

Prawa pasażerów w transporcie lotniczym

Prawa te mają zastosowanie do pasażerów, którzy

- mają potwierdzoną rezerwację na dany lot
- zgłoszą się do odprawy (z wyjątkiem odwołania lotu):
 - a) tak, jak jest to ustalone i w czasie określonym wcześniej na piśmie (również za pomocą środków elektronicznych) przez firmę Travel Service / SmartWings (dalej tylko „przewoźnik”) albo poprzez biuro podróży; albo
 - b) najpóźniej 45 minut przed podanym czasem odlotu, jeśli nie określono inaczej.

Prawa te mają również zastosowanie do pasażerów, których lot został z przyczyn niezależnych od nich zmieniony przez przewoźnika lub pośredniczące biuro podróży z lotu, a który mieli zarezerwowany inny lot.

/ Odmowa przyjęcia na pokład

A) Dobrowolne odstąpienie od rezerwacji

Jeżeli na dostępną ilość miejsc przypadnie większa ilość pasażerów, to linie lotnicze najpierw poproszą ochotników o rezygnację z miejsca w zamian za uzgodnioną rekompensatę. W ramach rekompensaty pasażer **może wybierać** spośród:

- a) zwrotu pobranej ceny biletu w terminie 7 dni za część lub części niezrealizowanej podróży, jeżeli lot nie służy już celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, ewentualnie zapewnienie także lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie, albo;
- b) zmiany trasy w ramach porównywalnych warunków w możliwie najkrótszym czasie do miejsca przeznaczenia; albo
- c) zmiany trasy w ramach porównywalnych warunków w możliwie najkrótszym czasie do miejsca przeznaczenia w późniejszym czasie na podstawie życzenia podróżnego, biorąc pod uwagę dostępność miejsc.
- d) udzielenia pomocy na mocy Rozporządzenia (WE) nr 261/2004 (dalej tylko „Rozporządzenie”)

B) Przymusowa odmowa przyjęcia na pokład

W przypadku niewystarczającej liczby ochotników, przewoźnik może odmówić przyjęcia pasażerów na pokład wbrew ich woli. W tym przypadku pasażerowie mają prawo do **otrzymania następującego odszkodowania**:

- 250 € przy locie krótszym niż 1500 km;
- 400 € przy locie dłuższym niż 1500 km wewnątrz UE i przy locie pomiędzy od 1500 do 3500 km poza UE;
- 600 € przy locie dłuższym niż 3500 km poza UE.

Jeśli jednak podróżującemu zostanie zaoferowana zmiana lotu z przylotem opóźnionym do:

- 2 godz. od planowanego przylotu przy lotach krótszych niż 1500 km, albo
- 3 godz. od planowanego przylotu przy lotach dłuższych niż 1500 wewnątrz UE i przy locie od 1500 km do 3500 km poza UE; albo
- 4 godz. od planowanego przylotu przy lotach dłuższych niż 3500 km poza UE;

finansowa rekompensata szkody ulega obniżeniu o 50%.

Pasażerowie mają również **możliwość wyboru** pomiędzy zwrotem ceny biletu i zmianą trasy (patrz rozdział: [“Odmowa przyjęcia na pokład”](#), punkt A).

Pasażerowie mają również prawo do **opieki** świadczonej przez przewoźnika w formie:

- a) posiłków i napoi w ilości odpowiedniej do czasu oczekiwania;
- b) zakwaterowania w hotelu jeśli konieczne jest, aby zatrzymać się na jedną lub więcej nocy;
- c) transportu pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotel lub inne miejsce);
- d) dwóch rozmów telefonicznych lub wystania dwóch wiadomości teleksem, faksem lub pocztą elektroniczną.

/ Odwołanie lotu

Jeżeli lot został odwołany, pasażer ma **prawo do wyboru** pomiędzy zwrotem kosztów biletu i zmianą rezerwacji (patrz rozdział [“Odmowa przyjęcia na pokład”](#), punkt A)

Pasażerowie mają również prawo do **opieki** świadczonej przez przewoźnika (patrz [„Odmowa przyjęcia na pokład”](#), punkt B)

W przypadku, gdy podróżny nie został poinformowany o odwołaniu lotu przynajmniej:

- a) na dwa tygodnie przed planowanym czasem odlotu; albo
- b) w terminie od dwóch tygodni do 7 dni przed planowanym czasem odlotu i nie została mu zaoferowana zmiana rezerwacji, która umożliwiłaby mu odlot najpóźniej 2 godziny przed planowanym czasem odlotu i osiągnięcie miejsca docelowego najpóźniej w okresie 4 godzin po planowanym czasie przylotu; albo
- c) w terminie krótszym niż 7 dni przed planowanym czasem odlotu i nie została mu zaoferowana zmiana rezerwacji, która umożliwiłaby mu odlot najpóźniej 1 godzinę przed planowanym czasem odlotu i osiągnięcie miejsca docelowego najpóźniej w okresie 2 godzin po planowanym czasie przylotu,

to pasażer ma prawo do **odszkodowania** (patrz rozdział [„Odmowa przyjęcia na pokład”](#), punkt B). Prawo to jednak nie obowiązuje, jeśli odwołanie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć, nawet jeśli przewoźnik podjąłby wszelkie racjonalne środki (np. niestabilność polityczna, warunki meteorologiczne uniemożliwiające dany lot, zagrożenie bezpieczeństwa, nieoczekiwane problemy związane z bezpieczeństwem lotu, strajki, itp.).

/ Długotrwałe opóźnienia lotu

Jeżeli przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że lot będzie w stosunku do planowego odlotu opóźniony

- o 2 godziny i więcej przy lotach krótszych niż 1500 km; albo
- o 3 godziny i więcej przy lotach dłuższych niż 1500 km wewnątrz UE i przy locie od 1500 do 3500 km poza UE; albo
- o 4 godziny i więcej przy lotach dłuższym niż 3500 km poza UE,

pasażer ma prawo do **opieki** ze strony przewoźnika (patrz rozdział [„Odmowa przyjęcia na pokład”](#), punkt B).

Jeśli opóźnienie wynosi co najmniej 5 godzin, pasażer ma również prawo do pomocy polegającej na zwrocie pobranej ceny biletu w ciągu 7 dni za część lub części niezrealizowanej podróży, jeżeli lot nie służy już celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, ewentualnie zapewnienie także lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

W przypadku, gdy zdarzenie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności (punkt 14, 15 [Rozporządzenia](#)), pasażerowie mają prawo do pomocy zgodnie z artykułem 9) [Rozporządzenia](#).

/ Skorzystanie z uprawnień

Jeśli to Państwa dotyczy przypadek odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub długotrwałego opóźnienia, prosimy o kontakt z **Działem Obsługi Klienta Travel Service / SmartWings**:

adres: K Letišti 1068/30, 160 08 Praga 6, Republika Czeska
e-mail: customercare@travelservice.aero

Jeśli nie są Państwo zadowoleni z rozwiązania Państwa reklamacji, mają Państwo prawo do złożenia skargi do właściwego organu krajowego na podstawie art. 16 [Rozporządzenia](#).