

INFORMACJA O PRAWACH PASAŻERA W PRZYPADKU ODMOWY WEJŚCIA NA POKŁAD, OPÓŹNIENIA LUB ODWOŁANIA LOTU - Dane adresowe krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów unijnego Rozporządzenia nr 261 można uzyskać poprzez kliknięcie [tutaj](#) w wypadku połączenia z Internetem lub w kasie lotniskowej firmy Ryanair.

Niniejszy dokument zawiera ważne informacje na temat praw przysługujących pasażerom na mocy Rozporządzenia Komisji Europejskiej nr 261/2004 („Rozporządzenie”) w następujących sytuacjach:

- pasażer dysponuje potwierdzoną rezerwacją na lot obsługiwany przez linie lotnicze Ryanair Limited, zakupioną po cenie oferowanej wszystkim klientom pośrednio lub bezpośrednio,
- pasażer zgłosił się do odprawy przed terminem jej zakończenia, określonym w Ogólnych warunkach przewozu stosowanych przez linie lotnicze Ryanair lub powiązanych dokumentach (nie dotyczy przypadków odwołania lotu),
- miejsce odlotu znajduje się w kraju UE lub poza nią, natomiast miejsce docelowe leży w kraju UE (chyba że pasażer otrzymał świadczenie lub rekompensatę oraz pomoc w rzeczonym kraju poza UE),
- odmowa wejścia na pokład nie wynikała z powodów wyszczególnionych w Ogólnych warunkach przewozu stosowanych przez linie lotnicze Ryanair lub powiązanych dokumentach,
- pasażerowi odmówiono wejścia na pokład wbrew jego woli lub lot został opóźniony o więcej niż dwie godziny w stosunku do zaplanowanej godziny odlotu albo odwołany.

ODMOWA WEJŚCIA NA POKŁAD

Linie lotnicze Ryanair nie sprzedają z zasady na lot więcej biletów niż jest miejsc. W wyjątkowych przypadkach braku miejsca dla pasażerów z potwierdzoną rezerwacją będziemy się starali jednak znaleźć osoby skłonne zrezygnować ze swojego miejsca w zamian za świadczenia, które zostaną uzgodnione z tymi osobami, zanim pojawi się konieczność zastosowania odmowy wejścia na pokład wobec innych pasażerów. Jeśli liczba osób skłonnych zrezygnować z lotu będzie niewystarczająca i pasażer nie zostanie wpuszczony na pokład wbrew jego woli, przysługują mu prawa przedstawione poniżej.

OPÓŹNIENIE LOTU

Jeżeli istnieją podstawy, aby sądzić, że lot opóźni się o więcej niż dwie godziny od zaplanowanego terminu odlotu, a jego długość nie przekroczy 1500 km (lub więcej niż trzy godziny w przypadku wszystkich przelotów wewnątrz UE na trasie powyżej 1500 km i wszystkich innych lotów, które obsługujemy, o długości od 1500 km do 3500 km), pasażerowi przysługują poniższe prawa.

ODWOŁANIE LOTU

Jeśli lot został odwołany, mają zastosowanie wymienione niżej prawa z wyjątkiem następujących sytuacji:

- pasażer został poinformowany o odwołaniu lotu co najmniej dwa tygodnie przed zaplanowanym terminem odlotu lub
- pasażer został poinformowany o odwołaniu lotu w okresie od dwóch tygodni do siedmiu dni przed zaplanowanym terminem odlotu i otrzymał propozycję zmiany trasy, która umożliwiłaby mu odlot nie wcześniej niż dwie godziny przed zaplanowaną godziną odlotu i dotarcie na miejsce nie później niż cztery godziny po zaplanowanej godzinie przylotu lub
- pasażer został poinformowany o odwołaniu lotu z wyprzedzeniem krótszym niż siedem dni przed zaplanowanym terminem odlotu i otrzymał propozycję zmiany trasy, która umożliwiłaby mu odlot nie wcześniej niż godzinę przed zaplanowaną godziną odlotu i dotarcie na miejsce nie później niż dwie godziny po zaplanowanej godzinie przylotu lub
- linie lotnicze mogą udowodnić, że odwołanie lotu zostało spowodowane przez nadzwyczajne okoliczności, których nie można było uniknąć, podejmując tym samym wszelkie racjonalne działania w tym celu; obejmują one, m.in.: niestabilną sytuację polityczną, względy bezpieczeństwa, warunki pogodowe, spory ze związkami zawodowymi albo awarię lub opóźnienie urządzeń kontroli lotów.

1. PRAWO DO ODSZKODOWANIA

Jeśli odmówiono Panu/i wejścia na pokład samolotu lub lot został odwołany lub opóźniony o więcej niż 3 godziny (pod warunkiem że nie ma zastosowania żaden z wyjątków przedstawionych powyżej), pasażer ma prawo do wypłaty określonej sumy przez linie lotnicze:

- 250 EUR dla wszystkich lotów o długości do 1500 kilometrów;
- 400 EUR dla wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów.

Jeśli linie lotnicze są w stanie zaproponować pasażerowi zmianę trasy, a alternatywna godzina przylotu nie przekracza zaplanowanej godziny przylotu według pierwotnej rezerwacji o:

- o dwie godziny w przypadku wszystkich lotów o długości do 1500 kilometrów lub
- o trzy godziny w przypadku wszystkich lotów wewnątrzwspólnotowych dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów,

odszkodowanie, o którym mowa powyżej, zostanie zmniejszone o 50%. Długości przelotów będą mierzone przy użyciu metody wielkiego koła.

2. PRAWO DO ZWROTU KOSZTÓW LUB ZMIANY TRASY

Jeżeli pasażerowi odmówiono wejścia na pokład (zgodnie z jego wolą lub nie) lub lot został odwołany, pasażer ma dodatkowo prawo wybrać:

- (a) zwrot kosztów zgodnie z ust. 3 art. 7 Rozporządzenia lub
- (b) zmianę trasy do miejsca docelowego, przy zachowaniu porównywalnych warunków podróży, najwcześniejszym dostępnym lotem lub
- (c) zmianę trasy do miejsca docelowego, przy zachowaniu porównywalnych warunków podróży, w późniejszym dogodnym dla pasażera terminie, pod warunkiem dostępności wolnych miejsc w wybranym locie.

W przypadku gdy opóźnienie lotu wynosi co najmniej pięć godzin i pasażer rezygnuje z podróży, przysługuje mu prawo do zwrotu kosztów wspomnianego w punkcie (a) powyżej.

3. PRAWO DO ŚWIADCZEŃ DODATKOWYCH

W sytuacji odmowy wejścia na pokład wbrew woli pasażera, odwołania lotu lub jego opóźnienia o ponad 2 godziny linie lotnicze Ryanair zapewnią pasażerowi nieodpłatnie:

- a) posiłki i przekąski w ilości odpowiednio dostosowanej do okresu oczekiwania, o ile nie spowoduje to dalszego opóźnienia samolotu;
- b) wykonanie dwóch rozmów telefonicznych i wysłanie dwóch wiadomości teleksem, faksem lub pocztą elektroniczną;
- c) zakwaterowanie w hotelu w razie konieczności spędzenia w nim co najmniej jednej nocy lub przedłużenia pobytu ponad okres planowany przez pasażera;
- d) transport między lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym miejscem pobytu).

W przypadku gdy opóźnienie lotu spełnia warunki określone w sekcji „Opóźnienia lotów” w niniejszym dokumencie lub gdy lot odwołano, a pasażer nie został o tym poinformowany przed dotarciem na lotnisko w miejscu odlotu, linie lotnicze Ryanair zapewnią mu świadczenia opisane powyżej w punktach (a) i (b). Jeśli prawdopodobny termin odlotu w następstwie opóźnienia lub zmiany trasy na skutek odwołania lotu zostanie określony na co najmniej jeden dzień po pierwotnym terminie odlotu, linie lotnicze zapewnią pasażerowi także świadczenia określone powyżej w punktach (c) i (d). Jeżeli zaś linie lotnicze Ryanair nie zdołają zapewnić świadczeń określonych powyżej, pasażer otrzyma zwrot odpowiednio udokumentowanych wydatków po wysłaniu wniosku na adres: Ryanair Customer Services Dept., P.O Box 11451, Swords, Co.Dublin, Ireland.

(V11-PL)