

## Vraćanje sredstava za otkazan let: šta ono obuhvata?

Ukoliko je avionska kompanija otkazala vaš let, imate pravo na vraćanje sredstava za putovanje koje nije obavljeno. Međutim, morate imati na umu da se vraćanje odnosi **jedino na usluge koje nisu obavljene**. Zbog toga se konačan iznos povrata koju avionska kompanija vraća može razlikovati od ukupnog iznosa plaćanog za rezervaciju. Koje se stavke vraćaju za otkazan let?

### Šta obuhvata iznos povraćenog novca?

U principu, iznos vraćenih sredstava uključuje:

- troškove za kartu ili avionsku kartu i aerodromske takse,
- troškove dodatnih usluga koje pruža avionska kompanija - na primer: prtljag, ukrcavanje na osnovu prioriteta, rezervacija sedišta u letilici

Valja imati na umu da **svaka avionska kompanija sama određuje svoju politiku vraćanja** sredstava, što znači da lista stavki koje se vraćaju varira u zavisnosti od toga kod kog avionskog prevoznika imate rezervaciju. **Svaki povrat sredstava** razmatra se pojedinačno i **u potpunosti zavisi od odluke avionske kompanije**, bez obzira na to da li je vaša karta kupljena preko eSky-a ili direktno kod te avionske kompanije.

Imajte na umu da kupovinom karte preko eSky-a **prihvatate politiku vraćanja sredstava konkretne avionske linije** i njene principe vraćanja sredstava.

### Šta ne obuhvata iznos vraćenog novca?

U principu, iznos vraćenih sredstava ne uključuje:

- naknade za usluge,
- Paket usluga,
- onlajn prijavu - u slučaju otkazivanja leta, ali kada je prijava ranije izvršena,
- ostale dodatne usluge kupljene na eSky-u koje su obavljene ili se ne mogu refundirati iz drugih razloga (AirHelp+).

Pored toga, avionske kompanije **mogu odbiti povraćaj novca za izmenu u karti**, npr. za promenu datuma ili smera, kao i za promenu podataka o putnicima na letilici.

### Delimičan povraćaj novca

Povraćaj novca za kartu može biti isplaćen od strane avionske kompanije u nekoliko delova. Može se dogoditi da avionske kompanije **refundiraju sredstva za svakog putnika posebno**. Uz to, avionske kompanije mogu na taj način vratiti novac za **rezervacije koje uključuju i dodatne usluge**, poput kupljenog prtljaga, rezervacije mesta u avionu, itd... Tada se povraćaj obavlja u nekoliko delova, **posebno za samu kartu i odvojeno za preostale** usluge kupljene kod avioprevoznika.

### Kada možete da dobijete niži iznos povraćaja?

Ako je **iznos sredstava povraćenih vama manji** od ukupnog iznosa vaše rezervacije, to bi moglo značiti da:

- vaša rezervacija se delom sastoji od usluga koje su izvršene i koje ne podležu povraćaju sredstava,



- vaša rezervacija uključuje dodatne usluge avionske kompanije koje ne podležu povraćaju sredstava u skladu s njihovim pravilima i odredbama,
- vaša rezervacija uključuje dodatne usluge čiji povraćaj avionska kompanija posebno razmatra, tako da će sredstva biti vraćena iz nekoliko delova,
- vaša rezervacija se sastoji od karata za nekoliko putnika i avionska kompanija vraća sredstva odvojeno za svakog od putnika,
- Samo su otkazani neki od letova koje imate u okviru vaše rezervacije (u slučaju gde su se spomenuti letovi nalazili na zasebnim kartama).

## Kada će vam biti vraćen novac?

Kako forma, tako i datum povraćaja **zavisi isključivo od avionske linije**, takođe i u slučaju kupovine karata putem eSky-a. Zbog zaista velikog broja otkazanih letova koji su posledica pandemije COVID-19 i naknadnog uvođenja zatvaranja tzv. lockdown-a, vreme čekanja na odgovor i odluku avionskih kompanija **znatno se produžava**.

Klijenti eSky-a od nas dobijaju kontinuirano informacije o promeni statusa svojih aplikacija u skladu s informacijama koje nam šalju avionske kompanije.

---

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

