

---

## Spis treści

### Ogólne warunki przewozu (OWP)

1. Definicje .....	2
2. Obszar zastosowania .....	3
3. Rezerwacja .....	3
3.1 Dane kontaktowe dla powiadomień i informacji .....	3
3.2 Umowa przewozowa .....	3
3.3 Bilet lotniczy .....	3
3.4 Zmiany rezerwacji lotów .....	4
3.5 Anulacja i niewykorzystanie biletu .....	4
3.5.5 Jeżeli w ramach jednej rezerwacji zostaną połączone ze sobą różne taryfy, to w przypadku anulowania lub niewykorzystania biletu obowiązują regulacje klasy taryfowej, która w danej kombinacji jest bardziej restrykcyjna. ....	5
3.6 Formularz kontaktowy online – członkowie rodziny .....	5
4. Ceny/płatność .....	5
4.1 Ceny za przelot .....	5
4.2 Podatki / opłaty / dopłaty .....	5
4.3 Opłaty .....	5
4.4 Płatności .....	6
5. Taryfy .....	6
5.1 Taryfa EconomyFlex .....	6
5.2 Taryfa EconomyClassic .....	6
5.3 Taryfy EconomyLight/EconomySaver .....	6
6. Transport .....	6
6.1 Odprawa, nieprzestrzeganie terminów zgłoszenia się .....	6
6.2 Wchodzenie na pokład, minimalne czasy wchodzenia na pokład .....	7
6.3 Dokumenty podróży .....	7
6.4 Przewóz pasażerów .....	8
6.5 Przewóz bagażu i zwierząt .....	10
7. Niewykonanie transportu, anulacja, opóźnienie .....	14
7.1 Ograniczenie i odmowa transportu .....	14
7.2 Opóźnienia, zmiana czasów lotów i anulacje .....	15
8. Zachowanie na pokładzie, sprzedaż towarów na pokładzie .....	15
9. Ochrona danych .....	16
10. Odpowiedzialność/informacje prawne .....	16
11. Okresy dla roszczeń odszkodowawczych i skarg .....	19
11.1 Terminowe zgłaszanie szkody .....	19
11.2 Terminy wnoszenia skarg .....	20
12. Różne .....	20

# Ogólne warunki przewozu (OWP)

Ogólne warunki przewozu (OWP) Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG

## 1. Definicje

### **Przewoźnik lotniczy**

Przewoźnikiem lotniczym jest przedsiębiorstwo transportu lotniczego wykonujące na zlecenie linii lotniczej zarezerwowany lot lub część trasy .

### **Codesharing**

Codesharing oznacza transport wykonywany przez innego przewoźnika niż przewoźnik, z którym została zawarta umowa przewozowa .

### **Kupon lotniczy**

Część biletu pasażera, uprawniająca do przewozu do konkretnego wskazanego na nim miejsca docelowego.

### **Pasażer**

Pasażer to każda osoba z wyjątkiem członków załogi przewożona lub mająca zostać przewieziona samolotem na podstawie biletu lotniczego oraz zawartej skutecznie umowy przewozowej.

### **Linia lotnicza**

Linia lotniczą jest przewoźnik, z którym zawarta jest umowa przewozowa, Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG (dalej „airberlin”).

### **Kod linii lotniczej/sygnal wywoławczy**

Kod linii lotniczej/sygnal wywoławczy to dwu- lub trzyliterowy kod identyfikujący przewoźnika lotniczego.

### **Bilet lotniczy**

Dokument wystawiony przez linie lotniczą w formie elektronicznej lub papierowej wraz ze wszystkimi zawartymi w nim kuponami lotniczymi, kuponami pasażerskimi i innymi kuponami, przewidujący transport pasażera i jego bagażu.

### **Przekierowanie**

Wydanie nowego biletu pokrywającego transport do tego samego miejsca przeznaczenia, ale inną drogą niż określona na bilecie lub jego części, będącego w posiadaniu pasażera, lub w celu honorowania biletu, lub jego części, będącego w posiadaniu pasażera na przewóz do tego samego miejsca przeznaczenia, ale inną drogą niż określona na bilecie.

### **Ładunek niebezpieczny**

Jako niebezpieczny ładunek rozumie się ładunki zdefiniowane zgodnie z przepisami o niebezpiecznych ładunkach IATA (IATA-DGR) w ich aktualnym brzmieniu. Można się z nimi zapoznać i pobrać pod adresem [www.airberlin.com/IATA-DGR-de](http://www.airberlin.com/IATA-DGR-de).

### **Siła wyższa**

Siła wyższa występuje wtedy, gdy ma miejsce zdarzenie spowodowane przez siły natury lub działania osób trzecich, które według ludzkich doświadczeń i stanu wiedzy jest praktycznie nieprzewidywalne i któremu nie można zapobiec, stosując środki maksymalnej ostrożności.

### **Małe dzieci**

Dzieci w wieku do 2 lat.

### **SDR**

Specjalne prawa ciągnięcia, określone przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy.

### **Taryfa**

Taryfa oznacza cenę końcową wnoszoną przez osobę dokonującą rezerwacji wraz z wszystkim podatkami, dopłatami i opłatami łącznie z warunkami taryfy dla każdego lotu, np. w przypadku zmiany rezerwacji lub zwrotu kosztów.

## **2. Obszar zastosowania**

**2.1** Niniejsze Ogólne Warunki Przewozu mają zastosowanie do zapisów umowy odnośnie wszelkiego transportu pasażerów i bagażu, wliczając powiązane usługi świadczone przez linie lotnicze z wyjątkiem lotów z i do Kanady i USA, dla których w pierwszej kolejności obowiązują Ogólne Warunki Przewozu do i z Kanady i USA (OWP-Kanada/USA). Postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu obowiązują wyłącznie wtedy, gdy w OWP-Kanada/USA dla lotów do i z Kanady i USA nie przewidziano specjalnych regulacji. Jeżeli – w przypadku lotów składających się z kilku odcinków – na terenie USA zlokalizowane jest któreś z miejsc wylotu lub przybycia, wówczas dla całego przewozu w pierwszej kolejności obowiązują postanowienia OWP-Kanada/USA.

**2.2** W przypadku usługi codesharing lub wszelkich innych rezerwacji lotu, w których przewoźnik wykonujący lot różni się od linii lotniczej, dodatkowo do Ogólnych Warunków Przewozu obowiązują ogólne warunki przewozu przewoźnika wykonującego przewóz. W przypadku rozbieżności dane ogólne warunki przewozu przewoźnika wykonującego lot mają znaczenie nadrzędne w stosunku do niniejszych OWP. Ogólne warunki przewozu innych przewoźników realizujących loty mogą zawierać dalsze ograniczenia, odbiegające od niniejszych OWP. Dodatkowe informacje znajdują się pod adresem [www.airberlin.com/codeshare](http://www.airberlin.com/codeshare). Pozostałych informacji udziela przewoźnik wykonujący transport lotniczy.

## **3. Rezerwacja**

### **3.1 Dane kontaktowe dla powiadomień i informacji**

Wszelkie powiadomienia i informacje są dostarczane przez Centrum Obsługi airberlin. Jest ono dostępne pod numerem telefonu +49 (0)1806 334 334, numerem faksu +49 (0)30-4102 1003, poprzez e-mail [serviceteam@airberlin.com](mailto:serviceteam@airberlin.com) lub adres pocztowy Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Serviceteam, Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlin, Niemcy.

### **3.2 Umowa przewozowa**

**3.2.1** Umowa dotycząca wszystkich ofert rezerwacji przelotu możliwych do zarezerwowania przez Internet pod adresem [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com) lub poprzez inne autoryzowane strony internetowe zaczyna obowiązywać po kliknięciu pola „wiążąca rezerwacja” lub podobnie nazwanego pola i po wyświetleniu się podsumowania danych rezerwacji na ekranie (potwierdzenie rezerwacji online). Potwierdzenie rezerwacji może zostać od razu zapisane lub wydrukowane przez osobę dokonującą rezerwacji. Dla celów informacyjnych potwierdzenie będzie automatycznie wysłane w ciągu 24 godzin na adres e-mail osoby dokonującej rezerwacji.

**3.2.2** W przypadku rezerwacji pisemnej lub wszelkich innych procedur rezerwacji e-mailem, faksem, osobiście, umowa zaczyna obowiązywać po odbiorze potwierdzenia rezerwacji i/lub w przypadku rezerwacji telefonicznej, po powiadomieniu telefonicznym

**3.2.3** We wszystkich przypadkach należy zawsze podać poprawne imię i nazwisko pasażera, które muszą być takie same jak na oficjalnym dokumencie tożsamości ze zdjęciem lub dokumencie zastępczym.

**3.2.4** Po zakończeniu rezerwacji każda osoba dokonująca rezerwacji otrzymuje potwierdzenie rezerwacji / numer rezerwacji oraz odpowiada za jego bezpieczne przechowywanie i ochronę przed dostępem osób trzecich.

**3.2.5** Poprzez zakończenie rezerwacji osoba dokonująca rezerwacji wyraża zgodę na otrzymanie od linii lotniczej rachunku w formie elektronicznej za dokonaną rezerwację. Jeśli osoba dokonująca rezerwacji pragnie otrzymać rachunek w formie papierowej, należy poinformować o tym linię lotniczą, korzystając z danych kontaktowych podanych w punkcie 3.1.

**3.2.6** Ekstrakcja danych rezerwacji ze strony [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com) lub [www.flyniki.com](http://www.flyniki.com) za pomocą automatycznych systemów, programów komputerowych, robotów internetowych lub innych rozwiązań technicznych (np. screen scraping) jest zabroniona.

### **3.3 Bilet lotniczy**

**3.3.1** Transport pasażera przez linię lotniczą lub przewoźnika wykonującego transport odbywa się wyłącznie po przedłożeniu biletu lotniczego wystawionego na nazwisko pasażera (z reguły w formie elektronicznej). Zapis ten nie narusza postanowień zawartych w punkcie 6.3.

**3.3.2** Bilety lotnicze nie mogą być przenoszone na inną osobę

**3.3.3** Pasażer jest zobowiązany do skrupulatnego przechowywania wydanych biletów i ochrony przed dostępem osób trzecich.

3.3.4 Jeżeli zarezerwowano taryfę wymagającą przestrzegania określonej stałej kolejności wykorzystania poszczególnych kuponów i pasażer nie przestrzega tej kolejności, linia lotnicza nalicza taryfę adekwatną do obowiązującej w momencie rezerwacji za rzeczywistą trasę. Jeżeli cena przelotu okaże się wyższa, niż za odcinek określonym w ramach stałej trasy, linia lotnicza może uzależnić dalszy transport od uiszczenia dopłaty. W przypadku rezerwacji dokonywanych przez pasażerów z miejscem zamieszkania w Austrii, linia lotnicza nie będzie uzależniała transportu od uiszczenia dopłaty za nieprzestrzeganie kolejności wykorzystania kuponów na planowane odcinki podróży, jeśli podróżny nie może odbyć lotu na skutek siły wyższej, w wyniku choroby lub z innej niezawinionej przez niego przyczyny, i jeśli poinformuje on linię lotniczą natychmiast po uzyskaniu informacji o przyczynie i przedstawi dowód na niemożność odbycia podróży.

### 3.4 Zmiany rezerwacji lotów

3.4.1 Zmiana rezerwacji lotu ma miejsce wówczas, gdy na żądanie pasażera

- w przypadku lotu zarezerwowanego w taryfie EconomyClassic po zawarciu umowy przewozu i przed każdym terminem lotu nastąpi zmiana terminu lotu, miejsca przeznaczenia, zmiana lotniska wylotu i/lub przylotu lub gdy
- w przypadku lotu zarezerwowanego w taryfie EconomyFlex po zawarciu umowy przewozu nastąpi zmiana miejsca przeznaczenia, lotniska wylotu i/lub przylotu.

3.4.2 Zmiana rezerwacji może być przeprowadzona telefonicznie lub na miejscu na stanowisku obsługi zgodnie z warunkami punktu 3.4 pod warunkiem dostępności wolnych miejsc i z zastrzeżeniem ewentualnych ograniczeń wynikających z taryfy dotyczących możliwych alternatywnych tras przelotu oraz z zastrzeżeniem zezwoleń urzędowych w miejscu docelowym

- w przypadku taryfy EconomyClassic najpóźniej w czasie zgłaszania się do odprawy podanym w Internecie na stronie [www.airberlin.com/checkin](http://www.airberlin.com/checkin) (czas odprawy).
- także później w przypadku taryfy EconomyFlex na zarezerwowany lot.

W trybie online zmiany rezerwacji mogą być dokonywane wyłącznie na dwa (2) dni przed planowanym odlotem. Jeżeli ma być dokonana zmiana rezerwacji na późniejszy lot, jest ona możliwa tylko w ramach upublicznionego planu lotów i tylko na lot datowanym maksymalnie na 365 dni później po pierwotnym wylocie w tamtą stronę. Zmiana rezerwacji z lotu wewnątrz krajowego na lot międzynarodowy i odwrotnie jest niemożliwa. Więcej informacji na temat warunków i ograniczeń dotyczących zmian rezerwacji uzyskać można w Centrum Obsługi airberlin, którego dane kontaktowe podano w punkcie 3.1.

3.4.3 Podczas zmiany rezerwacji należy zawsze uiścić kwotę różnicy ew. wyższej taryfy obowiązującej w dniu zmiany rezerwacji, w przypadku zmiany rezerwacji na loty o niższych taryfach możliwe jest tylko utrzymanie pierwotnej ceny lotu. Dodatkowo w przypadku lotów w taryfie EconomyClassic występuje oddzielna opłata za zmianę rezerwacji zgodnie z obowiązującą w momencie zmiany rezerwacji tabelą opłat linii lotniczej (punkt 4.3). Opłata z zmianą rezerwacji nie jest pobierana za małe dzieci.

3.4.4 Zmiana rezerwacji lotu w taryfach EconomyLight i EconomySaver nie jest możliwa.

### 3.5 Anulacja i niewykorzystanie biletu

3.5.1 Anulacja zarezerwowanego lotu lub innego potwierdzonego świadczenia (jak np. rezerwacja miejsca, przewozu zwierząt, rezerwacje specjalne) w taryfie EconomyClassic musi być doręczona w formie pisemnej do linii lotniczej (faksem na numer +49 (0)30-4102 1003, listownie na adres Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Service Center, Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlin, Niemcy, lub e-mailem na adres [service-center@airberlin.com](mailto:service-center@airberlin.com)) lub telefonicznej pod numerem telefonu +49 (0)30-3434 3434 (koszt rozmowy z niemieckiej sieci stacjonarnej wg taryfy miejscowej) lub pod numerem telefonu w kraju pasażera ([http://www.airberlin.com/de-DE/site/airberlin\\_service\\_center.php](http://www.airberlin.com/de-DE/site/airberlin_service_center.php)) z podaniem numeru rezerwacji przed planowanym terminem odlotu. Decyduje data wpływu do airberlin.

3.5.2 W związku z obsługą niewykorzystanych lub anulowanych lotów w taryfie EconomyClassic linii lotniczej przysługuje zwrot kosztów zgodnie z aktualną tabelą opłat (punkt 4.3).

3.5.3 Jeżeli lot zarezerwowany w taryfie EconomyFlex lub – na trasie długodystansowej – w taryfie EconomyClassic nie dojdzie do skutku lub zostanie anulowany przez osobę, która dokonała rezerwacji, następuje zwrot kwoty wpłaconej za transport. Jeżeli lot na trasie długodystansowej zarezerwowany w taryfie EconomyClassic nie dojdzie do skutku lub zostanie anulowany przez pasażera, linia lotnicza ma prawo wymagać uzgodnionego wynagrodzenia pomniejszonego o oszczędności i/lub możliwe alternatywne wykorzystanie, chyba, że niedojście do skutku lub anulowanie było spowodowane czynnikami zależnymi od linii lotniczej lub siłą wyższą. Osobie, która dokonała rezerwacji, przysługuje prawo wykazania, iż linia lotnicza nie poniosła szkód lub nie

otrzymało znacząco niższego wynagrodzenia lub nie przysługuje mu roszczenie z tytułu zwrotu poniesionych kosztów. Zaleca się zawarcie ubezpieczenia na okoliczność odstąpienia od podróży.

3.5.4 Anulacja lotu zarezerwowanego w taryfie EconomyLight, EconomySaver lub – na trasie krótko- lub średniodystansowej – w taryfie EconomyClassic nie jest możliwa. W przypadku niewykorzystania przez pasażera biletu linia lotnicza ma prawo wymagać uzgodnionego wynagrodzenia pomniejszonego o oszczędności i/lub możliwe alternatywne wykorzystanie. Osobie, która dokonała rezerwacji, przysługuje prawo wykazania, że linia lotnicza nie poniosła szkód na skutek niewykorzystania przez niego lotu lub że roszczenie z tytułu wynagrodzenia lub poniesionych nakładów jest znacząco niższe.

3.5.5 Jeżeli w ramach jednej rezerwacji zostaną połączone ze sobą różne taryfy, to w przypadku anulowania lub niewykorzystania biletu obowiązują regulacje klasy taryfowej, która w danej kombinacji jest bardziej restrykcyjna.

### **3.6 Formularz kontaktowy online – członkowie rodziny**

Linia lotnicza oferuje osobie dokonującej rezerwacji w ramach strony internetowej do rezerwacji [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com) i przy zastosowaniu Rozporządzenia (UE) nr 996/2010, możliwość podania imienia i nazwiska, adresu i numeru telefonu osoby do kontaktu, którą należy powiadomić w przypadku wypadku lotniczego. Dane te nie są powiązane z rezerwacją, są wykorzystywane wyłącznie w tym celu i usuwane w ciągu 48 godzin od daty lotu. W przypadku zmiany rezerwacji należy wprowadzić te dane ponownie.

## **4. Ceny/płatność**

### **4.1 Ceny za przelot**

4.1.1 Obowiązują usługi i ceny zawarte w potwierdzeniu rezerwacji. W razie zmiany rezerwacji obowiązuje punkt 3.4.3.

4.1.2 Zmiany cen za przelot po czasie kontraktowania są dopuszczalne w przypadku zmiany kosztów paliwa, zmian lub nałożenia lotniczych opłat celnych (podatków, opłat, wkładów, specjalnych opłat lub innych lotniczych opłat dla poszczególnych usług), opłat lotniczych, kosztów certyfikatów emisji lub zmian kursów walut o co najmniej 10% danej opłaty przewozowej, jeżeli minął okres przekraczający cztery miesiące od czasu kontraktowania i uzgodnionej daty podróży i jeżeli linia lotnicza powiadomiła pasażera bezzwłocznie po otrzymaniu takiej informacji oraz jeżeli linia lotnicza nie miała wpływu na daną zmianę w momencie zawierania umów. W przypadku zmian kosztów przewozów związanych z miejscem w samolocie (np. koszty paliwa) linia lotnicza może żądać płatności zwiększonej ceny; w innym wypadku dodatkowe koszty przewozu powinny zostać podzielone przez liczbę miejsc w samolocie, a wycieczony w ten sposób wzrost ceny powinien stanowić dopłatę do każdego miejsca. Jeżeli opłaty, takie jak opłaty lotniskowe, opłacane przez linię lotniczą wzrosną, cena lotu może zostać zwiększona o właściwą proporcjonalną kwotę. W przypadku zmian kursu wymiany walut po zawarciu umowy przewozu cena lotu może zostać zwiększona o kwotę odpowiadającą sumie o jaką przewóz stał się droższy dla linii lotniczej. Wzrost ceny może nastąpić do 21 dni przed uzgodnioną datą odlotu. Jeżeli wzrost ceny po zawarciu umowy wyniesie ponad 5% końcowej ceny lotu, pasażer ma prawo do wycofania się z umowy bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów. W przypadku zmniejszenia lub anulowania podatków, opłat lub kosztów nadwyżka, w stosownych wypadkach, jest zwracana lub odliczana. W przypadku osób podróżujących do lub z USA podwyżki cen lotów po zawarciu umowy powinny być dokonywane wyłącznie w przypadku podwyżki podatków lub innych państwowych opłat obowiązkowych i tylko wtedy, kiedy przy zawieraniu umowy osoba dokonująca rezerwacji wyraziła zgodę na takie ewentualne podwyżki, zaznaczając kliknięciem odpowiednie pole wyboru na stronie rezerwacji.

### **4.2 Podatki / opłaty / dopłaty**

Cena za przelot jest obliczana według taryfy. Dodatkowo do ceny za przelot osoba dokonująca rezerwacji ponosi koszty podatków, opłat i innych należności. Podczas rezerwacji linia lotnicza informuje osobę dokonującą rezerwacji o należnych podatkach, opłatach i innych należnościach.

W przypadku innych kosztów niemających bezpośredniego związku z transportem, jak np. koszty wyjazdu/wyjazdu, Visa itp., osoba dokonująca rezerwacji uzyskuje informacje na własną rękę.

### **4.3 Opłaty**

Linia lotnicza ma prawo do pobierania opłat za wykonane świadczenia wymienionych w niniejszych OWP. Opłaty te znajdują się w tabeli opłat linii lotniczej na stronie internetowej airberlin ([www.airberlin.com/fees](http://www.airberlin.com/fees)). Wielkość opłat może zostać także podana przez Centrum Obsługi airberlin (dane znajdują się w punkcie 3.1) oraz na miejscu na lotnisku w odpowiednich punktach linii. Wszelkie opłaty za anulowanie rezerwacji naliczane przez linię lotniczą są obliczane niezależnie od ewentualnego wynagrodzenia dla biura podróży za pośrednictwo względem podróźnych (prowizja itp.).

## **4.4 Płatności**

4.4.1 Wszelkie płatności są wymagalne w pełnej wysokości w momencie dokonywania rezerwacji i powinny być dokonywane za pomocą karty kredytowej akceptowanej przez linię lotniczą lub przy użyciu innej metody płatności akceptowanej przez linię lotniczą. Wszystkie koszty lotu można też opłacić gotówką wyłącznie w okienku obsługi linii lotniczej i w dniu dokonywania rezerwacji. Jeśli nie zostanie to określone inaczej przez osobę dokonującą rezerwacji, płatności będą w pierwszej kolejności przeznaczane na pokrycie najstarszych należności. Wszelkie płatności niewystarczające do spłaty całości zadłużenia będą w pierwszej kolejności przeznaczane na pokrycie odsetek, a dopiero później na podstawowe zobowiązanie.

4.4.2 W razie braku płatności linia lotnicza jest uprawniona po wezwaniu do zapłaty w terminie i upływie tego terminu do wypowiedzenia i do wymagania pokrycia szkód lub spełnienia regulacji prawnych.

4.4.3 Jeżeli firma wydająca kartę kredytową lub bank odmówi uregulowania roszczenia lub obciążenia powstałego z umowy z powodów, za które odpowiedzialna jest osoba dokonująca rezerwacji, osoba dokonująca rezerwacji będzie nadal zobowiązana do zapłaty jednolitej stawki ryczałtowej w wysokości 8 EUR / 10 USD / 11 CAD jako opłaty za notę debetową z tytułu zwrotu przez bank. Osobie, która dokonała rezerwacji, przysługuje prawo wykazania, iż linia lotnicza nie poniosła szkód lub powstałe szkody są nieznaczne.

4.4.4 W przypadku płatności przez obciążenie rachunku w ramach SEPA osoba dokonująca rezerwacji autoryzuje linię lotniczą do obciążenia rachunku zgodnie z zasadami elektronicznego polecenia zapłaty. Po dokonaniu rezerwacji lotu linia lotnicza przekazuje osobie, która dokonała rezerwacji, wraz z rachunkiem/potwierdzeniem dokonania rezerwacji, co najmniej 24 godziny przed terminem płatności informację (pre-notification) o kwocie, którą zostanie obciążone konto i terminie płatności. Osoba, która dokonała rezerwacji, gwarantuje linii lotniczej, że na obciążonym rachunku znajduje się wystarczająca ilość środków i że w przeciwnym razie pokryje ona wszelkie dodatkowe koszty, które poniesie linia lotnicza na skutek niemożności obciążenia rachunku lub księgowania stornującego.

## **5. Taryfy**

### **5.1 Taryfa EconomyFlex**

Taryfa EconomyFlex umożliwia zmianę rezerwacji zgodnie z punktem 3.4 bez opłacania oddzielnej opłaty za zmianę rezerwacji. Zasada ta obowiązuje odpowiednio dla anulacji lotu. Szczegóły warunków taryfy znajdują na stronie internetowej airberlin ([www.airberlin.com](http://www.airberlin.com)) lub Centrum Obsługi airberlin zgodnie z danymi kontaktowymi w punkcie 3.1 lub na miejscu na lotnisku na stanowisku linii lotniczej.

### **5.2 Taryfa EconomyClassic**

Taryfa EconomyClassic umożliwia zmianę rezerwacji zgodnie z punktem 4.3 za opłatą kwoty opłaty za zmianę rezerwacji zgodną z aktualną tabelą linii lotniczej (punkt 4.3). Pozostałe szczegóły warunków taryfy są dostępne na stronie internetowej linii lotniczej ([www.airberlin.com](http://www.airberlin.com)) lub w Centrum Obsługi airberlin zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi w punkcie 3.1 lub na miejscu na lotnisku na stanowisku linii lotniczej.

### **5.3 Taryfy EconomyLight/EconomySaver**

Zmiana rezerwacji lub anulacja lotu w taryfach EconomyLight i EconomySaver nie jest możliwa. W przypadku gdy pasażer nie wykorzysta biletu na lot zarezerwowany w taryfie EconomyLight/EconomySaver, zastosowanie ma punkt 3.5.4. Pozostałe szczegóły regulują warunki danej taryfy, dostępne na stronie internetowej linii lotniczej ([www.airberlin.com](http://www.airberlin.com)) lub w Centrum Obsługi airberlin zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi w punkcie 3.1 lub na miejscu na lotnisku na stanowisku linii lotniczej.

## **6. Transport**

### **6.1 Odprawa, nieprzestrzeganie terminów zgłoszenia się**

6.1.1 Pasażerowie są zobowiązani do przestrzegania planowych czasów zgłaszania się do odprawy (czasów odpraw). Oznacza to, iż

- podczas odprawy na stanowisku odprawy pasażer najpóźniej w czasie podanym w Internecie na stronie [www.airberlin.com/checkin](http://www.airberlin.com/checkin) (czas odprawy) posiada już kartę pokładową uprawniającą do wzięcia udziału w zarezerwowanym locie.
- podczas odprawy w automacie lotniskowym najpóźniej w czasie podanym w Internecie na stronie [www.airberlin.com/checkin](http://www.airberlin.com/checkin) (czas odprawy) zakończył automatyczny proces odprawy w celu otrzymania karty pokładowej.

- podczas odprawy online/mobilnej (z wyjątkiem odprawy MMS) internetowy proces odprawy musi zostać zakończony najpóźniej 45 minut przed planowym wylotem, przy czym także pasażerowie korzystający z odprawy online/mobilnej muszą pamiętać o tym, aby najpóźniej przed upłynięciem czasu przeznaczanego na odprawę (podanego w Internecie na stronie [www.airberlin.com/checkin](http://www.airberlin.com/checkin)) być w posiadaniu elektronicznej karty pokładowej i nadać ewentualny bagaż. Pozostałe informacje są dostępne pod Service/Check-in & e-Services na stronie [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com).
- dla małoletnich podróżujących bez opieki, dla których zgodnie z punktem 6.4.1.6 zarezerwowano dodatkową usługę, obowiązują podane w punkcie 6.4.1.8 odmienne czasy przeznaczone na zgłaszanie się do odprawy.

6.1.2 Ze względów informacyjnych czasy zgłaszania się (czasy odpraw) na każdym lotnisku są dostępne także w Centrum Obsługi, którego dane kontaktowe podano w punkcie 3.1, lub w okienkach obsługi linii lotniczej na lotniskach. Zaleca się pojawić się znacznie przed wyznaczonymi czasami zgłoszenia się (odpraw) na stanowiskach odpraw, aby nie przeszkadzać w terminowej odprawie powodując np. kolejki. Dotyczy to w szczególności osób, których rezerwacja zawiera specjalne świadczenia linii, jak np. transport pasażerów na wózkach (punkt 6.5.2.8), transport zwierząt w pomieszczeniu ładunkowym (punkt 6.5.3) lub transport podróżujących małoletnich bez opieki (punkt 6.4.1.6 – 6.4.1.9).

6.1.3 W przypadku nieprzestrzegania czasów zgłaszania się (czasów odpraw) pasażerowie tracą prawo do transportu wybranym lotem. W przypadku lotów zawartych w taryfie EconomyClassic lub EconomyLight/EconomySaver pasażerowie są zobowiązani do płatności ceny przelotu odejmując wszelkie oszczędności w wydatkach i/lub alternatywne wykorzystanie zarezerwowanej usługi, chyba że przyczyny nieprzestrzegania czasów zgłaszania się są spowodowane przez linię lotniczą lub siły wyższe. W związku z tym nie można wysuwać roszczeń dotyczących wyrównania szkód, zwrotu nakładów lub innych roszczeń w stosunku do linii lotniczej.

6.1.4 Jeżeli odpowiednie lotnisko oferuje odprawę dzień wcześniej, linia lotnicza dolicza oddzielną opłatę zgodnie z obowiązującą tabelą w dniu odprawy dzień wcześniej (punkt 4.3). Opłata nie jest pobierana w przypadku małych dzieci, dzieci do lat 12, posiadaczy topbonus Card Silver, Gold, Platinum lub Service Card wraz z osobą towarzyszącą oraz rezydentów klasy biznes.

6.1.5 Jeśli pasażer zarezerwował lot w taryfie EconomyLight/EconomySaver, linia lotnicza nalicza za odprawę na stanowisku odpraw oddzielną opłatę zgodnie z aktualnie obowiązującą tabelą opłat (punkt 4.3). Odprawa online/mobilna (z wyjątkiem odprawy MMS) jest zgodnie z punktem 6.1.1 bezpłatna dla pasażerów podróżujących w taryfie EconomyLight/EconomySaver.

## **6.2 Wchodzenie na pokład, minimalne czasy wchodzenia na pokład**

6.2.1 Planowane czasy odlotów znajdują się w odpowiednim potwierdzeniu rezerwacji.

6.2.2 Pasażerowie są zobowiązani znaleźć się przy wyjściu do samolotu gotowi do wejścia na pokład o czasie podanym w karcie pokładowej lub na stanowisku odprawy (czas wejścia na pokład – Boarding Time) z ważną kartą pokładową.

6.2.3 W przypadku nieprzestrzegania minimalnych czasów wejścia na pokład (Boarding Time) pasażerowie tracą prawo do transportu wybranym lotem. W przypadku lotów zarezerwowanych w taryfie EconomyClassic/EconomySaver lub EconomyLight/EconomySaver pasażerowie są zobowiązani do płatności ceny przelotu, odejmując wszelkie oszczędności w wydatkach i/lub alternatywne wykorzystanie zarezerwowanej usługi, chyba że przyczyny nieprzestrzegania czasów wsiadania są spowodowane przez linię lotniczą lub siły wyższe. W związku z tym nie można wysuwać roszczeń dotyczących wyrównania szkód, zwrotu nakładów lub innych roszczeń w stosunku do linii lotniczej.

## **6.3 Dokumenty podróży**

6.3.1 Każdy pasażer jest osobiście odpowiedzialny za przestrzeganie wszystkich ważnych przepisów związanych z podróżą (np. paszport, przepisy wizowe i zdrowotne, wliczając wszelkie zwierzęta towarzyszące pasażerowi), a także za kompletność i prawidłowość dokumentów podróży.

6.3.2 Pasażerowie zostaną przewiezieni przez linię lotniczą, jeżeli posiadają kompletne i ważne dokumenty podróży, a także ważny dowód osobisty/paszport/wizę lub, w przypadku zagubienia oryginalnych dokumentów, odpowiednie dokumenty zastępcze i przedstawią je podczas odprawy na czas. Dotyczy to także zwierząt podróżujących z pasażerami.

6.3.3 Odpowiedni dokument stwierdzający tożsamość musi zostać przedłożony także dla dzieci i niemowląt (dowód osobisty dziecka lub paszport). W przypadku lotów krajowych na obszarze Hiszpanii osoby niepełnoletnie poniżej 14 roku życia posiadające hiszpańskie obywatelstwo są zwolnione z obowiązku przedłożenia własnego dokumentu

tożsamości. Linia lotnicza doradza pasażerom, aby mieli przy sobie podczas odprawy numer rezerwacji. W zależności od wybranego kraju docelowego (np. USA) mogą obowiązywać różne warunki wjazdu dla podróżujących dzieci. Pozostałe informacje można uzyskać w przedstawicielstwach zagranicznych odpowiedniego kraju lub urzędach spraw zagranicznych.

6.3.4 Linia lotnicza lub przewoźnik wykonujący transport są uprawnieni do odmowy przewozu, jeżeli warunki wjazdu nałożone przez kraj docelowy nie zostały spełnione lub jeżeli dokumenty podróży/dowody wymagane przez dane kraje nie zostały przedłożone.

6.3.5 W przypadku niespełnienia warunku wjazdu lub wyjazdu, w szczególności niekompletnych lub niepoprawnych dokumentów podróży, linia lotnicza lub przewoźnik wykonujący transport są uprawnieni do domowy przewozu i wystawienia rachunku pasażerowi za wynikłe z tego tytułu szkody.

## **6.4 Przewóz pasażerów**

### **6.4.1 Przewóz niemowląt, dzieci**

6.4.1.1 W celu uniknięcia uszczerbku na zdrowiu linia lotnicza zaleca, aby noworodki poniżej 7 dnia życia nie były przewożone.

6.4.1.2 Opłata za przewóz niemowląt i małych dzieci w wieku poniżej 2 lat wynosi na trasach krótko- i średniodystansowych 15%, a na trasach długodystansowych 20% ceny za lot dla osoby dorosłej (cena przelotu netto). Za dzieci w wieku od 2 do 11 lat na trasach krótko- i średniodystansowych pobierana jest normalna cena za bilet dla osób dorosłych, natomiast na trasach długodystansowych obowiązuje zniżka w wysokości do 20% od ceny netto za lot.

6.4.1.3 Jeśli dziecko ukończy w trakcie zarezerwowanego przelotu 2. rok życia pomiędzy rozpoczęciem wylotu i lotu powrotnego, to na trasach krótko- i średniodystansowych naliczona zostanie normalna cena za przelot jak za osobę dorosłą, a na trasach długodystansowych 80% ceny netto za lot z doliczeniem podatków, opłat i dopłaty paliwowej. Dziecku przydzielone zostaje jedno miejsce siedzące na wylot i lot powrotny, przy czym w przypadku małych dzieci/niemowląt (poniżej 2 roku życia) ze względów bezpieczeństwa przepisy prawa wymagają korzystania z fotelika dziecięcego zgodnie z punktem 6.4.1.5.

6.4.1.4 Jeżeli w trakcie zarezerwowanego przelotu pomiędzy rozpoczęciem wylotu i lotu powrotnego dziecko ukończy 12. rok życia, to za całość rezerwacji naliczona zostanie normalna cena za przelot jak za osobę dorosłą.

6.4.1.5 Każdy dorosły pasażer może przewozić jedno małe dziecko bez własnego miejsca. Tylko jedno małe dziecko może znajdować się w danym rzędzie siedzeń. Małe dzieci mogą podróżować we własnym siedzeniu, jeżeli zarezerwowano dodatkowe miejsce w samolocie. W trakcie trwania lotu, siedzenie dziecka musi być przymocowane do siedzenia samolotu za pomocą pasów bezpieczeństwa. Następujące siedzenia dla dzieci są zatwierdzone dla ogólnego użytku w samolocie: Römer King Quickfix, Maxi Cosi Mico, Maxi Cosi City, Storchenmühle Maximum, Luftikid, alternatywne certyfikowane systemy oparcia dla dzieci (CRDS), zatwierdzone do wyłącznego użytku w samolotach przez Władze krajów członkowskich JAA, FAA lub Transportu Kanady i oznaczonych odpowiednio, CRDS zatwierdzone do użytku w pojazdach silnikowych zgodnie z UN ECE R 44, -03 lub nowszymi wersjami, CRDS zatwierdzone do użytku w pojazdach silnikowych zgodnie z kanadyjską normą CMVSS 213/213.1, CRDS zatwierdzone do użytku w pojazdach silnikowych i samolotach zgodnie z US FMVSS Nr 213 i oznaczonych odpowiednio. Inne foteliki dla dzieci mogą być dopuszczone w poszczególnych przypadkach, po wcześniejszym powiadomieniu. We wszystkich wypadkach, fotelik dziecięcy musi być zatwierdzony (certyfikatem) i odpowiednio oznaczony. Dalsze informacje są przedstawione w części Usługi/Usługi dla Rodzin pod adresem [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com) lub dostępne w Centrum Obsługi airberlin przy rejestracji (dane kontaktowe Centrum Obsługi zostały podane w punkcie 3.1).

6.4.1.6 Małoletni bez opieki pomiędzy 5 i 11 (UMNR) rokiem życia mogą być przewożeni wyłącznie, jeżeli linia lotnicza została powiadomiona o tym z góry, jednak nie później niż 30 godzin przed czasem planowego odlotu, i zostanie przez nią potwierdzony przewóz osoby małoletniej, podróżującej bez opieki. Jeżeli dziecku pomiędzy piątym a jedenastym rokiem życia towarzyszy osoba co najmniej szesnastoletnia, w rozumieniu rozdziałów 6.4.1.6 -6.4.1.10 dziecko takie nie jest uznawane za małoletniego bez opieki. Usługa dla małoletnich bez opieki może być również zamawiana dla dzieci pomiędzy 12 a 16 rokiem życia

6.4.1.7 Małoletni bez opieki mogą być przewożeni po okazaniu przy stanowisku odpraw pasażerskich urzędowego paszportu/dokumentu tożsamości ze zdjęciem. W przypadku niektórych krajów rodzice/opiekunowie muszą przedstawić na stanowisku odpraw pisemne potwierdzenie, że dziecko może do nich podróżować. Jeżeli opiekunowie / rodzice są rozwiedzeni lub w separacji, muszą przedstawić na stanowisku odpraw pisemne potwierdzenie każdego z rodziców. Dla niektórych krajów mają zastosowanie specjalne przepisy. Dalsze informacje są dostępne w Centrum Obsługi airberlin, którego dane kontaktowe podano w punkcie 3.1. Nazwisko osoby odbierającej dziecko na lotnisku docelowym musi być podane przy stanowisku odprawy. Opiekunowie / rodzice muszą czekać na lotnisku do momentu odlotu samolotu.



6.4.1.8 Dla małoletnich podróżujących bez opieki, dla których zgodnie z punktem 6.4.1.6 zarezerwowano dodatkową usługę, obowiązują następujące odmienne czasy przeznaczony na zgłaszanie się do odprawy: dla lotów krótko- i średniodystansowych obowiązuje czas zgłaszania się do odprawy wynoszący 60 minut przed planowaną godziną odlotu, dla lotów z miejscem wylotu w USA czas zgłaszania się do odprawy wynosi 120 minut, a dla wszystkich pozostałych lotów długodystansowych 90 minut przed planowaną godziną odlotu.

6.4.1.9 W przypadku przewozów małoletnich bez opieki pobierana jest oddzielna opłata zgodnie z obowiązującą tabelą w momencie rezerwacji usługi (punkt 4.3) za każdy lot.

6.4.1.10 Na lotach tranzytowych przez jeden z ośrodków linii lotniczej, linia lotnicza gwarantuje osobę towarzyszącą i nadzorującą osobę małoletnią podróżującą bez opieki, pod warunkiem, że czas międzylądowania nie przekracza 2 godzin. Jeżeli przekracza, odmawia się przewozu, za wyjątkiem przypadków, gdy czas międzylądowania przekraczający 2 godziny mieści się w ramach jednej rezerwacji linii lotniczej.

#### 6.4.2 Przewóz kobiet w ciąży

6.4.2.1 Ze względów bezpieczeństwa i w celu uniknięcia szkód na zdrowiu ciężarnych matek dla transportu kobiet w ciąży obowiązują następujące zasady:

- Do 4 tygodni przed przewidywaną datą porodu linia lotnicza zapewni przewóz kobietom ciężarnym, linia lotnicza jest upoważniona do żądania zaświadczenia lekarskiego potwierdzającego, że ciąża nie przekroczyła 36 tygodnia.
- W ostatnich 4 tygodniach przed obliczonym terminem narodzin przewóz jest wykluczony.

6.4.2.2 Powyżej przedstawione regulacje w punkcie 6.4.2.1 muszą zostać uwzględnione także dla daty planowanego powrotu.

6.4.2.3 W niektórych krajach mogą obowiązywać bardziej restrykcyjne zasady dotyczące przewozu kobiet w ciąży. Pasażerom zaleca się odpowiednio wcześniej przed datą odlotu zaczerpnięcie informacji w Centrum Obsługi airberlin, którego dane kontaktowe podano w punkcie 3.1.

#### 6.4.3 Przewóz pasażerów z opatrunkiem gipsowym

6.4.3.1 Pasażerów z gipsem informuje się, że z takim przewozem wiąże się istotne zagrożenie dla zdrowia w ciągu pierwszych czterech (4) dni po założeniu opatrunku gipsowego i niezależnie czy gips jest otwarty czy zamknięty podczas takiego przewozu linia lotnicza jest upoważniona do odmowy przewozu pasażera, którego uszczerbek na zdrowiu obejmuje punkt 7.1.1. Jakkolwiek, linia lotnicza może poczynić wyjątek i zezwolić na przewóz pasażera w pojedynczych przypadkach pod warunkiem, że dostępny jest dla pasażera transport oraz, że przed odlotem pasażer przedstawi zaświadczenie lekarskie stwierdzające, że nie istnieje możliwe zagrożenie dla zdrowia związane z przewozem pasażera, czy to w zamkniętym czy otwartym gipsie.

6.4.3.2 Jeżeli gips był noszony przez co najmniej (4) dni bez komplikacji, możliwe jest przewiezienie pasażera z opatrunkiem gipsowym. Jakkolwiek zaleca się otwarcie opatrunku z powodów medycznych.

6.4.3.3 Linia lotnicza musi być wcześniej poinformowana, jeżeli pasażer wymaga dodatkowej przestrzeni w samolocie ze względu na gips. Powinno to nastąpić co najmniej 48 godzin przed odlotem, w innym przypadku linia lotnicza może odmówić przewozu, zgodnie z punktem 7.1.1 w poszczególnych przypadkach.

#### 6.4.4 Przewóz pasażerów niepełnosprawnych lub z ograniczonymi możliwościami ruchowymi

Linia lotnicza zgodnie z wytyczną z art. 4 ustęp 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 może wymagać, aby osoba niepełnosprawna lub z ograniczonymi możliwościami ruchowymi była w towarzystwie innej osoby będącej w stanie udzielić pomocy potrzebnej osobie niepełnosprawnej lub z ograniczonymi możliwościami ruchowymi.

#### 6.4.5 Przewóz pasażerów na miejscach znajdujących się przy wyjściach awaryjnych (siedzenia w rozmiarze XL)

Siedzenia znajdujące się przy wyjściach awaryjnych podlegają specjalnym prawom wspólnotowym i zasadom bezpieczeństwa. Linia lotnicza ma prawo odmówienia rezerwacji miejsca przy wyjściu awaryjnym następującym osobom:

- kobietom w ciąży
- dzieciom i małym dzieciom (do końca 12 roku życia)
- osobom z ograniczonymi możliwościami ruchowymi
- osobom przewożącym w kabinie zwierzęta

## 6.5 Przewóz bagażu i zwierząt

### 6.5.1 Bagaż dozwolony

#### 6.5.1.1 Poprawne opakowanie

Linia lotnicza lub przewoźnik wykonujący transport mogą odmówić przyjęcia bagażu do odprawy, jeżeli nie jest zapakowany w sposób zapewniający zabezpieczenie w transporcie. Pasażerowie są odpowiedzialni za właściwe zapakowanie swojego bagażu oraz wszystkich znajdujących się w nim rzeczy, tak aby nadany bagaż przetrwał podróż bez uszkodzeń.

#### 6.5.1.2 Wywieszka bagażowa

Doczepiana wywieszka bagażowa pasażera jest podważalnym dowodem wagi i ilości odprawionych sztuk bagażu. Pasażerom zaleca się dołączyć naklejkę z ich imieniem i nazwiskiem oraz adresem na zewnątrz i wewnątrz odprawionego bagażu.

#### 6.5.1.3 Odbiór bagażu

Pasażerowie są zobowiązani do odebrania odprawionego bagażu bezzwłocznie po jego wydaniu przez linię lotniczą. Jeżeli bagaż nie zostanie pobrany z przyczyn leżących po stronie pasażera lub pasażer niesłusznie odmówi jego odebrania, linia lotnicza będzie upoważniona do pobrania opłaty od pasażera z tytułu kosztów przechowania, które mogą powstać.

#### 6.5.1.4 Cło

Pasażerowie są odpowiedzialni za spełnienie wszelkich zobowiązań celnych, związanych z ich bagażem.

#### 6.5.1.5 Odszukiwanie bagażu (lost and found)

Linia lotnicza zaleca, żeby pasażerowie kontaktowali się bezzwłocznie ze stanowiskiem odszukiwania bagażu (Lost and Found) odpowiedniego lotniska docelowego, w przypadku opóźnień, utraty, uszkodzenia lub zniszczenia ich bagażu.

#### 6.5.1.6 Bagaż wolny od opłat / bagaż podręczny

Bagaż podręczny może ważyć maksymalnie 8 kg (jedna sztuka bagażu podręcznego z laptopem lub torebką w taryfie EconomyLight, EconomySaver, EconomyClassic i EconomyFlex: łącznie maks. 10 kg, dwie sztuki bagażu podręcznego z laptopem lub torebką w klasie biznes: łącznie maks. 18 kg, laptop lub torebka może ważyć maks. 2 kg). Wymiary bagażu podręcznego nie mogą przekraczać 55 cm x 40 cm x 23 cm (maksymalne wymiary laptopa lub torebki: 40 cm x 30 cm x 10 cm). W zależności od ładowności danego samolotu istnieje możliwość wzięcia na pokład dodatkowej odpłatnej sztuki bagażu podręcznego o wadze maks. 20 kg (na osobę). Bagaż ten podlega opłacie zgodnie z aktualną tabelą opłat (punkt 4.3). W odniesieniu do dodatkowej sztuki bagażu podręcznego obowiązują takie same wymiary jak w przypadku bagażu podręcznego (maks. 55 cm x 40 cm x 23 cm); bagaż ten musi podczas trwania całego lotu znajdować się pod przednim siedzeniem. W przypadku każdego lotu dodatkową sztukę bagażu podręcznego może zabrać na pokład maksymalnie pięciu pasażerów. Zgodnie z rozporządzeniem WE 1546/2006 zmieniającym rozporządzenie WE 622/2003 wszyscy pasażerowie odlatujący z lotnisk na terenie Unii Europejskiej i Szwajcarii (wliczając loty łączone) mogą transportować płyny, pojemniki pod ciśnieniem, pasty, balsamy i inne żelowe substancje do pojemności 100 ml na bagaż podręczny. Obowiązuje maksymalny poziom napełnienia, nadrukowany na zbiorniku. Wszystkie pojedyncze zbiorniki muszą być zapakowane w jedną przezroczystą torebkę, z możliwością wielokrotnego zamykania/otwierania, o pojemności nieprzekraczającej jednego litra. Jeden pasażer może przewozić jedną torbę z tworzywa sztucznego. Specjalne zasady obowiązują dla lekarstw wydawanych na receptę i jedzenia dla dzieci, a informacje o nich można otrzymać w Centrum Obsługi airberlin. Niektóre kraje, niebędące członkami UE, przyjęły te same zasady. Więcej informacji jest dostępnych w Centrum Obsługi airberlin, którego dane kontaktowe podano w punkcie 3.1.

6.5.1.6.1 Pasażerowie podróżujący w taryfie EconomyLight, EconomySaver, EconomyClassic i EconomyFlex mogą nieodpłatnie zabrać na pokład samolotu jedną sztukę bagażu podręcznego. W klasie biznes umożliwia się nieodpłatny przewóz dwóch sztuk bagażu podręcznego. Kolejne sztuki bagażu muszą zostać odprawione zgodnie z punktem 6.5.2 jako normalny bagaż podręczny. W drodze wyjątku można otrzymać pozwolenie na bezpłatne zabranie na pokład samolotu rzeczy osobistych.

#### 6.5.1.6.2 Instrumenty muzyczne

Jeśli wymiary instrumentu muzycznego przekraczają wymiary bagażu podręcznego 55 cm x 40 cm x 23 cm, pasażer jest uprawniony zgłosić chęć przewozu instrumentu muzycznego w miejsce sztuki bagażu podręcznego, o ile wymiary instrumentu nie przekroczą 86 cm x 33 cm x 19 cm. Instrument muzyczny można wziąć ze sobą na pokład jako bezpłatną, ponadwymiarową sztukę bagażu podręcznego (o wymiarach podanych powyżej), pod warunkiem że pozwala na to ładowność danego samolotu; chęć przewiezienia takiego bagażu należy zgłosić na adres e-mail [medspecialrequest@airberlin.com](mailto:medspecialrequest@airberlin.com) co najmniej 24 godziny przed wylotem. W przypadku braku (lub spóźnionego) zgłoszenia takiego przewozu pasażerowi nie przysługuje prawo do przewiezienia instrumentu muzycznego jako bezpłatnej, ponadwymiarowej sztuki bagażu podręcznego. Pasażer może jednak zarezerwować dodatkowe miejsce siedzące w kabinie, które będzie przeznaczony na instrument muzyczny, lub nadać go jako

normalny bagaż podróży. Instrumenty muzyczne są przedmiotami wyjątkowo delikatnymi, dlatego przewoźnik – ze względu na możliwość uszkodzenia – nie zaleca nadawać ich jako normalnego bagażu.

6.5.1.6.3 Granica dla bagażu wolnego od opłaty wynosi:

- w taryfie EconomyLight: brak bagażu wolnego od opłat (bagaż podlega opłacie zgodnie z tabelą opłat podaną w punkcie 4.3)
- w taryfie EconomySaver/EconomyClassic: 23 kg dla jednej sztuki bagażu na pasażera
- w taryfie EconomyFlex: 23 kg dla jednej sztuki bagażu i maksymalnie dwóch sztuk bagażu na pasażera
- w klasie biznes: 32 kg dla jednej sztuki bagażu i maksymalnie dwóch sztuk bagażu na pasażera

6.5.2 Nadbagaż wzgl. bagaż specjalny

6.5.2.1 Nadbagażem jest każdy bagaż przekraczający pod względem wagi i/lub ilości sztuk limit bagażu wolnego od opłat.

6.5.2.2 Bagażem specjalnym jest każdy bagaż, który w związku ze swoimi gabarytami (np. zbyt duży, nieporęczny bagaż) nie jest zwykłym bagażem, nawet jeśli jego ciężar mieści się w granicy bagażu wolnego od opłat. Bagaż sportowy jest także uznawany jako bagaż specjalny.

6.5.2.3 Ciężar maksymalny

Ciężar pojedynczego bagażu nie może przekraczać 32 kg (za wyjątkiem bagażu specjalnego). Pozostałe informacje są dostępne w Centrum Obsługi airberlin, którego dane kontaktowe podano w punkcie 3.1.

6.5.2.4 W przypadku bagażu przekraczającego granice bagażu wolnego od opłat, jeżeli w ogóle transport jest dopuszczalny, zastrzega się prawo do dodatkowej opłaty transportowej (opłaty za nadbagaż) pobieranej zgodnie z tabelą opłat (punkt 4.3.) obowiązującą w momencie zgłoszenia. Opłata za nadbagaż musi być zawsze uiszczona przed odlotem.

6.5.2.5 Linia lotnicza lub przewoźnik mają wolną rękę w decydowaniu w każdym wypadku, czy transportowany będzie nadbagaż lub bagaż specjalny. Podstawą do decyzji o transporcie nadbagażu lub bagażu specjalnego jest dostępna pojemność pomieszczenia ładunkowego oraz warunki bezpieczeństwa i higieny pracy. Nadbagaż i bagaż specjalny mogą być w związku z tym ograniczane i lub całkowicie wyłączone z transportu. Roszczenie przewiezienia zgłoszonego nadbagażu i bagażu specjalnego zgodnie z punktem 6.5.2.7 może mieć miejsce tylko w przypadku potwierdzenia zgłoszenie przez linię lotniczą.

6.5.2.6 Wszelkie bagaże (pojedyncze, bagaż podróży lub sportowy) powyżej 32 kg muszą być zgłoszone najpóźniej 24 godziny przed odlotem w Centrum Obsługi airberlin (dane kontaktowe: patrz punkt 3.1) jako szczególnie ciężki bagaż specjalny. Podczas zgłaszania należy podać ciężar i wymiary nadbagażu wzgl. bagażu specjalnego.

6.5.2.7 Centrum Obsługi airberlin, którego dane kontaktowe podano w punkcie 3.1, należy powiadomić wcześniej pisemnie (listownie, e-mailem lub faksem), jeżeli pasażer będzie odprawiał broń sportową, broń łowiecką, amunicję lub wszelkie przedmioty wyglądające jak broń, amunicja, potencjalnie wybuchowe substancje lub oznaczone jako takie. Linia lotnicza zaleca pasażerom podróżującym z takimi przedmiotami, żeby rozpoczęli procedurę odpraw wcześniej rano, w dniu odlotu. Linia lotnicza zezwoli na przewóz takich przedmiotów wyłącznie w sytuacji, jeżeli przewożone są one jako ładunek lub bagaż główny, zgodnie z ustawowymi przepisami pokrywającymi przewóz towarów niebezpiecznych. Każdy pasażer może przewozić maks. 5 kg amunicji (podklasy 1.4S, UN0012 lub UN0014) na osobę. Dalsze informacje będą dostarczone po powiadomieniu linii lotniczej. Za przewóz broni naliczana jest oddzielna opłata podana w momencie zgłaszania przewozu broni w obowiązującej tabeli opłat (punkt 4.3). Opłatę tę należy uiścić bezpośrednio w momencie zgłaszania przewozu broni.

6.5.2.8 Istnieje możliwość zabrania jednego (1) wózka inwalidzkiego dla jednej osoby niepełnosprawnej i linia lotnicza musi być powiadomiona o takiej potrzebie w trakcie dokonywania rezerwacji. Ograniczenia mają zastosowanie względem zmotoryzowanych wózków inwalidzkich, z powodu ograniczenia miejsca w luku bagażowym. W trakcie odprawy takie wózki inwalidzkie muszą spełniać warunki bezpieczeństwa odnośnie obsługi i transportu. Przewóz urządzeń medycznych i wspierających mobilność, wliczając elektryczne wózki inwalidzkie, może być zagwarantowany wyłącznie w przypadku zarejestrowania ich minimum 24 godziny przed datą odlotu, wskazując wymiary i wagę, jeżeli występuje wystarczająca ilość miejsca na pokładzie i transport nie stoi w konflikcie z odpowiednimi przepisami dot. przewozu towarów niebezpiecznych. Dalsze szczegóły będą dostarczone po powiadomieniu linii lotniczej.

6.5.2.9 Następujące pomoce medyczne mogą być bezpłatnie przewożone jako dodatkowy bagaż o ciężarze nieprzekraczającym 23 kg, o ile zostaną one przez pasażera odpowiednio wcześniej przed odlotem pisemnie

zgłoszone w Centrum Obsługi airberlin (listownie, e-mailem lub faksem, a w przypadku osób posiadających legitymację potwierdzającą wysoki stopień niepełnosprawności także telefonicznie) zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi w punkcie 3.1 i jeśli w poszczególnych przypadkach konieczność ich posiadania zostanie potwierdzona przed odlotem przez zaświadczenie lekarskie:

- respiratory, aparaty tlenowe dla astmatyków, inhalatory
- cewniki
- materiał opatrunkowy (dla opatrunków gipsowych obowiązują zgodnie z punktem 6.4.3 szczególne regulacje)
- pomoce ułatwiające chodzenie (kule, balkoniki)
- artykuły higieniczne (pieluchy), stomia
- krzeselko prysznicowe/deska sedesowa, podkładka ułatwiająca wsiadanie i zsiadanie z wózka inwalidzkiego
- protezy
- urządzenie do dializy, defibrylator, aparat do drenażu limfatycznego, urządzenie do terapii prądem
- urządzenia odsysające, irygatory
- leki i zastrzyki
- rower dla osoby niepełnosprawnej, rower rehabilitacyjny, rower z wózkiem dla osoby niepełnosprawnej.

Inne pomoce medyczne mogą być przewożone na tych samych warunkach tylko w wyjątkowych przypadkach i tylko po wcześniejszym wyjaśnieniu możliwości transportu. Wszelkie zapytania dotyczące transportu tlenu muszą zostać zgłoszone pisemnie pod adresem Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Serviceteam, Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlin, Niemcy lub e-mailem pod adresem [oxygen@airberlin.com](mailto:oxygen@airberlin.com). Regulacja ta nie obowiązuje dla apteczek pierwszej pomocy dla lekarzy, które można przewozić tylko jako bagaż podręczny. Środki pomocnicze, takie jak np. kosmetyki, produkty pielęgnacyjne, produkty do mycia ciała itp. nie będą uznawane za bagaż specjalny nawet w przypadku przedstawienia zaświadczenia lekarskiego.

### 6.5.3 Przewóz bagażu sportowego

6.5.3.1 Przewóz bagażu sportowego jest odpłatny i podlega obowiązkowi zgłoszenia. Wysokość opłat za przewóz bagażu sportowego określono w aktualnie obowiązującej tabeli opłat (punkt 4.3).

6.5.3.2 Podróżny winien jest zgłosić przewóz bagażu sportowego do 30 godzin przed wylotem w Centrum Obsługi airberlin, którego dane kontaktowe podano w punkcie 3.1. W przypadku gdy zgłoszenie zostało złożone z opóźnieniem lub zaniechane, zastosowanie mają ogólne postanowienia regulujące opłaty za przewóz bagażu. Jeśli zgłoszenie nie zostało złożone, pasażer nie może żądać przewozu bagażu sportowego.

6.5.3.3 Sprzęt sportowy należy zapakować osobno. Przewoźnik lotniczy zaleca, aby sprzęt sportowy nadawać w wytrzymałym opakowaniu. Przy odprawie bagaż sportowy musi być rozpoznawalny jako taki. Przewoźnik lotniczy nie odpowiada za jakiegokolwiek uszkodzenia sprzętu sportowego lub bagażu sportowego, jeśli będzie można wykazać, że zostały one spowodowane przez wadliwe opakowanie.

6.5.3.4 W odniesieniu do określonego poniżej sprzętu sportowego obowiązują dodatkowo następujące postanowienia:

- Jeżeli sprzęt do nurkowania jest przewożony jako bagaż, pasy należy transportować bez ołowianych obciążeń; butle na sprężone powietrze przewożone są wyłącznie w opróżnionym stanie. Do transportu lamp do nurkowania należy oddzielnie zapakować baterie i komponenty wytwarzające ciepło, aby zapobiec włączeniu się podczas nurkowania. Każdą wymontowaną baterię należy zabezpieczyć przed zwarcieniem.
- Rowery z silnikami pomocniczymi lub elektrycznymi są traktowane jako ładunek niebezpieczny i są wykluczone z przewozu jako bagaż. W odniesieniu do przewozu rowerów dla osób niepełnosprawnych (handbike) obowiązują zgodnie z punktem 6.5.2.9 specjalne regulacje.
- Elektryczne wózki golfowe napędzane bateriami/akumulatorami litowymi są uznane za ładunek niebezpieczny i wykluczone z przewozu jako bagaż.

### 6.5.4 Przewóz zwierząt

6.5.4.1 Przewóz zwierząt uzależniony jest od naszej zgody i jest odpłatny. Opłaty znajdują się w tabeli opłat (punkt 4.3) obowiązującej w momencie rezerwacji. Przewóz gryzoni (np. zajęcy, królików, chomików, myszy, szczurów itp.) jest wykluczony zarówno w kabinie, jak i w ładowni. Stosowane są regulacje prawne dotyczące transportu zwierząt. Wskazuje się na rozporządzenie (UE) nr 576/2013 w sprawie przemieszczania o charakterze niehandlowym zwierząt domowych.

#### 6.5.4.1.1 Przewóz zwierząt w kabinie

Zwierzęta muszą być transportowane w odpowiednich, zamkniętych, zabezpieczonych przed ucieczką i wyłamaniem, stale zabezpieczających odpowiednie warunki higieniczne, elastycznych pojemnikach, np. torbie (maksymalne wymiary pojemnika 55 cm x 40 cm x 23 cm, do 10 kg ciężaru wraz z pojemnikiem), odpowiednio do danego gatunku, tj. w pojemnikach posiadających odpowiednią ilość swobodnego miejsca, i nie mogą być wypuszczane podczas trwania lotu. Pojemnik nie może być odstawiany na siedzenia i musi być wsunięty pod poprzedzający fotel. Transport zwierząt w kabinie w twardych pojemnikach jest zabroniony. Do transportu w kabinie wolno stosować wyłącznie elastyczne pojemniki (tzw. „soft boxy”).

#### 6.5.4.1.2 Przewóz zwierząt w ładowni

Zwierzęta muszą być transportowane w odpowiednich, zamkniętych, zabezpieczonych przed ucieczką i wyłamaniem, stale zabezpieczających odpowiednie warunki higieniczne, stabilnych pojemnikach (pojemnikach twardych; maksymalne wymiary pojemnika: 125 cm x 75 cm x 85 cm), odpowiednio do danego gatunku, tj. w pojemnikach posiadających odpowiednią ilość swobodnego miejsca, i nie mogą być wypuszczane podczas transportu.

6.5.4.2 Prawo do przewozu występuje ze względu na bezpieczeństwo i dostępność miejsca tylko wtedy, gdy zamierzony transport zwierzęcia został zgłoszony podczas rezerwacji i został potwierdzony przez linię lotniczą, jeżeli pojemnik transportowy odpowiada w/w wymaganiom. Jeśli zwierzę ma być przewożone w pomieszczeniu ładunkowym, musi ono poza tym zostać nadane na stanowisku odpraw najpóźniej 60 minut przed odlotem (w przypadku połączeń krótko- i średniodystansowych) lub 90 minut przed odlotem (w przypadku połączeń długodystansowych). Wyłącznie pasażer jest odpowiedzialny za aktualność wszystkich wymaganych świadectw szczepienia i zdrowotnych oraz dokumentów wjazdowych. W zależności od kraju mogą obowiązywać różne ograniczenia w zakresie wjazdu i wyjazdu zwierząt, dlatego transport zwierząt może być generalnie zabroniony na pewnych trasach (np. loty z/do Wielkiej Brytanii, Irlandii). Pozostałe informacje dotyczące przewozu zwierząt oraz ewentualnych ograniczeń (np. zakazu wwożenia do Niemiec określonych ras psów obronnych) są dostępne w Centrum Obsługi airberlin, którego dane kontaktowe podano w punkcie 3.1.

6.5.4.3 Prawo dotyczące przewozu psa dla osoby niewidomej istnieje tylko wtedy, gdy transport zwierzęcia został zgłoszony podczas rezerwacji i został potwierdzony przez linię lotniczą. Przewóz psa dla osoby niewidomej jest realizowany bezpłatnie. W zależności od kraju mogą obowiązywać różne ograniczenia w zakresie wjazdu i wyjazdu zwierząt, dlatego transport psa dla osoby niewidomej może być generalnie zabroniony na pewnych trasach (np. loty z/do Wielkiej Brytanii, Irlandii). Dotyczy to również innych psów asystujących i psów terapeutycznych. Pozostałe informacje dotyczące przewozu zwierząt oraz pewnych ograniczeń są dostępne na stronie internetowej airberlin w zakładce „Lataj bez barier” oraz w Centrum Obsługi airberlin, którego dane kontaktowe podano w punkcie 3.1.

#### 6.5.5 Bagaż zabroniony

6.5.5.1 Przewóz niebezpiecznego ładunku jest z zasady zabroniony na wszystkich trasach linii lotniczej lub przewoźnika wykonującego transport. Pasażerowie mogą przewozić w bagażu podręcznym lub zwykłym pewne ładunki niebezpieczne, jeśli spełnione są warunki IATA dotyczące transportu ładunków niebezpiecznych. Aktualne przepisy są dostępne na stronie [www.airberlin.com/de/site/affiliate/unternehmen/agb/DGR-de.pdf](http://www.airberlin.com/de/site/affiliate/unternehmen/agb/DGR-de.pdf) lub w Centrum Obsługi airberlin, którego dane kontaktowe podano w punkcie 3.1. Pasażerowie są zobowiązani do przestrzegania przepisów linii lotniczej zawartych w punktach 6.5.5.2 i 6.5.5.3, odbiegających ewentualnie od przepisów IATA.

6.5.5.2 Pasażerowie nie mogą zabierać w szczególności następujących przedmiotów:

- przedmiotów mogących stanowić zagrożenie dla samolotu, urządzeń pokładowych lub ludzi, w szczególności materiałów wybuchowych, sprężonych gazów, substancji utleniających, korozyjnych lub magnetyzujących, łatwopalnych, substancji toksycznych lub żrących oraz wszelkich płynów, np. wszelkich przedmiotów lub substancji sklasyfikowanych jako niebezpieczne, zgodnie z przepisami dot. substancji niebezpiecznych
- przedmiotów nienadających się do przewozu ze względu na ich wagę, rozmiar lub właściwości fizyczne.
- Pasażerom nie wolno wносить na pokład broni wszelkiego rodzaju, zarówno w bagażu podręcznym lub przy sobie, w szczególności broni palnej, tępych lub ostrych broni, a także pojemników z gazem, które mogą zostać użyte do celów ataku lub obrony. To samo dotyczy wszelkiego typu amunicji i potencjalnie wybuchowych substancji. Pasażerowie mogą przewozić ze sobą jedną zapalniczkę gazową. Piecyki kempingowe i wkłady zawierające palne ciecze są generalnie zabronione w bagażu.

6.5.5.3 Dla przewozu wymienionych poniżej przedmiotów obowiązują następujące zasady:

- Osobno zapakowane baterie litowe lub baterie litowe nadające się do ponownego ładowania (często używane w urządzeniach elektronicznych, np. laptopach, telefonach komputerowych, zegarkach, kamerach, itp.) mogą być przewożone wyłącznie w bagażu podręcznym. Pasażer może przewozić nie więcej niż dwie osobno zapakowane baterie litowe lub baterie nadające się do ponownego ładowania o maksymalnej wartości znamionowej 160 Wh. Przed wniesieniem osobno zapakowanych baterii lub baterii nadających się do ponownego ładowania z mocą znamionową pomiędzy 100 Wh i 160 Wh wymagana jest wcześniejsza zgoda linii lotniczej. Każda bateria musi być zabezpieczona przed zwarcie. Więcej informacji odnośnie do przewozu baterii i baterii nadających się do ponownego ładowania znajduje się w informacji dot. bezpieczeństwa zamieszczonej na stronie internetowej.
- Broń zabawkowa lub atrapy (z tworzywa sztucznego lub metalu), katapulty, wyroby nożownicze, ostrza brzytw (zarówno ostrza bezpieczne jak i otwarte), dostępne na rynku zabawki, które mogą zostać użyte jako broń, druty (do robót ręcznych), rakiety sportowe i inne urządzenia sportowe lub wypoczynkowe, które mogą być użyte jako broń (np. deskorolki, wędki lub wiosła), a także wszelkie inne ostre przedmioty, mogą być przewożone jako bagaż główny. To samo odnosi się do nożyczek do paznokci, pilników do paznokci, grzebieni i strzykawek (wyłącznie dla udokumentowanych celów medycznych zgodnie z punktem 6.5.2.9), a także świeczek z elementami żelowymi, wkładek do obuwia, śnieżnych kopuł lub podobnych dekoracji, niezależnie od wielkości lub ilości płynu. W celu uniknięcia obrażeń, wszelkie ostre przedmioty w bagażu głównym muszą być zabezpieczone i odpowiednio opakowane.
- E-papierosy mogą być przechowywane tylko w bagażu podręcznym lub noszone przy sobie.

6.5.5.4 Pasażerom zaleca się, żeby w nadanym bagażu nie transportowali przedmiotów delikatnych lub psujących się, przedmiotów o szczególnej wartości, np. pieniędzy, biżuterii, metali szlachetnych, kamieni szlachetnych, laptopów, kamer, telefonów komórkowych, urządzeń nawigacyjnych lub innych urządzeń elektronicznych, papierów wartościowych (świadczeń udziałowych, itp.) lub innych wartościowych przedmiotów lub dokumentów, próbek, dokumentów identyfikacyjnych, kluczy od domu, kluczyków samochodowych, lekarstw lub płynów w ich bagażu głównym. Aby uniknąć uszkodzeń zamka bezpieczeństwa podczas kontroli bezpieczeństwa (zwłaszcza w międzynarodowym ruchu turystycznym z oraz do USA), prócz tego zaleca się oddawanie do odprawy bagażu niezamkniętego lub zaopatrzonego w tzw. zamek TSA (Transportation Security Administration) zalecany przez urzędy ds. bezpieczeństwa USA.

## **7. Niewykonanie transportu, anulacja, opóźnienie**

### **7.1 Ograniczenie i odmowa transportu**

7.1.1 Linie lotnicze lub przewoźnik wykonujący transport są uprawnieni do przedwczesnego przerwania lub odmowy przewozu lub dalszego przewozu pasażera i/lub jego bagażu, gdy:

- samolot, osoby lub przedmioty na pokładzie są zagrożone z powodu zachowania danego pasażera;
- utrudniona jest praca członków załogi;
- ignorowane są instrukcje załogi, w szczególności dotyczące palenia i spożywania alkoholu;
- zachowanie pasażera powoduje niemożliwe do zaakceptowania obciążenie lub prowadzi do uszkodzenia czy też obrażeń innych pasażerów lub załogi samolotu;
- istnieje uzasadnione podejrzenie, że pasażerowie dokonają jednej z powyższych czynności; przewóz byłby w konflikcie z prawem, przepisami lub wymogami kraju odlotu lub docelowego lub kraju, nad którym samolot przelatuje w tym momencie;
- pasażer odmawia poddania kontroli siebie lub bagażu, która może być wymagana z powodów bezpieczeństwa;
- pasażer nie posiada ważnych dokumentów podróży, niszczy dokumenty podróży podczas lotu lub odmawia przekazania dokumentów podróży członkom załogi pisemnym pokwitowaniem;
- pasażer nie przestrzega przepisów, których przestrzeganie jest niezbędne do odbycia podróży (np. przepisów paszportowych, wizowych i sanitarnych, także w odniesieniu do podróżujących z nim zwierząt);
- pasażerowi odmówiono wjazdu do kraju;

- pasażer nie może udowodnić przy stanowisku odpraw lub podczas wsiadania, że jest osobą, na którą została dokonana rezerwacja;
- nie została opłacona opłata za przelot, podatki i dodatkowe opłaty, wliczając wcześniejsze loty;
- pasażer narusza instrukcje dotyczące bezpieczeństwa, określone przez linię lotniczą lub instrukcje z zakresu przepisów firmy;
- pasażer przewozi niedozwolony bagaż w myśl zapisów punktu 6.5.5;
- nie można ustalić jednoznacznie zawartości bagażu;
- istnieje uzasadnione podejrzenie, że zawartość bagażu stanowią towary niebezpieczne;
- pasażer narusza postanowienia punktu 6.5.4 w odniesieniu do przewozu zwierząt;
- pasażer nie spełnia wymogów zastrzeżonych w punkcie 6.4.3 w odniesieniu do pasażerów z opatrunkiem gipsowym;
- pasażer nie powiadomił linii lotniczej w odpowiednim czasie o tym, że wymagana jest dodatkowa przestrzeń z powodu gipsu, co wyszczególniono jest w punkcie 6.4.3.3;
- pasażer nie przestrzega czasów zgłoszenia się zgodnie z punktem 6.1 (czasy odpraw) lub punktem 6.2 (czas wejścia na pokład);
- przewiezienie pasażera byłoby związane ze zwiększonym zagrożeniem dla zdrowia
- oraz w innych wyraźnie wymienionych w OWP przypadkach.

7.1.2 Linie lotnicze lub przewoźnik wykonujący transport są uprawnieni do wyproszenia pasażerów z samolotu, odmowy dalszego przewozu w każdym miejscu lub odmowy przewozu na całej trasie, jeżeli okaże się to konieczne do bezpiecznego przeprowadzenia lotu wzgl. ochrony pasażerów i załogi. Ponadto odpowiedzialny przewoźnik jest uprawniony do podjęcia wszelkich koniecznych i właściwych środków, aby utrzymać wzgl. przywrócić porządek na pokładzie. Zachowanie niezgodne z prawem na pokładzie samolotu będą ścigane na drodze prawa karnego i cywilnego.

## **7.2 Opóźnienia, zmiana czasów lotów i anulacje**

7.2.1 Linie lotnicze czynią wszelkie starania, aby punktualnie przewozić pasażerów i ich bagaż. Planowe czasy odlotu mogą podlegać uzasadnionym zmianom z powodów operacyjnych. Linia lotnicza dokłada wszelkich starań, żeby zmiany w odlocie były jak najmniejsze, a pasażerowie informowani o takim zdarzeniu jak najszybciej. Zgodnie z lokalnym prawem, mogą nastąpić krótkoterminowe zmiany tras i/lub anulowanie, z powodów bezpieczeństwa lub utrudnień, nałożonych przez władze.

7.2.2 Zaleca się pasażerom potwierdzenie telefonicznie czasu odlotu ich lotu w Centrum Obsługi airberlin, którego dane kontaktowe podano w punkcie 3.1, pomiędzy 24 a 48 godzinami przed wylotem lub przylocem. Linia lotnicza zaleca także, żeby pasażerowie, podczas rezerwacji, podali kontaktowy numer telefonu, pod którym będą dostępni.

7.2.3 W przypadku zmiany na innego przewoźnika lotniczego, Linia lotnicza jest zobowiązana, niezależnie do powodu zmiany, do podjęcia wszystkich uzasadnionych kroków, w celu zapewnienia, że wszyscy pasażerowie zostali powiadomieni o zmianie i tożsamości innego przewoźnika w najkrótszym możliwym czasie. W każdym przypadku, pasażerowie zostaną powiadomieni w trakcie odprawy, lub najpóźniej w trakcie wejścia na pokład samolotu (regulacja WE 2111/05).

7.2.4 W przypadku opóźnień i anulacji linia lotnicza przy spełnieniu wymagań prawnych dostarcza świadczenia kompensacyjne i wspierające zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 261/2004.

## **8. Zachowanie na pokładzie, sprzedaż towarów na pokładzie**

8.1 Pasażerowie są zobowiązani przestrzegać poleceń załogi.

8.2 Dodatkowo pasażerowie muszą się zachowywać w taki sposób, aby

- nie zagrażać bezpieczeństwu samolotu ani osób i przedmiotów na pokładzie;

- nie utrudniać pracy członków załogi;
- nie narażać innych pasażerów ani członków załogi na obrażenia ciała lub szkody materialne i nieprzewidywalne obciążenia;
- nie łamać ważnych dla bezpieczeństwa zasad linii lotniczych lub przewoźników lub przepisów firmy.

8.3 Ze względów bezpieczeństwa korzystanie z przyniesionych na pokład samolotu prywatnych urządzeń elektronicznych wyposażonych w funkcje odbiorcze lub nadawcze (np. laptopów, notebooków, tabletów, czytników książek elektronicznych, telefonów komórkowych) podczas lotu jest dozwolone tylko wtedy, gdy aktywowany został tryb samolotowy lub zostały wyłączone wszystkie funkcje nadawcze i odbiorcze. Z urządzeń z technologią Bluetooth (np. klawiatury bezprzewodowej, słuchawek) można korzystać tylko w czasie lotu, ale nie podczas startu i lądowania. Korzystanie z wszelkich urządzeń elektronicznych jest zabronione podczas objaśniania przez załogę zasad bezpieczeństwa na pokładzie samolotu.

8.4 Wszelkie towary (artykuły pochodzące ze sklepu pokładowego, przekąski, posiłki i napoje), które sprzedawane są pasażerom na pokładzie samolotu, sprzedawane są przez airberlin na zlecenie i na rachunek spółki gategroup GmbH (z siedzibą w Szwajcarii, Seedammstraße 3, 8808 Pfaeffikon) oraz jej spółek zależnych, które działają jako partnerzy handlowi ponoszący wyłączną odpowiedzialność. Zgodnie z powyższym wyklucza się możliwość wnoszenia jakichkolwiek roszczeń umownych wobec airberlin. Należy ich dochodzić bezpośrednio od spółki gategroup GmbH.

## **9. Ochrona danych**

Linie lotnicze zbierają, przetwarzają i wykorzystują dane osobowe, o ile jest to konieczne do uzasadnienia, przeprowadzenia lub zakończenia umowy przewozowej oraz wymagane w zależności od świadczonych dodatkowych usług. Dane te są zbierane, przetwarzane i wykorzystywane przez systemy przetwarzania danych w czynnościach związanych z umową. Przetwarzanie lub wykorzystanie jest przeprowadzane dla następujących celów, w zakresie przepisów prawnych do celu uzasadnienia, przeprowadzenia lub zakończenia umowy przewozowej oraz powiązanych z nią dodatkowych usług. Zawierają one w szczególności: dokonanie rezerwacji, pozyskanie biletu, pozyskanie dodatkowych usług i przeprowadzenie płatności, umożliwienie wzgl. ułatwienie wjazdu i odpraw celnych. W tym zakresie linie lotnicze zbierają, przetwarzają i wykorzystują dane osobowe, o ile jest to konieczne do uzasadnienia, przeprowadzenia lub zakończenia umowy na przewóz oraz wymagane w zależności od świadczonych dodatkowych usług. Linia lotnicza – o ile jest do tego zobowiązana przepisami ustawy – zbiera i przesyła dane paszportowe do urzędów w kraju i za granicą. Dotyczy to również danych osobowych z rezerwacji pobranych, przetworzonych i wykorzystanych w kontekście przewozu lotniczego, jeżeli żądanie złożone przez władze o takie dane jest oparte na obowiązujących przepisach ustawowych, a tym samym wymagane do wypełnienia umowy przewozu. Bliższe informacje dotyczące ochrony danych osobowych są dostępne na stronie [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com) pod hasłem „Ochrona danych osobowych”.

## **10. Odpowiedzialność/informacje prawne**

**10.1** Bieżące przepisy prawa stosuje się w powiązaniu z przepisami ustalonymi przez konwencję montrealską o ujednoczeniu przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, w odniesieniu do utraty życia lub zdrowia pasażera, a także odnośnie do bagażu pasażera. Wyłączając utratę życia, uszkodzenia ciała, utratę zdrowia lub naruszenia istotnych zobowiązań umownych, wypełnienie których jest niezbędne dla poprawnego wypełnienia umowy i wypełnienia których pasażer może ogólnie oczekiwać, linia lotnicza jest odpowiedzialna wyłącznie za szkody, które spowodowały takie uszkodzenia celowo lub w wyniku rażącego niedopatrzenia, postanowienia konwencji montrealskiej lub inne niższej rangi przepisy dot. odpowiedzialności, w szczególności wszystkie Rozporządzenia (WE nr 261/2004) powinny pozostać nienaruszone. Wszelkie zażalenia i zapytania odnośnie bagażu powinny być adresowane do stanowiska bagażowego, bezpośrednio po przylocie. W innym wypadku odszkodowania mogą być wnioskowane pisemnie, w okresie określonym przez konwencję montrealską. Odpowiednie pismo powinno być przesłane do Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Abt. Kundenservice (Dział obsługi klienta), Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin, Niemcy. Alternatywnie można skorzystać z internetowego formularza skargi (dostępnego na stronie [www.airberlin.com/complaint](http://www.airberlin.com/complaint)). Zaleca się, żeby pasażerowie przewozili kosztowności, leki, towary podlegające zepsuciu lub delikatne, w swoim bagażu podręcznym (dozwolona waga: 8 kg / 10 kg z laptopem, maksymalne wymiary laptopa: 40 x 30 x 10 cm). Obowiązują informacje dotyczące ograniczenia odpowiedzialności znajdujące się na bilecie. O ile nie ustalono inaczej, zastrzeżenia oparte na konwencji montrealskiej i przepisach krajowych mają zastosowanie bez ograniczeń.

**10.2** Jeżeli jakiegokolwiek środki transportu inne niż samolot (np. Rail&Fly) są wykorzystywane w części podróży, ta część podróży powinna podlegać warunkom mającym zastosowanie dla danego środka transportu (artykuł 38, ustęp 2 konwencji montrealskiej).



**Informacja zgodnie z załącznikiem do rozporządzenia (WE) nr 889/2002 do zmiany rozporządzenia (WE) nr 2027/97 Rady o odpowiedzialności przedsiębiorstw transportu lotniczego w przypadku wypadków:**

Odpowiedzialność przewoźnika za pasażerów i ich bagaż: Informacja podsumowuje reguły dotyczące zobowiązań, stosowane przez wspólnotowych przewoźników lotniczych, jak wymaga ustawodawstwo wspólnotowe i konwencja montrealaska.

Odszkodowanie w przypadku śmierci lub obrażeń: Nie istnieją ograniczenia finansowe odpowiedzialności za uszkodzenia ciała lub śmierć pasażera. W przypadku odszkodowań do 113 110 SDR (przybliżona kwota w lokalnej walucie) przewoźnik lotniczy nie może kwestionować żądań odszkodowawczych. Przy roszczeniach przewyższających tę kwotę, przewoźnik lotniczy może się bronić poprzez wykazanie braku zaniedbania lub innej winy po jego stronie.

Zaliczki na poczet odszkodowania: W przypadku śmierci lub obrażeń ciała pasażera, przewoźnik lotniczy zobowiązany jest wypłacić zaliczkę na pokrycie pilnych potrzeb w ciągu 15 dni od ustalenia osoby uprawnionej do otrzymania odszkodowania. W przypadku śmierci, zaliczka nie może być niższa niż 18 096 SDR (przybliżona kwota w walucie lokalnej).

Opóźnienia przy przewozie pasażerów: W przypadku opóźnień przy przewozie pasażerów, przewoźnik lotniczy ponosi odpowiedzialność za szkodę, o ile nie zastosował wszystkich możliwych środków zaradczych, aby jej uniknąć lub gdy zastosowanie takich środków było niemożliwe. Odpowiedzialność za opóźnienia przy przewozie pasażerów jest ograniczona do 4694 SDR (przybliżona kwota w walucie lokalnej).

Opóźnienia w przewozie bagażu: W przypadku opóźnień przy przewozie bagażu, przewoźnik lotniczy ponosi odpowiedzialność za szkodę, o ile nie zastosował wszystkich możliwych środków zaradczych, aby jej uniknąć lub gdy zastosowanie takich środków było niemożliwe. Odpowiedzialność za opóźnienia przy przewozie bagażu jest ograniczona do 1131 SDR (przybliżona kwota w walucie lokalnej).

Zniszczenie, zagubienie lub uszkodzenie bagażu: Przewoźnik lotniczy ponosi odpowiedzialność za zniszczenie, zagubienie lub uszkodzenie bagażu do wysokości 1 131 SDR (przybliżona kwota w walucie lokalnej). W przypadku bagażu rejestrowanego, przewoźnik ponosi odpowiedzialność nawet wtedy, gdy nie jest winien uszkodzenia bagażu, chyba że bagaż był wadliwy. W przypadku bagażu nierejestrowanego, przewoźnik jest odpowiedzialny tylko wówczas, gdy szkoda wystąpiła z jego winy.

Podwyższenie granicy odpowiedzialności za bagaż: Pasażer może skorzystać z podwyższonego limitu odpowiedzialności poprzez złożenie stosownych deklaracji i uiszczenie dodatkowej opłaty — najpóźniej przy odprawie biletowo-bagażowej.

Reklamacje dotyczące bagażu: W przypadku uszkodzenia, zagubienia lub zniszczenia bagażu pasażer jest zobowiązany do złożenia pisemnej reklamacji w możliwie najkrótszym czasie. W razie uszkodzenia bagażu rejestrowanego pisemna reklamacja musi być złożona w ciągu 7 dni od daty dostarczenia pasażerowi bagażu, a w przypadku opóźnienia przy przewozie bagażu — w ciągu 21 dni od tej daty. Odpowiedzialność przewoźnika zawierającego umowę i wykonującego przewóz: Jeżeli przewoźnik wykonujący przewóz nie jest przewoźnikiem, z którym pasażer zawarł umowę o przewóz, pasażer ma prawo skierować reklamację lub zażądać odszkodowania od któregokolwiek z nich. Jeśli nazwa lub oznaczenie przewoźnika lotniczego są podane na bilecie, to jest on tym przewoźnikiem, z którym została zawarta umowa.

Termin na wniesienie pozwu: Pozew w sprawie odszkodowania musi być wniesiony w ciągu dwóch lat od daty przylotu samolotu lub od dnia, w którym samolot powinien był wylądować.

Podstawa informacji: Podstawę powyższych przepisów stanowi konwencja montrealaska z 28 maja 1999 r., której treść została zatwierdzona do stosowania we Wspólnocie Europejskiej rozporządzeniem (WE) nr 2027/97 (zmienionym rozporządzenie (WE) nr 889/2002) oraz na mocy prawodawstwa krajów członkowskich UE.

Jeżeli osoba przyjmująca bagaż zaakceptuje bez zastrzeżeń cały rejestrowany bagaż, czynność ta pozwala przypuszczać, że został on dostarczony w stanie nieuszkodzonym, zgodnie z dokumentem przewozowym. Odpowiedzialność linii lotniczej jest we wszystkich przypadkach ograniczona do udowodnionych uszkodzeń. Uszkodzenie podlegające odszkodowaniu jest pomniejszone w przypadku stwierdzenia wad w momencie przekazania. Dodatkowo, prosimy zapoznać się z zapisami dotyczącymi odpowiedzialności, w artykule 20 konwencji montrealaskiej.

**Informacja dotycząca rozporządzenia (WE) nr 261/2004:**

Niniejsze informacje obejmują przepisy związane z odpowiedzialnością linii lotniczych funkcjonujących na obszarze Wspólnoty Europejskiej, jakie muszą być zastosowane przez linie lotnicze, zgodnie z postanowieniami prawa wspólnotowego w przypadku anulowania, opóźnienia i/lub odmowy transportu. Rozporządzenie ma zastosowanie

wyłącznie wtedy, gdy pasażer jest w posiadaniu potwierdzenia rezerwacji na dany lot, przybył do odprawy w odpowiednim czasie (poza przypadkami anulowania lotu) i podróżuje zgodnie z taryfą dostępną dla ogółu. Żądania odszkodowania, jak określono poniżej, mogą być wyłączone, jeżeli wypadek jest spowodowany przez niezwykle okoliczności, których nie można było uniknąć, nawet w przypadku podjęcia wszelkich możliwych środków (na przykład słabe warunki pogodowe, niestabilność polityczna, strajki, ryzyko związane z bezpieczeństwem, nieprzewidziane braki w bezpieczeństwie lotu). Analogicznie, pasażer nie ma prawa do tych korzyści, jeżeli został wykluczony z lotu z uzasadnionych przyczyn, np. związanych ze zdrowiem, bezpieczeństwem ogólnym lub operacyjnym, lub z powodu niepoprawności dokumentów podróży.

Zgodnie z rozporządzeniem (WE) 261/2004 opóźnienie ma miejsce w przypadku opóźnienia odlotu w porównaniu do planowanego czasu odlotu o 4 godziny dla lotów na dystansie powyżej 3500 km, 3 godziny dla lotów od 1500 do 3500 km i dla lotów powyżej 1500 km wewnątrz WE i co najmniej 2 godziny dla lotów do 1500 km. Pasażer ma prawo otrzymać opiekę i usługi pomocnicze od linii lotniczej, jeżeli przewiduje się, że lot będzie poważnie opóźniony. Te usługi są ograniczone do dostarczenia przekąsek odpowiednich w stosunku do czasu oczekiwania oraz możliwości wykonania dwóch krótkich rozmów telefonicznych, wysłania dwóch faksów lub dwóch wiadomości e-mail. Jeśli linia lotnicza uzna to za konieczne, zostanie zapewniony nocleg. Linia lotnicza nie jest zobowiązana do oferowania pomocy i usług pomocniczych, jeżeli ich świadczenie spowodowałoby jeszcze większe opóźnienie lotu. W przypadku opóźnień dłuższych niż 5 godzin pasażer ma prawo żądać zwrotu za bilet odnoszącego się do tej części podróży, która nie została ukończona i za części podróży, które zostały już ukończone, ale lot zgodnie z oryginalnym planem podróży pasażera stał się bezcelowy, w połączeniu z lotem powrotnym na pierwsze lotnisko, w najkrótszym możliwym czasie. Przy dobrowolnym lub przymusowym wyłączeniu z zarezerwowanego lotu, w przypadku rezerwacji nadmiernej ilości miejsc, pasażer ma prawo vis-à-vis linii lotniczych do pomocy i usług pomocniczych oraz zwrotu do określonego wyżej zakresu. Dodatkowo, pasażerowi oferowany jest alternatywny przewóz do miejsca docelowego zarezerwowanego przelotu. Taki zastępczy przelot jest przeprowadzany w najkrótszym możliwym terminie i podlega porównywalnym warunkom. Z uwzględnieniem dostępności siedzeń, pasażer może także podróżować do miejsca docelowego w późniejszym terminie lub terminie wyznaczonym przez niego, przy czym koszty wyżywienia, hotelu i transferu licząc od czasu oferowanego transportu zastępczego, są ponoszone przez pasażera. Pasażerowie wyłączeni z lotu wbrew ich woli mają dodatkowo prawo do odszkodowania (w gotówce, poprzez czek lub wpłatę na konto, lub po uzgodnieniu, w formie vouchera). Wartość takiej płatności zależy od odległości planowanej podróży i zaoferowanej przez przewoźnika alternatywy. W przypadku lotów na odległość do 1500 km odszkodowanie wynosi 250 EUR, pomiędzy 1500 a 3500 km i w przypadku lotów wewnątrz WE powyżej 1500 km 400 EUR oraz w przypadku innych lotów 600 EUR. Jeżeli zaoferowano pasażerowi alternatywny lot, którego czas dotarcia na miejsce w przypadku lotów do 1500 km wynosi nie więcej niż 2 godziny, dla lotów pomiędzy 1500 km a 3500 km nie później niż w ciągu 3 godzin i dla wszystkich lotów powyżej 3500 km nie później niż 4 godziny po planowanym czasie przylotu względem zarezerwowanego lotu, płatność odszkodowania wynosi tylko 50% wyżej wymienionych kwot, tj. 125 EUR, 200 EUR i 300 EUR. Pasażer ma takie same prawa względem przelotu alternatywnego, pomocy i usług, zwrotów i odszkodowań wymienionych powyżej, jak w przypadku anulowanego lotu zarezerwowanego przez pasażera. Pasażer nie ma prawa do odszkodowania, jeżeli anulowanie lotu było spowodowane wystąpieniem wyjątkowych okoliczności. Analogicznie, nie ma prawa do odszkodowania w przypadku udzielenia informacji o anulowaniu co najmniej 14 dni przed planowanym odlotem, informacji o anulowaniu pomiędzy 14 a 7 dniami przed planowanym odlotem i odlocie oferowanym jako alternatywa nie później niż 2 godziny przed oryginalnym czasem odlotu lub przylocie nie później niż 4 godziny po planowanym przylocie. Informacja odnośnie anulowania mniej niż 7 dni przed odlotem i odlot nie później niż 1 godzina przed oryginalnym czasem odlotu, lub przylot nie później niż 2 godziny po planowanym czasie przylotu. rzecznikiem do spraw rozporządzenia: Civil Aviation Office, ul. Żelazna 59, PL - 00-848 WARSZAWA.

#### **Informacja dotycząca rozporządzenia (WE) nr 2111/2005:**

W momencie dokonywania rezerwacji, dostawca usług przewozu lotniczego informuje pasażerów o tożsamości przewoźnika lub przewoźników lotniczych wykonujących przewóz, niezależnie od sposobu dokonania rezerwacji. W przypadku gdy tożsamość przewoźnika lotniczego lub przewoźników lotniczych wykonujących przewóz nie jest jeszcze znana w momencie dokonywania rezerwacji dostawca usług przewozu lotniczego zapewnia, aby pasażer został poinformowany o nazwie lub nazwach przewoźnika lotniczego lub przewoźników lotniczych, co do których istnieje prawdopodobieństwo, że będą wykonywali dany przewóz lub przewozy. W takim przypadku dostawca usług przewozu lotniczego zapewnia, aby pasażer został poinformowany o tożsamości przewoźnika lotniczego lub przewoźników lotniczych tak szybko, jak tylko zostanie ona ustalona. W każdym przypadku zmiany przewoźnika lotniczego lub przewoźników lotniczych wykonujących przewóz po dokonaniu rezerwacji, niezależnie od powodu zmiany, dostawca usług przewozu lotniczego podejmuje niezwłocznie wszelkie odpowiednie kroki w celu zapewnienia, by pasażer został możliwie najszybciej poinformowany o zmianie. We wszystkich przypadkach pasażerowie są informowani podczas odprawy lub przy wejściu na pokład, w przypadku gdy odprawa nie jest wymagana przy przesiadaniu się na inny samolot.

**Uwaga:** Informacja ta jest wymagana zgodnie z rozporządzeniem (WE) 889/2002, rozporządzeniem (WE) 261/2004 i rozporządzeniem (WE) 2111/2005. Niniejsza informacja nie stanowi jednak podstawy do żądania odszkodowania, nie może też być wykorzystana do interpretowania zarządzeń konwencji montrealskiej.

### **Informacja dotycząca pozasądowego rozstrzygania sporów (mediacje):**

Od 1 listopada 2013 r. Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG i NIKI Luftfahrt GmbH są członkami Centrum Pozasądowego Rozstrzygania Sporów w Publicznym Transporcie Osobowym (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V – söp).

Pasażerowie podróżujący prywatnie mogą zwrócić się do söp w celu złożenia skargi dotyczącej wydarzeń mających miejsce od 1 listopada 2013 r. i złożyć wnioski o mediację. Warunkiem jest tu m.in. uprzednie zwrócenie się pasażera do linii lotniczej i nieosiągnięcie porozumienia w ciągu 2 miesięcy. Poza tym zdarzenie, którego dotyczy skarga, nie może być jeszcze rozpatrywane przez sąd. Niezależnie merytorycznie i neutralnie [Centrum Pozasądowego Rozstrzygania Sporów](#) sprawdza sprawę pasażera i przedkłada propozycję wspólnego i pozasądowego rozwiązania sporu.

NIKI Luftfahrt GmbH będzie ponadto współuczestniczyć w postępowaniach rozjemczych przed apf – Agencją Praw Pasażerów – w przypadku zarzucanego naruszenia rozporządzenia (WE) nr 261/2004 oraz/lub rozporządzenia (WE) nr 1107/2006. Bliższe informacje dotyczące Agencji Praw Pasażerów są dostępne na stronie: [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at).

Zastosowanie ma regulamin postępowania centrum pozasądowego rozwiązywania sporów w publicznym transporcie pasażerskim söp oraz w przypadku Austrii regulamin postępowania apf – Agencji Praw Pasażerów.

Dane kontaktowe Centrum Pozasądowego Rozwiązywania Sporów:

söp Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr e.V.  
Fasanenstraße 81  
10623 Berlin  
Telefon + 49 (0)30 - 6449933-0 (od poniedziałku do piątku w godz. od 10 do 16)  
Faks +49 (0)30 - 6449933-10  
e-mail: [kontakt@soep-online.de](mailto:kontakt@soep-online.de)  
[www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

apf - Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte  
Linke Wienzeile 4/1/6  
1060 Wien  
Tel.: +43 (0)1/50 50 707 – 740  
E-Mail: [flug@apf.gv.at](mailto:flug@apf.gv.at)  
[www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)

Ponadto – zgodnie z art. 14 ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich – istnieje możliwość skorzystania z platformy OS przygotowanej przez Komisję Europejską w przypadku sporów konsumenckich wynikających z umowy zawartej przez Internet. Platforma jest dostępna pod adresem: <http://ec.europa.eu/odr>.

### **Informacje dotyczące możliwości składania skarg przez osoby niepełnosprawne (obowiązuje tylko w Hiszpanii):**

Ze względu na wejście w życie w Królestwie Hiszpanii ogólnej ustawy o ochronie konsumentów i użytkowników oraz innych przepisów, które zostały uchwalone Królewskim Dekretem Prawodawczym 1/2007 z 16 listopada i niedawno zmienione przez ustawę Ley 3/2014 z dn. 27.03.2014 r., osoby niepełnosprawne mają w Hiszpanii dodatkową możliwość kierowania swoich skarg bezpośrednio i osobiście na lotnisku, na stanowisku obsługi danej linii lotniczej.

## **11. Okresy dla roszczeń odszkodowawczych i skarg, wybór prawa właściwego**

### **11.1 Terminowe zgłaszanie szkody**

Jeżeli osoba przyjmująca bagaż zaakceptuje bez zastrzeżeń cały rejestrowany bagaż, czynność ta pozwala przypuszczać, że został on dostarczony w stanie nieuszkodzonym, zgodnie z umową na przewóz. W przypadku uszkodzenia osoba przyjmująca musi wnieść skargę u przewoźnika niezwłocznie po odkryciu uszkodzenia bagażu zarejestrowanego, jednak nie później niż w ciągu siedmiu (7) dni. Szkody wynikające z opóźnienia muszą zostać zgłoszone przewoźnikowi w ciągu dwudziestu jeden (21) dni po otrzymaniu bagażu przez odbiorcę. Zgłoszenie

uszkodzenia musi zostać wyjaśnione w formie pisemnej. Jeżeli termin nie zostanie dotrzymany, każde oskarżenie linii lotniczej jest wykluczone.

Odpowiednie pismo powinno być przesłane do Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Abt. Kundenservice (Dział Obsługi Klienta), Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin, Niemcy. Alternatywnie można skorzystać z internetowego formularza skargi (dostępnego na stronie [www.airberlin.com/complaint](http://www.airberlin.com/complaint)). Zaleca się, żeby pasażerowie przewozili kosztowności, leki, przedmioty podlegające zepsuciu lub delikatne, w swoim bagażu podręcznym (dozwolona waga: 8 kg).

### **11.2 Terminy wnoszenia skarg**

W ramach transportu międzynarodowego osób i bagażu podróznego można składać skargi odnośnie wyrównania szkód tylko w ciągu okresu przedawnienia dwóch lat od dnia, w którym samolot przybył do miejsca przeznaczenia lub miał przybyć do miejsca przeznaczenia lub przewóz został przerwany. Obliczenie okresu uzależnia się od prawa sądu powoda.

### **12. Różne**

Jeżeli jedna lub kilka klauzul niniejszych Ogólnych warunków przewozu jest nieskutecznych, nie ma to wpływu na skuteczność pozostałych klauzul.

**Data publikacji: 13.07.2017 r.**