



Kampania edukacyjna **! WARTO WIEDZIEĆ WIĘCEJ !**



Opóźniony lub odwołany lot, co dalej?

Podróżowanie samolotem to jedna z najpopularniejszych form przemieszczania się na duże odległości. Niestety, nie zawsze przebiega bez problemów. Opóźnienie lub odwołanie lotów mogą znacząco zakłócić plany podróży, prowadząc do nadmiernego stresu. W Unii Europejskiej pasażerowie mogą liczyć na ochronę swoich praw dzięki Rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., które reguluje obowiązki przewoźników lotniczych w przypadku takich sytuacji.

Zakres zastosowania Rozporządzenia

Rozporządzenie nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady stosuje się do pasażerów odlatujących z lotnisk znajdujących się na terytorium państwa członkowskiego UE oraz pasażerów przylatujących do takich lotnisk z państw trzecich, jeśli lot jest obsługiwany przez przewoźnika lotniczego z UE. Oznacza to, że ochrona obejmuje zarówno loty wewnątrz Unii, jak i międzynarodowe, pod warunkiem spełnienia powyższych kryteriów.

Odszkodowanie za opóźniony lub odwołany lot

Reklamacje związane z naruszeniami przepisów ruchu lotniczego składamy po zakończeniu podróży. Wszelkie niedogodności związane z warunkami noclegowymi należy jednak zgłosić w trakcie wyjazdu właścicielowi lub organizatorowi wycieczki.

Odwołanie lotu

W takim przypadku pasażerowie mają prawa do:

- 1) **Zwrotu kosztów lub zmiany trasy** - Zwrot pełnej ceny biletu za niewykonaną część podróży lub przelot do miejsca docelowego na porównywalnych warunkach w najwcześniejszym możliwym terminie lub w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera.
- 2) **Opieki** – Obejmuje to posiłki i napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, zakwaterowania w hotelu (w przypadku, gdy konieczny jest pobyt przez jedną lub więcej nocy) oraz transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania.

- 3) **Odszkodowania** – W zależności od długości trasy i czasu powiadomienia o odwołaniu, pasażerowie mogą być uprawnieni do odszkodowania w wysokości od 250 do 600 EUR, chyba że przewoźnik lotniczy może udowodnić, że odwołanie było spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami, na które nie miał wpływu, takimi jak złe warunki pogodowe, zagrożenia bezpieczeństwa czy strajki personelu zewnętrznego.

Opóźnienie lotu

W przypadku opóźnienia lotu pasażerowie mają prawo do:

- 1) **Opieki** - Obejmuje to posiłki i napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, zakwaterowanie i transport między lotniskiem a miejscem zakwaterowania w razie konieczności dłuższego oczekiwania.
- 2) **Zwrotu kosztów** – Jeśli opóźnienie wynosi co najmniej 5 godzin, pasażerowie mogą żądać zwrotu kosztów biletu oraz jeśli to konieczne, lotu powrotnego do miejsca początkowego podróży.
- 3) **Odszkodowania** – W przypadku opóźnienia przy przylocie o co najmniej 3 godziny, pasażerowie mają prawo do odszkodowania na podobnych zasadach jak przy odwołaniu lotu, chyba że opóźnienie wynikało z nadzwyczajnych okoliczności.
- 4) **Pasażerom bezpłatnie przysługują dwie rozmowy telefoniczne lub dwie przesyłki e-mailowe.**

Dochodzenie roszczeń

Pasażerowie powinni:

- 1) **Skontaktować się z przewoźnikiem** - Najpierw należy to zgłosić bezpośrednio do przewoźnika, przedstawiając niezbędne dokumenty i informacje.
- 2) **Skarga do Organów Krajowych** - Jeśli przewoźnik nie zareaguje lub odrzuci roszczenie, pasażerowie mogą zgłosić skargę do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów dotyczących praw pasażerów lotniczych. W Polsce takim organem jest Rzecznik Praw Pasażerów przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa.

Rozporządzenie nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady stanowi solidną podstawę ochrony praw pasażerów lotniczych w Unii Europejskiej. Znajomość przysługujących praw pozwala pasażerom skutecznie dochodzić roszczeń w przypadku odwołanych lub opóźnionych lotów.



Osoby, które borykają się z problemami prawnymi, a nie są w stanie pokryć kosztów odpłatnej pomocy, mogą skorzystać z darmowej porady w punktach nieodpłatnych porad prawnych i obywatelskich na terenie powiatu żarskiego: w Żarach, Lubsku, Brodach i Jasieniu. Obowiązują zapisy na porady pod nr tel.: 536 885 770. Więcej informacji na www.edukacja-prawna.info.pl/powiat-zarski

Artykuł powstał w ramach realizowanego przez Stowarzyszenie CIVIS SUM zadania publicznego pt.: „Prowadzenie punktu nieodpłatnej pomocy prawnej i punktu nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz realizacja zadań z zakresu edukacji prawnej na terenie Powiatu Żarskiego w 2024 r.” finansowanego ze środków przekazanych przez Powiat Żarski.