



## OGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU

### ARTYKUŁ 1 - DEFINICJE

- „Przewoźnik”, „Buzz”, „my”, „nasz”, „nas”, „nam” oznacza Ryanair Sun S.A. z siedzibą przy ul. Cybernetyki 21, 02-677 Warszawa, Polska.
- Zwrot „Pasażer”, a także formy „wy”, „wasz” czy „was” oznaczają każdą osobę poza członkami załogi, na której przewóz zgodził się przewoźnik w ramach rejsu oznakowanego naszym kodem linii lotniczych, zidentyfikowaną na podstawie wydanego potwierdzenia/planu podróży lub odpowiednika wydanego przez touroperatora.
- „Kod linii lotniczych” oznacza dwuliterowy kod ‘RR’ lub trzyliterowy kod ‘RYS’, identyfikujący nas jako przewoźnika lotniczego.
- „Touroperator” oznacza biuro podróży/organizatora wyjazdu, za pośrednictwem którego Pasażer kupuje bilet na dany lot.
- „Bagaż” oznacza rzeczy osobiste Pasażera, które Pasażer zabiera ze sobą na lot. W braku odmiennych postanowień, obejmuje zarówno bagaż rejestrowany oraz bagaż podręczny.
- „Bagaż podręczny” oznacza jakikolwiek bagaż Pasażera poza bagażem rejestrowanym.
- „Bagaż rejestrowany” oznacza bagaż, który przewoźnik przejmuje pod swoją opiekę i dla którego przewoźnik wydaje Pasażerowi kwit bagażowy.
- „Wywieszka bagażowa” oznacza dokument wystawiony w celu identyfikacji bagażu rejestrowanego, umieszczony na bagażu.
- „Kwit bagażowy” oznacza część wywieszki bagażowej, którą zatrzymuje Pasażer i na którego podstawie odbiera nadany bagaż rejestrowany.
- „Protokół bagażowy” oznacza dokument, który Pasażer musi wypełnić na lotnisku w przypadku utraty, zagubienia lub uszkodzenia nadanego bagażu rejestrowanego.
- „Karta pokładowa” oznacza dokument wystawiony przez nas lub, za naszą zgodą, przez tour operatora lub naszego agenta w porcie lotniczym, oznaczony jako „karta pokładowa lub „boarding pass”, wydrukowany samodzielnie przez Pasażera lub w jego imieniu w systemie internetowym check-in Buzz lub tour operatora, lub wystawiony przez nas lub przez naszego agenta w porcie lotniczym, lub udostępniony Pasażerowi w ramach naszej aplikacji mobilnej, w celu okazania na lotnisku i na pokładzie samolotu przed każdym lotem.
- „Potwierdzenie/Plan podróży” oznacza stronę w witrynie internetowej zatytułowaną „Plan podróży” lub „Itinerary” zawierającą numer rezerwacji i pokazującą komunikat „Status: Potwierdzony”, i/lub dokument zatytułowany „Plan podróży” lub „Travel Itinerary” wysłany na adres email podany przez Pasażera podczas dokonywania rezerwacji, w obu powyższych przypadkach określający nazwisko Pasażera, loty, terminy, oraz czas i trasę zarezerwowanych lotów. W przypadku Pasażerów, którzy zakupili bilet na lot za pośrednictwem touroperatora jest to jego odpowiednik wydany przez touroperatora, w tym drogą elektroniczną.
- „Ostateczny czas na odprawę” oznacza określony przez nas czas, w którym Pasażer powinien uzyskać swoją kartę pokładową oraz, jeżeli dotyczy, przejść rzez odprawę wizową/paszportową, opłacić wszelkie należne kwoty za bagaż rejestrowany i/lub nadbagaż, oraz nadać swój bagaż rejestrowany w punkcie odprawy bagażowej.
- „Regulacje” oznacza regulacje ujęte w dokumencie zatytułowanym „Regulacje Dotyczące Określonych Kwestii” w obowiązującym brzmieniu.
- Do „Linii lotniczych Grupy Ryanair” zaliczamy Ryanair DAC, Buzz, Ryanair UK, Laudamotion i Malta Air.

- „Konwencja” oznacza Konwencję montrealską z 1999 r.
- „Szkoda” oznacza śmierć, zranienie lub uszkodzenie ciała Pasażera, bądź utratę, częściową utratę, kradzież lub inną szkodę bagażu, wynikające lub związane z przewozem lub innymi powiązаныmi usługami świadczonymi przez przewoźnika.
- „SDR” oznacza Specjalne Prawa Ciągnięcia [*Special Drawing Rights*], czyli umowną jednostkę walutową określoną przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy (aktualny kurs tej waluty jest dostępny na stronach finansowych większości gazet i w Internecie).

## **ARTYKUŁ 2 - ZASTOSOWANIE, PRAWO WŁAŚCIWE I JURYSDYKCJA SĄDÓW**

### **2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

2.1.1 Z zastrzeżeniem postanowień Artykułów 2.2 oraz 2.3 poniżej, niniejsze Ogólne Warunki Przewozu mają zastosowanie jedynie do tych rejsów lub odcinków lotów, dla których w potwierdzeniu/planie podróży wskazana jest nazwa naszych linii lotniczych lub nasz kod linii lotniczych.

2.1.2 Wybrane przepisy niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu, w tym sposób dokonania rezerwacji, sposób odprawy, opłata za odprawę na lotnisku, limity dotyczące bagażu, usługi dodatkowe (tj. pierwszeństwo wejścia na pokład, wybór miejsc), zasady dotyczące refundacji, zmian nazwiska, daty, kierunku i taryfy, nie mają zastosowania do Pasażerów, którzy zakupili bilet za pośrednictwem touroperatora. Powyższe kwestie są określone umową wiążącą touroperatora z Pasażerem.

2.1.3 Jesteśmy przewoźnikiem obsługującym twój lot (loty), chyba że inna informacja została przekazana w czasie rezerwacji. W przypadku zmiany przewoźnika obsługującego lot, poinformujemy Cię o tym niezwłocznie.

### **2.2 NADRZĘDNOŚĆ PRAWA**

2.2.1 Niniejsze Ogólne Warunki Przewozu mają zastosowanie, o ile nie naruszają przepisów obowiązującego prawa, w którym to przypadku takie przepisy prawa mają moc nadrzędną.

2.2.2 Jeżeli którekolwiek z niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu okażą się nieważne na podstawie jakichkolwiek przepisów obowiązującego prawa, pozostałe postanowienia pozostaną w mocy w zakresie, w jakim nie stwierdzono ich nieważności.

### **2.3 NADRZĘDNOŚĆ OGÓLNYCH WARUNKÓW PRZEWOZU NAD REGULACJAMI**

W przypadku jakichkolwiek niezgodności pomiędzy niniejszymi Ogólnymi Warunkami Przewozu oraz naszymi Regulacjami, niniejsze Ogólne Warunki Przewozu mają moc nadrzędną.

### **2.4 PRAWO WŁAŚCIWE I JURYSDYKCJA SĄDÓW**

2.4.1 O ile Konwencja, przepisy obowiązującego prawa lub umowa przewozu lotniczego zawarta z nami jako przewoźnikiem (także w przypadku zakupu biletu za pośrednictwem touroperatora) nie stanowią inaczej, niniejsze Ogólne Warunki Przewozu oraz Regulacje będą podlegały prawu polskiemu, zgodnie z którym należy je interpretować. 2.4.2 Jesteś uprawniony do dochodzenia roszczeń przeciwko nam w sądzie właściwym miejscowo, z wyjątkiem roszczeń dochodzonych na podstawie Rozporządzenia UE 261/2004, jeśli nie zastosowałeś się do artykułów 15.2.1 – 15.2.7 niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu, oraz w sprawach niekonsumenckich (tj. B2B), które to będą podlegać wyłącznej jurysdykcji sądów irlandzkich.

## **ARTYKUŁ 3 - ZASTRZEŻENIA I DOKUMENTACJA**

### **3.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

3.1.1 Świadczymy usługi przewozu jedynie na rzecz Pasażera(ów), których nazwisko widnieje na stosownym potwierdzeniu/planie podróży. Wymagamy od Pasażerów udokumentowania swojej tożsamości oraz postępowania zgodnie z naszymi Regulacjami dotyczącymi dokumentacji.

3.1.2 Rezerwacje dokonane za pośrednictwem jednego z naszych telefonicznych centrów rezerwacji podlegają opłacie za rezerwację za każdy lot w wysokości określonej w naszej Tabeli Opłat. Z zastrzeżeniem postanowień Artykułów 10.2 lub 10.3, opłata nie podlega zwrotowi.

3.1.3 W odniesieniu do niemowląt w wieku do 24 miesięcy, które ze względów bezpieczeństwa nie mogą zajmować oddzielnego fotela, pobierana jest opłata. Niemowlęta, o których mowa w zdaniu powyższym, muszą być w wieku do 24 miesięcy zarówno w trakcie rejsu docelowego oraz powrotnego. Opłata powyższa podlega uregulowaniu za każdą osobę i za każdy lot w jedną stronę w wysokości określonej w naszej Tabeli Opłat. Z zastrzeżeniem postanowień Artykułów 10.2 lub 10.3 niniejszego dokumentu, opłata nie podlega zwrotowi.

3.1.4 Rezerwacja dokonana na rejs obsługiwany przez nas nie podlega cesji chyba, że zgodnie z naszymi Regulacjami, Pasażer uzgodnił z nami zmianę jednego nazwiska lub większej liczby nazwisk na potwierdzeniu/planie podróży i uregulował stosowną opłatę(y) z tytułu zmiany nazwiska Pasażera.

3.1.5 Rezerwacja dokonana na rejs obsługiwany przez nas jest ważna jedynie na rejs(y), termin(y) oraz trasę określoną w potwierdzeniu/planie podróży i nie może być wykorzystywana na rejsy obsługiwane przez jakiegokolwiek innego przewoźnika. Zastrzega się jednak, że rejsy mogą być zmienione zgodnie z naszymi Regulacjami, z uwzględnieniem uregulowania stosownej opłaty z tytułu zmiany rejsu oraz wszelkiej różnicy w cenie pomiędzy kwotą pierwotnie zapłaconą oraz łączną kwotą należną z tytułu dokonanej nowej rezerwacji.

### **3.2 NASZA NAZWA I ADRES**

Nasza nazwa może zostać skrócona do kodu linii lotniczych, lub w inny sposób wskazany na potwierdzeniu/planie podróży.

Nasz adres: ul. Cybernetyki 21, 02-677 Warszawa, Polska.

### **3.3 KONTAKT**

3.3.1 Kontakt z Pasażerami w odniesieniu do zmian(y) harmonogramu podróży, anulowania lotu lub ogólnej korespondencji odbywa się za pośrednictwem touroperatora w przypadku Pasażerów, którzy zakupili bilet za pośrednictwem touroperatora, a w przypadku pozostałych Pasażerów za pomocą wiadomości elektronicznych wysyłanych drogą poczty elektronicznej na adres podany podczas dokonywania rezerwacji, lub drogą wiadomości tekstowych na numer telefonu komórkowego podany podczas dokonywania rezerwacji, lub drogą notyfikacji w naszej aplikacji mobilnej. Dowód wysłania wiadomości elektronicznej będzie uznany za dowód odbioru wiadomości.

3.3.2 Jeżeli Pasażer nie podał nam aktualnego adresu poczty elektronicznej, powinien w okresie od 24 do 72 godzin przed planowaną godziną odlotu potwierdzić godziny lotów za pośrednictwem naszej strony internetowej, a w przypadku Pasażerów, którzy dokonali rezerwacji za pośrednictwem tour operatora, bezpośrednio u tour operatora.

3.3.3 Wszelkie reklamacje lub roszczenia powinny być składane za pośrednictwem poczty, faksu lub formularza reklamacji dostępnego na stronie <https://eu261.ryanairsun.com/>. W przypadku braku odmiennych uzgodnień z przewoźnikiem, Pasażerowie powinni dostarczyć tylko kopie wszelkich dokumentów, ponieważ dokumenty nie podlegają przechowywaniu czy zwrotowi przez przewoźnika.

### **3.4 DANE OSOBOWE**

Pasażer jest świadomy, że jego dane osobowe zostały przekazane nam w celu dokonania rezerwacji, świadczenia usług dodatkowych takich jak rezerwacje hotelowe czy wynajem samochodu, zorganizowania i świadczenia usług takich jak specjalne udogodnienia dla osób o ograniczonej

możliwości ruchu, zorganizowanie procedur imigracyjnych, oraz udostępnienia danych agencjom rządowym, w związku z podróżą Pasażera. Dla powyższych celów, Pasażer upoważnia nas do przechowywania, przetwarzania i przekazywania takich danych naszym biurom, agencjom rządowym, czy też dostawcom wyżej wspomnianych usług. Dane osobowe Pasażera nie będą wykorzystywane w celach marketingowych bez uprzedniej zgody Pasażera.

## **ARTYKUŁ 4 - TARYFY, PODATKI I OPŁATY**

### **4.1 TARYFY**

Taryfy dotyczą jedynie przewozu z lotniska odlotu na lotnisko przylotu, w braku wyraźnych odmiennych ustaleń. Taryfy nie obejmują usług transportu drogowego pomiędzy lotniskami oraz pomiędzy lotniskami i miastami. Taryfa zostanie obliczona zgodnie z naszymi stawkami mającymi zastosowanie w dniu zapłaty za podróż odbywającą się w danych terminach zgodnie z planem podróży. W przypadku zmiany planu podróży lub terminów lotów, kwota do zapłaty może również ulec zmianie.

### **4.2 PODATKI, OPŁATY I OBCIĄŻENIA**

4.2.1 Pasażer jest zobowiązany uiścić zapłatę za wszelkie podatki (w tym podatek lotniskowy), które są wliczone w cenę biletu. Wyższe ceny biletów zazwyczaj obejmują podatki, zaś niższe ceny biletów ich nie obejmują. Jeśli w cenę twojego biletu wliczone są podatki, zostaną one wskazane w szczegółowym zestawieniu widocznym w momencie dokonywania rezerwacji.

Cena biletu nie obejmuje żadnych innych opłat nakładanych przez osoby trzecie, ponoszonych w celu świadczenia usług przez Przewoźnika (takich jak opłaty lotniskowe i opłaty za ochronę, opłaty eksploatacyjne itp.). Powyższe koszty ponosi Przewoźnik.

Jeżeli Pasażer nie odbędzie planowanej podróży, może zwrócić się na piśmie w ciągu jednego miesiąca o zwrot wszelkich podatków, z zastrzeżeniem opłaty administracyjnej z tytułu zwrotu w wysokości określonej w naszej Tabeli Opłat. Poza podatkami, wszelkie pozostałe wpłacone kwoty nie będą podlegać zwrotowi.

4.2.2 Podatki podlegają ciągłym zmianom i mogą zostać nałożone po dacie dokonania rezerwacji. W przypadku nałożenia lub zwiększenia takiego podatku po dacie dokonania rezerwacji, Pasażer będzie zobowiązany do uiszczenia stosownej kwoty przed odlotem. Pasażer w takiej sytuacji będzie miał możliwość zrezygnowania z podróży i otrzymania pełnego zwrotu kosztów biletu. Podobnie, w przypadku anulowania lub zmniejszenia wysokości podatku mającego zastosowanie dla Pasażera, Pasażer będzie uprawniony do żądania zwrotu różnicy tych kwot od przewoźnika.

### **4.3 WALUTA**

Taryfy, podatki, opłaty i obciążenia są płatne w walucie obowiązującej w kraju rozpoczęcia podróży, w braku wskazania przez nas innej waluty przed terminem lub w terminie zapłaty - na przykład w związku z niemożnością wymiany waluty lokalnej, według naszego uznania, możemy zaakceptować płatność w innej walucie.

Ryanair gwarantuje niezmienny kurs wymiany waluty w momencie dokonywania rezerwacji biletu. Jeśli nie wybierzesz kursu walutowego Ryanair, możesz zostać narażony na negatywne wahania kursów walut pomiędzy momentem dokonania rezerwacji, a momentem, kiedy Twój bank zaksięguje tę operację. W większości przypadków operacje takie są rozliczane i księgowane kilka dni po dacie dokonania rezerwacji.

### **4.4 PODATEK OD TOWARÓW I USŁUG („VAT”)**

Podatek VAT nie ma zastosowania do taryf lub opłat dotyczących podróży międzynarodowych. Jednak ceny dotyczące taryf i powiązanych opłat podlegają podatkowi VAT w przypadku tras krajowych według obowiązujących krajowych stawek podatku VAT. W przypadku powyższych rezerwacji krajowych, wystawiana będzie faktura VAT za rezerwację.

## **ARTYKUŁ 5 - POMOC SPECJALNA**

5.1 Bez uszczerbku dla postanowienia Artykułu 5.2, Pasażerem niepełnosprawnym lub o ograniczonej sprawności ruchowej nie będzie odmawiane prawo do przewozu w związku z taką niepełnosprawnością lub ograniczoną sprawnością ruchową. Przyjęcie do przewozu osób niepełnoletnich podróżujących samodzielnie, osób ubezwłasnowolnionych, kobiet w ciąży, osób chorych, niewidomych lub niedowidzących, lub innych osób wymagających pomocy specjalnej podlega uprzedniemu uzgodnieniu z przewoźnikiem na podstawie naszych Regulacji.

5.2 Pasażerowie niepełnosprawni lub o ograniczonej sprawności ruchowej bądź ich opiekunowie powinni skontaktować się z nami podając szczegóły dotyczące pomocy specjalnej, w dniu rezerwacji lub tak szybko, jak takie potrzeby pomocy specjalnej staną się znane, co najmniej 48 godzin przed rozpoczęciem podróży. W takim przypadku podejmiemy wszelkie starania, aby zweryfikować, czy istnieją jakiegokolwiek powody uzasadnione bezpieczeństwem, które skutkowałyby niemożnością przewiezienia danego Pasażera w ramach danego rejsu, a jeżeli tak – dołożymy wszelkich starań, aby zaproponować zadowalające rozwiązanie alternatywne.

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1107/2006 z dnia 5 lipca 2006 r. („Rozporządzenie 1107/2006”), przewoźnik może odmówić przyjęcia na pokład osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej w związku z koniecznością postępowania zgodnie z wymogami bezpieczeństwa, lub jeżeli rozmiar samolotu bądź drzwi samolotu uniemożliwiają wejście lub wniesienie na pokład takiej osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej. Po zaakceptowaniu przez nas zapotrzebowania na specjalne wsparcie, zapewnimy pomoc w trakcie rejsu oraz przy wchodzeniu na pokład zgodnie z Rozporządzeniem 1107/2006, a osoba niepełnosprawna lub o ograniczonej sprawności ruchowej, której odmówiono wejścia na pokład na podstawie jej niepełnosprawności lub ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkie osoby jej towarzyszące będą uprawnione do rekompensaty lub zmiany trasy podróży zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. („Rozporządzenie 261/2004”) o ile spełnione zostaną wszystkie wymogi bezpieczeństwa.

## **ARTYKUŁ 6 - ODPRAWA, PRZYJMOWANIE NA POKŁAD I MIEJSCA SIEDZĄCE**

6.1 Na wszystkich lotach Przewoźnika obowiązują miejsca numerowane. Ze względów operacyjnych lub bezpieczeństwa mamy prawo do zmiany miejsca Pasażerów nawet po wejściu na pokład.

6.2 Pasażerowie, którzy zakupili bilet na lot za pośrednictwem touroperatora muszą dokonać odprawy na stronie internetowej touroperatora lub przewoźnika (zależnie od instrukcji podanej przez touroperatora), lub na lotnisku od 2 godzin do 40 minut przed planowanym odlotem.

Wszyscy pozostali Pasażerowie muszą dokonać odprawy online na stronie internetowej według instrukcji podanej w potwierdzeniu rezerwacji i wydrukować swoje karty pokładowe lub pozyskać karty pokładowe za pomocą aplikacji mobilnej. Aby skorzystać z mobilnej karty pokładowej, należy spełnić odpowiednie warunki.

Dla Pasażerów, którzy wykupili rezerwację miejsc, odprawa online dostępna jest na 60 dni przed planowaną datą wylotu. Pasażerowie, którzy nie wykupili rezerwacji miejsc, mogą dokonać odprawy online od 2 dni do 2 godzin przed planowaną datą podróży.

Pasażerowie, którzy dokonali odprawy online, mogą samodzielnie wydrukować swoją kartę pokładową do 2 godzin przed planowaną godziną wylotu.

Każda karta pokładowa musi być wydrukowana na oddzielnej kartce formatu A4 lub dostępna do kontroli przy użyciu aplikacji mobilnej. Pasażerowie, którzy nie dokonają odprawy online, będą musieli uiścić opłatę za wydrukowanie karty pokładowej na lotnisku według Tabeli Opłat. Pasażerowie, którzy dokonali odprawy online, ale nie mogą okazać karty pokładowej na lotnisku (papierowej lub elektronicznej), będą musieli uiścić opłatę za wydanie zastępczej karty na lotnisku według Tabeli Opłat.

6.3 W przypadku nieokazania ważnej karty pokładowej ochronie lotniska lub przy wejściu do samolotu (wydrukowanej lub w aplikacji mobilnej), a będzie wystarczająco dużo czasu na to, byśmy mogli

ponownie wystawić kartę pokładową dla Pasażera, Pasażer zostanie obciążony opłatą z tytułu ponownego wystawienia karty pokładowej w wysokości określonej w Tabeli Opłat. Wszyscy Pasażerowie odlatujący z lotnisk marokańskich muszą okazać swoje papierowe karty pokładowe w punkcie odpraw na lotnisku.

6.4 Wszystkie osoby nieposiadające obywatelstwa kraju UE/EOG muszą mieć swoje dokumenty podróży, sprawdzone i podstemplowane przy stanowisku odprawy paszportowej „Visa/Document Check” przed wylotem i przed przejściem przez kontrolę bezpieczeństwa na lotnisku.

6.5 Wszelkie obowiązujące opłaty z tytułu bagażu rejestrowanego i/lub nadbagażu muszą zostać uiszczone, a bagaż rejestrowany dostarczony do punktu odprawy bagażowej, nie później niż 40 minut przed planowaną godziną odlotu. Punkt odprawy bagażowej jest otwierany standardowo na 2 godziny przed planowaną godziną odlotu.

6.6 Zarówno przy przechodzeniu przez kontrolę bezpieczeństwa jak i przy wejściu do samolotu Pasażer musi okazać ważny dokument podróży, w którym dane są identyczne z informacjami zawartymi w karcie pokładowej.

6.7 Pasażer powinien znajdować się przy bramce (wyjściu z lotniska do samolotu) co najmniej 30 minut przed planowaną godziną odlotu.

Przyjmowanie Pasażerów na pokład kończy się 20 minut przed odlotem. Pasażer, który dotrze do bramki później niż 20 minut przed odlotem, nie zostanie przyjęty na pokład. Jeśli taki Pasażer chciałby odbyć podróż kolejnym lotem, będzie on musiał dokonać nowej rezerwacji i za nią zapłacić.

6.8.1 Jeśli zakupili Państwo pierwszeństwo wejścia na pokład i stawią się przy bramce na 30 minut przed planowanym czasem odlotu samolotu, wejdą Państwo na pokład przed innymi Pasażerami.

Pasażerowie, którzy zakupili pierwszeństwo wejścia na pokład nie zostaną poproszeni o oddanie bagażu do luku, o ile nie będzie to konieczne ze względów operacyjnych. W takim przypadku należy upewnić się, że z bagażu wyjęto wszelkie wartościowe przedmioty.

6.9 Na pokład samolotu nie wolno wносить gorących napojów oraz spożywać własnego alkoholu.

6.10 We wszystkich częściach samolotów obsługiwanych przez przewoźnika istnieje całkowity zakaz palenia. Nieprzestrzeganie powyższych zakazów może skutkować nałożeniem na Pasażera poważnych kar i obciążeniem go kosztami za zakłócenie lotu.

6.11 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności względem Pasażerów za jakiegokolwiek straty czy koszty poniesione w związku z nieprzestrzeganiem przez nich postanowień Artykułów 6.1 do 6.6 powyżej.

6.12 Dzieciom poniżej 16 roku życia musi towarzyszyć osoba dorosła (w wieku 16 lat i więcej). Zapoznaj się z przepisami dotyczącymi łączenia rezerwacji dla dzieci poniżej 16 roku życia z istniejącą rezerwacją.

## **ARTYKUŁ 7 - ODMOWA PRZEWOZU**

7.1 Możemy odmówić przewozu Pasażera lub jego bagażu na dowolnych lotach zarezerwowanych u dowolnej linii lotniczej Grupy Ryanair (Ryanair DAC, Ryanair UK, Buzz, Laudamotion, i Malta Air), jeśli dojdzie do jednej lub więcej z poniższych sytuacji lub jeśli mamy uzasadnione podstawy, aby uznać, że do takiej sytuacji może dojść.

- Jest to konieczne na mocy dowolnego obowiązującego prawa, przepisu lub zarządzenia.
- Przewóz pasażera lub jego bagażu może mieć wpływ na bezpieczeństwo, zdrowie lub akceptowalny komfort innych pasażerów lub członków załogi. W świetle epidemii COVID-19, w szczególności w przypadku odmowy poddania się kontroli temperatury ciała na lotnisku lub stwierdzenia podwyższonej temperatury ciała lub odmowy noszenia maseczki ochronnej na lotnisku podczas wsiadania na pokład lub na pokładzie naszego samolotu. Dzieci poniżej 12 roku życia nie muszą nosić masek ochronnych na twarz. W przypadku choroby nie pozwalającej na noszenie maseczki na twarzy nie ma obowiązku noszenia maseczki na twarzy, jeśli przedstawione zostanie zaświadczenie lekarskie potwierdzające taką chorobę.
- Stan psychiczny, fizyczny, postawa, zachowanie lub wygląd pasażera, w tym skutki spożywania alkoholu lub zażywania narkotyków, stanowią zagrożenie dla niego, innych pasażerów lub członków załogi albo mienia.

- Pasażer zachowywał się w sposób niedopuszczalny podczas poprzedniego lotu i mamy powody, aby sądzić, że może zachowywać się w ten sposób ponownie.
- Pasażer odmówił przejścia kontroli bezpieczeństwa.
- Pasażer nie opłacił niezbędnej taryfy, podatku lub opłaty.
- Pasażer jest winien nam należność w związku z uprzednio wyświadczoną przez nas usługą na podstawie umowy.
- Pasażer nie posiada ważnych dokumentów podróжных.
- Istnieje możliwość, że pasażer może próbować uzyskać dostęp do kraju, w którym przesiada się na kolejny lot lub do którego pasażer nie posiada wymaganych ważnych dokumentów podróжных.
- Pasażer zniszczył swoje dokumenty podróжные podczas lotu.
- Pasażer odmówił przekazania załodze swoich dokumentów podróжных.
- Pasażer nie jest w stanie udowodnić, że jest osobą, której nazwisko znajduje się na karcie pokładowej.
- Pasażer nie przestrzega naszych instrukcji dotyczących bezpieczeństwa lub ochrony.
- Pasażer palił lub próbował palić w trakcie poprzedniego obsługiwanego przez nas rejsu.

Jeśli odmówimy pasażerowi przewozu z jednego z powyższych powodów lub poprosiliśmy o opuszczenie pokładu, możemy anulować niewykorzystaną część biletu i zwrócić pieniądze zapłacone za ten niewykorzystany bilet. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty, szkody, śmierć ani obrażenia fizyczne, które rzekomo wynikają z naszej odmowy przewozu pasażera lub jego bagażu w związku powyższymi okolicznościami.

## **ARTYKUŁ 8 - BAGAŻ**

### **8.1 BAGAŻ**

Pasażer jest uprawniony do nadania do 3 sztuk bagażu rejestrowanego za opłatą oraz do zabrania do 2 sztuk bagażu podręcznego, z zastrzeżeniem warunków i ograniczeń przewidzianych w Ogólnych Warunkach Przewozu lub umowie pasażera z tourooperatorem.

### **8.2 NADBAGAŻ I PRZEWOŻENIE OKREŚLONYCH PRZEDMIOTÓW**

Pasażer uiszcza opłatę za przewóz jakiegokolwiek bagażu rejestrowanego przekraczającego dopuszczalny limit bagażu rejestrowanego, oraz za wszelki sprzęt sportowy, instrumenty muzyczne, oraz inne określone przedmioty, które przewoźnik zdecyduje się przewieźć, do którego to przewozu zastosowanie mają nasze stawki, warunki oraz ograniczenia, chyba że umowa z tourooperatorem przewiduje inaczej.

### **8.3 BAGAŻ PODRĘCZNY**

8.3.1 Pasażer (z wyjątkiem niemowląt podróżujących na kolanach rodziców) może zabrać jeden bagaż podręczny, który musi zmieścić się pod siedzeniem przed Pasażerem (40 x 20 x 25cm). Pasażerowie, którzy zakupili bilet na lot za pośrednictwem touroperatora mogą zabrać ze sobą jeden bagaż podręczny o wadze do 10kg i maksymalnych wymiarach 55 x 40 x 20cm.

Pasażerowie, którzy zakupili "Priority & 2 Cabin Bags" lub Plus / Flexi ticket lub bilet lotniczy na łączone loty mogą zabrać 1 dodatkową 10 kg torbę, która musi zmieścić się w koszu do mierzenia bagażu (do 10 kg, o wymiarach 55 cm x 40 cm x 20 cm), chyba że ze względów operacyjnych konieczne jest umieszczenie dużego bagażu podręcznego w luku.

Jeżeli Pasażer wykupił 10kg bagaż rejestrowany, może zabrać ze sobą na pokład małą torbę (40cm X 20cm X 25cm), zaś drugi, większy bagaż (do 10kg, o wymiarach 55cm X 40cm X 20cm) musi zostać oddany w punkcie odprawy przed przejściem przez kontrolę celną. Walizka zostanie zwrócona Pasażerowi na taśmie bagażowej na lotnisku docelowym.

Dodatkowy/nadmiarowy bagaż nie zostanie dopuszczony przy bramce do wejścia na pokład lub, w miarę możliwości, zostanie umieszczony w luku bagażowym samolotu za opłatą określoną w

Regulaminie. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za nadwymiarowy lub dodatkowy bagaż niedopuszczony przy bramce do wejścia na pokład i w konsekwencji porzucony przez pasażera.

Wnoszenie płynów, aerozoli oraz żeli do strefy podwyższonego bezpieczeństwa oraz do samolotu podlega kontroli zgodnie z aktualnie obowiązującymi Wymogami bezpieczeństwa w UE.

8.3.2 Przedmioty, które przewoźnik uzna za nieodpowiednie do przewozu w luku bagażowym samolotu (na przykład delikatne i małe instrumenty muzyczne, suknie ślubne, pudła z kapeluszami) mogą zostać przyjęte do przewozu w kabinie Pasażerskiej, jeżeli zostaną odpowiednio zabezpieczone na dodatkowych miejscach siedzących, które Pasażer wykupił w tym celu. Aby zarezerwować dodatkowe miejsce siedzące do przewozu takich przedmiotów, na formularzu rezerwacji należy wpisać słowa „ITEM SEAT” w polu nazwiska oraz „EXTRA” w polu imienia. Nazwa „EXTRA ITEM SEAT” zostanie umieszczona zarówno na rezerwacji, jak i na karcie pokładowej uzyskanej po odprawie online. . Dodatkowemu miejscu nie przysługuje żaden rodzaj bagażu rejestrowanego, ani podręcznego. Zakup dodatkowego miejsca dla własnego komfortu/przedmiotu, wyklucza możliwość rezerwacji miejsc siedzących w samolocie w rzędach przy wyjściach awaryjnych tj. w rzędach 1, 16 i 17.

8.3.3 Istnieje możliwość przewozu papierosów elektronicznych na pokładzie samolotu, ale zabronione jest używanie papierosów elektronicznych lub innych typów papierosów na pokładzie samolotu.

8.3.4 Można przewozić tzw. bagaż „smart” (bagaż zawierający akumulator litowy umożliwiającą pasażerowi śledzenie i ważenie bagażu oraz ładowanie urządzeń z portu USB) jako bagaż podręczny, pod warunkiem wyjęcia z niego akumulatora przed umieszczeniem bagażu w schowku nad siedzeniem. Akumulator należy mieć cały czas przy sobie.

8.3.5 Podczas jednego lotu można przewozić maksymalnie 15 osobistych urządzeń elektronicznych oraz 20 baterii litowych na pasażera.

## **8.4 BAGAŻ REJESTROWANY**

8.4.1 Bagaż nie może zawierać żadnych przedmiotów wyszczególnionych w Artykule 8.9 – Przedmioty Zakazane.

8.4.2 Bagaż rejestrowany nie może zawierać: pieniędzy, biżuterii, metali szlachetnych, kluczy, aparatów fotograficznych, osobistych urządzeń elektronicznych (laptopów, telefonów komórkowych, tabletów, elektronicznych papierosów, zegarków, zapasowych baterii litowych), leków, okularów korekcyjnych, okularów słonecznych, soczewek kontaktowych,, dokumentów zbywalnych, papierów wartościowych, papierosów, tytoniu lub wyrobów tytoniowych, bądź innych wartościowych rzeczy, dokumentów biznesowych, paszportów i innych dokumentów tożsamości oraz próbek.

\*W wyjątkowych okolicznościach, gdy dużego przenośnego urządzenia elektronicznego z akumulatorem litowym nie można przewieźć w kabinie pasażerskiej (np. z uwagi na rozmiar) i trzeba je odprawić jako bagaż rejestrowany, pasażer jest zobowiązany zapewnić, że:

Urządzenie jest całkowicie wyłączone i skutecznie zabezpieczone przed przypadkowym uruchomieniem.

Urządzenie nie może być włączone w trakcie transportu. Jakikolwiek aplikacje, alarmy lub wstępnie ustawione konfiguracje, które mogą powodować włączenie urządzenia, muszą być wyłączone lub dezaktywowane;

Urządzenie jest chronione przed ryzykiem przypadkowego uszkodzenia, przez zastosowanie odpowiedniego opakowania lub obudowy lub przez umieszczenie w sztywnej torbie i odpowiednie zabezpieczenie (np. zawinięcie w ubranie);

Urządzenie nie jest przewożone w jednym bagażu z materiałami łatwopalnymi (jak perfumy, aerozole itd.);

8.4.3 Po dostarczeniu przewoźnikowi bagażu, który Pasażer chce nadać, przewoźnik przejmie bagaż pod swoją opiekę oraz wyda kwit bagażowy dla każdej sztuki bagażu rejestrowanego.

8.4.4 Można przewozić bagaż „smart” (bagaż zawierający akumulator litowy umożliwiającą pasażerowi śledzenie i ważenie bagażu oraz ładowanie urządzeń z portu USB) jako bagaż rejestrowany, pod warunkiem wyjęcia z niego akumulatora przed przekazaniem bagażu personelowi obsługi naziemnej przy punkcie odprawy bagażowej lub bramce. Akumulator należy zabrać ze sobą na pokład.



8.4.5 Rejestrowany bagaż musi być oznaczony nazwiskiem Pasażera lub innym rodzajem identyfikatora wskazującego na tożsamość Pasażera.

8.4.6 Rejestrowany bagaż, o ile to możliwe, będzie przewożony tym samym samolotem, co Pasażer, chyba że z uwagi na względy bezpieczeństwa lub ochrony, bądź dla celów operacyjnych przewoźnik zdecyduje o przewozie bagażu innym lotem. Jeżeli rejestrowany bagaż jest przewożony kolejnym lotem, przewoźnik dostarczy taki bagaż do Pasażera, chyba że na mocy obowiązujących przepisów prawa Pasażer musi być obecny przy odprawie celnej.

8.4.7 Tępe narzędzia – wszelkie tępe narzędzia mogące powodować obrażenia, w tym rakiety tenisowe, kije do gry w baseball i softball, pałki lub pałki policyjne – sztywne lub elastyczne np. gumowe pałki policyjne, pałki skórzane (pałka metalowa pokryta skórą z elastycznym uchwytem), pałki policyjne, kije do krykieta, kije golfowe, kije do hokeja zwykłego oraz irlandzkiego, kije do lacrosse'a, wiosła do kajaków i kanadyjek, deskorolki, kije bilardowe (snooker, pool), wędki, wyposażenie wykorzystywane do sztuk walki, np. kastety, pałki, tyczki do ryżu, nunczako, kubatony i kubasaunty.

8.4.8 Wszystkie ostre przedmioty znajdujące się w Bagażu Rejestrowanym powinny zostać owinięte w celu zapobieżenia obrażeniom kontrolerów i personelu obsługi naziemnej.

8.4.9 Broń spiczasta i z ostrzem oraz ostre przedmioty – artykuły spiczaste lub z ostrzem, które mogą spowodować zranienie, w tym siekiery i toporki, tasaki, strzały oraz rzutki, raki (bosaki, pręty z hakami lub płyty z metalowymi gwoździami używane przez alpinistów), harpuny i włócznie, czekany oraz szpikulce do lodu, łyżwy, noże z blokadą lub sprężynowe z ostrzami dowolnej długości, noże rytualne, religijne i myśliwskie wykonane z metalu lub innych materiałów twardych, które umożliwiają użycie ich jako broni, tasaki, maczety, odsłonięte maszynki do golenia z ostrzami (z wyjątkiem zabezpieczonych lub jednorazowych maszynek do golenia z ostrzami w pudełku), szable, szpady i laski ze szpadami, skalpele, nożyczki o ostrzach powyżej 6 cm, narty i kijki do chodzenia/wspinaczki, gwiazdy do rzucania, narzędzia, które mogą być użyte, jako broń ostra lub broń z ostrzem, np. wiertarki i części do wiertarek, noże do cięcia kartonów, noże użytkowe, wszystkie rodzaje pił, śrubokręty, łomy, młotki, szczypce, klucze francuskie/nastawne, lampy lutownicze.

8.4.10 Wnoszenie płynów, aerozoli oraz żeli do strefy podwyższonego bezpieczeństwa oraz na pokład samolotu podlega kontroli zgodnie z aktualnie obowiązującymi Wymogami Bezpieczeństwa w UE.

## **8.5 ODBIÓR I DOSTARCZENIE REJESTROWANEGO BAGAŻU**

8.5.1 Z zastrzeżeniem Artykułu 8.4.6 Pasażer ma obowiązek odebrać swój rejestrowany bagaż w momencie jego udostępnienia w punkcie docelowym. W przypadku nieodebrania bagażu w stosownym czasie, przewoźnik może naliczyć opłatę za jego przechowywanie. Jeżeli Pasażer nie odbierze swojego rejestrowanego bagażu w ciągu 3 miesięcy od momentu jego udostępnienia, przewoźnik może zadysponować bagażem bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności względem Pasażera.

8.5.2 Jedynie posiadacz kwitu bagażowego jest uprawniony do odbioru rejestrowanego bagażu.

8.5.3 Jeżeli osoba roszcząca sobie prawa do rejestrowanego bagażu nie jest w stanie przedstawić/zidentyfikować bagażu na podstawie wywieszki bagażowej, przewoźnik dostarczy bagaż do takiej osoby wyłącznie pod warunkiem, że osoba taka udowodni w sposób zadowalający przewoźnika jej prawa do bagażu.

## **8.6 ZWIERZĘTA, ŁADUNKI TOWAROWE I PROCHY LUDZKIE**

8.6.1 Przewoźnik nie przewozi na swoich rejsach zwierząt, poza psami przewodnikami na niektórych trasach, ani ładunków towarowych (cargo).

8.6.2 Przewóz prochów ludzkich jest dozwolony w formie bagażu podręcznego, przy czym prochy mogą być przewożone, jako dodatkowy bagaż poza pojedynczą dozwoloną sztuką bagażu podręcznego, o ile Pasażer przedstawi kopię aktu zgonu oraz zaświadczenia o kremacji. Pasażer musi zapewnić, że prochy są bezpiecznie zapakowane w odpowiednim pojemniku z przykręconą pokrywą, zabezpieczonym przed rozbiciem.

## **8.7 PRAWO DO ODMOWY PRZEWOZU**

8.7.1 Przewoźnik odmówi przewozu, jako bagażu, przedmiotów zakazanych postanowieniami Artykułów 8.4.2 oraz 8.9, a także odmówi dalszego przewozu takich przedmiotów w momencie ich wykrycia.

8.7.2 Przewoźnik może odmówić przewozu, jako bagażu, wszelkich przedmiotów uznanych przez przewoźnika na uzasadnionych podstawach za nieodpowiednie do przewozu w związku z ich rozmiarem, kształtem, wagą, zawartością, naturą, ze względów bezpieczeństwa lub operacyjnych lub z uwagi na komfort innych Pasażerów.

8.7.3 Przewoźnik może odmówić przyjęcia bagażu do przewozu, jeżeli zdaniem przewoźnika bagaż nie jest odpowiednio i bezpiecznie zapakowany w odpowiednim pojemniku.

## **8.8 PRAWO DO PRZESZUKANIA**

8.8.1 Z uwagi na względy bezpieczeństwa i ochrony przewoźnik może zwrócić się do Pasażerów o zgodę na przeszukanie i skanowanie Pasażera oraz przeszukanie, skanowanie lub prześwietlenie bagażu Pasażera. Jeżeli Pasażer nie jest obecny, jego bagaż może zostać przeszukany w celu ustalenia, czy Pasażer posiada jakiegokolwiek przedmioty, o których mowa w Artykułach 8.4.2 oraz 8.9.

8.8.2 Jeżeli Pasażer nie zgodzi się na przeszukanie, przewoźnik będzie uprawniony do odmowy przewozu Pasażera i jego bagażu. Jeżeli przeszukanie lub skanowanie spowoduje szkody dla Pasażera, lub jeżeli prześwietlenie lub skanowanie spowoduje szkody bagażu Pasażera, przewoźnik nie będzie ponosił odpowiedzialności za takie szkody, chyba że powstały one z winy lub zaniedbania przewoźnika.

## **8.9 PRZEDMIOTY ZAKAZANE**

Pasażerom nie wolno wnosić do strefy podwyższonego bezpieczeństwa na lotnisku, jak również przewozić w bagażu podręcznym lub bagażu rejestrowanym następujących przedmiotów:

8.9.1 Materiałów wybuchowych i substancji zapalających oraz urządzeń, które mogą spowodować poważne obrażenia lub zagrażają bezpieczeństwu samolotu, w tym:

amunicji, zapalników, detonatorów i bezpieczników, replik bądź imitacji materiałów wybuchowych lub urządzeń, granatów, min, spłonek, materiałów wybuchowych plastycznych i innych wojskowych materiałów wybuchowych, granatów wszystkich rodzajów, fajerwerków i innych materiałów pirotechnicznych, pojemników dymiących i wkładów dymnych, dynamitu, prochu strzelniczego, materiałów wybuchowych. Pistoletów, broni palnej, harpunów, replik lub zabawek w kształcie broni wszystkich typów. Gazów i pojemników z gazem zawierających na przykład propan, butan. Płynów łatwopalnych, w tym benzyny, metanolu, palnych ciał stałych i substancji reaktywnych, w tym magnezu, podpałek, farb w aerozolu, terpentyny i rozcieńczalników do farb, napojów alkoholowych o mocy przekraczającej 70% alkoholu w stosunku do objętości. Utleniaczy i nadtlenków organicznych, włącznie z wybielaczami do karoserii samochodowych, zestawów naprawczych. Substancji toksycznych lub zakaźnych, w tym trutek na szczury, zakażonej krwi, materiałów radioaktywnych, w tym izotopów medycznych lub komercyjnych. Materiałów korozyjnych, w tym rtęci, akumulatorów samochodowych, elementów instalacji paliwowej pojazdu, które były wypełnione paliwem, olejów jadalnych (np. oliwa z oliwek) przekraczających 1 litr objętości. Papierosów elektronicznych. Baterii litowo-jonowych. Pojazdów zasilanych bateriami litowo-jonowymi (w tym segway i hoverboards) z wyjątkiem sprzętów inwalidzkich przy ograniczonej mobilności, zgodnie z Regulacjami. Litowo-jonowych urządzeń zasilanych bateriami, które przekraczają moc 160 Wh. Przewóz tzw. bagażu „smart”, jeśli nie jest możliwe wyjęcie z niego baterii litowej, jest zabroniony ze względów bezpieczeństwa.

8.9.2 Pistoletów, broni palnej, broni palnej każdego typu, przedmiotów, które mogą wystrzeliwać pociski lub powodować obrażenia, m.in.: wszystkie rodzaje broni palnej (pistolety, rewolwery, strzelby, śrutówki itd.), replik oraz imitacji broni palnej, części broni palnej (z wyjątkiem teleskopowych przyrządów obserwacyjnych i celowniczych), korkowców, strzelb oraz broni na śrut, pistoletów na race, pistoletów do paintballa, pistoletów startowych, zabawek w kształcie broni wszystkich rodzajów,

broni na kule, broni na śruby przemysłowe i gwoździe, kusz, katapult, harpunów i kusz podwodnych, urządzeń do uboju zwierząt, urządzeń do ogłuszania lub porażania, np. elektrycznego pastucha, broni przewodzącej energię (lasery), zapalniczek w kształcie broni.

8.9.3 Substancji chemicznych i toksycznych, wszelkich substancji chemicznych i toksycznych, które mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia Pasażerów i załogi lub bezpieczeństwa samolotu lub mienia, w tym: kwasów i zasad (np. akumulatory elektrolitowe), substancji korozyjnych lub wybielających (np. rtęć, chlor), aerozoli i substancji obojętniających (np. gaz łzawiący, gaz pieprzowy), substancji radioaktywnych (np. izotopy medyczne lub przemysłowe), trucizn, materiałów zakaźnych lub biologicznie niebezpiecznych (zainfekowana krew, bakterie i wirusy), substancji, które mogą ulec samoczynnemu zapłonowi lub spaleni, gaśnic, z wyjątkiem dopuszczanych przez przepisy pożarowe oraz należących do wyposażenia awaryjnego samolotu.

8.9.4 Farb, strzelających niespodzianek świątecznych (Christmas crackers), żarówek energooszczędnych, artykułów samoodpalających, w tym między innymi pił łańcuchowych, modeli samolotów oraz kosiarek.

8.9.5 Przedmiotów, które mogą spowodować zagrożenie dla samolotu, ludzi oraz mienia na pokładzie samolotu.

8.9.6 Przedmiotów, których przewóz jest zakazany na mocy obowiązującego prawa, regulacji lub nakazów jakiegokolwiek kraju docelowego lub kraju, w którym podróż się rozpoczyna.

8.9.7 Przedmiotów uznanych przez przewoźnika na uzasadnionych podstawach za nieodpowiednie do przewozu w związku z tym, że stanowią zagrożenie, nie są bezpieczne lub z powodu ich wagi, rozmiarów, kształtów lub formy, bądź artykułów delikatnych lub łatwo psujących się, ze względu na typ samolotu, którym są przewożone.

8.9.8 Ryb lub trofeów z połowów i polowań.

8.9.9 Jeżeli pomimo zakazu w podręcznym lub rejestrowanym bagażu Pasażera będą znajdowały się którekolwiek z przedmiotów wymienionych w tym Artykule, przewoźnik nie będzie ponosił odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty czy szkody takich przedmiotów.

## **ARTYKUŁ 9 - ROZKŁAD LOTÓW, ODWOŁANIE LOTÓW, OPÓŹNIENIA I ZMIANY KIERUNKU LOTÓW**

### **9.1 ROZKŁADY LOTÓW**

9.1.1 Godziny lotów wskazane na potwierdzeniu rezerwacji/planie podróży lub w innym miejscu mogą ulec zmianie w okresie pomiędzy dokonaniem rezerwacji, a datą podróży.

9.1.2 Po akceptacji rezerwacji, przewoźnik powiadomi Pasażera o planowanych godzinach lotów obowiązujących w danym momencie, które zostaną pokazane na potwierdzeniu rezerwacji/planie podróży Pasażera. Istnieje możliwość zmiany planowanych godzin lotów przez przewoźnika po dokonaniu rezerwacji przez Pasażera. Jeżeli Pasażer poda przewoźnikowi swój adres email oraz kontaktowy numer telefonu, przewoźnik dołoży wszelkich starań w celu powiadomienia Pasażera o wszelkich zmianach korzystając z powyższych form kontaktu. W sytuacjach innych niż opisane w Artykule 9.2 poniżej, jeżeli po dokonaniu rezerwacji, lecz przed datą podróży przewoźnik zmieni godzinę odlotu o więcej niż trzy godziny, i taka zmiana jest dla Pasażera niemożliwa do zaakceptowania, a jednocześnie przewoźnik nie może dokonać dla Pasażera rezerwacji na inny alternatywny lot zadowalający dla Pasażera, Pasażer będzie uprawniony do otrzymania zwrotu wszystkich kwot zapłaconych w związku z rezerwacją zmienionego lotu.

### **9.2 ODWOŁANIA I OPÓŹNIENIA LOTÓW**

9.2.1 Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Konwencji lub Rozporządzenia UE 261/2004, w przypadku odwołania lotu, niemożności obsługi lotu zgodnie z rozkładem, lub zaprzestania obsługi trasy, według wyboru Pasażera, przewoźnik:

9.2.1.1 przewiezie Pasażera przy najbliższej dostępnej możliwości za pośrednictwem innego rozkładowego lotu, na którym są wolne miejsca, obsługiwanego pomiędzy tymi samymi punktami podróży lub, alternatywnie i w wyjątkowych okolicznościach oraz z zastrzeżeniem szczególnej umowy

z Pasażerem oraz z wyłączeniem wszelkich innych zobowiązań, zorganizuje dla Pasażera przelot jednym lub wieloma rozkładowymi lotami obsługiwany przez przewoźnika bez dodatkowych opłat (i) przez inne lotnisko obsługiwane przez przewoźnika na drodze do lotniska docelowego Pasażera lub (ii) z alternatywnego lotniska obsługiwane przez przewoźnika na lotnisko docelowe Pasażera lub (iii) z lotniska początkowego Pasażera na lotnisko alternatywne obsługiwane przez przewoźnika położone w tym samym kraju, co oryginalny punkt docelowy lub (iv) z alternatywnego lotniska obsługiwane przez przewoźnika na alternatywne lotnisko docelowe położone w tym samym kraju, co oryginalny punkt docelowy; lub

9.2.1.2 przewiezie Pasażera tą samą trasą na miejsce przeznaczenia w późniejszym terminie z zastrzeżeniem dostępności miejsc; lub

9.2.1.3 wypłaci refundację zgodnie z postanowieniami Artykułu 10.2.

9.2.2 Jeżeli lot został anulowany lub opóźniony o co najmniej dwie godziny, Pasażerowie otrzymają na piśmie treść przysługujących im uprawnień, w szczególności odnośnie rekompensaty i wsparcia.

### **9.3 ZMIANY KIERUNKU LOTÓW**

Jeżeli z powodów, na które przewoźnik nie ma wpływu, wylądowanie w pierwotnym miejscu przeznaczenia nie będzie możliwe, a kierunek lotu zostanie zmieniony i w konsekwencji samolot wyląduje na innym lotnisku, przewóz lotniczy zostanie uznany za zrealizowany w momencie wylądowania samolotu na takim innym lotnisku, chyba że samolot będzie następnie kontynuował lot na pierwotne miejsce przeznaczenia. Przewoźnik zapewni jednak alternatywny transport z wykorzystaniem własnych usług transportowych lub w inny sposób, w celu przewozu Pasażerów do pierwotnego miejsca przeznaczenia określonego w potwierdzeniu rezerwacji/planie podróży bez dodatkowych kosztów.

### **9.4 REKOMPENSATA Z TYTUŁU ODMOWY PRZYJĘCIA NA POKŁAD**

Jeżeli przewoźnik nie będzie w stanie udostępnić uprzednio potwierdzonych miejsc na dany rejs, przewoźnik wypłaci rekompensatę tym Pasażerom, którym odmówiono wejścia na pokład, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Jeżeli Pasażerowi odmówiono wejścia na pokład, otrzyma on na piśmie listę przysługujących mu uprawnień, w szczególności odnośnie rekompensaty i wsparcia.

## **ARTYKUŁ 10 - REFUNDACJA**

### **10.1 BRAK REFUNDACJI**

Z zastrzeżeniem postanowień Artykułów 4.2, 10.2 oraz 10.3 niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu, wszelkie kwoty uregulowane z tytułu rejsów obsługiwanych przez przewoźnika (włącznie z wszystkimi pieniędzmi wpłaconymi za dodatkowe usługi) nie podlegają refundacji.

### **10.2 REFUNDACJA OBOWIĄZKOWA**

Z zastrzeżeniem postanowień Konwencji oraz Rozporządzenia UE 261/2004 (link do broszury informacyjnej), w przypadku odwołania lotu, niemożności obsługi lotu zgodnie z rozkładem, lub zaprzestania obsługi trasy przez przewoźnika, przewoźnik dokona refundacji na rzecz Pasażera w odniesieniu do każdego sektora podróży wskazanego na potwierdzeniu rezerwacji/planie podróży, który nie został wykorzystany z wyżej wspomnianych powodów. Kwota zwrotu będzie równa opłaconej taryfie wraz z zapłaconymi powiązаныmi podatkami, opłatami i obciążeniami.

### **10.3 ŚMIERĆ BLISKIEGO CZŁONKA RODZINY, NIE BĘDĄCEGO PASAŻEREM**

W przypadku utraty przez Pasażera bliskiego członka rodziny (współmałżonek, partner, konkubent/konkubina, matka, ojciec (włącznie z przybranymi rodzicami), brat, siostra (włącznie z przybranym rodzeństwem), dziecko (włącznie z przybranym dzieckiem), dziadkowie lub wnuki), w ciągu 28 dni przed planowanym terminem podróży, przewoźnik, na podstawie wniosku zgłoszonego

przez Pasażera tak szybko jak będzie to możliwe, lecz nie później niż w dniu podróży z dołączonym aktem zgonu, zwróci pieniądze zgodnie z postanowieniami Artykułu 10.2.

#### **10.4 ŚMIERĆ LUB POWAŻNA CHOROBA PASAŻERA**

W przypadku poważnej (uniemożliwiającej podróż) choroby lub śmierci Pasażera, rezerwacje takiego Pasażera oraz osób podróżujących w ramach tej samej rezerwacji mogą, według uznania przewoźnika, podlegać refundacji lub, zależnie od okoliczności, zmianie poprzez zrzeczenie się przez przewoźnika wszelkich ograniczeń lub opłat z tytułu zmiany rejsu, po przedstawieniu nam stosownej dokumentacji przed datą podróży.

### **ARTYKUŁ 11 - ZACHOWANIE W SAMOLOCIE**

#### **11.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

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, który może spowodować lub powoduje niewygodę, szkodę lub uszkodzenie ciała Pasażerów lub załogi, przewoźnik może podjąć stosowne czynności, które uzna za konieczne, aby powstrzymać takie zachowanie, łącznie z zastosowaniem środków przymusu. Przewoźnik zastrzega sobie prawo usunięcia z pokładu statku powietrznego i odmowy dalszego przewozu oraz pociągnięcia do odpowiedzialności Pasażera, za czyny popełnione na pokładzie.

#### **11.2 PRZENOŚNE URZĄDZENIA ELEKTRONICZNE**

Dozwolone jest korzystanie z niewielkich przenośnych urządzeń elektronicznych (o wadze do 1kg) podczas trwania lotu, pod warunkiem, że urządzenia te będą przełączone na 'tryb samolotowy/offline'.

Ze względów bezpieczeństwa, większe urządzenia elektroniczne, np. laptopy, muszą być wyłączone w czasie startu i lądowania samolotu oraz na każdą prośbę Kapitana.

Wszelkie urządzenia, które służą do przesyłania danych i nie posiadają 'trybu samolotowego/offline' muszą być wyłączone podczas trwania lotu.

Korzystanie z aparatów słuchowych i rozruszników serca jest dozwolone w czasie trwania lotu.

### **ARTYKUŁ 12 - USŁUGI DODATKOWE**

W przypadku promowania usług jakiejkolwiek strony trzeciej (na przykład przewozy kolejowe lub autokarowe, rezerwacja hoteli lub hosteli, wynajem samochodów, rezerwacja parkingu lub usługi fast track) na stronie [www.ryanair.com](http://www.ryanair.com) lub w innych mediach, takie usługi będą świadczone przez strony trzecie na warunkach ustalonych przez takiego usługodawcę. Przewoźnik nie odpowiada za wykonanie usług przez takich usługodawców, a w szczególności za opóźnione, anulowane lub nieprawidłowo wykonane transfery.

Jeżeli po wybraniu i opłaceniu jednej usługi turystycznej, zarezerwujesz dodatkowe usługi turystyczne do swojej podróży poprzez stronę internetową [www.ryanair.com](http://www.ryanair.com), nie będziesz korzystać z praw dotyczących imprez turystycznych na mocy dyrektywy (UE) 2015/2302. Dlatego nie ponosimy odpowiedzialności za prawidłowe wykonanie zarezerwowanych dodatkowych usług turystycznych. W razie problemów należy skontaktować się w tej sprawie z odpowiednim usługodawcą.

Jeśli jednak zarezerwujesz dodatkowe usługi turystyczne podczas tej samej wizyty na naszej stronie internetowej, usługi turystyczne mogą stać się częścią powiązanych usług turystycznych. W takim przypadku, zgodnie z prawem UE, posiadamy zabezpieczenie w celu zwrotu płatności za niewykonane usługi w mało prawdopodobnym przypadku naszej niewypłacalności oraz w razie potrzeby za

zapewnienie Państwu powrotu do kraju. Należy pamiętać jednak, że zwroty kosztów nie są zapewnione w przypadku niewypłacalności danego usługodawcy.

Aby uzyskać więcej informacji na temat ochrony na wypadek niewypłacalności, kliknij [tutaj](#)

## **ARTYKUŁ 13 - FORMALNOŚCI ADMINISTRACYJNE**

### **13.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

13.1.1 Pasażer zobowiązany jest uzyskać wszystkie dokumenty podróży oraz wizy, a także przestrzegać przepisów, regulacji, nakazów, żądań i wymogów państw docelowych lub tranzytowych.

13.1.2 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje nieprzestrzegania przez Pasażera wymogów dotyczących uzyskania takich dokumentów lub wiz czy też przestrzegania przepisów, regulacji, nakazów, żądań, wymogów, zasad lub instrukcji.

### **13.2 DOKUMENTY PODRÓŻY**

Przed podróżą, Pasażer zobowiązany jest przedstawić wszystkie dokumenty wyjazdowe, wjazdowe, zdrowia i inne, wymagane na mocy przepisów prawa i innych wymagań właściwych władz państwowych oraz 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. Informacje dotyczące dokumentów podróży dostępne są w Regulacjach.

### **13.3 ODMOWA WPUSZCZENIA NA TERYTORIUM PAŃSTWA**

W przypadku odmowy wpuszczenia Pasażera na terytorium danego państwa z powodu niespełnienia wymogów imigracyjnych jest on zobowiązany do zapłaty wszelkich kar pieniężnych nałożonych na przewoźnika przez stosowne władze rządowe lub imigracyjne oraz do pokrycia kosztów przewozu z takiego kraju do miejsca rozpoczęcia podróży lub innego. Przewoźnik nie zwraca kosztów za bilet niewykorzystany z powodu odmowy wpuszczenia na terytorium danego państwa. Wszelkimi kosztami poniesionymi przez przewoźnika dotyczącymi Pasażera zostanie obciążona karta kredytowa (lub debetowa) użyta do dokonania rezerwacji.

### **13.4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ PASAŻERA ZA ZAPŁATĘ KAR, KOSZTÓW ZATRZYMANIA ITP.**

Jeżeli przewoźnik został zobowiązany do zapłaty lub wpłacenia jakiegokolwiek grzywny bądź kary albo do pokrycia jakichkolwiek wydatków z powodu niezastosowania się Pasażera do przepisów, wymogów lub poleceń władz, Pasażer zwróci na żądanie równowartość zapłaconej przez przewoźnika kary lub poniesionych wydatków. Przewoźnik może zaliczyć na poczet takiej należności wpłacone mu kwoty za niewykorzystane bilety lub jakiegokolwiek inne kwoty (np. bony na zakupy, vouchery) należące do Pasażera, a będące w posiadaniu przewoźnika. Wszelkimi kosztami poniesionymi przez przewoźnika dotyczącymi Pasażera zostanie obciążona karta kredytowa (lub debetowa) użyta do dokonania rezerwacji. Zastrzegamy sobie również prawo obciążyć kartę użytą do zapłaty w rezerwacji w przypadku wystąpienia błędu administracyjnego. Zastrzegamy sobie również prawo obciążyć kartę użytą do zapłaty w rezerwacji w przypadku wystąpienia błędu administracyjnego.

### **13.5 KONTROLA CELNA**

Jeżeli jest to wymagane, Pasażer powinien uczestniczyć przy kontroli celnej swojego bagażu prowadzonej przez służby celne lub inne służby rządowe lub lotniska. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności wobec Pasażera za powstałą stratę lub szkodę poniesioną przez niego przy takiej kontroli lub na skutek niepodporządkowania się temu wymogowi.

### **13.6 KONTROLA BEZPIECZEŃSTWA**

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

## **13.7 OSZUSTWA**

13.7.1 Płatności muszą zostać zatwierdzone przez posiadacza karty, na imię i nazwisko którego dokonana jest rezerwacja. Mamy prawo zażądać nowej formy płatności, aby upewnić się, że płatność za lot dokonana została zgodnie z prawem lub anulować rezerwację bez uprzedniego powiadomienia, jeśli mamy uzasadnione podstawy, aby podejrzewać, że pasażer lub posiadacz karty brał udział w nieuczciwych działaniach związanych z płatnościami na rzecz grupy Ryanair (Ryanair DAC, Ryanair UK, Laudamotion, Buzz, Malta Air). Działanie uznaje się za nieuczciwe, jeśli ma ono na celu oszukanie grupy Ryanair w celu uzyskania korzyści w sposób nieuczciwy lub niezgodny z prawem lub też pozbawienia nas naszego prawa do płatności.

Podejrzanie to może mieć następujące powody:

- Pasażer nie jest w stanie przedstawić na lotnisku karty użytej do dokonania rezerwacji, jeśli zostanie o to poproszony przez upoważnionego pracownika obsługi, w przypadku gdy nasze oprogramowanie do wykrywania oszustw zidentyfikowało rezerwację pasażera jako podejrzaną.
- Pasażer nie jest w stanie przedstawić na lotnisku danych kontaktowych posiadacza karty, abyśmy mogli przeprowadzić kontrole bezpieczeństwa przez telefon lub na lotnisku, w przypadku gdy nasze oprogramowanie do wykrywania oszustw zidentyfikowało rezerwację pasażera jako podejrzaną.
- Posiadacz karty twierdzi, że rezerwacja została dokonana w sposób nieuczciwy, ponieważ nie zatwierdził płatności.
- Pasażer lub posiadacz karty brał uprzednio udział w nieuczciwych działaniach związanych z płatnościami na rzecz grupy Ryanair.
- Jakikolwiek informacje podane podczas dokonywania rezerwacji są nieprawidłowe, nieodpowiednie, niespójne, a nasze oprogramowanie do wykrywania oszustw zidentyfikowało rezerwację jako podejrzaną.

13.7.2 Powyższe podejrzania / domniemania można podważyć.

13.7.3 W celu przestrzegania nowych wymogów regulacyjnych UE mających na celu ograniczenie oszustw i zwiększenie bezpieczeństwa transakcji płatniczych dokonywanych przez Internet od 14 września 2019 r. pasażerowie będą musieli podać dodatkowe dane w celu uwierzytelnienia płatności na etapie jej dokonywania, aby zatwierdzić płatność przez Internet (silne uwierzytelnianie). Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z bankiem, który wystawił kartę.

## **ARTYKUŁ 14 – ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODY**

14.1 Przewóz międzynarodowy, zdefiniowany w Konwencji, podlega zasadom odpowiedzialności według postanowień Konwencji oraz Rozporządzenia Rady (WE) nr 2027/97 z dnia 9 października 1997 r. (zmienionego Rozporządzeniem (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 maja 2002 r.), podsumowanym w załączniku do niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu. Ponadto, niniejsze Ogólne Warunki Przewozu stanowią podstawę odpowiedzialności przewoźnika.

14.2 Nie obowiązują finansowe ograniczenia odpowiedzialności z tytułu śmierci lub uszkodzenia ciała Pasażera. Ponosimy ścisłą odpowiedzialność do wysokości 113.100 SDR, chyba że możemy udowodnić, że szkoda została spowodowana lub wynikała z zaniedbania Pasażera, który odniósł szkodę lub zmarł. Powyżej tej kwoty przewoźnik lotniczy może bronić się przed roszczeniami, udowadniając, że przewoźnik oraz jego agenci podjęli wszelkie kroki w celu uniknięcia szkody lub że podjęcie takich środków było niemożliwe.

14.3 Przewoźnik niezwłocznie, i w każdym przypadku nie później niż w ciągu 15 dni od ustalenia osoby fizycznej uprawnionej do otrzymania odszkodowania wypłaci zaliczkę na poczet odszkodowania w wysokości wymaganej dla pokrycia najpilniejszych wydatków proporcjonalnie do doznanych trudności. Zaliczka w razie śmierci Pasażera wyniesie nie mniej niż 16.000 SDR. Wypłata zaliczki nie

stanowi uznania odpowiedzialności przez przewoźnika i może być potrącona z odszkodowania. Kwota zaliczki nie podlega zwrotowi, chyba że:

14.3.1 przewoźnik udowodni, że szkoda została spowodowana lub była związana z zaniedbaniem Pasażera, który odniósł szkody lub zmarł; lub

14.3.2 zostanie udowodnione, że zaliczka była wypłacona osobie, która okazała się nieuprawnioną do otrzymania odszkodowania; lub

14.3.3 zostanie udowodnione, że osoba, która otrzymała zaliczkę spowodowała lub przyczyniła się przez swoje zaniedbanie do powstania szkody.

14.4 Z zastrzeżeniem postanowień Art. 14.2 i 14.3, postanowienia dotyczące odpowiedzialności przewoźnika są następujące:

14.4.1 Wszelka odpowiedzialność za szkody zostanie zmniejszona o stopień zaniedbania Pasażera, powodującego lub skutkującego powstaniem szkody, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

14.4.2 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody w odniesieniu do bagażu podręcznego, chyba że taka szkoda została spowodowana z jego winy.

14.4.3 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za żadne szkody wynikające z przestrzegania przez przewoźnika obowiązujących przepisów prawa lub regulacji, bądź z nieprzestrzegania przez Pasażera takich przepisów lub regulacji.

14.4.4 Odpowiedzialność przewoźnika w przypadku szkody dotyczącej bagażu będzie ograniczona do wysokości 1,131 SDR za Pasażera, chyba że Pasażer złożył deklarację wyższej wartości odszkodowania przy odprawie i uregulował związaną z tym opłatę dodatkową.

14.4.5 Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu, przewoźnik ponosi odpowiedzialność względem Pasażera jedynie za wypłatę odszkodowania wyrównawczego za udowodnione straty i poniesione koszty, zgodnie z Konwencją.

14.4.6 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane przez bagaż Pasażera. Pasażer ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody spowodowane przez jego bagaż w odniesieniu do innych osób lub mienia, w tym mienia przewoźnika.

14.4.7 Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione w razie zniszczenia, straty lub uszkodzenia bagażu rejestrowanego pod warunkiem, że zdarzenie, które spowodowało zniszczenie, stratę lub uszkodzenie miało miejsce na pokładzie statku powietrznego lub w okresie, w którym bagaż rejestrowany pozostawał pod opieką przewoźnika. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli oraz w zakresie, w jakim szkoda wynikła z wady, jakości lub cech bagażu. Przewoźnik nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody przedmiotów, które nie są dopuszczone, jako zawartość bagażu rejestrowanego na podstawie Artykułu 8.9 powyżej, uznane przez przewoźnika na uzasadnionych podstawach za nieodpowiednie do przewozu z powodu niebezpieczeństwa, lub z uwagi na ich wagę, rozmiar, kształt lub naturę, lub które są delikatne lub szybko zużywające się, uwzględniając w swej decyzji między innymi rodzaj obsługiwanej statku powietrznego. W przypadku bagażu podręcznego, w tym przedmiotów osobistych, przewoźnik ponosi odpowiedzialność jedynie wtedy, gdy szkoda wynikła z winy przewoźnika lub winy jego podwykonawców lub agentów. Zob. Artykuł 8.9 – lista przedmiotów niedozwolonych do przewozu w bagażu podręcznym i/lub rejestrowanym.

14.4.8 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek choroby, urazy czy kalectwo, w tym śmierć, wynikające ze stanu fizycznego Pasażera lub pogorszenia takiego stanu.

14.4.9 Niniejsze Ogólne Warunki Przewozu oraz wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności mają zastosowanie do podwykonawców, pracowników oraz przedstawicieli przewoźnika, tak jak do samego przewoźnika. Łączna kwota możliwa do uzyskania od przewoźnika oraz jego pracowników, przedstawicieli oraz innych osób nie przekroczy wysokości odpowiedzialności przewoźnika.

14.4.10 Żadne postanowienie niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu nie stanowi zrzeczenia się jakiegokolwiek wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności przewoźnika na mocy Konwencji lub obowiązującego prawa, w braku wyraźnych odmiennych postanowień.

14.5 Zgodnie z Artykułem 19 Konwencji, w przypadku opóźnienia przewozu lotniczego w odniesieniu do Pasażera lub jego bagażu rejestrowanego, przewoźnik nie będzie ponosił odpowiedzialności za szkodę spowodowaną opóźnieniem, jeżeli przewoźnik jest w stanie udowodnić, że zarówno przewoźnik jak i jego podwykonawcy i agenci podjęli wszelkie możliwe kroki w celu uniknięcia



wystąpienia takiej szkody, lub że podjęcie takich kroków okazało się niemożliwe. Jeżeli przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę spowodowaną opóźnieniem, z wyłączeniem przypadków rażącego zaniedbania, odpowiedzialność przewoźnika za taką szkodę podlega następującym ograniczeniom:

14.5.1 dla szkody spowodowanej opóźnieniem w przewozie Pasażerów, odpowiedzialność przewoźnika jest ograniczona do wysokości 4.694 SDR za każdego Pasażera.

14.5.2 dla szkody spowodowanej opóźnieniem w przewozie bagażu, odpowiedzialność przewoźnika jest ograniczona do wysokości 1.131 SDR za każdego Pasażera.

## **ARTYKUŁ 15 - OGRANICZENIA CZASOWE DOTYCZĄCE ROSZCZEŃ I PODEJMOWANIA DZIAŁAŃ PRAWNYCH**

### **15.1 ZGŁOSZENIE REKLAMACJI**

15.1.1 Na potrzeby złożenia reklamacji zgodnie z Artykułem 15.1.2 odbiór bagażu rejestrowanego przez posiadacza kwitu bagażowego bez złożenia reklamacji w momencie dostarczenia bagażu Pasażerowi stanowi dowód, iż bagaż został dostarczony w dobrym stanie zgodnie z umową przewozu.

15.1.2 Jeżeli Pasażer chce złożyć reklamację lub zgłosić roszczenie w zakresie szkody dotyczącej bagażu rejestrowanego, należy złożyć pisemną reklamację tak szybko, jak to możliwe. W przypadku szkody dotyczącej bagażu rejestrowanego, Pasażer musi złożyć pisemną reklamację w ciągu siedmiu 7 dni a w przypadku opóźnienia – w ciągu dwudziestu jeden 21 dni, od dnia, w którym bagaż został zwrócony do dyspozycji Pasażera.

### **15.2 ROSZCZENIA ODSZKODOWAWCZE – ROZPORZĄDZENIE 261/2004**

15.2.1 Ten Artykuł ma zastosowanie do roszczeń o odszkodowanie, dochodzonych na podstawie Rozporządzenia UE 261/2004.

15.2.2 Roszczenia będą zgłaszane przez Pasażera bezpośrednio do przewoźnika, który udzieli Pasażerowi odpowiedzi bezpośrednio, w terminie 14 dni lub w terminie przewidzianym przez obowiązujące prawo (którykolwiek z terminów jest krótszy), zanim zaangażują strony trzecie do działania w ich imieniu. Roszczenia można zgłaszać [tutaj](#). Jeśli przewoźnik nie udzieli odpowiedzi w odpowiednim czasie lub jeśli Pasażer będzie niezadowolony z odpowiedzi przewoźnika, Pasażer będzie mógł zaangażować strony trzecie do złożenia reklamacji / otrzymania płatności w jego imieniu.

15.2.3 W celu ochrony swoich klientów i utrzymania dobrych relacji z nimi, w przypadkach, w których pasażer nie zastosował się do klauzuli 15.2.2, przewoźnik będzie rozpatrywał roszczenia złożone przez stronę trzecią tylko wtedy, gdy zgłoszona reklamacja zawiera dane kontaktowe oraz dane rachunku bankowego Pasażera, umożliwiające przewoźnikowi dokonanie płatności bezpośrednio na rzecz pasażera.

15.2.4 Artykuły 15.2.2 oraz 15.2.3 powyżej nie będą miały zastosowania do Pasażerów, którzy nie mają zdolności prawnej do zgłaszania roszczeń osobiście. Opiekun prawny może zgłosić roszczenie do przewoźnika w imieniu Pasażera, który nie ma zdolności prawnej. Przewoźnik może domagać się wykazania, że opiekun prawny jest uprawniony do zgłoszenia roszczenia w imieniu Pasażera.

15.2.5 Pasażer może zgłosić roszczenie do przewoźnika w imieniu innych Pasażerów objętych tą samą rezerwacją. Przewoźnik może domagać się wykazania, że Pasażer posiada zgodę pozostałych Pasażerów objętych tą samą rezerwacją na zgłoszenie roszczenia w ich imieniu.

15.2.6 W każdym przypadku, za wyjątkiem Artykułów 15.2.4 oraz 15.2.5, przewoźnik nie rozpatrzy roszczenia zgłoszonego przez osobę trzecią, o ile do wniosku o wypłatę odszkodowania nie będzie załączona odpowiednia dokumentacja należycie wykazująca umocowanie osoby trzeciej do działania w imieniu Pasażera.

15.2.7 Postanowienia tego Artykułu nie wykluczają możliwości konsultowania się przez Pasażerów z doradcami prawnymi lub innymi doradcami, zanim zgłoszą roszczenie bezpośrednio do przewoźnika.

15.2.8 Stosownie do procedur wewnętrznych przewoźnika, w tym zgodnie z artykułem 15.2.2, jakkolwiek zapłata lub zwrot pieniędzy zostaną dokonane na kartę płatniczą, która została użyta do dokonania rezerwacji lub na rachunek bankowy Pasażera objętego rezerwacją. Przewoźnik może domagać się wykazania, że rachunek bankowy jest prowadzony na rzecz danego Pasażera.

15.2.9 - Artykuł 15.4 nie ma zastosowania w przypadku roszczeń w oparciu o Rozporządzenie UE 261/2004 o ile zastosowałeś się do postanowień zawartych w Artykułach 15.2.1 – 15.2.7 niniejszych Warunków i Postanowień”.

### **15.3 ALTERNATYWNE METODY ROZSTRZYGANIA SPORÓW**

15.3.1 Pasażerowie niezadowoleni z ostatecznej decyzji podjętej przez nasz zespół obsługi klienta mogą skontaktować się z Rzecznikiem Praw Pasażerów. Postępowania prowadzone przez Rzecznika Praw Pasażerów mają na celu polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich. Rzecznik Praw Pasażerów nie pobiera opłat za prowadzenie postępowań ADR. Z Rzecznikiem Praw Pasażerów skontaktować się można m.in. poprzez przesyłanie wniosku na adres: Urząd Lotnictwa Cywilnego, Rzecznik Praw Pasażerów, ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa lub za pomocą formularza interaktywnego dostępnego na stronie: <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/zloz-wniosek>. Więcej informacji na temat postępowania przed Rzecznikiem Praw Pasażerów oraz dostępnych środków komunikacji można znaleźć na stronie: <https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/>.

15.3.2 Skargi można kierować również za pośrednictwem europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów (ODR). Podając nasze dane jako podmiotu sprzedającego, należy wskazać adres e-mail: [odr@ryanair.com](mailto:odr@ryanair.com). Ten adres e-mail służy wyłącznie do wypełniania formularza ODR. Pasażerowie nie powinni używać tego adresu e-mail do kontaktu z nami. Nie będziemy udzielać odpowiedzi na żadne zapytania lub skargi wysłane na ten adres e-mail.

### **15.4 ROSZCZENIA**

Jakiegolwiek roszczenia w sprawie odszkodowania, zgłoszenie szkody lub zwrotu pieniędzy przysługuje jedynie w przypadku osób fizycznych, które widnieją w rezerwacji, jako dodatkowi Pasażerowie i/lub, które są członkami podróżującej grupy, wówczas również dla pozostałych osób podróżujących w tej grupie, i/lub, w przypadku osób nieletnich, tudzież nieposiadających zdolności prawnej, prawo do roszczenia przysługuje ich opiekunom. We wszystkich pozostałych przypadkach prawo do roszczenia odszkodowania, zgłoszenia szkody lub zwrotu pieniędzy dla osób trzecich nie będzie rozpatrywane. Zakaz ten nie obowiązuje w przypadku wniesienia sprawy w wyniku postępowania prawnego.

### **15.5 PRZEDAWNIE NIE ROSZCZEŃ**

Wszelkie prawa do odszkodowania wygasną, jeżeli roszczenie nie zostanie zgłoszone w ciągu dwóch lat od dnia przylotu do miejsca przeznaczenia lub dnia, w którym statek powietrzny miał planowo wylądować lub dnia, w którym przewóz zakończył się. Metoda obliczenia terminu przedawnienia zostanie określona na podstawie przepisów prawa obowiązującego w jurysdykcji, w której toczy się sprawa.

## **ARTYKUŁ 16 - REGULAMIN PRZEWOŹNIKA**

Przewóz Pasażera i jego bagażu odbywa się zgodnie z Regulacjami przewoźnika, wiążącymi dla Pasażera. Regulacje obejmują postanowienia dotyczące opłat przewoźnika, odpowiedzialności przewoźnika za Pasażerów oraz ich bagaż, dokumentów podróży, bagażu rejestrowanego i podręcznego (w tym przewozu sprzętu sportowego i/lub instrumentów muzycznych), przewozu dzieci, niemowląt i osób niepełnoletnich, osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej, Pasażerów niewidomych/niedowidzących, kobiet w ciąży lub osób chorych, przewozu psów przewodników, zmian lotów i nazwisk, pierwszeństwa przy wejściu na pokład, informacji ATOL, oraz informacji o przewoźniku.

## **ARTYKUŁ 17 - LINIE LOTNICZE TYPU POINT-TO-POINT**

Buzz to linie lotnicze oferujące usługi typu „point-to-point”. Dlatego też nie oferujemy i nie jesteśmy w stanie umożliwić transferu Pasażerów lub ich bagażu na inne loty, niezależnie od tego, czy lot odbywa się z nami lub innym przewoźnikiem, chyba że zarezerwowali Państwo lot łączony.

## **ARTYKUŁ 18 - TRANSAKcje GOTÓWKOWE ORAZ KARTAMI KREDYTOWYMI/DEBETOWYMI**

18.1 W trosce o higienę i zdrowie, z powodu ryzyka związanego z transakcjami gotówkowymi w czasie pandemii COVID-19, płatności za taryfy, podatki, opłaty, usługi pomocnicze i zakupy podczas lotu można dokonywać jedynie kartami kredytowymi lub debetowymi.

18.2 Płatności Apple Visa i Apple Mastercard są obecnie akceptowane wyłącznie w naszej aplikacji mobilnej.

18.3 W związku z wysokimi kosztami zapewnienia bezpieczeństwa i zarządzania, przewoźnik nie akceptuje gotówki jako zapłaty za taryfy, podatki, opłaty i obciążenia za przewóz nadbagażu i sprzętu sportowego. Niektóre lotniska mogą stosować miejscowe regulacje dotyczące przyjmowania gotówki, i mogą akceptować uznane karty debetowe wystawiane w danym kraju. Pasażerowie, którzy zamierzają dokonać takich opłat na lotnisku powinni skontaktować się z lotniskiem z wyprzedzeniem w celu ustalenia, czy dane lotnisko akceptuje gotówkę oraz ustalenia czy/jakie karty debetowe są akceptowane jako forma płatności.

18.4 Pasażerowie, którzy zapłacą za lot kartą kredytową w walucie innej niż waluta kraju, z którego odlatuje dany rejs, zostaną obciążeni w walucie, w której została wystawiona karta kredytowa, w tym opłata za ‘użytkownika zagranicznego’, natomiast istnieje możliwość sprawdzenia faktycznej kwoty obciążenia w walucie karty kredytowej przed dokonaniem płatności. Płatności wykonane kartami wydanymi w kraju UE będą przetwarzane w kraju wydania lub w Republice Irlandii, zaś w przypadku karty wydane w kraju spoza UE, transakcje będą przetwarzane w Republice Irlandii.

## **ARTYKUŁ 19 - INTERPRETACJA**

Tytuły każdego z Artykułów niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu zostały zamieszczone jedynie dla ułatwienia, i nie będą wykorzystywane do interpretacji tekstu.

# REGULACJE RYANAIR SUN DOTYCZĄCE OKREŚLONYCH KWESTII

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA LOTNICZEGO ZA PASAŻERÓW I ICH BAGAŻ

Niniejsze Regulacje podsumowują zasady odpowiedzialności dotyczące unijnych przewoźników lotniczych zgodnie z wymogami ustawodawstwa unijnego oraz Konwencji montrealskiej z 1999 r. („Konwencja”).

Wybrane przepisy niniejszych Regulacji, w tym sposób dokonania rezerwacji, sposób odprawy, limity dotyczące bagażu, opłata za odprawę na lotnisku, zasady dotyczące refundacji, zmian daty, kierunku, taryfy (Regular, Plus, Flexi Plus i Family Plus) i zniżki, nie mają zastosowania do Pasażerów, którzy zakupili bilet za pośrednictwem touroperatora. Powyższe kwestie są określone umową między Pasażerem a tourooperatorem.

### Odszkodowanie w przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała

Nie istnieją limity finansowe odpowiedzialności za uszkodzenie ciała lub śmierć Pasażera. W przypadku szkód o wartości do 113.100 SDR, przewoźnik nie może kwestionować roszczenia o odszkodowanie. Powyżej tej kwoty, przewoźnik może bronić się przed roszczeniami udowadniając, że szkoda nie została spowodowana zaniedbaniem lub innym zawinieniem przewoźnika.

### Zaliczki

W przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała Pasażera, przewoźnik wypłaci zaliczkę, której wysokość pokryje najpilniejsze wydatki, w ciągu 15 dni od ustalenia osoby uprawnionej do otrzymania odszkodowania. W przypadku śmierci, kwota zaliczki nie będzie niższa niż 16.000 SDR.

### Opóźnienie w przewozie Pasażera

W przypadku opóźnienia w przewozie Pasażera, przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę, chyba że podjął wszelkie kroki w celu uniknięcia szkody lub podjęcie takich kroków było niemożliwe. Odpowiedzialność za opóźnienia w przewozie Pasażera jest ograniczona do kwoty 4.694 SDR.

### Opóźnienia w przewozie bagażu

W przypadku opóźnienia w przewozie bagażu, przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę, chyba że podjął wszelkie kroki w celu uniknięcia szkody lub podjęcie takich kroków było niemożliwe. Odpowiedzialność za opóźnienia w przewozie bagażu jest ograniczona do wysokości 1.131 SDR.

### Zniszczenie, utrata lub uszkodzenie bagażu

Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu do wysokości 1.131 SDR. W przypadku bagażu rejestrowanego, przewoźnik odpowiada za szkodę nawet jeżeli nie ponosi winy za szkodę, chyba że bagaż miał wadę. W przypadku bagażu podręcznego, przewoźnik odpowiada za szkodę jedynie wtedy, gdy ponosi winę za szkodę.

### Ograniczenia czasowe dotyczące roszczeń związanych z opóźnieniem, zagubieniem lub zniszczeniem bagażu.

Zgłaszanie reklamacji dotyczących bagażu na danym lotnisku, nie stanowi podstawy rozpatrzenia dla przewoźnika i dlatego konieczne jest również złożenie reklamacji bezpośrednio do przewoźnika, w terminach określonych w Konwencji.

- Zniszczony bagaż – reklamacje dotyczące zniszczenia bagażu należy zgłosić na lotnisku oraz przesłać do przewoźnika kopię protokołu bagażowego w terminie 7 dni od daty otrzymania zniszczonego bagażu.
- Błędne nadanie i opóźnienie w dostarczeniu bagażu rejestrowanego – należy natychmiast zgłosić na lotnisku docelowym; dodatkowo należy zgłosić reklamację do przewoźnika w ciągu 21 dni od daty błędnego nadania bagażu.

### **Podwyższone limity odpowiedzialności**

Na podstawie przepisów Konwencji, odpowiedzialność za utratę, opóźnienie lub uszkodzenie bagażu rejestrowanego wynosi 1.131 SDR (ok. €1300). Pasażerowie mają możliwość skorzystania z wyższych limitów dotyczących bagażu rejestrowanego, wykupując usługę Specjalnej Deklaracji Wartości bagażu rejestrowanego. Jej koszt to €50/£50 za osobę/za lot w jedną stronę lub jej ekwiwalent w walucie lokalnej (doliczając VAT na lotach krajowych). Wykupienie usługi zwiększa odpowiedzialność przewoźnika do 2.262 SDR (ok. €2600). Usługa ta musi być wykupiona przed odlotem.

Formularz Specjalnej Deklaracji Wartości bagażu rejestrowanego jest dostępny [tutaj](#).

### **Odpowiedzialność przewoźników umownych i faktycznych**

Jeżeli przewoźnik realizujący rejs nie jest przewoźnikiem umownym, Pasażer jest uprawniony do złożenia reklamacji lub do zgłoszenia roszczeń o odszkodowanie względem któregośkolwiek z tych przewoźników. Jeżeli nazwa lub kod przewoźnika są wskazane na bilecie, ten przewoźnik jest przewoźnikiem umownym.

### **Terminy wnoszenia roszczeń**

Wszelkie roszczenia o odszkodowanie wniesione do sądu muszą być wniesione w ciągu 2 lat od daty przylotu, lub od planowanej daty przylotu.

### **Podstawa powyższych informacji**

Podstawy zasad opisanych powyżej znajdują się w Konwencji, implementowanej w UE na podstawie Rozporządzenia 2027/97 (zmienionego Rozporządzeniem 889/2002) oraz w prawie krajowym państw członkowskich.

## **DOKUMENTY PODRÓŻY**

Odpowiedzialność za posiadanie aktualnych dokumentów spełniających wymagania przewoźnika, urzędu imigracyjnego oraz innych instytucji rządowych we wszystkich miejscach docelowych podróży spoczywa na każdym Pasażerze.

Pasażer będzie zobowiązany uiścić wszelkie opłaty, które poniesie przewoźnik w związku z brakiem wymaganych dokumentów podróży.

### **LOTY ZAGRANICZNE - AKCEPTOWANE DOKUMENTY ZE ZDJĘCIEM:**

- Ważny paszport
- W przypadku podróży poza EOG (Europejski Obszar Gospodarczy) paszport musi być ważny przez okres planowanego pobytu, z wyjątkiem następujących krajów:
  - W przypadku podróży do Jordanii paszport musi być ważny przez 6 miesięcy po zakończeniu planowanego pobytu
  - W przypadku podróży do Turcji paszport musi być ważny przez 6 miesięcy od daty wjazdu

- W przypadku podróży do Czarnogóry paszport musi być ważny przez co najmniej 3 miesiące
- W przypadku podróży do Bośni i Hercegowiny paszport musi być ważny przez co najmniej 3 miesiące
- Aby podróżować do Izraela, pasażerowie muszą posiadać bilet powrotny
- Wszyscy posiadacze paszportów spoza UE podróżujący do państwa należącego do strefy Schengen\* muszą upewnić się, że ich paszport jest ważny przez co najmniej 3 miesiące od daty opuszczenia kraju członkowskiego Schengen, chyba że osoba ta posiada zezwolenie na pobyt wydane w państwie należącym do strefy Schengen lub długoterminową wizę:
 

\*Państwa należące do strefy Schengen: Austria, Belgia, Czechy, Estonia, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Węgry, Włochy, Łotwa, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Holandia, Malta, Polska, Portugalia, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja lub Szwajcaria.
- Ważny dowód tożsamości wydany przez rząd: Austrii, Belgii, Bułgarii, Chorwacji, Cypru, Republiki Czeskiej, Estonii, Finlandii, Francji, Niemiec, Gibraltaru, Grecji, Węgier, Włoch, Łotwy, Liechtensteinu, Litwy, Luksemburga, Holandii, Malty, Polski, Portugalii, Rumunii, Słowacji, Słowenii, Hiszpanii, Szwecji lub Szwajcarii
 

Następujące kraje akceptują krajowe dowody tożsamości wydane przez rząd kraju EOG: Bośnia i Hercegowina, Serbia i Czarnogóra
- Irlandzka karta paszportowa (tylko dla obywateli Irlandii podróżujących na terenie Unii Europejskiej i Europejskiego Obszaru Gospodarczego)
- Ważny dokument podróży „Kinderreisepass” wydany przez rząd niemiecki dziecku poniżej 16 r.ż.
- Ważny dowód tożsamości greckiej policji krajowej (tylko w przypadku podróży na terenie UE)
- Ważny dokument podróży wydany na podstawie art. 28 ust 1. Konwencji ONZ z 1951 r. w sprawie uchodźców z 1951 r. – wydany przez odpowiednie władze zamiast paszportu
- Ważny dokument podróży wydany na podstawie art. 27 Konwencji ONZ w sprawie bezpaństwowców z 1954 r. – wydany przez umawiające się państwo zamiast paszportu
- Ważny paszport zbiorowy wydany przez kraj UE/EOG
- Ważna wiza (jeśli jest wymagana w kraju docelowym):
 

Każde dziecko objęte paszportem rodzica musi posiadać własną wizę i musi podróżować z osobą dorosłą wymienioną w wizie.
- Rezydenci Francji (w wieku poniżej 18 r.ż.) podróżujący w strefie Schengen i poza strefą Schengen bez rodzica lub opiekuna muszą okazać wypełniony formularz AST (Autorization de sortie du territoire) oraz dokumenty określone w AST.
- Obywatele Włoch w wieku poniżej 14 r.ż. podróżujący z nowym dowodem osobistym „Carta d'identità” oraz z jednym rodzicem lub z obojgiem rodziców mogą podróżować lotami wewnątrz UE i strefy Schengen bez żadnych innych dokumentów, jeżeli nazwisko rodzica lub opiekuna jest wymienione w dowodzie osobistym. W przeciwnym razie, rodzic lub opiekun prawny musi mieć przy sobie akt urodzenia dziecka lub certyfikat potwierdzający status rodzinny. Jeśli dziecko w wieku poniżej 14 r.ż. podróżuje z nowym dowodem osobistym z osobą, która nie jest jego rodzicem lub opiekunem prawnym, dziecko musi mieć dokument „affido” podpisany przez oboje rodziców lub opiekuna prawnego, ostemplowany przez odpowiedni organ paszportowy.

- Rezydenci Portugalii w wieku poniżej 18 lat, którzy odbywają podróż pomiędzy Portugalią a państwem nienależącym do strefy Schengen bez rodziców lub opiekunów prawnych, potrzebują zezwolenia na podróż, podpisanego przez oboje rodziców lub opiekuna prawnego.
  - Jeśli rodzice lub opiekun prawny są rezydentami Portugalii, podpisy (lub podpis) muszą zostać poświadczane notarialnie
  - Jeśli rodzice lub opiekun prawny nie mieszkają w Portugalii, podpisy (lub podpis) muszą zostać potwierdzone przez portugalską ambasadę lub konsulata w kraju, w którym mieszkają

Zezwolenie na podróż jest również potrzebne, gdy małoletniemu towarzyszy osoba niebędąca rodzicem lub opiekunem prawnym. W takim przypadku zezwolenie na podróż musi wyraźnie wskazywać nazwisko takiej osoby. Małoletni obcokrajowcy w wieku poniżej 18 lat podróżujący samodzielnie mogą nie zostać przepuszczeni przez granicę, jeżeli nie mają w Portugalii nikogo, kto mógłby odpowiadać za ich pobyt.

#### LOTY KRAJOWE – AKCEPTOWANE DOKUMENTY

PAŃSTWO	DOROŚLI	NIEMOWLĘTA I DZIECI
FRANCJA	<b>Od 18 r. ż.:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ważny paszport</li> <li>○ Ważny krajowy dowód tożsamości</li> <li>*zob. poniżej listę krajów wydających</li> <li>**zob. datę wydania w kwestii ważności</li> <li>○ Każde ważne prawo jazdy ze zdjęciem</li> <li>○ Ważne zezwolenie na pobyt</li> </ul>	<b>Dzieci poniżej 13 r. ż.:</b> Nie wymaga się dokumentu ze zdjęciem, jeśli odbywa podróż z osobą dorosłą  <b>Od 13 do 18 r. ż.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ważny paszport</li> <li>○ Ważny krajowy dowód tożsamości</li> <li>*zob. poniżej listę krajów wydających</li> <li>**zob. datę wydania w kwestii ważności</li> <li>○ Ważne zezwolenie na pobyt</li> </ul>
GRECJA	<b>Od 18 r. ż.:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Krajowy dowód tożsamości (ważny lub przeterminowany)</li> <li>*zob. poniżej listę krajów wydających</li> <li>○ Grecki policyjny dowód tożsamości</li> <li>○ Ważny paszport</li> <li>○ Każde ważne prawo jazdy ze zdjęciem</li> <li>○ Inny oficjalny dokument ze zdjęciem pasażera (na zdjęciu lub jego części musi być przybita pieczęć)</li> </ul>	<b>Dzieci poniżej 12 r. ż.:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Krajowy dowód tożsamości (ważny lub przeterminowany)</li> <li>*zob. poniżej listę krajów wydających</li> <li>○ Ważny paszport</li> <li>○ Potwierdzenie tożsamości z Centrum obsługi obywateli lub od policji</li> </ul>
WŁOCHY	<b>Od 15 r. ż.:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ważny paszport</li> <li>○ Krajowy dowód tożsamości</li> <li>*zob. poniżej listę krajów wydających</li> <li>○ Każde ważne prawo jazdy ze zdjęciem</li> <li>○ Patent żeglarski</li> <li>○ Karta/książeczka emerycka</li> <li>○ Licencja na instalację ogrzewania</li> <li>○ Pozwolenie na broń</li> </ul>	<b>Obywatele Włoch poniżej 15 r. ż.:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Akt urodzenia lub zaświadczenie o obywatelstwie ze zdjęciem, potwierdzone przez policję</li> <li>○ Ważny paszport</li> <li>○ Ważny krajowy dowód tożsamości</li> <li>*zob. poniżej listę krajów wydających</li> </ul> <b>Obywatele krajów UE i strefy Schengen poniżej 15 r. ż.:</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dowód tożsamości/identyfikator ze zdjęciem wydany i opieczetowany przez włoską instytucję państwową</li> <li>○ Karty identyfikacyjne wydawane urzędnikom służby cywilnej i wojskowym</li> <li>○ Karta AT/BT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ważny paszport</li> <li>○ Ważny krajowy dowód tożsamości</li> <li>*zob. poniżej listę krajów wydających</li> </ul>
<b>HISZPANIA</b>	<p><b>Obywatele Hiszpani od 15 r. ż.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Paszport (ważny lub przeterminowany)</li> <li>○ Krajowy dowód tożsamości (ważny lub przeterminowany)</li> <li>*zob. poniżej listę krajów wydających</li> <li>○ Ważne hiszpańskie prawo jazdy</li> </ul> <p><b>Obywatele krajów UE i strefy Schengen (plus Andora):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Paszport (ważny lub przeterminowany)</li> <li>○ Krajowy dowód tożsamości (ważny lub przeterminowany)</li> <li>○ Ważne hiszpańskie zezwolenie na pobyt</li> <li>○ Ważne zezwolenie na pobyt wydane przez państwo należące do strefy Schengen</li> <li>○ Ważne hiszpańskie prawo jazdy</li> </ul> <p><b>Obywatele innych krajów:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ważny paszport lub dokument podróży</li> <li>○ Ważne hiszpańskie zezwolenie na pobyt</li> <li>○ Ważne zezwolenie na pobyt wydane przez państwo członkowskie strefy Schengen</li> <li>○ Ważne hiszpańskie prawo jazdy</li> </ul>	<p><b>Obywatele Hiszpanii poniżej 14 r. ż.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nie wymaga się dokumentu ze zdjęciem (na odpowiedzialność osoby podróżującej z dzieckiem)</li> <li>○ Loty krajowe – dzieci będące obywatelami Hiszpanii w wieku 16–18 lat podróżujące samodzielnie: Ważny paszport lub krajowy dowód tożsamości</li> <li>*zob. poniżej listę krajów wydających</li> </ul> <p><b>Obywatele krajów UE i strefy Schengen (plus Andora):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Paszport (ważny lub przeterminowany)</li> <li>○ Krajowy dowód tożsamości (ważny lub przeterminowany)</li> <li>*zob. poniżej listę krajów wydających</li> <li>○ Ważne hiszpańskie zezwolenie na pobyt</li> <li>○ Ważne zezwolenie na pobyt wydane przez państwo członkowskie strefy Schengen</li> </ul> <p><b>Obywatele innych krajów:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ważny paszport lub dokument podróży</li> <li>○ Ważne hiszpańskie zezwolenie na pobyt</li> <li>○ Ważne zezwolenie na pobyt wydane przez państwo członkowskie strefy Schengen</li> </ul>
<b>WIELKA BRYTANIA</b>	Jakikolwiek dokument tożsamości zgodny z danymi pasażera na rezerwacji	<b>Dzieci poniżej 16. roku życia (podróżujące z osobą dorosłą)</b> na terenie Wielkiej Brytanii nie potrzebują dokumentu ze zdjęciem.
<b>POLSKA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ważny paszport</li> <li>○ Ważny Krajowy dowód tożsamości</li> <li>*zob. poniżej listę krajów wydających</li> <li>○ Każde ważne prawo jazdy ze zdjęciem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ważny paszport</li> <li>○ Ważny Krajowy dowód tożsamości</li> <li>*zob. poniżej listę krajów wydających</li> <li>○ Legitymacja szkolna</li> </ul>
<b>PORTUGALIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ważny paszport</li> <li>○ Ważny Krajowy dowód tożsamości</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ważny paszport</li> <li>○ Ważny Krajowy dowód tożsamości</li> </ul>



	*zob. poniżej listę krajów wydających ○ Każde ważne prawo jazdy ze zdjęciem	*zob. poniżej listę krajów wydających
<b>NIEMCY</b>	○ Jakikolwiek dokument tożsamości zgodny z danymi pasażera na rezerwacji.	<b>Poniżej 18 r.ż.:</b> ○ Jakikolwiek dokument tożsamości zgodny z danymi pasażera na rezerwacji.
<b>RUMUNIA</b>	○ Jakikolwiek dokument tożsamości zgodny z danymi pasażera na rezerwacji.	<b>Poniżej 14 r.ż., podróżujący z osobą dorosłą powyżej 18 r.ż.:</b> ○ Certyfikat urodzenia  <b>Pomiędzy 14 r.ż. a 18 r.ż.</b> ○ Dowód osobisty

**\*Dowód tożsamości wydany przez władze państwa należące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG).** Akceptowane są wyłącznie dowody tożsamości wydane przez następujące kraje EOG: Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Estonia, Finlandia, Francja, Gibraltar, Grecja, Hiszpania, Holandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niemcy, Polska, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Węgry, Włochy.

**\*\*Kraje Schengen**

Austria, Belgia, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niemcy, Norwegia, Polska, Portugalia, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Węgry, Włochy

**Państwo trzecie**

Jakikolwiek państwo spoza UE/EOG

**BAGAŻ**

**BAGAŻ PODRĘCZNY**

W przypadku Pasażerów, którzy zakupili bilet za pośrednictwem touroperatora, poniższe kwestie są określone umową między Pasażerem, a tourooperatorem. Niezależnie od umowy, liczba bagaży podręcznych nie może przekroczyć 2 sztuk na Pasażera.

Pasażer może zabrać 1 bagaż podręczny, mieszczący się pod siedzeniem przed Pasażerem (40 x 20 x 25 cm). Wymiary sortownika na bagaż podręczny wynoszą obecnie 42 x 20 x 30 cm.

Nie przysługuje odrębny limit bagażu dla dzieci do 2 r.ż., które podróżują na kolanach dorosłych. Jednakże, osoba podróżująca z niemowlęciem może zabrać dodatkowo torbę do 5kg (oprócz własnego bagażu podręcznego).

## **PIERWSZEŃSTWO WEJŚCIA NA POKŁAD I 2 SZTUKI BAGAŻU PODRĘCZNEGO ORAZ 10 KG BAGAŻ REJESTROWANY**

Jeśli kupiłeś Pierwszeństwo wejścia na pokład (w tym, jeśli wybrałeś taryfę Regular lub Flexi Plus, a także taryfę Plus, jeśli została zakupiona przed 11 grudnia 2019 r.), możesz zabrać na pokład mały bagaż podręczny (40 x 20 x 25cm) oraz duży bagaż podręczny do 10kg, nieprzekraczający wymiarów 55 x 40 x 20 cm, chyba że z ważnych względów musimy umieścić duży bagaż podręczny w luku bagażowym. W tym przypadku, upewnij się, że w bagażu nie pozostały jakiegokolwiek wartościowe przedmioty.

Usługę Pierwszeństwa wejścia na pokład i 2 sztuki bagażu podręcznego możesz dodać przy rezerwacji lotu lub do 40 minut przed zaplanowanym odlotem za pomocą aplikacji mobilnej.

Aktualna wysokość opłaty za Pierwszeństwo wejścia na pokład znajduje się w [Tabeli Opłat](#).

Jeśli kupiłeś 10 kg bagaż rejestrowany (o wymiarach do 55 x 40 x 20 cm), możesz wziąć ze sobą na pokład mały bagaż podręczny, zaś bagaż rejestrowany do 10kg powinien zostać nadany w punkcie odprawy przed udaniem się do kontroli bezpieczeństwa. Do przewozu tego bagażu stosuje się warunki przewozu bagażu rejestrowanego.

Aktualna wysokość opłaty za 10 kg bagaż rejestrowany znajduje się w [Tabeli Opłat](#).

Po dokonaniu rezerwacji, 10 kg bagaż rejestrowany można dodać za pomocą opcji „Moje rezerwacje” na stronie internetowej (do 2 godzin przed planowaną godziną odlotu) oraz w aplikacji mobilnej (do 40 minut przed planowaną godziną odlotu).

Klienci bez wykupionego Pierwszeństwa wejścia na pokład i 2 sztuk bagażu podręcznego, którzy nie dodali bagażu rejestrowanego do rezerwacji, mogą wykupić 10kg bagaż rejestrowany w punkcie odprawy na lotnisku lub w bramce przed wejściem na pokład za €25/£25. Należy upewnić się, że w bagażu nie pozostały wartościowe przedmioty.

Nadmiarowego bagażu podręcznego nie będzie można wnieść na pokład lub zostanie on umieszczony w luku bagażowym za opłatą €50/£50 (plus obowiązująca stawka podatku VAT w przypadku lotów krajowych).

Jeżeli pasażer nie ma pewności co do możliwości wniesienia bagażu na pokład, powinien to sprawdzić przy punkcie odprawy bagażowej przed przejściem przez kontrolę bezpieczeństwa.

## **BAGAŻ REJESTROWANY**

W przypadku Pasażerów, którzy zakupili bilet za pośrednictwem touroperatora, poniższe kwestie są określone umową między Pasażerem, a tourooperatorem. Niezależnie od umowy, liczba bagaży rejestrowanych nie może przekroczyć 3 sztuk na Pasażera.

Każdy Pasażer może zarezerwować do 3 sztuk bagażu rejestrowanego, do 20 kg każda, pod warunkiem uiszczenia odpowiednich opłat za bagaż rejestrowany.

Opłata za bagaż rejestrowany obowiązuje za każdy lot w jedną stronę.

Po dokonaniu rezerwacji możliwe jest dodanie sztuki bagażu rejestrowanego na stronie internetowej w sekcji ‘Moje Rezerwacje’ do 2 godzin przed planowaną godziną odlotu.

Przy rezerwacji dodatkowych sztuk bagażu rejestrowanego za pośrednictwem centrum obsługi lub na lotnisku, a także na loty w szczycie sezonu (m.in. Boże Narodzenie, Wielkanoc, sezon letni) oraz na niektórych trasach, obowiązują wyższe opłaty. Pasażer jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości, która znajduje zastosowanie w danym momencie.

Aktualna wysokość opłaty za bagaż rejestrowany do 20 kg znajduje się w [Tabeli opłat](#).

## **OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE BAGAŻU REJESTROWANEGO**

Dzielenie się lub wspólne korzystanie z limitów bagażowych jest dozwolone pomiędzy Pasażerami podróżującymi na tej samej rezerwacji i wspólnie odprawiającymi się.

Każdy Pasażer przekraczający dopuszczalny limit bagażu rejestrowanego na sztukę zostanie obciążony opłatą według stawki obowiązującej w dniu podróży. Opłata za nadbagaż wynosi obecnie €11/£11 za kilogram (lub kwota równoważna w walucie lokalnej).

Na lotniskach wyposażonych w kioski samoobsługowe, Pasażerowie muszą uiścić wszelkie wymagane opłaty za bagaż rejestrowany lub za nadbagaż, a także nadać bagaż w punkcie nadawania bagażu nie później niż 40 minut przed planowanym terminem odlotu.

## **AKCESORIA DZIECIĘCE**

Nieodpłatnie można przewieźć jeden całkowicie składany wózek dziecięcy (w tym podwójny wózek dziecięcy), system podróżny/chustę do noszenia na każde dziecko oraz jeden z następujących przedmiotów: fotelik samochodowy, podstawkę podwyższającą lub łóżeczko turystyczne. Wszystkie dodatkowe akcesoria dziecięce/niemowlęce (maksymalna waga 20kg/sztuka) można dodać przy dokonywaniu rezerwacji online za opłatą €15/£15 za sztukę za lot w jedną stronę.

## **SPRZĘT SPORTOWY I INSTRUMENTY MUZYCZNE**

Sprzęt sportowy lub muzyczny, jak między innymi: duże wędki, kije golfowe, rowery\*, hulajnogi, sprzęt do szermierki, tyczki, oszczepy, deski surfingowe, bodyboard, deski snowboardowe i narty oraz duże instrumenty muzyczne (w tym harfy, kontrabasy i perkusje) nie nadają się do przewozu na pokładzie samolotu. Takie przedmioty, ważące nie więcej niż 20kg za sztukę, mogą jednak być przewożone w luku samolotu poza dopuszczalnym limitem bagażu rejestrowanego po uiszczeniu dodatkowej opłaty.

\*Uwaga - rowery muszą być zapakowane w torbę ochronną lub przewożone w pudle, w przeciwnym przypadku nie będą przyjęte do przewozu. Rowery elektryczne nie mogą być przewożone.

Sprzęt sportowy lub muzyczny ważący powyżej 20kg, będzie obciążony opłatą za nadbagaż według obowiązującej stawki.

Mniejsze instrumenty muzyczne, takie jak gitara, skrzypce lub altówka, które przekraczają rozmiary bagażu podręcznego (40 x 20 x 25 cm), można przewozić na pokładzie samolotu po uprzednim zarezerwowaniu miejsca na instrument i wniesieniu odpowiedniej opłaty. W związku z wykupieniem dodatkowego miejsca, nie przysługują dodatkowe limity bagażu rejestrowanego lub bagażu podręcznego.

Aby zarezerwować dodatkowe miejsce, należy wprowadzić wyrazy „ITEM SEAT” jako nazwisko i wyraz „EXTRA” jako imię. Na rezerwacji i karcie pokładowej uzyskiwanej online będzie wyświetlane wyrażenie „EXTRA ITEM SEAT” (dodatkowe miejsce). Podczas odprawy online należy podać dane pochodzące z dokumentu podróznego Pasażera. Te informacje zostaną wydrukowane na karcie pokładowej uzyskanej po odprawie online. Jeśli wykupili Państwo dodatkowe miejsce dla własnego komfortu/przedmiotu, usługa rezerwacji miejsc w rzędach 1, 16 i 17 nie może być zrealizowana.

## **INNE**

Z uwagi na bezpieczeństwo i higienę pracy, przewoźnik nie przyjmuje do przewozu sztuk bagażu o wadze powyżej 32kg lub o wymiarach przekraczających 81 x 119 x 119 cm. Niniejsze ograniczenie wagi nie dotyczy sprzętu ułatwiającego poruszanie się.

Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub zniszczenie przedmiotów, która jest wynikiem usterki, niedoskonałości lub złego stanu bagażu, a także za utratę lub zniszczenie przedmiotów delikatnych, łatwo psujących się lub niewłaściwie zapakowanych.

Pasażerowie muszą również w pełni przestrzegać Artykułu 8 Ogólnych Warunków Przewozu.

## **DZIECI, NIEMOWLĘTA I MŁODZIEŻ**

### **Osoby małoletnie podróżujące bez opieki**

Przewoźnik nie przewozi osób małoletnich (poniżej 16 roku życia) podróżujących bez opieki osoby dorosłej. Osoby poniżej 16 roku życia muszą podróżować pod opieką osoby, która ukończyła 16 lat.

Jeśli chcesz, aby pasażer-dziecko podróżował z osobą dorosłą (w wieku co najmniej 16 lat), która posiada już rezerwację na lot, musisz dokonać nowej rezerwacji dla dziecka (tak jakby to była osoba dorosła), a następnie połączyć tę rezerwację z istniejącą rezerwacją. Możesz połączyć rezerwacje, kontaktując się z nami przez czat lub dzwoniąc do centrum obsługi. Nie jest możliwe połączenie rezerwacji na lotnisku.

Możesz połączyć rezerwacje do 4 godzin przed planowaną godziną odlotu. Łączenie rezerwacji jest bezpłatne, jeśli istniejąca rezerwacja została dokonana do 24 godzin wcześniej. Jeśli upłynęły 24 godziny, będziesz musiał uiścić opłatę rezerwacyjną (€30/£30).

Dzieci, dla których dokonałeś osobnej rezerwacji, nie mogą odprawić się przez Internet i muszą odprawić się na stanowisku odprawy na lotnisku w obecności osoby dorosłej podróżującej w ramach rezerwacji powiązanej.

Jeśli nie zastosujesz się do powyższej procedury łączenia rezerwacji, przewóz dziecka do 16 r.ż nie będzie możliwy.

### **Podróż z niemowlęciem**

Ze względów bezpieczeństwa, niemowlęta (w wieku pomiędzy 8 dni-23 miesiące) muszą siedzieć na kolanach osoby dorosłej i używać pasów bezpieczeństwa (dostarczonych przez obsługę) lub mogą siedzieć na osobnym siedzeniu, jeżeli posiadają specjalne pasy (tzw. AmSafe CARES – niedostarczane przez obsługę przewoźnika pasy muszą być zakupione przez podróżującego) i mają ukończone 12 miesięcy. Mogą również podróżować w foteliku samochodowych zatwierdzonym do użycia na pokładzie samolotu. W tym wypadku proszę skontaktować się z centrum obsługi klienta lub skorzystać z czatu.

Aby zarezerwować miejsce dla dziecka (płatne w pełnej wysokości), skontaktuj się z centrum obsługi lub skontaktuj się z nami przez chat.

Opłata za niemowlę podróżujące na kolanach osoby dorosłej wynosi €25/£25 (lub równowartość w lokalnej walucie) za każdy lot w jedną stronę.

W rezerwacji musi znajdować się co najmniej jedna osoba dorosła.

Osoba podróżująca z niemowlęciem może zabrać ze sobą torbę do 5kg (dodatkowa torba - oprócz bagażu podręcznego).

### **Rezerwacje rodzinne – rezerwacja miejsc**

Dla dorosłych podróżujących z dziećmi poniżej 12 roku życia (wyłączając niemowlęta do 2 r. ż.) rezerwacja miejsca jest obowiązkowa dla przynajmniej jednego dorosłego, aby dziecko w rezerwacji otrzymało miejsce bezpłatnie. Na jednego dorosłego darmowe miejsca może otrzymać maksymalnie czwórka dzieci. Inni dorośli lub młodzież podróżujący na tej samej rezerwacji nie muszą rezerwować miejsc, aczkolwiek, jeżeli sobie życzą, to również mogą to uczynić.

Opłata za rezerwację miejsca dla dorosłego podróżującego z dzieckiem zaczyna się od €4/£4. Do wyboru są miejsca standardowe w rzędach 18-33. Jeżeli dorosły chciałby zarezerwować miejsce w innym rzędzie niż 18-33, zobowiązany jest pokryć różnicę w cenie miejsc. Dzieci również będą zobowiązane do zapłacenia pełnej opłaty za miejsca.

Jeżeli ze względu na duży popyt, miejsca standardowe w rzędach 18-33 nie są dostępne dla wszystkich osób w ramach rezerwacji, dorośli zobowiązani do rezerwacji miejsca mogą wybrać miejsce w rzędach 11-15 uiszczając dopłatę za różnicę w cenie lub zdecydować się na podróż w innym terminie. Miejsca dla dzieci pozostają darmowe.

Jeśli nie ma wystarczającej liczby miejsc w rzędach 11-15 dla wszystkich osób w ramach rezerwacji, wszyscy dorośli zobowiązani do rezerwacji miejsca mogą zarezerwować miejsce w rzędach 6-10 uiszczając dopłatę za różnicę w cenie.

Jeśli na wybranym przez Ciebie locie nie ma wystarczającej liczby miejsc dla wszystkich osób w rezerwacji, aby usiąść razem, możesz zdecydować się na podróż w innym terminie.

## **TARYFY REGULAR, REGULAR PLUS, FLEXI PLUS I FAMILY PLUS**

### **Taryfa Regular**

Od 11 grudnia 2019 r Taryfa Regular jest dostępna na wszystkich lotach i można ją wybrać jedynie dla wszystkich pasażerów i lotów w rezerwacji.

Taryfa Regular jest dostępna wyłącznie podczas dokonywania rezerwacji przez Internet i nie można jej dokupić za pośrednictwem centrum obsługi lub na lotnisku. Ponadto nie można jej ulepszyć do wersji Plus ani Flexi Plus na późniejszym etapie.

Opłata za Taryfę Regular nie podlega zwrotowi, z wyjątkiem przypadków, gdy zastosowanie mają klauzule 4.2, 10.2, 10.3 lub 10.4 Ogólnych Warunków Przewozu.

Taryfa Regular obejmuje:

- Rezerwacja miejsca standardowego
- Pierwszeństwo wejścia na pokład i 2 bagaże podręczne

Wybór Taryfy Regular nie jest możliwy dla rezerwacji dokonanych ze zniżką Erasmus.

### **Taryfa Plus**

Od 11 grudnia 2019 r Taryfa Plus jest dostępna na wszystkich lotach i można ją wybrać jedynie dla wszystkich pasażerów i lotów w rezerwacji.

Taryfa Plus jest dostępna tylko podczas dokonywania rezerwacji. Ponadto nie można ulepszyć do Flexi Plus na późniejszym etapie. Taryfa Plus jest dostępna do wyboru wyłącznie podczas dokonywania rezerwacji przez Internet i nie można jej dokupić w późniejszym terminie ani jej ulepszyć do wersji Flexi Plus.

Opłata za Taryfę Plus nie podlega zwrotowi, z wyjątkiem przypadków, gdy zastosowanie mają klauzule 4.2, 10.2, 10.3 lub 10.4 Ogólnych Warunków Przewozu.

Taryfa Plus obejmuje:

- 1 bagaż podręczny
- 1 sztuka bagażu rejestrowanego 20 kg
- Rezerwacja miejsca standardowego
- Bezpłatna odprawa na lotnisku

Wybór Taryfy Plus nie jest możliwy dla rezerwacji dokonanych ze zniżką Erasmus.

Wybór Taryfy Plus nie jest możliwy w przypadku rezerwacji łączonych.

### **Taryfa Family Plus**

Taryfa Family Plus jest dostępna na wszystkich lotach i może zostać wybrana dla maksymalnie 6 pasażerów podróżujących na rezerwacji, w tym co najmniej z jednym dzieckiem lub nastolatkiem.

Możesz wybrać Taryfę Family Plus po dokonaniu rezerwacji do 2 godzin przed planowanym odlotem.

Taryfa Family Plus jest dostępna po dokonaniu rezerwacji, jeśli nie dokonałeś zakupu dwóch lub więcej usług dodatkowych.

Opłata za Taryfę Family Plus nie podlega zwrotowi, z wyjątkiem przypadków, gdy zastosowanie mają klauzule 4.2, 10.2, 10.3 lub 10.4 Ogólnych Warunków Przewozu.

Taryfa Family Plus obejmuje:

- 2 sztuki bagażu rejestrowanego 20 kg
- Rezerwacja miejsca standardowego za €4 dla wszystkich dorosłych i nastolatków w ramach rezerwacji, którzy nie muszą rezerwować miejsca
- po 1 sztuce bagażu rejestrowanego 10 kg dla każdego pasażera w rezerwacji

Wybór taryfy Family Plus nie jest dostępny na trasach subsydiowanych przez rząd hiszpański.

### **Taryfa Flexi Plus**

Taryfa Flexi Plus jest dostępna na wszystkich lotach i można ją wybrać jedynie dla wszystkich pasażerów i lotów w rezerwacji. Taryfa Plus jest dostępna tylko podczas dokonywania rezerwacji.

Taryfa Flexi Plus nie podlega zwrotowi, z wyjątkiem przypadków, gdy zastosowanie mają klauzule 4.2, 10.2, 10.3 lub 10.4 Ogólnych Warunków Przewozu.

Taryfa Flexi Plus obejmuje:

- Bezpłatna odprawa na lotnisku
- Rezerwacja dowolnego miejsca
- Pierwszeństwo wejścia na pokład i 2 sztuki bagażu podręcznego
- Możliwość dokonywania zmian w rezerwacji
- Usługa "fast track" przy przejściu przez kontrolę bezpieczeństwa na poniższych lotniskach:

London Stansted, Bruksela Charleroi, Mediolan Bergamo, Barcelona, Malaga, Birmingham, Manchester, East Midlands, Glasgow, Edynburg, Frankfurt Hahn, Hamburg, Stuttgart, Eindhoven, Bruksela (Zaventem), Sztokholm (Skavsta), Budapeszt, Warszawa Modlin, Liverpool John Lennon, London Gatwick, Rzym Ciampino, Rzym Fiumicino, Kolonia/Bonn i Ateny.

### **Flexi Plus - zmiana zarezerwowanego terminu lotu lub trasy**

Dzięki Taryfie Flexi Plus możesz bezpłatnie zmienić zarezerwowany termin lotu lub trasę na lot odbywający się dzień przed lub dzień po oryginalnej dacie lotu (jeśli są dostępne miejsca). Jeśli dokonujesz zmiany na lot z późniejszym terminem odlotu, możesz dokonać zmiany do 1 godziny przed planowaną godziną odlotu zmienianego lotu. Jeśli dokonujesz zmiany rezerwacji na lot wcześniejszy, możesz dokonać zmiany:

- do 40 minut przed nowym lotem, jeśli dokonujesz zmiany w kasie na lotnisku; lub
- do 1 godziny przed nowym lotem, jeśli dokonujesz zmiany za pośrednictwem centrum obsługi klienta.

Jeśli nowy lot odbywa się na więcej niż jeden dzień przed lub po zmienianym locie, nie będziesz musiał uiścić opłaty za zmianę lotu, ale musisz zapłacić różnicę w cenie.

Jeśli dokonałeś już odprawy online dla oryginalnego lotu, musisz skontaktować się z nami, aby anulować odprawę ten lot, zanim będziesz mógł dokonać zmiany. W Taryfie Flexi Plus możesz bezpłatnie odprawić się na lotnisku.

Możesz zmienić trasę wszystkich lotów w rezerwacji online w sekcji „Moje rezerwacje”. Jednakże, po odbyciu pierwszego sektora (lotu) w ramach rezerwacji, zmiana trasy lotu powrotnego jest możliwa wyłącznie w kasie biletowej na lotnisku lub za pośrednictwem centrum obsługi. Zmiana trasy możliwa jest wyłącznie w ramach tego samego kraju odlotu i kraju docelowego.

Po zmianie lotu usługi zawarte w Flexi Plus zostaną przeniesione na nowy lot (jeśli te usługi są dostępne dla tego lotu). Jeśli usługi nie można przenieść, nie otrzymasz zwrotu opłaty za Taryfę Flexi Plus.

### **Flexi Plus - zmiana imienia i nazwiska**

Postanowienia Artykułu 15 Ogólnych Warunków Przewozu znajdują zastosowanie i konieczne będzie uiszczenie odpowiedniej opłaty.

### **PRZEWÓZ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH ORAZ OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ**

Rozporządzenie 1107/2006 w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą

Dokładamy wszelkich starań, aby osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej (tj. mające trudności z wsiadaniem lub wysiadaniem z samolotu, siadaniem na fotelu pasażera lub wstawaniem z fotela lub poruszaniem się po kabinie) mogły odbywać podróż na pokładzie samolotu. Istnieją ograniczenia wynikające z przepisów bezpieczeństwa, jak i okoliczności, takie jak: rodzaj samolotu, rozkład kabiny, całkowita waga lub liczba pasażerów, które może przewieźć samolot, liczba pasażerów, którym załoga będzie w stanie pomóc w przypadku ewakuacji, oraz wszelkie inne okoliczności związane z procedurami awaryjnymi. W wyjątkowych przypadkach możesz nie zostać wpuszczony na pokład samolotu, jeśli mogłoby to skutkować powstaniem zagrożenia dla samolotu, innych pasażerów, załogi lub Pasażera. Nasz zespół pomocy specjalnej oceni ind sytuację, aby jak najlepiej zaspokoić indywidualne potrzeby i poinformuje Cię o wszelkich ograniczeniach, które mogą mieć zastosowanie.

### **Ograniczenia dotyczące miejsc w kabinie dla niektórych kategorii Pasażerów:**

Zgodnie z wymogami regulacyjnymi (EU-OPS 1.260), załoga przewoźnika musi zapewnić, że dostęp do sprzętu i trasy ewakuacyjnej w samolocie nie jest w żaden sposób utrudniony. Może to oznaczać, że nie będziesz mógł zająć określonego miejsca lub będziesz zmuszony zmienić miejsce na pokładzie samolotu.

Ze względów bezpieczeństwa, Pasażerowie wymagający pomocy specjalnej powinni zajmować miejsce przy oknie, chyba że jest ono zajęte przez towarzysza podróży lub ilość pasażerów na danym locie pozwala na pozostawienie wolnych miejsc między niepełnosprawnym Pasażerem a oknem.

Jeśli masz ograniczoną sprawność ruchową w kabinie, potrzebujesz zabrać ze sobą tlen ze względu na stan zdrowia lub będziesz używał urządzenia przytrzymującego Amsafe, uprząży Crelling, siedzenia

GoTo, Burnett Body Support lub fotela Meru, zarówno Ty jak i 1 osoba podróżująca z Tobą może otrzymać rezerwację odpowiednich miejsc na pokładzie samolotu, bezpłatnie, jeśli zadzwonisz lub wyślesz e-mail do zespołu Pomocy Specjalnej (Special Assistance). Nie jest możliwe przyznanie bezpłatnego miejsca obok wyjścia awaryjnego, miejsca priorytetowego lub miejsca z dodatkową przestrzenią na nogi.

Jeśli zarezerwujesz odpowiednie miejsce za pośrednictwem infolinii Pomocy Specjalnej, będziesz mógł zająć swoje miejsce na pokładzie po zajęciu miejsc przez pozostałych pasażerów.

Minimalna odległość między rzędami foteli, mierzona od oparcia jednego fotela do oparcia przedniego fotelu, wynosi 73,66 cm (29 cali). Minimalna szerokość fotela między podłokietnikami wynosi 39,37 cm (15,5 cala). Minimalny rozmiar drzwi wejścia na pokład samolotu to 76,2 x 165,1 cm (30 x 65 cali). Jeśli powyższe wymiary nie spełniają Twoich potrzeb, nie będzie możliwe wpuszczenie Cię na pokład samolotu.

### **Pasażerowie wymagający jednego z poniżej wymienionych typów pomocy specjalnej powinni na pokładzie zajmować wyznaczone miejsca:**

Pasażerowie podróżujący z psem przewodnikiem lub psem towarzyszącym

- Pomoc specjalna typu (BDGR): Pasażerowie podróżujący z psem przewodnikiem lub psem towarzyszącym, wymagający pomocy w przejściu przez terminal (odlotów i przylotów) oraz oddzielnych instrukcji w zakresie bezpieczeństwa ze strony załogi pokładowej;
- Pomoc specjalna typu (PETC): Pasażerowie podróżujący z psem przewodnikiem lub psem towarzyszącym, lecz niewymagający żadnej dodatkowej pomocy specjalnej;

Pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się lub jej braku

- Pomoc specjalna typu (WCHC): Pasażerowie wymagający pomocy w przedostaniu się przez terminal (odlotów i przylotów) oraz podczas wwiezienia na pokład do siedzenia w kabinie oraz zwiezienia;
- Pomoc specjalna typu (WCHS): Pasażerowie wymagający pomocy w przedostaniu się przez terminal (odlotów i przylotów) oraz pomocy podczas wwiezienia na pokład samolotu oraz zwiezienia;

Pasażerowie niepełnosprawni intelektualnie

- Pomoc specjalna typu (DPNA): samodzielni Pasażerowie niepełnosprawni intelektualnie, rozumiejący instrukcje bezpieczeństwa i postępujący zgodnie z nimi oraz wymagający pomocy w przejściu przez terminal (odlotów i przylotów) do wyjścia do samolotu;

Pasażerowie niewidomi lub niedowidzący wymagający pomocy

- Pomoc specjalna typu (BLND): Pasażerowie niewidomi lub niedowidzący, korzystający z chodzika i wymagający pomocy w przejściu przez terminal (odlotów i przylotów) oraz oddzielnych instrukcji w zakresie bezpieczeństwa ze strony załogi pokładowej.

### **Rezerwacja usług pomocy specjalnej na lotnisku**

Pasażerowie wymagający pomocy specjalnej mogą dokonać wstępnej rezerwacji tych usług na stronie internetowej przewoźnika do 48 godzin przed odlotem. Po upływie tego czasu do 12 godzin przed planowanym odlotem Pasażerowie powinni skontaktować się z infolinią Pomocy Specjalnej. W przypadku, gdy czas zawiadomienia wynosi mniej niż 48 godzin wymagana pomoc może nie być dostępna, jednak firma świadcząca usługi pomocy specjalnej na lotnisku dołoży wszelkich starań, aby usługę tę zapewnić.



Aby skorzystać z zarezerwowanej usługi pomocy specjalnej na lotnisku, Pasażerowie powinni przybyć do stanowiska pomocy specjalnej przynajmniej 2 godziny przed planowanym odlotem. Pasażerowie korzystający z zarezerwowanej usługi pomocy specjalnej powinni przybyć do bramki wyjścia do samolotu przynajmniej 30 minut przed odlotem.

Należy zachować kartę pokładową lub potwierdzenie rezerwacji pomocy specjalnej w celu przedstawienia jej na lotnisku w miejscu docelowym, aby uzyskać tam zarezerwowaną pomoc.

Uwaga: Jeśli nie kontaktowałeś się z nami i będziesz miał ze sobą 2 sztuki bagażu podręcznego (nie licząc sprzętu medycznego), będziesz musiał uiścić opłatę za drugą sztukę bagażu podręcznego, chyba że posiadasz Pierwszeństwo wejścia na pokład lub dodałeś 10 kg bagaż rejestrowany do rezerwacji.

### **Podróżowanie ze sprzętem medycznym lub sprzętem wspomagającym poruszanie się**

Pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się są uprawnieni do bezpłatnego przewiezienia dwóch sztuk sprzętu wspomagającego poruszanie się oraz przewiezienia sprzętu medycznego niezbędnego do użycia w czasie ich pobytu w miejscu docelowym.

Pasażerowie, którzy chcą przewieźć sprzęt medyczny w bagażu rejestrowanym, muszą skontaktować się ze infolinią Pomocy Specjalnej, aby otrzymać list upoważniający tzw. „waiver letter”, który muszą okazać przy odprawie bagażowej.

Pasażerowie, którzy chcą przewieźć sprzęt medyczny w bagażu podręcznym, muszą skontaktować się ze infolinią Pomocy Specjalnej, aby otrzymać list upoważniający tzw. „waiver letter”, który muszą okazać przy bramce wejścia do samolotu.

### **Wózki dla niepełnosprawnych na pokładzie**

Na pokładzie każdego samolotu dostępny jest wózek inwalidzki. Załoga jest przeszkolona do pomocy osobom o ograniczonej możliwości poruszania się w przemieszczaniu się do toalety.

Na pokładzie znajdują się 3 toalety: 2 z tyłu i 1 z przodu samolotu. Wszystkie wyposażone są w uchwyt dla osób niepełnosprawnych.

### **PASAŻEROWIE NIEPEŁNOSPRAWNI ORAZ O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ PODRÓŻUJĄCY Z OSOBĄ TOWARZYSZĄCĄ**

Wymagane jest, aby w pełni sprawna osoba dorosła (w wieku co najmniej 16 lat) podróżowała z Pasażerem o ograniczonej możliwości poruszania się, gdy Pasażer nie jest samodzielny lub istnieje ryzyko zagrożenia bezpieczeństwa.

#### **Instrukcje dotyczące samodzielności Pasażerów podróżujących samolotem:**

Poniższe wytyczne dotyczące samodzielności Pasażerów podróżujących samolotem zostały określone przez brytyjski Departament Transportu – Dostęp do przewozu lotniczego dla osób niepełnosprawnych: Kodeks postępowania (lipiec 2008) oraz w Wytycznych Komisji Europejskiej w zakresie stosowania Rozporządzenia 1107/2006.

Każdy Pasażer musi być samodzielny w odniesieniu do wszystkich wymienionych poniżej kategorii. Jeśli tak nie jest, Pasażerowi powinna towarzyszyć w podróży i zapewnić mu wymaganą pomoc w pełni sprawna osoba dorosła w wieku co najmniej 16 lat. W przeciwnym razie Pasażer nie zostanie wpuszczony na pokład.

- Pasażerowie muszą być w stanie zapiąć i odpiąć swoje pasy bezpieczeństwa, kiedy poprosi o to załoga;

- Pasażerowie muszą być w stanie samodzielnie wyjąć i założyć kamizelkę ratunkową, kiedy poprosi o to załoga;
- Pasażerowie muszą być w stanie samodzielnie założyć maskę tlenową, kiedy poprosi o to załoga;
- Pasażerowie muszą być w stanie zrozumieć pokaz procedur bezpieczeństwa oraz wszelkie wskazówki i instrukcje przekazywane przez załogę w sytuacji awaryjnej.

Od Pasażerów wymagających opieki w jakimkolwiek z poniższych obszarów również wymaga się podróżowania w towarzystwie opiekuna.

Niespełnienie tych wytycznych może skutkować odmową wejścia na pokład w sytuacji, gdy będziemy mieć prawo przypuszczać, że przewóz danego Pasażera może stwarzać ryzyko dla bezpieczeństwa.

- Karmienie (Pasażerowie muszą być w stanie samodzielnie jeść);
- Potrzeby toaletowe (Pasażerowie muszą być w stanie samodzielnie skorzystać z toalety);
- Leki (Pasażerowie muszą być w stanie samodzielnie przyjąć przepisane im leki oraz zastosować konieczne procedury medyczne).

W wypadku, gdy osoba o ograniczonej możliwości poruszania się podróżuje z osobą towarzyszącą dołożymy wszelkich starań, aby ta osoba zajmowała miejsce obok Pasażera.

W pełni sprawna osoba towarzysząca może towarzyszyć tylko jednemu Pasażerowi o ograniczonej możliwości poruszania się. Musi ona zakupić bilet w cenie dla osoby dorosłej.

## **PRZEWÓZ PSÓW PRZEWODNIKÓW I PSÓW TOWARZYSZĄCYCH**

Podróż z psem przewodnikiem jest możliwa na wszystkich lotach wewnątrz UE/EOG

Na poniższych trasach poza UE, podróż z psem przewodnikiem nie jest możliwa:

- Loty do/z Maroka
- Loty do/z Izraela

Maksymalna ilość psów przewodników to 4 na lot (1 pies na Pasażera). Pies, jego pożywienie oraz dodatkowe pojemniki przewożone są bezpłatnie.

Jeśli nie jesteś pewien, czy możesz zabrać ze sobą psa przewodnika lub psa towarzyszącego, skontaktuj się z lotniskiem przylotu przed podróżą.

### **Ogólne warunki dotyczące podróży:**

- Aby być przyjętym na pokład, pies przewodnik musi być odpowiednio przeszkolony, aby służyć pomocą Pasażerowi z niepełnosprawnością (fizyczną, zmysłową lub psychiczną);
- W czasie trwania lotu pies przewodnik musi mieć założoną obrozę lub standardową kamizelkę psa przewodnika;
- Pies przewodnik podróżujący w kabinie Pasażerskiej musi siedzieć na podłodze przy nogach Pasażera.

Każdy Pasażer chcący podróżować z psem przewodnikiem powinien powiadomić o tym przewoźnika podczas dokonywania rezerwacji lotu lub, po dokonaniu rezerwacji, w sekcji 'Moje rezerwacje' na stronie internetowej za pośrednictwem infolinii Pomocy Specjalnej.

Odpowiednie szelki dla psa (które dostarcza właściciel na czas lotu) muszą być przymocowane do pasów bezpieczeństwa właściciela lub do zamka pasa w celu zapewnienia psu skutecznego

przytrzymania podczas startu, lądowania i turbulencji dla jego bezpieczeństwa. Akceptowane są również inne dostępne urządzenia z alternatywnymi punktami mocowania.

#### **Wymagane dokumenty:**

Z wyłączeniem lotów krajowych, Pasażer zobowiązany jest przedstawić następujące dokumenty dla psa przewodnika lub psa towarzyszącego:

- Ważny paszport UE dla zwierząt domowych przewodnika zawierający informację o tym, że pies spełnia wymagania dotyczące szczepień i badań wymaganych w kraju przylotu;
- Jeżeli Pasażer mieszka w kraju, w którym nie wydaje się paszportów UE dla zwierząt domowych, jest on zobowiązany przedstawić oficjalne zaświadczenie od lekarza weterynarii potwierdzające spełnianie wymogów programu podróży ze zwierzętami (wraz z dokumentacją medyczną)

Pasażer musi upewnić się, iż posiada dokumenty potwierdzające, że pies przewodnik należy do jednej z poniższych organizacji, aby móc wjechać na terytorium Wielkiej Brytanii lub Irlandii:

- International Guide Dog Federation (Międzynarodowa Federacja Psów Przewodników);
- Assistance Dogs UK;
- Assistance Dogs International (ADI).

Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za zwierzęta nieposiadające odpowiednich dokumentów.

#### **ELEKTRYCZNE WÓZKI I SKUTERY INWALIDZKIE ORAZ INNY SPRZĘT WSPOMAGAJĄCY PORUSZANIE SIĘ**

Pasażerowie o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujący na wózku elektrycznym zobowiązani są do powiadomienia przewoźnika, przynajmniej na 48 godzin przed planowaną podróżą, o wadze wózka oraz jego najniższej wysokości złożeniowej. Pasażerowie są także proszeni o przyniesienie instrukcji obsługi wózka na lotnisko.

Warunki akceptacji elektrycznych wózków inwalidzkich na pokład samolotu:

- Bateria wózka musi być baterią suchą/żelową lub litowo-jonową. Moc baterii litowo-jonowej nie może przekroczyć łącznie 300 Wh. W przypadku urządzenia zasilanego przez dwie baterie, każda bateria nie może przekraczać 160Wh. Zasilanie baterii należy odizolować oraz usunąć zaciski zabezpieczone przed zwarcieniem.
- Aby zabezpieczyć wózek inwalidzki lub sprzęt wspomagający poruszanie się przed niezamierzonym uruchomieniem, należy usunąć klucz, dezaktywować za pomocą drążka lub odłączników czy też innych mechanizmów odłączających (np. złącza Anderson lub wtyczki samolotowe).
- Wymiary złożonego wózka nie mogą przekraczać 81 cm wysokości, 119 cm szerokości i 119 cm głębokości.
- Wózki nie mogą być umieszczone na pokładzie samolotu. Na pokładzie każdego samolotu dostępny jest wózek inwalidzki. Załoga jest przeszkolona do pomocy osobom o ograniczonej możliwości poruszania się w przemieszczaniu się do toalety.
- Zalecane jest, aby Pasażerowie wykupili ubezpieczenie podróżne dla niepełnosprawnych z uwagi na ograniczenie odpowiedzialności linii lotniczych na mocy Konwencji.

#### **TLEN**

Ze względów bezpieczeństwa przewoźnik nie zezwala Pasażerom na wnoszenie na pokład własnych pojemników z tlenem. W razie konieczności korzystania z tlenu w czasie lotu należy zarezerwować

taką usługę podczas dokonywania rezerwacji, lub w terminie późniejszym, na co najmniej 3 dni przed podróżą za pośrednictwem infolinii przewoźnika lub kontaktując się z działem Pomocy Specjalnej (na adres: [specialassistance@ryanair.com](mailto:specialassistance@ryanair.com)) za opłatą określoną w Tabeli Opłat.

Ze względu na ograniczenia w przepisach dotyczących bezpieczeństwa, możemy zapewnić tlen maksymalnie 1 osobie na lot.

Pasażerowie potrzebujący tlenu muszą mieć ze sobą list w języku angielskim od lekarza potwierdzający, że mogą podróżować, nie wymagają ciągłego dostarczania tlenu przez czas dłuższy niż 250 minut w ilości 2 litrów na minutę oraz że tlen zapewniany przez przewoźnika jest dla danego Pasażera odpowiedni. Pasażerowie nieposiadający takiego zaświadczenia nie zostaną wpuszczeni do samolotu.

## **CHOROBY ZAKAŹNE I CHOROBY SKÓRY**

Wszyscy przewoźnicy mają prawo odmówić przewozu Pasażerów w stanie, który może podczas lotu ulec pogorszeniu lub spowodować poważne konsekwencje

Pobierz informacje Światowej Organizacji Zdrowia dotyczące stanu zdrowia pozwalającego na odbycie lotu

W przypadku jakichkolwiek obaw lub oznak, iż dany Pasażer może cierpieć na chorobę zakaźną/chorobę skóry, linie lotnicze mogą wymagać zaświadczenia lekarskiego lub pisma od lekarza potwierdzającego zdolność do odbycia lotu.

Pasażerowie podróżujący w stanie opisanym poniżej muszą przedstawić zaświadczenie lekarskie potwierdzające zdolność do odbycia lotu:

- Różyczka: Pasażerowie mogą podróżować po 4 dniach od pojawienia się wysypki;
- Odra: Pasażerowie mogą podróżować po 7 dniach od pojawienia się wysypki;
- Świnka: Pasażerowie mogą podróżować po zejściu opuchlizny, zazwyczaj ma to miejsce po 7 dniach, lecz może trwać do 14 dni;
- Ospa wietrzna: Pasażerowie mogą podróżować po 7 dniach od pojawienia się wysypki.

W celu spowolnienia transmisji wirusa COVID-19 pasażerowie mogą być zobowiązani do poddania się kontroli temperatury ciała i przejścia pozytywnie tej kontroli na lotnisku oraz obowiązkowego noszenia maseczki ochronnej na lotnisku i na pokładzie samolotu. Dzieci poniżej 12 roku życia nie muszą nosić masek ochronnych na twarz. Pasażerowie cierpiący na choroby nie pozwalające na noszenie maseczki na twarzy zostaną zwolnieni z obowiązku noszenia maseczki na twarzy, jeśli przedstawią zaświadczenie lekarskie potwierdzające taką chorobę. Jeśli nie spełnisz tych wymagań, możemy odmówić Ci przyjęcia na pokład.

## **CIAŻA**

Jeżeli ciąża nie jest zagrożona i wkracza w 28 tydzień, przyszła matka zobowiązana jest przedstawić zaświadczenie lekarskie wypełnione przez lekarza lub położną (zaświadczenie lekarskie dostępne jest tutaj). Zaświadczenie powinno być wystawione nie wcześniej niż 2 tygodnie przed planowanym odlotem i okazane przy odprawie bagażowej lub przy bramce przed wejściem na pokład.

Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia przyszłej matki na pokład po upływie 28 tygodnia ciąży, jeżeli zaświadczenie lekarskie nie zostanie przedstawione przy odprawie bagażowej lub na bramce przed wejściem na pokład.

Dla kobiet w ciąży niezagrożonej, podróż jest niedozwolona po upływie poniższych terminów:

- Dla pojedynczej niezagrozonej ciąży po upływie 36 tygodnia ciąży;
- Dla mnogiej niezagrozonej ciąży po upływie 32 tygodnia ciąży.

Matka noworodka może zostać wpuszczona do samolotu po upływie 48 godzin od porodu, o ile odbył się on bez komplikacji i interwencji chirurgicznej. Jeśli miało miejsce cesarskie cięcie lub operacja, okres, po którym kobieta może odbyć podróż samolotem, wynosi 10 dni. W takim przypadku kobieta musi dysponować zgodą na podróż od lekarza prowadzącego.

## **ZMIANA DATY, NAZWISKA I TRASY**

### **Zmiana daty**

Zmiany daty i godziny lotu (w zależności od dostępności miejsc) można dokonać do 2,5 godzin przed planowaną godziną odlotu przez stronę internetową (jeśli nie dokonano jeszcze odprawy online\*) lub za pośrednictwem centrum rezerwacji przewoźnika (w godzinach pracy). Pasażerom dokonującym rezerwacji online przysługują zniżki. Jeśli zmiana nie dotyczy wszystkich Pasażerów ujętych w rezerwacji lub jeśli zmieniany jest lot z trasy krajowej na międzynarodową, należy skontaktować się z naszym centrum rezerwacji (w godzinach pracy).

Dokonanie zmiany online nie jest możliwe w następujących przypadkach:

- Jeśli zmiana obejmuje wyłącznie lot w jedną stronę, przy rezerwacji na podróż powrotną;
- Jeśli zastosowano dofinansowanie dla rezydentów hiszpańskich;
- Jeśli zastosowano dofinansowanie dla dużych rodzin w Hiszpanii.

### **Zmiana trasy**

Zmiany trasy zarezerwowanego lotu (w zależności od dostępności miejsc) można dokonać do 2 godzin przed planowaną godziną odlotu pierwotnego lub nowego lotu przez stronę internetową (sekcja 'Moje rezerwacje') lub za pośrednictwem centrum rezerwacji przewoźnika (w godzinach pracy). Pasażerom dokonującym rezerwacji online przysługują zniżki.

Jeśli zmiana nie dotyczy wszystkich pasażerów ujętych w rezerwacji lub jeśli zmieniany jest lot z trasy krajowej na międzynarodową, należy skontaktować się z centrum rezerwacji (w godzinach pracy).

Po odbyciu pierwszego lotu nie można zmienić trasy lotu powrotnego (oprócz przypadków, gdy lot był anulowany lub opóźniony ponad trzy godziny — w takiej sytuacji należy skontaktować się z centrum rezerwacji przewoźnika lub zgłosić się do kasy na lotnisku).

### **Opłaty za dokonywanie zmian**

Opłaty za zmianę lotu naliczane są za Pasażera lub za lot w jedną stronę. Wysokość opłat jest zależna od sezonu — szczegółowe informacje znajdują się w Tabeli Opłat.

Do opłat doliczana jest także ewentualna różnica kosztów między początkową ceną, a najniższą łączną ceną dostępną w czasie dokonywania zmiany. W przypadku, gdy cena za nowy lot jest niższa, Pasażer nie otrzyma zwrotu różnicy w cenie.

Jeżeli dorosły podróżujący z dzieckiem zmieni swój lot, na którym miejsca z oryginalnego lotu nie będą już dostępne, zostanie pobrana różnica w cenie miejsc, jeżeli nowo wybrane miejsca będą w wyższej cenie. Jeżeli cena miejsc będzie niższa, Pasażer nie otrzyma zwrotu różnicy w cenie.

## **Zmiana nazwiska**

Zmiany nazwisk Pasażerów można dokonać na 4 godziny przed planowaną godziną odlotu przez stronę internetową (w sekcji 'Moje rezerwacje'), za pośrednictwem centrum rezerwacji przewoźnika (w godzinach pracy) lub na lotnisku. Zmiana nazwiska dokonana w ramach rezerwacji musi dotyczyć wszystkich lotów w ramach rezerwacji.

Opłaty za zmianę nazwiska naliczane są za Pasażera lub za rezerwację — informacje szczegółowe znajdują się w Tabeli Opłat.

## **Drobne poprawki**

Możemy bezpłatnie dokonać drobnych poprawek dotyczących nazwiska Pasażera (np. literówki) w ciągu 48 godzin od dokonania rezerwacji. Jeśli konieczne są większe zmiany w nazwisku, lub jeśli upłynęło ponad 48 godzin od dokonania rezerwacji, Pasażer będzie zobowiązany uiścić opłatę za zmianę nazwiska zgodnie z Tabelą Opłat.

Jeśli dokonujesz zmiany daty, czasu lub trasy lotu w ciągu 24 godzin od dokonania rezerwacji, nie będziesz musiał uiścić opłaty za zmianę lotu w wysokości wskazanej w Tabeli Opłat. Będziesz musiał zapłacić jednak różnicę w cenie pomiędzy pierwotnym biletem a nowym. Jeżeli cena miejsc będzie niższa, Pasażer nie otrzyma zwrotu różnicy w cenie.

## **PIERWSZEŃSTWO WEJŚCIA NA POKŁAD I 2 BAGAŻE PODRĘCZNE**

Dodanie usługi pierwszeństwa wejścia na pokład i 2 bagaży podręcznych za opłatą od €6/£6 do €14/£14 (za osobę, za lot w jedną stronę) możliwe jest podczas rezerwacji lotu lub do 30 minut przed zaplanowanym odlotem za pomocą aplikacji mobilnej. Dzięki usłudze Pierwszeństwa wejścia na pokład, będziesz mógł wejść na pokład samolotu przed innymi Pasażerami oraz zabrać ze sobą duży bagaż podręczny o wymiarach do 55 x 40 x 20 cm i wadze do 10 kg, chyba że z ważnych względów musimy umieścić duży bagaż podręczny w luku bagażowym. W tym przypadku, upewnij się, że w bagażu nie pozostały jakiegokolwiek wartościowe przedmioty.

Wejście na pokład rozpoczyna się na 30 min przed planowaną godziną odlotu.

## **MIEJSCA NUMEROWANE**

Pasażerowie mają możliwość wyboru i zakupu miejsca numerowanego w momencie dokonywania rezerwacji online oraz w sekcji 'Moje rezerwacje', aż do 2 godzin przed planowaną godziną odlotu.

Do zakupienia są 3 typy miejsc:

- Miejsca z dodatkową przestrzenią na nogi – w rzędach 1, 2 (D, E, F) i 16, 17. Wykupienie miejsca w tych rzędach zawiera usługę pierwszeństwa wejścia na pokład.
- Miejsca z przodu – w rzędach 2 (A, B, C) i 3-5.
- Miejsca standardowe – miejsca w rzędach 6-15 i 18-33.

Zwrot kosztów tej usługi jest niemożliwy, z wyjątkiem przypadków opisanych w Artykułach 4.2, 10.2, 10.3 i 10.4 Ogólnych Warunków Przewozu.

**UWAGA** Klienci, którzy zmieniają datę/trasę lotu mogą nie mieć możliwości przeniesienia zarezerwowanych miejsc na nowy lot/datę – zostanie im przydzielone nowe miejsce, w zależności od dostępności.

### **Procedura odprawy online**

Pasażer może zakupić wybrane miejsce na pokładzie samolotu od 60 dni do 2 godzin przed planowaną godziną odlotu.

Jeśli Pasażer nie chce dokonać zakupu wybranego miejsca i system bezpłatnie wybierze miejsce, odprawa online będzie możliwa od 2 dni do 2 godzin przed planowaną godziną odlotu.

### **Ograniczenia dotyczące miejsc:**

Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany wybranego miejsca ze względu na warunki operacyjne lub bezpieczeństwo.

By móc zajmować miejsca przy wyjściach ewakuacyjnych (rzęd 1, 16 lub 17) Pasażer:

- Musi mieć ukończony 16 rok życia lub więcej;
- Musi posiadać umiejętność i wolę udzielenia pomocy w nagłych wypadkach;
- Nie może podróżować z dzieckiem do lat 2
- Nie może korzystać z ekspandora pasów bezpieczeństwa (które mogłyby się zaplątać w czasie ewakuacji).
- Nie może zajmować dodatkowego miejsca (zarezerwowanego dla komfortu lub do przewiezienia specjalnego bagażu (EXTRA ITEM)
- Nie może wymagać jakiegokolwiek pomocy specjalnej

Ze względów bezpieczeństwa, maksymalnie 2 dzieci do lat 2 może zajmować miejsca w każdym rzędzie (jedno niemowlę po każdej stronie samolotu).

### **INFORMACJE ATOL**

Loty rezerwowane bezpośrednio od linii lotniczych nie podlegają ochronie ATOL. W przypadku zapłaty kartą kredytową, płatność jest zabezpieczona: należy sprawdzić szczegóły w banku obsługującym kartę.

## TABELA OPŁAT

	<b>Odprawa online</b>	<b>Opłata na lotnisku</b>	<b>Więcej informacji</b>
Wybór miejsca	Od €0	Od €0	Nalicza się opłatę za miejsca z dodatkową przestrzenią na nogi i miejsca z przodu.
Akcesoria dziecięce (fotelik samochodowy/ łóżeczko turystyczne)	72 PLN / €15	95 PLN / €20	Opłata za sztukę/za lot w jedną stronę (ponad oferowane bezpłatnie 2 sztuki akcesoriów – wózek dziecięcy oraz jeden z dodatkowych sprzętów do wyboru: fotelik samochodowy lub łóżeczko turystyczne).
Rower	285 PLN / €60	360 PLN / €75	Za sztukę/za lot w jedną stronę. Dopuszczalna waga do 30kg.
Sprzęt sportowy o dużych rozmiarach	264 PLN / €55	312 PLN / €65	Za sztukę/za lot w jedną stronę. Dopuszczalna waga do 20kg.
Sprzęt sportowy	168 PLN / €35	192 PLN / €40	Za sztukę/za lot w jedną stronę. Dopuszczalna waga do 20kg.
Sprzęt narciarski	216 PLN / €45	240 PLN / €50	Za sztukę/za lot w jedną stronę. Dopuszczalna waga do 20kg.
Sprzęt do golfa	144 PLN / €30	192 PLN / €40	Za sztukę/za lot w jedną stronę. Dopuszczalna waga do 20kg.
Instrument muzyczny	237 PLN / €50	312 PLN / €65	Za sztukę/za lot w jedną stronę. Dopuszczalna waga do 20kg.
Opłata za rezerwację tlenu (za lot)	Niedostępne online	264 PLN / €55	Za osobę, za lot w jedną stronę.
Bagaż rejestrowany 10 kg	Od €10 do €17.50	Od €10 do €25	



Druga sztuka bagażu rejestrowanego (20 kg)	Od €25 do €35	Od €40 do €50	Opłata zależy od wybranej trasy i daty podróży. Maksymalna waga 20 kg.
Opłata za złożenie specjalnej deklaracji wartości bagażu	Niedostępne online	240 PLN / €50	Umożliwia zwiększenie odpowiedzialności przewoźnika
Nadbagaż – za kg	Nie dotyczy	53 PLN / €11	Opłata pobierana jest przy stanowisku odprawy na lotnisku.
Opłata za płatność kartą	Procent całkowitej wartości transakcji, który zależy od formy płatności i lokalizacji dostawców usług płatniczych	Procent całkowitej wartości transakcji, który zależy od formy płatności i lokalizacji dostawców usług płatniczych	