

## Prava i obveze putnika

Prava i obveze putnika unutar granica Europske unije regulirane su Uredbom (EC) broj 216/2004 od strane Europskog parlamenta i Vijeća 11. veljače 2004. Dokument određuje uvjete i procedure vezane uz povrate sredstava ili naknade za otkazane letove.

### Odbijeno ukrcavanje

Operater leta ima pravo odbiti ukrcavanje putniku koji se ne pridržava pravila određenih u odredbama aviokompanije i/ili predstavlja sigurnosnu prijetnju, npr.:

- putniku koji je pod utjecajem alkohola
- putniku koji pokušava ukrcati se s nedozvoljenim predmetima ili predstavlja prijetnju za druge putnike ili avion

#### Pažnja!

Ukoliko se putnik ne pridržava propisanih uvjeta i procedura aviokompanije, doći će do odbijanja ukrcavanja bez prava na ikakvu odštetu.

### Sto je „overbooking“?

Overbooking je pojam koji označava prekoračeni kapacitet prijevoznog sredstva. Ponekad aviokompanije prodaju više karata u odnosu na broj mjesta u avionu. Aviokompanije određuju svoje limite „overbookinga“ na temelju pažljive analize popunjenosti letova i podataka o nepojavljivanju putnika na letovima. Zahvaljujući tome vjerojatnost odbijanja ulaska u avion je vrlo niska.

#### Neki dobrovoljac?

U slučaju da dođe do slične situacije, osoblje aviokompanije je dužno pronaći dobrovoljce koji bi pristali ustupiti svoje već rezervirano mjesto i poletjeti tek sljedećim letom. Ukoliko ih ne nađe, prijevoznik sam odlučuje kojim putnicima odbije ukrcavanje. Aviokompanija im je u tom slučaju obvezna osigurati odgovarajuću naknadu čija vrijednost ovisi o relaciji i može iznositi od 200 do 600 EUR. Ukoliko tog dana više nema letova na istoj relaciji, aviokompanija po potrebi osigurava smještaj i nužni prijevoz.

U svakom slučaju odbijanja ukrcavanja za koje je odgovorna aviokompanija, suglasno Uredbi EU 261/2004 ista je dužna obavijestiti putnika u pisanom obliku o proceduri dodjele kompenzacijske naknade i načinu pružanja pomoći.

#### Osiguranje

Najbolja zaštita u slučaju odbijanja ukrcavanja, bez obzira na to čija je krivica, je kupnja odgovarajuće police osiguranja.

#### Zapamtite!

U slučaju odbijanja ukrcavanja osnova za zahtjev za naknadu štete je to da ste se na vrijeme pojavili na ukrcavanju.

### Otkazivanje leta

U slučaju otkazivanja ili odgađanja leta aviokompanija je dužna pronaći zamjenske alternativne veze ili osigurati puni povrat troškova.

## Hrana i smještaj

Ukoliko su putnici prisiljeni duže čekati alternativni let, prijevoznik im je dužan osigurati hranu i smještaj, osim ako zadrži pravo odstupanja od ove obaveze u slučajevima i pod uvjetima koje je putnik prihvatio prilikom kupnje avionske karte.

U slučaju da putnik odabere povrat troškova, aviokompanija je obvezna u roku od 7 dana od datuma prijema zahtjeva izvršiti povrat novca.

## Naknada za otkazani let

Putnik ima pravo na naknadu u iznosu od 200 do 600 EUR ovisno o relaciji i pod uvjetom da se na vrijeme pojavio na odgovarajućem izlazu.

## Značajno kašnjenje leta

Ovisno o trajanju planiranog leta, ako kašnjenje prelazi od 2 do 4 sata, aviokompanija je dužna pokriti troškove hrane, smještaja u hotelu i drugih usluga. Putnik mora biti na vrijeme na odgovarajućem izlazu kako bi ostvario pravo na ove naknade.

U slučaju da kašnjenje leta prelazi više od 5 sati, putnik ima pravo od aviokompanije zatražiti povrat punog troška karte kao i odgovarajuću naknadu.

## Kada mogu zatražiti naknadu?

Imajte na umu da pravo na naknadu ne ostvaruje se na temelju kašnjenja u polijetanju aviona, već kašnjenja u dolasku na odredište. Štoviše, putnici nemaju pravo na naknadu ukoliko je kašnjenje posljedica nekog vanjskog faktora, npr. ozbiljnih vremenskih neprilika.

Prije leta vrijedi razmotriti kupnju putnog osiguranja koje će Vam nadoknaditi nepredviđene troškove nastale prilikom kašnjenja ili otkazivanja leta.

## Izgubljena ili oštećena prtljaga

Aviokompanije su odgovorne za gubitak ili oštećenje Vaše predane prtljage. Provjerite što sve možete zatražiti u slučaju gubitka ili oštećenja prtljage za vrijeme leta.

---

Sadrži li ovaj članak informacije koje ste tražili? [Da](#) | [Ne](#)