

## INFORMACJA O PRAWACH PASAŻERA W PRZYPADKU ODMOWY WEJŚCIA NA POKŁAD, OPÓŹNIENIA LUB ODWOŁANIA LOTU (V17)

Jeśli chcesz skontaktować się z Ryanair, przejdź do Centrum pomocy dostępnego [tutaj](#) lub za pośrednictwem naszej strony internetowej [www.ryanair.com/pl/pl](http://www.ryanair.com/pl/pl). Jeśli nie jesteś usatysfakcjonowany naszą odpowiedzią, możesz skontaktować się z organem odpowiedzialnym za stosowanie rozporządzenia w Polsce. Organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów unijnego Rozporządzenia nr 261: Urząd Lotnictwa Cywilnego, ul. M. Flisa 2, PL-02-247 Warszawa Polska, tel.: +48 22 520 72 00, email: [kancelaria@ulc.gov.pl](mailto:kancelaria@ulc.gov.pl); [kopp@ulc.gov.pl](mailto:kopp@ulc.gov.pl) lub Komisja d/s Praw Pasażerów, ul. M. Flisa 2, PL-02-247 Warszawa Polska, tel.: +48 22 520 74 84, [www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl), email: [kopp@ulc.gov.pl](mailto:kopp@ulc.gov.pl). Dodatkowe informacje 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 DAC, 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 jest oczywiste, iż pasażer otrzymał korzyści, odszkodowanie lub stosowną pomoc, odpowiadającą obowiązkowi przewoźnika wskazanym w Rozporządzeniu),
- 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 odpowiednie prawa, wskazane w punktach od 1 do 3 poniżej.

### OPÓŹNIENIE LOTU

Jeżeli istnieją podstawy, aby sądzić, że lot opóźni się o dwie godziny lub dłużej 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 odpowiednie prawa, wskazane w punktach od 1 do 3 poniżej.

### ODWOŁANIE LOTU

Jeśli lot został odwołany, mają zastosowanie wymienione niżej prawa (patrz punkty 1, 2 i 3). Ryanair ma możliwość odmowy wypłaty odszkodowania w następujących przypadkach:

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 wystąpiła nadzwyczajna okoliczność), 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 wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości od 1500 do 3500 kilometrów.
- 600 EUR na wszystkie inne loty.

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

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

odszkodowanie, o którym mowa powyżej, może zostać 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 w terminie siedmiu dni, za pomocą środków przewidzianych w art. 7 ust. 3, pełnego kosztu biletu po cenie za jaką został kupiony, za część lub części nie odbytej podróży oraz za część lub części już odbytej, jeżeli lot nie służy już dłużej jakimkolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, zgodnie z art. 8 ust. 1, 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, wraz z lotem powrotnym do pierwszego miejsca odlotu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

### 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) vouchery na 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 telexem, 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 wystaniu wniosku na adres: Ryanair na naszej stronie internetowej [www.ryanair.com/pl/pl/r/help/cancelled-rescheduled-flights](http://www.ryanair.com/pl/pl/r/help/cancelled-rescheduled-flights)