



ДИРЕКТОРАТ
ЦИВИЛНОГ
ВАЗДУХОПЛОВСТВА
РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

ОПЕРАТИВНО ОБАВЕШТЕЊЕ <i>OPERATIONS ADVISORY MEMORANDUM</i>		ОАМ No: 9/2011 Датум издавања: 19.12.2011 <i>Issued on:</i>
Наслов: <i>Title:</i>	ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА ЗАКОНА О ОБАЛИГАЦИОНИМ И СВОЈИНСКО-ПРАВНИХ ОДНОСА У ВАЗДУШНОМ САОБРАЋАЈУ („СЛУЖБЕНИ ГЛАСНИК РС“, БРОЈ 87/11)	

➤ *Увод*

Поштовани авио-превозиоци,

У циљу имплементације Закона о обалигационим и својинско-правних односа у ваздушном саобраћају („Службени Гласник РС“, број 87/11) који је ступио на снагу 29.11.2011. године, а о чему смо Вас обавестили путем Оперативног обавештења ОАМ-6/2011 од 24.11.2011. године, Директорат је припремио кратко упутство за авио-превозиоце и формулар који је авио-превозилац дужан да проследи путнику.

➤ *Захтев ваздухопловних власти*

Узети у разматрање формулар који је потребно проследити путнику.

Напомена: Формулар ће бити постављен и на званичној интернет презентацији Директората цивилног ваздухопловства Републике Србије.

Молимо да потврдите пријем овог обавештења
ДИРЕКТОРАТ ЦИВИЛНОГ ВАЗДУХОПЛОВСТВА
РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ
ОДЕЉЕЊЕ САОБРАЋАЈНЕ ДЕЛАТНОСТИ



Република Србија

ДИРЕКТОРАТ ЦИВИЛНОГ ВАЗДУХОПЛОВСТВА
РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ
Београд

Број:

19.12.

2011. године

Поштовани,

Закон о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају („Службени гласник РС“, број 87/11) ступио је на снагу 29. новембра 2011. године.

Овим законом се уводе европски стандарди какви важе у оквиру заједничког европског тржишта ваздухопловних услуга и заједничка правила, када су у питању заштита права путника у јавном авио-превозу и заштита лица са инвалидитетом и смањеном покретљивошћу. На њихову примену (Уредба Европског парламента и Савета (ЕЗ) 261/2004 о заједничким правилима у погледу накнаде штете и помоћи путницима у случају ускраћивања укрцавања или отказивања летова или кашњења летова, Уредба Савета (ЕЗ) бр. 2027/97 о одговорности авио-превозилаца у ваздушном превозу према путницима и њиховом пртљагу и Уредба Европског парламента и Савета (ЕЗ) 1107/2006 о правима лица са инвалидитетом и лица са смањеном покретљивошћу у авио-превозу) Република Србија се обавезала *ЕСАА* споразумом. Новим законом врши се усклађивање и са одредбама Конвенције о обједињавању извесних правила за међународни превоз ваздушним путем (Монтреалска конвенција).

Напомињемо да Закон садржи посебне и детаљне одредбе којима се гарантује минимум права путника у јавном авио-превозу, ако је укрцавање ускраћено против воље путника, ако је лет отказан, ако је дошло до кашњења лета, односно ако је путник смештен у нижу класу. Одређена је и обавеза авио-превозиоца да, у случајевима и под условима прописаним овим законом, накнади штету и пружи одговарајућу помоћ путнику. Закон посебно регулише и права путника са инвалидитетом и права лица са смањеном покретљивошћу.

У том смислу, намера нам је да овим дописом посебно скренемо пажњу на неке од обавеза авио-превозилаца, када је реч о правима путника.

➤ Чланом 19. Закона прописана је обавеза авио-превозиоца да на одговарајући начин, на пулту за пријављивање путника за лет, истакне читко исписано и јасно видљиво обавештење за путнике о њиховом праву да захтевају писано обавештење о правима која имају у наведеним случајевима, пре свега о праву на накнаду штете и помоћ.

Сваком путнику којем ускрати укрцавање или откаже лет, као и сваком путнику чији лет касни најмање два часа, авио-превозилац мора да уручи писано обавештење које садржи правила по којима се према овом закону остварују право на накнаду штете и помоћ, као и контакт податке о надлежном телу пред којим путник може да оствари своја права.

➤ Сви авио-превозиоци морају приликом продаје превоза да упознају путнике са изводима из главних одредаба које уређују одговорност авио-превозица у односу на путнике и њихов пртљаг, укључујући рокове за подношење тужбе за накнаду штете и могућност давања посебне изјаве о пртљагу и да учине доступним путницима изводе о одговорности авио-превозиоца на свим продајним местима, укључујући телефонску продају или продају путем интернета (члана 31. Закона). У циљу испуњавања овог захтева за пружање информација, авио-превозиоци су дужни да користе извод из члана 32. Закона.

➤ Сви авио-превозиоци који обављају превоз или продају услуге превоза морају сваком путнику да издају писано обавештење (члан 33. Закона) о:

1) граници одговорности авио-превозиоца која важи за тај лет у случају смрти или телесне повреде, ако граница постоји;

2) граници одговорности авио-превозиоца која важи за тај лет у случају уништења, губитка или оштећења прљага и упозорење путнику да пртљаг чија вредност прелази ову границу мора да буде пријављен авио-превозиоцу при регистрацији пртљага, пре лета или да буде у потпуности осигуран од стране путника пре путовања;

3) граници одговорности авио-превозиоца која важи за тај лет у случају штете проузроковане кашњењем лета.

➤ Авио-превозилац је дужан да да приоритет у превозу лицу са смањеном покретљивошћу и свим лицима или сертификованим псима водичима у њиховој пратњи и деци без пратње.

Када је реч о лицима са инвалидитетом и смањеном покретљивошћу, авио-превозилац је дужан да учини расположивим јавности безбедносна правила која се примењују на превоз лица са инвалидитетом или лица са смањеном покретљивошћу, као и сва могућа ограничења у вези с њиховим превозом или опремом за кретање која су узрокована величином ваздухоплова.

➤ Авио-превозиоци су такође обавезни да предузимају мере потребне да на њиховим продајним местима унутар *ЕСАА* подручја (укључујући продају путем телефона и путем интернета), примају пријаве потреба за помоћ лицима са инвалидитетом или лицима са смањеном покретљивошћу и да поступају с тим пријавама на начин прописан Законом.

➤ Авио-превозилац је дужан да обезбеди да сво његово особље које непосредно пружа помоћ лицима са инвалидитетом и лицима са смањеном покретљивошћу има одговарајућа знања и заврши одговарајуће обуке (члан 46. Закона).

➤ Чланом 48. став 3. Закона прописана је обавеза авио-превозилаца да лицима са инвалидитетом или лицима са смањеном покретљивошћу морају да пруже релевантне информације о правима која могу да остваре према овом закону, као и податке о надлежном телу пред којим путник може та права да оствари.

➤ Посебно истичемо да је чланом 97. Закона прописано да у случају ускраћивања укрцавања, отказивања летова и кашњења летова путник остварује право на подношење рекламације авио-превозиоцу у писаном облику, уз коју подноси одговарајуће доказе. На исти начин своја права прописана овим законом остварује и лице са инвалидитетом или лице са смањеном покретљивошћу.

Уколико авио-превозилац у року од 30 дана од дана доставе рекламације истој не удовољи или на исту не одговори, подносилац рекламације има право да пријави повреду овог закона ваздухопловном инспектору Директората цивилног ваздухопловства Републике Србије.

Независно од тога, путник може да заштити своја права подношењем тужбе пред надлежним судом.

Како би омогућио путницима да на најефикаснији начин остваре своја права, Директорат је припремио и образац рекламације коју би путници требало да доставе авио-превозиоцу према члану 97. Закона, односно Директорату, ако авио-превозилац не одговори на њихову рекламацију или јој не удовољи. У прилогу овог акта достављамо примерак обрасца рекламације, а исти можете преузети и са сајта Директората, на адреси www.cad.gov.rs.

Ваздухопловни инспектор Директората одређен је да по овом закону разматра пријаву повреде права путника, а Директорат да вршити надзор над применом његових одредаба.

При томе, напомињемо да су за непоштовање одредаба Закона прописане и одговарајуће казне.

Уведене новине захтевају повећано ангажовање, како авио-превозилаца, тако и организатора превоза и других учесника у превозу, али и ваздухопловних власти, за пуну примену европских достигнућа. Директорат ће са своје стране наставити за промовисањем нових мера у области заштите права путника и лица са инвалидитетом и смањеном покретљивошћу у јавном авио-превозу, а да би нови закон заиста и заживео у пракси, помоћ, сарадња и повећана одговорност авио-превозилаца је неопходна.

Пуна примена Закона о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају, што представља врхунски приоритет, допринеће добробити путника и унапређењу ваздухопловства у Републици Србији у целини.

С поштовањем,

ДИРЕКТОР

Небојша Старчевић



Прилог: Као у тексту

 <p>ДИРЕКТОРАТ ЦИВИЛНОГ ВАЗДУХОПЛОВСТВА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ</p>	<p>ПРАВА ПУТНИКА У ВАЗДУШНОМ САОБРАЋАЈУ <i>AIR PASSENGER RIGHTS</i></p> <p>ОБРАЗАЦ ЗА ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ <i>COMPLAINT FORM</i></p>	
---	---	---

**ОВАЈ ОБРАЗАЦ СЕ КОРИСТИ ЗА ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ
АВИО-ПРЕВОЗИОЦУ И/ИЛИ ИНСПЕКТОРУ ДИРЕКТОРАТА
ЦИВИЛНОГ ВАЗДУХОПЛОВСТВА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ**
*THIS FORM CAN BE USED TO LODGE A COMPLAINT WITH AN AIRLINE AND/OR A AVIATION
INSPECTOR WITHIN THE CIVIL AVIATION DIRECTORATE OF THE REPUBLIC OF SERBIA*

Права путника у ваздушном саобраћају у случају ускраћивања укрцавања, смештаја у нижу класу, отказивања летова и кашњења летова, сходно Закону о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају („Службени гласник РС”, број 87/11)
Passenger rights in case of denied boarding, downgrading, cancellation or long delay of their flight under Law on obligations and the basics of property relations in air transport (“Official Gazette of the Republic of Serbia”, No 87/11)

**Упутство
INSTRUCTIONS**

- 1) Путници који сматрају да имају право на рекламацију авио-превозиоцу¹ у случају ускраћивања укрцавања, смештаја у нижу класу, отказивања лета и кашњења лета, прво поднесе рекламацију авио-превозиоцу који је обавио или је требало да обави лет који је у питању. Рекламација се подноси на овом обрасцу. Молимо да сачувате примерак обрасца ради своје евиденције.
Passengers who believe they have a valid complaint against an airline regarding denied boarding, downgrading, cancellation or long delay to a given flight should first submit such a complaint to the airline operating the flight concerned. This form may be used for that purpose. Please keep a copy of this form for your records.
- 2) Ако авио-превозилац не одговори на рекламацију у року од 30 дана од дана достављања рекламације, односно ако не удовољи рекламацији, путник има право да достави рекламацију на овом обрасцу или да достави копију обрасца који је послао авио-превозиоцу, ваздухопловном инспектору Директората цивилног ваздухопловства Републике Србије.²
Should the airline fail to provide you with a reply within 30 days of receipt or, if you are not satisfied with their reply, this form (a copy of the original form sent to the airline may be used) should be sent to the inspector within the Civil Aviation Directorate of the Republic of Serbia.
- 3) Ако се случај догодио на аеродрому полетања који се налази ван ЕСАА подручја, можете да се обратите ваздухопловним властима државе одредишта.
If the incident took place at an airport of departure outside the ECAA Area, you may contact the aviation authority in the state of flight destination.
- 4) Овај образац се користи искључиво за рекламацију у случају ускраћивања укрцавања, смештаја у нижу класу, отказивања лета и кашњења лета.
This complaint form is to be used only for cases concerned with denied boarding incident, downgrading, cancellation, or long delay of a flight.

¹ Примењује се на летове које авио-превозилац обавља са аеродрома у РС и на летове које авио-превозилац са седиштем у ЕСАА подручју обавља из треће државе за аеродроме у РС.
Applies to flights operated by any airline from airports within RS and flights operated by any airline situated within ECAA Area, from third country to an RS airports.

² Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије, www.cad.gov.rs
Civil Aviation Directorate of the Republic of Serbia, www.cad.gov.rs

- 5) Све друге рекламације на пружене услуге (преузимање пртљага, измене у реду летења које су настале најмање 14 дана пре датума путовања или издавање карата и сл.) подносе се прво авио-превозиоцу. Ако авио-превозилац не одговори на рекламацију или ако нисте задовољни одговором можете се обратити Центру потрошача Србије³ у циљу добијања упутстава за даље поступање.

For any other complaint types for the services rendered such as baggage claims, flight schedule changes made more than 14 days in advance of your travel date or ticketing issues, these too should be submitted first to the airline concerned. Should you not receive a reply, or if you are not satisfied with the reply, the Consumer Protection Center in the Republic of Serbia can be contacted for further advice.

- 6) Молимо да образац попуните великом, штампаним словима.

Please fill in the form in block capital letters.

Рекламацију поднео:

Complaint submitted by:

Име: Name:	Презиме: Surname:
Адреса: Address:	
Поштански број, град: Postcode, city:	Држава: Country:
Електронска пошта: E-mail:	
Број телефона: Telephone number:	

Лет на који се рекламација односи:

Complaint concerning the following flight:

Авио-превозилац: Airline:	Број лета: Flight number:
Подаци о резервацији: Booking reference:	
Аеродром полетања: Airport of departure:	Аеродром слетања: Airport of arrival:
Аеродром са којег путник наставља лет: Connecting airport:	
Датум лета: Date of your flight:	
Планирано полетање према реду летења: Scheduled time of departure:	Стварно време полетања: Actual time of departure:
Планирано слетање према реду летења: Scheduled time of arrival:	Стварно време слетања: Actual time of arrival:
Аеродром на коме се случај догодио: Airport(s) where the incident occurred:	

Подаци о путнику за наведени лет:

Passenger details for flight detailed above:

Име путника Name of Passenger	Навести: одрасли, дете или одојче (млађе од 2 године) Please indicate if Adult, Child or Infant (less than 2 years)	Навести да ли је била захтевана посебна помоћ Please indicate if special assistance was required

³ Центар потрошача Србије, www.ceps.rs
Consumer Protection Center in RS, www.ceps.rs

Молимо да пажљиво прочитате објашњења и знаком [X] означите одговарајућа поља.

Please carefully read these definitions, and indicate with a cross [X] that which applies to this complaint.

- „Кашњење лета“ постоји ако лет започне касније у односу на време поласка по реду летења, и то:
'Long delay' means when a flight does not depart until after the scheduled departure time by:
- а) два часа или више, за летове до 1.500 km;
two hours or more, for flights of up to 1500 km;
- б) три часа или више, за летове унутар ЕСАА подручја дужине између 1.500 и 3.500 km;
three hours or more for intra-ECAA flights between 1.500 and 3.500 km;
- в) четири часа или више за остале летове.
four or more hours, for all other flights.
- „Отказивање лета“ је изостанак лета који је претходно био предвиђен.
'Cancellation' means the non-operation of a flight that was previously planned.
- „Ускраћивање укрцавања“ је ускраћивање могућности путницима да се укрцају на лет за који путник има потврђену резервацију и за који се пријавио на месту за пријављивање путника за лет и на излазу за укрцавање у време које је путнику назначио авио-превозилац, организатор путовања или овлашћени туристички посредник, а уколико време није унапред одређено, најкасније 45 минута пре објављеног времена поласка. У ове случајеве не спадају околности под којима авио-превозилац или његов овлашћени представник има основан разлог да ускрати путнику право да се укрца, на пример, из здравствених разлога, разлога који се односе на безбедност и/или обезбеђивање, или у случају неодговарајућих путних исправа.
'Denied boarding' means a refusal by the airline to carry a passengers on a flight on which they hold a confirmed reservation and where have presented themselves for check-in and at the boarding gate not later than the time advised by the airline, tour operator or travel agent (if no time was indicated, not later than 45 minutes before the scheduled departure time). This does not include situations where the airline or its agent has reasonable grounds to deny passengers boarding, such as reasons of health, safety, and/or security, or in cases of inadequate travel documentation.
- „Смештај у нижу класу“ значи да је путник морао, против своје воље, да путује класом која је нижа од класе за коју је имао потврђену резервацију.
'Downgrading' means the passenger involuntarily travelled in a class of service lower than the class of service for which they had a confirmed reservation.

Да ли је путник имао потврђену резервацију за дотични лет?

Did the passenger(s) hold a confirmed reservation on the flight concerned?

- ДА
YES
- НЕ
NO

Да ли се путник пријавио на месту за пријављивање путника за лет у време које је путнику назначио авио-превозилац или, ако време није унапред одређено, најкасније 45 минута пре објављеног времена поласка?

Did the passenger(s) present themselves at the check-in desk at the latest at the time indicated by the airline (or if no time was indicated: not later than 45 minutes before the published departure time of the flight)?

- ДА
YES
- НЕ
NO

Да ли се путник пријавио на излазу за укрцавање пре времена које је назначено у карти за укрцавање?

Did the passenger(s) present themselves at the boarding gate before the time indicated on the boarding card?

- ДА
YES
- НЕ
NO

Да ли је авио-превозилац упознао путнике са њиховим правима и обавезама?
Did the airline provide the passenger(s) with information on their rights?

ДА
YES

НЕ
NO

Овим изјављујем да су све информације унете у овај образац прецизне и тачне у сваком погледу и за све путнике.

I hereby declare that all of the information provided in this form is true and accurate in all respects and for all the passengers concerned.

Потпис свих одраслих путника:

Signature(s) of all adult passengers:

КАШЊЕЊЕ ЛЕТА

IN CASE YOUR FLIGHT WAS DELAYED:

Да ли сте добили помоћ од авио-превозиоца или његовог овлашћеног представника док сте чекали лет?

Did you receive assistance from the airline or its agent during your long delay?

ДА
YES

Која врста помоћи Вам је понуђена?

What kind of assistance has been provided to you?

- оброци
Meals
- освежавајући напитци
Refreshments
- смештај (хотел или слично) (у случају када је због кашњења лета неопходно обезбедити преноћиште)
Place of accommodation (hotel or other) (in case the delay resulted in an overnight stay)
- превоз од аеродрома до места смештаја (у случају када је због кашњења лета неопходно обезбедити преноћиште)
Transfer between airport and place of accommodation (in case the delay resulted in an overnight stay)
- средства за комуникацију (телефонски позиви, факс или електронске поруке)
Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)
- друге услуге (навести): _____
Other services (please specify):

НЕ
NO

Да ли сте добили новчану накнаду ако је лет каснио дуже од 3 часа у односу на првобитно планирано време слетања?

If the delay of your flight was of 3 hours of more after the arrival time originally scheduled, did you receive any financial compensation?

ДА
YES

Износ: _____
Amount:

НЕ
NO

Ако је ваш лет каснио дуже од 5 часова:

If the delay of your flight was longer than 5 hours:

- Да ли сте летом остварили сврху путовања?
Did your flight still serve a purpose?

ДА
YES

НЕ
NO

- Ако је одговор на претходно питање био негативан и у случају да је ваше путовање већ било отпочело: да ли Вам је понуђено место на повратном лету у прву тачку поласка?
In case your answer to the previous question is 'no' and in case your journey had already commenced: were you offered a seat on a flight back to your first point of departure?

ДА
YES

НЕ
NO

- У случају да сте се определили да не наставите пут, да ли Вам је понуђен повраћај новца?

In case you decided not to continue your journey, were you offered a refund?

ДА
YES

за целокупан износ карте
for the whole ticket price

за неискоришћене купоне за лет
for the non-used flight coupons

НЕ
NO

АКО ЈЕ ЛЕТ ОТКАЗАО АВИО-ПРЕВОЗИЛАЦ
IN CASE YOUR FLIGHT WAS CANCELLED BY THE AIRLINE:

Да ли сте обавештени да је лет отказан
Were you informed about the fact that your flight was cancelled

- по доласку на аеродром?
after your arrival at the airport?
- пре доласка на аеродром?
before you arrived at the airport?
 - мање од недељу дана пре полетања предвиђеног по реду летења?
less than 1 week before the planned departure time of your flight ?
 - у року од две недеље до седам дана пре полетања предвиђеног по реду летења?
between 7 days and 2 weeks before the planned departure time of your flight?
 - најмање две недеље пре полетања предвиђеног по реду летења?
more than 2 weeks before the original scheduled departure date of your flight?

Да ли Вам је понуђен алтернативни лет?
Were you offered an alternative flight?

- ДА
YES
- НЕ
NO

Да ли сте обавештени о разлогу отказивања лета?
Were you informed about the reason why your flight was cancelled?

- ДА
YES
Који Вам је разлог наведен? _____
What was the reason given to you?
- НЕ
NO

Да ли сте примили помоћ на аеродрому од авио-превозиоца или његовог овлашћеног представника?
Did you receive assistance from the airline or its agent at the airport?

- ДА
YES
Која врста помоћи Вам је понуђена?
What kind of assistance has been provided to you?
 - оброци
Meals
 - освежавајући напитци
Refreshments
 - смештај (хотел или слично) (у случају када је због кашњења лета неопходно обезбедити преноћиште)
Place of accommodation (hotel or other) (in case the delay resulted in an overnight stay)
 - превоз од аеродрома до смештаја (у случају када је због кашњења лета неопходно обезбедити преноћиште)
Transfer between airport and place of accommodation (in case the delay resulted in an overnight stay)
 - средства за комуникацију (телефонски позиви, факс или електронске поруке)
Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)
 - друге услуге (навести): _____
Other services (please specify):
- НЕ
NO

Да ли сте добили новчану накнаду за отказивање лета?
Did you receive any financial compensation for this cancellation?

ДА
YES

Износ: _____
Amount:

НЕ
NO

Да ли вам је понуђен избор између повраћаја новца или преусмеравања пута до крајњег одредишта?
Were you offered the choice between a re-fund OR a re-routing to your final destination?

ДА
YES

определио сам се за повраћај новца
I chose the refund option

понуђен ми је повраћај новца за целокупан износ карте
I was offered a refund for the whole ticket price

понуђен ми је повраћај новца за неискоришћене купоне за лет (навести износ) _____
I was offered a refund for non-used flight coupons [please specify]

определио сам се за преусмеравање пута: _____
I chose the rerouting option:

НЕ
NO

понуђен је само повраћај новца
Only refund was offered

понуђено ми је преусмеравање пута до крајњег одредишта (навести где)

Only re-routing to my final destination was offered [please specify]

УСКРАЋИВАЊЕ УКРЦАВАЊА ПРОТИВ ВАШЕ ВОЉЕ

IN CASE YOU WERE DENIED BOARDING AGAINST YOUR WILL:

Да ли је авио-превозилац позвао добровољце који су вољни да одустану од резервације?
Did the airline call for volunteers?

- ДА
YES
- НЕ
NO
- Не знам
I don't know

Да ли сте добровољно одустали да се укрцате на лет?
Did you volunteer not to board the aircraft?

- ДА
YES ако сте одговорили потврдно не одговарате на следећа питања
if so, the questions below do not apply
- НЕ
NO у овом случају одговорите на следећа питања
in this case, please answer next questions

Да ли је авио-превозилац ускратио укрцавање из разлога безбедности и обезбеђивања, здравствених разлога или због неодговарајућих путних исправа?
Did the airline refuse your boarding for reasons of safety, security, health or inadequate travel documents?

- ДА
YES
- НЕ
NO
- Не знам
I don't know

Да ли сте се пријавили на излазу за укрцавање пре времена које је назначено у карти за укрцавање?
Did you present yourself at the boarding gate not later than the time indicated on your boarding pass?

- ДА
YES
- НЕ
NO

Да ли сте добили помоћ од авио-превозиоца или његовог овлашћеног представника у случају да Вам је ускраћено укрцавање?
Did you receive assistance from the airline or its agent after you were denied boarding?

- ДА
YES
Која врста помоћи Вам је понуђена?
What kind of assistance has been provided to you?
 - оброци
Meals
 - освежавајући напитуци
Refreshments
 - смештај (хотел или слично) (у случају када је због кашњења лета неопходно обезбедити преноћиште)
Place of accommodation (hotel or other) (in case the delay resulted in an overnight stay)
 - превоз од аеродрома до смештаја (у случају када је због кашњења лета неопходно обезбедити преноћиште)
Transfer between airport and place of accommodation (in case the delay resulted in an overnight stay)

- средства за комуникацију (телефонски позиви, факс или електронске поруке)
Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)
- друге услуге (навести): _____
Other services (please specify):

НЕ
NO

Да ли сте добили новчану накнаду пошто Вам је против Ваше воље ускраћено укрцавање?
Did you receive any financial compensation after you were denied boarding against your will?

ДА
YES

Износ: _____
Amount:

НЕ
NO

Да ли Вам је понуђен избор између повраћаја новца или преусмеравања пута до крајњег одредишта?
Were you offered the choice between a re-fund or a re-routing to your final destination?

ДА
YES

определио сам се за повраћај новца
I chose the refund option

понуђен ми је повраћај новца за целокупан износ карте
I was offered a refund for the whole ticket price

понуђен ми је повраћај новца за неискоришћене купоне за лет
I was offered a refund for non-used flight coupons

определио сам се за преусмеравање пута: _____
I chose the rerouting option:

НЕ
NO

понуђен је само повраћај новца
Only refund was offered

понуђено ми је преусмеравање пута до крајњег одредишта (навести где)

Only re-routing to my final destination was offered [please specify]

СМЕШТАЈ У НИЖУ КЛАСУ

IN CASE YOU WERE DOWNGRADED:

Имао сам резервацију за:

I had a reservation in:

- прву класу
First Class
- бизнис класу
Business Class

Путовао сам:

I actually travelled in:

- бизнис класом
Business Class
- економском класом
Economy Class

Да ли сте добили новчану накнаду за смештај у нижу класу ?

Did you receive any refund as a consequence of this downgrading?

- ДА
YES

Износ: _____
Amount:

- НЕ
NO

Колико је износила цена ваше карте? _____

What was the price of your ticket?