

Prawa Pasażera Linii Lotniczych

*Problemy z podróżowaniem samolotem?
Unia Europejska (UE) wzmocniła prawa pasażerów.
Poniżej przedstawiamy najważniejsze z nich.**

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 stanął 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 obsługiwanego 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 ohotnikom 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 ohotnika, wówczas przewoźnik zobowiązany jest do zaoferowania mu rekompensaty pieniężnej w wysokości:

- 250 € dla lotów na trasach o długości 1500 km lub krótszych
- 400 € dla lotów na trasach powyżej 1500 km na terenie UE oraz dla innych lotów pomiędzy 1500 do 3500 km
- 600 € dla lotów na trasach powyżej 3500 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. Pasażer powinien zostać poinformowany o alternatywnych sposobach przewozu.

Przewoźnik jest zobowiązany w ciągu 7 dni 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.

Pomoc i dodatkowe informacje

Jeżeli podczas odmowy przyjęcia pasażera na pokład, anulowania rejsu lub znacznych opóźnień przewoźnik odmówi pasażerowi przysługujących mu praw, pasażer może skierować skargę do właściwego krajowego organu odpowiedzialnego za wdrażanie prawa. W celu uzyskania nazwy i adresu takiego organu prosimy skontaktować się z Europe Direct, dzwoniąc na darmowy numer telefonu: **00 800 6 7 8 9 10 11**, lub za pomocą poczty elektronicznej na adres: **mail@europe-direct.cec.eu.int**. Europe Direct służy również informacjami o organizacjach udzielających porad i pomocy w przypadku wszelkich innych skarg.

W celu poinformowania o działaniach poczynionych w sprawie złożonej skargi można również skontaktować się z Dyrekcją Generalną ds. Energii i Transportu w Komisji Europejskiej, B-1049 Bruksela za pomocą faksu (**32-2**) **299 10 15** lub poczty elektronicznej pod adresem: **tren-aprights@cec.eu.int**

Ulotki z informacjami zawartymi na niniejszym plakacie oraz inne szczegółowe informacje można uzyskać w punkcie informacyjnym lub na stronie internetowej: **http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm**

UMOWA ZAWARTA MIĘDZY PASAŻEREM I PRZEWOŹNIKIEM LOTNICZYM OKREŚLA DODATKOWE PRAWA I ZOBOWIĄZANIA. KOPIĘ UMOWY MOŻNA UZYSKAĆ W BIURZE PODRÓŻY LUB U PRZEWOŹNIKA.

Znaczne opóźnienia

Natychmiastowa pomoc

Jeżeli pasażer stanął 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 obsługiwanego przez przewoźnika unijnego

oraz jeżeli przewoźnik danego lotu przewiduje, że wystąpią opóźnienia

- 2 godziny lub więcej dla lotów na trasach 1500 km lub krótszych,
- 3 godziny lub więcej dla lotów na trasach powyżej 1500 km na terenie UE oraz dla innych lotów pomiędzy 1500 do 3500 km,
- 4 godziny lub więcej dla lotów na trasach powyżej 3500 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 4150 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 1000 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 obsługiwanego 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.

* Dla celów informacyjnych niniejszy tekst podsumowuje główne elementy prawa unijnego. Przepisy te stanowią wyłączną podstawę prawną wszelkich roszczeń i działań podejmowanych w przypadku zaistnienia sporu.

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

