

	PRAVA PUTNIKA PUTEM VAZDUHA OBRAZAC ZA ŽALBU	
---	--	---

OVAJ OBRAZAC SE MOŽE KORISTITI ZA PODNOŠENJE ŽALBE AVIOKOMPANIJI I / ILI NACIONALNOM
TELU ZA SPROVOĐENJE

Prava putnika u slučaju uskraćivanja ukrcaja, smanjenja klase putovanja, otkazivanja ili dužih kašnjenja letova pod Uredbom 2008/5 Ministarstva infrastrukture Republike Kosova (Uredbom 261/2004. EU-a)

UPUTSTVO

- 1) Putnici koji smatraju da imaju validnu žalbu protiv jedne aviokompanije u slučaju uskraćivanja ukrcaja, smanjena klase putovanja, otkazivanja ili dužih kašnjenja letova, moraju prvo da podnesu takvu žalbu aviokompaniji koja obavlja dotični let. Ovaj obrazac se može koristiti za tu svrhu. Molimo vas da sačuvate kopiju ovog obrasca za vaše potrebe.
- 2) Ukoliko aviokompanija ne odgovori u roku od 6 nedelja od prijema pisma, ili ako niste zadovoljni njihovim odgovorom, ovaj obrazac (može se koristiti kopija originalnog obrasca poslatog aviokompaniji) mora se poslati Ministarstvu infrastrukture Republike Kosova.
- 3) Ako se incident dogodio na aerodromu polaska izvan zemalja gde se sprovodi uredba¹, možete kontaktirati nacionalni organ za sprovođenje² u državi odredišta leta.
- 4) Ovaj obrazac za žalbu treba koristiti samo za slučajeve koji se odnose na incidente uskraćivanja ukrcaja, smanjenja klase putovanja, otkazivanja ili dugih kašnjenja letova.
- 5) Za sve druge vrste žalbe kao što su prtljag, promene u rasporedu letenja napravljene više od 14 dana pre datuma vašeg putovanja ili pitanja u vezi sa kartama, takođe se moraju prvo prijaviti dotičnoj aviokompaniji. Ako ne dobijete odgovor, ili ako niste zadovoljni odgovorom, kontaktirajte centar za zaštitu potrošača u vašoj državi za savete.
- 6) Molimo vas popunite obrazac velikim slovima.

Žalba se dostavlja od:

Ime:

Prezime:

Adresa:

Poštanski broj, grad:

Država:

E-mail (poželjno):

Broj telefona (sa kodom države):

¹ Uredba 261/2004. sprovodi se na sve letove koje se obavljaju od bilo koje aviokompanije sa nekog aerodroma u državama članicama EU-a, Islandu, Norveškoj, Švajcarskoj, Kosovu, Albaniji, Crnoj Gori, Makedoniji, Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini i Srbiji, kao i letovima sa aerodroma bilo koje druge države, ukoliko se let obavlja od aviokompanije jedne od gore navedenih država.

² Nacionalni organ za sprovođenje za Kosovo je Ministarstvo infrastrukture; spisak odgovornih organa u državama EU-a i dodatne informacije o pravima putnika mogu se naći na: <http://www.apr.europa.eu/>.

Žalba u vezi sa letovima u nastavku:

Aviokompanija:	Broj leta:
Broj karte:	
Referenca rezervacije:	
Aerodrom polaska:	Aerodrom dolaska:
Posredni aerodrom (ako ima):	
Datum vašeg leta:	
Planirano vreme polaska:	Trenutno vreme polaska:
Planirano vreme dolaska:	Trenutno vreme dolaska:
Aerodrom (i) gde se incident dogodio:	

Podaci o putnicima za navedeni let:

Ime putnika	Da li je putnik odrasla osoba, dete ili beba (manje od 2 godine)	Da li je zatražena posebna pomoć?

Molimo vas da pažljivo pročitate ove definicije i označite [X] na onima koje važe za ovu žalbu.

- ☐ "Dugo kašnjenje" podrazumeva let koji ne polazi u predviđeno vreme:
- i) dva ili više sati za letove do 1500 km;
 - ii) tri ili više sati za letove unutar država članica ili za druge letove između 1501 i 3000 km;
 - iii) četiri ili više sati za sve ostale letove.
- ☐ "Otkazivanje" podrazumeva neobavljanje planiranog leta.
- ☐ "Uskraćivanje ukrcavanja" znači odbijanje od aviokompanije da preveze putnika na let na koji on/ona drži potvrđenu rezervaciju i za koji su se javili na check-in i na kapiji za ukrcavanje ne kasnije od vremena savetovanog od operatera, tour operatera ili agenta putovanja (ako nije utvrđeno vreme, ne kasnije od 45 minuta pre datog vremena polaska). Ovo ne uključuje situacije kada aviokompanija ili njen agent ima opravdane osnove da ne dozvoli putniku da se ukrca, takve kao one zdravstvene, osiguranja i/ili bezbednosne, ili u slučaju nedovoljnosti putnih dokumenata.
- ☐ "Smanjenje klase" podrazumeva da je putnik na nedobrovoljan način putovao u nižoj klasi usluge nego u potvrđenoj rezervaciji.

Da li je putnik/putnici imao/li potvrđenu rezervaciju na dotični let?

- ☐ DA
☐ NE

Da li se putnik pojavio na šalteru za check-in kasnije od datog vremena od aviokompanije (ako nije bilo datog vremena: ne kasnije od 45 minuta pre objavljenog vremena leta)?

- ☐ DA
☐ NE

Da li se putnik pojavio na kapiji za ukrcavanje kao što je prikazano na karti za ukrcavanje?

☐ DA

☐ NE

Da li je aviokompanija putniku pružila informacije o njihovim pravima?

☐ DA

☐ NE

Izjavljujem da su sve informacije pružene u ovom obrascu istinite i tačne u svim aspektima i za sve dotične putnike.

Potpis/potpisi svih putnika punoletnog uzrasta:

.....

.....

.....

.....

U SLUČAJU DA JE VAŠ LET KASNIO:

Da li ste dobili pomoć od aviokompanije ili njenog agenta tokom vašeg dugog kašnjenja?

☐ DA

Kakvu pomoć ste dobili?

Hranu...

Osvežavajuća pića

Smeštaj (hotelski ili drugi) (u slučaju da je kašnjenje dovelo do boravka tokom noći)

Transfer između aerodroma do mesta smeštaja (u slučaju da je kašnjenje dovelo do boravka tokom noći)

Mogućnost komunikacije (telefonski poziv, faks ili e-mail)

Ostale usluge (molimo vas specifikujte):

☐ NE

Ako je kašnjenje vašeg leta bilo 3 sata ili više nakon planiranog vremena dolaska, da li ste primili bilo kakvu finansijsku naknadu?

☐ DA

Vrednost: €

☐ NE

Ako je kašnjenje vašeg leta bilo duže od 5 sati:

- Da li je vaš let poslužio svrsi?

☐ DA

☐ NE

- U slučaju da je odgovor na prethodno pitanje "ne" i u slučaju da je vaše putovanje već počelo: da li vam je ponuđena mogućnost da se vratite na početnu tačku polaska?

☐ DA

☐ NE

- U slučaju da ste odlučili da nastavite vaše putovanje, da li vam je ponuđen povraćaj novca?

☐ DA

☐ Puna cena karte

☐ Samo za neiskorišćeni kupone za let

☐ NE

U SLUČAJU DA JE VAŠ LET OTKAZAN OD AVIOKOMPANIJE:

Da li ste bili informisani o činjenici da je vaš let otkazan:

☐ Nakon vašeg dolaska na aerodrom?

☐ Pre vašeg dolaska na aerodrom?

☐ Manje od 1 nedelje pre planiranog vremena polaska vašeg leta?

☐ Između 1 i dve nedelje pre planiranog polaska vašeg leta?

☐ Više od 2 nedelje pre planiranog datuma leta?

Da li vam je ponuđen alternativni let?

☐ DA

☐ NE

Da li ste bili informisani o razlogu otkazivanja vašeg leta?

☐ DA

Koji je razlog koji vam je dat?

.....

☐ NE

Da li ste dobili pomoć od aviokompanije ili njenog agenta na aerodromu?

☐ DA

Kakva vrsta pomoći vam je pružena?

☐ Hrana...

☐ Osvežavajuća pića

☐ Smeštaj (hotelski ili drugi) (u slučaju da je kašnjenje dovelo do boravka tokom noći)

☐ Transfer od aerodroma do mesta smeštaja (u slučaju da je kašnjenje dovelo do boravka tokom noći)

☐ Mogućnost komunikacije (telefonski poziv, faks ili e-mail)

☐ Ostale usluge (molimo vas specifikujte):

☐ NE

Da li ste primili neku finansijsku naknadu za ovo otkazivanje?

☐ DA

Vrednost: €

☐ NE

Da li je pružen izbor između povratka novca ILI putovanja nekim drugim putem/načinom?

☐ DA

☐ Izabrao sam mogućnost povratka novca:

☐ Ponuđen mi je povraćaj punog iznosa karte

☐ ☐ Ponuđen mi je povraćaj novca za neiskorišćene vaučere za let (molimo vas specifikujte)

.....

☐ Izabrao sam mogućnost promene rute:

.....

☐ NE

☐ Ponuđen mi je samo povraćaj novca

☐ Ponuđeno mi je samo da promenim rutu do krajnjeg odredišta (molimo vas specifikujte)

.....

U SLUČAJU DA IM NIJE DOZVOLJENO DA SE UKRCAJU:

Da li je avio-kompanija objavila poziv za volontere?

- ☐ DA
- ☐ NE
- ☐ Ne znam

Da li ste se dobrovoljno prihvatili da se ne ukrcate u avion?

- ☐ DA ako da, ne odgovarajte na sledeća pitanja
- ☐ NE u ovom slučaju, molimo vas da odgovorite na sledeća pitanja

Da li je aviokompanija odbila vaše ukrcanje iz razloga bezbednosti, osiguranja, zdravlja ili neodgovarajućih putnih dokumenata?

- ☐ DA
- ☐ NE
- ☐ Ne znam

Da li ste bili prisutni na kapiji za ukrcavanje najkasnije u vreme utvrđeno na vašem vaučeru za ukrcavanje?

- ☐ DA
- ☐ NE

Da li ste dobili pomoć od aviokompanije ili njenog agenta nakon što vam nije dozvoljeno ukrcavanje?

- ☐ DA

Kakva vrsta pomoći vam je pružena?

- ☐ Hrana
- ☐ Osvežavajuća pića
- ☐ Smeštaj (hotelski ili drugi) (u slučaju da je kašnjenje dovelo do boravka tokom noći)
- ☐ Transfer od aerodroma do mesta smeštaja (u slučaju da je kašnjenje dovelo do boravka tokom noći)
- ☐ Mogućnost komunikacije (telefonski poziv, faks ili e-mail)
- ☐ Ostale usluge (molimo vas specifikujte):

- ☐ NE

Da li ste primili neku finansijsku naknadu, nakon što vam nije dozvoljeno ukrcavanje protiv vaše volje?

- ☐ DA

Iznos: €

- ☐ NE

Da li im je ponuđen izbor između vraćanja novca ili promene rute putovanja do krajnjeg odredišta?

- ☐ DA

☐ Ja sam izabrao povratak novca

☐ Ponuđen mi je povraćaj novca za punu cenu karte

☐ Ponuđen mi je povraćaj novca za neiskorišćene kupone za let

☐ Ja sam izabrao opciju promene rute putovanja:

.....

- ☐ NE

☐ Ponuđen mi je samo povrat novca

☐ Ponuđena mi je samo promena rute do mog krajnjeg odredišta (molimo vas specifikujte)

.....

U SLUČAJU DA VAM JE KLASA LETA SMANJENA

Imao sam rezervaciju za:

- ☐ Prvu klasu
☐ Biznis klasu

U stvari, putovao sam:

- ☐ U biznis klasi
☐ Ekonomsku klasu

Da li ste primili neki povrat novca kao uzrok ovog smanjenja klase?

☐ DA

Iznos: €

☐ NE

Koja je bila cena vaše karte?