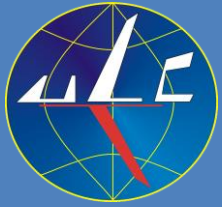




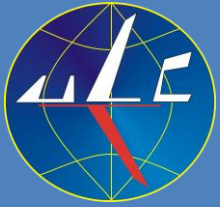
# Powakacyjne roszczenia lotnicze – opóźnienie/odwołanie lotu





## Opóźnienie lotu

- Prawo do opieki
- Prawo do odszkodowania
- Prawo do rezygnacji z podróży i zwrotu kosztów biletu



## Opóźnienie lotu – prawo do opieki

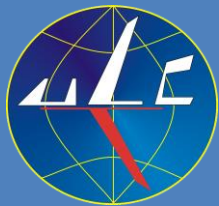
W ramach opieki przewoźnik powinien **bezpłatnie** zapewnić:

- wyżywienie i napoje
- dwie rozmowy telefoniczne, faksy lub e-maile
- zakwaterowanie w hotelu wraz z transportem pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania

Pomoc udzielana jest w zależności od czasu oczekiwania na opóźniony lot, przy czym prawo do zakwaterowania w hotelu przysługuje tylko w przypadku konieczności oczekiwania na ten lot przez jedną lub więcej nocy.

W przypadku dużych opóźnień pomoc będzie oferowana po upływie:

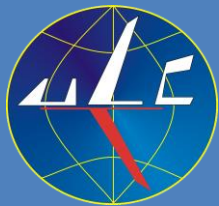
- co najmniej **2 godzin** – w przypadku lotów o długości do **1500 km**
- co najmniej **3 godzin** – w przypadku dłuższych lotów wewnątrzspółnotowych albo innych lotów na dystansie **1500-3500 km**
- co najmniej **4 godzin** – w przypadku lotów innych niż wewnątrzspółnotowe o długości większej niż **3500 km**



## Opóźnienie lotu – prawo do odszkodowania

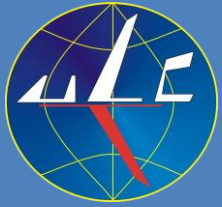
W przypadku opóźnienia lotu o **co najmniej 3 godziny**, przewoźnik zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania, **chyba że opóźnienie jest spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami**, np.:

- destabilizacja polityczna,
- warunki meteorologiczne uniemożliwiające dany lot,
- zagrożenie bezpieczeństwa,
- nieoczekiwane wady mogące mieć wpływ na bezpieczeństwo,
- strajki mające wpływ na działalność przewoźnika,
- inne niewymienione



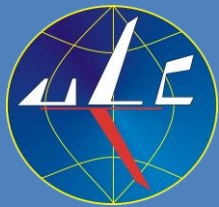
## Opóźnienie lotu – prawo do rezygnacji z podróży i zwrotu kosztów biletu

W przypadku opóźnienia lotu o co najmniej 5 godzin masz prawo zrezygnować z podróży za zwrotem kosztów biletu.



## Odwołanie lotu

- Prawo do opieki
- Prawo do odszkodowania
- Prawo do zwrotu pełnej ceny biletu i bezpłatnego powrotu

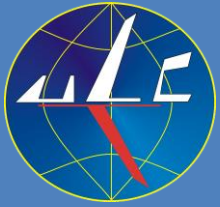


## Odwołanie lotu – prawo do opieki

W ramach opieki przewoźnik powinien **bezpłatnie** zapewnić:

- wyżywienie i napoje
- dwie rozmowy telefoniczne, faksy lub e-maile
- zakwaterowanie w hotelu wraz z transportem pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania

Pomoc udzielana jest w zależności od czasu oczekiwania na opóźniony lot, przy czym prawo do zakwaterowania w hotelu przysługuje tylko w przypadku konieczności oczekiwania na ten lot przez jedną lub więcej nocy.



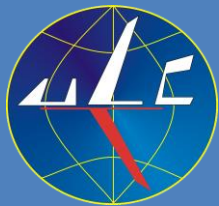
## Odwołanie lotu – prawo do odszkodowania

W przypadku odwołania lotu przewoźnik zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania.

Prawo do odszkodowania nie przysługuje, gdy:

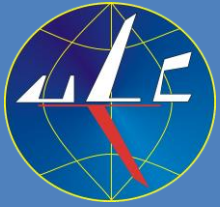
- zostałeś poinformowany o odwołaniu lotu co najmniej 2 tygodnie przed planowanym czasem odlotu bądź przewoźnik lotniczy poinformował o odwołaniu lotu w terminie krótszym niż 14 dni i zaproponował Ci alternatywne połączenie na zasadach określonych właściwymi przepisami,
- odwołanie lotu jest spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków. Przez nadzwyczajne okoliczności należy rozumieć m.in. destabilizację polityczną, warunki meteorologiczne uniemożliwiające dany lot, zagrożenie bezpieczeństwa, nieoczekiwane wady mogące mieć wpływ na bezpieczeństwo, strajki mające wpływ na działalność przewoźnika.





## Odwołanie lotu – prawo do zwrotu pełnej ceny biletu i bezpłatnego powrotu

W przypadku odwołania lotu masz prawo odstąpić od umowy. W tej sytuacji przewoźnik jest zobowiązany zwrócić Ci w formie pieniężnej **pełen koszt biletu w terminie 7 dni po cenie za jaką go kupiłeś**, za część lub części nieodbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z Twoim pierwotnym planem podróży oraz zapewnić Ci, gdy jest to odpowiednie, w najwcześniejszym możliwym terminie **lot powrotny do pierwotnego miejsca wylotu**.



## Odwołanie lotu – prawo do zmiany planu podróży

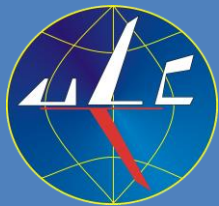
W przypadku odwołania lotu przewoźnik jest zobowiązany zapewnić Ci **zmianę planu podróży** w taki sposób, abyś na porównywalnych warunkach mógł dotrzeć do miejsca docelowego:

- w najwcześniejszym możliwym terminie

*lub*

- w terminie późniejszym, dogodnym zarówno dla Ciebie, jak i przewoźnika

Prawo do zmiany planu podróży **nie przysługuje** Ci, jeśli skorzystałeś z prawa do zwrotu pełnego kosztu biletu.

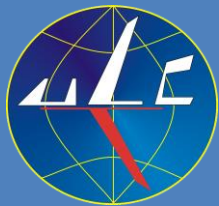


## Procedura reklamacyjna

**Reklamację na odmowę przyjęcia na pokład, odwołanie bądź opóźnienie lotu złóż najpierw u przewoźnika, który wykonywał dany rejs.** Jeżeli linia lotnicza odmówi wypłaty odszkodowania możesz wystąpić ze skargą do Komisji Ochrony Praw Pasażerów, która działa przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego. Jest to ważne, bowiem **dopiero po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej w linii lotniczej, można wnieść do ULC skargę** na naruszenie przez przewoźnika postanowień przepisów unijnych.

- Skargę możesz złożyć, jeśli od momentu złożenia reklamacji minęło co najmniej 30 dni. Należy do niej dołączyć:
- kopię potwierdzonej rezerwacji na dany lot
- kopię reklamacji skierowanej do przewoźnika
- kopię udzielonej przez niego odpowiedzi bądź wskazanie, że pomimo upływu terminu 30 dni odpowiedź na reklamację nie została udzielona

Formularz skargi znajduje się na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego:  
[www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)



## Powakacyjne roszczenia lotnicze – opóźnienie/odwołanie lotu

Dziękuję za uwagę  
Eliza Jakubowska, Komisja Ochrony Praw Pasażerów,  
[ejakubowska@ulc.gov.pl](mailto:ejakubowska@ulc.gov.pl)