



## PRAWA PASAŻERÓW LOTNICZYCH (wyciąg)

Ochrona minimalnych praw pasażerów przysługuje na podstawie rozporządzenia Nr 261/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów uchylające rozporządzenie EWG nr 295/91

### **Szanowni Państwo,**

serdecznie przepraszamy za wszelkie niedogodności, które mogły Państwa spotkać w wyniku wystąpienia nieregularności w przewozie np. odmowa przyjęcia na pokład, odwołanie czy opóźnienie rejsu.

Zgodnie z rozporządzeniem nr 261/2004/WE z dnia 11 lutego 2004 r. w określonych sytuacjach wystąpienia nieregularności mogą Państwu przysługiwać określone świadczenia i/ lub rekompensata finansowa.

Powyższe regulacje mają zastosowanie do pasażerów SprintAir, którzy:

- posiadają ważny bilet z potwierdzoną rezerwacją na rejs, w którym wystąpiło zakłócenie w przewozie,
- zgłosili się do odprawy biletowo-bagażowej w określonym przez Przewoźnika czasie,
- posiadają ważne Dokumenty Podróży,
- podróżują na podstawie biletu zakupionego wg. taryfy powszechnie dostępnej.

Przepisy nie dotyczą osób, które podróżują bezpłatnie lub na podstawie taryfy zniżkowej, która nie jest powszechnie dostępna.

## OPIEKA

Przewoźnik lotniczy jest zobowiązany otoczyć Pasażerów opieką w następujących przypadkach:

- odwołania rejsu,
- odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera,
- znacznego opóźnienia rejsu.

W ramach opieki Przewoźnik powinien bezpłatnie zapewnić Pasażerom:

- wyżywienie i napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania,
- dwie rozmowy telefoniczne, faksy, dalekopisy lub e-maile,
- zakwaterowanie w hotelu wraz z transportem pomiędzy lotniskiem, a miejscem zakwaterowania.

Pomoc udzielana jest w zależności od czasu oczekiwania na opóźniony lub alternatywny lot, przy czym prawo do zakwaterowania w hotelu przysługuje tylko w przypadku konieczności oczekiwania na ten lot przez jedną lub więcej nocy. Prawo do opieki nie przysługuje, gdy opóźnienie trwa mniej niż 2 godziny w przypadku lotów do 1500 km.

## PRAWO DO ODSZKODOWANIA

W przypadku anulowania rejsu albo odmowy przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera lub opóźnienia w przylocie do portu docelowego wynoszącego powyżej 3 godzin Przewoźnik – poza wymienionymi niżej przypadkami – zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania w wysokości 250 EUR dla lotów o długości do 1500 km

Kwota odszkodowania może być zmniejszona o 50% w przypadku, gdy czas przylotu alternatywnego lotu w stosunku do planowanego nie przekracza 2 godzin dla lotów do 1500 km.

**Rekompensata, odszkodowanie lub inne świadczenie (w tym zmiana daty/trasy podróży) nie przysługuje jeśli jest ona spowodowana stanem zdrowia Pasażera, wymogami bezpieczeństwa lub niewłaściwymi Dokumentami Podróży Pasażera.**

Odszkodowanie z tytułu anulowania lub opóźnienia rejsu nie przysługuje pasażerom w następujących przypadkach:

- odwołanie lub opóźnienie rejsu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków (przez nadzwyczajne okoliczności należy rozumieć m.in. niekorzystne warunki meteorologiczne, destabilizację polityczną, zagrożenie bezpieczeństwa, nieoczekiwane usterki techniczne mogące mieć wpływ na bezpieczeństwo lotu, strajki mające wpływ na działalność Przewoźnika, zagrożenie atakiem terrorystycznym, decyzje organów kontroli ruchu lotniczego, itp.)
- pasażer został poinformowany o odwołaniu rejsu przynajmniej 2 tygodnie przed planowanym czasem wylotu  
*W wyżej wymienionych przypadkach Przewoźnik zapewnia zwrot pełnej ceny biletu lub zmianę rezerwacji na najbliższy rejs obsługiwany przez SprintAir lub na dowolny rejs obsługiwany przez SprintAir na tej samej trasie w dogodnym dla Pasażera terminie.*
- pasażer został poinformowany o odwołaniu rejsu w okresie od 2 tygodni do 7 dni przed planowanym czasem odlotu oraz została mu zaproponowana zmiana planu podróży w rezultacie której odlot następuje nie wcześniej niż 2 godziny przed rozkładowym czasem wylotu rejsu odwołanego oraz przylotu do portu przeznaczenia następuje nie później niż 4 godziny od rozkładowego przylotu rejsu odwołanego,
- pasażer został poinformowany o odwołaniu rejsu w okresie krótszym niż 7 dni przed planowanym czasem odlotu oraz została mu zaproponowana zmiana planu podróży w rezultacie której odlot następuje nie wcześniej niż 1 godzinę przed rozkładowym czasem wylotu rejsu odwołanego oraz przylotu do portu przeznaczenia następuje nie później niż 2 godziny od rozkładowego przylotu rejsu odwołanego.

### **PRAWO DO ZWROTU PEŁNEJ CENY BILETU I BEZPŁATNEGO POWROTU**

W przypadku odwołania rejsu, odmowy przyjęcia na pokład albo opóźnienia rejsu o ponad 5 lub więcej godzin Pasażer ma prawo odstąpić od umowy. W tym przypadku Przewoźnik zobowiązany jest zwrócić Pasażerowi pełen koszt

biletu w terminie 7 dni po cenie za jaką został kupiony, za część lub części już odbyte, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera oraz zapewnić Pasażerowi lot powrotny do pierwotnego miejsca wylotu w najwcześniejszym możliwym terminie. Prawo do zwrotu nie przysługuje, jeśli Pasażer skorzystał z transportu zastępczego.

## **PRAWO DO ZMIANY PLANU PODRÓŻY**

W przypadku odwołania rejsu lub odmowy przyjęcia na pokład Przewoźnik jest zobowiązany zapewnić Pasażerowi zmianę planu podróży w taki sposób, aby na porównywalnych warunkach mógł dotrzeć do miejsca docelowego:

- w najwcześniejszym możliwym terminie,
- w terminie późniejszym, dogodnym zarówno dla pasażera, jak i Przewoźnika.

Prawo do zmiany planu podróży nie przysługuje Pasażerowi, który skorzystał z prawa do zwrotu pełnego kosztu biletu. W przypadku odwołania rejsu z przyczyn leżących poza kontrolą Przewoźnika, Przewoźnik zapewnia dowieszenie pasażera do miejsca docelowego najbliższym możliwym rejssem obsługiwany przez SprintAir lub zastępczym transportem naziemnym. Natomiast nie ma obowiązku zapewnienia zastępczego transportu lotniczego na rejsach obsługiwanych przez innych Przewoźników.

## **OPÓŹNIENIE REJSU**

Jeżeli rejs jest opóźniony poniżej 3 godzin, ewentualne odstąpienie od Umowy przewozu może nastąpić jedynie na podstawie warunków taryfy, w której został zakupiony bilet na opóźniony rejs.

## **PRAWO DO ZŁOŻENIA SKARGI**

W przypadku naruszenia któregoś z powyższych praw, Pasażerowi przysługuje prawo do wniesienia skargi na przewoźnika lotniczego. Skargę można wnieść po uprzednim wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

W innych przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania przez Przewoźnika lotniczego zobowiązania wynikającego z Umowy przewozu, a w szczególności w sprawach dotyczących bagażu oraz uszkodzenia ciała lub zgonu na skutek wypadku podczas lotu, Pasażer może dochodzić swoich praw na drodze sądowej.

Jeżeli są Państwo niezadowoleni z usług linii lotniczej SprintAir poniżej znajduje się nasz adres, na który mogą Państwo przelać reklamację oraz adres organu uprawnionego do rozpatrywania skarg pasażerów po uprzednim wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego u Przewoźnika.

**SprintAir SA**  
**Reklamacje**

ul. Ruchliwa 22  
02-182 Warszawa

---

**Urząd Lotnictwa Cywilnego**  
**KOPP – Komisja Ochrony Praw Pasażera**

ul. M.Flisa 2  
02-247 Warszawa