

---

## ■ Rezerwacje internetowe

na co zwracać uwagę zanim zamówimy usługę?  
raport sieci ECC-Net

## ■ Prawa pasażerów lotniczych

zniszczony / opóźniony / zagubiony bagaż  
opóźnienie lotu  
odwołanie lotu  
odmowa przyjęcia na pokład  
termin przedawnienia



# statystyki zaskakują...

Raport ECC-Net "Online holiday booking - Is the initial price the final price?"

- **19%** skarg otrzymanych przez ECC-Net dotyczyło problemów z urlopem zakupionym przez internet
- **539** skarg otrzymanych przez ECC-Net, **237** symulacji rezerwacji, analiza **513** odpowiedzi respondentów internetowej ankiety.
- w **67%** (365 z 539) reklamacji ostateczna cena lotów nie odpowiadała "cenie początkowej".
- symulacja potwierdziła wzrost cen w przypadku **77%** (92 z 119) rezerwacji lotniczych wykonanych online.
- zaledwie **27 %** konsumentów (32 z 118) reklamuje podwyższenie ceny początkowej.



# przed kliknięciem – lista kontrolna dla konsumenta

---

- **Czytaj uważnie warunki umowy!**
- Nie spiesz się dokonując rezerwacji - zwróć uwagę czy rezerwacja jest bezzwrotna
- Sprawdź co zostało wliczone w cenę a co należy do usług dodatkowych
- Ubezpieczenie? Sprawdź warunki i wybierz opcję dostosowaną do Twoich potrzeb
- Ubezpiecz się w dowody
- Sprawdzaj skrzynkę pocztową



## Aktualności

22 cze 2017

### Wakacje za jednym kliknięciem

Wariantów zakupu usług wakacyjnych jest wiele. Poza wybraniem się do biura podróży lub lokalu przedsiębiorcy możemy skorzystać z serwisu internetowego. Rezerwacji można dokonać nawet za jednym kliknięciem. **Zgodnie z najnowszym raportem sieci ECC-Net aż 19% skarg otrzymanych przez Europejskie Centra Konsumentki dotyczyło problemów z urlopem, zakupionym przez internet.**

Sieć ECC-Net przeprowadziła badanie, którego celem była weryfikacja, czy ceny lotów, hoteli, wynajmu samochodów, timeshare lub innych usług wakacyjnych wskazane w ofercie (promowane w internecie za pośrednictwem reklamy lub pojawiające się na początku procesu rezerwacji) odpowiadają cenie końcowej, którą ostatecznie płaci konsument.

Badanie przeprowadzone przez sieć ECC-Net polegało na przeglądzie 539 skarg otrzymanych przez ECC-Net, wykonaniu 237 symulacji rezerwacji, a także analizie 513 odpowiedzi respondentów internetowej ankiety.

Wyniki potwierdzają, że istnieją różnice cenowe między początkową wartością usługi, a płatnością końcową. W większości przypadków są związane z:

Online holiday  
booking

Is the initial price  
the final price ?

Report of the European Consumer  
Centres Network (ECC-Net) 2016

EN

# zniszczony / opóźniony / zagubiony bagaż

---

- ! Zgłoś problem na lotnisku wypełniając raport niezgodności bagażowej (PIR – Property Irregularity Report)
- ! Złóż terminowo pisemną skargę do przewoźnika
  - 7 dni** od odbioru uszkodzonego bagażu
  - 21 dni** od odbioru opóźnionego bagażu
- ✓ Górny limit odpowiedzialności linii lotniczej to 1131 SDR
- ✓ Pasażer musi udowodnić wysokość poniesionej szkody



# opóźnienie lotu

---

- ✓ Prawo do opieki
- ✓ W przypadku opóźnienia wynoszącego ponad 5 godzin pasażer może zażądać zwrotu kosztów biletu oraz lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu (lot łączony)
- ✓ W przypadku przybycia do miejsca docelowego z co najmniej 3 godzinnym opóźnieniem pasażerowie mogą domagać się wypłaty odszkodowania przewidzianego w rozporządzeniu; chyba że przewoźnik udowodni zaistnienie nadzwyczajnych okoliczności

!  wyrok Trybunału Sprawiedliwości UE w sprawach połączonych C-402/07 i C-432/07



# odwołanie lotu

---

- ✓ Prawo do opieki
- ✓ Prawo do zwrotu należności lub zmiany planu podróży
- ✓ Prawo do odszkodowania - zależy od:
  - czasu w jakim przewoźnik poinformował o odwołaniu w stosunku do planowanej daty lotu
  - warunków zaoferowanego połączenia alternatywnego
  - powodu odwołania – zaistnienie nadzwyczajnych okoliczności może zwolnić przewoźnika od wypłaty odszkodowania



# odmowa przyjęcia na pokład

---

- ✓ Odmowa przyjęcia na pokład a overbooking
- ✓ Prawo do zwrotu należności lub zmiany planu podróży
- ✓ Prawo do opieki
- ✓ Prawo do odszkodowania
- ! Ochotnicy otrzymują korzyści na warunkach uzgodnionych pomiędzy pasażerem a przewoźnikiem





# wysokość odszkodowania

na podstawie rozporządzenia nr 261/2004

**250 EUR** dla wszystkich lotów o długości do 1500 kilometrów

**400 EUR** dla wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów

**600 EUR** dla wszystkich innych lotów



Pod pewnymi warunkami obsługujący przewoźnik lotniczy może pomniejszyć w/w odszkodowanie o 50 %.



# termin przedawnienia

---

- ! Konwencja Montrealska – **2 lata**  
dotyczy międzynarodowego przewóz osób
- ! Rozporządzenie 261/2004 nie przewiduje terminu przedawnienia -  
zależy od ustawodawstwa danego państwa

Według prawa polskiego termin ten wynosi **1 rok**

