

OGÓLNE WARUNKI  
PRZEWOZU PASAŻERÓW I BAGAŻU  
STOSOWANE

W POLSKICH LINIACH LOTNICZYCH LOT S.A.

wydane na podstawie art. 205 ust. 2a Ustawy z dnia 3 lipca 2002r. Prawo Lotnicze (Dz.U.02.130.1112)  
SPIS TREŚCI

- [Artykuł 1 DEFINICJE](#)
- [Artykuł 2 STOSOWANIE](#)
- [Artykuł 3 BILET](#)
- [Artykuł 4 PRZERWY W PODRÓŻY](#)
- [Artykuł 5 TARYFY I OPŁATY](#)
- [Artykuł 6 REZERWACJE](#)
- [Artykuł 7 ODPRAWA PASAŻERSKA](#)
- [Artykuł 8 ODMOWA, OGRANICZENIA I SZCZEGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU](#)
- [Artykuł 9 BAGAŻ](#)
- [Artykuł 10 NIEREGULARNOŚCI W PRZEWOZIE](#)
- [Artykuł 11 ZWROTY](#)
- [Artykuł 12 ZACHOWANIE NA POKŁADZIE SAMOLOTU](#)
- [Artykuł 13 ŚWIADCZENIE DODATKOWYCH USŁUG](#)
- [Artykuł 14 FORMALNOŚCI ADMINISTRACYJNE](#)
- [Artykuł 15 KOLEJNI PRZEWOŹNICY](#)
- [Artykuł 16 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODY](#)
- [Artykuł 17 TERMINY REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ](#)
- [Artykuł 18 ZMIANY I UCHYLENIA](#)
- [Artykuł 19 DODATKOWE INFORMACJE](#)

**ARTYKUŁ 1**  
**DEFINICJE**

1.1.

AGENT - oznacza agenta sprzedaży biletów pasażerskich upoważnionego przez przewoźnika do reprezentowania go w sprzedaży pasażerskich biletów lotniczych na trasy obsługiwane przez tego przewoźnika, a jeśli został do tego upoważniony, także na trasy innych przewoźników lotniczych.

1.2.

BAGAŻ - oznacza przedmioty i rzeczy osobiste pasażera, które są mu niezbędne lub przydatne do noszenia, używania, wygody i komfortu w związku z odbywaną przez niego podróżą. Jeżeli inaczej nie zaznaczono, obejmuje bagaż rejestrowany i nierejestrowany.

1.3.

BAGAŻ NIEREJESTROWANY - jest przewożony pod opieką pasażera w kabinie pasażerskiej.

1.4.

BAGAŻ REJESTROWANY - bagaż znajdujący się pod opieką przewoźnika, na przewóz którego przewoźnik wystawił kwit bagażowy.

1.5.

BILET - oznacza dokument o łącznej nazwie "Bilet podróży i kwit bagażowy" lub bilet elektroniczny,

wystawiony przez lub w imieniu przewoźnika; zawarte w nim warunki umowy, informacje dotyczące podróży lotniczej oraz odcinki lotu i odcinek dla pasażera.

KWIT BAGAŻOWY - to te dane umieszczone w bilecie, które odnoszą się do przewozu rejestrowanego bagażu pasażera.

1.6.

BILET ELEKTRONICZNY - oznacza wystawione na podstawie bazy danych przewoźnika potwierdzenie opłaconej podróży (trasy) dla pasażera, wraz z elektronicznymi odcinkami lotu oraz jeżeli ma to zastosowanie – z kartą wstępu na pokład samolotu, którego dowodem jest „ Electronic Ticket Passenger Itinerary Receipt”

1.7.

BILET ŁĄCZNY - bilet wystawiony pasażerowi w połączeniu z innym biletem lub biletami, z którymi razem stanowi jedną umowę o przewóz.

1.8.

FRANK POINCARE – oznacza umowną jednostkę walutową stosowaną w Konwencji Warszawskiej

1.9.

KONWENCJA - oznacza konwencję o ujednostajnieniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego:

podpisaną w Montrealu 28 maja 1999 r. (Konwencja Montrealska), podpisaną w Warszawie 12 października 1929 roku (Konwencja Warszawska), w postaci pierwotnej (oryginalnej) lub ze zmianami wprowadzonymi Protokołem Haskim z 1955r. i/lub uzupełnieniami wprowadzonymi Konwencją Guadalajarską z 1961 r., w zależności od tego, która z tych dwóch konwencji ma zastosowanie, a w przypadku Konwencji Warszawskiej także od tego, czy również jej zmiany i/lub uzupełnienia będą miały zastosowanie do danego przewozu ze względu na jego trasę określoną w bilecie lub łącznie wystawionych biletach.

1.10.

ODCINEK ELEKTRONICZNY - oznacza elektroniczny odcinek lotu lub inny odpowiedni zapis w bazie danych przewoźnika.

1.11.

ODCINEK DLA PASAŻERA lub POTWIERDZENIE DLA PASAŻERA - oznacza tę część biletu wystawionego przez przewoźnika lub w jego imieniu, którą należy zachować.

1.12.

ODCINEK LOTU - to część biletu oznaczona napisem "Upoważnia do przelotu" albo odcinek elektroniczny w przypadku biletu elektronicznego, w którym są podane punkty, między którymi pasażer jest uprawniony do przewozu.

1.13.

OSTATECZNY TERMIN ODPRAWY – oznacza limit czasu określony przez przewoźnika, w którym należy dokonać formalności związanych z odprawą biletowo-bagażową i otrzymać kartę wstępu na pokład samolotu.

1.14.

OZNACZENIE PRZEWOŹNIKA DESYGNATOR PRZEWOŹNIKA – oznacza znaki lub litery, które wskazują określonego przewoźnika lotniczego.

1.15.

PASAŻER – oznacza każdą osobę z wyjątkiem członków załogi, która za zgodą przewoźnika jest lub ma zostać przewieziona statkiem powietrznym na podstawie biletu lotniczego.

1.16.

POTWIERDZENIE PODRÓŻY (ITINERARY RECEIPT) - oznacza dokument lub dokumenty stanowiące część biletu elektronicznego, zawierające nazwisko pasażera, oraz informacje dotyczące lotu i inne, wymagane przez właściwe przepisy prawa.

1.17.

PRZEPISY PRZEWOŹNIKA - oznaczają regulacje inne niż niniejsze Ogólne Warunki Przewozu, dostępne na stronie internetowej przewoźnika [www.lot.com](http://www.lot.com) bądź inne udostępnione przed zawarciem umowy przewozu, obowiązujące w czasie podróży pasażera i regulujące przewóz pasażera i/lub bagażu, a także taryfy przewoźnika.

1.18.

PRZERWA W PODRÓŻY - oznacza zamierzone przerwanie podróży ponad 24 godziny w punkcie/ach położonym/y ch między miejscem rozpoczęcia i docelowym miejscem zakończenia podróży, uzgodnione przez pasażera z przewoźnikiem przed rozpoczęciem podróży.

1.19.

PRZEWOŹNIK - oznacza przewoźnika lotniczego Polskie Linie Lotnicze „LOT” S.A. z siedzibą przy ul. 17 Stycznia 39, 00-906 Warszawa (dalej również zwane PLL LOT SA) lub w określonych przypadkach także innego przewoźnika lotniczego oznaczonego w bilecie lub też wykonującego przewóz na jego zlecenie.

1.20.

PRZYWIESZKA BAGAŻOWA - oznacza kwit wydany przez przewoźnika lub w imieniu przewoźnika wyłącznie w celu identyfikacji bagażu rejestrowanego, którego zawieszka jest przymocowana do bagażu rejestrowanego, a część identyfikująca bagaż zostaje wręczona pasażerowi.

1.21.

SDR - SPECJALNE PRAWA CIĄGNIENIA (Special Drawing Rights) - oznaczają umowną jednostkę walutową określoną przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy.

1.22.

TARYFA – oznacza opublikowane taryfy wraz z postanowieniami o zakresie obowiązywania zgłoszone odpowiednim władzom, jeśli jest to wymagane.

1.23

TERMIN OZNACZONY W DNIACH - oznacza dni kalendarzowe, wliczając wszystkie 7 dni tygodnia z zastrzeżeniem, że przy ustalaniu terminu zawiadomienia dzień wysłania zawiadomienia nie jest liczony. Przy ustalaniu okresu ważności biletu, dzień wystawienia biletu lub rozpoczęcia podróży nie jest liczony.

1.24.

UZGODNIONE MIEJSCA ZATRZYMANIA – są to w rozumieniu konwencji i niniejszych warunków przewozu miejsca, z wyjątkiem miejsca rozpoczęcia i docelowego miejsca zakończenia podróży, wymienione w bilecie lub w rozkładzie przewoźnika jako zaplanowane rozkładowo miejsca zatrzymania na trasie podróży pasażera.

1.25.

WARUNKI UMOWY – oznaczają te postanowienia i informacje zawarte w bilecie lub w potwierdzeniu podróży lub dostarczone razem z nimi, które zostały w ten sposób nazwane i które włączają niniejsze Ogólne Warunki Przewozu do umowy przewozu przez powołanie się na nie.

## **ARTYKUŁ 2** **STOSOWANIE**

2.1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE.

2.1.1.

Niniejsze Ogólne Warunki Przewozu mają zastosowanie tylko do tych rejsów lub odcinków lotu, dla których wskazana jest nazwa przewoźnika PLL LOT S.A. lub jego desygnator LO w odpowiedniej rubryce biletu wydanego na odcinek lotu, z wyłączeniem przypadków przewidzianych w punktach 2.2-2.5 oraz w sytuacji opisanej w pkt. 2.6.

2.1.2.

Niniejsze Ogólne Warunki Przewozu są również stosowane w odpowiednim zakresie w przewozach bezpłatnych i zniżkowych, chyba że postanowiono inaczej w stosownych umowach, zleceniach na przelot lub biletach.

2.2. NADRZĘDNOŚĆ PRAWA

Ogólne Warunki Przewozu stosuje się w sposób nienaruszający tych postanowień Konwencji i innych przepisów prawa, które mają moc bezwzględnie obowiązującą. Jeżeli w związku z tym niektóre postanowienia Ogólnych Warunków Przewozu nie mogłyby być zastosowane, pozostałe ich postanowienia pozostawać będą w mocy.

2.3. CZARTERY

Jeżeli przewóz jest dokonany w oparciu o umowę czarterową, niniejsze Ogólne Warunki Przewozu są stosowane w odpowiednim zakresie, o ile umowa czarterowa i bilet czarterowy nie zawierają odmiennych postanowień.

2.4. LOTY "CODE SHARE"

Na niektóre trasy lub określone loty przewoźnik zawiera porozumienia z innymi przewoźnikami, zwane najczęściej porozumieniami Code Share. Na ich podstawie w niektórych przypadkach, nawet gdy pasażer dokonał rezerwacji na rejs samolotem określonego przewoźnika oraz gdy posiada bilet, w którym podano nazwę lub desygnator przewoźnika, przewoźnikiem faktycznie dokonującym przewozu może być inny niż ten wskazany w bilecie. W takim przypadku zastosowanie mogą mieć również przepisy przewoźnika faktycznie dokonującego przewozu. O tożsamości przewoźnika faktycznie dokonującego przewozu pasażer jest informowany w chwili dokonywania rezerwacji.

2.5. KONIECZNOŚĆ ZMIANY PRZEWOŹNIKA

W szczególnie uzasadnionych przypadkach, w których przewoźnik nie ma możliwości przewiezienia pasażera swoim rejsem podanym w rozkładzie, w celu uniknięcia lub ograniczenia opóźnienia w przewozie przewoźnik może zastąpić swój rejs rejsem innego przewoźnika lub dokonać zmiany rezerwacji na rejs innego przewoźnika. O tożsamości przewoźnika faktycznie dokonującego przewozu pasażer jest informowany najpóźniej podczas odprawy lub przy wejściu na pokład.

## 2.6. ZMIANA TYPU SAMOLOTUP

Przewoźnik ma prawo dokonać zmiany typu samolotu w stosunku do podanego w rozkładzie.

## 2.7. OGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU A INNE PRZEPISY PRZEWOŹNIKA

W przypadku, gdy jakiegokolwiek postanowienie zawarte w Ogólnych Warunkach Przewozu pozostaje w sprzeczności z taryfami bądź innymi przepisami przewoźnika dostępnymi na stronie internetowej przewoźnika [www.lot.com](http://www.lot.com) lub doręczonymi pasażerowi przed zawarciem umowy przewozu pasażera lub bagażu, wówczas pierwszeństwo mają te taryfy i przepisy.

## **ARTYKUŁ 3**

### **BILET**

#### 3.1. BILET

Bilet stanowi dowód *prima facie* zawarcia umowy o przewóz między przewoźnikiem a pasażerem wymienionym w bilecie.

##### 3.1.1. WYMOGI DOTYCZĄCE BILETU

Do przewozu nie będzie uprawniona osoba, która nie posiada ważnego biletu wystawionego przez przewoźnika i zawierającego odcinek lotu na dany rejs. Ponadto, pasażer nie będzie uprawniony do przewozu, jeżeli przedstawiony przez niego bilet został uszkodzony lub zmieniony, chyba że zostało to dokonane przez przewoźnika lub uprawnionego przez niego agenta. Do skorzystania z biletu uprawniona jest wyłącznie osoba, dla której został on wystawiony a przewoźnik ma prawo żądać przedstawienia dokumentu potwierdzającego jej tożsamość i zgodność danych dokumentu z zapisami bazy danych przewoźnika.

##### 3.1.2. BRAK WAŻNEGO BILETU

W przypadku utraty lub uszkodzenia biletu albo jego części lub też nie okazania biletu zawierającego odcinek lotu na dany rejs oraz wszystkich niewykorzystanych odcinków lotu, przewoźnik - wystawca biletu, na prośbę pasażera, może zastąpić taki bilet lub jego część, wystawiając nowy bilet (duplikat). Wystawienie takiego biletu (duplikatu) możliwe będzie po otrzymaniu dowodu potwierdzającego, że pierwotny bilet (utracony, uszkodzony itp.) był ważny na dany rejs/trasę. W takim przypadku przewoźnik zastrzega sobie prawo pobrania odpowiedniej opłaty za ponowne wystawienie biletu (duplikatu) lub jego części. Jeżeli brak takiego dowodu, wydanie nowego biletu może nastąpić po opłaceniu pełnej należności taryfowej. Zwrot za bilet zagubiony może być dokonany zgodnie z art. 11 punkt 5.

##### 3.1.3. NIEZBYWALNOŚĆ BILETU

Bilet nie podlega odstąpieniu. Jeśli ktokolwiek inny niż osoba wskazana w bilecie podróżuje na podstawie takiego biletu lub otrzymuje zwrot za taki bilet, przewoźnik nie będzie odpowiedzialny w stosunku do osoby wskazanej w bilecie, jeżeli w dobrej wierze świadczy przewóz lub dokonuje takiego zwrotu. Niniejszy przepis nie ma zastosowania w sytuacji, gdy pasażer podróżuje w ramach imprezy turystycznej, do której stosuje się odpowiednie przepisy prawa.

#### 3.2. OKRES WAŻNOŚCI

Bilet jest ważny do przewozu jeden rok od daty rozpoczęcia podróży lub, jeśli żaden odcinek biletu nie został wykorzystany, jeden rok od daty jego wystawienia z wyjątkiem przypadków, gdy zastrzeżono inaczej w bilecie lub Ogólnych Warunkach Przewozu.

##### 3.2.1. PRZEDŁUŻENIE WAŻNOŚCI

###### 3.2.1.1.

Jeżeli pasażer nie może odbyć podróży w okresie ważności biletu, ponieważ przewoźnik:

- odwołuje rejs, na który pasażer posiada potwierdzoną rezerwację,
- omija rozkładowe miejsce lądowania, które jest punktem rozpoczęcia, docelowym punktem zakończenia albo punktem przerwy w podróży,
- nie wykonuje rejsu w rozsądnych granicach czasu, naruszając czas ustalony w rozkładzie
- powoduje, że pasażer traci połączenie,
- zmienia klasę podróży lub nie jest w stanie zapewnić miejsca w samolocie realizującym rejs, na który pasażer posiada potwierdzoną rezerwację,

wtedy ważność biletu będzie przedłużona do najbliższego rejsu do portu przeznaczenia lub zatrzymania, na który dostępne jest miejsce w klasie podróży, za którą pasażer zapłacił.

#### 3.2.1.2.

Jeżeli pasażer nie może odbyć podróży w okresie ważności biletu, gdyż w czasie, gdy prosi o rezerwację, przewoźnik nie jest w stanie zapewnić mu miejsca, ważność biletu takiego pasażera będzie przedłużona zgodnie z obowiązującą taryfą albo na żądanie pasażera zostanie dokonany zwrot zgodnie z postanowieniami Artykułu 11.

#### 3.2.1.3.

Jeżeli po rozpoczęciu podróży i w okresie ważności biletu pasażer nie może jej kontynuować z powodu choroby, przewoźnik może przedłużyć ważność biletu (pod warunkiem, że zastosowana taryfa na to zezwala) do dnia, w którym pasażer będzie mógł podróżować zgodnie z zaświadczeniem lekarskim lub do pierwszego rejsu przewoźnika po tym dniu, dostępnego w klasie, na którą bilet został wykupiony z zastrzeżeniem, że: w przypadku, gdy odcinki lotu pozostające w bilecie, a w przypadku biletu elektronicznego - odcinek elektroniczny, mają zaznaczoną jedną lub więcej przerw w podróży - ważność biletu będzie przedłużona nie więcej niż o 3 miesiące od daty dozwolonego rozpoczęcia podróży, podanej w zaświadczeniu lekarskim. Przewoźnik może w podobny sposób przedłużyć okres ważności biletu innym członkom najbliższej rodziny pasażera towarzyszącym choremu pasażerowi.

#### 3.2.1.4.

Ważność biletów pasażerów towarzyszących osobie, która zmarła w czasie podróży może zostać zmieniona przez przewoźnika poprzez wydłużenie okresu ważności lub uchylenie wymaganego minimum pobytu. W przypadku śmierci członków najbliższej rodziny pasażera, który rozpoczął podróż, okres ważności biletów pasażera oraz towarzyszących mu najbliższych członków rodziny może zostać zmieniony. Każda taka zmiana będzie dokonana w oparciu o właściwe zaświadczenie potwierdzające zgon, przy czym okres ważności może zostać przedłużony o nie więcej niż 45 dni licząc od daty śmierci.

### 3.3. KOLEJNOŚĆ ODCINKÓW BILETU

Taryfy przewoźnika wymagają, aby poszczególne rejsy odbywały się z zachowaniem ich kolejności. Jeżeli poprzedzający odcinek trasy nie został jednak przebyty lub też został przebyty nie w takiej kolejności, jaka została przewidziana w sekwencji poszczególnych rejsów podanych w bilecie, opłata za ten rejs zostanie naliczona w wysokości ceny za faktycznie przebytą trasę obowiązująca w dniu dokonania oryginalnej rezerwacji. Jeśli wyliczona w ten sposób taryfa jest wyższa niż cena obliczona dla trasy podanej w bilecie, dalszy przewóz może zostać uzależniony od uiszczenia powstałej różnicy w cenie.

### 3.4. NAZWA I ADRES PRZEWOŹNIKA

Nazwa przewoźnika może zostać skrócona w bilecie przez podanie desygatora przewoźnika lub w inny sposób. Adresem przewoźnika jest również port rozpoczęcia podróży podany w bilecie obok pierwszego skrótu nazwy przewoźnika, wpisanego w rubryce biletu "Przewoźnik", a w przypadku biletu elektronicznego - jak zostało podane przy pierwszym odcinku lotu w dokumencie potwierdzenia podróży.

## **ARTYKUŁ 4** **PRZERWY W PODRÓŻY**

Przerwy w podróży na trasie wykazanej w bilecie są dozwolone w uzgodnionych punktach zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy lub właściwymi przepisami państwowymi.

## **ARTYKUŁ 5** **TARYFY I OPŁATY**

### **5.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Taryfa obejmuje opłatę za przewóz lotniczy z portu lotniczego w miejscu rozpoczęcia podróży do portu lotniczego w miejscu zakończenia podróży, chyba że uzgodniono inaczej. W taryfach nie są ujęte koszty transportu naziemnego między lotniskami oraz między lotniskami i terminalami w centrum miast.

### **5.2. STOSOWANIE TARYF**

Taryfami stosowanymi w przewozie lotniczym są taryfy opublikowane przez lub w imieniu przewoźnika w sposób przyjęty zwyczajowo, a dla przewozów, dla których brak opublikowanej taryfy – taryfy skonstruowane (wyliczone) zgodnie z przepisami przewoźnika. Z wyjątkiem przypadków odmiennie uregulowanych przepisami państwowymi, stosowaną taryfą jest taryfa obowiązująca w dniu wystawienia biletu ustalona na dzień rozpoczęcia podróży na pierwszym odcinku (data ustalona w bilecie), a w przypadku biletu elektronicznego - na pierwszym odcinku elektronicznym. Zmiana trasy lub daty podróży może wpłynąć na zmianę opłaconej taryfy. Niektóre taryfy niżkowe mogą być częściowo lub całkowicie bezzwrotne, więc ich wybór powinien być dokonany w taki sposób, aby warunki taryfy odpowiadały potrzebom pasażera. Gdy pobrana opłata nie odpowiada taryfie, którą należało zastosować, powstała różnica będzie dopłacona przewoźnikowi albo zwrócona przez przewoźnika, zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy.

### **5.3. TRASA PODRÓŻY**

O ile przepisy przewoźnika nie stanowią inaczej, taryfy są stosowane jedynie do tras, które są objęte tą taryfą. Jeżeli określona taryfa umożliwia podróż po różnych trasach, pasażer może przed wystawieniem biletu określić wybraną trasę, a w przypadku, gdy tego nie zrobi, ustala ją sam przewoźnik.

### **5.4. PODATKI I OPŁATY**

W momencie dokonywania zakupu biletu pasażer zobowiązany jest do uiszczenia stosownych podatków i opłat, które mogą być nakładane przez odpowiednie władze państwowe lub inne władze albo zarządzającego lotniskiem, niezależnie od taryfy i opłat należnych przewoźnikowi. Zmiana warunków umowy o przewóz (np. przewoźnika, trasy lub daty) na życzenie lub z winy pasażera powoduje naliczenie i pobranie aktualnie obowiązujących podatków lub opłat. W niektórych portach lotniczych pasażer może zostać obciążony przez władze portu lotniczego lub władze państwowe dodatkowymi opłatami administracyjnymi, niezależnymi od przewoźnika, które mogą być opłacane wyłącznie bezpośrednio na rzecz tych podmiotów. W przypadku niewykorzystania, bądź częściowego wykorzystania biletu, pasażer otrzyma zwrot odpowiednich opłat i podatków.

Do biletu może być doliczona opłata transakcyjna za wystawienie lub przepisanie biletu, o której pasażer jest informowany przed zawarciem umowy przewozu lotniczego. Opłata ta nie podlega zwrotowi.

## 5.5. WALUTA

O ile przepisy właściwego prawa nie stanowią inaczej, taryfy i opłaty dodatkowe należne przewoźnikowi opłacane są w jakiegokolwiek walucie akceptowanej przez przewoźnika. Gdy płatność jest dokonana w walucie innej niż waluta, w której opublikowano taryfę - wysokość płatności oblicza się przy zastosowaniu bankowego kursu wymiany obowiązującego w dniu wystawienia biletu.

## **ARTYKUŁ 6** **REZERWACJE**

### 6.1. WYMOGI ZWIĄZANE Z REZERWACJĄ

#### 6.1.1.

Pasażer posiada potwierdzoną rezerwację, jeżeli bilet zawiera określenie numeru, daty i godziny lotu oraz adnotację „OK” w odpowiedniej rubryce, a w przypadku biletu elektronicznego – wskazanie, że rezerwacja została zarejestrowana i potwierdzona.

#### 6.1.2.

Warunki niektórych taryf mogą ograniczać lub wykluczać prawo pasażera do zmiany rezerwacji. Szczegółowe warunki określają postanowienia poszczególnych taryf.

### 6.2. ANULOWANIE REZERWACJI PO UPŁYWIE USTALONEGO TERMINU WYSTAWIENIA BILETU

Przewoźnik może anulować rezerwację, jeżeli pasażer nie zapłacił za bilet lub nie dopełnił formalności kredytowych z przewoźnikiem do ustalonego terminu wystawienia biletu.

### 6.3. DANE OSOBOWE

W zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa, Pasażer jest obowiązany do udostępnienia przewoźnikowi tych swoich danych osobowych, które są niezbędne dla dokonania rezerwacji, wystawienia biletu, realizacji umowy przewozu, w ewentualnym procesie reklamacyjnym, otrzymania innych świadczeń oraz dla dopełnienia wymogów imigracyjnych i innych dotyczących przekroczenia granicy. Przewoźnik przetwarzać będzie dane osobowe, o których mowa powyżej i przekazywał je odpowiednim władzom państwowym lub innym odbiorcom zagranicznym (w tym m.in. władzom, które wykorzystują je do celów zapobiegania i zwalczania terroryzmu lub innych przestępstw międzynarodowych), upoważnionym agentom, innym przewoźnikom oraz organom, dla celów związanych z realizacją powyższych lub innych prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez administratorów lub odbiorców danych. Pasażerom przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

Przepisy dotyczące ochrony prywatności dostępne są na stronie [www.lot.com](http://www.lot.com).

### 6.4. PRZYDZIELENIE MIEJSCA SIEDZĄCEGO (FOTEŁA)

Przewoźnik w miarę możliwości uwzględni życzenia pasażera dotyczące przydzielenia określonego miejsca na pokładzie samolotu, jednak zastrzega sobie możliwość zmiany przydzielonego fotela w klasie, na którą bilet został wystawiony, także gdy rezerwacja była potwierdzona.

### 6.5. ODWOŁANIE DALSZYCH REZERWACJI

Jeżeli pasażer nie poinformował przewoźnika przed rozpoczęciem podróży o zmianie planów podróży i nie wykorzystał rezerwacji, a zastosowana taryfa nie dopuszcza takich zmian, przewoźnik ma prawo anulować dokonane przez siebie rezerwacje na dalsze odcinki podróży;

## **ARTYKUŁ 7**



## **ODPRAWA PASAŻERSKA**

Pasażer powinien zgłosić się do odprawy pasażerskiej i wejścia do samolotu przed odlotem w czasie pozwalającym na dopełnienie formalności wymaganych przez odpowiednie władze państwowe oraz procedur związanych z odlotem, a w każdym razie nie później, niż określił to przewoźnik jako minimalny czas odprawy. Jeżeli pasażer nie posiada odpowiednich dokumentów i nie jest gotowy do podróży bądź nie zgłasza się do odprawy pasażerskiej lub wejścia do samolotu w czasie wyznaczonym przez przewoźnika, przewoźnik może anulować rezerwację miejsca dla takiego pasażera i nie jest zobowiązany do opóźnienia odlotu oczekując na pasażera. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności wobec pasażera za szkody lub wydatki powstałe na skutek niedopełnienia przez pasażera wymogów wynikających z niniejszego Artykułu. Jeżeli pasażer po odprawie nie zgłosił się do wejścia do samolotu i z tego powodu nastąpiło opóźnienie odlotu związane z wyładowaniem zarejestrowanego bagażu, pasażer obowiązany jest ponieść związane z tym koszty.

### **ARTYKUŁ 8**

#### **ODMOWA, OGRANICZENIA I SZCZEGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU**

##### **8.1. ODMOWA PRZEWOZU**

Przewoźnik może odmówić przewozu pasażera lub jego bagażu, jeżeli zgodnie ze swoją oceną uzna, że:

- a) jest to wskazane ze względów bezpieczeństwa;
- b) jest to konieczne, aby zapobiec naruszeniu ustaw, zarządzeń lub innych przepisów państwa, na którego terytorium będzie miało miejsce rozpoczęcie podróży, przerwa w podróży lub jej zakończenie, albo nad którym nastąpi przelot statku powietrznego lub
- c) nie uchybiając Artykułowi 8 punkt 8.2., zachowanie, wiek, stan fizyczny lub psychiczny pasażera jest taki, że:
  - wymaga on specjalnej opieki przewoźnika,
  - prowadzi do oczywistego naruszania przez pasażera dobrych obyczajów, co może budzić poważne zastrzeżenia innych pasażerów lub
  - stanowi zagrożenie dla siebie samego, innych pasażerów lub czyjegoś mienia;
- d) pasażer nie stosuje się do instrukcji i poleceń przewoźnika dotyczących w szczególności bezpieczeństwa i porządku na pokładzie
- e) pasażer odmówił poddania się kontroli osobistej, przeprowadzanej przez służby na lotnisku, które czuwają nad bezpieczeństwem lotów
- f) nie zostały opłacone obowiązujące taryfy, opłaty lub podatki lub nie zostały dopełnione formalności kredytowe pomiędzy przewoźnikiem i pasażerem (lub osobą płacącą za bilet);
- g) pasażer nie posiada wymaganych dokumentów lub odmawia przedstawienia - na żądanie przewoźnika - odpowiednich dokumentów wymienionych w Artykule 14 punkt 14.2.
- h) istnieje uzasadniona obawa, że pasażer będzie usiłował przekroczyć granice kraju, w którym będzie przebywał w transzycie
- i) pasażer zniszczył wymagane dokumenty lub odmówił przekazania dokumentów podróży na czas jej trwania za pokwitowaniem personelowi przewoźnika, jeżeli jest to wymagane przez właściwe władze państwowe
- j) pasażerowi odmówiono wjazdu do kraju miejsca rozpoczęcia podróży, jej zakończenia albo przez którego terytorium podróż się odbywa
- k) bilet okazany przez pasażera:
  - został nabyty nielegalnie lub nie był zakupiony u przewoźnika lub uprawnionego przez niego agenta
  - został zgłoszony jako zagubiony lub skradziony
  - jest sfałszowany lub
  - posiada odcinek lotu lub odcinek elektroniczny, w których zmiany wprowadził ktoś inny niż przewoźnik lub uprawniony przez niego agent, względnie odcinek został uszkodzony;

- l) okaziciel biletu nie może udowodnić, że to jego nazwisko jest wpisane w rubryce biletu: "Nazwisko pasażera"
- m) pasażer na poprzednich odcinkach przewozu w ramach jednej podróży zachowywał się w sposób naruszający przepisy prawa, w szczególności przepisy dotyczące bezpieczeństwa przewozu lotniczego lub w sposób oczywiście naruszający dobre obyczaje i istnieją uzasadnione przesłanki do stwierdzenia, że pasażer ze względu na swój stan może dopuścić się takich naruszeń na dalszych odcinkach tej samej podróży.

Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zatrzymania biletu w przypadkach określonych w punktach k) i l) oraz w przypadkach określonych przez właściwe przepisy.

## 8.2. SZCZEGÓLNE UŁATWIENIA PRZEWOZU

Przewoźnik dąży starań aby ułatwić podróżowanie osobom chorym, niepełnosprawnym, dzieciom bez opieki oraz kobietom w ciąży. Przyjęcie do przewozu dzieci bez opieki, osób chorych, osób niepełnosprawnych lub kobiet w ciąży może być uzależnione od wcześniejszego uzgodnienia z przewoźnikiem warunków dokonania takiego przewozu, zgodnie z obowiązującym prawem. Szczegółowe zasady dotyczące przewozu osób, o których mowa w zdaniach poprzedzających można znaleźć na stronie internetowej przewoźnika [www.lot.com](http://www.lot.com).

## **ARTYKUŁ 9** **BAGAŻ**

### 9.1. PRZEDMIOTY, KTÓRE NIE MOGĄ BYĆ PRZEWOŻONE W BAGAŻU

#### 9.1.1.

Pasażer nie może umieszczać w swoim bagażu:

- a) przedmiotów, które mogą narazić na niebezpieczeństwo samolot, osoby lub mienie przewożone na pokładzie samolotu i które określono w przepisach o artykułach niebezpiecznych, wydanych przez Organizację Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego ICAO i Zrzeszenie Międzynarodowego Transportu Lotniczego IATA oraz w odpowiednich przepisach (dalszych informacji przewoźnik udzieli na żądanie);
- b) przedmiotów, których przewóz jest zabroniony przez obowiązujące prawo państwa, na którego terytorium będzie miał miejsce start lub lądowanie albo nad którym nastąpi przelot statku powietrznego
- c) przedmiotów, które przewoźnik uzna za nieodpowiednie do przewozu ze względu na ich wagę, kształt, rozmiary i właściwości ( jak np. kruchość, łatwe psucie się), a także ze względów operacyjnych lub bezpieczeństwa
- d) żywych zwierząt, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w Artykule 9 punkt 9.9. –Zwierzęta
- e) spirytusu
- f) innego alkoholu poza fabrycznie zamkniętymi opakowaniami.

#### 9.1.2.

Nie wolno przewozić w bagażu pasażerskim broni palnej i amunicji, z wyjątkiem broni i amunicji sportowej i myśliwskiej. Broń palna sportowa i myśliwska lub amunicja sportowa i myśliwska mogą być przyjęte do przewozu tylko jako rejestrowany bagaż pasażerski, po okazaniu jej przewoźnikowi. Broń nie może być naładowana, musi być zabezpieczona i powinna być właściwie opakowana. Przewóz amunicji regulują przepisy ICAO i IATA o artykułach niebezpiecznych oraz odpowiednie przepisy państwowe.

#### 9.1.3.

Broń taka jak: miecze/szpady, noże, zabytkowa broń palna, repliki broni palnej, może być przyjęta do przewozu jako bagaż rejestrowany po uprzednim uzgodnieniu warunków przewozu z przewoźnikiem. Przewóz takich przedmiotów w kabinie pasażerskiej jest niedozwolony.

#### 9.1.4.

Pasażer nie może przewozić w bagażu rejestrowanym przedmiotów łatwo tłukących się i łatwo psujących się oraz pieniędzy, biżuterii, cennych metali, komputerów, aparatów fotograficznych, telefonów komórkowych, innych urządzeń elektronicznych, wyrobów ze srebra i złota, weksli, papierów wartościowych i innych przedmiotów wartościowych, dokumentów handlowych, próbek handlowych, paszportów i innych dokumentów tożsamości, przyrządów optycznych, lekarstw i kluczy. Przedmioty te powinny być przewożone w bagażu nierejestrowanym, znajdującym się pod opieką pasażera.

### 9.2. PRAWO ODMOWY PRZEWOZU

#### 9.2.1.

Przewoźnik może odmówić przewozu jako bagażu któregośkolwiek przedmiotu spośród wymienionych w Artykule 9 punkt 9.1. oraz może odmówić dalszego przewozu takiego przedmiotu, jeżeli zostanie on wykryty w bagażu.

#### 9.2.2.

Jeżeli nie dokonano wcześniejszych uzgodnień, przewoźnik może przewieźć rejsami późniejszymi bagaż przekraczający limit bagażu wolnego od opłaty.

#### 9.2.3.

Przewoźnik może odmówić przyjęcia bagażu jako bagażu rejestrowanego, jeżeli nie jest on właściwie opakowany w sposób gwarantujący bezpieczny przewóz, przy zachowaniu zwykłej staranności w obsłudze.

#### 9.3.1. PRAWO KONTROLI BAGAŻU

Ze względów bezpieczeństwa Przewoźnik może zażądać od Pasażera zgody na dokonanie rewizji lub kontroli polegającej na prześwietleniu bagażu lub innego rodzaju kontroli bagażu. Pod nieobecność pasażera przewoźnik może przeprowadzić rewizję lub kontrolę jego bagażu w celu ustalenia, czy nie znajdują się w nim przedmioty wymienione w niniejszym artykule w punkcie 9.1.1. lub innego rodzaju broń lub amunicja, które zostały ukryte przed przewoźnikiem. W przypadku odmowy poddania się rewizji lub kontroli, o której mowa w zdaniach poprzednich niniejszego punktu, Przewoźnik może odmówić przewiezienia pasażera oraz jego bagażu. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie bagażu lub jego zawartość w wyniku przeprowadzonej kontroli lub rewizji.

#### 9.3.2. NADANIE BAGAŻU

Pasażer może nadać bagaż jedynie do miejsca przeznaczenia, do którego sam się udaje, zgodnie z trasą oznaczoną na bilecie (na danym odcinku lub odcinkach lotu). Nie jest dozwolone przerwanie podróży w miejscu międzylądowania, jeżeli bagaż pasażera został nadany do innego, dalszego miejsca przeznaczenia, a przewoźnik nie ma możliwości nie powodując opóźnienia startu samolotu wyszukania w luku bagażowym i wydania kompletnego bagażu należącego do pasażera, który zgłosił chęć opuszczenia samolotu podczas międzylądowania. W przypadku, gdy pasażer pomimo to przerywa podróż, jest on zobowiązany do pokrycia wszystkich kosztów związanych z wyszukaniem bagażu i opóźnieniem samolotu.

### 9.4. PRZEWÓZ BAGAŻU REJESTROWANEGO

#### 9.4.1.

Po dostarczeniu bagażu przewoźnikowi w celu zarejestrowania, przewoźnik przejmuje bagaż pod swoją opiekę i wystawia przywieszkę bagażową dla każdej sztuki rejestrowanego bagażu oraz wydaje pasażerowi odcinek kontrolny tej przywieszki.

#### 9.4.2.

Jeżeli bagaż nie jest oznaczony nazwiskiem, inicjałami lub innym osobistym znakiem identyfikacyjnym, pasażer przed oddaniem bagażu powinien umieścić na nim takie oznaczenie.

#### 9.4.3.

Bagaż rejestrowany jest przewożony, z zastrzeżeniem punktu 9.2.2, tym samym rejsem co pasażer, o ile przewoźnik nie zadecyduje, że jest to niewykonalne ze względu na brak pojemności przewozowej lub przeciążenie samolotu. W tym przypadku przewoźnik przewiezie bagaż rejestrowany najbliższym następnym rejsem, na którym jest dostępna wolna pojemność przewozowa.

#### 9.4.4.

W przypadku, gdy wartość bagażu przekracza limity odpowiedzialności określone w Konwencji, pasażer zobowiązany jest poinformować przewoźnika o tym fakcie najpóźniej w momencie dokonania odprawy pasażerskiej w celu ewentualnego złożenia deklaracji zgodnie z pkt. 9.4.5, albo ubezpieczyć bagaż do wysokości zadeklarowanej kwoty.

#### 9.4.5.

Jeżeli przewoźnik przyjmuje bagaż rejestrowany z pisemną deklaracją pasażera o wartości bagażu powyżej limitów odpowiedzialności przewidzianych w Konwencji, pasażer obowiązany jest uiścić dodatkową opłatę określoną w taryfie.

#### 9.4.6.

Przewoźnik może odmówić przyjęcia deklaracji wyższej wartości bagażu w przypadku, gdy część przewozu wykonywana jest przez innego przewoźnika, który nie oferuje takiej usługi.

### 9.5. BAGAŻ WOLNY OD OPŁATY

Pasażer może przewozić bezpłatnie jedynie bagaż zgodny z warunkami i ograniczeniami ustalonymi przez przewoźnika. Stosowne informacje pasażer może uzyskać u przewoźnika.

### 9.6. NADBAGAŻ

Pasażer za przewóz bagażu przekraczającego limit bagażu wolnego od opłaty uiszcza opłatę według stawek i w sposób przewidziany przez przewoźnika. Stosowne informacje dostępne są na stronie [www.lot.com](http://www.lot.com).

### 9.7. PRZEWÓZ BAGAŻU NIEREJESTROWANEGO

#### 9.7.1.

Bagaż nierejestrowany wnoszony przez pasażera na pokład samolotu musi zmieścić się pod fotelem znajdującym się przed miejscem pasażera lub w zamkniętym schowku bagażowym w kabine pasażerskiej. Przedmioty uznane przez przewoźnika za zbyt ciężkie lub za duże będą przewożone na zasadach bagażu rejestrowanego. Dopuszczalne wymiary i waga bagażu nierejestrowanego są określone przez przewoźnika i opublikowane na stronie internetowej przewoźnika [www.lot.com](http://www.lot.com).

#### 9.7.2.

Przedmioty przewożone jako bagaż nierejestrowany, w szczególności książka, płaszcz, mała torebka damska, laska lub parasolka, składany wózek inwalidzki lub dziecięcy oraz inne, niezbędne pasażerowi w czasie podróży, nie są wliczane do limitu bagażu nierejestrowanego. Przewoźnik może dopuścić do przewozu w ramach bagażu nierejestrowanego także inne przedmioty (np. laptop).

#### 9.7.3.

Przewoźnik, jeżeli nie ma wystarczającej ilości miejsca w kabinie, może niezależnie od dopuszczonych przez przewoźnika rozmiarów i wagi bagażu, zażądać przekazania go do przewozu w luku bagażowym na zasadach bagażu rejestrowanego. Pasażer powinien bezwzględnie wyjąć z takiego bagażu przedmioty, o których mowa w Artykule 9 pkt.9.1.4.

#### 9.7.4.

Przedmioty nieodpowiednie do transportu w lukach bagażowych samolotu, takie jak instrumenty muzyczne itp., będą mogły być przewożone w kabinie pasażerskiej tylko po uprzednim uzgodnieniu z przewoźnikiem. Przewoźnik może zażądać określonej opłaty za przewóz tych przedmiotów.

### 9.8. ODBIÓR BAGAŻU

#### 9.8.1.

Pasażer powinien odebrać swój bagaż niezwłocznie, gdy jest on gotowy do odbioru w miejscu, do którego bagaż został odprawiony zgodnie z trasą podróży. W przypadku nieodebrania bagażu przewoźnik będzie uprawniony do dysponowania bagażem w terminach i na zasadach określonych w odpowiednich przepisach prawa, w szczególności określonych w kodeksie cywilnym.

#### 9.8.2.

Odbiorcą bagażu rejestrowanego może być jedynie posiadacz biletu pasażerskiego oraz odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej, który mu wręczono w momencie odprawy bagażu. Niemożność okazania odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej nie wstrzymuje wydania bagażu pod warunkiem, że okazano bilet pasażerski, a bagaż daje się zidentyfikować za pomocą innych oznaczeń.

#### 9.8.3.

Jeżeli osoba odbierająca bagaż nie może okazać biletu pasażerskiego oraz zidentyfikować bagażu przez okazanie odcinka kontrolnego przywieszki bagażowej, przewoźnik wyda bagaż takiej osobie, ale pod warunkiem, że przedstawi ona dowody o prawie do tego bagażu oraz, gdy przewoźnik tego zażąda, dostarczy wystarczające zabezpieczenie pozwalające wyrównać przewoźnikowi ewentualne szkody lub wydatki, które mogłyby powstać w wyniku wydania takiego bagażu.

#### 9.8.4.

Jeżeli posiadacz biletu pasażerskiego nie składa reklamacji w momencie odebrania bagażu domniemywa się (o ile brak dowodu przeciwnego), że bagaż został odebrany w dobrym stanie i zgodnie z umową o przewóz. Jeśli pomimo tego pasażer składa reklamację w terminach przewidzianych w art. 17, wówczas powinien udowodnić, że szkoda powstała w przewozie.

### 9.9. ZWIERZĘTA

#### 9.9.1.

Przewóz psów, kotów i innych zwierząt domowych wymaga uprzedniej zgody przewoźnika. Zwierzęta te powinny być umieszczone w odpowiednich kontenerach wraz z żywnością oraz zaopatrzone w ważne świadectwa weterynaryjne dotyczące stanu zdrowia i szczepień, zezwolenia na wjazd i inne dokumenty wymagane przez organy państwa, w których ma nastąpić koniec podróży oraz organy państw tranzytowych.

#### 9.9.2.

Przyjęte do przewozu jako rejestrowany bagaż pasażerski zwierzę domowe wraz z kontenerem i żywnością nie jest włączone do limitu bagażu bezpłatnego, lecz stanowi nadwyżkę bagażową, za którą pasażer płaci w oparciu o obowiązujące stawki. Małe zwierzę domowe może być przewożone w

kabinie pasażerskiej tylko po uprzednim zgłoszeniu przewoźnikowi, uzyskaniu jego zgody i wniesieniu dodatkowej opłaty.

#### 9.9.3.

Pies - przewodnik niewidomego lub niesłyszącego pasażera, pies asystujący lub wspomagający terapię jest przewożony bezpłatnie, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie [www.lot.com](http://www.lot.com).

#### 9.9.4.

Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za przewóz zwierząt na zasadach określonych w Konwencji, a dotyczących przewozu bagażu i towaru. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności poza odpowiedzialnością, o której mowa w zdaniu poprzednim, za jakiegokolwiek zranienia, zagubienie, opóźnienia, choroby czy zgon zwierzęcia, chyba że szkoda powstała z winy Przewoźnika.

### **ARTYKUŁ 10**

#### **NIEREGULARNOŚCI W PRZEWOZIE**

##### 10.1.

Przewoźnik dołoży należytej staranności aby przewieźć pasażera i jego bagaż zgodnie z obowiązującym w dniu podróży rozkładem. Rozkład lotów może ulec zmianie, przy czym przewoźnik zobowiązany jest powiadomić o takiej zmianie indywidualnie pasażerów, którzy wykupili już bilety na rejsy, których dotyczy zmiana rozkładu.

##### 10.2.

W przypadku odwołania lub opóźnienia lotu, a także w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, pasażerowie uprawnieni będą do określonych świadczeń na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

### **ARTYKUŁ 11**

#### **ZWROTY**

##### 11.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Zwrot za bilet lub jego niewykorzystaną część dokonywany jest zgodnie z postanowieniami niniejszego Artykułu.

##### 11.2. OSOBA UPRAWNIONA DO OTRZYMANIA ZWROTU

###### 11.2.1.

Oprócz wyjątków przewidzianych poniżej przewoźnik dokonuje zwrotu osobie wymienionej w bilecie lub osobie, która zapłaciła za bilet, po uzyskaniu dowodu zapłaty na rzecz przewoźnika.

###### 11.2.2.

Pasażer, którego nazwisko jest podane w bilecie lub osoba, która za niego zapłaciła może upoważnić wskazaną przez siebie osobę do odbioru należności za niewykorzystany bilet lub jego część. Jeżeli bilet został opłacony przez inną osobę niż pasażer wymieniony w bilecie i przewoźnik wpisał do biletu zastrzeżenie ograniczające wypłatę zwrotu, to przewoźnik dokona go jedynie osobie, która za bilet zapłaciła albo osobie przez nią upoważnionej.

###### 11.2.3.

Z wyjątkiem przypadku zagubienia biletu zwroty są dokonywane tylko po oddaniu przewoźnikowi wszystkich niewykorzystanych odcinków lotu wraz z odcinkiem potwierdzeniem dla pasażera i ewentualnym rachunkiem.

#### 11.2.4.

Zwrot dokonany osobie przedstawiającej odcinek dla pasażera wraz z niewykorzystanymi odcinkami lotu i ewentualnym rachunkiem, zgodnie z postanowieniami pkt. 11.2.1. lub 11.2.2., jest uważany za zwrot osobie uprawnionej i zwalnia przewoźnika od dalszej odpowiedzialności z tytułu zwrotu.

#### 11.3. ZWROTY Z PRZYCZYŃ LEŻĄCYCH PO STRONIE PRZEWOŹNIKA

Jeżeli przewoźnik:

- odwołuje lot lub
- nie może wykonać lotu w rozsądnym czasie zgodnie z ustalonym rozkładem lub
- omija rozkładowy punkt lądowania, który jest miejscem docelowym albo miejscem przerwy w podróży pasażera lub
- nie jest w stanie zapewnić pasażerowi miejsca, które zostało zarezerwowane lub
- powoduje, że pasażer traci połączenie, na które ma potwierdzoną rezerwację,

wysokość zwrotu będzie odpowiadać:

- a) jeżeli bilet jest całkowicie niewykorzystany – kwocie równej opłacie pobranej od pasażera (bez żadnych potrąceń);
- b) jeżeli bilet jest częściowo wykorzystany, wyższej kwocie wynikającej z porównania:
  - taryfy za przelot w jedną stronę (pomniejszonej o ewentualnie zastosowane zniżki) od miejsca przerwy do miejsca przeznaczenia albo następnego punktu zatrzymania, z
  - różnicą pomiędzy opłaconą taryfą za całą podróż a taryfą, którą należałoby opłacić za podróż na wykorzystanych odcinkach.

#### 11.4. ZWROTY NA ŻYCZENIE PASAŻERA

Jeżeli pasażer żąda zwrotu należności za bilet z powodów innych niż wymienione w pkt. 11.3, a zastosowana taryfa nie wyłącza prawa do zwrotu, wysokość zwrotu wynosić będzie:

a) jeżeli żaden z odcinków biletu nie został wykorzystany – kwotę równą taryfie pobranej od pasażera pomniejszoną o ewentualne opłaty wynikające z warunków stosowania danej taryfy specjalnej lub o opłatę manipulacyjną pobieraną przy zwrotach, jeśli taka ma zastosowanie;

b) jeżeli bilet jest częściowo wykorzystany, a przepisy taryfowe na to pozwalają – kwotę stanowiącą różnicę pomiędzy taryfą zapłaconą a taryfą stosowaną dla trasy przebytej w oparciu o przedstawiony do zwrotu bilet pomniejszoną o ewentualne opłaty wynikające ze stosowania danej taryfy specjalnej lub o opłatę manipulacyjną pobieraną przy zwrotach, jeżeli taka ma zastosowanie.

#### 11.5. ZWROT ZA UTRACONY BILET

Jeżeli bilet (lub jego część) został utracony, zwrot nastąpi w oparciu o dowód potwierdzający fakt utraty biletu, po zapłaceniu przez pasażera opłaty za wystawienie duplikatu biletu, o której wysokości pasażer może dowiedzieć się w biurach sprzedaży przewoźnika oraz pod warunkiem, że:

a) bilet i żaden z jego odcinków nie został uprzednio wykorzystany, nie wystawiono za niego biletu zastępczego (duplikatu) ani nie dokonano zwrotu oraz

b) osoba otrzymująca zwrot zobowiąże się w formie określonej przez przewoźnika i z wymaganym przez niego zabezpieczeniem zwrócić przewoźnikowi otrzymaną kwotę w przypadku, gdy zagubiony bilet lub któryś z odcinków został wykorzystany przez kogokolwiek z uwzględnieniem kwoty zwróconej osobie, która znalazła się w posiadaniu takiego biletu.

#### 11.6. PRAWO ODMOWY ZWROTU

#### 11.6.1.

Przewoźnik może odmówić dokonania zwrotu, jeżeli żądanie zwrotu zostało skierowane do przewoźnika po upływie jednego roku, licząc od dnia wygaśnięcia ważności biletu, ustalonej zgodnie z postanowieniami Artykułu 3 punkt 3.2.

#### 11.6.2.

Przewoźnik może odmówić dokonania zwrotu, dopóki nie otrzyma dowodu zapłaty od pasażera lub osoby, która zapłaciła za bilet.

#### 11.6.3.

Przewoźnik może odmówić zwrotu za bilet, który przedstawiono jemu lub przedstawicielowi władz państwowych jako dowód potwierdzający zamiar opuszczenia danego państwa, chyba że pasażer udowodni, że posiada zezwolenie na pozostanie w danym państwie lub że opuści je korzystając z usługi innego przewoźnika lub innego środka transportu.

#### 11.6.4.

Przewoźnik może odmówić dokonania zwrotu za niewykorzystany bilet (odcinki), jeżeli niewykorzystanie tego biletu (odcinków) nastąpiło z powodów określonych w Artykule 12 punkt 12.1. i przewoźnik postanowił zabezpieczyć wartość biletu (odcinków) na zaspokojenie roszczeń wobec pasażera za szkody wyrządzone innemu pasażerowi lub przewoźnikowi.

#### 11.7. WALUTA

Wszystkie zwroty podlegają przepisom prawnym państwa, w którym bilet został sprzedany i państwa, w którym zwrot jest dokonywany. Zwrot następuje co do zasady w walucie, w której dokonano płatności za bilet. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, gdy zwrot w walucie płatności za bilet nie jest możliwy lub napotyka poważne obiektywne przeszkody (np. z uwagi na to, że zwrotu ceny biletu dokonuje się w innym kraju niż kraj zakupu biletu) przewoźnik dokonuje zwrotu w walucie obowiązującej w kraju, w którym dokonywany jest zwrot lub innej walucie uzgodnionej pomiędzy przewoźnikiem i uprawnionym do zwrotu, dopuszczalnej przepisami prawa.

#### 11.8. PODMIOTY UPRAWNIONE DO DOKONANIA ZWROTU

Zwrot na żądanie pasażera jest dokonywany tylko przez tego przewoźnika, który wystawił bilet lub upoważnionego do tego przez niego agenta.

### **ARTYKUŁ 12**

#### **ZACHOWANIE NA POKŁADZIE SAMOLOTU**

##### 12.1.

Jeżeli według oceny przewoźnika pasażer swoim zachowaniem na pokładzie samolotu naraża na niebezpieczeństwo statek powietrzny, osobę lub mienie znajdujące się na pokładzie, utrudnia załodze wykonywanie obowiązków, nie stosuje się do poleceń załogi odnośnie ograniczeń i zakazów palenia, spożywania alkoholu i środków odurzających na pokładzie lub zachowuje się w sposób budzący uzasadniony sprzeciw pasażerów, przewoźnik może podjąć stosowne czynności, które uzna za konieczne, aby powstrzymać takie zachowanie, łącznie z zastosowaniem środków przymusu, usunięciem go ze statku powietrznego po wylądowaniu i odmową dalszego przewozu i przewozów także w przyszłości. W celu zapewnienia bezpieczeństwa lotu oraz bezpieczeństwa i porządku na pokładzie statku powietrznego dowódca statku powietrznego jest upoważniony do wydawania poleceń wszystkim osobom znajdującym się na pokładzie statku powietrznego i wszystkie osoby obecne na pokładzie statku są obowiązane wypełniać polecenia dowódcy. Przewoźnik zastrzega sobie



prawo dochodzenia roszczeń wobec pasażera, który wyrządził szkodę innemu pasażerowi lub przewoźnikowi.

#### 12.2. ZAWRÓCENIE SAMOLOTU SPOWODOWANE NIEWŁAŚCIWYM ZACHOWANIEM PASAŻERA

Przewoźnik zastrzega sobie również prawo dochodzenia zwrotu kosztów lądowania spowodowanego niewłaściwym zachowaniem pasażera, jeśli w wyniku takiego zachowania samolot ląduje w miejscu niebędącym miejscem przeznaczenia danego lotu.

#### 12.3.

Ze względów bezpieczeństwa lotu przewoźnik może wprowadzić zakaz lub ograniczenia posługiwania się na pokładzie samolotu urządzeniami takimi jak na przykład: przenośnym radiem i komputerem/laptopem, telefonem komórkowym, gramy elektronicznymi, urządzeniami nadawczymi, zabawkami sterowanymi falami radiowymi i radiotelefonem.

Dozwolone jest używanie aparatów słuchowych i aparatów kontrolujących pracę serca.

#### 12.4.

Przewoźnik powiadamia w razie potrzeby pasażerów o wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa i porządku na pokładzie samolotu oraz o konsekwencjach ich naruszenia. Dla zapewnienia bezpieczeństwa przewoźnik proponuje pozostawanie w zapiętych pasach bezpieczeństwa w ciągu lotu, podczas pozostawania na miejscu siedzącym. Jednocześnie w przypadku lotów długodystansowych przewoźnik rekomenduje kilkukrotne wykonywanie ćwiczeń zgodnie z instrukcjami zamieszczonymi w wydawnictwie pokładowym.

### **ARTYKUŁ 13**

#### **ŚWIADCZENIE DODATKOWYCH USŁUG**

##### 13.1.

Jeżeli w związku z zawarciem umowy o przewóz lotniczy przewoźnik dokonuje zamówienia usługi na rzecz pasażera od osoby trzeciej, to w tym zakresie działa jako agent . W takim przypadku obowiązują warunki umowne danego usługodawcy.

##### 13.2.

Jeżeli przewoźnik zobowiązał się do świadczenia przewozu naziemnego, taki transport może podlegać odrębnym warunkom przewozu.

### **ARTYKUŁ 14**

#### **FORMALNOŚCI ADMINISTRACYJNE**

##### 14.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Wyłącznie pasażer będzie odpowiedzialny za podporządkowanie się wszystkim przepisom, uregulowaniom, poleceniom, żądaniom i wymaganiom związanym z podróżą obowiązującym w państwie, z którego wylatuje, do którego przylatuje, lub nad którego terytorium przelatuje, jak również za podporządkowanie się instrukcjom przewoźnika.

Przewoźnik, jego pracownicy, agenci, przedstawiciele i pełnomocnicy nie są zobowiązani do udzielania pasażerom i osobom trzecim pomocy ani informacji w związku z uzyskiwaniem niezbędnych dokumentów (w tym wiz) lub stosowaniem się do obowiązujących przepisów i nie odpowiadają za konsekwencje, jakie poniesie pasażer na skutek posiadania błędnych informacji, a także nieotrzymania takich dokumentów (w tym wiz) lub niezastosowania się do obowiązujących przepisów.

##### 14.2. DOKUMENTY PODRÓŻY

Pasażer zobowiązany jest przedstawić wszystkie dokumenty wyjazdowe, wjazdowe, zdrowia i inne, wymagane przez przepisy prawne i wymagania właściwych władz państwowych oraz w związku z tymi przepisami i wymaganiami pozwolić przewoźnikowi na zrobienie i zatrzymanie kopii tych dokumentów. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przewozu pasażera, który nie stosuje się do obowiązujących przepisów prawnych i wymagań, lub którego dokumenty nie wydają się być prawidłowe lub który odmawia na żądanie przewoźnika przedstawienia takich dokumentów lub skopiowania ich i zatrzymania kopii przez przewoźnika.

#### 14.3. ODMOWA WPUSZCZENIA NA TERYTORIUM PAŃSTWA

Pasażer jest zobowiązany zapłacić należność taryfową i inne opłaty związane z podróżą, jeżeli na skutek odmowy wpuszczenia go na terytorium państwa docelowego lub tranzytu władze rządowe zlecą przewoźnikowi odwiezienie go do kraju rozpoczęcia podróży lub gdziekolwiek indziej. Przewoźnik może użyć na pokrycie takiej płatności wszelkich kwot opłaconych za niewykorzystany przewóz lub innych kwot należących do pasażera znajdujących się w posiadaniu przewoźnika. Opłata taryfowa pobrana przez przewoźnika za przewóz do punktu, w którym nastąpiła odmowa wpuszczenia lub deportacja nie podlega zwrotowi przez przewoźnika.

#### 14.4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PASAŻERA ZA NAŁOŻONE GRZYWNY, KARY I SPOWODOWANE WYDATKI

Jeżeli przewoźnik został zobowiązany do złożenia do depozytu lub opłacenia jakiegokolwiek grzywny lub kary, albo do pokrycia jakichkolwiek wydatków z powodu niezastosowania się pasażera do przepisów, wymagań lub poleceń władz państwowych, lub z powodu nieokazania wymaganych dokumentów, pasażer zwróci na żądanie przewoźnika równowartość wniesionego depozytu, zapłaconej kary lub poniesionego wydatku. Przewoźnik może zaliczyć na poczet takiej należności wpłacone mu kwoty za przewóz, który nie został zrealizowany, lub jakiegokolwiek kwoty należące do pasażera, a będące w posiadaniu przewoźnika.

#### 14.5. KONTROLA CELNA

Jeżeli jest to wymagane, pasażer powinien uczestniczyć przy kontroli celnej swojego bagażu rejestrowanego lub nierejestrowanego. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności wobec pasażera za powstałą stratę lub szkodę poniesioną przez niego przy takiej kontroli lub na skutek niepodporządkowania się temu wymogowi.

#### 14.6. KONTROLA BEZPIECZEŃSTWA

Pasażer jest zobowiązany do poddania się kontroli bezpieczeństwa przeprowadzonej przez uprawnionych pracowników lub agentów służb rządowych, lotniskowych lub przewoźnika.

### **ARTYKUŁ 15**

#### **KOLEJNI PRZEWOŹNICY**

##### 15.1

Dla celów związanych ze stosowaniem Konwencji przewóz lotniczy wykonywany przez dwóch lub więcej przewoźników na podstawie jednego biletu lub biletu łącznego traktuje się jako jeden przewóz.

##### 15.2.

W przypadku przewozu podlegającego przepisom Konwencji, o którym mowa w tym artykule, pasażer może skierować powództwo tylko przeciwko przewoźnikowi, który wykonywał przewóz, podczas którego miał miejsce wypadek lub nastąpiło opóźnienie, chyba że na podstawie wyraźnego postanowienia umowy pierwszy przewoźnik wziął na siebie odpowiedzialność za cały przewóz. W odniesieniu do bagażu i towarów pasażer może wnieść powództwo przeciwko pierwszemu przewoźnikowi, ostatniemu przewoźnikowi lub przeciwko przewoźnikowi, który wykonywał przewóz,

podczas którego miało miejsce zniszczenie, zaginięcie, uszkodzenie lub opóźnienie. Przewoźnicy ci odpowiadają solidarnie.

## **ARTYKUŁ 16**

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODY**

#### 16.1.PRZEPISY OGÓLNE

##### 16.1.1

Niniejsze Ogólne Warunki Przewozu stanowią podstawę odpowiedzialności przewoźnika. W przypadku, gdy przewóz wykonywany jest przez innego przewoźnika, odpowiedzialność mogą określać przepisy przewoźnika faktycznie dokonującego przewozu.

##### 16.1.2.

Przewóz lotniczy regulowany jest przepisami Konwencji, która ogranicza odpowiedzialność przewoźnika. W zakresie, w jakim nie mają zastosowania przepisy Konwencji, odpowiedzialność tę określa prawo obowiązujące w poszczególnych państwach.

##### 16.1.3.

Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności wobec osoby dochodzącej odszkodowania lub osoby, od której wywodzi ona swoje prawa, w całości lub w części w zakresie, w jakim niedbalstwo albo inne niewłaściwe działanie lub zaniechanie takiej osoby, spowodowało szkodę lub przyczyniło się do niej. Ciężar dowodu spoczywa w takim przypadku na przewoźniku. Przewoźnik zachowuje również roszczenia zwrotne w stosunku do osób trzecich.

##### 16.1.4.

Przewoźnik nie odpowiada za jakąkolwiek szkodę powstałą w związku z działaniem zgodnym z jakimkolwiek prawem, rozporządzeniem, zaleceniem lub wymaganiem władz państwowych lub niezastosowaniem się pasażera do nich.

##### 16.1.5.

Odpowiedzialność przewoźnika nie może przekroczyć udowodnionej wartości szkody oraz podlega ograniczeniom wynikającym ze stosownych przepisów prawa, w szczególności Konwencji.

##### 16.1.6.

Przewoźnik jest odpowiedzialny jedynie za szkody powstałe podczas przewozu własnym rejsem lub na odcinkach lotu, gdzie jego desygnator jest umieszczony w rubryce biletu pasażerskiego wskazującej przewoźnika dla tego lotu. Pasażer może skierować sprawę do przewoźnika umownego lub faktycznego, a rozpatrzona ona zostanie zgodnie z obowiązującą pomiędzy przewoźnikami umową.

##### 16.1.7.

Wszelkie wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności przewoźnika będą miały zastosowanie także w stosunku do agentów, pracowników i przedstawicieli przewoźnika oraz każdej osoby, której samolot jest użyty przez przewoźnika, jak również agentów, pracowników i przedstawicieli tej osoby. Łączna kwota, którą można dochodzić od przewoźnika i od takich agentów, pracowników, przedstawicieli i osób nie może przekroczyć kwoty, do której ograniczona jest odpowiedzialność przewoźnika.

##### 16.1.8.

Przewoźnik wystawiając bilet lub rejestrując bagaż na linii innego przewoźnika działa jedynie jako agent takiego przewoźnika.

#### 16.1.9.

O ile nie zostało to wyraźnie przewidziane, żadne z postanowień zawartych w tym artykule nie uchyla jakiegokolwiek wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności przewoźnika lub środków obrony przysługujących przewoźnikowi, a wynikających z Konwencji lub obowiązującego prawa.

### 16.2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA W PRZYPADKU ŚMIERCI LUB USZKODZENIA CIAŁA PRZEWOŹNIKA

#### 16.2.1.

Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie śmierci albo uszkodzenia ciała pasażera tylko jeżeli wypadek, który spowodował śmierć albo uszkodzenie ciała, miał miejsce na pokładzie samolotu lub podczas wszelkich czynności związanych z wsiadaniem lub wysiadaniem.

#### 16.2.2.

Przewoźnik zobowiązuje się w razie szkód spowodowanych śmiercią lub innym uszkodzeniem ciała pasażera przewożonego przez tego przewoźnika:

- a) nie stosować kwotowego ograniczenia odpowiedzialności przewoźnika przewidzianego w art. 22 ust. 1 Konwencji Warszawskiej,
- b) nie wyłączać ani nie ograniczać swojej odpowiedzialności w zakresie w jakim szkody takie nie przewyższają kwoty 113 100 SDR (lub równowartości w innej walucie) na każdego pasażera; przewoźnik zachowuje jednak uprawnienia wynikające z art. 16.1.3.,
- c) w zakresie, w jakim szkody przewyższają 113 100 SDR na każdego pasażera, przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli udowodni, że:
  - szkody takiej nie spowodowało niedbalstwo albo inne niewłaściwe działanie lub zaniechanie przewoźnika albo osób za niego działających, albo
  - szkoda taka została spowodowana wyłącznie niedbalstwem albo innym niewłaściwym działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej
- d) wypłacić zaliczkę na poczet odszkodowania w wysokości wymaganej dla pokrycia najpilniejszych wydatków proporcjonalnie do doznanych trudności, osobie lub osobom, uprawnionym do odszkodowania, nie później niż w terminie 15 dni od dnia ustalenia osoby uprawnionej do otrzymania odszkodowania. Zaliczka w razie śmierci pasażera wyniesie nie mniej niż 16 000 SDR (lub równowartość w innej walucie). Wypłata zaliczki nie stanowi uznania odpowiedzialności przez przewoźnika i może być potrącona z odszkodowania. Kwota zaliczki nie podlega zwrotowi, chyba że była wypłacona osobie, która okazała się nieuprawnioną do otrzymania odszkodowania lub w przypadku, o którym mowa w art. 16.1.3.

#### 16.2.3

Jeżeli przewożony jest pasażer, którego wiek, stan umysłowy lub fizyczny może stanowić zagrożenie lub ryzyko dla niego - przewoźnik nie odpowiada za jakiegokolwiek choroby, obrażenia, inwalidztwo, a nawet śmierć, które mogą być związane z takim stanem lub mogły przyczynić się do jego pogorszenia.

#### 16.3.

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA W RAZIE OPÓŹNIENIA W PRZEWOZIE PASAŻERA

Przy przewozach podlegających Konwencji przewoźnik odpowiada za szkody spowodowane opóźnieniem w przewozie pasażera, o ile nie wykáže, że po stronie przewoźnika podjęto środki, jakich można było oczekiwać w celu uniknięcia szkody albo że ich podjęcie nie było możliwe. W zależności od tego, która z Konwencji będzie miała zastosowanie odpowiedzialność ta może być ograniczona do kwoty 4 694 SDR lub 250 000 Franków Poincare (lub równowartości w innej walucie) na każdego pasażera.

16.4.

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA ZA SZKODY POWSTAŁE PRZY PRZEWOZIE BAGAŻU

16.4.1.

Przewoźnik odpowiada za szkodę w bagażu nierejestrowanym będącym pod opieką pasażera, jak również rzeczy osobiste pasażera tylko w przypadku, gdy szkoda powstała z winy przewoźnika.

16.4.2.

Odpowiedzialność przewoźnika w razie zniszczenia, uszkodzenia, zaginięcia lub opóźnienia bagażu jest ograniczona i w zależności od tego, która z Konwencji będzie miała zastosowanie ograniczenie wyniesie 1 131 SDR na pasażera albo 250 Franków Poincare za kilogram bagażu rejestrowanego i 5 000 Franków Poincare na pasażera za bagaż nierejestrowany, z wyjątkiem przypadku działania lub zaniechania, dokonanych z zamiarem wyrządzenia szkody lub przez nierozwagę i ze świadomością prawdopodobieństwa powstania szkody. Jeżeli waga bagażu nie jest oznaczona na przywieszce bagażowej przyjmuje się, że łączna waga bagażu rejestrowanego nie przewyższa określonej przez przewoźnika wagi bagażu bezpłatnego przewidzianego dla danej klasy przewozu.

16.4.3

Ograniczenia odpowiedzialności, o których mowa w art. 16.4.2 powyżej, stanowią górne limity odpowiedzialności przewoźnika, co oznacza, że w ramach tych ograniczeń pasażer musi udowodnić w szczególności fakt zaistnienia i wysokość poniesionej szkody. W razie braku udokumentowania wysokości szkody, przewoźnik ma prawo przyznać odszkodowanie kierując się zasadami doświadczenia życiowego.

16.4.4.

Limity, o których mowa w punkcie 16.4.2. nie będą miały zastosowania w przypadku zgłoszenia przez pasażera deklaracji podwyższonej wartości bagażu, o której mowa w Artykule 9. punkt 9.4.4. Ogólnych Warunków Przewozu. W takim przypadku przewoźnik ponosi odpowiedzialność do wartości zadeklarowanej kwoty, chyba że udowodni, że rzeczywista szkoda poniesiona przez pasażera była niższa.

16.4.5.

Przewoźnik nie jest odpowiedzialny w przypadku i w zakresie, w jakim szkoda wynikła z naturalnych właściwości, jakości lub wad własnych bagażu. Każdy pasażer, którego bagaż spowoduje szkodę innej osobie lub szkodę w mieniu innej osoby, względnie przewoźnika, pokryje przewoźnikowi szkody oraz straty i wydatki poniesione przez przewoźnika w ich następstwie;

16.4.6.

Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody w przedmiotach, które nie mogą być przewożone w bagażu, a które określone zostały w Artykule 9.

### **ARTYKUŁ 17**

#### **TERMINY REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ**

##### **17.1.ZGŁOSZENIE REKLAMACJI**

Nie można dochodzić żadnego roszczenia z tytułu uszkodzenia bagażu, jeżeli osoba uprawniona do odbioru bagażu nie złożyła reklamacji natychmiast po stwierdzeniu uszkodzenia i nie później niż w ciągu siedmiu dni od daty otrzymania bagażu, a w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu w ciągu 21 dni od daty przekazania bagażu do dyspozycji pasażera. Reklamacja musi mieć formę pisemną

i być wysłana przewoźnikowi przed upływem wyżej wymienionych terminów.

#### 17.2. TERMIN NA WNIESIENIE POZWU

Prawo do odszkodowania wygasa, jeżeli nie wniesiono pozwu w ciągu dwóch lat od daty przylotu do portu przeznaczenia lub w ciągu dwóch lat od dnia, w którym samolot powinien przylecieć lub przewóz został przerwany. Sposób obliczenia powyższego terminu określa prawo właściwego sądu.

#### **ARTYKUŁ 18** **ZMIANY I UCHYLENIA**

Agent, pracownik i przedstawiciel przewoźnika nie mają prawa zmieniać, przekształcać lub uchylać jakiegokolwiek postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu.

Ostatnia modyfikacja: 13.11.2014.