

Celem zwiększenia OCHRONY PASAŻERÓW USŁUG LOTNICZYCH i umożliwienie skutecznego korzystania z przysługujących im PRAW prosimy o krótką rozmowę, w trakcie której zadamy kilka pytań:

JAK CZĘSTO ODBYWA PAN/PANI PODRÓŻ LOTNICZĄ:

a. kilka razy w miesiącu b. kilka razy w roku c. raz na rok d. rzadziej

NAJCZĘSTSZY CEL PODRÓŻY LOTNICZEJ:

a. służbowo b. prywatnie c. sezonowo/wakacyjnie

OBECNA TRASA podróży lotniczej: skąd - dokąd

PŁEĆ: kobieta mężczyzna

WIEK: do 26 lat 27 – 35 lat 36 – 45 lat 46 – 55 lat 56 – 65 lat

MIEJSCE ZAMIESZKANIA: Miasto Wieś powyżej 66 lat

WYKSZTAŁCENIE: podstawowe średnie wyższe

TERMIN WYKONANIA ANKIETY

MIEJSCE PRZEPROWADZENIA

EMAIL DO PASAŻERA celem przesłania raportu z badań

1/ Czy zdarzyła się Panu/Pani kiedykolwiek następująca sytuacja:

| | | TAK | NIE |
|-----------|--|-----|-----|
| a | - odwołanie lotu | | |
| | - opóźnienie lotu (w tym utrata połączenia tranzytowego) | | |
| | - niewpuszczenie na pokład tzw. overbooking | | |
| b | problem z bagażem: zagubienie, opóźnienie, uszkodzenie okradzenie (podkreśl) | | |
| c | brak informacji o: | | |
| | - pełnej cenie biletu tj. opłatach dodatkowych, opłatach lotniskowych, itp. | | |
| | - ogólnych warunkach przewozu tj. pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji | | |
| | - brak informacji i opieki na lotnisku w przypadku zakłóceń w podróży | | |
| d. | problem ze zwrotem pieniędzy za niewykorzystany bilet | | |
| e | zmiana klasy rezerwacji na niższą tzw. downgrading | | |

| | | | |
|----------|--|--|--|
| f | niezadawalający poziom obsługi podczas: | | |
| | - kontroli bezpieczeństwa | | |
| | - odprawy biletowo-bagażowej lub podczas wejścia na pokład | | |
| | - podczas lotu, w tym jakość posiłków | | |
| g | dyskryminacja podczas podróży: | | |
| | - dla osoby niepełnosprawnej, w tym brak opieki | | |
| | - z dzieckiem, w tym brak udzielonej pomocy | | |
| | - ze zwierzęciem domowym | | |

- Inne nieprawidłowości, jakie?

- Co Pan/Pani zrobił/zrobiłaby w sytuacji wystąpienia w/w niedogodności/ naruszenia prawa:

- Czy zwróciłby/aby się Pan/ Pani w pierwszej kolejności do:

a. lotniska b. linii lotniczych/przewoźnika c. gdzie indziej/gdzie?

- Czy o prawach pasażera dowiedziała się Pan/Pani:

a. podczas rezerwacji/zakupu biletu b. na lotnisku c. przez linie lotnicze
d. nikt mnie dotychczas nie informował e. w innych okolicznościach, jakich?

2/ Czy wie Pan/Pani czego ma prawo domagać się od linii lotniczych w sytuacji znacznego opóźnienia lotu lub odwołania rejsu?

| | TAK | NIE | NIE WIEM |
|---|-----|-----|----------|
| a. zwrotu kosztu biletu lub alternatywnego przelotu | | | |
| b. bezpłatnych posiłków oraz napojów | | | |
| c. zakwaterowania w hotelu | | | |
| d. dwóch rozmów telefonicznych | | | |
| e. transportu pomiędzy hotelem a lotniskiem | | | |
| f. odszkodowania | | | |

3/ Gdyby Pana/Pani bagaż został zagubiony, uszkodzony lub dostarczony z opóźnieniem:



a. Co Pan/Pani robi w takiej sytuacji?

b. Jakie prawa przysługują w takiej sytuacji?

4/ Jak ocenia Pan/Pani postępowanie linii lotniczych w zakresie:

| | dobrze | źle | nie mam zdania |
|---------------------------------|--------|-----|----------------|
| a. przestrzegania praw pasażera | | | |
| b. rozpatrywania reklamacji | | | |
| c. rozwiązywania sporów | | | |

5/ Czy wnosił/a Pan/Pani reklamację do linii lotniczych z tytułu zaistniałych niedogodności/naruszenia praw pasażerów?

TAK NIE  (czy wniósłby/aby) Pan/Pani reklamację
 ↓
 TAK NIE  pkt 6

a. W jaka była forma złożenia reklamacji?

b. Jaki był czas rozpatrzenia reklamacji?

c. Proszę ocenić stopień zadowolenia z wyników składanej reklamacji:

Bardzo zadowolony zadowolony nie wiem niezadowolony bardzo niezadowolony

d. Jaki był wynik?

odszkodowanie w formie: - pieniędzy - vouchera - innej

6/ Jeżeli reklamacja do linii lotniczych zostanie odrzucona lub nie udzielono odpowiedzi pasażer ma prawo dochodzić roszczeń. Do kogo zwróciłby/łaby się Pan/Pani o pomoc?

| | TAK | NIE | NIE ZNAM ŻADNEJ |
|---|-----|-----|-----------------|
| a. Komisja Ochrony Praw Pasażerów/Urząd Lotnictwa Cywilnego | | | |
| b. Europejskie Centrum Konsumenckie | | | |
| c. UOKiK - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta | | | |
| d. Wojewódzka Inspekcja Handlowa | | | |
| e. Miejski lub powiatowy Rzecznik Konsumenta | | | |
| f. Kancelaria prawna | | | |
| g. Firma wyspecjalizowana w odzyskiwaniu odszkodowań | | | |
| h. Organizacji konsumenckiej (jakiej?:) | | | |
| i. Biura podróży | | | |
| Innego podmiotu, jakiego? | | | |



Czy powyższa ankieta przyczyniła się do poszerzenia Pana / Pani wiedzy na temat praw pasażera i ich egzekwowalności? TAK NIE

DZIĘKUJEMY!

PRZYJAZNE LATANIE