

## Prawa i obowiązki pasażera

Ostatnia modyfikacja: 2011-08-18

### Prawa i obowiązki pasażera

Regulacją praw pasażera w przypadkach odmowy wejścia na pokład samolotu, opóźnienia i anulowania lotów na terenie Unii Europejskiej i dla przewoźników zarejestrowanych w Unii Europejskiej jest Rozporządzenie (WE) NR 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. Powyższy dokument określa warunki i procedury uzyskania zwrotów i rekompensat od linii lotniczych.

Odmowa przyjęcia na pokład samolotu może nastąpić, kiedy pasażer nie stosuje się do któregoś z punktów regulaminu przewoźnika i stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa np.,

- jest pod wpływem alkoholu,
- usiłuje wnieść na pokład przedmioty niedozwolone lub stanowiące zagrożenie dla bezpieczeństwa innych i lotu,
- jeśli pasażer nie zastosuje się do odpowiednich postanowień regulaminu przewoźnika, odmowa wejścia na pokład samolotu następuje bez prawa do jakiegokolwiek rekompensaty.

### Co to jest overbooking?

Overbooking to praktyka linii lotniczych polegająca na sprzedaży większej ilości biletów niż liczba miejsc dostępnych w samolocie. Dzięki niemu dostęp do lotów mają pasażerowie, którym w innym wypadku odmówiono by możliwości zakupu biletu z powodu wyprzedania wszystkich miejsc.

Linie lotnicze opierają się przy ustalaniu limitów overbookingu na wnikliwych analizach obciążenia lotów i informacjach, jaki procent pasażerów średnio nie stawia się do odprawy. W ten sposób istnieje małe prawdopodobieństwo, że spotkamy się z odmową wejścia na pokład.

Gdyby jednak taka sytuacja miała miejsce, przewoźnik ma obowiązek poszukać ochotników, którzy zgodziliby się na rezygnację z połączenia i lot kolejnym dostępnym. W przypadku, kiedy nie znajdą się takie osoby, przewoźnik wyznacza pasażerów sam. Przewoźnik jest obowiązany do wypłaty odpowiedniej rekompensaty, której wysokość jest uzależniona od trasy lotu, i może wynosić od 125 do 600 EUR. Jeśli w danym dniu nie ma już kolejnych przelotów, przewoźnik zapewnia też nocleg i ewentualny transport.

W każdym przypadku odmowy przyjęcia na pokład samolotu, kiedy odpowiedzialność ponosi przewoźnik, według rozporządzenia UE 261/2004 ma on obowiązek poinformować pisemnie pasażera o procedurze przyznawania odszkodowań i sposobie udzielania pomocy.



### **Pamiętaj:**

W każdym wypadku odmowy przyjęcia na pokład podstawą możliwości wystąpienia o jakąkolwiek rekompensatę jest stawienie się pasażera na czas do odprawy biletowo-bagażowej.

Najlepszym zabezpieczeniem przed ewentualnością odmowy wejścia na pokład samolotu, czy to z winy pasażera czy linii lotniczych, jest wykupienie odpowiedniej [polisy ubezpieczeniowej](#).

### **Odwołanie lotu**

W przypadku kiedy lot został odwołany i przesunięty bądź całkowicie anulowany, [linie lotnicze](#) są zobowiązane znaleźć dla pasażera alternatywne połączenie lub wypłacić pełen zwrot kosztów biletu.

Oprócz tego przewoźnik jest zobowiązany do zapewnienia wyżywienia i noclegu, jeśli alternatywne połączenie następuje w dniach kolejnych, chyba że przewoźnik zastrzega sobie prawo odstąpienia od tego obowiązku w regulaminie, który akceptujemy przy zakupie biletu.

Jeśli wybraliśmy opcję zwrotu kosztów biletu, przewoźnik ma obowiązek dokonania takiego zwrotu w przeciągu 7 dni od momentu otrzymania prośby o zwrot.

Oprócz tego pasażerowie mają prawo do uzyskania od przewoźnika odszkodowania, którego kwota może wynosić od 125 do 600 EUR w zależności od długości trasy. Podstawą uzyskania odszkodowania jest stawienie się pasażera na czas do odprawy biletowo-bagażowej.

### **Znaczne opóźnienie lotu**

W zależności od długości planowanego lotu, jeśli opóźnienie przekroczy od 2 do 4 godzin, przewoźnik jest zobowiązany pokryć koszty wyżywienia, miejsca w hotelu czy innych świadczeń. Warunkiem wystąpienia o jakąkolwiek rekompensatę jest stawienie się pasażera na czas do odprawy biletowo-bagażowej.

W przypadku czasu opóźnienia przekraczającego 5 godzin, pasażer ma prawo wystąpić do linii o pełen zwrot kosztów biletu i dodatkowo, odpowiednie odszkodowanie.

Najlepszą formą zabezpieczenia przed niespodziewanymi kosztami mogącymi powstać w wyniku pojawienia się opóźnień jest wykupienie odpowiedniej **polisy ubezpieczeniowej**.



Internetowe Centrum Podróży eSKY.pl ([www.esky.pl](http://www.esky.pl)) to największy polski serwis internetowy sprzedający bilety lotnicze i miejsca hotelowe. Prowadzony jest przez spółkę eSKY.pl S.A. z siedzibą w Radomiu. Poprzez stronę internetową oraz Telefoniczne Centrum Obsługi, eSKY.pl umożliwia łatwy i wygodny zakup biletu lotniczego oraz rezerwację miejsca w hotelu. eSKY.pl to najnowocześniejsza technologia wyszukiwania oraz wysokiej jakości obsługa klienta. eSKY.pl jest członkiem elitarniej grupy agentów International Air Transport Association (IATA). Partnerem eSKY.pl jest wiodące na świecie internetowe biuro podróży Expedia Inc.