

ODSZKODOWANIE I POMOC DLA PASAŻERÓW

W wypadku:

- Odmowy przyjęcia na pokład z powodu niewystarczającej liczby miejsc
- Odwołanego lotu
- Opóźnionego lotu

Zasady te dotyczą pasażerów:

- Wylatujących z lotniska znajdującego się na terenie Unii Europejskiej,
- Wylatujących z portu lotniczego znajdującego się w państwie trzecim do portu lotniczego znajdującego się na terenie Unii Europejskiej (chyba że otrzymali świadczenia lub odszkodowanie oraz udzielono im pomocy w tym państwie trzecim),
- Z potwierdzoną rezerwacją na dany lot, stawiając się do odprawy zgodnie z ustaleniami (jeśli nie wskazano czasu, nie później niż 45 minut przed opublikowaną godziną odlotu),
- Posiadających bilety wystawione zgodnie z opublikowaną taryfą / warunkami.

A) ODMOWA WEJŚCIA NA POKŁAD LUB ODWOŁANIE LOTU

- W przypadku przepełnionego lotu Smartwings będą szukać ochotników, którzy zrezygnują z rezerwacji w zamian za świadczenia uzgodnione między pasażerami a Smartwings. Jeśli liczba ochotników jest niewystarczająca, Smartwings mogą odmówić przyjęcia na pokład wbrew woli pasażera.
- W przypadku, gdy pasażerom odmówiono przyjęcia na pokład wbrew ich woli lub z powodu odwołania lotu, przysługują im następujące prawa:

1) PRAWO DO ODSZKODOWANIA FINANSOWEGO OKREŚLONEGO W PONIŻSZEJ TABELI

SPOSÓB WYNAGRODZENIA	LOT O DŁUGOŚCI 1500 KM lub MNIEJ	LOT NA PONAD 1500 KM W UE I LOT MIĘDZY 1500 A 3500 KM POZA UE	LOT NA PONAD 3500 KM POZA UE
ODSZKODOWANIE FINANSOWE W FORMIE VOUCHERA ELEKTRONICZNEGO	300 EUR	480 EUR	720 EUR
ODSZKODOWANIE FINANSOWE W FORMIE PRZELEWU BANKOWEGO	250 EUR	400 EUR	600 EUR
SPOSÓB WYNAGRODZENIA	LOT DO 1500 KM LUB MNIEJ, jeżeli pasażer zostanie przekierowany do miejsca docelowego z opóźnieniem nieprzekraczającym pierwotnie planowanego przylotu o 2 godziny.	LOT DO 1500 KM LUB MNIEJ, jeżeli pasażer zostanie przekierowany do miejsca docelowego z opóźnieniem nieprzekraczającym pierwotnie planowanego przylotu o 2 godziny.	LOT PONAD 3500 km POZA UE, jeśli pasażer zostanie przekierowany do miejsca docelowego z opóźnieniem nieprzekraczającym pierwotnie planowanego przylotu o 4 godziny.
ODSZKODOWANIE FINANSOWE W FORMIE VOUCHERA ELEKTRONICZNEGO	150 EUR	240 EUR	360 EUR
ODSZKODOWANIE FINANSOWE W FORMIE PRZELEWU BANKOWEGO	125 EUR	200 EUR	300 EUR

UWAGA

Powyższa rekompensata finansowa nie przysługuje pasażerom, którzy zostali poinformowani o odwołaniu lotu:

- Wcześniej niż 14 dni przed planowanym czasem odlotu, lub
- od 14 do 7 dni przed planowaną godziną odlotu, którym zaproponowano zmianę planu podróży, umożliwiającą odlot nie wcześniej niż 2 godziny przed rozkładową godziną odlotu i dotarcie do celu nie później niż 4 godziny po planowanej godzinie przylotu, lub
- Mniej niż 7 dni przed planowanym czasem odlotu i którym zaproponowano zmianę planu podróży, umożliwiającą im odlot nie wcześniej niż 1 godzinę przed planowanym czasem odlotu i dotarcie do miejsca docelowego nie później niż 2 godziny po planowanym czasie przylotu.
- Pasażerowie nie są uprawnieni do rekompensaty finansowej, jeżeli odwołanie lotu nastąpiło z powodu okoliczności niezależnych od przewoźnika, którym nie można było zapobiec nawet po podjęciu wszelkich niezbędnych środków.

2) PRAWO DO ZWROTU KOSZTÓW LUB ZMIANY TRASY

Pasażerowie mają prawo do:

- Zwrotu całkowitej kwoty zapłaconej za niewykorzystany bilet w ciągu 7 dni lub
- Zwrotu całej kwoty zapłaconej za częściowo wykorzystany bilet w ciągu 7 dni i zapewnienie transportu z powrotem do pierwszego punktu odjazdu, jeśli zakończenie pierwotnie planowanej podróży nie będzie już służyło jego celom, lub
- Zmiany trasy na lot alternatywny (następny dostępny lot Smartwings lub lot innego przewoźnika z uwzględnieniem lokalnych warunków i okoliczności).

3) PRAWO DO OPIEKI

Pasażerowie mają prawo do:

- Poczęstunku w rozsądnej ilości w stosunku do czasu oczekiwania,
- Zapewnienia 2 rozmów telefonicznych na koszt Smartwings, o maksymalnej długości 3 minut lub, jeśli jest to technicznie możliwe, dwóch wiadomości tekstowych, faksów lub e-maili,
- W razie potrzeby zakwaterowania w hotelu i transport między lotniskiem a hotelem.

B) OPÓŹNIENIE LOTU

W przypadku gdy lot jest opóźniony poza planowany czas odlotu:

- Dwie lub więcej godzin w przypadku lotów do 1 500 km; lub
 - Trzy i więcej godzin w przypadku lotów na odległość ponad 1 500 km na terenie UE oraz lotów na odległość od 1 500 do 3 500 km poza UE; lub
 - Cztery i więcej godzin w przypadku lotów na odległość ponad 3500 km poza UE,
- Pasażerowie mają prawo do:
- Poczęstunku w rozsądnej ilości w stosunku do czasu oczekiwania,
 - Zapewnienia 2 rozmów telefonicznych na koszt Smartwings, o maksymalnej długości 3 minut lub, jeśli jest to technicznie możliwe, dwóch teleksów, faksów lub e-maili,
 - Zakwaterowania w hotelu i transport między lotniskiem a hotelem, jeśli to konieczne,
 - Zwrotu całej kwoty zapłaconej za bilet w ciągu 7 dni, jeżeli zakończenie pierwotnie planowanej podróży przestanie służyć jego celom.

Jeżeli lot jest opóźniony poza planowany czas przylotu o więcej niż trzy godziny, pasażerowie mogą żądać takiego samego odszkodowania, jak w przypadku odwołania lotu, chyba że opóźnienie jest spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami. Jeżeli lot jest opóźniony poza planowany czas przylotu o więcej niż trzy godziny, pasażerowie mają prawo do zwrotu kosztów biletu i lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu w najwcześniejszym możliwym terminie.

UWAGA

W przypadku niezadowolenia lub reklamacji prosimy o kontakt:

Interaktywny formularz SMARTWINGS dostępny pod adresem: <https://www.smartwings.com/en/contact-form>

Dane kontaktowe organu krajowego odpowiedzialnego za wykonanie rozporządzenia (WE) 261/2004 w przypadku lotów z portów lotniczych w Czechach, na Słowacji, w Polsce i na Węgrzech oraz lotów z państw trzecich do takich portów lotniczych:

Link internetowy:

<https://www.ulc.gov.pl>

Lista krajowych organów odpowiedzialnych za inne loty jest dostępna poniżej

Link internetowy:

https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

Skargę do władz krajowych można wnieść dopiero po złożeniu przez pasażera skargi do przewoźnika lotniczego, który nie udzielił pasażerowi satysfakcjonującej odpowiedzi w ciągu dwóch miesięcy.