

Przewoźnicy lotniczy mają prawny obowiązek informowania o Twoich prawach, jeśli odmówiono Ci wejścia na pokład lub gdy Twój lot został odwołany bądź opóźniony.

Zalecane postępowanie w przypadku naruszenia praw pasażera

Jeśli uważasz, że naruszono Twoje prawa wynikające z ustawodawstwa regulującego prawa pasażerów samolotów:

→ Najpierw musisz skontaktować się z przewoźnikiem, a w przypadku problemów dotyczących osób niepełnosprawnych – z lotniskiem.

→ Jeśli nie uzyskasz zadowolającej odpowiedzi, możesz złożyć skargę w jednym z krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie tych praw. Szczegóły dotyczące tych organów są dostępne na stronie internetowej Komisji Europejskiej: ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm

UWAGA: Skargi należy składać przede wszystkim w kraju, w którym nastąpiło zdarzenie.

Więcej informacji można znaleźć na stronie ec.europa.eu/passenger-rights

lub za pośrednictwem serwisu Europe Direct **00 800 6 7 8 9 10 11***

* Niektórzy operatorzy telefonii komórkowej nie udostępniają połączeń z numerami rozpoczynającymi się na 00 800 lub pobierają za nie opłaty.



Lista odpowiedzialnych organów krajowych, z którymi należy kontaktować się w sprawach dotyczących praw pasażerów (odmowa przyjęcia na pokład, odwołany lot, opóźnienie), osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się (z ang. PRM)

BELGIA

Direction générale
"Transport aérien"
Directoraat-generaal
"Luchtvaart"
+ 32 2 277 44 00
www.mobilif.fgov.be

BULGARIA

General Directorate
Civil Aviation Administration
Ministry of Transport
of the Republic of Bulgaria
+ 359 2 937 10 47
www.caa.bg

REPUBLIKA CZESKA

Úřad pro civilní letectví
Civil Aviation Authority
+ 420 225 422 726
www.ucl.cz/ www.caa.cz

DANIA

Statens Luftfartsvæsen
Civil Aviation Authority
+ 45 3618 6000
www.slv.dk

NIEMCY

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Civil Aviation Authority
+ 49 531 2355 115
www.lba.de

ESTONIA

Tarbijakaitseamet
Consumer Protection Board
+ 372 6201 708 / 736
www.consumer.ee

IRLANDIA

Commission
for Aviation Regulation
+ 353 (0) 1 6611700
www.aviationreg.ie

GRECJA

Hellenic Civil Aviation Authority
+ 30 210 891 6150
www.ypp.gr/ www.hcaa.gr

> Kwestie dotyczące PRM (na lotniskach):

Hellenic Civil Aviation Authority
Airport Division
+ 30 210 8916424-413

HISZPANIA

Agencia Estatal
de Seguridad Aérea
Air Safety Agency
+ 34 91 597 8321 / 7231 / 5075
www.seguridadaaerea.es

FRANCJA

Direction générale
de l'aviation civile (DGAC)
Civil Aviation Authority
Fax + 33 1 58 09 38 45
www.developpement-durable.gouv.fr

WŁOCHY

Ente nazionale
per l'aviazione civile
Civil Aviation Authority
+ 39 06 44596-1
www.enac.gov.it

CYPR

Department of Civil Aviation
+ 357 22 404150
www.mcv.gov.cy

ŁOTWA

Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs
Consumer Rights
Protection Centre
+ 371 67 38 86 24
www.ptac.gov.lv

> W przypadku problemów dotyczących osób niepełnosprawnych:

Civilās aviācijas aģentūra
Civil aviation agency
+ 371 67 83 09 68
www.caa.lv

LITWA

Civilines Aviacijos Administracija
Civil Aviation Administration
+ 370 5 2739116
www.caa.lt

LUKSEMBURG

Direction du Marché Intérieur
et de la Consommation
Ministry of Economy
and Foreign Trade
+ 352 2478 4112
www.eco.public.lu

WĘGRY

Nemzeti Fogyasztóvédelmi
Hatóság
Hungarian Authority
for Consumer Protection
+ 36 1 459 4800
www.nfh.hu

> W przypadku problemów dotyczących osób niepełnosprawnych:

Egyenlő Bánásmód Hatóság
Equal Treatment Authority
+ 36 1 336 78 43
www.egyenlobanasmod.hu

MALTA

Department of Civil Aviation
+ 356 2122 2936
www.dca.gov.mt

NIDERLANDY

Inspectie Verkeer en Waterstaat
Transport and Water
Management Inspectorate
+ 31 884 890 000
www.ivw.nl

AUSTRIA

Bundesministerium
für Verkehr, Innovation
und Technologie
Federal Ministry of Transport,
Innovation and Technology
+ 43 1-711 6265/9204
www.bmvit.gov.at

POLSKA

Urząd Lotnictwa Cywilnego
Komisja Ochrony
Praw Pasażerów
+ 48 22 520 74 84
www.ulc.gov.pl

PORTUGALIA

Instituto Nacional
de Aviação Civil (INAC)
Civil Aviation Authority
+ 351 21 842-3500
www.inac.pt/vPT/Passageiros/Paginas/Passageiros.aspx

RUMUNIA

Autoritatea Națională pentru
Protecția Consumatorilor
National Authority
for Consumer Protection
+ 40 372 131 951
www.anpc.ro

SŁOWENIA

Ministry of Transport
Directorate of Civil Aviation
Aviation Inspection Department
+ 386 1 478 82 01
www.mzp.gov.si/en/areas_of_work/civil_aviation/

SŁOWACJA

Slovenská obchodná inšpekcia –
Slovak Trade Inspectorate
Ústredný inšpektorát –
Central Inspectorate
+ 421 2 58272 103 / 140
www.soi.sk

FINLANDIA

Kuluttajariitalautakunta
Consumer Disputes Board
+ 358 10 36 65200
www.kuluttajariita.fi

> W przypadku problemów dotyczących osób niepełnosprawnych:

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
Finnish Transport Safety Agency
+ 358 20 618 500
www.trafi.fi

SZWECJA

Konsumentverket
Swedish Consumer Agency
+ 46 771 42 3300
www.konsumentverket.se
Allmänna reklamations-
nämnden (ARN)
National Board
for Consumer Complaints
+ 46 8 508 860 00
www.arn.se

> W przypadku problemów dotyczących osób niepełnosprawnych:

Swedish Transport Agency
Civil Aviation Department
+ 46 771 50 35 03

ZJEDNOCZONE KRÓLESTWO

Air Transport Users Council
+ 44 20 7240 6061
www.auc.org.uk

Civil Aviation Authority
+ 44 207 379 7311

> W przypadku problemów dotyczących osób niepełnosprawnych:

1. England
Equality and Human Rights
+ 44 8456 046 610
www.equalityhumanrights.com
2. Wales
Equality and Human Rights
+ 44 8456 048 810
www.equalityhumanrights.com
3. Scotland
Equality and Human Rights
+ 44 8456 045 510
www.equalityhumanrights.com
4. Northern Ireland
Consumer Council
for Northern Ireland
0800 121 60 22
www.consumerCouncil.org.uk

ISLANDIA

Flugmalastjorn Islands
Civil Aviation Administration
+ 354 569 41 00
www.caa.is

NORWEGIA

Flyklagenemnda
Dispute Resolution Board
+ 47 2313 6990 / 2254 6000
www.flyklagenemnda.no

SZWAJCARIA

Office Fédéral de l'Aviation Civile /
Bundesamt für Zivilluftfahrt
Federal Office for Civil Aviation
+ 41 31 325 95 96
www.bazl.admin.ch

PRAWA PASAŻERÓW SAMOLOTÓW



Prawa pasażera podróżującego drogą lotniczą



Niezbędne informacje



Prawa pasażerów w zasięgu



ręki!



KOMISJA EUROPEJSKA

W sprawach dotyczących utraty, opóźnienia lub uszkodzenia bagażu można kontaktować się z Europejskim Centrum Konsumentckim w swoim kraju: ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Można również skontaktować się z jedną z krajowych organizacji konsumenckich: ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm#national

Opublikowany przez: Komisja Europejska, 1049 Bruksela, BELGIA

Odmowa przyjęcia na pokład? Lot odwołany? Duże opóźnienie? Utracony bagaż?

Od początku lat 90. nastąpił znaczny wzrost przewozów pasażerskich drogą lotniczą. Efektem ubocznym są wynikające z niego niedogodności, które często dotyczą pasażerów.

W obliczu tych zjawisk od 1991 r. Unia Europejska podejmuje działania zmierzające do zagwarantowania podstawowych praw pasażerów, wprowadzając odpowiednie przepisy obowiązujące we wszystkich krajach członkowskich Unii.

W lutym 2005 r. weszło w życie rozporządzenie (WE) nr 261/2004. Ustanawia ono wspólne zasady dotyczące naprawy szkód i pomocy dla pasażerów linii lotniczych stosowane w określonych sytuacjach. Rozporządzenie dotyczy pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się w państwie członkowskim oraz wszystkich pasażerów, którzy odlatują z lotniska w państwie trzecim i lądują na lotnisku w państwie członkowskim, w przypadku gdy lot jest obsługiwany przez przewoźnika kraju UE.

W czasie podróży drogą lotniczą pasażerowi przysługują m.in.:

- prawo do informacji
- prawo do zwrotu należności za bilet lub zmiany lotu w przypadku anulowania lotu lub odmowy przyjęcia na pokład; prawo do zwrotu należności za bilet, gdy lot jest opóźniony o pięć lub więcej godzin
- prawo do pomocy, a w określonych okolicznościach prawo do rekompensaty w przypadku dużego opóźnienia, anulowania lotu lub odmowy przyjęcia na pokład
- prawo do złożenia skargi i wystąpienia o odszkodowanie
- osoby niepełnosprawne lub o ograniczonej możliwości poruszania się mają prawo do podróżowania w tych samych warunkach, co inni obywatele.

Przepisy unijne określają również podmioty odpowiedzialne za realizację uprawnień przysługujących pasażerom z tytułu dużego opóźnienia, śmierci, urazów lub nieprawidłowej obsługi bagażu.

PRAWA PASAŻERÓW SAMOLOTÓW — PODSUMOWANIE



Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonych możliwościach poruszania się

Ustawodawstwo UE chroni osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonych możliwościach poruszania się przed dyskryminacją podczas dokonywania rezerwacji i wejścia na pokład samolotu. Osoby te mają również prawo do otrzymania pomocy na terenie lotniska (przy odlocie, po przylocie i podczas tranzytu) oraz na pokładzie samolotu. Zaleca się, aby pasażerowie powiadamiali o swoich potrzebach z wyprzedzeniem, co ułatwi udzielanie właściwej pomocy.



Odmowa przyjęcia na pokład

Po odmówieniu pasażerem wejścia na pokład samolotu przewoźnik jest zobowiązany w pierwszej kolejności do znalezienia osób, które zgodzą się zrezygnować ze swojej rezerwacji w zamian za uzyskanie określonych korzyści. Ponadto przewoźnik musi również zapewnić tym osobom możliwość wyboru między pełnym zwrotem należności a zmianą lotu.

Może to się wiązać z prawem do rekompensaty w wysokości od 125 do 600 euro w zależności od długości lotu i opóźnień, które wystąpiły przed wybraniem innego lotu. Osobom, które zdecydowały się na zmianę lotu, przewoźnik musi zapewnić, jeśli to konieczne, pomoc, np. wyżywienie, dostęp do telefonu, jeden lub więcej noclegów oraz transport między lotniskiem a miejscem zakwaterowania.



Odwołanie lotu

Również w tym przypadku pasażer jest uprawniony do rekompensaty, w takiej wysokości, jak ta przysługująca przy odmowie wejścia na pokład, chyba że został poinformowany o odwołaniu lotu co najmniej 14 dni przed odlotem lub termin lotu zmieniono na bliski pierwotnego, lub jeśli linia lotnicza może udowodnić, że odwołanie lotu zostało spowodowane zaistnieniem wyjątkowych okoliczności. Ponadto linia lotnicza musi przedstawić ofertę umożliwiającą:

- zwrot należności za bilet w ciągu siedmiu dni lub
- zmianę lotu do ostatecznego miejsca przeznaczenia na podobnych warunkach;

oraz zapewnić, jeśli to konieczne, opiekę (dostęp do telefonu, miejsce odpoczynku, wyżywienie, zakwaterowanie, transport do miejsca zakwaterowania).



Duże opóźnienia

Pasażer ma prawo do uzyskania opieki od linii lotniczej (dostęp do telefonu, miejsce odpoczynku, wyżywienie, zakwaterowanie, transport do miejsca zakwaterowania), jeśli opóźnienie wynosi:

- dwie godziny lub więcej w przypadku lotów do 1500 km;
- trzy godziny lub więcej w przypadku lotów wewnątrz Unii Europejskiej dłuższych niż 1500 km i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 km;
- cztery godziny lub więcej w przypadku lotów poza Unią Europejską dłuższych niż 3500 km.

Jeśli opóźnienie jest większe niż pięć godzin, pasażer, który nie zdecyduje się na kontynuowanie podróży, ma również prawo do zwrotu należności za bilet oraz do powrotnego przelotu do miejsca rozpoczęcia podróży.



Jeśli lot jest opóźniony o co najmniej trzy godziny, pasażerowie mają prawo do takiego samego odszkodowania, jakie przysługuje w przypadku odwołanego lotu, o ile linia lotnicza nie udowodni, że do opóźnienia doszło z powodu wyjątkowych okoliczności. Dodatkowo linie lotnicze mogą być pociągnięte do odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku opóźnień.



Bagaż

W przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu lub gdy wystąpiło opóźnienie w jego dostarczeniu pasażer może mieć prawo do odszkodowania w maksymalnej wysokości 1220 euro. Linie lotnicze są jednak zwolnione z odpowiedzialności, jeśli podjęły wszelkie niezbędne kroki, aby zapobiec szkodom, lub gdy nie miały możliwości podjęcia takich kroków.

W przypadku uszkodzenia bagażu należy złożyć skargę u przewoźnika w ciągu siedmiu dni od otrzymania bagażu. W przypadku wystąpienia opóźnienia w odbiorze bagażu okres ten nie może być dłuższy niż 21 dni.



Tożsamość linii lotniczej

Pasażer musi być poinformowany z wyprzedzeniem, która linia lotnicza obsługuje jego lot. Działalność linii lotniczych uznanych za niebezpieczne jest zakazana lub ograniczona na terenie Unii Europejskiej. Lista takich linii jest dostępna na stronie: ec.europa.eu/transport/air-ban



Wypoczynek zorganizowany

Organizatorzy i firmy sprzedające usługi związane z wypoczynkiem zorganizowanym zobowiązane są do przedstawiania dokładnych i pełnych informacji na temat zarezerwowanej usługi. Ponadto muszą honorować zobowiązania wynikające z umowy oraz zapewnić pasażerom ochronę na wypadek niewypłacalności organizatora. Firmy obsługujące wycieczki turystyczne są zobowiązane do podawania dokładnych informacji o zarezerwowanym wypoczynku, spełniania umów i zapewniania ochrony pasażerów w przypadku niewypłacalności organizatora.



Przejrzystość cenowa

Zgodnie z unijnym prawem, każdorazowo przy zakupie biletu na podróż rozpoczynającą się w dowolnym porcie lotniczym Unii Europejskiej, pasażer musi zostać poinformowany o obowiązujących przepisach. Podawana ostateczna cena zawsze powinna obejmować należną cenę biletu lotniczego, należne podatki, opłaty i dopłaty, które są nieuniknione i znane w momencie publikacji. Ponadto dane te powinny być widoczne w podziale na cenę biletu, podatki, opłaty lotniskowe oraz inne opłaty i dopłaty. Informacje o opcjonalnych elementach ceny powinny być przekazywane w sposób jasny, klarowny i jednoznaczny na początku procedury rezerwacji, a pasażer powinien mieć możliwość ich akceptacji lub odrzucenia.