



NA NINIEJSZYM FORMULARZU MOŻNA ZŁOŻYĆ SKARGĘ DO PRZEWOŹNIKA LOTNICZEGO LUB DO  
KRAJOWEGO ORGANU WYKONAWCZEGO

Prawa pasażera w przypadku  
odmowy przyjęcia na pokład, przeniesienia do niższej klasy, odwołania lotu lub jego  
znacznego opóźnienia  
na mocy rozporządzenia (WE) 261/2004

### **INSTRUKCJA**

- 1) Pasażerowie, którzy chcą wnieść skargę przeciwko przewoźnikowi lotniczemu<sup>1</sup> z powodu odmowy przyjęcia na pokład, przeniesienia do niższej klasy, odwołania lotu lub jego dużego opóźnienia powinni najpierw przedłożyć taką skargę przewoźnikowi lotniczemu obsługującego dany lot. Do tego celu można wykorzystać niniejszy formularz. Prosimy o zachowanie kopii formularza.*
- 2) W przypadku nieudzielenia odpowiedzi przez przewoźnika lotniczego w ciągu 6 tygodni od dnia otrzymania skargi lub braku satysfakcjonującej odpowiedzi od przewoźnika lotniczego, należy przesłać niniejszy formularz (można przesłać kopię oryginalnego formularza wysłanego do przewoźnika lotniczego) do krajowego organu wykonawczego<sup>2</sup> w państwie członkowskim<sup>3</sup>, w którym incydent miał miejsce.*
- 3) Jeżeli incydent miał miejsce w porcie lotniczym odlotu poza granicami UE, można skontaktować się z organem wykonawczym państwa członkowskiego, w którym znajduje się docelowy port lotniczy.*
- 4) Niniejszy formularz stosowany jest wyłącznie w przypadkach odmowy przyjęcia na pokład, przeniesienia do niższej klasy, odwołania lotu lub jego znacznego opóźnienia.*
- 5) Wszelkie inne skargi dotyczące np. reklamacji bagażowych lub zmian rozkładu lotów, które nastąpiły ponad 14 dni przed datą podróży lub kwestii związanych z wystawianiem biletów należy kierować w pierwszej kolejności do danego przewoźnika lotniczego. W przypadku nieotrzymania odpowiedzi lub braku satysfakcjonującej odpowiedzi, można zwrócić się o pomoc do Europejskiego Centrum Konsumentckiego<sup>4</sup> w dowolnym państwie członkowskim UE.*
- 6) Formularz należy wypełniać czytelnie, drukowanymi literami.*

<sup>1</sup> „Rozporządzenie 261/2004 stosuje się do wszystkich lotów obsługiwanych przez wszystkich przewoźników lotniczych z portów lotniczych UE i lotów do portów lotniczych w UE obsługiwanych przez wszystkich przewoźników lotniczych z UE”.

<sup>2</sup> Wykaz krajowych organów wykonawczych i dalsze informacje na temat praw pasażerów w UE można znaleźć na stronie: <http://www.apr.europa.eu/>

<sup>3</sup> lub Islandii, Norwegii, Szwajcarii.

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)

**Składający skargę:**

Imię:

Nazwisko:

Adres zamieszkania:

Kod pocztowy i miasto:

Kraj:

E-mail:

Numer telefonu:

**Skarga dotyczy następującego lotu:**

Przewoźnik lotniczy:	Numer lotu:
Numer biletu:	
Numer rezerwacji:	
Port lotniczy odlotu:	Port lotniczy przylotu:
Porty tranzytowe (w stosownych przypadkach):	
Data lotu:	
Planowa godzina odlotu:	Faktyczna godzina odlotu:
Planowa godzina przylotu:	Faktyczna godzina przylotu:
Port lotniczy (porty lotnicze), gdzie incydent miał miejsce:	

**Dane pasażerów lotu:**

Nazwisko pasażera	Proszę o wyszczególnienie: dorosły, dziecko lub niemowlę (dziecko poniżej 2 roku życia)	Proszę podać, czy zaszła potrzeba udzielenia szczególnej pomocy

Proszę uważnie przeczytać poniższe definicje, i zaznaczyć stosowny przypadek krzyżykiem [X].

„Duże opóźnienie” występuje, gdy wylot jest opóźniony w stosunku do planowej godziny wylotu o:

- i) dwie lub więcej godzin w przypadku lotów do 1500 km;
- ii) trzy lub więcej godzin w przypadku lotów wewnątrz UE na odległość 1500 km i dłuższą, lub dla innych lotów pomiędzy 1501 i 3000 km;
- iii) cztery lub więcej godzin w przypadku wszystkich innych lotów.

„Odwołanie” oznacza anulowanie lotu, który był wcześniej planowany.

„Odmowa przyjęcia na pokład” oznacza odmowę przez przewoźnika lotniczego przewozu pasażerów danym lotem, na który posiadają oni potwierdzoną rezerwację i stawili się do odprawy i przy wejściu do samolotu, nie później niż w czasie zalecanym przez przewoźnika lotniczego, organizatora wyjazdów grupowych lub biuro podróży (jeżeli nie określono czasu, nie później niż 45 minut przed planowaną godziną odlotu). Definicja ta nie obejmuje sytuacji, w których przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel ma uzasadnione powody do odmowy przyjęcia pasażerów na pokład, takie jak względy zdrowotne, bezpieczeństwa i/lub ochrony lub w przypadku braku odpowiednich dokumentów podróży.

„Przeniesienie do niższej klasy” oznacza, że pasażer wbrew własnej woli podróżował w klasie, która była niższa od klasy, w której posiadał potwierdzoną rezerwację.

Czy pasażer (pasażerowie) posiada(-ją) potwierdzoną rezerwację na dany lot?

- TAK
- NIE

Czy pasażer(-owie) stawił(-ili) się do odprawy nie później niż w czasie zalecanym przez przewoźnika lotniczego (a jeżeli nie określono czasu: nie później niż 45 minut przed ogłoszoną godziną odlotu)?

TAK

NIE

Czy pasażer(-owie) stawił(-ili) się przy wejściu do samolotu nie później niż w czasie wskazanym na karcie pokładowej?

TAK

NIE

Czy przewoźnik lotniczy udzielił pasażerom informacji na temat ich praw?

TAK

NIE

**Niniejszym oświadczam, że wszystkie informacje podane w formularzu są prawdziwe i dokładne pod każdym względem i w stosunku do wszystkich zainteresowanych pasażerów.**

**Podpisy wszystkich dorosłych pasażerów:**

.....

### W PRZYPADKU OPÓŹNIENIA LOTU:

Czy otrzymali Państwo pomoc od przewoźnika lotniczego lub jego przedstawiciela w trakcie dużego opóźnienia?

TAK

Jakiego rodzaju pomoc Państwo otrzymali?

posiłki

napoje

zakwaterowanie (hotel lub inne) (w przypadku opóźnienia lotu, które spowodowało konieczność noclegu)

transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (w przypadku opóźnienia lotu, które spowodowało konieczność noclegu)

ułatwienia komunikacyjne (możliwość skorzystania z telefonu, faksu lub poczty elektronicznej)

inne usługi (należy wymienić): .....

NIE

Jeżeli opóźnienie lotu wyniosło 3 godziny lub dłużej w stosunku do planowej godziny przylotu, czy otrzymali Państwo jakiegokolwiek odszkodowanie pieniężne?

TAK

Kwota : € .....

NIE

Jeżeli opóźnienie lotu było dłuższe niż 5 godzin:

- Czy Państwa lot nadal służył swojemu celowi?

TAK

NIE

- Jeśli odpowiedź na poprzednie pytanie brzmi „nie” i w przypadku, gdy podróż już się rozpoczęła: czy zaproponowano Państwu miejsce na lot z powrotem do pierwszego miejsca odlotu?

TAK

NIE

- W przypadku, gdy postanowili Państwo nie kontynuować podróży, czy zaproponowano Państwu zwrot kosztów?

TAK

całej ceny biletu

niewykorzystanej części biletu

NIE

**W PRZYPADKU ODWOŁANIA LOTU PRZEZ PRZEWOŹNIKA LOTNICZEGO:**

Czy zostali Państwo poinformowani o tym, że Państwa lot został odwołany

- po przybyciu na lotnisko?
- przed przybyciem na lotnisko?
  - mniej niż tydzień przed planowanym terminem lotu?
  - od 7 dni do 2 tygodni przed planowanym terminem lotu?
  - ponad 2 tygodnie przed pierwotnie planowanym terminem lotu?

Czy zaproponowano Państwu inne połączenie?

- TAK
- NIE

Czy zostali Państwo poinformowani o powodach odwołania lotu?

- TAK

Jaki podano powód?

.....

- NIE

Czy otrzymali Państwo pomoc od przewoźnika lotniczego lub jego przedstawiciela na lotnisku?

- TAK

Jakiego rodzaju pomoc otrzymali Państwo?

- posiłki
- napoje
- zakwaterowanie (hotel lub inne) (w przypadku odwołania lotu, które spowodowało konieczność noclegu)
- transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (w przypadku odwołania lotu, które spowodowało konieczność noclegu)
- ułatwienia komunikacyjne (możliwość skorzystania z telefonu, faksu lub poczty elektronicznej)
- inne usługi (należy wymienić): .....

- NIE

Czy otrzymali Państwo jakiegokolwiek odszkodowanie pieniężne za odwołanie lotu?

- TAK

Kwota: € .....

- NIE

Czy mieli Państwo możliwość wyboru między zwrotem kosztów a zmianą trasy do miejsca docelowego?

- TAK

Wybrałem(-am) opcję zwrotu kosztów:

- zaproponowano mi zwrot pełnej ceny biletu
  - zaproponowano mi zwrot niewykorzystanej części biletu [należy podać szczegóły]
- .....

Wybrałem(-am) opcję zmiany trasy:

.....

- NIE

- zaproponowano mi jedynie zwrot ceny biletu
  - zaproponowano mi jedynie zmianę trasy do miejsca docelowego [należy podać szczegóły]
- .....

**W PRZYPADKU, GDY ODMÓWIONO PAŃSTWU PRZYJĘCIA NA POKŁAD WBREW PAŃSTWA WOLI:**

Czy przewoźnik poszukiwał ochotników?

- TAK
- NIE
- nie wiem

Czy zgłosił(-a) się Pan (Pani) jako ochotnik do rezygnacji z wejścia na pokład samolotu?

- TAK                   jeśli tak, poniższe pytania nie mają zastosowania
- NIE                   w tym przypadku proszę odpowiedzieć na następujące pytania:

Czy przewoźnik odmówił Państwu wpuszczenia na pokład ze względów bezpieczeństwa, ochrony, zdrowotnych lub z powodu braku odpowiednich dokumentów podróży?

- TAK
- NIE
- nie wiem

Czy stawił(-a) się Pan(-i) przy wejściu do samolotu, nie później niż w czasie podanym na karcie pokładowej?

- TAK
- NIE

Czy otrzymali Państwo pomoc od przewoźnika lotniczego lub jego przedstawiciela po odmowie przyjęcia na pokład?

- TAK
  - Jakiego rodzaju pomoc otrzymali Państwo?
    - posiłki
    - napoje
    - zakwaterowanie (w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, która spowodowała konieczność noclegu)
    - transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, która spowodowała konieczność noclegu)
    - ułatwienia komunikacyjne (możliwość skorzystania z telefonu, faksu lub poczty elektronicznej)
    - inne usługi (należy wymienić): .....
- NIE

Czy otrzymali Państwo jakiegokolwiek odszkodowanie pieniężne po odmowie przyjęcia na pokład wbrew Państwa woli?

- TAK
  - Kwota: € .....
- NIE

Czy mieli Państwo możliwość wyboru między zwrotem kosztów a zmianą trasy do miejsca docelowego?

- TAK
  - Wybrałem(-am) opcję zwrotu kosztów:
    - zaproponowano mi zwrot pełnej ceny biletu
    - zaproponowano mi zwrot niewykorzystanej części biletu
  - Wybrałem(-am) opcję zmiany trasy:
    - .....
- NIE

- zaproponowano mi jedynie zwrot ceny biletu
- zaproponowano mi jedynie zmianę trasy do miejsca docelowego [należy podać szczegóły]

.....



**W PRZYPADKU PRZENIESIENIA DO NIŻSZEJ KLASY:**

Miałem(-am) rezerwację w:

- pierwszej klasie
- klasie biznes

W rzeczywistości podróżowałem(-am) w:

- klasie biznes
- klasie ekonomicznej

Czy otrzymał Pan(-i) jakikolwiek zwrot kosztów z powodu przeniesienia do niższej klasy?

- TAK

Kwota: € .....

- NIE

Jaka była cena biletu? .....