



OVAJ OBRAZAC KORISTI SE ZA PODNOŠENJE PRITUŽBE ZRAČNOM PRIJEVOZNIKU I/ILI NACIONALNOM PROVEDBENOM TIJELU.

Prava putnika u slučaju
uskraćivanja ukrcaja, premještaja u niži razred, otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku
na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004

UPUTE

- 1) *Putnici koji smatraju da imaju valjanu pritužbu na zračnog prijevoznika¹ u vezi s uskraćivanjem ukrcaja, premještaja u niži razred, otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku najprije trebaju podnijeti pritužbu zračnom prijevozniku koji izvodi dotični let. Ovaj se obrazac koristi u tu svrhu. Sačuvajte preslik ovog obrasca.*
- 2) *Ako u roku od šest tjedana od primitka niste primili odgovor od zračnog prijevoznika ili ako niste zadovoljni odgovorom, pošaljite ovaj obrazac (može se upotrijebiti preslik originala obrasca koji je poslan zračnom prijevozniku) nacionalnom provedbenom tijelu² države članice³ u kojoj je nastao problem.*
- 3) *Ako je problem nastao u polaznoj zračnoj luci izvan EU-a, možete kontaktirati s provedbenim tijelom u državi članici koja je odredište leta.*
- 4) *Ovaj obrazac upotrebljava se samo u slučajevima uskraćivanja ukrcaja, premještaja u niži razred, otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku.*
- 5) *Za sve ostale pritužbe, kao što su problemi s preuzimanjem prtljage, promjene u redu letenja provedene više od 14 dana prije datuma putovanja ili problemi s izdavanjem karata, prvo se morate obratiti dotičnom zrakoplovnom prijevozniku. Ako ne primite odgovor ili ako niste zadovoljni odgovorom, za daljnji savjet možete se obratiti Europskom centru za zaštitu potrošača⁴ u bilo kojoj državi članici EU-a.*
- 6) *Ispunite obrazac velikim tiskanim slovima.*

Napominjemo kako nadležna tijela država članica općenito ne mogu donositi obvezujuće odluke za zrakoplovne prijevoznike u pogledu pojedinačnih pritužbi. Ako i dalje niste zadovoljni odgovorom zračnog prijevoznika, čak i nakon odgovora nadležnog tijela, morat ćete se obratiti sudu ili spor riješiti u alternativnom postupku.

¹ „Uredba 261/2004 primjenjuje se na sve letove koje izvodi bilo koji zračni prijevoznik iz bilo koje zračne luke EU-a i letove prema zračnoj luci EU-a koje izvodi bilo koji zračni prijevoznik EU-a”

² Popis nacionalnih provedbenih tijela i dodatne informacije o pravima putnika EU-a dostupni su na: <http://www.apr.europa.eu/>

³ ili Islanda, Norveške, Švicarske

⁴ http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm

Pritužbu podnosi:

Ime:	Prezime:
Adresa:	
Poštanski broj, grad:	Država:
E-pošta:	
Telefonski broj:	

Pritužba se odnosi na sljedeći let:

Zračni prijevoznik:	Broj leta:
Broj karte:	
Broj rezervacije:	
Polazna zračna luka:	Odredišna zračna luka:
Povezna zračna luka (ako postoji):	
Datum leta:	
Predviđeno vrijeme polaska:	Stvarno vrijeme polaska:
Predviđeno vrijeme dolaska:	Stvarno vrijeme dolaska:
Zračna luka/zračne luke u kojoj/kojima je nastao problem:	

Podaci o putniku za prethodno navedeni let:

Ime putnika	Navedite je li putnik odrasla osoba, dijete ili dojenče (mlađe od dvije godine)	Navedite je li bila potrebna posebna pomoć

Pažljivo pročitajte sljedeće definicije i označite križićem **[X]** onu koja je primjenjiva za Vašu pritužbu.

- „Duže kašnjenje” znači da je let u odnosu na predviđeno vrijeme polaska krenuo nakon:
- i. dva sata ili više sati, za letove kraće od 1 500 km;
 - ii. tri sata ili više sati za letove unutar EU-a od 1 500 km ili više ili za ostale letove od 1 501 do 3 000 km;
 - iii. četiri sata ili više sati za sve ostale letove.
- „Otkazivanje” znači otkazivanje prethodno zakazanog leta.
- „Uskraćeni ukrcaj” znači da je zračni prijevoznik uskratio putniku ukrcaj na let za koji posjeduje potvrđenu rezervaciju te na koji je došao u vrijeme za registraciju putnika i na ukrcajna vrata najkasnije u vrijeme koje je preporučio zračni prijevoznik, organizator putovanja ili putnički agent (ako vrijeme nije bilo navedeno, najkasnije 45 minuta prije predviđenog vremena polaska). To ne uključuje situacije u kojima je zračni prijevoznik ili agent putniku uskratio ukrcaj na temelju opravdanih razloga kao što su zdravstveni razlozi, sigurnost ili zaštita ili neodgovarajuća putna dokumentacija.
- „Premještaj u niži razred” znači da je putnik nesvojevoljno putovao u razredu usluge koji je niži od razreda usluge za koju je imao potvrđenu rezervaciju.

Je li putnik posjedovao/jesu li putnici posjedovali potvrđenu rezervaciju za dotični let?

- DA
 NE

Je li putnik došao do šaltera za registraciju putnika za let najkasnije u vrijeme koje je preporučio zračni prijevoznik (ili ako vrijeme nije bilo navedeno: najkasnije 45 minuta prije predviđenog vremena polaska)?

- DA
- NE

Je li putnik došao do ukrcajnih vrata prije vremena navedenog na ukrcajnoj propusnici?

- DA
- NE

Je li zračni prijevoznik pružio putniku/putnicima informacije o njegovim/njihovim pravima?

- DA
- NE

Ovime izjavljujem da su sve informacije u ovom obrascu istinite i točne u svakom pogledu te za sve dotične putnike.

Potpis(i) odraslih putnika:

.....

U SLUČAJU DA JE VAŠ LET KASNIO:

Je li Vam zračni prijevoznik ili njegov agent pružio pomoć tijekom Vašeg dužeg kašnjenja?

DA

Kakva Vam je pomoć pružena?

Obroci

Piće

Smještaj (hotel ili drugo) (ako ste zbog kašnjenja morali prenoćiti)

Prijevoz od zračne luke do mjesta za smještaj (ako ste zbog kašnjenja morali prenoćiti)

Komunikacijska sredstva (telefonski pozivi, faks ili poruke e-pošte)

Ostale usluge (navedite):

NE

Ako je Vaš let kasnio tri sata ili više sati u odnosu na predviđeno vrijeme dolaska, jeste li primili kakvu financijsku odštetu?

DA

Iznos: €

NE

Ako je Vaš let kasnio više od pet sati:

- Je li Vaš let i dalje poslužio svojoj svrsi?

DA

NE

- U slučaju da je Vaš odgovor na prethodno pitanje „ne” te u slučaju da ste već započeli putovanje: je li Vam ponuđeno mjesto na letu za povratak do Vaše prve točke polazišta?

DA

NE

- U slučaju da ste odustali od nastavka putovanja, je li Vam ponuđen povrat novca?

DA

za punu cijenu karte

za neiskorištene kupone za let

NE

U SLUČAJU DA JE VAŠ LET OTKAZAO ZRAČNI PRIJEVOZNIK:

Jeste li bili obaviješteni o otkazivanju Vašeg leta

- nakon što ste došli u zračnu luku?
- prije no što ste došli u zračnu luku?
 - manje od tjedna prije predviđenog vremena polaska Vašeg leta?
 - od sedam dana do dva tjedna prije predviđenog vremena polaska Vašeg leta?
 - više od dva tjedna prije prvotno predviđenog datuma polaska Vašeg leta?

Je li Vam ponuđen zamjenski let?

- DA
- NE

Jeste li bili obaviješteni o razlogu otkazivanja Vašeg leta?

- DA

Koji Vam je razlog naveden?

.....

- NE

Jeste li primili pomoć od zračnog prijevoznika ili njegova agenta u zračnoj luci?

- DA

Kakva Vam je pomoć pružena?

- Obroci
- Piće
- Smještaj (hotel ili drugo) (ako ste zbog otkazivanja morali prenoćiti)
- Prijevoz od zračne luke do mjesta za smještaj (ako ste zbog otkazivanja morali prenoćiti)
- Komunikacijska sredstva (telefonski pozivi, faks ili poruke e-pošte)
- Ostale usluge (navedite):

- NE

Jeste li primili financijsku odštetu za to otkazivanje?

- DA

Iznos: €

- NE

Je li Vam ponuđen izbor između povrata novca ili preusmjerenja do Vašeg konačnog odredišta?

- DA

- Odabrao/odabrala sam povrat novca
 - Ponuđen mi je povrat novca za punu cijenu karte
 - Ponuđen mi je povrat novca za neiskorištene kupone za let [navedite]

.....

- Odabrao/odabrala sam mogućnost preusmjerenja:

.....

- NE

- Ponuđen mi je samo povrat novca
- Ponuđeno mi je samo preusmjerenje do konačnog odredišta [navedite]

.....

U SLUČAJU DA VAM JE USKRAĆEN UKRCAJ PROTIV VAŠE VOLJE:

Je li zračni prijevoznik pozvao dobrovoljce?

- DA
- NE
- Ne znam

Jeste li dobrovoljno izjavili da se ne želite ukrcati na zrakoplov?

- DA U tom slučaju, pitanja navedena ispod se ne primjenjuju.
- NE U tom slučaju, odgovorite na sljedeća pitanja:

Je li Vam zračni prijevoznik uskratio ukrcaj zbog sigurnosti, zaštite, zdravstvenih razloga ili neodgovarajućih putnih dokumenata?

- DA
- NE
- Ne znam

Jeste li došli na ukrcajna vrata najkasnije u vrijeme koje je bilo navedeno na Vašoj ukrcajnoj propusnici?

- DA
- NE

Jeste li primili pomoć od zračnog prijevoznika ili njegova agenta nakon što Vam je uskraćen ukrcaj?

- DA
Kakva pomoć Vam je pružena?
 - Obroci
 - Piće
 - Prijevoz od zračne luke do mjesta za smještaj (ako ste zbog uskraćenog ukrcaja morali prenoćiti)
 - Prijevoz od zračne luke do mjesta za smještaj (ako ste zbog uskraćenog ukrcaja morali prenoćiti)
 - Komunikacijska sredstva (telefonski pozivi, faks ili poruke e-pošte)
 - Ostale usluge (navedite):
- NE

Jeste li primili kakvu financijsku odštetu nakon što Vam je uskraćen ukrcaj protiv Vaše volje?

- DA
Iznos: €
- NE

Je li Vam ponuđen izbor između povrata novca ILLI preusmjeravanja do Vašeg konačnog odredišta?

- DA
 - Odabrao/odabrala sam povrat novca
 - Ponuđen mi je povrat novca za punu cijenu karte
 - Ponuđen mi je povrat novca za neiskorištene kupone za let [navedite]
 - Odabrao/odabrala sam mogućnost preusmjeravanja:
- NE
 - Ponuđen mi je samo povrat novca
 - Ponuđeno mi je samo preusmjeravanje do konačnog odredišta [navedite]

U SLUČAJU DA STE PREMJEŠTENI U NIŽI RAZRED:

Imao/imala sam rezervaciju u:

- prvom razredu
- poslovnom razredu

Zapravo sam putovao/putovala u:

- poslovnom razredu
- ekonomskom razredu

Jeste li primili kakav povrat novca zbog tog premještaja u niži razred?

DA

Iznos: €

NE

Koja je bila cijena Vaše karte?