

Wakacyjny informator - III część - Linie lotnicze

2021-07-07 10:32 Miejski Rzecznik Konsumentów

W końcu wakacje! Nadszedł wyczekiwany przez wszystkich czas odpoczynku. W okresie wakacyjnym konsumenci decydują się na skorzystanie z usług biur podróży, linii lotniczych. Inni zaś organizują wypoczynek we własnym zakresie. Warto zatem przypomnieć o przysługujących uprawnieniach. Miejski Rzecznik Konsumentów w Chorzowie przygotował dla Państwa wakacyjny informator - tak by wakacje marzeń nie zmieniły się w koszmar.

Dziś tematem przewodnim będą linie lotnicze - co w sytuacji, kiedy wykupiłeś bilet na samolot, a lot został odwołany lub opóźniony. . Zachęcamy do śledzenia naszego facebooka <https://www.facebook.com/MRKChorzow>

Linie Lotnicze

Jeśli wykupiłeś lot samolotem na swoje wymarzone wakacje i doszło do odwołania lub opóźnienia lotu, bądź uszkodzenia, zagubienia lub dostarczenia z opóźnieniem bagażu masz prawo żądać odszkodowania od przewoźnika lotniczego.

~~W przypadku odwołania lotu, odmowy wpuszczenia na pokład albo opóźnienia lotu co najmniej 5 godzin masz prawo do:~~

- ~~1. zwrotu w terminie 7 dni pełnego kosztu biletu, oraz gdy jest to uzasadnione zapewnienia lotu powrotnego do miejsca, z którego rozpoczęłeś podróż.~~
- ~~2. zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w najwcześniejszym możliwym terminie; lub~~
- ~~3. zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, do ich miejsca docelowego, w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w zależności od dostępności wolnych miejsc.~~

W przypadku skorzystania z lotu alternatywnego nie można ubiegać się o zwrot kosztu biletu.

~~W sytuacji odwołania lotu, odmowy wpuszczenia na pokład lub opóźnienia lotu o dwie lub więcej godzin przewoźnik powinien zapewnić:~~

1. posiłki oraz napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania;
2. bezpłatnie 2 rozmowy telefoniczne, 2 dalekopisy, 2 przesyłki faksowe lub e-mailowe;

~~Jeżeli start nowego samolotu ma nastąpić co najmniej jeden dzień po planowanym starcie:~~

a. zakwaterowanie w hotelu w przypadku:

- gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy,
- lub
- gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera;

b. transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym).

Ponadto w przypadku odwołania lotu, odmowy wpuszczenia na pokład lub opóźnienia lotu o dwie lub więcej godzin przewoźnik zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania. O wysokości odszkodowania decyduje długość lotu.

a) 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1.500 km;

b) 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1.500 km i wszystkich innych lotów o długości od 1.500 do 3.500 km;

c) 600 EUR dla wszystkich innych lotów.

Odszkodowanie może zostać pomniejszone o 50 % jeżeli przewoźnik zaoferował Ci zmianę planu podróży do miejsca docelowego na alternatywny lot, którego czas przylotu nie przekracza planowego czasu przylotu pierwotnie zarezerwowanego lotu

a) o 2 godziny w przypadku wszystkich lotów o długości do 1.500 km; lub

- b) o 3 godziny w przypadku wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1.500 km i wszystkich innych lotów o długości od 1.500 km do 3.500 km; lub
- c) o 4 godziny w przypadku wszystkich innych lotów

Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli zostałeś poinformowany:

1. o odwołaniu co najmniej 2 tygodnie przed planowym czasem odlotu; lub
2. w okresie od 2 tygodni do 7 dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano Ci zmianę planu podróży, umożliwiającą wylot najpóźniej 2 godziny przed planowym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego najwyżej 4 godziny po planowym czasie przylotu; lub
3. o odwołaniu w okresie krótszym niż 7 dni przed planowym czasem odlotu i zaoferowano Ci zmianę planu podróży, umożliwiającą im wylot nie więcej niż 1 godzinę przed planowym czasem odlotu i dotarcie do ich miejsca docelowego najwyżej 2 godziny po planowym czasie przylotu, lub
4. jeżeli przewoźnik może dowieść, że odwołanie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków np. z powodu śnieżycy, mgły, chmury pyłu wulkanicznego, które uniemożliwiają bezpieczny lot.

Wniosek o odszkodowanie składamy w pierwszej kolejności do przewoźnika. Jeżeli linia lotnicza odmówi wypłaty odszkodowania możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy Rzecznika Praw Pasażerów działającego przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego.

Opóźnienie, zgubienie, zniszczenie lub uszkodzenie bagażu

W przypadku szkody wynikającej z opóźnienia, zgubienia, zniszczenia lub uszkodzenia bagażu przysługuje odszkodowanie. Odpowiedzialność przewoźnika jest wyłączona, jeśli szkoda na bagażu wyniknęła z naturalnych właściwości, jakości lub wad własnych bagażu. W przypadku bagażu niezarejestrowanego (bagaż podręczny, który konsument zabiera na pokład samolotu) przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeśli szkoda powstała z jego winy albo z winy osób za niego działających.

Przewoźnik odpowiada za bagaż zarejestrowany (oddany przewoźnikowi przy odprawie) od momentu oddania go przewoźnikowi do momentu odebrania przez Ciebie.

Bagaż jest zagubiony, jeśli nie przybył z upływem 21 dni od dnia, w którym powinien przybyć lub po przyznaniu tego faktu przez przewoźnika, po tym czasie pasażer może dochodzić odszkodowania.

W przypadku opóźnienia w dostarczeniu bagażu odszkodowanie przysługuje nie z samego faktu opóźnienia, lecz tylko w sytuacji powstania szkody. Przewoźnik nie poniesie odpowiedzialności, jeśli udowodni, że podjął wszelkie środki, jakich można było oczekiwać w celu uniknięcia szkody, albo że podjęcie tych środków było niemożliwe.

W przypadku stwierdzenia zagubienia lub zniszczenia bagażu należy zgłosić się do punktu zagubionego bagażu na lotnisku i wypełnić formularz nieprawidłowości bagażowej (PIR) zachowując jego kopię. Formularz będzie niezbędny przy składaniu reklamacji. W przypadku zniszczenia/uszkodzenia bagażu pasażer ma 7 dni od dnia jego odbioru na zgłoszenie reklamacji. W razie opóźnienia w dostarczeniu bagażu reklamację należy złożyć nie później niż w ciągu 21 dni od dnia w którym bagaż został oddany osobie uprawnionej. Przepisy nie precyzują terminu na zgłoszenie reklamacji w przypadku bagażu, który zaginął.

Przekroczenie wyżej wskazanych terminów uniemożliwia dochodzenie odszkodowania.

W przypadku jeżeli zgłaszana reklamacja nie została uwzględniona przez przedsiębiorcę można zgłosić się do:

- Europejskiego Centrum Konsumenckiego po poradę i pomoc (jeżeli przedsiębiorca ma swoją siedzibę poza granicami Polski, w kraju należącym do Unii Europejskiej)

- Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Konsumentów (w przypadku gdy przedsiębiorca ma siedzibę na terenie Polski).

