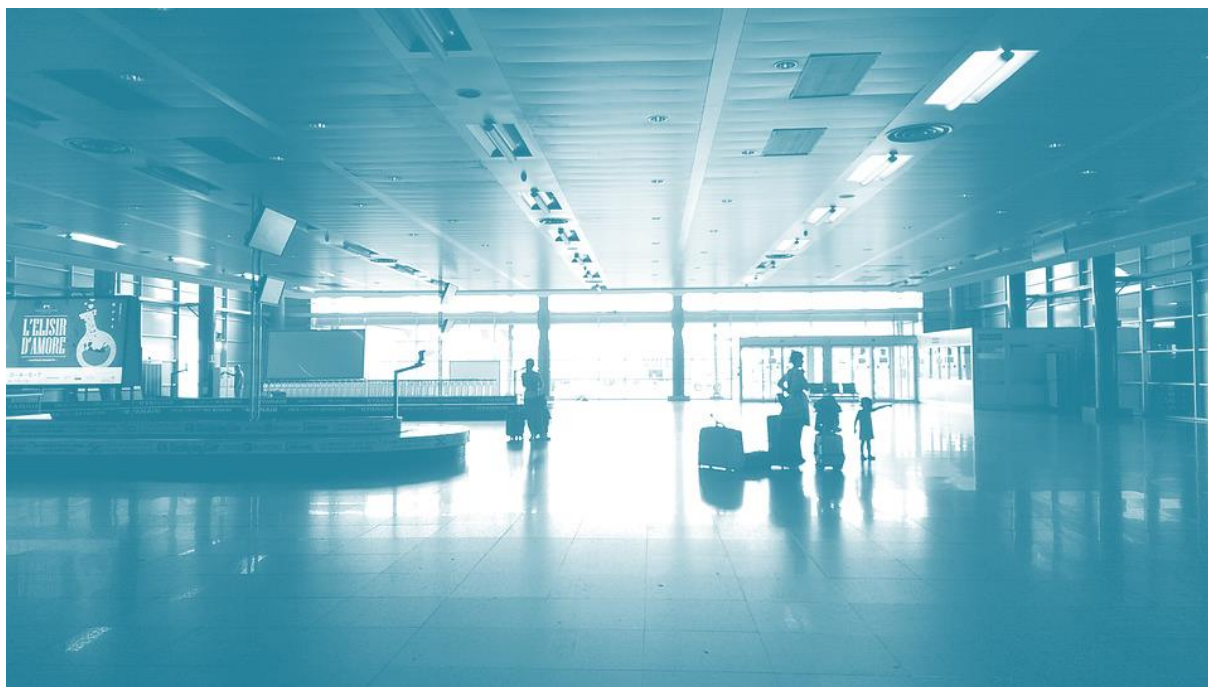


Warszawa, 18.07.2016 r.



Wakacyjne latanie

Słońce, plaża, czas bez troski. Przed wieloma z nas upragniony urlop wakacyjny. W tym roku najczęściej wybierane europejskie kierunki to Grecja, Hiszpania, Bułgaria, Włochy i Chorwacja¹. Zdarza się, że na naszej drodze pojawią się kłopoty. Oczekujemy kilka godzin na odlot samolotu. Lądujemy, ale bez bagażu. Europejskie Centrum Konsumenckie (ECK) przypomina, jak wybrnąć z trudnych sytuacji, w które wpędził nas przewoźnik lotniczy.

Do ECK z roku na rok wpływa coraz więcej skarg o charakterze transgranicznym, dotyczących łamania praw pasażerów przez linie lotnicze. W 2015 r. aż 56% spraw, którymi zajmowało się polskie centrum związane było z podróżą samolotem (zagubione/zniszczone bagaże, odwołane loty, ukryte koszty cen biletów). Okres wakacyjny jest ich kumulacją.

TWOJE PRAWA

Opóźnienie lub odwołanie lotu

- Przewoźnik ma obowiązek zapewnić pasażerom opiekę zawsze, gdy oczekują oni na opóźniony lot lub połączenie zostało odwołane. Opieka oznacza nie tylko informowanie na bieżąco o stanie opóźnienia, ale także zapewnienie bezpłatnie posiłków i napojów (np. kanapek, wody). Jeśli czas oczekiwania

wymagałby spędzenia nocy na lotnisku, przewoźnik ma obowiązek zapewnić pasażerom darmowe zakwaterowanie w hotelu.

- Jeśli lot został odwołany lub opóźniony o ponad 5 godzin pasażer ma **prawo do wyboru pomiędzy uzyskaniem zwrotu kosztu biletu a podróżą do miejsca docelowego** według zmienionego planu podróży.
- W przypadku odwołania lub opóźnienia lotu o co najmniej 3 godziny **pasażerowie mogą domagać się odszkodowania w wysokości od 250 EUR do 600 EUR** w zależności od długości lotu, np. za odwołanie lotu na trasie Warszawa – Barcelona pasażer może otrzymać 400 EUR. Odszkodowanie nie jest wypłacane w sytuacji, gdy przewoźnik udowodni, że opóźnienie/odwołanie było spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, na które nie miał wpływu.

Gdy linie lotnicze zaniedbają pasażerów na lotnisku, jest to podstawa do reklamacji. Warto do niej załączyć rachunek, np. za posiłek w restauracji, czy za zakupy w kiosku z żądaniem zwrotu poniesionych kosztów, jeśli przewoźnik przez kilka godzin oczekiwania na opóźniony lot nie dostarczył choćby kanapki - radzi Karol Muż, ekspert Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Polsce.

UWAGA: Powyższe prawa przysługują także pasażerom lotów czarterowych.

Odmowa przyjęcia na pokład

- Jeżeli z uzasadnionych przyczyn przewoźnik odmówi przyjęcia na pokład pasażerów, to osoby, które dobrowolnie zrezygnują z danego lotu mają prawo do odszkodowania, prawo do opieki oraz prawo do otrzymania dodatkowej korzyści na warunkach uzgodnionych pomiędzy danym pasażerem a przewoźnikiem lotniczym
- W przypadku odmowy przyjęcia pasażerów na pokład wbrew ich woli, pasażerom przysługuje: prawo do odszkodowania od 250 do 600 euro (w zależności od długości trasy), prawo do wyboru pomiędzy zwrotem kosztów biletu a podróżą do miejsca docelowego wg zmienionego połączenia i prawo do opieki

Zagubienie, uszkodzenie, opóźnienie bagażu

- Zagubienie lub zniszczenie należy zgłosić od razu po wylądowaniu na lotnisku w biurze rzeczy znalezionych i zagubionych, tam otrzymamy potwierdzenie tzw. Raport PIR (protokół nieprawidłowości bagażowej).
- Po zgłoszeniu szkody na lotnisku, należy wysłać reklamację w formie pisemnej przewoźnikowi lotniczemu. Termin zgłoszenia jest ściśle określony: **7 dni** od odbioru uszkodzonego bagażu i **21 dni** od odbioru opóźnionego bagażu.
- Pasażer powinien opisać rodzaj szkody oraz dokonać jej wyceny. Do reklamacji trzeba załączyć kopię kwitu bagażowego a także kopię dokumentu PIR.

- Podstawą prawną, o której warto wspomnieć, domagając się odszkodowania za problemy bagażowe, jest Konwencja Montrealska z 1999 r. Odszkodowanie za niedogodności bagażowe może sięgać aż do około 6 tys. złotych (do 1131 SDR), należy jednak pamiętać, że jest wypłacone na podstawie poniesionej szkody, która musi zostać udowodniona przez pasażera, w tym celu konieczne trzeba zachować rachunki.

Wiele osób nie wie, że w regulaminach wielu przewoźników są zapisy, które wyłączają odpowiedzialność linii lotniczych za cenne rzeczy wkładane do bagażu, tj. biżuteria, sprzęt fotograficzny czy sportowy. Tego rodzaju przedmioty lepiej przewozić w torbie podręcznej, albo dodatkowo ubezpieczyć. – doradza Karol Muż

UWAGA: Przewoźnik, który zgubił lub zniszczył bagaż nie ma obowiązku zakupu nowej walizki, przepisy nakazują mu wypłatę odszkodowania w formie pieniężnej.

Komisja Europejska z doraźną pomocą

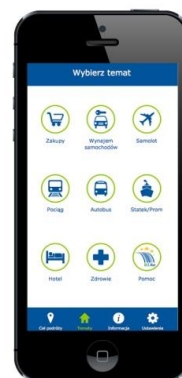
W sytuacji opóźnionego lub odwołanego lotu pasażerowie i linie lotnicze często przedstawiają skrajnie różne stanowiska. Z pomocą miała przyjść rewizja Rozporządzenia 261/2004, wyjaśniająca kilka kwestii spornych m.in. związanych z awariami technicznymi. Procedura prawodawcza w Parlamencie Europejskim i Radzie niestety przedłuża się. Dlatego też 10 czerwca br. Komisja Europejska przyjęła [wytyczne](#), które mają mieć zastosowanie do czasu wejścia w życie nowych regulacji.

Wytyczne odnoszą się do następujących kwestii:

- Odszkodowanie za opóźnienie: prawo do odszkodowania po upływie trzech godzin w miejscu przeznaczenia.
- Odszkodowanie za opóźnienie lotu łączonego: prawo do rekompensaty w przypadku dużego opóźnienia z powodu utraconego połączenia
- Nadzwyczajne okoliczności: wady techniczne związane z awarią niektórych elementów statku powietrznego, kolizje z innym samolotem lub urządzeniem, które nie zwalniają linii lotniczych z wypłaty odszkodowania
- Środki, jakie należy podjąć w przypadku nadzwyczajnych okoliczności: prawo do pomocy i opieki podczas wyjątkowych wydarzeń, takich jak np. chmura dymu wulkanicznego w 2010 roku.

Aplikacja mobilna w podróży

W trosce o prawa pasażerów, sieć Europejskich Centów Konsumenckich przygotowała bezpłatną **aplikację ECC-Net Travel**, która podpowie jak postępować w sytuacji opóźnienia, odwołania lotu, czy problemów z bagażem. Aplikacja działa w trybie off-line (nie potrzebny jest dostęp do Internetu).



Europejskie Centrum Konsumenckie (ECK) należy do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ang. ECC-Net), służących pomocą konsumentom w całej UE. Europejskie centra konsumenckie bezpłatnie informują konsumentów o ich prawach w Unii Europejskiej oraz pomagają w polubownym rozwiązywaniu sporów ponadgranicznych z przedsiębiorcami mającymi siedziby w UE, Norwegii oraz Islandii. Konsumenti mogą zgłaszać do ECK swoje skargi na nieuczciwe praktyki zagranicznych biur podróży, linii lotniczych, sklepów internetowych czy komisów samochodowych za pomocą formularza skargi dostępnego na stronie internetowej www.konsument.gov.pl, drogą telefoniczną (22 55 60 118), e-mailem (info@konsument.gov.pl) lub osobiście odwiedzając siedzibę centrum w Warszawie przy Placu Powstańców Warszawy 1.



Niniejsza informacja prasowa jest częścią działania 670714 — ECC-Net PL FPA, które otrzymało dofinansowanie w ramach dotacji na działania Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) z Programu Ochrony Konsumentów w Unii Europejskiej na lata 2014-2020.

Treść informacji prasowej przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność; w żaden sposób nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub Agencji Wykonawczej ds. Konsumentów, Zdrowia, Rolnictwa i Żywności ani innego organu Unii Europejskiej. Komisja Europejska i/lub Agencja Wykonawcza nie przyjmują odpowiedzialności za żadne wykorzystanie zawartych informacji.

ⁱ Raport PZOT, 21.06.2015 r.

Tego nie wiedziałeś o tych krajach...

*5 faktów
o 5 najpopularniejszych kierunkach*

Grecja



1. Niektóre z uprawianych w Grecji drzewek oliwnych mają ponad 700 lat i wciąż są intensywnie wykorzystywane do produkcji owoców.
2. W Grecji znajduje się największa na świecie liczba muzeów archeologicznych.
3. Lord Byron, słynny brytyjski poeta, tak bardzo zakochał się w Grecji, że na ochotnika zaciągnął się do armii tego państwa żeby walczyć przeciwko Turkom. W Grecji zachorował i zmarł, a dzisiaj uważany jest za bohatera narodowego tego kraju.
4. Poprzednia grecka waluta – drachma – była najstarszą walutą Europy. W chwili zastąpienia przez euro miała 2650 lat.
5. Język grecki liczy sobie ponad 3000 lat i jest jednym z najstarszych języków Europy.

Hiszpania



1. Spośród wszystkich państw na północnej półkuli, najwięcej plaż oznaczonych tzw. Błękitną Flagą leży w Hiszpanii.
2. W Hiszpanii znajdują się aż 44 obiekty uznawane za część Światowego Dziedzictwa UNESCO.
3. Najczęściej odwiedzanym zabytkiem jest zespół pałacowy w Alhambrze.
4. Słynna, zaprojektowana przez Gaudiego, barcelońska katedra Sagrada Familia jest w budowie od 1882 roku. Ukończenie budynku planowane jest na rok 2026.
5. Hiszpania ze swoimi 15 parkami narodowymi uznawanymi za Rezerwat Biosfery UNESCO, jest trzecim państwem na świecie pod względem liczby obszarów chronionych.

Bułgaria



1. Najstarsze drzewo w Bułgarii to dąb liczący sobie ok. 1650 lat.
2. Jeden z najlepszych na świecie olejków różanych pochodzi z Bułgarii. Pierwsze zapisy o handlu tą substancją pojawiły się w 1771 roku.
3. Bułgaria jest powszechnie znana z jogurtu i białych serów. Ale to bułgarskie śniadanie o nazwie banitsa (zwijany placek zapiekany z serem) jest potrawą której, zdaniem Bułgarów, każdy powinien spróbować.
4. Nierzadko można natrafić na pokazy tańca z ogniem, na rozżarzonych węglach.
5. W Bułgarii słońce świeci średnio przez 2500 godzin rocznie – to prawie dwa razy dłużej niż w Polsce.

Włochy



1. Włochy są największym producentem wina na świecie.
2. We Włoszech znajduje się najstarszy uniwersytet świata (Uniwersytet Boloński założony w 1088 r.). To także tam odbywa się najstarszy festiwal filmowy (Międzynarodowy Festiwal Filmowy w Wenecji zapoczątkowany w 1932 r.).
3. Najkrótsza rzeka świata płynie we Włoszech. Ma tylko 175 metrów i znajduje się w miejscowości Malcesine, niedaleko Werony.
4. Solo per due (Tylko dla dwojga) – tak nazywa się najmniejsza restauracja świata. Działa w Vacone, blisko miasta Rieti i jest wyposażona w jeden stolik. W restauracji zmieszczą się tylko dwie osoby jednocześnie, więc rezerwacja może okazać się niezbędną.
5. Najwyższa góra Europy (Monte Bianco – 4810 m) i najwyższy wulkan (Etna – ponad 3300 m) znajdują się we Włoszech.

Chorwacja



1. W Chorwacji leży najmniejsze miasto świata – Hum. Liczba jego mieszkańców waha się pomiędzy 17 a 23 osobami.
2. Alfred Hitchcock, zachwycony zachodem słońca w Zadarze podczas swojej wizyty w 1964 roku, stwierdził: „Zadar ma najpiękniejsze zachody słońca na świecie. Piękniejsze od tych oklaskiwanych każdego wieczora w Key West na Florydzie”. Nic dziwnego, że to właśnie w Zadarze powstała instalacja artystyczna Pozdrowienie słońca ([Pozdrav suncu](#))
3. To Chorwaci wymyślili krawat (cravat – określenie pochodzące od słowa croat).
4. Jeden z najpopularniejszych na całym świecie seriali „Gra o tron” był kręcony w Chorwacji. W 2. i 3. sezonie możemy oglądać najśłynniejsze chorwackie miasto – Dubrownik.
5. Pierwszym opisanym wampirem był Chorwat Jure Grando. Żył w Krindze, małej wiosce na chorwackim półwyspie Istria.

Materiał został przygotowany we współpracy z wybranymi centrami ECC-Net:

Europejskie Centrum Konsumenckie Bułgaria,

Europejskie Centrum Konsumenckie Chorwacja,

Europejskie Centrum Konsumenckie Grecja,

Europejskie Centrum Konsumenckie Hiszpania,

Europejskie Centrum Konsumenckie Włochy



Niniejsza informacja prasowa jest częścią działania 670714 — ECC-Net PL FPA, które otrzymało dofinansowanie w ramach dotacji na działania Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) z Programu Ochrony Konsumentów w Unii Europejskiej na lata 2014-2020.

Treść informacji prasowej przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność; w żaden sposób nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub Agencji Wykonawczej ds. Konsumentów, Zdrowia, Rolnictwa i Żywności ani innego organu Unii Europejskiej. Komisja Europejska i/lub Agencja Wykonawcza nie przyjmują odpowiedzialności za żadne wykorzystanie zawartych informacji.