

Prawa pasażerów

Zgodnie z przepisami rozporządzenia europejskiego 261/2004 (Parlament Europejski / Rada Unii Europejskiej)

Prawa opisane w niniejszym dokumencie mają zastosowanie w szczególności w następujących okolicznościach:

- mają Państwo potwierdzoną rezerwację lotu,
- odprawa została zakończona, natomiast Państwo przybyli przed wskazaną Ostateczną Godziną Odprawy lub, jeżeli nie określono Ostatecznej Godziny Odprawy, 45 minut przed planowaną godziną odlotu,
- podróżują Państwo z biletami zakupionymi w taryfie ogólnodostępnej lub wydanymi w ramach programu dla osób często podróżujących,
- wylatują Państwo z lotniska w Unii Europejskiej (UE).

Uwaga: jeśli wylatujesz z lotniska znajdującego się w kraju trzecim (spoza UE), prawa opisane w niniejszym dokumencie obowiązują wyłącznie w przypadku, gdy lot jest obsługiwany przez przewoźnika z Unii Europejskiej z wylotem do lotniska w Unii Europejskiej i przy wyjeździe z tego kraju trzeciego nie mają zastosowania żadne lokalne przepisy prawne.

1. Odwołanie lotu

1.1 Pomoc w przypadku odwołania lotu

W przypadku anulowania lotu mogą Państwo:

- kontynuować podróż do miejsca docelowego, gdy tylko będzie to możliwe, na porównywalnych, wskazanych przez przewoźnika warunkach przewozu lub w późniejszym dogodnym dla Państwa terminie, w zależności od dostępności miejsc, lub
- otrzymać zwrot kosztów za niezrealizowany(-e) odcinek/odcinki podróży oraz odcinek/odcinki już zrealizowany(-e), jeśli zdecydują się Państwo nie kontynuować podróży i powrócić do miejsca odlotu wskazanego na bilecie.

Dodatkowo otrzymają Państwo nieodpłatnie:

- posiłek lub przekąskę i/lub napój w zależności od czasu oczekiwania,
- zakwaterowanie (w tym transfer do/z hotelu i na lotnisko/z lotniska) w przypadku konieczności noclegu w oczekiwaniu na wylot,

- przedpłaconą kartę telefoniczną (lub zwrot – na żądanie – kosztu dwóch połączeń telefonicznych (każdego trwającego maksymalnie 5 minut) lub 2 faksów, lub 2 wiadomości e-mail).

1.2 Odszkodowanie za odwołanie lotu

W przypadku odwołania lotu mają Państwo prawo do odszkodowania, z wyjątkiem następujących okoliczności:

- decyzja o odwołaniu została podjęta w wyniku nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć, a Spółka podjęła wszelkie uzasadnione środki w celu uniknięcia anulowania;
- zostali Państwo poinformowani o odwołaniu co najmniej 2 tygodnie przed planowanym terminem odlotu;
- zostali Państwo poinformowani o odwołaniu w okresie od 2 tygodni do 7 dni przed planowanym wylotem i zaoferowano Państwu zmianę planu podróży, umożliwiającą wylot nie wcześniej niż 2 godziny przed planowaną godziną odlotu i przybycie do miejsca docelowego nie później niż 4 godziny po planowanej godzinie przylotu;
- zostali Państwo poinformowani o odwołaniu lotu w terminie krótszym niż 7 dni przed planowanym wylotem i zaoferowano Państwu zmianę planu podróży, umożliwiającą wylot nie wcześniej niż 1 godzinę przed planowaną godziną odlotu i przybycie do miejsca docelowego nie później niż 2 godziny po planowanej godzinie przylotu.

Odszkodowania nie można wypłacić na lotnisku. W związku z tym należy skontaktować się z naszym działem obsługi klienta (patrz punkt 5). Mogą Państwo wybrać między rekompensatą w formie bezzwrotnego bonu transportowego a rekompensatą finansową.

Kwoty bonu (bezzwrotnego) tytułem odszkodowania:

- A - Loty na dystansie do 1500 km: 350 euro*
- B - Loty na dystansie ponad 1500 km na terenie UE oraz wszystkie inne loty na dystansie od 1500 km do 3500 km: 500 euro*
- C - Wszystkie inne loty: 800 euro*

Kwoty rekompensaty finansowej:

- A - Loty na dystansie do 1500 km: 250 euro*
- B - Loty na dystansie ponad 1500 km na terenie UE oraz wszystkie inne loty na dystansie od 1500 km do 3500 km: 400 euro*
- C - Wszystkie inne loty: 600 euro*

**Kwota odszkodowania może zostać zmniejszona o 50%, jeśli godzina przybycia samolotu zastępczego do miejsca docelowego nie przekracza planowanego czasu przybycia pierwotnego lotu o 2 godziny (A), 3 godziny (B) lub 4 godziny (C).*

Ten system rekompensat opiera się na Rozporządzeniu Europejskim 261/2004. Jeśli Państwo lot rozpoczyna się na lotnisku poza UE (ale miejsce docelowe znajduje się na terenie Unii Europejskiej), mogą obowiązywać lokalne przepisy i inne systemy odszkodowań. Aby uzyskać więcej informacji, prosimy skontaktować się z obsługą klienta (patrz punkt 5).

2. Opóźnienie lotu

2.1 Pomoc w przypadku opóźnienia lotu :

W razie opóźnienia lotu o co najmniej 2 godziny w stosunku do planowanego czasu wylotu otrzymasz bezpłatnie:

- posiłek lub przekąskę i/lub napój w zależności od czasu oczekiwania;
- zakwaterowanie (w tym transport między lotniskiem a hotelem), jeśli występuje konieczność oczekiwania na lot zastępczy;
- kartę telefoniczną prepaid (lub zwrot kosztów dwóch rozmów telefonicznych (ograniczonych do 5 minut każda) lub dwóch faksów lub dwóch wiadomości e-mail).

chyba że ta pomoc spowodowałaby większe opóźnienie.

Jeśli lot jest opóźniony o co najmniej 5 godzin i nie chcesz kontynuować podróży, możesz otrzymać zwrot kosztów za niezrealizowaną część lub części podróży oraz za część lub części już zrealizowane i zdecydować się, o ile dotyczy, na lot powrotny do miejsca wylotu wskazanego na bilecie.

2.2 Odszkodowanie za opóźnienie lotu

W przypadku opóźnienia wynoszącego co najmniej 3 godziny po planowanej godzinie przybycia do miejsca docelowego otrzymają Państwo odszkodowanie, chyba że opóźnienie jest spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami, których przewoźnik nie mógł przewidzieć, a ponadto przewoźnik podjął wszelkie środki w celu uniknięcia opóźnienia.

Odszkodowania nie można wypłacić na lotnisku. W związku z tym należy skontaktować się z naszym działem obsługi klienta (patrz punkt 5). Mogą Państwo wybrać między rekompensatą w formie bezzwrotnego bonu transportowego a rekompensatą finansową.

Kwoty bonu (bezzwrotnego) tytułem odszkodowania:

- A - Loty na dystansie do 1500 km: 350 euro*
- B - Loty na dystansie ponad 1500 km na terenie UE oraz wszystkie inne loty na dystansie od 1500 km do 3500 km: 500 euro*
- C - Wszystkie inne loty: 800 euro*

Kwoty rekompensaty finansowej:

- A - Loty na dystansie do 1500 km: 250 euro*

- B - Loty na dystansie ponad 1500 km na terenie UE oraz wszystkie inne loty na dystansie od 1500 km do 3500 km: 400 euro*
- C - Wszystkie inne loty: 600 euro*

**Kwota odszkodowania może zostać zmniejszona o 50% w przypadku lotów na dystansie 3500 km i dłuższym, jeśli samolot przybył do miejsca docelowego od 3 do 4 godzin po planowanej godzinie lądowania.*

Ten system rekompensat opiera się na Rozporządzeniu Europejskim 261/2004. Jeśli Państwa lot rozpoczyna się na lotnisku poza UE (ale miejsce docelowe znajduje się na terenie Unii Europejskiej), mogą obowiązywać lokalne przepisy i inne systemy odszkodowań. Aby uzyskać więcej informacji, prosimy skontaktować się z obsługą klienta (patrz punkt 5).

3. Odmowa przyjęcia na pokład

W przypadku przepełnienia lotu (overbooking) zostanie skierowane zapytanie do pasażerów, czy są wśród nich chętni do rezygnacji ze swoich miejsc w zamian za odszkodowanie w formie vouchera turystycznego. Air France/KLM zapewni również odpowiednią pomoc dla tych pasażerów (patrz poniższy punkt 3.1).

Jeśli liczba ochotników jest niewystarczająca i odmówiono Ci przyjęcia na pokład wbrew Twojej woli, masz prawo do uzyskania pomocy i odszkodowania pod warunkiem, że zostały spełnione opisane powyżej wymagania dotyczące odprawy. Nie przysługuje Ci powyższe prawo do pomocy i odszkodowania, jeśli odmowa przyjęcia na pokład jest uzasadniona przyczynami związanymi ze zdrowiem, bezpieczeństwem lub niewłaściwymi dokumentami podróжными.

3.1 Pomoc w przypadku odmowy przyjęcia na pokład

Dodatkowo otrzymają Państwo nieodpłatnie:

- posiłek lub przekąskę i/lub napój w zależności od czasu oczekiwania;
- zakwaterowanie (w tym transfer do/z hotelu i na lotnisko/z lotniska) w przypadku konieczności noclegu w oczekiwaniu na wylot,
- przedpłaconą kartę telefoniczną (lub zwrot – na żądanie – kosztu dwóch połączeń telefonicznych (każdego trwającego maksymalnie 5 minut) lub 2 faksów, lub 2 wiadomości e-mail).

3.2 Odszkodowanie za odmowę przyjęcia na pokład

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład otrzymają Państwo odszkodowanie, z wyjątkiem sytuacji, gdy taka odmowa wynika z przyczyn związanych z kwestiami sanitarnymi, formalnościami policyjnymi lub kontrolą bezpieczeństwa, lub ma miejsce na skutek nieposiadania przez Państwa odpowiednich dokumentów podróжных.

Odszkodowanie zostanie przekazane na lotnisku. Mogą Państwo wybrać między rekompensatą w formie bezzwrotnego bonu transportowego a rekompensatą finansową.

Kwoty bonu (bezzwrotnego) tytułem odszkodowania:

- A - Loty na dystansie do 1500 km: 350 euro*
- B - Loty na dystansie ponad 1500 km na terenie UE oraz wszystkie inne loty na dystansie od 1500 km do 3500 km: 500 euro*
- C - Wszystkie inne loty: 800 euro*

Kwoty rekompensaty finansowej:

- A - Loty na dystansie do 1500 km: 250 euro*
- B - Loty na dystansie ponad 1500 km na terenie UE oraz wszystkie inne loty na dystansie od 1500 km do 3500 km: 400 euro*
- C - Wszystkie inne loty: 600 euro*

**Kwota odszkodowania może zostać zmniejszona o 50%, jeśli godzina przybycia samolotu zastępczego do miejsca docelowego nie przekracza planowanego czasu przybycia pierwotnego samolotu o 2 godziny (A), 3 godziny (B) lub 4 godziny (C).*

Ten system rekompensat opiera się na Rozporządzeniu Europejskim 261/2004. Jeśli Państwa lot rozpoczyna się na lotnisku poza UE (ale miejsce docelowe znajduje się na terenie Unii Europejskiej), mogą obowiązywać lokalne przepisy i inne systemy odszkodowań. Aby uzyskać więcej informacji, prosimy skontaktować się z obsługą klienta (patrz punkt 5).

4. Obniżenie klasy podróży

Jeśli zostaniesz umieszczony wbrew swojej woli w niższej klasie podróży niż wskazana na bilecie, możesz żądać zwrotu:

- 30% ceny biletu w przypadku lotów o długości do 1 500 km lub
- 50% ceny biletu w przypadku lotów wewnątrzspółnotowych o długości powyżej 1 500 km oraz wszystkich innych lotów o długości od 1 500 km do 3 500 km lub
- 75% ceny biletu na każdy inny lot.

5. Wnioski o zwrot kosztów, roszczenia o odszkodowanie w przypadku odwołania i opóźnienia oraz inne zapytania

Jak wspomniano powyżej, jeśli nie chcą Państwo kontynuować podróży, ponieważ:

- lot został odwołany, lub
- lot jest opóźniony o co najmniej 5 godzin, lub
- odmówiono Państwu wejścia na pokład wbrew Państwa woli,

mogą Państwo otrzymać zwrot kosztów za niezrealizowany(-e) odcinek/odcinki podróży oraz odcinek/odcinki już zrealizowany(-e), w naszym dziale obsługi klienta, którego dane kontaktowe znajdują się w rubryce „[Kontakt z nami](#)” na naszej stronie internetowej.

Roszczenia o zwrot kosztów i odszkodowanie muszą być kierowane do przewoźnika, który obsługiwał lot lub powinien był go obsługiwać.

Jeśli chcą Państwo skontaktować się z Air France/KLM w sprawie wniosku o zwrot kosztów, roszczenia związanego z odszkodowaniem lub jakiegokolwiek innej prośby, prosimy o kontakt z naszym zespołem obsługi klienta, którego dane kontaktowe znajdują się w rubryce „[Kontakt z nami](#)” na naszej stronie internetowej.

6. Właściwe organy administracyjne

Każde państwo członkowskie Unii Europejskiej wyznaczyło organ odpowiedzialny za stosowanie zasad pomocy i odszkodowań z tytułu nieprawidłowości, o których mowa w niniejszej broszurze. Informacje dotyczące tych podmiotów są dostępne pod następującym adresem internetowym:

[National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](http://europa.eu)

Jeśli chcesz złożyć reklamację i uzyskać odszkodowanie w przypadku nieprawidłowości bez konieczności uiszczania opłaty manipulacyjnej na rzecz osoby trzeciej, Komisja Europejska zaleca pasażerom, aby kontaktowali się bezpośrednio z przewoźnikiem, z pominięciem organu zajmującego się skargami. (Dane kontaktowe są dostępne na stronie internetowej linii lotniczej obsługującej lot).

[Wypełnij formularz](#)

Aktualizacja: wrzesień 2024 r.