



ДИРЕКТОРАТ ЦИВИЛНОГ ВАЗДУХОПЛОВСТВА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

ПРАВА ПУТНИКА У СЛУЧАЈУ УСКРАЋИВАЊА УКРЦАВАЊА, ОТКАЗИВАЊА ЛЕТОВА, КАШЊЕЊА ЛЕТОВА И СМЕШТАЈА У НИЖУ КЛАСУ

Закон о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају („Службени гласник РС“, број 87/11 и 66/15), усклађен са одредбама европске Уредбе (ЕЗ) бр. 261/2004, регулише права путника у случајевима:

- ускраћивања укрцавања;
- отказивања летова;
- кашњења летова;
- смештаја у нижу класу.

Права гарантована путницима у наведеним случајевима примењују се на:

- 1) путнике који путују са аеродрома који се налази на територији стране потписнице ЕСАА споразума, на коју се ЕСАА споразум примењује (ЕСАА подручје);
- 2) путнике који путују са аеродрома у трећој држави на аеродром који се налази унутар ЕСАА подручја, изузев ако су они остварили погодности или накнаду штете или помоћ у тој трећој држави и ако је стварни авио-превозилац на том лету авио-превозилац стране потписнице ЕСАА споразума.

АКО СМАТРАТЕ ДА СУ ВАША ПРАВА ПОВРЕЂЕНА

Путник који сматра да је повређено неко од права које у наведеним случајевима има по основу Закона, треба прво да се обрати авио-превозиоцу, односно да му поднесе рекламацију у писаном облику и то најкасније у року од 90 дана од дана кад је лет обављен или кад је требало да се обави, уз коју подноси одговарајуће доказе. У ту сврху може се користити образац рекламације коју можете наћи на сајту Директората на адреси <http://www.cad.gov.rs> у одељку „Права путника“.

Ако авио-превозилац у року од 60 дана од дана доставе комплетне документације неопходне за рекламацију истој не удовољи или на исту не одговори, подносилац рекламације има право да пријави повреду овог закона Директорату цивилног ваздухопловства Републике Србије на e-mail

reklamacijeputnika@cad.gov.rs или на адресу:

Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије
Скадарска 23,
11000 Београд

ОТКАЗАН ЛЕТ

У случају отказаног лета авиокомпанија је дужна да путнику понуди једну од две опције: преусмеравање на други лет или повраћај свих трошкова. Авиокомпанија која је отказала лет треба да понуди путнику преусмеравање на други лет, према сличним условима превоза што је пре могуће. Други лет може бити и неког каснијег датума, уколико је то путнику прихватљиво. Сви путници чији је лет отказан имају право на накнаду штете.

КАШЊЕЊЕ ЛЕТА

Сматра се да лет касни уколико је његов полазак одложен на одређено време због непланираних околности. Свако кашњење које је мање од два сата сматра се нормалним у авио саобраћају и правно прихватљивим. Авио компаније у том случају немају никаквих обавеза према путницима.

Обавезе авиокомпанија према путницима одређене су временом и удаљеношћу. Сви путници имају право на збрињавање које се у зависности од дужине кашњења разликује. У свим предвиђеним случајевима кашњења путници имају право на бесплатан оброк и освежавајуће напитке примерене времену чекања У ситуацијама када се очекује кашњење од најмање једног дана после претходно најављеног времена поласка, путници имају право и на хотелских или други одговарајући смештај као и на трансфер између аеродрома и места смештаја и назад.

УСКРАЋЕНО УКРЦАВАЊЕ

Сваки путник који поседује авиокарту и који је извршио регистрацију за лет у прописаном року има право да се укрца у авион. Међутим, може се десити да путнику буде ускраћено укрцавање. Ускраћено укрцавање може да се догоди из разлога прекобројних путника али може бити и из других разлога.

У случају потребе прво се траже добровољци који су спремни да одустану од планираног полетања. Путник заузврат добија или повраћај комплетно уплаћених средстава или прихвата преусмеравање пута по сличним условима као што је првобитно планирао и у што краћем временском размаку. Путник који добровољно одустаје од лета поред свих ових права може да се договара са представницима авиокомпаније о бенефицијама.

Уколико се одлучи за преусмеравање на алтернативни лет, путник има право на аеродромску помоћ адекватну времену чекања на нови лет. Путник који добровољно одустаје од путовања нема право на надокнаду штете.

Уколико нема добровљаца који ће одустати од укрцавања службеници авиокомпанија имају право да неке од путника ускрате укрцавање. Када је путницима ускраћено укрцавање против њихове воље они имају иста права као у случају када је дошло до отказивања лета.

ПРТЉАГ

Путник коме предати пртљаг на одлазном аеродрому није стигао на крајњу дестинацију пријављује губитак пртљага на посебно означеном шалтеру. Путник који пријављује губитак пртљага мора да приложи авио-карту на којој се налазе налепнице за пртљаг који је предат. Налепнице на карту залепи службеник авиокомпаније који врши регистрацију путника за лет.

Када путник изврши пријаву изгубљеног пртљага служба за потрагу издаје "записник о неприспећу пртљага". Записник садржи информације о величини, облику и садржају кофера као и контакт податке путника.

У случају оштећења или губитка пртљага путник има право на одштету коју му исплаћује авиокомпанија. Монреалском конвенцијом утврђена је максимална висина оштете за пртљаг. Авио-компаније такође саме одређују висину рефундације и прихватају само разумне трошкове.

**ЗА ДЕТАЉНИЈЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О ВАШИМ ПРАВИМА ОБРАТИТЕ СЕ ПРЕДСТАВНИКУ
АВИО КОМПАНИЈЕ СА КОЈОМ ПУТУЈЕТЕ**