

Dzień dobry,

chcę złożyć reklamację dot. mojej odprawy przed lotem. Została ona przeprowadzona w sposób SKANDALICZNY.

Dokonując zakupu, specjalnie skorzystałem bezpośrednio ze strony LOT, żeby uniknąć pośredników i, jak mi się wtedy niemiłosiernie wydawało, problemów. Niestety, czekała mnie bardzo niemiła niespodzianka. Na 2 dni przed wylotem do Barcelony (LO437 z 20.11.2018r. - ta sama rezerwacja), podczas odprawy online na lot, z przerażeniem odkryłem, że moje zarezerwowane 26 października (miesiąc wcześniej!!!) miejsca na powrót, zostały usunięte, bez jakiegokolwiek informacji zwrotnej! Dobrze, że zwróciłem na to wtedy uwagę i zarezerwowano mi miejsca, które jednak nie spełniały moich oczekiwań - po to płaciłem za rezerwację miejsc i zrobiłem to miesiąc wcześniej, żeby otrzymać te właśnie miejsca - z przodu. Podczas rozmowy z Państwa obsługą klienta okazało się, że to przez błąd systemu i przypisanie miejsc z klasy premium (czy jakkolwiek ona się nazywa), ale to nieprawda, bo rząd nr 5 był już w klasie ekonomicznej. Dostałem miejsca w rzędzie 10, co mnie nie satysfakcjonowało - były już za daleko, przy skrzydle, a dodatkowo akurat bez okienka. Nawet w tanich liniach, którymi kilka razy zdarzyło mi się lecieć, nie spotkałem się z tak żenującą sytuacją anulowania komuś miejsca, nie wspominając o tak lekceważącym stosunku do klienta, tj. braku jakiegokolwiek informacji w tej sprawie. Tylko moja szybka interwencja pozwoliła uniknąć poważniejszych kłopotów w naszym przelocie. Niestety to jeszcze nie koniec problemów i skandalicznej obsługi klienta... na lotnisku w Barcelonie, przy nadaniu bagażu, Pani bez słowa wręczyła mi bilet z miejscami... w rzędzie 30... chociaż już byłem odprawiony na ten nieszczęsny rząd 10... powiedziałem, że ich nie przyjmę, ona kazała mi ponownie płacić za rezerwację rzędu 10, czego również odmówiłem. Żenujące, że nie mogliście Państwo załatwić tego między sobą, zwłaszcza, że wszystko było jasne i moja wersja była zgodna ze stanem faktycznym. Musiałem sam do Państwa dzwonić, czekać ok. 20 minut przy, wydawać by się mogło, rutynowym nadaniu bagażu. Znowu brak jakiegokolwiek informacji zwrotnej, ale... tym razem muszę przyznać, że postęp, bo nie zostałem całkowicie "wyrzucony" z pokładu, tylko przyznano mi bez żadnego słowa wytłumaczenia miejsca na samym tyle samolotu. Nadmieniam, że to wszystko wydarzyło się w podróży pomiędzy 2 krajami UE, a nie np. Rwandą i Ugandą, gdzie być może takie podejście do klienta byłoby bardziej zrozumiałe...

W związku z powyższym, bardzo proszę o zwrot:

- 240 zł za rzekomą rezerwację miejsc siedzących, która w praktyce okazała się usługą pt: „miejsca te będą dla Pana dostępne, chyba, że nam się odwidzi”, a to nie jest usługa, którą zamierzałem wykupić;

- 136,51 zł średniej różnicy pomiędzy rezerwacją przez pośredników, a bezpośrednio ze strony lot.com. Obliczenia kwoty dokonałem w sposób mniej korzystny dla mnie, ale wydaje mi się, że uczciwy: porównałem kwoty na analogiczne przeloty na stronie skyscanner.pl w zbliżonym okresie pomiędzy zakupem a wylotem, tj. dla podróży 05-11.03.2019r, oraz 26.03-01.04.2019r. Oferta najtańszego pośrednika była tańsza odpowiednio o ok. 7 i 9% - średnio zatem 8%. Od kwoty całkowitej, tj. 1946,38zł odjąłem 240 zł za rezerwację miejsc siedzących, ponieważ to już, mam nadzieję, będziemy mieć załatwione po pozytywnym rozpatrzeniu tej wyjątkowo słusznej reklamacji, a następnie wyliczyłem 8% z tej pomniejszonej kwoty;

- 300 zł jako symboliczne odszkodowanie (po 100zł na każdego z pasażerów) za niepotrzebne nerwy, stracony czas, dyskomfort związany z samym przelotem oraz fatalną

obsługę i obieg informacji (choć muszę przyznać, że obie osoby, które odbierały moje połączenia w Państwa biurze obsługi jako jedyne starały się rzetelnie pomóc w tej sytuacji. Jednak tu też nie było tak idealnie - trochę słabe jest nagłe kończenie połączenia w trakcie rozwiązywania sprawy, bez powiadomienia o tym wcześniej. Nie wiadomo, co wtedy zrobić - czy załatwione, czy czekać, czy dzwonić ponownie... za II razem już wiedziałem, żeby czekać, no ale chyba procedura ta wymaga poprawy...). Muszę przyznać, że poczułem się, jakby numerem mojej rezerwacji było JEBTK, a JEBXXX było tylko dlatego, że musi ona mieć 6 znaków.

Zwrotu powyższych kwot proszę dokonać na moje konto bankowe. Nie jestem zainteresowany rekompensatą w formie voucherów czy w innej niepieniężnej formie.

Nr konta bankowego: XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX.

Mam również nadzieję, że zostaną wyciągnięte odpowiednie wnioski i konsekwencje.

Z poważaniem,

Tomasz Kostrzewa