



ДИРЕКТОРАТ ЦИВИЛНОГ ВАЗДУХОПЛОВСТВА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

ОВАЈ ОБРАЗАЦ СЕ КОРИСТИ ЗА ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ АВИО-ПРЕВОЗИОЦУ И/ИЛИ ДИРЕКТОРАТУ ЦИВИЛНОГ ВАЗДУХОПЛОВСТВА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

*THIS FORM CAN BE USED TO LODGE A COMPLAINT WITH AN AIRLINE AND/OR 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 и 66/15)

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 u 66/15)

Упутство INSTRUCTIONS

1) Путници који сматрају да имају право на рекламацију авио-превозиоцу у случају ускраћивања укрцавања, смештаја у нижу класу, отказивања лета и кашњења лета, прво подносе рекламацију у писаном облику авио-превозиоцу који је обавио или је требало да обави лет и то најкасније у року од 90 дана од дана кад је лет обављен или кад је требало да се обави. Рекламација се подноси на овом обрасцу. Молимо да сачувате примерак обрасца ради своје евиденције. (односи 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)

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 in writing such a complaint to the airline operating the flight concerned within 90 days from the day flight was done or should have been done. This form may be used for that purpose. Please keep a copy of this form for your records. (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) Ако авио-превозилац не одговори на рекламацију у року од 60 дана од дана доставе комплетне документације неопходне за рекламацију, односно ако не удовољи рекламацији, путник има право да достави рекламацију на овом обрасцу или да достави копију обрасца који је послао авио-превозиоцу, Директорату цивилног ваздухопловства Републике Србије.

Should the airline fail to provide you with a reply within 60 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 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.

5) Све друге рекламације (на преузимање пртљага, измене у реду летења које су настале најмање 14 дана пре датума путовања или на 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 Србије (www.ceps.rs) у циљу добијања упутстава за даље поступање.

For any other complaint types 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 Competent Consumer Protection Body in 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: <i>Name:</i>	Презиме: <i>Surname:</i>
Адреса: <i>Address:</i>	
Поштански број, град: <i>Postcode, city:</i>	Држава: <i>Country:</i>
Електронска пошта: <i>E-mail:</i>	
Број телефона: <i>Telephone number:</i>	

Лет на који се рекламација односи:

Complaint concerning the following flight:

Авио-превозилац: <i>Airline:</i>	Број лета: <i>Flight number:</i>
Подаци о резервацији: <i>Booking reference:</i>	
Аеродром полетања: <i>Airport of departure:</i>	Аеродром слетања: <i>Airport of arrival:</i>
Аеродром са којег путник наставља лет: <i>Connecting airport:</i>	
Датум лета: <i>Date of your flight:</i>	
Планирано полетање према реду летења: <i>Scheduled time of departure:</i>	Стварно време полетања: <i>Actual time of departure:</i>
Планирано слетање према реду летења:	Стварно време слетања:

Scheduled time of arrival: Actual time of arrival: Аеродром(и) 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 <i>Name of Passenger</i>	Навести: одрасли, дете или одојче (мање од 2 године) <i>Please indicate if Adult, Child or Infant (less than 2 years)</i>	Навести да ли је била неопходна посебна помоћ <i>Please indicate if special assistance was required</i>

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 (потписи) 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 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 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 бећ 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 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 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 преусмеравања 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

НЕ

NO

ако сте одговорили потврдно не одговарате на следећа питања
if so, the questions below do not apply

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?