

PRAVILNIK O PRAVU PUTNIKA KOD USKRAĆIVANJA UKRCAVANJA, OTKAZIVANJA LETOVA I VELIKOG KAŠNJENJA LETOVA

("Sl. glasnik RS", br. 1/2010)

Predmet pravilnika

Član 1

- 1. Ovim pravilnikom se, uz prilagođavanje pravu Republike Srbije, preuzima Uredba Evropskog parlamenta i Saveta (EZ) broj 261/2004 od 11. februara 2004. godine o zajedničkim pravilima u pogledu naknade štete i pomoći putnicima u slučaju uskraćivanja ukrcavanja ili otkazivanja letova ili velikog kašnjenja letova i o ukidanju Uredbe (EEZ) broj 295/91.
- 2. Putnici imaju, pod uslovima koji su određeni ovim pravilnikom, pravo na naknadu štete i pomoć:
 - a) ako im bude uskraćeno ukrcavanje protiv njihove volje (denied boarding);
 - b) ako letovi budu otkazani (cancellation);
 - v) ako letovi kasne.

Značenje izraza

Član 2

Pojedini izrazi koji se koriste u ovom pravilniku imaju sledeće značenje:

- 1) avio-prevoznik označava pravno lice ili preduzetnika koji ima operativnu dozvolu ili njen ekvivalent;
- 2) avio-prevoznik Zajednice označava avio-prevoznika koji ima sedište ili boravište u Zajednici;
- 3) dobrovoljac je lice koje se blagovremeno prijavilo za ukrcavanje shodno uslovima iz člana 4. stav 2. ovog pravilnika, a koje je spremno da prihvati ponudu avio-prevoznika da odustane od svoje rezervacije u zamenu za pogodnosti;
- 4) ECAA sporazum je Multilateralni sporazum između Evropske zajednice i njenih država članica, Republike Albanije, Bosne i Hercegovine, Republike Bugarske, Republike Hrvatske, Bivše Jugoslovenske Republike Makedonije, Republike Island, Republike Crne Gore, Kraljevine Norveške, Rumunije, Republike Srbije i Misije privremene uprave Ujedinjenih nacija na Kosovu (u skladu sa Rezolucijom Saveta bezbednosti UN 1244 od 10. juna 1999) o uspostavljanju Zajedničkog evropskog vazduhoplovnog područja;
- 5) krajnje odredište je odredište u putnoj karti koja se pokazuje na pultu za prijavljivanje za let (šalteru za čekiranje, check-in counter) ili, u slučaju direktno povezanih letova, odredište poslednjeg leta. Dostupni alternativni povezani letovi se ne računaju ako je poštovano prvobitno planirano vreme dolaska;
- 6) lice sa smanjenom sposobnošću kretanja je lice čija se pokretljivost smanjuje u prevozu, zbog bilo koje fizičke nesposobnosti (čulne ili lokomotorne, stalne ili privremene), mentalne nesposobnosti, starosti ili drugog uzroka nesposobnosti, a čije stanje nalaže posebnu pažnju i prilagođavanje usluga koje se pružaju svim putnicima njegovim potrebama;
- 7) organizator putovanja (tour operator) označava, sa izuzetkom avio-prevoznika, lice koje redovno organizuje paket aranžmane i prodaje ih ili nudi na prodaju, direktno ili preko posrednika;
- 8) otkazivanje leta je izostanak leta koji je prethodno bio predviđen i na kome je rezervisano najmanje jedno mesto;
- 9) paket aranžman je unapred određena kombinacija usluga kojom se organizator putovanja obavezuje da putniku pribavi najmanje dve usluge koje se sastoje od prevoza, smeštaja ili drugih turističkih usluga koje čine celinu i koje se pružaju u vremenu dužem od 24 časa ili uključuju barem jedno noćenje, a putnik se obavezuje da organizatoru putovanja plati za to jednu ukupnu (paušalnu) cenu;
- 10) putna karta je važeći dokument koji daje pravo na prevoz ili neki ekvivalent tome koji nije u papirnom obliku, uključujući i elektronski oblik, a koje izdaje ili odobrava avio-prevoznik ili njegov ovlašćeni posrednik;
- 11) rezervacija označava dejstvo da putnik ima putnu kartu ili drugi dokaz kojim se utvrđuje da je avio-prevoznik ili organizator putovanja prihvatio i potvrdio rezervaciju;
- 12) stvarni avio-prevoznik je avio-prevoznik koji obavlja ili namerava da obavi let na osnovu ugovora s putnikom ili u ime drugog lica, pravnog ili fizičkog, koje ima ugovor s putnikom;
- 13) uskraćivanje ukrcavanja je uskraćivanje mogućnosti putniku da se ukrca na let, mada se prijavio za ukrcavanje shodno uslovima iz člana 4. stav 2. ovog pravilnika, izuzev ako se ukrcavanje uskrati iz opravdanog razloga, kao što su zdravstveni, bezbednosni (safety) ili zaštitni (security) razlozi ili neposredovanje odgovarajuće putne isprave.

Tumačenje pravilnika

Član 3

Pojmovi "Zajednica", "aerodrom u državi članici", "Ugovor o osnivanju Evropske zajednice", "avio-prevoznik Zajednice" i "država članica" iz ovog pravilnika tumače se saglasno tač. 2. i 3. Aneksa II ECAA sporazuma.

Primena ovog pravilnika

Član 4

- 1. Ovaj pravilnik primenjuje se na:
 - a) putnike koji putuju sa aerodroma u državi članici na koju se primenjuje Ugovor o osnivanju Evropske zajednice;
 - b) putnike koji putuju sa aerodroma u trećoj državi na aerodrom u državi članici na koju se primenjuje Ugovor o osnivanju Evropske zajednice, izuzev ako su oni primili pogodnosti ili naknadu štete ili pomoć u dotičnoj trećoj državi, i ako je stvarni avio-prevoznik u dotičnom letu avio-prevoznik Zajednice.
- 2. Odredba stava 1. primenjuje se pod uslovom:
 - a) da putnik ima potvrđenu rezervaciju za određeni let i, izuzev ako let bude otkazan (član 6. ovog pravilnika), da se prijavio za let na pultu za prijavljivanje za let (šalteru za čekiranje):
 - kako je predviđeno i u vreme koje je u pismenom obliku (uključujući i elektronski oblik) unapred odredio avio-prevoznik, organizator putovanja ili ovlašćeni turistički posrednik ili ako vreme nije unapred određeno
 - najkasnije 45 minuta pre objavljenog vremena polaska;
 - b) da je avio-prevoznik ili organizator putovanja premestio putnika s leta za koji je putnik imao rezervaciju na drugi let, bez obzira na razlog.
- 3. Ovaj pravilnik ne primenjuje se na putnike koji putuju besplatno ili po sniženoj ceni koja neposredno ili posredno nije dostupna široj javnosti. Međutim, ovaj pravilnik primenjuje se na putnike koji imaju putne karte koje im je izdao avio-prevoznik ili organizator putovanja u okviru programa nagrađivanja putnika ili drugog komercijalnog programa.
- 4. Ovaj pravilnik isključivo se primenjuje na putnike koji lete motornim vazduhoplovima sa fiksnim krilima.
- 5. Ovaj pravilnik primenjuje se na sve stvarne avio-prevoznice koji prevoze putnike iz st. 1. i 2. ovog člana. Kad obaveze iz ovog pravilnika ispunjava stvarni avio-prevoznik koji nema ugovor s putnikom, smatra se da on ispunjava obaveze u ime lica koje ima ugovor s putnikom.
- 6. Ovim pravilnikom ne dira se u prava putnika prema Uputstvu Saveta 90/314/EEZ od 13. juna 1990. godine o putovanju u paket aranžmanu, paket-odmorima i paket-turama. On se ne primenjuje kad se paket aranžman otkáže iz nekog drugog razloga, a ne zbog otkazivanja leta.

Uskraćivanje ukrcavanja

Član 5

- 1. Kad stvarni avio-prevoznik osnovano očekuje da će doći do uskraćivanja ukrcavanja na letu, on najpre poziva dobrovoljce koji su voljni da odustanu od rezervacije u zamenu za pogodnosti pod uslovima koje dotični putnici i stvarni avio-prevoznik dogovaraju. Pored toga, dobrovoljcima se pruža i pomoć navedena u članu 9. ovog pravilnika.
- 2. Ako broj dobrovoljaca nije dovoljan da se preostali putnici koji imaju rezervaciju ukrcaju na let, stvarni avio-prevoznik može da uskrati ukrcavanje putnicima protiv njihove volje.
- 3. Putnicima kojima uskrati ukrcavanje protiv njihove volje, avio-prevoznik mora odmah da naknadi štetu (član 8. ovog pravilnika) i da im pruži pomoć navedenu u čl. 9. i 10. ovog pravilnika.

Otkazivanje leta

Član 6

- 1. Bude li let otkazan, stvarni avio-prevoznik dužan je da putnicima pruži:
 - a) pomoć navedenu u članu 9. ovog pravilnika;
 - b) pomoć navedenu u članu 10. stav 1. tačka a) i članu 10. stav 2. ovog pravilnika, kao i pomoć navedenu u članu 10. stav 1. tačka b) i v) ovog pravilnika ako put bude preusmeren a predviđeno vreme polaska novog leta iznosi najmanje jedan dan posle vremena polaska koje je bilo planirano za otkazani let;
 - v) naknadu štete (član 8. ovog pravilnika), izuzev ako su putnici:
 - obavešteni o otkazivanju leta najmanje dve nedelje pre polaska po redu letenja,

- obavešteni o otkazivanju leta u roku od dve nedelje do sedam dana pre polaska po redu letenja i ponuđeno im je preusmeravanje puta koje omogućava da otputuju najviše dva časa pre polaska po redu letenja i da stignu u krajnje odredište unutar četiri časa posle vremena dolaska po redu letenja,
- obavešteni o otkazivanju leta u roku od sedam dana pre polaska po redu letenja i ponuđeno im je preusmeravanje puta koje omogućava da otputuju najviše jedan čas pre polaska po redu letenja i da stignu u krajnje odredište unutar dva časa posle vremena dolaska po redu letenja.

- 2. Kad se putnici obaveštavaju o otkazivanju leta, njima se daje obaveštenje i o drugim mogućnostima prevoza.
- 3. Stvarni avio-prevoznik nije dužan da naknadi štetu (član 8. ovog pravilnika) ako dokaže da je let otkazan usled vanrednih okolnosti koje nisu mogle da se izbegnu čak i da su preduzete sve razumne mere.
- 4. Teret dokazivanja da li je i kada putnik obavešten o otkazivanju leta snosi stvarni avio-prevoznik.

Kašnjenje leta

Član 7

- 1. Kad stvarni avio-prevoznik osnovano očekuje da će let početi kasnije od vremena polaska po redu letenja za:
a) dva časa ili više, za letove do 1.500 km;
b) tri časa ili više, za letove unutar Zajednice duže od 1.500 km, i za sve ostale letove između 1.500 i 3.500 km;
v) četiri časa ili više, za sve letove koji ne ulaze u tačke a) ili b) ovog stava stvarni avio-prevoznik je dužan da putnicima pruži:
- pomoć navedenu u članu 10. stav 1. tačka a) i članu 10. stav 2. ovog pravilnika,
- pomoć navedenu u članu 10. stav 1. tačka b) i v) ovog pravilnika, kad je razumno očekivano vreme polaska najmanje jedan dan posle prethodno najavljenog vremena polaska,
- pomoć navedenu u članu 9. stav 1. tačka a) ovog pravilnika, kad let kasni najmanje pet časova.
- 2. Putnicima se pomoć pruža unutar navedenog vremena uz uzimanje u obzir udaljenosti leta.

Pravo na naknadu štete

Član 8

- 1. Kad ovaj pravilnik upućuje na ovaj član, putnici imaju pravo na naknadu štete od:
a) 250 evra u lokalnoj valuti, za letove do 1.500 km;
b) 400 evra u lokalnoj valuti, za letove unutar Zajednice duže od 1.500 km, i za sve ostale letove između 1.500 u lokalnoj valuti, za letove koji ne ulaze u tačke a) i b) ovog stava.
Pri određivanju udaljenosti, kao osnov uzima se krajnje odredište u kome će, usled uskraćivanja ukrcavanja ili otkazivanja leta, putnici prispeti sa zakašnjenjem u odnosu na vreme dolaska po redu letenja.
- 2. Kad se putnicima ponudi preusmeravanje puta do njihovog krajnjeg odredišta alternativnim letom (član 9. ovog pravilnika) i kad tako ostvareno vreme dolaska ne premaši planirano vreme dolaska u prvobitno rezervisanom letu za:
a) dva časa, za letove do 1.500 km,
b) tri časa, za letove unutar Zajednice duže od 1.500 km, i za sve ostale letove između 1.500 i 3.500 km,
v) četiri časa, za letove koji ne ulaze u tačke a) i b) ovog stava avio-prevoznik može da smanji naknadu štete iz stava 1. ovog člana za 50%.
- 3. Šteta se naknađuje u gotovini, elektronskim bankovnim transferom, bankovnom doznakom na račun, čekovima ili, uz pismenu saglasnost putnika, putnim vaučerom i/ili u drugim uslugama.
- 4. Udaljenost se meri metodom za određivanje rute putem velikog kruga ortodrome.

Pravo na vraćanje troškova ili preusmeravanje puta

Član 9

- 1. Kad ovaj pravilnik upućuje na ovaj član, putnicima se nudi izbor između:
a) vraćanja troškova, u roku od sedam dana na način iz člana 8. stav 3. ovog pravilnika, u visini pune cene putne karte po kojoj je ona kupljena, za deo ili delove putovanja koji nisu ostvareni i za deo ili delove putovanja koji su ostvareni ako let više ne služi svrsi koju je putnik prvobitno planirao, zajedno sa, kad je to

bitno, povratnim letom u prvu tačku polaska, što je pre moguće;
b) preusmeravanja puta, prema sličnim uslovima prevoza, do krajnjeg odredišta što je pre moguće;
v) preusmeravanja puta, prema sličnim uslovima prevoza, do krajnjeg odredišta nekog kasnijeg datuma kako je putniku prihvatljivo, zavisno od dostupnosti slobodnih mesta.

- 2. Na putnike čiji letovi čine deo paket aranžmana primenjuje se stav 1. tačka a) ovog člana, s tim što se njegova primena ipak isključuje kad pravo na vraćanje troškova proizilazi iz Uputstva 90/314/EEZ.
- 3. Kad neko mesto, grad ili region imaju više aerodroma, a stvarni avio-prevozilac ponudi putniku let na alternativni aerodrom umesto onog za koji putnik ima rezervaciju, onda stvarni avio-prevozilac snosi troškove prevoza putnika od alternativnog aerodroma do aerodroma za koji putnik ima rezervaciju ili do drugog obližnjeg odredišta o kome se dogovori s putnikom.

Pravo na zbrinjavanje

Član 10

- 1. Kad ovaj pravilnik upućuje na ovaj član, putnici imaju pravo na besplatne:
a) obroke i osvežavajuća pića primerena vremenu čekanja;
b) hotelske smeštaje:
- ako je neophodno jedno ili više noćenja,
- ako je neophodno da se ostane duže nego što je putnik planirao;
v) prevoze od aerodroma do mesta smeštaja (hotel ili slično).
- 2. Pored toga, putnici imaju pravo na dva besplatna telefonska poziva ili na dve poruke putem teleksa ili faksa ili elektronske pošte.
- 3. Stvarni avio-prevozilac posebno vodi računa o potrebama lica sa smanjenom sposobnošću kretanja, lica koja ih prate i o potrebama dece bez pratnje.

Smeštaj u višu ili nižu klasu

Član 11

- 1. Ako stvarni avio-prevozilac smesti putnika u klasu višu od one za koju je putnik kupio putnu kartu, on ne može da zahteva naknadu razlike u ceni.
- 2. Ako stvarni avio-prevozilac smesti putnika u klasu nižu od one za koju je putnik kupio putnu kartu, on mora u roku od sedam dana da putniku, na način iz člana 8. stav 3. ovog pravilnika, vrati troškove u visini:
a) od 30 % od cene putne karte, za letove do 1.500 km;
b) od 50% od cene putne karte, za letove unutar Zajednice duže od 1.500 km, izuzev letova između evropskih država članica i francuskih prekomorskih teritorija, i za sve ostale letove između 1.500 i 3.500 km;
v) od 75 % od cene putne karte, za letove koji ne ulaze u tačke a) i b) ovog stava, uključujući letove između evropskih država članica i francuskih prekomorskih teritorija.

Lica sa smanjenom sposobnošću kretanja

Član 12

- 1. Stvarni avio-prevozilac dužan je dati prvenstvo prevozu licima sa smanjenom sposobnošću kretanja, licima ili sertifikovanim psima vodičima koja ih prate i deci bez pratnje.
- 2. Lica sa smanjenom sposobnošću kretanja, lica koja ih prate i deca bez pratnje imaju pravo da budu što je pre moguće zbrinuti (član 10. ovog pravilnika), kod uskraćivanja ukrcajanja, otkazivanja leta ili bilo kakvog kašnjenja leta.

Dodatna naknada štete

Član 13

- 1. Primena ovog pravilnika ne dira u prava putnika na dodatnu naknadu štete koja je zajemčena posebnim propisima. Naknada štete isplaćena putniku shodno ovom pravilniku može da se odbije od iznosa takve naknade štete.
- 2. Ne dirajući u važeća načela i pravila nacionalnog prava, pa i u precedentno pravo, odredba stava 1. ovog člana o dodatnoj naknadi štete ne primenjuje se na putnike koji su dobrovoljno odustali od rezervacije (član 5. stav 1. ovog pravilnika).

Pravo na regres

Član 14

- Kad stvarni avio-prevoznik plaća naknadu štete ili ispuni druge obaveze iz ovog pravilnika, njega ništa u ovom pravilniku ne ograničava u pravu da zahteva naknadu štete od bilo koga, uključujući i treća lica, prema važećim propisima. Posebno, ovaj pravilnik ne ograničava pravo stvarnog avio-prevoznika da zahteva vraćanje troškova od organizatora putovanja ili drugog lica s kojim ima ugovor. Isto, ništa u ovom pravilniku ne ograničava pravo organizatora putovanja ili trećeg lica, izuzev putnika, s kojim stvarni avio-prevoznik ima ugovor, da zahteva vraćanje troškova ili naknadu štete od stvarnog avio-prevoznika prema važećim propisima.

Obaveza obaveštavanja putnika o njihovim pravima

Član 15

- 1. Stvarni avio-prevoznik garantuje da će na pultu za prijavljivanje za let (šalteru za čekiranje) biti istaknuto čitko ispisano i jasno vidljivo obaveštenje za putnike: "Ako vam je uskraćeno ukrcavanje ili je vaš let otkazan ili kasni najmanje dva časa, zahtevajte na pultu za prijavljivanje za let ili na izlazu za ukrcavanje pismeno obaveštenje o vašim pravima, pre svega o pravu na naknadu štete i pomoć".
- 2. Stvarni avio-prevoznik koji uskraćuje ukrcavanje ili otkazuje let mora svakom putniku da uruči pismeno obaveštenje koje sadrži pravila po kojima putnik, prema ovom pravilniku, ostvaruje naknadu štete i pomoć. On je dužan da takvo obaveštenje uruči i svakom putniku čiji let kasni najmanje dva časa. Takođe, dužan je da u pismenom obliku uruči podatke o uspostavljanju veze sa nacionalnim organom iz člana 17. ovog pravilnika.
- 3. U pogledu slepih lica i lica sa oštećenjem vida, ovaj član primenjuje se uz korišćenje odgovarajućih alternativnih načina.

Zabrana isključenja odgovornosti

Član 16

- 1. Obaveze prema putnicima iz ovog pravilnika ne mogu da se ograniče ili isključe, posebno ne putem derogirajućih ili restriktivnih klauzula u ugovoru o prevozu.
- 2. Ako se na putnika primeni derogirajuća ili restriktivna klauzula u ugovoru o prevozu ili ako putnik nije pravilno obavešten o svojim pravima i zato prihvati naknadu štete nižu od one predviđene ovim pravilnikom, on zadržava pravo da pokrene odgovarajući postupak pred nadležnim sudom ili drugim organom kako bi ostvario dodatnu naknadu štete.

Nepoštovanje prava garantovanih putnicima

Član 17

- 1. Svaka država članica imenuje organ koji je nadležan za izvršenje ovog pravilnika u pogledu letova sa njenog aerodroma i letova iz trećih država ka njenim aerodromima. Imenovani organ preduzima neophodne mere kojim se garantuje poštovanje prava putnika. Država članica obaveštava Komisiju o imenovanom organu.
- 2. Ne dirajući u primenu člana 13. ovog pravilnika, svaki putnik može da imenovanom organu ili drugom nadležnom organu koje je imenovala država članica podnese žalbu ako smatra da je ovaj pravilnik prekršen na aerodromu u državi članici ili u vezi s letom sa aerodroma treće države na aerodrom države članice.
- 3. Sankcije za povrede ovog pravilnika koje utvrde države članice moraju da budu delotvorne, srazmerne i uverljive.

Stupanje ovog pravilnika na snagu

Član 18

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije".