



Powakacyjne roszczenia lotnicze

04.09.2018 - webinar



- Czas trwania – ok. 1 godzina
- Prowadzący:
Magda Witan – Europejskie Centrum Konsumentek,
Eliza Jakubowska – Komisja Ochrony Praw Pasażerów,
Urząd Lotnictwa Cywilnego
- Zadawanie pytań – pisemnie poprzez chat
- Odpowiedzi – po zakończeniu każdej z części wykładu lub
ECCNET-PL@ec.europa.eu z dopiskiem „webinar”
- Certyfikat uczestnictwa – info@konsument.gov.pl



■ Rezerwacje internetowe

na co zwracać uwagę zanim zamówimy usługę?
przykładowe sprawy – problem z rezerwacją

■ Polityka no show

■ Przewóz bagażu

zniszczony / opóźniony / zagubiony bagaż
analiza warunków przewozu linii lotniczych



- **Czytaj uważnie warunki umowy!**
- Nie spiesz się dokonując rezerwacji - sprawdź warunki taryfy
- Upewnij się 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



przykładowe sprawy

Pan X dokonał zakupu biletów lotniczych poprzez stronę internetową przewoźnika. Podczas dokonywania rezerwacji opłata za bilety była widoczna w złotówkach. Po rozliczeniu płatności z konta klienta została pobrana wyższa kwota niż wskazana w rezerwacji. Okazało się, że doszło do przewalutowania z euro na złotówki.



przykładowe sprawy



Pani Y zakupiła bilet lotniczy w taryfie umożliwiającej dokonanie bezpłatnej zmiany rezerwacji. Usługa ta wiązała się z dodatkową opłatą. Pasażerka nie otrzymała jednak maila z potwierdzeniem, że jej bilet jest w specjalnej taryfie. Problem ujawnił się dopiero podczas próby zmiany terminu rezerwacji, gdy okazało się, że usługa nie jest dostępna.

3c) Korzystanie z kuponów biletowych w odpowiedniej kolejności i zmiany w planie podróży

3c1) Twój bilet jest ważny tylko na określony w nim transport z miejsca odlotu, przez jakiegokolwiek uzgodnione miejsca zamierzonych przerw w podróży, do miejsca docelowego. Uiszczona **przez Ciebie** opłata za bilet jest oparta na naszej taryfie przewozowej określonej na **Twoim bilecie** i stanowi część **umowy** zawartej pomiędzy **Tobą a nami**.

3c2) Twój bilet traci ważność, jeśli **nie korzystasz** ze wszystkich kuponów w kolejności określonej **na bilecie**. Jeśli **zmienisz** sposób **transportu** bez naszej zgody i koszt transportu, **z którego** zamierzasz korzystać, będzie wyższy niż wyjściowo opłacony przez Ciebie koszt, **będziesz musiał/a** zapłacić różnicę w cenie. Nieopłacenie kosztu związanego z **Twoim** zmienionym transportem spowoduje odmowę przewozu.



3.3 KOLEJNOŚĆ ODCINKÓW BILETU I ICH WYKORZYSTANIE

3.3.1 Zakupiony Bilet obejmuje wyłącznie przewóz wyszczególniony na bilecie, z miejsca wylotu przez uzgodnione miejsca zatrzymania do miejsca zatrzymania, jeżeli takie jest przewidziane i do ostatecznego celu podróży. Należność jest uzależniona od taryfy i obejmuje przewóz wyszczególniony na bilecie. Stanowi to zasadniczą część umowy pomiędzy przewoźnikiem, a Pasażerem. Bilet nie zostanie uznany i utraci ważność, jeżeli wszystkie odcinki nie zostaną wykorzystane w kolejności określonej na bilecie. Oprócz tego, Bilet należy wykorzystać w całości.

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



1. Opis sytuacji/problemu
2. Wskazanie roszczenia (wskazanie kwoty odszkodowania jakiej domaga się pasażer)
3. Załączenie kopii dokumentacji sprawy tj.:
 1. PIR
 2. Dowody potwierdzające poniesioną szkodę (rachunki, faktury, ekspertyzy itp.)
 3. Inne np.: zdjęcia uszkodzonej walizki, ekspertyza potwierdzająca nienaprawialność walizki, przewieszka bagażowa



8.4 BRAGAZ ODPRAWIONY

8.4.1 Bagaż nie może zawierać żadnych przedmiotów wyszczególnionych w artykule 8.9 (artykuły zakazane)

8.4.2 Nie wolno wliczać do bagażu rejestrowanego pieniędzy, biżuterii, metali szlachetnych, kluczy, aparatów fotograficznych, osobistych urządzeń elektronicznych (PED) *, takich jak laptopy, telefony komórkowe, tablety, elektroniczne papierosy, zegarki, zapasowe baterie litowe *, leki, okulary, okulary przeciwsłoneczne, soczewek kontaktowych, papierów zbywalnych, papierów wartościowych, papierosów, wyrobów tytoniowych lub wyrobów tytoniowych lub innych wartościowych przedmiotów, dokumentów handlowych, paszportów i innych dokumentów tożsamości lub próbek.

*W wyjątkowych okolicznościach, gdy dużego przenośnego urządzenia elektronicznego z akumulatorem litowym nie można przewieźć w kabinie pasażerskiej (np. z uwagi na rozmiar) i trzeba je odprawić jako bagaż rejestrowany, pasażer jest zobowiązany zapewnić, że:

14.3.2. JEŚLI BAGAŻ REJESTROWANY ZAWIERA NASTĘPUJĄCE PRZEDMIOTY:

- a. gotówkę i papiery wartościowe;
- b. biżuterię, metale szlachetne, kamienie szlachetne i półszlachetne;
- c. komputery, aparaty fotograficzne, kamery wideo, telefony komórkowe oraz inne urządzenia elektroniczne lub urządzenia techniczne i ich akcesoria;
- d. dokumenty urzędowe, służbowe lub prywatne;
- e. dokumenty podróży lub inne dokumenty tożsamości;
- f. klucze;
- g. płyny;
- h. leki;
- i. przedmioty łatwo ulegające zepsuciu lub zniszczeniu;
- j. dzieła sztuki i przedmioty sztuk pięknych;
- k. przedmioty wymienione w punkcie 14.3.1

NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ŻADNE OPÓŹNIENIE W PRZEWOZIE TYCH PRZEDMIOTÓW ANI ZA ZAGINIĘCIE LUB USZKODZENIE TAKICH PRZEDMIOTÓW.

Niektóre porty lotnicze stosują zasady wprowadzające dalej idące ograniczenia. W takich przypadkach obowiązują przepisy danego portu lotniczego.



przykłady regulaminów

9.1.4.

Pasażer nie może przewozić w bagażu rejestrowanym przedmiotów łatwo tłukących się i łatwo psujących się oraz pieniędzy, biżuterii, cennych metali, komputerów, aparatów fotograficznych, telefonów komórkowych, innych urządzeń elektronicznych, wyrobów ze srebra i złota, weksli, papierów wartościowych i innych przedmiotów wartościowych, dokumentów handlowych, próbek handlowych, paszportów i innych dokumentów tożsamości, przyrządów optycznych, lekarstw i kluczy. Przedmioty te powinny być przewożone w bagażu nierejestrowanym, znajdującym się pod opieką pasażera.



Dziękuję za uwagę!

Magda Witan

Koordynator zespołu prawników / Prawnik

www.konsument.gov.pl

Magda.Witan@konsument.gov.pl

Infolinia ECK: 22 55 60 118

Podążaj za nami na Twitterze! @ECCPoland

Polub nas na Facebooku! @EuropejskieCentrumKonsumentckie

Niniejsze działanie otrzymało dofinansowanie z Programu Ochrony Konsumentów Unii Europejskiej na lata 2014-2020.

Treść prezentacji przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność; w żaden sposób nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub Agencji Wykonawczej ds. Konsumentów, Zdrowia, Rolnictwa i Żywności ani innego organu Unii Europejskiej. Komisja Europejska i/lub Agencja Wykonawcza nie przyjmują odpowiedzialności za żadne wykorzystanie zawartych informacji.

