

Warszawa, 16.07.2015 r.

Wakacyjne latanie

Odlatując na urlop warto wyposażyć się nie tylko w krem z filtrem, czy przewodnik turystyczny, ale także w kilka pomocnych informacji o zasadach podróżowania. Dla tych wszystkich, którzy rozpoczęli wakacyjne podróże lub dopiero planują urlopy Europejskie Centrum Konsumentckie w Polsce przypomina podstawowe prawa pasażera. Podróżującym po krajach UE polecamy zaopatrzyć się we wszechstronny, interaktywny poradnik instalując aplikację naszej sieci ECC-NET Travel.

Zagubienie lub zniszczenie bagażu

Twoje Prawa:

- Prawo do odszkodowania. Za zniszczenie lub zagubienie bagażu linie lotnicze ponoszą odpowiedzialność do górnej granicy 1131 SDR (co stanowi kwotę ok. 5918 PLN). Obowiązek udowodnienia poniesionej szkody spoczywa na konsumentcie.

Warto wiedzieć:

- ✓ Po stwierdzeniu zagubienia lub zniszczenia bagażu należy: znajdując się jeszcze na lotnisku udać się do punktu informacyjnego, wypełnić formularz nieprawidłowości bagażowej tzw. **PIR** (Property Irregularity Report) i zachować jego kopię oraz złożyć reklamację w terminie: 7 dni od odbioru uszkodzonego bagażu lub 21 dni od odbioru opóźnionego bagażu. Przepisy nie precyzują czasu na reklamację zaginionego bagażu. Gotowy formularze reklamacji w polskiej i angielskiej wersji językowej znajdują się na stronie: www.konsument.gov.pl.
- ✓ W razie zagubienia bagażu, trudno jest oszacować pełną wartość utraconych przedmiotów, dlatego warto jest załączyć do reklamacji posiadane paragony. Sposobem na udokumentowanie zawartości bagażu może być również zrobienie jego zdjęć przed wylotem i dokładnej listy spakowanych przedmiotów.
- ✓ Regulaminy wielu przewoźników wyłączają odpowiedzialność linii lotniczych za cenne rzeczy wkładane do bagażu, tj. biżuteria, sprzęt fotograficzny czy sportowy. Tego rodzaju przedmioty lepiej przewozić w torbie podręcznej, albo dodatkowo ubezpieczyć.
- ✓

Opóźniony lot

Twoje Prawa:

- Prawo do otrzymania pisemnej informacji o przepisach na temat odszkodowania i przysługującej pomocy pasażerowi dotkniętemu opóźnieniem o **co najmniej 2 godziny**
- Prawo do opieki: otrzymanie bezpłatnych posiłków i napojów w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania
- Prawo do bezpłatnego zakwaterowania i darmowego transportu między lotniskiem a hotelem
- Prawo do zwrotu kosztów biletu lub lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu, gdy opóźnienie wynosi **co najmniej 5 godzin**
- Prawo do odszkodowania w wysokości od 250 EUR do 600 EUR (w zależności od zasięgu podróży) w przypadku, gdy pasażerowie przybędą do miejsca docelowego **co najmniej 3 godziny** po pierwotnie przewidzianej przez przewoźnika godzinie przylotu (na podstawie wyroku z dnia 19 listopada 2009 roku Trybunału Sprawiedliwości UE w sprawach połączonych C-402/07 i C-432/07)

Warto wiedzieć:

- ✓ Jeśli przewoźnik przez kilka godzin oczekiwania na opóźniony lot nie dostarczył choćby kanapki, jest to podstawa do reklamacji. Należy do niej załączyć rachunek, np. za posiłek z baru na lotnisku z żądaniem zwrotu poniesionych kosztów.
- ✓ Reklamację warto złożyć bez względu na to, o jakich problemach informowały linie lotnicze. Mogły odwołać lot, powołując się na złe warunki pogodowe, a w rzeczywistości nie był to prawdziwy powód.

Odwołany lot

Twoje Prawa:

- Prawo do otrzymania pisemnej informacji o przepisach na temat odszkodowania i przysługującej pomocy
- Prawo do opieki: otrzymanie bezpłatnych posiłków i napojów oraz zakwaterowania (łącznie z pokryciem kosztów transportu pomiędzy lotniskiem a hotelem)
- Prawo do wyboru pomiędzy zwrotem kosztów biletu, a podróżą do miejsca docelowego według zmienionego połączenia
- Prawo do odszkodowania (dodatkowa rekompensata finansowa) w wysokości od 250 EUR do 600 EUR w zależności od zasięgu podróży w przypadku, gdy powiadomienie o odwołaniu nastąpiło zbyt późno z winy przewoźnika, a zaoferowane połączenie zastępcze w znaczący sposób różni się od odwołanego.

Warto wiedzieć:

- ✓ Obecnie pasażer może domagać się odszkodowania za odwołanie lotu lub opóźnienie powyżej 3 godzin, o ile przewoźnik nie jest w stanie dowieść, że odwołanie lub duże opóźnienie lotu zostało spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie

można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków (tzw. siła wyższa, np. strajk czy wybuch wulkanu).

- ✓ W przypadku opóźnionego/odwołanego lotu charterowego - przewoźnicy unikają odpowiedzialności, informując, że reklamacje z tego tytułu powinny być kierowane do biura podróży. Konsument jednak ma jednocześnie prawo do zwrócenia się z roszczeniem do biura podróży (lot jest jedną z usług, na który składa się impreza turystyczna), jak i do linii lotniczej wykonującej dany rejs.

Odmowa przyjęcia na pokład

Twoje prawa:

- Jeżeli z uzasadnionych przyczyn przewoźnik odmówi przyjęcia na pokład pasażerów, to osoby, które dobrowolnie zrezygnują z danego lotu mają prawo do odszkodowania, prawo do opieki oraz prawo do otrzymania dodatkowej korzyści na warunkach uzgodnionych pomiędzy danym pasażerem a przewoźnikiem lotniczym
- W przypadku odmowy przyjęcia pasażerów na pokład wbrew ich woli, pasażerom przysługuje: prawo do odszkodowania, prawo do wyboru pomiędzy zwrotem kosztów biletu a podróżą do miejsca docelowego wg zmienionego połączenia i prawo do opieki

Warto wiedzieć:

- ✓ Jeżeli w wyniku overbookingu pasażer zostanie przekierowany na inny lot w niższej klasie, ma prawo zwrotu dodatkowej kwoty.
- ✓ Aby uniknąć nieprzyjęcia na pokład warto odprawić się wcześniej on-line, czy zapłacić za wybór konkretnego miejsca w samolocie, dotyczy to szczególnie tanich linii lotniczych.

Darmowa aplikacja na urlop

Prawa pasażera i inne prawa konsumenta możesz mieć zawsze pod ręką dzięki aplikacji ECC-Net Travel. Aplikacja tłumaczy zwroty i wyrażenia na 25 języków, działa w trybie online i jest bezpłatna - do pobrania w [Google Playstore \(Android\)](#), [Apple app store \(iOS\)](#) i [Windows Apps+GamesStore \(system Windows Phone\)](#).

