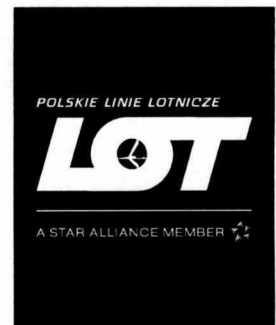




RPW/30927/2025 P  
Data:2025-03-24



BIURO RZECZNIKA  
PRAW OBYWATELSKICH

WPL. 2025 -03- 24

ZAL. ..... NR .....

Warszawa, 17.03.2025  
XI.815.7.2025.DB  
RP/11967/25/MD

Pan  
Adam Krzywoń  
Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich  
Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich

Szanowny Panie,

dokładnie przeanalizowaliśmy zgłoszenie dotyczące podróży pasażerki. Pani ██████ posiadała potwierdzoną rezerwację na rejs LO784 z Rygi do Warszawy w dniu 25 lutego br. Podróż została zorganizowana przez agencję, która kontaktowała się z PLL LOT S.A. w imieniu pasażerki.

Wózek Pani ██████ nie został zaakceptowany na pokład samolotu, ponieważ ani pasażerka, ani agencja pośrednicząca nie przekazała wszystkich niezbędnych parametrów przewożonej baterii. Decyzja została podjęta zgodnie z procedurami bezpieczeństwa. Przedstawicielka pasażerki przesała 15 lutego formularz z niekompletnymi danymi technicznymi wózka. W formularzu nie podano pojemności baterii (Wh). Dwa dni później wystaliśmy drogą e-mailową prośbę o uzupełnienie brakujących danych. Niestety przedstawicielka pasażerki nie odpowiedziała na naszą wiadomość. Skontaktowała się z naszą infolinią jeden dzień przed podróżą pasażerki i została poinformowana, że 17 lutego wystaliśmy prośbę o potwierdzenie parametrów baterii. Podczas rozmowy nie sprawdziła, czy posiada tę wiadomość w swojej skrzynce. Zamiast tego uznała, że zgłoszenie jest potwierdzone.

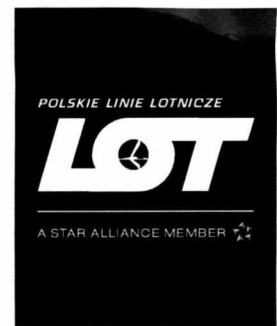
Ani pasażerka, ani jej przedstawicielka nie przedłożyły więc wymaganych przez PLL LOT dokumentów, a w konsekwencji przewoźnik nie mógł wydać zgody na przewóz wózka. Usługa nigdy nie została potwierdzona. Parametrów baterii nie udało się zweryfikować na lotnisku, gdyż nie były umieszczone w widocznym miejscu pod wózkiem.

Chcielibyśmy również zwrócić uwagę na fakt, że przejście przez procedury bezpieczeństwa na lotnisku nie jest równoznaczne z akceptacją przewozu takiego sprzętu. Ostateczną decyzję o

**Polskie Linie Lotnicze LOT S.A.**, ul. Komitetu Obrony Robotników 43, 02-146 Warszawa

+48 22 606 78 72    kontakt@lot.pl    lot.com

Polskie Linie Lotnicze LOT S.A. siedzibą w Warszawie, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000056844, NIP: 522-000-23-34, o kapitale zakładowym 203.214.923,28 PLN (optacynym w całości).



akceptacji pasażera podejmuje przewoźnik. Skontaktowaliśmy się bezpośrednio z Panią [REDAKTOWANE], jak również jej przedstawicielką, i udzieliliśmy stosownych wyjaśnień, które pomogą w realizacji kolejnych podróży.

Nie posiadamy danych dotyczących udzielanych odmów przewozu wózków w PLL LOT. Takie przypadki są podyktowane procedurami bezpieczeństwa. Nie możemy przewieźć wózka, gdy:

- wózek nie został zgłoszony na 48 godzin przed podróżą i brak jest możliwości dokonania weryfikacji zgodności na lotnisku,
- wymiary lub waga wózka przekraczają dozwolone limity (brak możliwości załadowania do bagażnika samolotu),
- przewóz wózka (z uwagi na swoje gabaryty lub baterię) może powodować zagrożenie dla rejsu i/lub bezpieczeństwa podróży,
- bateria w wózku elektrycznym nie spełnia wymogów bezpieczeństwa i zasad przewozu materiałów niebezpiecznych.

Pomimo, że nasza obsługa postąpiła zgodnie z procedurami, ten przypadek sprawił, że podjęliśmy działania mające na celu usprawnienie procesów komunikacyjnych. Przeanalizowaliśmy ponownie procedurę akceptacji przewozu tego typu sprzętu. Wprowadzone ulepszenia i stałe raportowanie zgłoszeń pomogą zapobiec takim sytuacjom w przyszłości. Podnosimy poziom obsługi pasażera tak, aby przekazywać jak najdokładniejsze informacje. Pozwoli to każdemu pasażerowi odpowiednio przygotować się do podróży.

W razie dalszych pytań pozostaję do dyspozycji.

Z wyrazami szacunku

Maciej Błażewicz

Ekspert ds. Dostępności i Inklusywnego Projektowania Usług

---

**Polskie Linie Lotnicze LOT S.A.**, ul. Komitetu Obrony Robotników 43, 02-146 Warszawa

+48 22 606 78 72 kontakt@lot.pl lot.com

Polskie Linie Lotnicze LOT S.A. siedziba w Warszawie, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000056844, NIP: 522-000-23-34, o kapitale zakładowym 203.214.923,28 PLN (optaconym w całości).