

AirHelp

Lider w dziedzinie odszkodowań za loty

Twój przewodnik po prawach pasażerów lotniczych

WYDANIE 2024



Spis treści

| | |
|--|----|
| Czym więc są prawa pasażerów? | 3 |
| Najważniejsze informacje o odszkodowaniach | 4 |
| Strajki | 9 |
| Odszkodowanie a zwrot kosztów | 11 |
| Problemy z bagażem | 13 |
| Jak zapewnić sobie ochronę podczas przyszłych lotów? | 17 |
| Jakie przepisy chronią mnie na świecie | 19 |

A portrait of Rosa Garcia, a woman with long dark hair, smiling. She is wearing a green top. The background is a modern interior with a brick wall on the left and a wooden slat wall on the right.

Rosa Garcia

Radczyni prawna ds. strategicznych i rzeczniczka
praw pasażerów lotniczych w AirHelp

1 na 4 loty jest opóźniony.

Dlatego właśnie warto znać swoje prawa.



„Czym więc są prawa pasażerów?

Najprościej rzecz ujmując, są to **przepisy, które chronią wszystkich pasażerów korzystających z usług linii lotniczych.**

W tym przewodniku przedstawiamy **przysługujące pasażerom prawa** oraz wyjaśniamy, **jak można z nich korzystać**. Jesteśmy też gotowi służyć pomocą w sytuacjach związanych z opóźnieniem lub odwołaniem lotu”.

Co Ci przysługuje

Gdy Twój lot jest opóźniony lub odwołany, należą Ci się opieka i odszkodowanie. W większości przypadków linie lotnicze są do nich zobowiązane przez prawo.

Dopilnuj, aby zapewniono Ci:



1

Posiłki i napoje
Po kilkugodzinnym opóźnieniu.



2

Zakwaterowanie
Jeżeli opóźnienie wiąże się z przełożeniem lotu na następny dzień.



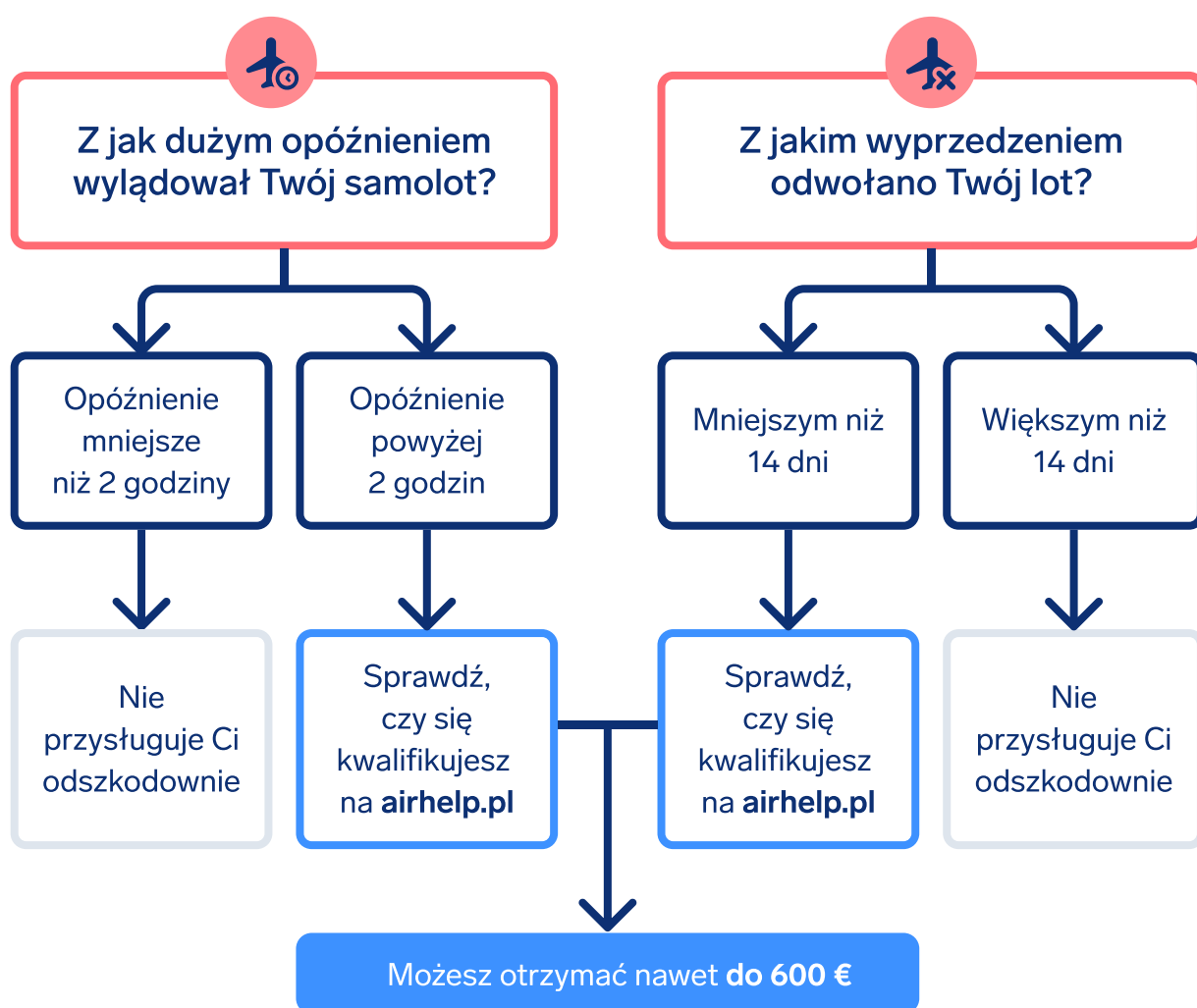
3

Alternatywny lot
Jeżeli chcesz kontynuować podróż.

Może Ci również przysługiwać
odszkodowanie pieniężne!

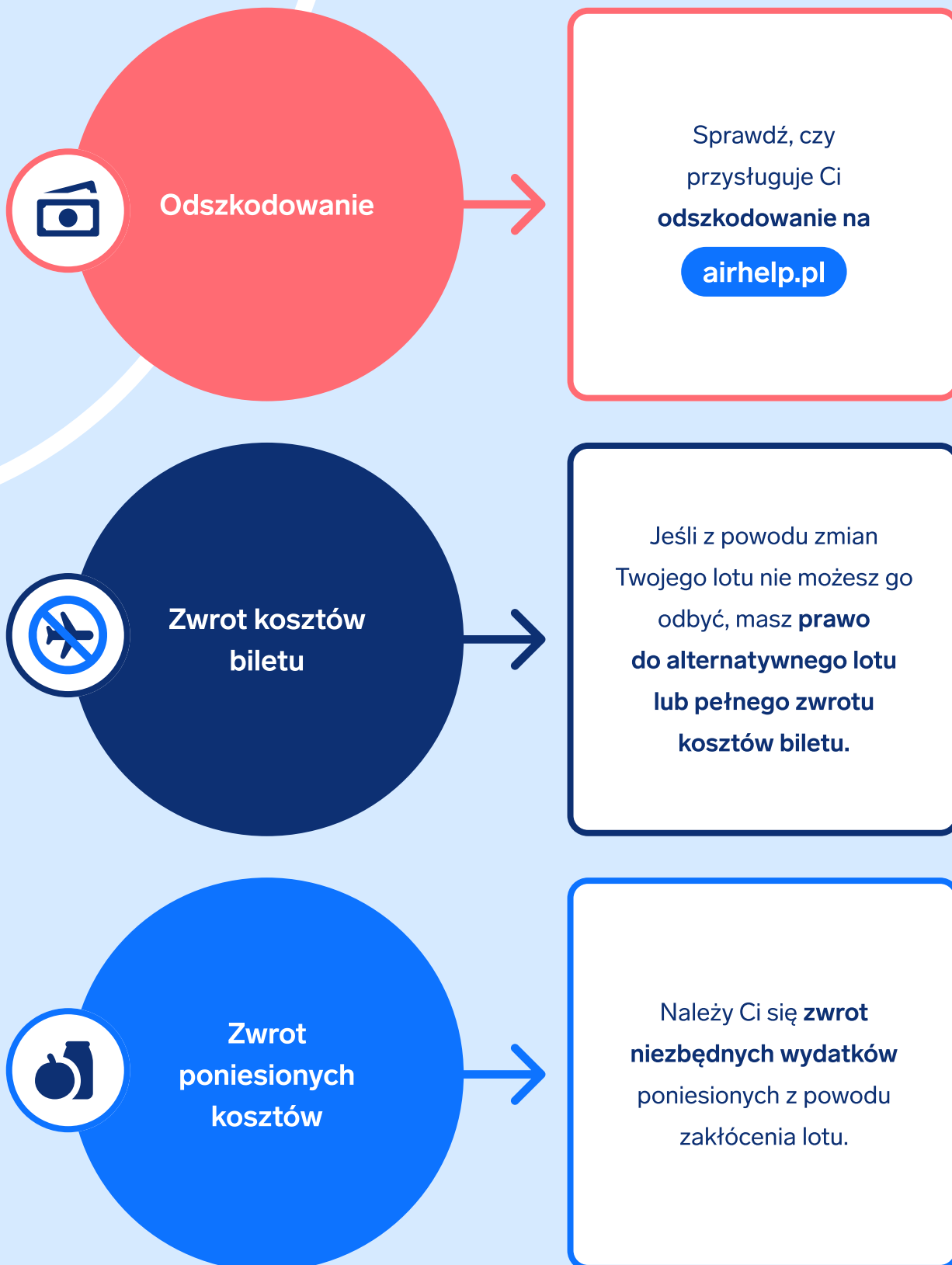
Kiedy warto sprawdzić, czy przysługuje Ci odszkodowanie

Linie lotnicze mogą być zobowiązane do wypłaty odszkodowania za niedogodności spowodowane przez opóźnienie lub odwołanie lotu w zależności od czasu zakłócenia.



AirHelp korzysta z wielu regulacji obowiązujących na świecie, żeby sprawdzić, czy przysługuje Ci odszkodowanie.

Porozmawiajmy o pieniądzach



Zbierz dowody na poparcie swojego wniosku

- Zachowaj wszystkie wiadomości **SMS, wiadomości e-mail i inne powiadomienia** otrzymane od linii lotniczej.
- Zachowaj swoją **kartę pokładową** (a także wszystkie karty pokładowe z alternatywnych lotów).
- Zrób **zdjęcia wszelkich ulotek i tablic** z informacją o zakłóceniu Twojego lotu.
- Zapisz, o **której godzinie** Twój samolot dotarł do końcowego celu podróży.
- Zachowaj **paragony** za wszystkie konieczne zakupy związane z zakłóceniem lotu.
- Zażądaj od linii lotniczej informacji o **przyczynie zakłócenia**.

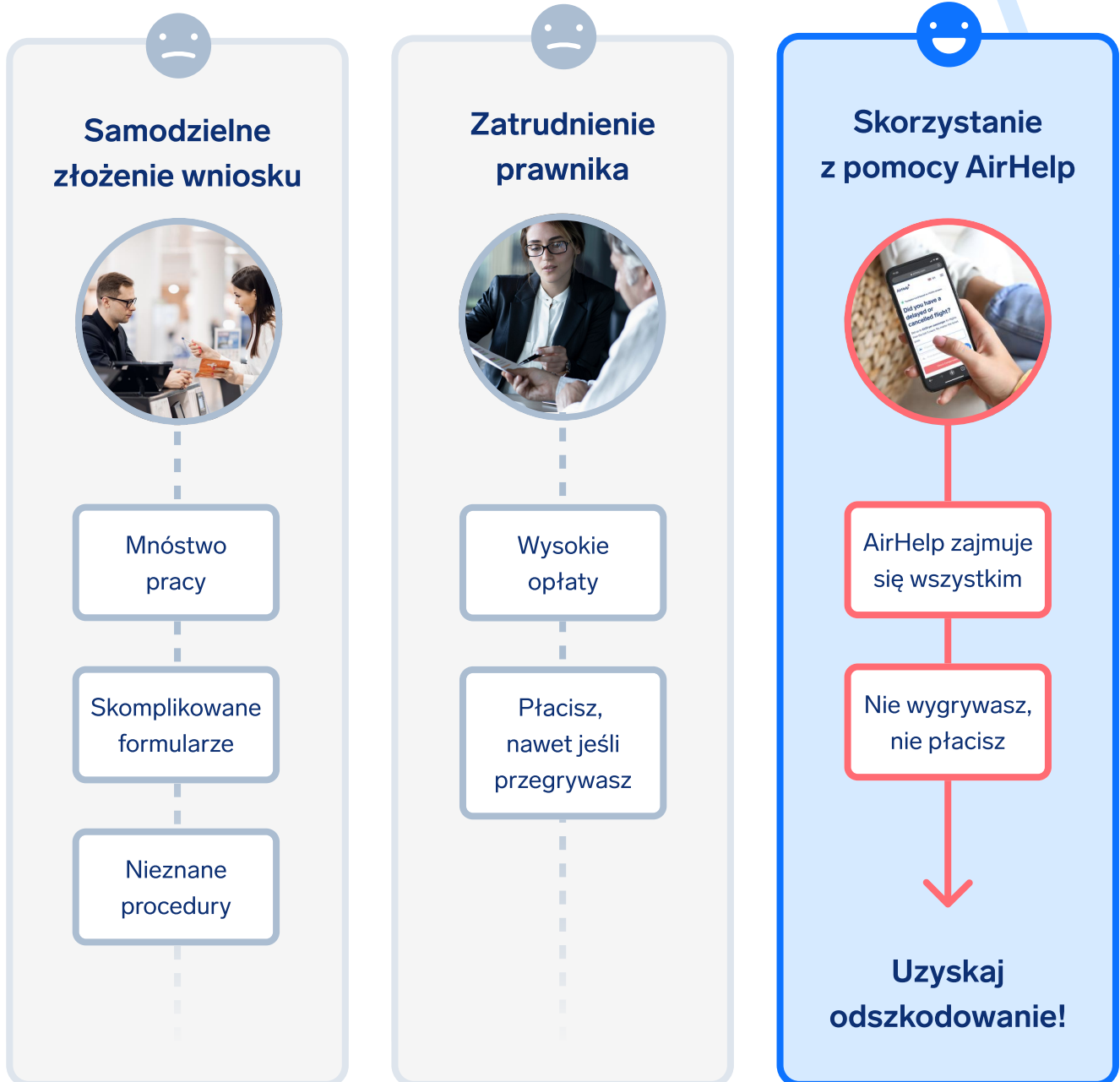


Nie przyjmuj voucherów, jeśli nie masz pewności, że jest to dobra oferta.




Linie lotnicze mogą oferować vouchery lub mile zamiast pieniędzy. Zawsze żądaj odszkodowania pieniężnego.

Trzy sposoby uzyskiwania odszkodowania



AirHelp ma w portalu Trustpilot ocenę „Doskonała” i ponad 180 000 recenzji.





Możesz żądać odszkodowania za zakłócenia spowodowane przez strajki pracowników linii lotniczych.

Gdy linie lotnicze są odpowiedzialne za zakłócenie lotu,
muszą wypłacić odszkodowanie.

- ✓ Strajki pilotów
- ✓ Strajki personelu pokładowego
- ✓ Strajki mechaników lotniczych
- ✓ Strajki personelu linii lotniczej
- ✗ Strajki pracowników straży granicznej lub ochrony lotniska
- ✗ Strajki pracowników obsługi bagażu
- ✗ Strajki pracowników kontroli ruchu lotniczego
- ✗ Strajki ugrupowań politycznych

Podczas strajku linia lotnicza powinna się Tobą zająć.

Zazwyczaj oznacza to:

1

Posiłki i napoje
Po kilku godzinach.

2

Zakwaterowanie
W przypadku przełożenia lotu na kolejny dzień.

3

Alternatywny lot
Do lotniska docelowego (lub zwrot kosztów biletu).

!

Byliśmy przekonani, że **pasażerom należy się odszkodowanie za opóźnienia i odwołania lotu spowodowane przez strajki personelu**. W 2021 r. Europejski Trybunał Sprawiedliwości przyznał nam rację.

To było wielkie zwycięstwo dla nas i dla praw pasażerów!



Odszkodowanie i zwrot kosztów biletu to nie to samo

Czasami przysługują Ci obie opcje.

Odszkodowanie

Pieniądze wypłacane w ramach rekompensaty za problemy lub niedogodności związane z lotem



Zwrot kosztów biletu

Pieniądze zwracane za zakupiony i niewykorzystany bilet lotniczy

Oto przykład

Sytuacja

Twoja linia lotnicza odwołuje Twój lot na 3 dni przed wylotem i proponuje Ci nowy lot, ale jest on 24 godziny później. Przez to nie zdążysz na koncert, na który się wybierasz. Decydujesz się zrezygnować z lotu.



Co Ci przysługuje

Zwrot kosztów niewykorzystanego biletu lotniczego.



Odszkodowanie za niedogodności.



Cindy · Los Angeles ✈️ Paryż – 5-godzinne opóźnienie

Otrzymała 390 € odszkodowania

„Nie zawsze wiemy, jakie mamy prawa. Właśnie w takich przypadkach pomaga AirHelp”.



Daniela · Monachium ✈️ Barcelona – odwołany lot

Otrzymała 325 € odszkodowania

„Bardzo polecam ich usługi. Procedura była bardzo łatwa”.



Gregory · Mediolan ✈️ Houston – spóźnienie na lot przesiadkowy

Otrzymał 390 € odszkodowania

„Dziękuję AirHelp. Naprawdę oszczędziliście mi bólu głowy”.



Mamy wysoki wskaźnik skuteczności – aż 2,3 miliona naszych klientów otrzymało odszkodowanie!

Zagubienie lub uszkodzenie bagażu

Jeżeli Twój bagaż zostanie zagubiony lub uszkodzony, poproś o raport nieprawidłowości bagażowej (PIR)!

Zgodnie z **konwencją montrealską** linie lotnicze zazwyczaj mają obowiązek naprawienia szkody. Konwencja obejmuje prawa dotyczące bagażu w przypadku lotów międzynarodowych między **ponad 140 krajami**.

1

Jak najszybciej zgłoś problem

Idź do stanowiska obsługi bagażu, które zazwyczaj znajduje się w hali odbioru bagażu.

2



Uzyskaj raport nieprawidłowości bagażowej (PIR)

Jest to bardzo ważne, więc nie opuszczaj lotniska bez tego dokumentu.

Możesz otrzymać nawet do 1400 € za:

Uszkodzenie bagażu

Linie lotnicze muszą naprawić uszkodzenia bagażu lub jego zawartości, wymienić uszkodzone elementy bagażu lub zrekompensować uszkodzenia. Wniosek należy złożyć w ciągu 7 dni od przybycia na miejsce.

Opóźnienie bagażu

Linie lotnicze muszą zwrócić koszt wszystkich niezbędnych rzeczy, które trzeba było kupić do momentu odzyskania bagażu. Wnioski można składać w ciągu 21 dni.

Zagubienie bagażu

Jeśli Twój bagaż zostanie uznany za zagubiony, linie lotnicze muszą zwrócić wartość całego bagażu. Wnioski można składać w ciągu 2 lat.



Warto wiedzieć: Zrób zdjęcia swojego bagażu przed nadaniem. Zachowaj paragony za cenne przedmioty oraz za wszystko, co trzeba było kupić w związku z zagubieniem bagażu.

Wszystko to pomoże udowodnić zasadność wniosku.



Zajmujemy się wszystkimi sprawami związanymi z uzyskiwaniem odszkodowania, dzięki czemu Ty nie musisz się o nic martwić.

Jesteśmy światowym liderem
wśród firm zajmujących się
odszkodowaniami za loty.

Pomogliśmy ponad 2,3 miliona
pasażerów w Unii Europejskiej
i poza nią otrzymać
odszkodowanie.

Kolejne 6,5 miliona pasażerów
zdecydowało się objąć swoje
loty ochroną w ramach usługi
AirHelp+.





Proste składanie wniosków

Nasza technologia ułatwia składanie wniosków i zwiększa Twoje szanse na uzyskanie odszkodowania.



Walczymy o Twoje prawa

Mamy największą na świecie sieć wyspecjalizowanych prawników, którzy w razie konieczności nie boją się pójść z Twoim wnioskiem do sądu.

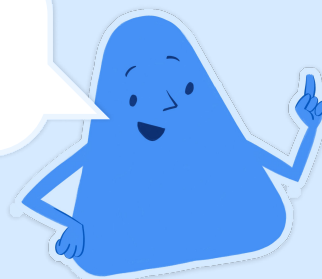


Nie wygrasz, nie płacisz

Zapłacisz nam tylko wtedy, gdy uda nam się uzyskać odszkodowanie. Opłata za nasze usługi zostanie odjęta od uzyskanego odszkodowania.

Sprawdź na stronie airhelp.pl, czy możemy uzyskać dla Ciebie odszkodowanie

Nasz zespół uzyskuje odszkodowania dla pasażerów **w Unii Europejskiej i na całym świecie.**





Zrelaksuj się. Członkostwo AirHelp+ zapewnia Twoim lotom ochronę

Brak opłat za uzyskiwanie odszkodowania | Ubezpieczenie na wypadek zakłóceń lotów | Szybkie wypłaty 100 € | Ubezpieczenie bagażu | Dostęp do saloników lotniskowych | Całodobowe wsparcie 7 dni w tygodniu



Już 6,5 miliona pasażerów korzysta z ochrony AirHelp+ podczas lotów.



Brak opłat za uzyskanie odszkodowania

Zawsze zatrzymujesz
100% odszkodowania, które
dla Ciebie uzyskamy.



100 € w przypadku zakłócenia lotu

Dzięki ubezpieczeniu
AirPayout już w kilka dni
po wystąpieniu zakłócenia
otrzymasz 100 €.



100 € za zagubiony lub opóźniony bagaż

Dzięki ubezpieczeniu
AirLuggage otrzymasz 100 €
w razie zagubienia lub
opóźnienia bagażu.



Dostęp do saloników lotniskowych

Odpuść wygodnie, gdy Twój
lot będzie opóźniony o ponad
godzinę lub odwołany
w ostatniej chwili.



Wsparcie ekspertów 24/7

Będziesz mieć pierwszeństwo
w dostępie do pomocy
naszych specjalistów.



Dodatkowe oferty

Otrzymasz informacje o lotach
oraz korzystne oferty na karty
eSIM, wynajem samochodu itp.

Dołącz do programu

Prawa pasażerów lotniczych, z których możesz **skutecznie** **korzystać.**

Podsumowaliśmy najważniejsze
postanowienia
poszczególnych regulacji.

Jeszcze więcej informacji
znajdziesz na stronie airhelp.pl.

Nieważne, skąd jesteś. **Twoje
prawa zależą od tego, skąd
lub dokąd lecisz.**





Europejskie przepisy WE 261

Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady

Objęte loty

Wszystkie loty rozpoczynające się lub kończące w Europie oraz loty na terytorium Europy.

Kwota odszkodowania



Opóźnienia

Powyżej 3 godzin

Do 600 €



Odwołania lotu

Na mniej niż 14 dni przed lotem

Do 600 €



Odmowa przyjęcia na pokład

Z powodu przepełnienia lotu

Do 600 €



Zmiany w harmonogramie

Na mniej niż 14 dni przed lotem

Do 600 €



Spóźnienia na lot przesiadkowy

Wiążące się z przybyciem do miejsca docelowego z 3-godzinnym opóźnieniem

Do 600 €



Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

Opieka, która Ci przysługuje



Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

We wszystkich przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub spóźnienia na lot przesiadkowy.



Zakwaterowanie

W przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień. Linie lotnicze muszą zapewnić transport do miejsca zakwaterowania.



Możliwość kontaktu

Dwa połączenia telefoniczne albo dwie wiadomości faksowe lub e-mail.



Informacje

Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługujących im prawach.



Posiłki i napoje

Po kilku godzinach.

Inne ważne postanowienia



Pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się lub ze specjalnymi potrzebami

Linie lotnicze powinny priorytetowo traktować przewóz pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się oraz pasażerów małoletnich podróżujących bez opiekuna.



Umieszczenie w klasie wyższej lub niższej

Pasażerowie nie muszą płacić za umieszczenie w klasie wyższej przez linię lotniczą. Jeśli linia lotnicza umieści ich w klasie niższej, przysługuje im zwrot kosztów w wysokości do 75% ceny biletu.

Brytyjskie przepisy UK 261

Rozporządzenie dotyczące praw pasażerów linii lotniczych i licencjonowania organizatorów podróży lotniczych (wersja poprawiona) (wyjście z UE) z 2019 r.

Objęte loty

Loty rozpoczynające się lub kończące w Wielkiej Brytanii oraz loty na terytorium Wielkiej Brytanii.

Kwota odszkodowania



Opóźnienia

Powyżej 3 godzin

Do 520 £



Odwołania lotu

Na mniej niż 14 dni przed lotem

Do 520 £



Odmowa przyjęcia na pokład

Z powodu przepełnienia lotu

Do 520 £



Spóźnienia na lot przesiadkowy

Wiążące się z przybyciem do miejsca docelowego z 3-godzinnym opóźnieniem

Do 520 £



Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

Opieka, która Ci przysługuje



Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

We wszystkich przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub spóźnienia na lot przesiadkowy.



Zakwaterowanie*

W przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień. Linie lotnicze muszą zapewnić transport do miejsca zakwaterowania.



Możliwość kontaktu*

Dwa połączenia telefoniczne albo dwie wiadomości faksowe lub e-mail.



Informacje

Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługujących im prawach.



Posiłki i napoje

Po kilku godzinach.

Inne ważne postanowienia



Pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się lub ze specjalnymi potrzebami

Linie lotnicze powinny priorytetowo traktować przewóz pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się oraz pasażerów małoletnich podróżujących bez opiekuna.



Umieszczenie w klasie wyższej lub niższej

Pasażerowie nie muszą płacić za umieszczenie w klasie wyższej przez linię lotniczą. Jeśli linia lotnicza umieści ich w klasie niższej, przysługuje im zwrot kosztów w wysokości do 75% ceny biletu.

Regulacje USA

Regulacje Departamentu Transportu Stanów Zjednoczonych dotyczące ochrony konsumentów korzystających z usług lotniczych

Objęte loty

Wszystkie loty ze Stanów Zjednoczonych.

Kwota odszkodowania



Odmowa przyjęcia na pokład

Z powodu przepełnienia lotu

Do 1550 \$



Bagaż

Odszkodowanie za opóźniony, zagubiony lub uszkodzony bagaż w przypadku lotów krajowych

Do 3800 \$



Odszkodowanie nie przysługuje w przypadkach, gdy odmowa przyjęcia na pokład była podyktowana względami bezpieczeństwa.

Opieka, która Ci przysługuje



Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

W każdym przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu i istotnych zmian jego przebiegu, w tym opóźnień.

Linie lotnicze mogą zapewnić opiekę pasażerom oczekującym na lot, ale nie zobowiązują ich do tego żadne przepisy federalne.

Inne ważne postanowienia



Przestój na płycie

Pasażerowie muszą mieć zapewniony bezpłatny dostęp do toalet oraz opieki medycznej, a także posiłki i napoje po upływie 2 godzin, jeśli ich lot zostanie opóźniony, gdy będą już na pokładzie samolotu.

Pasażerowie muszą mieć możliwość wyjścia z samolotu, chyba że istnieje powód, dla którego nie mogą tego zrobić.

- W przypadku lotów krajowych: po 3 godzinach.
- W przypadku lotów międzynarodowych: po 4 godzinach.

Kanadyjskie przepisy APPR

Przepisy Kanadyjskiej Agencji Transportu dotyczące ochrony praw pasażerów lotniczych

Objęte loty

Wszystkie loty z, do i wewnątrz terytorium Kanady.

Kwota odszkodowania



Opóźnienia

Powyżej 3 godzin

Do 1000 CA\$



Odwołania lotu

Na mniej niż 14 dni przed lotem

Do 1000 CA\$



Odmowa przyjęcia na pokład

Z powodu przepełnienia lotu

Do 2400 CA\$



Bagaż

Odszkodowanie za opóźniony, zagubiony lub uszkodzony bagaż

Do 2350 CA\$

 Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

Opieka, która Ci przysługuje



Alternatywny lot

We wszystkich przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub opóźnienia o ponad 3 godziny.

Zwroty kosztów biletów tylko w niektórych sytuacjach.



Zakwaterowanie*

W przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień. Linie lotnicze muszą zapewnić transport do miejsca zakwaterowania.



Możliwość kontaktu*

Możliwość odbycia rozmowy telefonicznej lub dostęp do Wi-Fi w celu skorzystania z poczty elektronicznej po 2 godzinach.



Informacje

Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługujących im prawach oraz o przyczynach zakłócenia lotu. Informacje o aktualnej sytuacji powinny być przekazywane co 30 minut.



Posiłki i napoje*

Po 2 godzinach.

* Linie lotnicze nie mają takiego obowiązku w przypadku zakłóceń pozostających poza ich kontrolą oraz spowodowanych względami bezpieczeństwa, a także jeśli o zakłóceniu poinformowały pasażerów z co najmniej 12-godzinny wyprzedzeniem.

Inne ważne postanowienia



Przestój na płycie

Pasażerowie powinni mieć bezpłatny dostęp do toalet, posiłków i napojów oraz komunikacji w przypadku opóźnienia lotu po wejściu na pokład. Po 3 godzinach pasażerowie muszą mieć możliwość wyjścia z samolotu, chyba że istnieje powód, dla którego nie mogą tego zrobić.



Dostępny transport

Osoby z niepełnosprawnościami mają zagwarantowany dostęp do federalnej sieci transportowej.



Przydział miejsc dla dzieci

Dzieci poniżej 14. roku życia powinny otrzymać miejsce siedzące obok rodzica lub opiekuna bez dodatkowych opłat.

Tureckie rozporządzenie SHY

Rozporządzenie dotyczące praw pasażerów lotniczych (SHY PASSENGER)

Objęte loty

Loty rozpoczynające się lub kończące w Turcji oraz loty na terytorium Turcji.

Kwota odszkodowania



Odwołania lotu

Na mniej niż 14 dni przed lotem

Do 600 €*



Odmowa przyjęcia na pokład

Z powodu przepełnienia lotu

Do 600 €*

* Odszkodowanie może być wypłacone w euro lub lirach tureckich.



Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

Opieka, która Ci przysługuje



Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

We wszystkich przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub spóźnienia na lot przesiadkowy.



Możliwość kontaktu

Dwa połączenia telefoniczne albo dwie wiadomości faksowe lub e-mail.



Posiłki i napoje

Po kilku godzinach.



Zakwaterowanie

W przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień. Linie lotnicze muszą zapewnić transport do miejsca zakwaterowania.



Informacje

Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługujących im prawach. Odmowy przyjęcia na pokład i odwołania lotu muszą być potwierdzone na piśmie.

Inne ważne postanowienia



Pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się lub ze specjalnymi potrzebami

Linie lotnicze powinny priorytetowo traktować przewóz pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się oraz pasażerów małoletnich podróżujących bez opiekuna.



Umieszczenie w klasie wyższej lub niższej

Pasażerowie nie muszą płacić za umieszczenie w klasie wyższej przez linię lotniczą. Jeśli linia lotnicza umieści ich w klasie niższej, przysługuje im zwrot kosztów w wysokości do 75% ceny biletu.



Zmiany lotniska docelowego

Linia lotnicza ma obowiązek zapewnienia transportu pasażerów do pierwotnego lotniska docelowego.



Brazylijskie regulacje ANAC 400

Uchwała nr 400 brazylijskiej Agencji Lotnictwa Cywilnego

Objęte loty

Wszystkie loty z, do i wewnątrz terytorium Brazylii.

Kwota odszkodowania



Opóźnienia

Powyżej 2 godzin

Do 10 000 R\$*



Odwwołania lotu

Na mniej niż 72 godziny przed lotem

Do 10 000 R\$*



Odmowa przyjęcia na pokład

Z powodu przepełnienia lotu

Do 10 000 R\$*



Zmiany w harmonogramie

Na mniej niż 72 godziny przed lotem

Do 10 000 R\$*



Spóźnienia na lot przesiadkowy

Wiążące się z przybyciem do miejsca docelowego z 2-godzinnym opóźnieniem

Do 10 000 R\$*



Bagaż

Odszkodowanie za opóźniony, zagubiony lub uszkodzony bagaż

* Kwoty nie są określone w przepisach. Zostały ustalone na podstawie kwot odszkodowań uzyskiwanych przez pasażerów na podstawie brazylijskiego Kodeksu praw konsumenta.



Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

Opieka, która Ci przysługuje



Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

We wszystkich przypadkach odwołania lotu, odmowy przyjęcia na pokład, zmiany godziny, spóźnienia na lot przesiadkowy lub opóźnienia dłuższego niż 4 godziny.



Posiłki i napoje

Po 2 godzinach.



Zakwaterowanie

W przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień.



Możliwość kontaktu

Możliwość odbycia rozmowy telefonicznej lub dostęp do Wi-Fi w celu skorzystania z poczty elektronicznej po 1 godzinie.



Informacje

Pasażerowie muszą być niezwłocznie informowani o wszelkich zakłóceniach. Informacje o sytuacji powinny być przekazywane co 30 minut.

Inne ważne postanowienia



Pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się lub ze specjalnymi potrzebami

Pasażerowie w wieku powyżej 60 lat, w ciąży lub karmiący piersią, z niemowlętami, o ograniczonej sprawności ruchowej bądź ze schorzeniem ograniczającymi samodzielność powinni mieć zapewnioną odpowiednią opiekę i pomoc przez cały czas podróży. W przypadku zakłóceń tacy pasażerowie powinni być traktowani priorytetowo.

Objęte loty

Wszystkie loty wewnątrz terytorium Chin, a także loty rozpoczynające się lub kończące w Chinach.

Kwota odszkodowania



Opóźnienia

Powyżej 4 godzin

Do 200 ¥*



Opóźnienia

Powyżej 8 godzin

Do 400 ¥*

* Kwoty i warunki są ustalane przez linie lotnicze, więc mogą się różnić. Niektóre linie lotnicze nie oferują odszkodowań.

Opieka, która Ci przysługuje



Posiłki i napoje

Dotyczy linii lotniczych objętych tymi przepisami.



Zakwaterowanie

Dotyczy linii lotniczych objętych tymi przepisami.



Informacje

O wszelkich zmianach statusu lotu pasażerowie muszą zostać poinformowani w ciągu 30 minut.

* W przypadku lotów międzynarodowych linie lotnicze mają obowiązek pomóc pasażerom w znalezieniu wyżywienia i zakwaterowania, ale muszą za nie zapłacić tylko wtedy, gdy zakłócenie nastąpiło z ich winy.

Inne ważne postanowienia



Pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się lub ze specjalnymi potrzebami

Powinni być traktowani priorytetowo.



Przestój na płycie

Pasażerowie muszą mieć dostęp do toalet, jeśli opóźnienie wystąpi, gdy będą już na pokładzie samolotu. Dodatkowo należy zapewnić im posiłki i napoje po upływie 2 godzin, a po 3 godzinach należy umożliwić im wyjście z samolotu.

Objęte loty

Wszystkie loty rozpoczynające się lub kończące w Indiach oraz loty wewnątrz terytorium Indii.

Kwota odszkodowania



Odwołania lotu

Na mniej niż 24 godziny przed lotem

Do 10 000 ₹



Odmowa przyjęcia na pokład

W przypadku opóźnień dłuższych niż 1 godzinę wynikających z przepełnienia lotu

Do 20 000 ₹



Spóźnienia na lot przesiadkowy

Do 10 000 ₹



Bagaż

Odszkodowanie za opóźniony, zagubiony lub uszkodzony bagaż

Do 20 000 ₹

 Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

Opieka, która Ci przysługuje



Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

We wszystkich przypadkach odwołania lotu, odmowy przyjęcia na pokład lub opóźnienia dłuższego niż 6 godzin.



Zakwaterowanie

W przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień. Linie lotnicze muszą zapewnić transport do miejsca zakwaterowania.



Posiłki i napoje

Po 2 godzinach trwania zakłócenia i tylko wtedy, gdy pasażer czeka na lotnisku.

Inne ważne postanowienia



Pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się lub ze specjalnymi potrzebami

Powinni być traktowani priorytetowo.



Zmiany lotniska docelowego

Pasażerowie mogą wyjść z samolotu po 2 godzinach, a w czasie oczekiwania należy zapewnić im posiłki i napoje.



Arabia Saudyjska

Rozporządzenie Generalnego Urzędu Lotnictwa Cywilnego w sprawie ochrony praw pasażerów

Objęte loty

Loty rozpoczynające się lub kończące w Arabii Saudyjskiej oraz loty na terytorium Arabii Saudyjskiej.

Kwota odszkodowania



Opóźnienia

Powyżej 3 godzin

Do 180 €



Odwołania lotu

Na mniej niż 60 dni przed lotem

Do 150% ceny biletu



Odmowa przyjęcia na pokład

Z powodu przepełnienia lotu

Do 200% ceny biletu



Zmiany w harmonogramie

Powyżej 3 godzin

Do 180 €



Dodatkowe przerwy w podróży

Niepodane w rezerwacji

Do 120 €



Bagaż

Odszkodowanie za opóźniony, zagubiony lub uszkodzony bagaż

Do 1400 €



Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku zakłóceń spowodowanych przez siłę wyższą.

Opieka, która Ci przysługuje



Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

We wszystkich przypadkach odmowy przyjęcia na pokład i odwołania lotu.

Zwrot w przypadku opóźnień przekraczających 2 godziny i przestojów na płycie przekraczających 3 godziny, jeżeli pasażer zdecyduje się nie kontynuować podróży.



Zakwaterowanie

W przypadku opóźnień przekraczających 6 godzin.



Posiłki i napoje

Napoje i przekąski w przypadku opóźnień przekraczających 1 godzinę. Posiłki w przypadku opóźnień przekraczających 3 godziny.



Informacje

Linia lotnicza ma obowiązek niezwłocznie powiadomić pasażerów o zakłóceniu, a także o przysługujących im odszkodowaniu i opiece.

Inne ważne postanowienia



Pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się lub ze specjalnymi potrzebami

Takim pasażerom przysługuje dodatkowa ochrona w przypadkach odmowy przyjęcia na pokład oraz priorytetowe traktowanie podczas przestojów na płycie.



Przestój na płycie

Obowiązkowe jest zapewnienie pasażerom bezpłatnego dostępu do toalet, odpowiedniej wentylacji i klimatyzacji, jedzenia i napojów oraz możliwości kontaktu. Pasażerowie mają prawo do wyjścia z samolotu po 3 godzinach, chyba że istnieje powód, dla którego nie można im tego umożliwić.



Umieszczenie w klasie niższej

W przypadku umieszczenia w klasie niższej pasażerom należy zwrócić różnicę ceny powiększoną o 50% z tytułu odszkodowania. W przypadku braku zgody na umieszczenie w klasie niższej pasażer otrzymuje zwrot ceny biletu w pełnej wysokości powiększony o 200% ceny biletu stanowiące odszkodowanie.



Ogólnowiatowa konwencja MC99

Konwencja montrealaska z 1999 r.

Objęte loty

Obejmuje **wszystkie loty międzynarodowe** między ponad 140 krajami, które przyjęły konwencję.

Kwota odszkodowania



Opóźnienia

Możliwość wnioskowania o zwrot kosztów

Do 7000 \$



Odwołania lotu

Możliwość wnioskowania o zwrot kosztów

Do 7000 \$



Bagaż

Odszkodowanie za opóźniony, zagubiony lub uszkodzony bagaż

Do 1700 \$



Odszkodowanie nie przysługuje, jeśli linia lotnicza może udowodnić, że zakłócenie było poza jej kontrolą i że podjęła odpowiednie środki w celu jego uniknięcia.

Opieka, która Ci przysługuje

Konwencja montrealaska umożliwia pasażerom składanie wniosków o „odszkodowanie”, ale nie zawiera przepisów dotyczących form opieki, jaką linie lotnicze powinny zapewniać.

Inne ważne postanowienia



Odpowiedzialność linii lotniczych

Konwencja montrealaska to obowiązujący na prawie całym świecie traktat dotyczący odpowiedzialności linii lotniczych.



Towary

Konwencja montrealaska dotyczy nie tylko pasażerów, ale również towarów transportowanych drogą powietrzną między krajami.

AirHelp 

Udanych podróży!

**Pomożemy Ci
zawsze, gdy tego
potrzebujesz.**



airhelp.pl

Copyright © AirHelp 2024. Ceny i dane liczbowe aktualne na dzień publikacji.