

22.listopad 2013.

PRIOPĆENJE

Ostvarivanje prava putnika u zračnom prijevozu

Europska unija je usvojila čitav niz mjera kako bi osigurala poštivanje prava putnika u zračnom prijevozu te i dalje predlaže rješenja koja će putnicima osigurati ujednačenu i učinkovitu zaštitu, povećati informiranost putnika glede njihovih prava te ukloniti eventualne nedorečenosti važećih relevantnih propisa. Dogodilo vam se kašnjenje ili otkazivanje puta zrakoplovom? Imate li posebne potrebe povezane sa pokretljivošću? Smatrate da su vas oštetili ili zakinuli kao putnika u ostvarivanju vaših prava?

Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo je nadležno nacionalno tijelo za provedbu zaštite prava putnika u slijedećim slučajevima, a sukladno Uredbi (EZ)261/2004 i Uredbi (EZ) 1107/2006: duže kašnjenje, otkazani let, uskraćeni ukrcaj, premještaj u niži razred, zaštita osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti.

U spomenutim 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. Detaljnije informacije i obrazac na kojem se može podnijeti prigovor nalaze se na internetskim stranicama Hrvatske agencije za civilno zrakoplovstvo: www.ccaa.hr.