

USKRAĆENO UKRCAVANJE? OTKAZAN LET ILI DUGO KAŠNENJE?

Zračni prijevoznici imaju zakonsku obvezu obavijestiti vas o

VAŠIM PRAVIMA

**Vaša
putnička
prava**



nadoхват ruke



i o tome gdje se
možete žaliti



OPĆA PRAVA PUTNIKA

NEDISKRIMINACIJA

Zaštićeni ste od diskriminacije osobito na temelju nacionalnosti, prebivalištu ili invalidnosti prilikom kupnje putnih karata ili putovanja.

SMANJENA POKRETLJIVOST

Ako ste invalid ili osoba sa smanjenom pokretljivošću, unutar područja primjene zakonodavstva EU-a imate pravo na pomoć bez dodatnih troškova nu svim zračnim lukama EU-a prilikom ukrcaja, iskrcaja ili na zrakoplovu.

Obavijestite zračnog prijevoznika o svojim potrebama najmanje 48 sati prije polijetanja.

Osnovne informacije trebale bi vam biti dostupne.

INFORMACIJE

Zračni prijevoznici i njihovi agenti moraju vas prije polaska obavijestiti o cijeni putne karte i o vašim pravima u odgovarajućim fazama vašeg putovanja.

Morate biti obaviješteni prije putovanja koji zračni prijevoznik će voziti na vašoj liniji. Nesigurnim zračnim prijevoznicima zabranjeno je djelovanje unutar EU-a, prema EU-u i iz njega.

ODGOVORNOST

Zračni prijevoznici smatraju se odgovornima za povrede ili smrt koji su rezultat nesreće ili, podložno određenim kriterijima, za gubitak, oštećenje prtljage (uključujući opremu za pokretljivost).

PAKET-ARANŽMANI

Operateri paket-aranžmana moraju pružiti točne informacije o rezerviranom odmoru, zadovoljiti ugovorne obveze i štititi putnike u slučaju nesolventnosti organizatora.

USKRAĆENO UKRCAVANJE? OTKAZAN LET ILI DUGO KAŠNENJE?

POMOĆ

Dok čekate nastavak svog putovanja imate pravo na obroke i osvježavajuća pića, pristup sredstvima komunikacije, smještaj (ako je potrebno) i prijevoz do i od smještaja. Mogu postojati određena ograničenja ovog prava.

Zračni prijevoznik nema daljnju obvezu pružiti pomoć nakon što ste prihvatili povrat novca na kartu; ponovnu rezervaciju na kasniji datum; ili ako, u slučaju dobrovoljnog odustajanja od ukrcajanja prihvatite neku drugu naknadu.

ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA

Imate pravo tražiti povrat novca za vašu kartu ako ste odlučili odustati od putovanja i, ako je potrebno, besplatnu povratnu kartu do prvog mjesta polaska prvom prilikom. Mogućnost povrata novca dostupna vam je u slučaju kašnjenja polaska od najmanje pet sati.

PREUSMJERAVANJE

Imate pravo preusmjeravanja na vaše konačno odredište prvom prilikom i pod sličnim uvjetima prijevoza ili pravo na ponovnu rezervaciju na kasniji datum ako vam to više odgovara. Pravo na preusmjeravanje i ponovnu rezervaciju ne primjenjuje se na duga kašnjenja.

NAKNADA

Imate pravo na naknadu u rasponu od 125 do 600 EUR ovisno o udaljenosti vašeg leta i kašnjenju u dolasku na vaše konačno odredište. Međutim postoje ograničenja ovog prava.

Naknada nije predviđena kada vam je let otkazan više od dva tjedna prije polaska te vam je ponuđeno preusmjeravanje u okviru određenog vremenskog roka, kada je kašnjenje u dolasku na konačno odredište kraće od tri sata, kada je otkazivanje ili kašnjenje rezultat izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći čak i ni u slučaju da su sve primjerene mjere poduzete.



Preuzmite aplikaciju o pravima putnika, posjetite web-mjesto europa.eu/youreurope/travel ili nazovite službu Europe Direct na 00 800 6 7 8 9 10 11*.

*U nekim mobilnim mrežama nije dopušten pristup brojevima koji počinju sa 00 800 ili se takvi pozivi naplaćuju.

Napomena: prije putovanja uvijek trebate biti upoznati s vašim planom puta, vremenom prijave na let i uvjetima zračnog prijevoznika.

Ovaj plakat služi samo u informativne svrhe. Bilo kakav pravni zahtjev ili sudski postupak poduzet u slučaju spora temeljit će se isključivo na predmetnim pravnim tekstovima. Njih možete pronaći u Službenome listu Europske unije. Objavljuje: Europska komisija, Glavna uprava za mobilnost i promet, B-1049 Bruxelles.