



RPW/80611/2025 P
Data: 2025-11-12

POLSKIE LINIE LOTNICZE



A STAR ALLIANCE MEMBER

Maciej Błażewicz

Ekspert ds. Dostępności i Inkluzyjnego Projektowania Usług

Warszawa, 07.11.2025

W/D/108/25

Szanowny Pan Adam Krzywoń
Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich
Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
al. Solidarności 77
00-090 Warszawa



W odpowiedzi na pismo z dnia 29 września 2025 roku, dotyczące procedury zgłoszenia przewozu psa asystującego, Polskie Linie Lotnicze „LOT” S.A. (dalej: „PLL LOT” lub „Spółka”) uprzejmie informują, co następuje.

Spółka nie może odnieść się do konkretnej sytuacji czy korespondencji lub nagrań rozmów, ponieważ brak jest danych wnioskodawcy czy danych rezerwacji. Zgodnie z naszymi procedurami pasażer powinien przekazać przewoźnikowi pełną dokumentację dotyczącą psa asystującego najpóźniej na 48 godzin przed rejssem, ponieważ jej weryfikacja jest czasochłonna. W skład tej dokumentacji wchodzi:

- certyfikat szkolenia psa przewodnika,
- szczepienia psa i paszport,
- podpisane oświadczenie, które należy pobrać ze strony lot.com,
- zaświadczenie o niepełnosprawności.

Dokumenty te są wymagane, aby dodać bezpłatną usługę psa asystującego do rezerwacji pasażera, a także umożliwiają nam weryfikację, czy faktycznie dany pies może pełnić taką rolę. Niestety powszechnym procederem jest przewożenie psów jako zwierząt asystujących na podstawie fałszywych lub wątpliwego pochodzenia certyfikatów – często wydanych przez lekarzy i trenerów, z którymi nie można się skontaktować lub szkoły, które już nie istnieją.

Przedstawienie przez pasażera fałszywych certyfikatów może wpłynąć na bezpieczeństwo przelotu, gdyż zwierzę nie zostało odpowiednio przeszkolone, aby odbyć długi lot w charakterze asystenta. Dokumenty, o jakie prosimy pozwalają nam to zweryfikować. Ze względu na przypadki fałszowania certyfikatów, wymagamy również, aby pasażer przedstawił zaświadczenie o

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

+48 22 606 69 91

✉ sekretariat@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 (opłaconym w całości).

niepełnosprawności, które potwierdza, że pasażer rzeczywiście wymaga pomocy psa asystującego

Zapewniamy, że wszystkie dokumenty otrzymane od pasażerów są przechowywane zgodnie z przepisami RODO. PLL LOT w żaden sposób nie oceniają stanu zdrowia pasażera. Zgodnie z informacją opublikowaną na naszej stronie internetowej, „orzeczenie o niepełnosprawności lub legitymacja osoby z niepełnosprawnością, lub zaświadczenie lekarskie potwierdzające konieczność posiadania psa asystującego” jest przez nas wymagane jedynie w celu potwierdzenia potrzeby korzystania z psa asystującego, bez analizowania rodzaju i stopnia niepełnosprawności.

Nie wymagamy tego typu dokumentu w przypadku innych usług przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnościami (np. przy przydzielaniu asysty specjalnej, prawie do preboardingu, przydzieleniu bezpłatnego miejsca z większą przestrzenią na nogi czy prawie do bagażu medycznego). Wprowadzenie tego wymogu w przypadku psów asystujących było jednak konieczne.

Fundacja Widzialni przeprowadziła audyt strony lot.com i przyznała nam certyfikat dostępności. Jednocześnie opublikowaliśmy deklarację dostępności i przedłożyliśmy do Urzędu Lotnictwa Cywilnego plan wdrożenia nowych funkcjonalności, które zwiększają dostępność cyfrową. Ponadto działanie formularzy kontaktowych zostało zweryfikowane przez naszych specjalistów ds. WCAG, czyli ekspertów zajmujących się zapewnieniem dostępności cyfrowej stron internetowych. Potwierdzili oni, że formularze są w pełni kompatybilne z czytnikami ekranu i spełniają założenia zawarte w wytycznych WCAG. Właśnie dzięki takim czytnikom osoba z wadą wzroku może samodzielnie wypełnić formularz. Pomoc przy załączeniu dodatkowych dokumentów do takiego formularza może natomiast uzyskać od naszych kasjerów na lotniskach.

Zachowanie 48-godzinnego terminu na zgłoszenie psa asystującego pozwala uniknąć stresujących dla pasażera sytuacji, w których dokumenty są weryfikowane dopiero na lotnisku. Jeżeli okazane dokumenty okażą się niezgodne z wytycznymi, pasażer nie będzie mógł zabrać na pokład zwierzęcia jako psa asystującego, a może nawet nie będzie mógł odbyć podróży. Uważamy, że dzień podróży i pobyt w terminalu nie powinny wiązać się z dodatkowymi sytuacjami stresogennymi.

Wspomniane przez autora wniosku oświadczenie o spełnianiu wymogów stanowi zarówno dokument edukacyjny dla pasażera, jak i określa zakres odpowiedzialności pasażera i przewoźnika przy przewozie psa asystującego. Zawiera kluczowe informacje, z którymi pasażer powinien się zapoznać przed lotem. W przypadku szkód spowodowanych na pokładzie przez psa odpowiedzialność finansowa spoczywa na jego właścicielu. Dokument można podpisać ręcznie lub elektronicznie.

Od stycznia 2023 roku Spółka pozytywnie rozpatrzyła blisko 81% wszystkich wniosków o przewóz psów asystujących. W trosce o najwyższe standardy, prosby te wymagają dołączenia certyfikatów z tradycyjnych (stacjonarnych) szkoleń, prowadzonych przez kwalifikowanych trenerów. Zespół PLL LOT, który przyjmuje zgłoszenia od pasażerów podróżujących z psami asystującymi, od prawie

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

 +48 22 606 69 91  sekretariat@lot.pl  lot.com

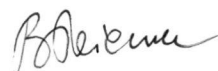
Polskie Linie Lotnicze LOT S.A. siedzibą w Warszawie, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000056844, NIP: 522-000-23-34, o kapitale zakładowym 203.214.923,28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

pięciu lat nie spotkał się z sytuacją, w której pasażer miałby trudności z wypełnieniem formularza lub kwestionowałby listę wymaganych dokumentów.

Niemniej opinie naszych pasażerów pomagają nam lepiej zrozumieć ich perspektywę i ulepszać procedury. Chętnie przyjmujemy sugestie rozwiązań, które mogłyby zostać wdrożone przy zachowaniu standardów bezpieczeństwa, jednak zapewnienie odpowiedniego czasu na weryfikację dokumentów pozostaje kluczowe.

Ponadto deklarujemy gotowość do dalszych rozmów i dzielenia się doświadczeniem, które może wspierać ustandaryzowanie procedur przez Urząd Lotnictwa Cywilnego i inne instytucje, w tym europejskie. Współpracując z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, zwracaliśmy uwagę na brak jasnych regulacji dotyczących przewozu psów asystujących w Unii Europejskiej. Liczymy, że odpowiednie instytucje unijne opracują spójne przepisy, które ustandaryzują procedury dla przewoźników.

W przypadku dodatkowych pytań pozostajemy do Państwa dyspozycji.



Maciej Błazewicz

Ekspert ds. Dostępności i Inkluzyjnego Projektowania Usług

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

 +48 22 606 69 91  sekretariat@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 (opłaconym w całości).

Nadawca
Maciej Błażewicz
Polskie Linie Lotnicze LOT
Ul. Komitetu Obrony Robotników 43
02-146 Warszawa

BIURO RZECZNIKA
PRAW OBYWATELSKICH

WPL. 2025 -11- 12

ZAL. NR

Sz. P. Adam Krzywoń
Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich
Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
Al. „Solidarności” 77
00-090 Warszawa

List przewozowy nr:



6162450

Nr zlecenia
3127824

strona A

ul. Dzwonkowa 17 Tel. +48 (22) 243 12 12
02-290 Warszawa Tel. +48 (22) 243 13 13



BIURO RZECZNIKA
PRAW OBYWATELSKICH

Typ:
MIEJSKI

Serwis:
Economic

Strefa:
A

Nadawca:	
POLSKIE LINIE LOTNICZE LOT S.A.	
UL. KOMITETU OBRONY ROBOTNIKÓW 43	
02-146	WARSZAWA
JAKUBCZAK JOANNA	
Odbiorca:	
BIURO RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH	
AL. SOLIDARNOŚCI 77	
00-090	WARSZAWA
ADAM KRZYWOŃ	

Ilość	1
Waga	1
Wymiary	0.00/0.00/0.00
Data nadania	2025-11-12 09:04
Ubezpieczenie	0.00
Oczekiwanie	
Pobranie	0.00

Potwierdzenie powrotu	2025-11-12
Usługi dodatkowe:	ZAL NR
MPK/REF	L22301
Odebrał/Doręczył	08
JAKUBCZAK JOANNA	
(data + godz + czytelny podpis nadawcy)	
potwierdzam odbiór przesyłki w stanie nienaruszonym	
(data + godz + czytelny podpis odbiorcy)	

Płatność	Płatnik	POLSKIE LINIE LOTNICZE LOT S.A.
Uwagi:		

Akceptuję warunki obowiązującego regulaminu Global Express