

Prava putnika u zračnom prometu

U skladu s člankom 87. stavak 3. Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (NN 132/98, 63/08, 134/09 i 94/13) Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo je nadležno tijelo za provedbu zaštite prava putnika u sljedećim slučajevima, a sukladno Uredbi (EZ) 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju zajedničkih pravila u vezi s naknadom i pomoći putnicima u slučaju uskraćivanja ukrcaja i otkazivanja ili dugih kašnjenja letova (SL L 46, 17.2.2004.) i Uredbi (EZ) 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti (SL L 204, 26.7.2006).

Duže kašnjenje

1. Otkazani let
2. Uskraćeni ukrcaj
3. Premještaj u niži razred
4. Zaštita prava osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti

U navedenim slučajevima putnik prvo mora kontaktirati zračnog prijevoznika, odnosno zračnu luku (u slučaju osoba s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću).

Ukoliko putnik nije zadovoljan odgovorom ili uopće ne dobije odgovor u roku od 30 dana od dana dostave, može podnijeti prigovor Hrvatskoj agenciji za civilno zrakoplovstvo ili nadležnom tijelu druge države članice EU.

Prigovori se u pravilu podnose nadležnom tijelu države u kojoj se dogodila navedena povreda prava.

Ukoliko se povreda prava dogodila u polazišnoj luci izvan Europske Unije, prigovor se može podnijeti nacionalnom tijelu nadležnom za provedbu zaštite prava putnika u državi članici u kojoj se nalazi određena zračna luka. Lista nacionalnih tijela nadležnih za provedbu zaštite prava putnika i dodatne informacije o pravima putnika u EU možete naći na: <http://www.apr.europa.eu/>.

PRIJE LETA

Putnicima se prije samog leta preporučuje da se informiraju glede dozvoljene količine i dimenzija prtljage, zabranjenih predmeta u prtljazi te druge korisne savjete glede putnih isprava. Napominjemo da svaki zračni prijevoznik može imati i svoja dodatna pravila propisana općim uvjetima prijevoza te se putnicima preporučuje da ih prouče prije putovanja.

TEKUĆINE, OPASNE TVARI I ZABRANJENI PREDMETI

Zbog sigurnosnih razloga za prijevoz tekućina u ručnoj prtljazi putnika određen je i u praksi primijenjen niz posebno prilagođenih pravila

Tekućine su zabranjene za prijevoz u ručnoj prtljazi osim ako pojedinačni spremnici/pakiranja nisu kapaciteta (zapremine) manjeg od 100 ml ili 100 g, te su isti spremljeni u prozirnu plastičnu vrećicu sa zatvaračem. Najveći dozvoljeni kapacitet plastične vrećice ne smije imati zapreminu veću od 1 l.

Za pakiranje tekućina u ručnoj prtljazi također se mogu koristiti i prozirni plastični "neseseri". Sadržaj plastične vrećice mora biti prikladno spremljen (uočljiv), a vrećica mora biti zatvorena.

U tekućine se ubrajaju: gelovi, paste, losioni, mješavine tekućina i čvrstih tvari, paste za zube, gelovi za kosu, pića, sirupi, parfemi, sadržaji boca pod tlakom, npr. pjena za brijanje, dezodoransi i ostali predmeti sličnog sadržaja.

IZUZECI ZA PRIJEVOZ TEKUĆINA U RUČNOJ PRTLJAZI

Naravno, zbog realnih potreba te olakšanja putovanja pojedinim osjetljivim kategorijama putnika uvedeni su i određeni izuzeci i to za:

1. tekućine koje se tijekom leta koriste u medicinske svrhe ili zbog posebnih prehrambenih zahtjeva, uključujući i dječju hranu. Na zahtjev osoblja koje obavlja pregled, putnik treba dokazati vjerodostojnost izuzete tekućine;
2. tekućine kupljene u trgovinama u štijećenoj zoni, nakon pregleda karte za ukrcaj (boarding pass), a prije zaštitnog pregleda putnika, gdje su takve trgovine predmeti zaštitne kontrole;
3. tekućine kupljene u trgovinama, nakon zaštitnog pregleda putnika, gdje su takve trgovine predmeti zaštitne kontrole;
4. tekućine kupljene na aerodromu države članice EU, koje transferiraju na aerodromima u RH, pod uvjetom da kupljena tekućina mora biti spremljena u zapečaćenu prozirnu plastičnu vrećicu te da je jasno naznačeno da je kupljena na isti datum i na istom aerodromu sa kojeg putnik putuje;
5. tekućine kupljene u hrvatskom i zrakoplovu države članice EU, koje transferiraju na aerodromima u RH, pod uvjetom da kupljena tekućina mora biti spremljena u zapečaćenu prozirnu plastičnu vrećicu te da je jasno naznačeno da je kupljena u zrakoplovu na isti dan.

KORISNE PREPORUKE

I putnici mogu bitno utjecati na brže i lakše obavljanje zaštitnog pregleda. Kako? Obavite pravovremene pripreme za putovanje i informirajte se o predmetima/tvarima koje su zabranjene za prijevoz,

1. U ručnu i/ili predanu prtljagu spremite samo one predmete/tvari koje su dopuštene u skladu s Popisom zabranjenih predmeta, pravilima o tekućinama i opasnoj robi - u tom slučaju niste izloženi zabrani prijevoza ili oduzimanju,
2. Tekućine koje prevozite u ručnoj prtljazi (samo u spremnicima do 100 ml) spremite u propisanu plastičnu vrećicu,
3. Dolazak u zračnu luku treba biti pravovremen kako biste opušteno i bez pritiska kašnjenja prošli sve postupke u procesu otpreme putnika,
4. U slučaju da prevozite vatreno oružje isto prijavite osoblju nadležnom za prijavu putnika,
5. U pripremi za zaštitni pregled putnika i ručne prtljage, metalni nakit, sat, kovanice i slične predmete koje nosite na sebi ili u džepovima spremite u ručnu prtljagu, kako bi umanjili mogućnost zaboravljanja ili gubljenja istih, ili ih stavite u plastičnu posudu za odlaganje predmeta koji se pregledavaju RTG uređajem.
6. U pripremi za zaštitni pregled putnika i ručne prtljage vrećicu sa tekućinama izdvojite iz ručne prtljage.
7. U pripremi za zaštitni pregled putnika i ručne prtljage prijenosna računala i druge veće elektroničke uređaje (npr. igraće konzole, digitalne foto aparate i kamere i sl.), izdvojite iz ručne prtljage za odvojeni pregled, te ih stavite u plastičnu posudu namijenjenu za tu svrhu.
8. Skinite kaput i/ili jaknu, te ih stavite u plastičnu posudu, kako bi se pregledali kao posebni komadi ručne prtljage,
9. Ukoliko osoblje nadležno za zaštitne preglede zatraži, budite spremni skinuti remen i/ili izuti obuću, te ih staviti u plastičnu posudu, kako bi se pregledali kao poseban komad ručne prtljage,
10. Slijedite ostale upute osoblja nadležnog za zaštitne preglede.

PUTNICI I RUČNA (KABINSKA) PRTLJAGA - POPIS ZABRANJENIH PREDMETA

Ne dovodeći u pitanje propise o sigurnosti, putnici ne smiju unositi sljedeće predmete u zaštitno ograničeno područje i u kabinu zrakoplova:

Vatrena oružja i druge naprave koje izbacuju streljivo ili projekte – naprave koje mogu, ili se čini da mogu, izazvati ozbiljnu ozljedu, uključujući:

1. sve vrste kratkog i dugog vatrenog oružja
2. igračke pištolji/puške i sve replike i imitacije oružja, koje bi se zabunom mogle smatrati pravim oružjem
3. pojedine dijelove (komponente) oružja, osim teleskopskih nišana
4. oružje s komprimiranim zrakom ili CO₂, kao što su pištolji, sačmarice, puške i zračnice s plastičnim ili metalnim kuglicama
5. signalne i startne pištolje
6. lukove, strijele i samostrele
7. podvodne puške s harpunom ili ostima
8. katapulte i pračke.

Naprave za omamljivanje - naprave koje su namijenjene posebno za omamljivanje ili imobilizaciju, uključujući:

1. elektrošokere, tasere i električne palice
2. naprave za omamljivanje i ubijanje životinja
3. kemikalije, plinove i raspršivače za oslabljivanje i onesposobljavanje, poput raspršivača na bazi muškata/papra/paprike, suzavci, kiselinski raspršivači i raspršivači za odbijanje životinja.

Oštri predmeti – predmeti sa zašiljenim vrhom ili oštricom koji mogu uzrokovati ozbiljne ozljede, uključujući:

1. sjekire i sjekače za meso
2. sjekire i pijuke za led
3. britve
4. skalpele i noževe za rezanje ambalaže
5. noževe s oštricama dužim od 6 cm
6. škare s oštricama dužim od 6 cm mjereno od uporišta
7. opremu za borilačke vještine s oštrim vrhom ili oštrim rubom
8. mačeve i sablje

Radni alati – alati koji se mogu upotrijebiti bilo za nanošenje ozbiljnih ozljeda ili za ugrožavanje sigurnosti zrakoplova, uključujući:

1. pajsere
2. bušilice i svrdla za bušenje, uključujući bežične prijenosne električne bušilice
3. alate s oštricom ili drškom dužom od 6cm, koji se mogu upotrijebiti kao oružje, poput odvijača i dlijeta
4. pile, uključujući bežične prijenosne motorne pile
5. letlampe
6. pištolje za vijke i čavle.

Tupi predmeti - predmeti koji se mogu upotrijebiti za nanošenje ozbiljne ozljede kada se njima udari, uključujući:

1. palice za baseball i softball
2. razne palice i štapove, kao što su policijske palice, pendreci, gumene palice, teleskopske palice
3. borilačka oprema i oprema za samoobranu (npr. nunčake, bokseri i sl.).

Eksplozivi, zapaljive tvari i naprave – eksplozivi i zapaljive tvari i naprave koji se mogu, ili izgledaju kao

da se mogu upotrijebiti za nanošenje ozbiljne ozljede ili za ugrožavanje sigurnosti zrakoplova, uključujući:

1. municiju
2. detonatorske kapsule (npr. eksplozivni upaljač)
3. detonatore i štapine
4. replike ili imitacije eksplozivnih naprava
5. mine, granate i ostale vojne eksplozivne naprave
6. vatromete i druge pirotehničke predmete
7. kanistre i kazete za proizvodnju dima
8. dinamit, barut i plastične eksplozive

DOZVOLJENA PRTLJAGA

Pravila o količini i dimenzijama ručne i predane prtljage mogu se razlikovati ovisno o prijevozniku te se stoga putnicima preporučuje da prouče odredbe o dozvoljenoj prtljazi svakog stvarnog prijevoznika (operating carrier) u putnikovom itineraru.

PUTNE ISPRAVE

Putnici su se prije putovanja dužni informirati o svim potrebnim putnim dokumentima (vize i slične dozvole) te pribaviti iste. Nepotpune isprave ili neusklađenosti s propisima za ulazak u neku zemlju ili za izlazak iz nje mogu rezultirati neugodnim posljedicama za putnika (uskraćivanje ukrcaja, zabrana izlaska iz zemlje).

Važno je napomenuti da su neodgovarajući putni dokumenti opravdan razlog za odbijanje ukrcaja putnika te sukladno tome putnici u ovakvim situacijama ne ostvaruju pravo na naknadu, kao ni ostala prava propisana Uredbom (EZ) 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju zajedničkih pravila u vezi s naknadom i pomoći putnicima u slučaju uskraćivanja ukrcaja i otkazivanja ili dugih kašnjenja letova (SL L 46, 17.2.2004.).

Dodatne informacije

Sve potrebne dodatne informacije dostupne su na web stranicama Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija www.mvep.hr ili na broju telefona +385 1 4569 964.

NA AERODROMU

PRIJAVA ZA LET (CHECK-IN) I ZAŠTITNI PREGLED

Svi putnici, njihova ručna i predana prtljaga moraju biti zaštitno pregledani prije ulaska u sigurnosno osjetljiva i štice područja aerodroma. Zaštitni pregledi obavljaju se na zaštitnim točkama ručnim pregledom pomoću tehničkih sredstava i/ili kombinacijom navedenih metoda.

Primarni cilj zaštitnog pregleda je otkrivanje i sprječavanje:

1. unošenja zabranjenih predmeta u zaštitno ograničeni (štićeni) prostor i (kasnije) u zrakoplov, te
2. mogućeg izvršenja djela nezakonitog ometanja (npr. otmice zrakoplova, sabotaze ili napada eksplozivnim sredstvom).

Predmete koje nije dozvoljeno unijeti u zrakoplov možete provjeriti na Popisu zabranjenih predmeta. O predmetima/tvarima za koje ne možete sa sigurnošću utvrditi da li su dozvoljeni za prijevoz, informirajte se kod svog prijevoznika ili agenta kod kojeg ste kupili putničku kartu.

Prilikom pregleda putnika postoji i mogućnost odvojenog (zasebnog) pregleda putnika. Mogućnost

odvojenog pregleda putnika mogu koristiti putnici s ograničenom mogućnošću kretanja, putnici s medicinskim protezama i putnici s pacemaker-om.

Uređaji koji se koriste za zaštitne preglede ne uzrokuju oštećenja elektroničkih uređaja (prijenosnih računala, kamera, Ipoda i dr.) ili filmova za fotoaparate.

ZAŠTITA PRAVA OSOBA S INVALIDITETOM ILI OSOBA SMANJENE POKRETLJIVOSTI

Sukladno Uredbi (EZ) 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti (SL L 204, 26.7.2006.), navedene osobe imaju pravo na besplatnu pomoć u zračnim lukama (na polasku, dolasku, tijekom tranzita) i za vrijeme leta (primjerice: prijevoz invalidskih kolica i prijevoz pasa vodiča za slijepo osobe). Kako bi ostvarile svoja prava, dužne su obavijestiti zračnog prijevoznika o posebnim potrebama najmanje 48 sati prije objavljenog vremena polaska.

U slučajevima povrede prava, prvo moraju kontaktirati zračnu luku ili zračnog prijevoznika, a ako na taj način ne ostvare zadovoljavajuću zaštitu prava mogu podnijeti prigovor Hrvatskoj agenciji za civilno zrakoplovstvo.

PROBLEMI

DUŽE KAŠNJENJE

Duže kašnjenje se odnosi na let koji je poletio nakon planiranog vremena polaska i to:

1. dva ili više sati za letove do 1500 km
2. tri ili više sati za letove unutar EU duže od 1500 km, ili za ostale letove između 1501 i 3000 km
3. četiri ili više sati za sve ostale letove.

U slučajevima:

1. dužeg kašnjenja putnik ostvaruje pravo na skrb (primjerice: hrana, piće, smještaj, telefonski poziv).
2. dolaska na konačno odredište sa kašnjenjem od tri sata ili više, može ostvariti pravo na naknadu, osim ako se može dokazati da je kašnjenje uzrokovano izvanrednim okolnostima.

OTKAZIVANJE LETA

Otkazan let je let koji je prethodno planiran, a nije obavljen.

U slučaju otkazivanja leta putnici:

1. imaju pravo na skrb,
2. imaju pravo na vraćanje prevoznine (ako odustaju od daljnjem putovanja) ili pravo na preusmjeravanje (ako nastavljaju put)
3. mogu ostvariti pravo na naknadu.

USKRAĆEN UKRCAJ

Uskraćen ukrcaj je odbijanje od strane zračnog prijevoznika da preveze putnika na letu za koji putnik ima potvrđenu rezervaciju i za koji se pravovremeno i u skladu s uputama prijevoznika, organizatora putovanja ili putničkog agenta pojavio na prijavi za let ili na izlazu za ukrcaj (ako vrijeme nije bilo naznačeno, ne kasnije od 45 minuta prije planiranog vremena polaska).

Ovom definicijom nisu pokrivene situacije kada zračni prijevoznik ili njegov predstavnik iz opravdanih razloga odbije ukrcaj putnika kao što su npr. zdravstveni razlozi, sigurnosni razlozi i/ili razlozi vezani uz zaštitu, te slučajevi neodgovarajućih putnih dokumenata.

PREMJEŠTAJ U NIŽI RAZRED

Premještaj u niži razred odnosi se na putovanje putnika, suprotno njegovoj volji, u nižem razredu od onog za koji je imao potvrđenu rezervaciju.

U slučaju premještaja u niži razred, putnik ostvaruje pravo na povrat dijela iznosa cijene karte, ovisno o dužini leta, a sukladno Uredbi (EZ) 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju zajedničkih pravila u vezi s naknadom i pomoći putnicima u slučaju uskraćivanja ukrcaja i otkazivanja ili dugih kašnjenja letova (SL L 46, 17.2.2004.).

POSLIJE LETA

Sukladno Konvenciji o ujednačavanju određenih pravila za međunarodni zračni prijevoz sklopljenoj u Montrealu 28. svibnja 1999. godine, te Uredbi (EZ) 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u prijevozu putnika i njihove prtljage zrakom, izmijenjene Uredbom (EZ) 889/02, putnik ostvaruje pravo na naknadu u štete u slučaju smrti ili tjelesne ozljede putnika, kašnjenja putnika, prtljage, te uništenja, gubitka ili oštećenja prtljage.

Za svaki od navedenih slučajeva predviđeni su limiti iznosa naknade štete kao i uvjeti pod kojima će prijevoznik biti oslobođen odgovornosti.

Napominjemo da Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo nije nadležna za provedbu odredbi Montrealske konvencije i Uredbe 2027/97, te se u gore navedenim slučajevima putnik dužan obratiti nadležnom sudu.

UNIŠTENJE, GUBITAK ILI OŠTEĆENJE PRTLJAGE

Prijevoznik je odgovoran za uništenje, gubitak ili oštećenje prtljage do iznosa od 1131 PPV.

U slučaju predane prtljage, prijevoznik je odgovoran čak i ako nije kriv, osim ako je prtljaga bila neispravna.

U slučaju ručne prtljage, prijevoznik je odgovoran samo ako je kriv.

KAŠNJENJE PRTLJAGE

U slučaju kašnjenja prtljage, zračni prijevoznik je odgovoran za štetu, osim ako je poduzeo sve razumne mjere kako bi izbjegao štetu ili ako nije bilo moguće poduzeti takve mjere. Odgovornost za kašnjenje prtljage ograničena je na 1131 PPV.

OBRAZAC ZA PRIGOVOR

UPUTE

1. Putnici koji smatraju da imaju valjan razlog za prigovor protiv zračnog prijevoznika glede uskraćenog ukrcaja, premještanja u niži razred, otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta takav prigovor najprije moraju podnijeti prijevozniku koji je obavljao navedeni let. U tu svrhu možete koristiti ovaj obrazac. Molimo da kopiju istog zadržite za svoje potrebe.
2. Ukoliko ne dobijete odgovor od zračnog prijevoznika u roku od 6 tjedana od primitka prigovora ili ukoliko niste zadovoljni odgovorom, pošaljite ovaj obrazac (valjana je i vaša kopija obrasca čiji ste original poslali prijevozniku) nacionalnom tijelu nadležnom za provedbu zaštite prava putnika u državi članici u kojoj se povreda prava dogodila.
3. Ukoliko se poremećaj dogodio u polazišnoj zračnoj luci van Europske Unije, možete se obratiti nacionalnom tijelu nadležnom za provedbu zaštite prava putnika u državi članici u kojoj se nalazi odredišna zračna luka.
4. Ovaj obrazac možete koristiti samo za slučajeve uskraćenog ukrcaja, premještanja u niži razred, otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta.
5. Prigovori glede prtljage, promjena u redu letenja koje su nastale više od 14 dana prije datuma putovanja, te problema sa kupovinom i izdavanjem karte trebali bi također prvo biti podneseni zračnom prijevozniku. Ukoliko ne dobijete odgovor, ili sa istim niste zadovoljni, kontaktirajte Europski potrošački centar u bilo kojoj državi članici EU za daljnje informacije.
6. Lista nacionalnih tijela nadležnih za provedbu zaštite prava putnika i dodatne informacije o pravima putnika u EU možete naći na: www.apr.europa.eu/

ZAKONODAVSTVO

1. Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (NN 132/98, 63/08, 134/09 i 94/13)
2. Uredba (EZ) 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju zajedničkih pravila u vezi s naknadom i pomoći putnicima u slučaju uskraćivanja ukrcaja i otkazivanja ili dugih kašnjenja letova (SL L 46, 17.2.2004.)
3. Uredba (EZ) 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 05. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću (SL L 204, 26.7.2006.)
4. Uredba Vijeća (EZ) 2027/97 od 9. listopada 1997. o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreća (SL L 285, 17.10.1997.)
5. Izmjene i dopune: Uredba (EZ) 889/2002 Europskog Parlamenta i Vijeća od 13. svibnja 2002.(neslužbeni pročišćeni tekst)

Izvor:

Direkcija za civilno zrakoplovstvo BiH

Vojvode Pere Krece bb

78 000 Banja Luka

Tel: +387 51 / 921-222

Faks: +387 51 / 921-520

www.bhdca.gov.ba