

# PRAWA PASAŻERÓW LOTNICZYCH

ODMÓWIONO PAŃSTWU  
PRZYJĘCIA NA POKŁAD?

PAŃSTWA LOT ZOSTAŁ  
ODWOŁANY?

LUB MIAŁ DUŻE  
OPÓŹNIENIE?



Linie lotnicze mają prawny obowiązek poinformowania o

**PRZYSŁUGUJĄCYCH  
PAŃSTWU PRAWACH**

ORAZ MIEJSCU, GDZIE MOŻNA ZŁOŻYĆ SKARGĘ



K O M I S J A  
EUROPEJSKA



## Odmowa przyjęcia na pokład

Może Państwu przysługiwać odszkodowanie w wysokości od 125 euro do 600 euro, w zależności od odległości przelotu i opóźnień spowodowanych zmianą trasy podróży.



## Duże opóźnienia

Mogą Państwo żądać zwrotu należności za bilet, jeśli opóźnienie wynosi co najmniej pięć godzin, jednak tylko w przypadku rezygnacji z lotu.



## Odwołanie lotu

Mają Państwo prawo do odszkodowania finansowego, o ile nie zostali Państwo poinformowani o odwołaniu lotu 14 dni przed odlotem lub zaoferowano Państwu zmianę planu podróży w podobnych ramach czasowych, lub jeżeli przewoźnik lotniczy może udowodnić, że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności.



## Pomoc linii lotniczych

W zależności od okoliczności, jeżeli odmówiono Państwu przyjęcia na pokład lub Państwa lot został odwołany bądź opóźniony, mają Państwo prawo do uzyskania pomocy (wyżywienie, komunikacja i zapewnienie noclegu, jeśli zaistnieje taka konieczność). W przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lotu przewoźnik może Państwu zaproponować możliwość kontynuowania podróży lub zwrotu pieniędzy za bilet.

Szczegółowe informacje oraz lista krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie tych praw jest dostępna pod adresem:  
**<http://apr.europa.eu>**



## Ograniczona sprawność ruchowa

sprawności ruchowej są objęci ochroną przed dyskryminacją, a od 26 lipca 2008 r. będą mogli, pod pewnymi warunkami, korzystać z odpowiedniej pomocy udzielanej im we wszystkich portach lotniczych UE.



## Tożsamość linii lotniczych

Powinni Państwo zostać uprzednio poinformowani, które linie lotnicze obsługują Państwa lot. Linie lotnicze, które oferują niewystarczający poziom bezpieczeństwa, podlegają zakazowi lub ograniczeniu wykonywania połączeń w Unii Europejskiej. Wykaz tych linii znajduje się pod adresem: **<http://air-ban.europa.eu>**



## Odpowiedzialność

Linie lotnicze mogą być pociągnięte do odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku opóźnień (do  $\pm$  4800 euro), za uszkodzenia i utratę bagażu (do  $\pm$  1200 euro) oraz za śmierć lub obrażenia odniesione w wypadkach. Linie lotnicze nie ponoszą jednak odpowiedzialności, jeżeli podjęły wszelkie uzasadnione środki w celu uniknięcia szkód lub jeśli podjęcie takich środków było niemożliwe.



## Wypoczynek zorganizowany

Organizatorzy wycieczek turystycznych muszą przedstawić dokładne informacje na temat zarezerwowanej imprezy turystycznej, spełnić zobowiązania umowne oraz zapewnić pasażerom ochronę na wypadek niewypłacalności organizatora.





## Pragną Państwo uzyskać więcej informacji?

Proszę zadzwonić pod bezpłatny numer telefoniczny\* jednakowy dla wszystkich krajów UE, w godzinach działania serwisu (9.00 – 18.30 czasu środkowoeuropejskiego, od poniedziałku do piątku).

# 00 800 6 7 8 9 10 11

\* Niektórzy operatorzy telefonii komórkowej nie umożliwiają dostępu do numerów 00 800 lub pobierają opłaty za takie połączenia. W niektórych przypadkach takie rozmowy prowadzone z budki telefonicznej lub z hotelu mogą podlegać opłacie.

W połączeniach spoza UE  
obowiązują normalne stawki):

(32-2) 299 96 96

**<http://apr.europa.eu>**

**<http://air-ban.europa.eu>**

Ta broszura została opracowana wyłącznie do celów informacyjnych. Wszelkie roszczenia prawne lub działania podejmowane w przypadku sporu powinny być oparte jedynie na przedmiotowych tekstach prawnych, które znajdują się w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Opublikowane przez Komisję Europejską,  
Dyrekcję Generalną ds. Energii i Transportu,  
BE-1049 Bruksela.