

Pytania dotyczące  
rzeczywistych okoliczności

Właściwe dowody  
i dodatkowe informacje

## Informacja ogólna

<ul style="list-style-type: none"><li>• Czego dotyczy twoja skarga?</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Którego lotu dotyczy skarga (data / numer lotu)?</li><li>• Kiedy lot powinien się odbyć, a kiedy rzeczywiście się odbył? Czy przewóz odbył się innym sposobem / innym środkiem transportu?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Potwierdzenia rezerwacji</li><li>• Bilety</li><li>• Karty pokładowe</li><li>• Faktury</li></ul> <p>Dodatkowe informacje:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Godzina wylotu i przylotu</li><li>• Trasa lotu</li><li>• Numer lotu</li><li>• Cena biletu</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• W jaki sposób i kiedy złożyłeś reklamację do linii lotniczych?</li><li>• Jak i kiedy linie lotnicze odpowiedziały?</li><li>• Czy otrzymałeś/aś już jakieś formy odszkodowania lub gratyfikacji niepieniężnej od przewoźnika?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kompletna korespondencja z liniami lotniczymi.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sprecyzuj, co planujesz uzyskać od linii lotniczej w wyniku procedury concyliacyjnej.</li><li>• Jaka jest łączna wartość twojego roszczenia?</li><li>• Czy poniosłeś dodatkowe wydatki? Sprecyzuj.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rachunki lub dowody dotyczące dodatkowych kosztów.</li><li>• Szczegółowe wyjaśnienie w przypadku roszczenia zryczałtowanego odszkodowania.</li><li>• Szczegółowe wyjaśnienie w przypadku niemożności przedstawienia rachunków.</li></ul>

## Odwołanie lotu / zmiana harmonogramu lotu

<ul style="list-style-type: none"><li>• Kiedy i w jaki sposób poinformowano cię o odwołaniu lotu / zmianie harmonogramu lotu?</li><li>• Czy linia lotnicza zaoferowała ci inne połączenie? Sprecyzuj.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Powiadomienia od linii lotniczych/biura podróży.</li></ul>
---	--



## Odmowa przyjęcia na pokład

- Kiedy przybyłeś na lotnisko, do stanowiska odprawy, oraz do bramki?
- Czy się spóźniłeś? Jeśli tak, wyjaśnij co było tego powodem.
- Czy przedstawiono ci powód odmowy przyjęcia na pokład? Jeśli tak, sprecyzuj.
- Czy linie lotnicze zaoferowały ci inne połączenie? Jeśli tak, wyjaśnij jakie.

## Opóźnienie lotu

- Kiedy dokładnie otwarto wyjście z samolotu?
- Jeśli to możliwe, dołącz dowód dokładnego czasu przylotu.

## Utrata bagażu

- Wymień wszystkie przedmioty znajdujące się w bagażu, w tym samą walizkę, wraz z jej ceną i datą zakupu.
  - Czy w bagażu znajdowały się przedmioty osobiste należące do innych podróżnych?
  - Czy w związku z utratą bagażu zakupiłeś zamienniki brakujących przedmiotów? Jeśli tak, postępuj jak w przypadku opóźnienia bagażu.
  - Czy w związku z utratą bagażu pojawiły się dodatkowe wydatki? Jeśli tak, dostarcz rachunki / faktury.
  - Prześlij dokładną listę utraconych przedmiotów pogrupowanych w następujące kategorie:
    - kosmetyki/produkty higieniczne,
    - ubrania,
    - inne przedmioty.
- Wskaż ceny poszczególnych przedmiotów oraz rok ich zakupu.
- Jeśli to możliwe, prześlij faktury za utracone przedmioty. W innym wypadku postaraj się oszacować ceny.

## Opóźnienie bagażu

- Kiedy otrzymałeś swój bagaż?
  - Kiedy po raz pierwszy twoja reklamacja (po otrzymaniu bagażu) została przekazana przewoźnikowi umownemu lub obsługującemu?
  - Czy podczas oczekiwania na bagaż zakupiłeś zamienniki brakujących przedmiotów? Do jakiej wysokości, oraz czy istnieją na nie faktury?
  - Prześlij listę zakupionych przedmiotów ułożonych w następującej kolejności:
    - kosmetyki / produkty higieniczne,
    - ubrania,
    - inne przedmioty (sprecyzuj).
- Wskaż, która faktura dotyczy którego przedmiotu z listy.
- Czy w związku z opóźnieniem bagażu pojawiły się dodatkowe koszty (np. koszty połączeń telefonicznych)? Jeżeli tak, dostarcz
  - Kopia reklamacji, np. protokół „PIR” (*Property Irregularity Report*).
  - Jeśli to możliwe, dostarcz rachunki/faktury lub inne dokumenty.

## Skargi na niemieckich przewoźników lotniczych - wymagane informacje/dokumenty

potwierdzające to dokumenty.

- Jeśli twój bagaż dotarł do twojego miejsca pobytu opóźniony:  
Wyjaśnij, dlaczego dodatkowe zakupy (w zamian na utracone przedmioty) były konieczne. Na przykład: czy miałeś plany dalszej podróży, których realizacja wymagała dokonania takich zakupów?

## Uszkodzenie bagażu

- Kiedy po raz pierwszy twoja reklamacja została przekazana umownemu lub obsługującemu lot przewoźnikowi?
- Opisz uszkodzenia. Jeśli to możliwe, dostarcz zdjęcia.
- Kiedy zakupiłeś przedmioty które uległy uszkodzeniu oraz w jakiej cenie?
- Czy uszkodzenia da się naprawić? Czy dokonano już wyceny takiej naprawy?

- Kopia reklamacji, np. raport „PIR” (*Property Irregularity Report*).
- Jeśli to możliwe, dostarcz faktury i/lub inne dokumenty.