http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm.

Opublikowane przez Komisję Europejską,
DG ds. Energii i Transportu, B-1049 Bruksela



Komisja
Europejska

Jeśli są problemy...

Unia Europejska ustanowiła szereg praw w celu zapewnienia pasażerom lotniczym odpowiedniej obsługi.

Linie lotnicze obsługujące dany lot są zobowiązane do przewozu pasażera wraz z bagażem oraz przestrzegania praw pasażera.



Odmowa przyjęcia na pokład

Czy pasażerowi odmówiono przyjęcia na pokład ze względu na brak wolnych miejsc?



Odwołanie lotu

Czy lot został odwołany?



Znaczne opóźnienia

Czy opóźnienie lotu było większe niż dwie godziny?



Bagaż

Czy bagaż zgłoszony przez pasażera uległ uszkodzeniu, opóźnieniu lub zaginięciu?



Uszkodzenie ciała lub zgon w wypadku

Czy pasażer doznał obrażeń podczas lotu?



Wyjazdy zorganizowane

Czy usługa zamówiona przez pasażera została w pełni wykonana?

Prawa pasażera odnoszą się do lotów regularnych i czarterowych, krajowych i międzynarodowych, do wszystkich linii lotniczych, zarówno tanich, jak i oferujących pełną obsługę.

Umowa zawarta między pasażerem a przewoźnikiem lotniczym określa dodatkowe prawa i zobowiązania. Kopię umowy można uzyskać w biurze podróży lub u przewoźnika.

...warto znać swoje prawa

Odmowa przyjęcia na pokład oraz anulowanie rejsów

W przypadku odmowy przyjęcia pasażera na pokład samolotu lub anulowania rejsu przewoźnik lotniczy ma obowiązek zaoferowania pasażerowi rekompensaty finansowej oraz pomocy. Prawa te obowiązują w przypadku wszystkich lotów, łącznie z przelotami czarterowymi, pod warunkiem, że pasażer stawiał się w odpowiednim czasie do odprawy biletowo-bagażowej

- z portów lotniczych w UE lub
- do portu lotniczego na terenie UE z kraju poza UE, ale obsługiwane przez przewoźnika unijnego.

Odmowa przyjęcia pasażera na pokład samolotu

Jeżeli do odprawy zgłosi się większa liczba pasażerów na dany lot, niż wynosi liczba miejsc w samolocie, przewoźnik powinien najpierw znaleźć osoby chętne do udostępnienia, za ustaloną rekompensatą, miejsc pasażerom, którzy również zaplanowali podróż danym rejsiem. Przewoźnik zobowiązany jest do zaoferowania takim ochotnikom zwrotu uiszczonych opłat przewozowej (łącznie z bezpłatnym przelotem, w miarę potrzeby, do portu, w którym podróż rozpoczęto) lub alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży.

Jeśli pasażer nie zgłosi się na ochotnika, wówczas przewoźnik zobowiązany jest do zaoferowania mu rekompensaty pieniężnej w wysokości:

- 250 € dla lotów na trasach o długości do 1 500 km
- 400 € dla lotów na trasach powyżej 1 500 km na terenie UE oraz dla innych lotów pomiędzy 1 500 do 3 500 km
- 600 € dla lotów na trasach powyżej 3 500 km poza terytorium UE.

Jeśli opóźnienie w przelocie do miejsca docelowego jest odpowiednio mniejsze niż 2, 3 lub 4 godziny, rekompensata może zostać zmniejszona o 50%.

Przewoźnik ma również obowiązek:

- zwrotu uiszczonych opłat przewozowej (w zależności od potrzeby łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym podróż rozpoczęto) lub zaproponowania alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży;

- zapewnienia, w zależności od potrzeby, wyżywienia i miejsca w hotelu (łącznie z transportem) oraz świadczeń (np. połączenia telefoniczne, telex, faks itp.).

Anulowanie rejsów

W przypadku anulowania rejsu pasażer ma prawo do otrzymania od przewoźnika:

- zwrotu uiszczonych opłat przewozowej (w zależności od potrzeby łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym podróż rozpoczęto) lub zaproponowania alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży;
- wyżywienia i pobytu w hotelu w zależności od potrzeby (łącznie z transportem) oraz świadczeń (np. połączenia telefoniczne, telex, faks etc.).

Podobnie jak w przypadku odmowy przyjęcia na pokład samolotu, przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do wypłacenia pasażerowi rekompensaty, chyba że poinformuje dostatecznie wcześniej o anulowaniu rejsu oraz proponuje alternatywny przewóz w terminie zbliżonym do oryginalnego.

Przewoźnik jest zobowiązany wypłacić w ciągu 7 dni rekompensatę lub dokonać zwrotu opłaty przewozowej w gotówce, za pomocą przelewu bankowego lub czeku, lub za pisemną zgodą pasażera przekazać mu voucher do wykorzystania przy następnej podróży.

W przypadku odmówienia pasażerowi któregośkolwiek z wyżej wymienionych praw, należy niezwłocznie złożyć skargę u przewoźnika.

Znaczne opóźnienia

Natychmiastowa pomoc

Jeżeli pasażer stawiał się w odpowiednim czasie do odprawy biletowo-bagażowej, łącznie z przelotami czarterowymi

- z portu lotniczego na terenie UE lub
- do portu lotniczego na terenie UE z kraju poza UE, ale obsługiwane przez przewoźnika unijnego

oraz jeżeli przewoźnik danego lotu przewiduje, że wystąpią opóźnienia

- większe niż 2 godziny dla lotów na trasach do 1 500 km,
- większe niż 3 godziny dla lotów na trasach powyżej 1 500 km na terenie UE oraz dla innych lotów pomiędzy 1 500 do 3 500 km,

- większe niż 4 godziny dla lotów na trasach powyżej 3 500 km poza UE,

przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do zapewnienia, w zależności od potrzeby, wyżywienia i miejsca w hotelu (łącznie z transportem) oraz świadczeń (np. połączenia telefoniczne, telex, faks itp.).

Jeżeli opóźnienie jest większe niż 5 godzin, przewoźnik zobowiązany jest do zwrotu uiszczonych opłat za przewóz (w zależności od potrzeby łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym podróż rozpoczęto).

W przypadku odmówienia pasażerowi któregośkolwiek z wyżej wymienionych praw, należy niezwłocznie złożyć skargę u przewoźnika.

Dochodzenie roszczeń w późniejszym terminie

W przypadku, gdy przewoźnik z kraju UE jest odpowiedzialny za opóźnienie lotu do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie, pasażer ma prawo do wystąpienia o odszkodowanie w wysokości do 4 150 SDR* za wszelkie poniesione szkody. Jeżeli przewoźnik uchyla się od odpowiedzialności za poniesione przez pasażera szkody, pasażer może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko przewoźnikowi, z którym zawarł umowę lub przeciwko obsługującemu dany lot, jeżeli nie jest to ten sam przewoźnik.

Bagaż

Pasażer ma prawo do wystąpienia o odszkodowanie w wysokości do 1 000 SDR* za zniszczenie, uszkodzenie, opóźnienie lub utratę bagażu podczas lotu liniami lotniczymi z kraju UE do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie. Jeżeli przewoźnik uchyla się od odpowiedzialności za poniesione przez pasażera szkody, pasażer może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Wszelkie roszczenia dotyczące uszkodzonego odprawionego bagażu należy zgłosić w terminie 7 dni od daty jego odbioru, w przypadku bagażu opóźnionego – w terminie 21 dni od odbioru.

Pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko przewoźnikowi, z którym zawarł umowę, lub obsługującemu dany lot, jeżeli nie jest to ten sam przewoźnik.

Uszkodzenia ciała lub zgon w wypadku

Pasażer ma prawo do wystąpienia o odszkodowanie za obrażenia lub zgon na skutek wypadku podczas lotu obsługiwane przez przewoźnika unijnego do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie. Pasażer ma prawo do zaliczki w celu pokrycia natychmiastowych potrzeb finansowych. Jeżeli przewoźnik uchyla się od odpowiedzialności za poniesione przez pasażera szkody, pasażer może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko przewoźnikowi, z którym zawarł umowę, lub obsługującemu dany lot, jeżeli nie jest to ten sam przewoźnik.

Wyjazdy zorganizowane

Oprócz opisanych powyżej praw, pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko organizatorom wyjazdu za niewykonanie usług przewidzianych w umowie zawartej w jednym z krajów UE, bez względu na docelowe miejsce podróży. Prawa te obowiązują w przypadku niezapewnienia odpowiedniego przelotu przewidzianego w umowie zawartej między organizatorem wyjazdu a pasażerem. Ponadto jeżeli organizator nie wywiąże się z umowy w odniesieniu do znaczącej części zorganizowanego wyjazdu, jest zobowiązany do zapewnienia alternatywnych świadczeń, łącznie z przewozem, bez żadnych dodatkowych kosztów dla uczestnika wyjazdu.

* 1 SDR = 1,18 € w dniu 30.9.2004 r. Bieżący kurs wymiany można uzyskać, kontaktując się z Europe Direct.