

PROBLEMY Z BAGAŻEM

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

WYCENIĆ SZKODĘ. 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 wyliczy 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.

Czytaj więcej:

 [Konwencja o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego \(Konwencja montrealska\) z dnia 28 maja 1999](#)



[Informacja o ograniczeniu przewozu płynów w bagażu podręcznym](#)

PROBLEMY Z OPÓŹNIENIEM/ODWOŁANIEM LOTU LUB NIEWPUSZCZENIEM NA POKŁAD

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
zaoferowania 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 zaoferowane 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

Czytaj więcej:

 **Rozporządzenie WE 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91.**

 **Plakat Komisji Europejskiej: Prawa pasażerów lotniczych**

O CZYM WARTO PAMIĘTAĆ?

1. Przy zakupie biletów przez Internet nie przysługuje Ci, jak to ma zwykle miejsce przy umowach zawieranych na odległość, prawo do odstąpienia od umowy.
2. Dokładnie badaj oferty przewoźników, którzy niejednokrotnie reklamują atrakcyjne ceny przelotów, aby pozyskać pasażerów, ale nie uwzględniają innych kosztów, np. wysokich opłat lotniskowych, paliwowych lub manipulacyjnych.
3. Przed wylotem postaraj się zdobyć informację gdzie znajduje się lotnisko docelowe, gdyż może się okazać, że odległość portu lotniczego od właściwego celu podróży jest tak duża (nawet kilkadziesiąt kilometrów), że wymagać będzie poniesienia dodatkowych wydatków na autobus, pociąg, bądź taksówkę.
4. Opłaty lotniskowe mogą być różne u różnych przewoźników. Jeśli Twój przewoźnik zawiedzie i zaproponuje Ci przelot innymi liniami, mającymi wyższe opłaty, możesz żądać od niego wyrównania strat.
5. W bagażu podręcznym nie powinno się przewozić między innymi ostrymi przedmiotów (np. nożyczek, scyzoryków), gazów (wyjątkiem są dezodoranty), spirytusu, broni palnej, trucizny. Od listopada 2006r. obowiązują też znaczne ograniczenia w przewozie płynów. Na pokład na ogół nie można zabrać roweru. W niektórych liniach można przewozić wózki dziecięce.
6. Przywieszki z Twoim imieniem, nazwiskiem i dokładnym adresem (także krajem, w którym mieszkasz) umieszczone na zewnątrz i wewnątrz bagażu pozwolą Ci odzyskać go w razie zaginięcia.
7. W tanich ofertach na ogół nie jest wliczany posiłek a za przekąski i napoje na pokładzie płaci się za nie osobno.