



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.

Jeżeli w trakcie podróży lotniczej Twoje prawa zostały naruszone masz prawo złożyć skargę do Komisji Ochrony Praw Pasażerów działającej przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego.

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

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



Procedura reklamacyjna

Przypadki opóźnienia, odwołania lotu oraz odmowy przyjęcia na pokład reguluje Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r.

Reklamację na odmowę przyjęcia na pokład, odwołanie bądź opóźnienie lotu złóż najpierw u przewoźnika, który wykonywał dany rejs. Jeżeli linia lotnicza odmówi wypłaty odszkodowania możesz wystąpić ze skargą do Komisji Ochrony Praw Pasażerów, która działa przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego. Jest to ważne, bowiem dopiero po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej w linii lotniczej, można wnieść do ULC skargę na naruszenie przez przewoźnika postanowień przepisów unijnych.

Skargę możesz złożyć, jeśli od momentu złożenia reklamacji minęło co najmniej 30 dni. Należy do niej dołączyć:

- kopię potwierdzonej rezerwacji na dany lot
- kopię reklamacji skierowanej do przewoźnika
- kopię udzielonej przez niego odpowiedzi bądź wskazanie, że pomimo upływu terminu 30 dni odpowiedź na reklamację nie została udzielona

Formularz skargi znajduje się na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego: www.ulc.gov.pl

Urząd Lotnictwa Cywilnego
Komisja Ochrony Praw Pasażerów
ul. Marcina Flisa 2
02-247 Warszawa
e-mail: kopp@ulc.gov.pl



PRAWA PASAŻERÓW



- **ODWOŁANY LOT**
- **OPÓŹNIONY LOT**
- **ODMOWA PRZYJĘCIA NA POKŁAD**
- **OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE**
- **PROCEDURA REKLAMACYJNA**





Opóźniony lot

1. Prawo do opieki

W ramach opieki przewoźnik powinien bezpłatnie zapewnić:

- wyżywienie 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 opóźniony lot, przy czym prawo do zakwaterowania w hotelu przysługuje tylko w przypadku konieczności oczekiwania na ten lot przez jedną lub więcej nocy.

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

W przypadku opóźnienia lotu o co najmniej 3 godziny, przewoźnik zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania.

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

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 opóźnienia lotu o co najmniej 5 godzin masz prawo zrezygnować z podróży za zwrotem kosztów biletu.



Odwołany lot

1. Prawo do opieki

W ramach opieki przewoźnik powinien bezpłatnie zapewnić:

- wyżywienie 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 odwołania lotu przewoźnik zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania.

Prawo do odszkodowania nie przysługuje, gdy:

- zostajesz 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 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 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 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 jakimkolwiek 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.

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.

1. Prawo do opieki

W ramach opieki przewoźnik powinien bezpłatnie zapewnić:

- wyżywienie 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 podróżnymi.

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 jakimkolwiek 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.