



Odlatuj?c na urlop warto wyposa?y? si? nie tylko w krem z filtrem, czy przewodnik turystyczny, ale tak?e w kilka pomocnych informacji o zasadach podró?owania. Dla tych wszystkich, którzy rozpocz?li wakacyjne podró?e lub dopiero planuj? urlopy Europejskie Centrum Konsumentkie w Polsce przypomina podstawowe prawa pasażera. Podró?uj?cym po krajach UE polecamy zaopatrzy? si? we wszechstronny, interaktywny poradnik instaluj?c aplikacj? naszej sieci ECC-NET Travel.

Zagubienie lub zniszczenie baga?u

Twoje Prawa:

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

Warto wiedziec:

- Po stwierdzeniu zagubienia lub zniszczenia baga?u nale?y: znajduj?c si? jeszcze na lotnisku uda? si? do punktu informacyjnego, wype?ni? formularz nieprawid?owoci baga?owej (tzw. **PIR** (Property Irregularity Report)) i zachowa? jego kopie? oraz z?o?y? reklamacj? w terminie: 7 dni od odbioru uszkodzonego baga?u lub 21 dni od odbioru opó?nionego baga?u. Przepisy nie precyzuj? czasu na reklamacj? zaginionego baga?u. Gotowy formularze reklamacji w polskiej i angielskiej wersji j?zykowej znajduj? si? na stronie: <http://www.konsument.gov.pl/>.
- W razie zagubienia baga?u, trudno jest oszacowa? pe?n? warto? utraconych przedmiotów, dlatego warto jest za?aczy? do reklamacji posiadane paragony. Sposobem na udokumentowanie zawarto?ci baga?u mo?e by? rónie? zrobienie jego zdjec? przed wylotem i dok?adnej listy spakowanych przedmiotów.
- Regulaminy wielu przewo?ników wy?aczaj? odpowiedzialno? linii lotniczych za cenne rzeczy wk?adane do baga?u, tj. bi?uteria, sprz?et fotograficzny czy sportowy. Tego rodzaju przedmioty lepiej przewo?i? w torbie podr?ecznej, albo dodatkowo ubezpieczy?.

Opó?niony lot

Twoje Prawa:

- Prawo do otrzymania pisemnej informacji 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 (wraz z pokryciem kosztów transportu pomiędzy lotniskiem a hotelem).
- Prawo do wyboru pomiędzy zwrotem kosztów biletu, a podróżą do miejsca docelowego według zmienionego porządku.
- 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 porządki zastąpić 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 dowiedzieć, 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 przysuguje: prawo do odszkodowania, prawo do wyboru pomiędzy zwrotem kosztów biletu a podróżą do miejsca docelowego wg zmienionego pożączenia 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 bezpieczna - do pobrania w [Google Playstore \(Android\)](#), [Apple app store \(iOS\)](#) i [Windows Apps+GamesStore \(system Windows Phone\)](#)

Dodatkowe informacje

Wakacyjne latanie

Wpisany przez Anna Jędrzejewska
piątek, 24 lipca 2015 06:59 -

Wakacyjne latanie lista naduży? [143 KB]

[199 KB]

Wakacyjne latanie przykładowe sprawy