

# PRAWA PASAŻERÓW LINII LOTNICZYCH

## *Problemy z bagażem? Już nie!!!*

Obowiązki przewoźników lotniczych w przypadku opóźnienia, zagubienia lub zniszczenia bagażu reguluje Konwencja Montrealska. Zgodnie z nią pasażer może się domagać odszkodowania w wysokości do 1000 SDR (ok. 1160 EUR). Uzyskanie odszkodowania zależy od kilku ważnych czynników.

Po stwierdzeniu zagubienia lub zniszczenia bagażu należy:

1. WYPEŁNIĆ na lotnisku formularz nieprawidłowości bagażowej tzw. PIR (Property Irregularity Report).
2. ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ w terminie:
  - » 7 dni od odbioru uszkodzonego bagażu
  - » 21 dni od stwierdzenia opóźnienia bagażu

## *Wycena szkody*

W przypadku zniszczenia walizki linia lotnicza zwykle prosi o rachunek za zakup nowej i zwraca koszty. W razie zagubienia bagażu, kiedy trudno jest oszacować pełną wartość zaginionych przedmiotów warto jest załączyć do reklamacji posiadane rachunki. Jeśli ich nie mamy trzeba liczyć się z tym, że linia lotnicza oszacuje wartość szkody według wagi zarejestrowanego bagażu.

## *Laptopy, biżuteria, sprzęt sportowy i inne cenne rzeczy*

Linie lotnicze posiadają regulaminy przewozu, które wyłączają odpowiedzialność przewoźnika za cenne rzeczy wkładane do bagażu. Koniecznie przed wylotem przeczytaj warunki przewozu i zapytaj przewoźnika o możliwość zabezpieczenia cennych przedmiotów.

Jeżeli przewoźnik z innego kraju UE nie uwzględnił Twojej reklamacji zgłoś się do Europejskiego Centrum Konsumentckiego.



## ***Problemy z opóźnieniem/ odwołaniem lotu? Już nie!!!***

Podróżując liniami lotniczymi z/lub do jakiegokolwiek kraju Unii Europejskiej znajdujesz się pod ochroną rozporządzenia WE 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub dużego opóźnienia lotu.

### ***Opóźnienie***

Jeżeli lot jest opóźniony, przewoźnik zobowiązany jest do zapewnienia bezpłatnie posiłków i napojów w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, a także prawa do dwóch rozmów telefonicznych, dwóch dalekopisów, dwóch przesyłek faksowych lub e-mailowych. Zależy to od długości opóźnienia lub długości lotu.

- » Gdy opóźnienie wynosi co najmniej pięć godzin pasażerowie mają prawo do zwrotu kosztów biletów lub lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu
- » Gdy opóźniony odlot nastąpi co najmniej dzień po terminie pasażerowie mają prawo do bezpłatnego zakwaterowania w hotelu i darmowego transportu między lotniskiem a hotelem

Pasażerowie nie mogą domagać się finansowej rekompensaty, jeżeli opóźnienie lub odwołanie nastąpiło z przyczyn niezależnych np. z powodu złych warunków atmosferycznych.

### ***Odwołanie lotu***

W przypadku odwołania lotu pasażer ma prawo do:

- » zwrotu kosztów biletu
- » zaferowania innego połączenia z punktem docelowym podróży
- » posiłku, napojów oraz rozmowy telefonicznej, jeżeli czas oczekiwania na inne połączenie lotnicze to usprawiedliwia

Ponadto, pasażerowie mogą być uprawnieni do odszkodowania w wysokości od 250 EUR do 600 EUR (w zależności od zasięgu podróży) w przypadku, gdy zaferowane połączenie zastępcze różni się znacząco do odwołanego a powiadomienie o odwołaniu lotu nastąpiło zbyt późno.

W przypadku problemów z odmową przyjęcia na pokład, odwołania lub dużego opóźnienia lotu skontaktuj się z Komisją Ochrony Praw Pasażerów działającą przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego, tel.: +48 22 520 74 84.

Adres: Żelazna 59, 00-848 Warszawa  
[www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)

