

Prava i odgovornosti putnika

Prava i odgovornosti putnika unutar granica Evropske unije regulisane su Uredbom (EC) broj 216/2004 od strane *Evropskog Parlamenta i Saveta 11. februara 2004. Dokument obezbeđuje uslove i procedure o dobijanju pomoći i naknada od strane avio-kompanija.*

Odbijeno ukrcavanje

Operater leta ima pravo da odbije ukrcavanje bilo kojem putniku koji se ne pridržava ni jedne od tačaka uključenih u odredbe avio-kompanije i/ili predstavlja bezbedonosnu pretnju, pr.

- Putnik koji je pod uticajem alkohola
- Putnik koji pokušava da se ukrca sa nedozvoljenim predmetima ili predstavlja pretnju za druge putnike ili sam avion

Pažnja!

Ukoliko se putnik ne pridržava propisanih uslova i procedura avio-kompanije, doći će do odbijanja za ukrcavanje bez prava na ikakvu nadoknadu

Šta je prekoračeni kapacitet?

Prekoračeni kapacitet predstavlja praksu avio-kompanija kada prodaju više karata nego što je slobodnih mesta u avionu. Avio-kompanije baziraju svoje limite na osnovu stope istraživanja prekoračenja kapaciteta i informacija o putnicima koji nisu prisutni na ukrcavanju. Zahvaljujući ovome verovatnoća za odbijanje prilikom ukrcavanja je veoma mala.

Neki dobrovoljac?

U slučaju da dođe do ove situacije, dužnost avio-kompanije jeste da pronađe dobrovoljce koji bi se saglasili da ustupe svoje već rezervisano mesto i lete sledećim letom. U slučaju da se dobrovoljci ne pronađu avio-kompanija ih sama bira. Avio-kompanija je dužna da obezbedi odgovarajuću nadoknadu, čija vrednost zavisi od relacije i može iznositi od 200 do 600 EUR. Ukoliko nema više letova tog dana, avio-kompanija obezbeđuje smestaj i mogućnost transporta takođe.

U bilo kojem slučaju odbijanja na ukrcavanje, ako je za to odgovorna avio-kompanija, saglasno regulativi UE 261/2004 dužnost avio-kompanije je da obavesti putnika u pisanom obliku o proceduri dobijanja pomoći i naknade.

Osiguranje

Najbolja zaštita u slučaju odbijanja na ukrcavanje, bez obzira na to da li je putnikova ili krivica avio-kompanije jeste kupovina adekvatne polise osiguranja.

Zapamtite!

U slučaju odbijanja prilikom ukrcavanja, osnova za mogućnost dobijanja bilo kakve naknade jeste da ste se na vreme pojavili na ukrcavanju.

Otkazivanje leta

U slučaju otkazivanja ili novog rasporeda letova ili prestanka letenja na određenoj relaciji, avio-kompanija je dužna da pronađe alternativne veze letova ili pak da u potpunosti refundira avionske troškove.

Operater letenja je dužan da obezbedi hranu i smeštaj ukoliko su alternativni letovini preraspoređeni tog dana, osim ako avio-kompanija zadrži pravo da odstupi od ove obaveze u slučajevima i uslovima koje je putnik prihvatio prilikom kupovine avionske karte.

U slučaju da putnik odabere refundaciju troškova, avio-kompanija je obavezna da u roku od 7 dana izvrši povraćaj novca od datuma prijema zahteva.

Nadoknada

Putnik ima pravo da dobije naknadu u iznosu od 200 do 600 EUR u zavisnosti od relacije i pod uslovom da je putnik na vreme na ulaznoj kapiji.

Značajno kašnjenje leta

U zavisnosti od dužine planiranog leta, ako kašnjenje prelazi između 2 i 4 sata, avio-kompanija je dužna da pokrije troškove hrane, hotelskog smeštaja i drugih usluga. Putnik mora biti na vreme na ulaznoj kapiji kako bi ostvario prava na ovu nadoknadu.

U slučaju da kašnjenje leta prelazi više od 5 sati, putnik ima pravo da traži refundaciju pune cene karte kao i odgovarajuću nadoknadu od strane avio-kompanije.

Gde se može zatražiti nadoknada?

Morate zapamtiti da mogućnost traženja bilo kakve nadoknade ne zavisi od odloženog poletanja, već zbog odloženog dolaska na odredište. Šta više, putnici nemaju pravo na nadoknadu ako je kašnjenje posledica eksternog faktora, npr. ozbiljne vremenske neprilike.

Pre samog poletanja, vredi razmisliti o kupovini putnog osiguranja koje će vas zaštititi od nepredviđenih troškova nastalih u slučaju kašnjenja ili otkazivanja leta.

Izgubljeni ili oštećeni prtljag tokom leta

Avio-kompanije su odgovorne za gubitak ili oštećenje našeg prijavljenog prtljaga. Proverite šta sve možete da zatražite u slučaju gubitka ili oštećenja prtljaga avionom.

Da li ste u članku našli informacije koje ste tražili? [Da](#) | [Ne](#)