

# Przewodnik o prawach pasażerów lotniczych

WYDANIE 2026



Dowiedz się, co Ci przysługuje w razie opóźnienia lub odwołania lotu.

**AirHelp** 

# Menu

Twoje prawa w przypadku opóźnienia lub odwołania lotu	3
Sprawdź, co Ci przysługuje	4
Odszkodowania w różnych miejscach na świecie	5
Aplikacja, która pomoże Ci podczas podróży lotniczych	6
Co jest potrzebne, aby złożyć wniosek o odszkodowanie	7
Dlaczego pasażerowie wybierają AirHelp	8
Odszkodowanie, zwrot kosztów biletu i zwrot poniesionych kosztów	9
Poznaj AirHelp+	10
W przypadku jakich strajków masz prawo do odszkodowania?	11
Odszkodowanie za zagubiony lub uszkodzony bagaż	12
Prawa chroniące osoby z niepełnosprawnością lub specjalnymi potrzebami	13
Omówienie przepisów obowiązujących na świecie	14

# Twoje prawa w przypadku opóźnienia lub odwołania lotu

## Posiłki i napoje



Po kilkugodzinnym opóźnieniu

## Zakwaterowanie



Jeśli opóźnienie wiąże się z przełożeniem lotu na kolejny dzień

## Alternatywny lot



Jeśli nadal chcesz odbyć podróż

## Nawet do 600 € odszkodowania



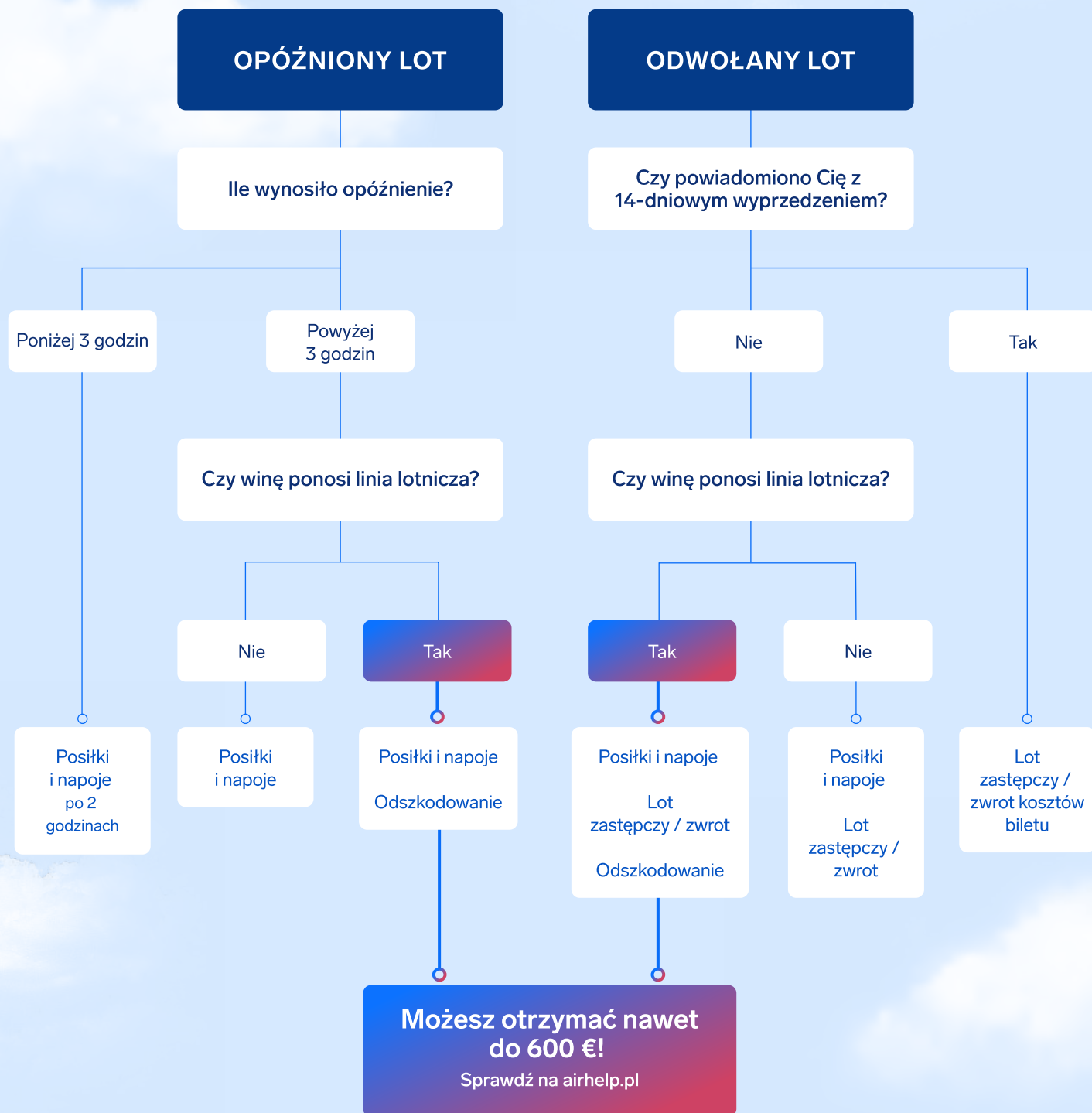
Jeśli zakłócenie nastąpiło z winy linii lotniczej



Śledź swoje loty w naszej aplikacji, a przeprowadzimy Cię przez przysługujące Ci prawa

# Sprawdź, co Ci przysługuje

Przegląd tego, co przysługuje Ci zgodnie z prawem europejskim.



Możesz również uzyskać odszkodowanie za **przepełnienie lotu** i **strajki**. A jeśli podróżujesz z innymi osobami — **znajomymi, współpracownikami lub dziećmi** — im także przysługuje odszkodowanie!

# Odszkodowania w różnych miejscach na świecie

To, ile jest Ci winna linia lotnicza, zależy od kilku czynników.

Dokąd i skąd lecisz

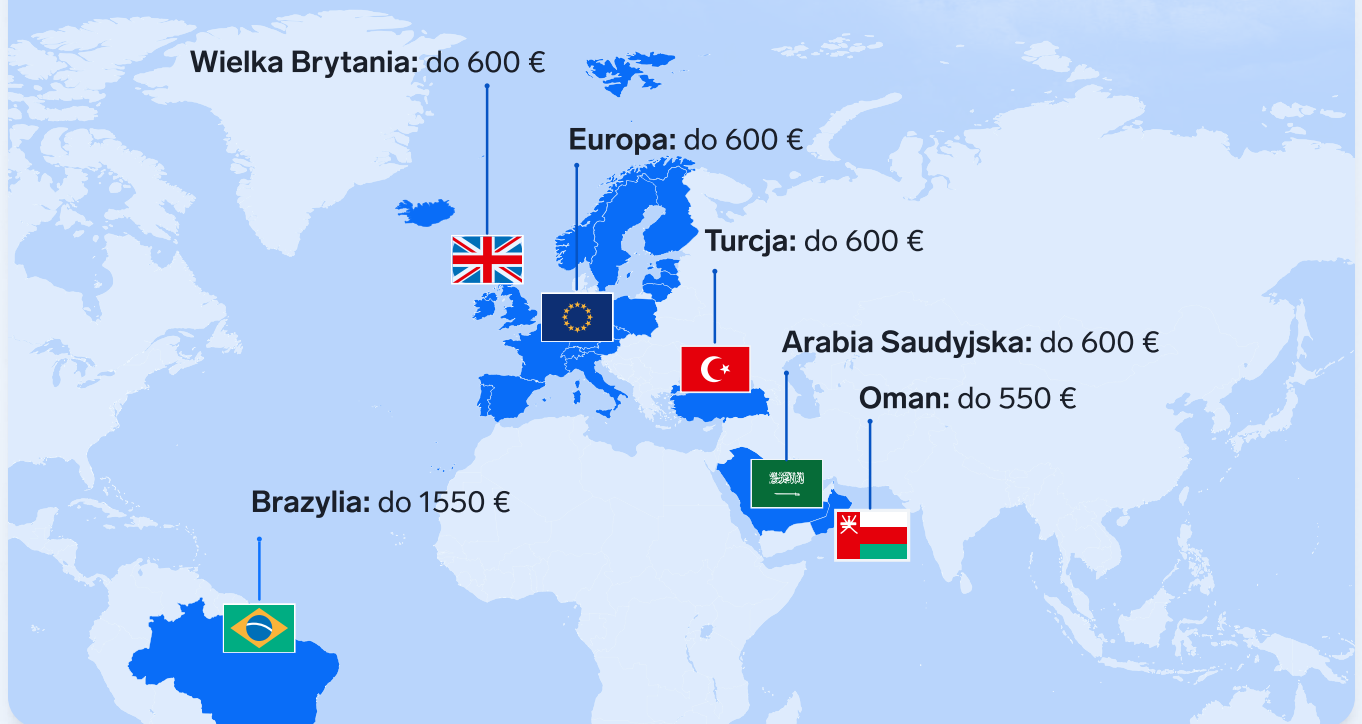
Jak duże jest opóźnienie

Czy wina leży po stronie linii lotniczej

Z jakim wyprzedzeniem Cię powiadomiono

Które przepisy chroniące prawa pasażerów mają zastosowanie do Twojego lotu

## Obsługiwane przepisy



AIRHELP FLIGHT & CLAIM TRACKER

# Aplikacja, której potrzebujesz, gdy latasz

Spraw, by każda podróż była łatwiejsza dzięki śledzeniu lotów, powiadomieniom o zakłóceniach i prostemu składaniu wniosku.



## Złóż wniosek o odszkodowanie jednym stuknięciem

Złóż wniosek o odszkodowanie w wysokości do 600 € w kilka minut i śledź każdy etap procesu.



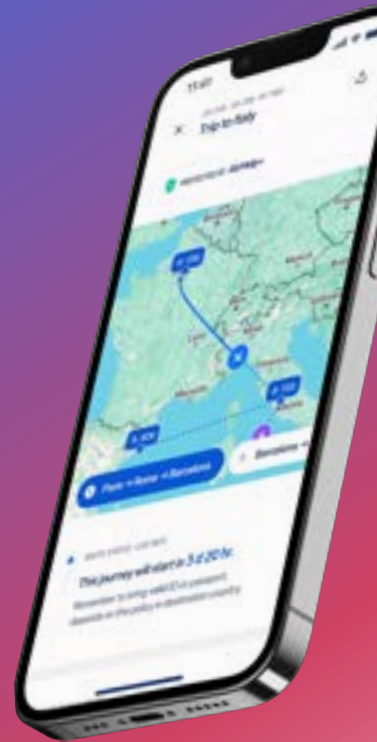
## Śledź loty za darmo

Otrzymuj aktualizacje statusu swoich lotów lub lotów innych osób w czasie rzeczywistym, aby zawsze być na bieżąco.



## Zsynchronizuj swój kalendarz lub konto Gmail

Automatycznie importuj swoje podróże, śledź zmiany i otrzymuj powiadomienia, gdy należy Ci się odszkodowanie.



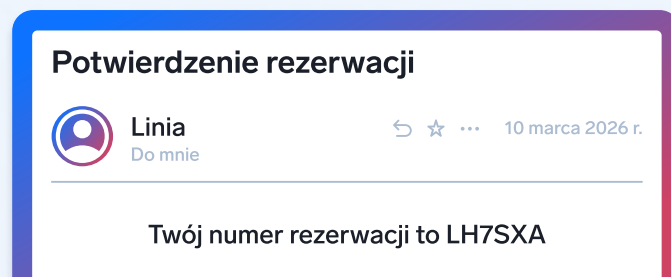
Dołącz do ponad 750 000 często podróżujących osób, które korzystają z bezpłatnej aplikacji AirHelp.



POBIERZ  
I KORZYSTAJ ZA DARMO

# Co jest potrzebne, aby złożyć wniosek o odszkodowanie

## Najważniejsze dokumenty




- Karta pokładowa**  
Zachowaj swoją kartę pokładową (a także wszystkie karty pokładowe z alternatywnych lotów).

- Potwierdzenie rezerwacji**  
Zapisz wiadomość e-mail lub potwierdzenie swojej rezerwacji jako dowód rezerwacji.

## Co jeszcze możesz zrobić, aby uzasadnić wniosek

- Spytaj, co spowodowało zakłócenie lotu**
- Zachowaj potwierdzenia poniesionych dodatkowych kosztów**
- Zanotuj ostateczną datę i godzinę przylotu**
- Zachowaj wszystkie wiadomości e-mail i inne powiadomienia otrzymane od linii lotniczej**
- Zrób zdjęcie tablicy z informacjami o statusie lotów**

 Linie lotnicze mogą zaoferować Ci vouchery lub mile lotnicze zamiast odszkodowania pieniężnego. **Nie przyjmuj voucherów, jeśli nie masz pewności, że to uczciwa oferta.**

# Dlaczego pasażerowie wybierają AirHelp

## Jak to działa?

1

Wniosek składasz w kilka minut

Rozpocznij swój wniosek za pomocą zaledwie kilku kliknięć w bezpłatnej aplikacji AirHelp.

2

Zajmujemy się wszystkim za Ciebie

Analizujemy dane dotyczące Twojego zakłócenia, zbieramy dowody i negocjujemy z linią lotniczą.

3

Otrzymujesz odszkodowanie

Gdy linia lotnicza wypłaci pieniądze, prześlemy je bezpośrednio na Twoje konto.

**Zarabiamy tylko wtedy, kiedy Ty otrzymujesz pieniądze**

Nasza opłata pochodzi z odszkodowania, które dla Ciebie uzyskamy — **nigdy z Twojej kieszeni**. Standardowa opłata: 35%.

12 tys. ✈️

Loty sprawdzane każdego dnia

215 tys. ☆

doskonałych opinii na platformie Trustpilot

3 mln 📄

klientów, którym wypłacono odszkodowanie

# Odszkodowanie, zwrot kosztów biletu i zwrot poniesionych kosztów



## Odszkodowania

Odszkodowanie wypłacane Ci w przypadku opóźnienia lub anulowania lotu. Do 600 €.



## Zwrot kosztów biletu

Koszt biletu powrotnego. Zwykle masz wybór między zwrotem a alternatywnym lotem.



## Zwrot poniesionych kosztów

Zwrot kosztów wydatków na jedzenie, transport i artykuły pierwszej potrzeby poniesionych w czasie zakłócenia.



Odszkodowanie i zwrot to nie to samo. **Czasami przysługują Ci obie opcje!**

Odkryj **AirHelp+**

# Ochrona lotu, która zapewnia wypłatę. Podróż za podróżą.



**Do 600 € odszkodowania od linii lotniczej** — bez opłat i bez problemów



**Do 400 € w szybkich wypłatach z tytułu ubezpieczenia** w przypadku typowych zakłóceń



**Dostęp do saloniku lotniskowego** w przypadku opóźnienia lotu



**Darmowy Fast Track** o wartości 20 € na wybranych lotniskach



**Zniżki hotelowe** i korzyści związane z podróżowaniem



**Powiadomienia w czasie rzeczywistym** i całodobowe wsparcie w aplikacji

- ✓ Często podróżujesz samolotem? Chroń **9 podróży**
- ✓ Podróżujesz okazjonalnie? Chroń **3 podróże**



Zaufało nam ponad 12 milionów pasażerów na całym świecie

[Dołącz do programu](#)


# W przypadku jakich strajków masz prawo do odszkodowania?


To, czy masz prawo do odszkodowania, zależy od rodzaju strajku. Poniżej znajdziesz informacje o poszczególnych rodzajach strajków.


## Masz prawo do odszkodowania


Strajki pilotów 


Strajki personelu pokładowego 


Strajki mechaników lotniczych 

Strajki pracowników linii lotniczej 

 Strajki pracowników straży granicznej lub ochrony lotniska

 Strajki pracowników obsługi bagażu

 Strajki pracowników kontroli ruchu lotniczego

 Strajki pracowników podmiotów innych niż linia lotnicza

**Brak spełnienia warunków**

# Odszkodowanie za zagubiony lub uszkodzony bagaż

Możesz otrzymać nawet do

# 1900 €

Zgodnie z uznawaną przez ponad 140 krajów konwencją montrealską linie lotnicze zazwyczaj mają obowiązek naprawienia szkody.

## W jakich przypadkach możesz się ubiegać o odszkodowanie?



### Uszkodzenie bagażu

Linie lotnicze muszą naprawić szkodę, wymienić uszkodzony przedmiot lub za niego zapłacić. Wniosek należy złożyć w ciągu 7 dni.



### Opóźnienie bagażu

Zwrot kosztów przedmiotów, których zakup był niezbędny. Wniosek należy złożyć w ciągu 21 dni.



### Lost luggage

Odszkodowanie za zawartość bagażu. Wniosek należy złożyć w ciągu 2 lat.

## Co warto zobaczyć

- 1 Natychmiast zgłoś problem** w punkcie obsługi bagażu.
- 2 Uzyskaj raport nieprawidłowości bagażowej (PIR)** — to bardzo ważne, dlatego nie opuszczaj lotniska bez tego dokumentu.
- 3 Zachowaj wszystkie paragony** za przedmioty, których zakup był konieczny z powodu opóźnienia bagażu.



# Prawa osób z niepełnosprawnościami lub dodatkowymi potrzebami




**Twoje prawa są chronione przez przepisy, które różnią się w zależności od kraju i pomagają Ci podróżować z łatwością i w godnych warunkach**

Większość przepisów gwarantuje Ci prawo do pomocy na lotnisku i na pokładzie — obejmuje to wsparcie w poruszaniu się, wejściu na pokład i zejściu z niego czy podróżowaniu ze zwierzęciem asystującym.

Skontaktuj się wcześniej ze swoją linią lotniczą lub lotniskiem, aby zorganizować potrzebne wsparcie.

**Dowiedz się więcej na stronie [airhelp.pl](https://airhelp.pl)**



# Omówienie przepisów obowiązujących na świecie

Szukasz konkretów? Zapoznaj się z przepisami chroniącymi Cię  
w związku z lotami.



# Europejskie rozporządzenie WE 261

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

Możesz otrzymać **do 600 € odszkodowania** za loty do i z UE oraz wewnątrz jej terytorium



## Opóźnienia

Powyżej 3 godzin



## Odmowa przyjęcia na pokład

Z powodu przepełnienia lotu



## Spóźnienia na lot przesiadkowy

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



**Odszkodowanie nie przysługuje** w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.



## Odwołania lotu

Na mniej niż 14 dni przed lotem



## Zmiany w harmonogramie

Na mniej niż 14 dni przed lotem

## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje



### Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

W przypadku odwołań, spóźnień na lot przesiadkowy lub odmowy wejścia na pokład spowodowanej przepełnieniem lotu.



**Zakwaterowanie + transfer lotniskowy w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień**



**Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługujących im prawach**



**Dwa połączenia telefoniczne lub dwie wiadomości e-mail**



**Posiłki i napoje po kilku godzinach**



# Brytyjskie rozporządzenie UK 261

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

**Do 520 £ w przypadku lotów do i z Wielkiej Brytanii oraz wewnątrz jej terytorium**



## Opóźnienia

Powyżej 3 godzin



## Odwołania lotu

Na mniej niż 14 dni przed lotem



## Odmowa przyjęcia na pokład

Z powodu przepełnienia lotu



## Spóźnienia na lot przesiadkowy

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



**Odszkodowanie nie przysługuje** w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje



### Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

W przypadku odwołania, spóźnienia na lot przesiadkowy lub odmowy wejścia na pokład spowodowanej przepełnieniem lotu.



### Zakwaterowanie + transfer lotniskowy w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień



### Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługujących im prawach



### Dwa połączenia telefoniczne lub dwie wiadomości e-mail



### Posiłki i napoje po kilku godzinach



# Regulacje Stanów Zjednoczonych

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

## Odszkodowanie w przypadku wszystkich lotów rozpoczynających się w USA oraz lotów na terytorium USA



### Odmowa przyjęcia na pokład

Na mniej niż 14 dni przed lotem

Do 2150 US\$



### Problemy z bagażem

Do 4700 US\$



**Odszkodowanie nie przysługuje** w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje



### Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

W przypadku odwołań, znaczących zmian w locie, w tym opóźnień, oraz odmowy wejścia na pokład spowodowanej przepełnieniem lotu.



### Przestój na płycie

Pasażerowie czekający na pokładzie samolotu przez ponad 2 godziny powinni mieć bezpłatny dostęp do toalety, pomocy medycznej oraz jedzenia i napojów. W przypadku lotów krajowych po 3 godzinach i w przypadku lotów międzynarodowych po 4 godzinach pasażerowie powinni mieć możliwość opuszczenia samolotu, chyba że istnieje powód, dla którego nie można im tego umożliwić.



### Dodatkowa pomoc

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

# Kanadyjskie przepisy APPR

Przepisy Kanadyjskiej Agencji Transportu dotyczące ochrony praw pasażerów lotniczych

## Odszkodowanie w przypadku wszystkich lotów rozpoczynających się lub kończących w Kanadzie oraz lotów na terytorium Kanady

### 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\$

### Problemy z bagażem

Odszkodowanie w przypadku opóźnionego, zagubionego lub uszkodzonego bagażu

Do 2800 CA\$

 **Odszkodowanie nie przysługuje** w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.


## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje


### Alternatywny lot


W przypadku odwołań, opóźnień powyżej 3 godzin oraz odmowy wejścia na pokład spowodowanej przepełnieniem lotu. **Zwroty** są oferowane tylko w niektórych sytuacjach.

### Przeszój na płycie


Pasażerowie powinni mieć możliwość skorzystania z toalety i wykonania połączeń telefonicznych oraz dostęp do jedzenia i napojów podczas oczekiwania na pokładzie samolotu. Mają prawo do wyjścia z samolotu po 3 godzinach, chyba że istnieje powód, dla którego nie można im tego umożliwić.

 **Zakwaterowanie + transfer lotniskowy w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień\***

 **Połączenie telefoniczne lub dostęp do Wi-Fi w celu skorzystania z poczty elektronicznej po 2 godzinach\***

 **Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługujących im prawach**

Dodatkowo informacje o statusie lotu powinny być przekazywane co 30 minut.

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

 **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-godzinnym wyprzedzeniem.



# Tureckie rozporządzenie dot. praw pasażerów SHY

Rozporządzenie dotyczące praw pasażerów lotniczych (SHY PASSENGER)

**Do 600 €\* w przypadku lotów do i z Turcji oraz wewnątrz jej terytorium**

## **Opóźnienia**


Powyżej 3 godzin

## **Odwołania lotu**

Na mniej niż 14 dni przed lotem

## **Odmowa przyjęcia na pokład**

Z powodu przepełnienia lotu

 **Odszkodowanie nie przysługuje** w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje

### **Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu**

W przypadku odwołań, spóźnień na lot przesiadkowy lub odmowy wejścia na pokład spowodowanej przepełnieniem lotu.

### **Zakwaterowanie + transfer lotniskowy w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień**

### **Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługujących im prawach**

Odmowy przyjęcia na pokład i odwołania lotu muszą być potwierdzone na piśmie.

### **Zmiany lotniska docelowego** Linia lotnicza musi zapewnić transport pasażera do pierwotnego miejsca docelowego.

### **Posiłki i napoje po kilku godzinach**

### **Dwa połączenia telefoniczne lub dwie wiadomości e-mail**

\* Odszkodowanie może być wypłacone w euro lub lirach tureckich.



# Chiny

Postanowienia dotyczące zarządzania punktualnością lotów

## Odszkodowanie w przypadku lotów rozpoczynających się lub kończących w Chinach oraz lotów na terytorium Chin

### Opóźnienia


Powyżej 4 godzin

Do 200 ¥\*


### Opóźnienia


Powyżej 8 godzin


Do 400 ¥\*


 **Odszkodowanie nie przysługuje** w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje

 **Zakwaterowanie w przypadku linii lotniczych objętych przepisami\*\***

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

 **Posiłki i napoje wymagane w przypadku linii lotniczych objętych przepisami\*\***

 **Przestój na płycie**  
Pasażerowie powinni mieć dostęp do toalety oraz otrzymać posiłek i wodę po upływie 2 godzin, a po 3 godzinach należy umożliwić im wyjście z samolotu.

\* Kwoty i warunki są określane przez poszczególne linie lotnicze i mogą się różnić. Niektóre linie lotnicze nie oferują odszkodowań.

\*\* 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.

## Twoje odszkodowanie w przypadku wszystkich lotów rozpoczynających się lub kończących w Indiach oraz lotów na terytorium Indii



### 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 ₹



### Problemy z bagażem

Odszkodowanie w przypadku opóźnionego, zagubionego lub uszkodzonego bagażu

Do 20 000 ₹



**Odszkodowanie nie przysługuje** w przypadku zakłócenia spowodowanego przez nadzwyczajne okoliczności.

## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje



### Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

W przypadku odwołań, opóźnień powyżej 6 godzin lub odmowy wejścia na pokład spowodowanej przepełnieniem lotu.



### Zakwaterowanie + transfer lotniskowy w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień



### Posiłki i napoje po 2 godzinach

Tylko jeśli pasażer czeka na lotnisku.



# Brazylijskie regulacje ANAC 400

Brazylijska Agencja Lotnictwa Cywilnego. Uchwała nr 400.

**Nawet 10 000 R\$\*** w przypadku lotów do Brazylii, z Brazylii i na terenie Brazylii



## Opóźnienia

Powyżej 2 godzin



## Odmowa przyjęcia na pokład

Z powodu przepełnienia lotu



## Spóźnienia na lot przesiadkowy

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



## Odwołania lotu

Na mniej niż 72 godziny przed lotem



## Zmiany w harmonogramie

Na mniej niż 72 godziny przed lotem



## Problemy z bagażem

Zwrot kosztów w związku z opóźnionym, zagubionym lub uszkodzonym bagażem

\* Kwoty nie są określone w przepisach. Określiśmy je w oparciu o kwoty odszkodowań uzyskiwanych przez pasażerów na podstawie brazylijskiego Kodeksu praw konsumenta.

 **Odszkodowanie nie przysługuje** w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje



### Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

W przypadku odwołań, spóźnienia na lot przesiadkowy, zmian godzin, opóźnień powyżej 4 godzin lub odmowy wejścia na pokład spowodowanej przepełnieniem lotu.



### Zakwaterowanie w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień



### Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługujących im prawach

Dodatkowo informacje o aktualnej sytuacji powinny być przekazywane co 30 minut.



### Połączenia telefoniczne lub wiadomości e-mail po upływie 1 godziny



### Posiłki i napoje po 2 godzinach

# Mexico Ley de Aviación Civil

Ley Federal de Protección al Consumidor (Ustawa o lotnictwie cywilnym)

## Odszkodowanie w wysokości co najmniej 25% wartości biletu w przypadku lotów do i z Meksyku oraz wewnątrz jego terytorium

### Opóźnienia

Powyżej 4 godzin


### Odwołania lotu

### Odmowa przyjęcia na pokład

Z powodu przepełnienia lotu

### Spóźnienia na lot przesiadkowy

Skutkujące przybyciem do miejsca docelowego z 4-godzinnym opóźnieniem

 **Odszkodowanie nie przysługuje** w przypadku zakłóceń spowodowanych przez nadzwyczajne okoliczności.

## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje

### Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

W przypadku opóźnień powyżej 4 godzin, odwołań lub odmowy wejścia na pokład spowodowanej przepełnieniem lotu.

### Zakwaterowanie + transfer lotniskowy w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień

### Pasażerowie muszą zostać szybko poinformowani o zmianach w planie podróży

### Połączenia telefoniczne i wiadomości e-mail w przypadku wszystkich opóźnień

### Posiłki i napoje po 1 godzinie



# Arabia Saudyjska

Rozporządzenie Generalnego Urzędu Lotnictwa Cywilnego w sprawie ochrony praw pasażerów

## Twoje odszkodowanie w przypadku wszystkich lotów rozpoczynających się lub kończących w Arabii Saudyjskiej oraz lotów na terytorium Arabii Saudyjskiej



### Opóźnienia

Powyżej 3 godzin

Do 700 SAR



### Odwołania lotu

Na mniej niż 14 dni przed lotem

Do 150% ceny biletu



### Odmowa przyjęcia na pokład

Z powodu przepełnienia lotu

Do 200% ceny biletu



### Problemy z bagażem

Odszkodowanie w przypadku opóźnionego, zagubionego lub uszkodzonego bagażu

Do 6200 SAR



### Zmiany w harmonogramie

Powyżej 3 godzin

Do 700 SAR



### Dodatkowe przerwy w podróży

Niepodane w rezerwacji

Do 470 SAR



**Odszkodowanie nie przysługuje** w przypadku zakłócenia spowodowanego przez nadzwyczajne okoliczności.

## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje



### Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

W przypadku odwołań i odmowy wejścia na pokład spowodowanej przepełnieniem lotu.

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



### Przestój na płycie

Pasażerowie powinni mieć możliwość skorzystania z toalety i wykonania połączeń telefonicznych oraz dostęp do jedzenia i napojów podczas oczekiwania na pokładzie samolotu. Mają prawo do wyjścia z samolotu po 3 godzinach, chyba że istnieje powód, dla którego nie można im tego umożliwić.



**Zakwaterowanie + transfer lotniskowy** w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień



**Pasażerowie powinni być informowani o zakłóceniach oraz prawie do odszkodowania i opieki**



**Napoje i przekąski** w przypadku opóźnień przekraczających 1 godzinę

Posiłki w przypadku opóźnień przekraczających 3 godziny.

## Twoje odszkodowanie w przypadku wszystkich lotów rozpoczynających się lub kończących w Omanie oraz lotów na terytorium Omanu

### Opóźnienia

Powyżej 6 godzin

**Do 260 OMR**

### Problemy z bagażem

Odszkodowanie w przypadku opóźnionego, zagubionego lub uszkodzonego bagażu

**Do 750 OMR**

### Odwołania lotu

#### Loty międzynarodowe

Z wyprzedzeniem mniejszym niż 14 dni

**Do 260 OMR**

#### Loty krajowe

Z wyprzedzeniem mniejszym niż 7 dni

**Do 100% wartości biletu**

### Odmowa przyjęcia na pokład

W przypadku przepełnienia lotu skutkującego opóźnieniem od 2 do 6 godzin

**Do 50% wartości biletu**


W przypadku przepełnienia lotu skutkującego opóźnieniem ponad 6 godzin

**Do 260 OMR**

### Dodatkowe przerwy w podróży

Niepodane w rezerwacji

**Do 55 OMR**

 **Odszkodowanie nie przysługuje** w przypadku zakłócenia spowodowanego przez nadzwyczajne okoliczności.

## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje

### Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

W przypadku odwołań i odmowy wejścia na pokład spowodowanej przepełnieniem lotu.

### Zakwaterowanie i transfer w przypadku opóźnień przekraczających 6 godzin

### Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługującym im prawie do opieki i pomocy

### Napoje po 2 godzinach i jedzenie po 3 godzinach

### Dodatkowe odszkodowanie dla pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się lub ze specjalnymi potrzebami

W przypadku odmowy wejścia na pokład i odwołania lotu może Ci przysługiwać odszkodowanie w wysokości **200% wartości biletu**.

## Do 4500 THB w przypadku lotów międzynarodowych wylatujących z Tajlandii

### Opóźnienia

#### Loty międzynarodowe

Powyżej 10 godzin

Do 4500 THB

#### Loty krajowe

Powyżej 5 godzin

Do 1200 THB

### Odwołania lotu

Loty międzynarodowe w przypadku powiadomienia z wyprzedzeniem krótszym niż 7 dni

Do 4500 THB

Loty krajowe w przypadku powiadomienia z wyprzedzeniem krótszym niż 3 dni

Do 1500 THB

### Odmowa przyjęcia na pokład


W przypadku przepełnienia lotu

#### Loty międzynarodowe

Do 4500 THB

#### Loty krajowe

Do 1500 THB

 **Brak odszkodowania**, gdy zakłócenie jest spowodowane przez nadzwyczajne okoliczności.

## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje

### Alternatywny lot lub pełny zwrot kosztów biletu

W przypadku opóźnień, odwołań i odmowy wejścia na pokład spowodowanej przepełnieniem lotu.

### Przeszój na płycie

Pasażerowie powinni mieć dostęp do toalet i odpowiedniej wentylacji. Mogą opuścić pokład po 3 godzinach, o ile jest to bezpieczne.

### Zakwaterowanie + transfer lotniskowy w przypadku opóźnień wiążących się z przełożeniem lotu na kolejny dzień

### Posiłki i napoje po 2 godzinach

### Pasażerowie muszą zostać poinformowani o przysługujących im prawach

### Połączenia telefoniczne lub wiadomości e-mail po 2 godzinach

### Specjalne prawa dla pasażerów z niepełnosprawnościami i małych podróżujących bez opieki



# Ogólnowiatowa konwencja MC99

Konwencja montrealaska z 1999 r.

## Odszkodowanie w przypadku lotów międzynarodowych między ponad 140 krajami, które przyjęły konwencję

### Opóźnienia

Możliwość wnioskowania o zwrot kosztów

Do 7,850 €

### Odwołania lotu


Możliwość wnioskowania o zwrot kosztów

Do 7,850 €

### Problemy z bagażem

Odszkodowanie w przypadku opóźnionego, zagubionego lub uszkodzonego bagażu

Do 1,900 €

 **Odszkodowanie nie przysługuje**, jeśli linia lotnicza może udowodnić, że zakłócenie było poza jej kontrolą i podjęła odpowiednie środki, aby go uniknąć.

## Dodatkowa opieka, która Ci przysługuje

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

**AirHelp. Here to help.**



**POBIERZ NASZĄ BEZPŁATNĄ APLIKACJĘ**