

 <p>ДИРЕКТОРАТ ЦИВИЛНОГ ВАЗДУХОПЛОВСТВА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ</p>	<p>ПРАВА ПУТНИКА У ВАЗДУШНОМ САОБРАЋАЈУ <i>AIR PASSENGER RIGHTS</i></p> <p>ОБРАЗАЦ ЗА ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ <i>COMPLAINT FORM</i></p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

**ОВАЈ ОБРАЗАЦ СЕ КОРИСТИ ЗА ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ
АВИО-ПРЕВОЗИОЦУ И/ИЛИ ИНСПЕКТОРУ ДИРЕКТОРАТА
ЦИВИЛНОГ ВАЗДУХОПЛОВСТВА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ**
*THIS FORM CAN BE USED TO LODGE A COMPLAINT WITH AN AIRLINE AND/OR A AVIATION
INSPECTOR WITHIN THE CIVIL AVIATION DIRECTORATE OF THE REPUBLIC OF SERBIA*

Права путника у ваздушном саобраћају у случају ускраћивања укрцавања, смештаја у нижу класу, отказивања летова и кашњења летова, сходно Закону о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају („Службени гласник РС“, број 87/11)
Passenger rights in case of denied boarding, downgrading, cancellation or long delay of their flight under Law on obligations and the basics of property relations in air transport (“Official Gazette of the Republic of Serbia”, No 87/11)

Упутство
INSTRUCTIONS

- 1) Путници који сматрају да имају право на рекламацију авио-превозиоцу¹ у случају ускраћивања укрцавања, смештаја у нижу класу, отказивања лета и кашњења лета, прво подносе рекламацију авио-превозиоцу који је обавио или је требало да обави лет који је у питању. Рекламација се подноси на овом обрасцу. Молимо да сачувате примерак обрасца ради своје евиденције.
Passengers who believe they have a valid complaint against an airline regarding denied boarding, downgrading, cancellation or long delay to a given flight should first submit such a complaint to the airline operating the flight concerned. This form may be used for that purpose. Please keep a copy of this form for your records.
- 2) Ако авио-превозилац не одговори на рекламацију у року од 30 дана од дана достављања рекламације, односно ако не удовољи рекламацији, путник има право да достави рекламацију на овом обрасцу или да достави копију обрасца који је послао авио-превозиоцу, ваздухопловном инспектору Директората цивилног ваздухопловства Републике Србије.²
Should the airline fail to provide you with a reply within 30 days of receipt or, if you are not satisfied with their reply, this form (a copy of the original form sent to the airline may be used) should be sent to the inspector within the Civil Aviation Directorate of the Republic of Serbia.
- 3) Ако се случај догодио на аеродрому полетања који се налази ван ЕСАА подручја, можете да се обратите ваздухопловним властима државе одредишта.
If the incident took place at an airport of departure outside the ECAA Area, you may contact the aviation authority in the state of flight destination.
- 4) Овај образац се користи искључиво за рекламацију у случају ускраћивања укрцавања, смештаја у нижу класу, отказивања лета и кашњења лета.
This complaint form is to be used only for cases concerned with denied boarding incident, downgrading, cancellation, or long delay of a flight.

¹ Примењује се на летове које авио-превозилац обавља са аеродрома у РС и на летове које авио-превозилац са седиштем у ЕСАА подручју обавља из треће државе за аеродроме у РС.
Applies to flights operated by any airline from airports within RS and flights operated by any airline situated within ECAA Area, from third country to an RS airports.

² Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије, www.cad.gov.rs
Civil Aviation Directorate of the Republic of Serbia, www.cad.gov.rs

- 5) Све друге рекламације на пружене услуге (преузимање пртљага, измене у реду летења које су настале најмање 14 дана пре датума путовања или издавање карата и сл.) подносе се прво авио-превозиоцу. Ако авио-превозилац не одговори на рекламацију или ако нисте задовољни одговором можете се обратити Центру потрошача Србије³ у циљу добијања упутстава за даље поступање.
For any other complaint types for the services rendered such as baggage claims, flight schedule changes made more than 14 days in advance of your travel date or ticketing issues, these too should be submitted first to the airline concerned. Should you not receive a reply, or if you are not satisfied with the reply, the Consumer Protection Center in the Republic of Serbia can be contacted for further advice.
- 6) Молимо да образац попуните великом, штампаним словима.
Please fill in the form in block capital letters.

Рекламацију поднео:

Complaint submitted by:

Име: <i>Name:</i>	Презиме: <i>Surname:</i>
Адреса: <i>Address:</i>	
Поштански број, град: <i>Postcode, city:</i>	Држава: <i>Country:</i>
Електронска пошта: <i>E-mail:</i>	
Број телефона: <i>Telephone number:</i>	

Лет на који се рекламација односи:

Complaint concerning the following flight:

Авио-превозилац: <i>Airline:</i>	Број лета: <i>Flight number:</i>
Подаци о резервацији: <i>Booking reference:</i>	
Аеродром полетања: <i>Airport of departure:</i>	Аеродром слетања: <i>Airport of arrival:</i>
Аеродром са којег путник наставља лет: <i>Connecting airport:</i>	
Датум лета: <i>Date of your flight:</i>	
Планирано полетање према реду летења: <i>Scheduled time of departure:</i>	Стварно време полетања: <i>Actual time of departure:</i>
Планирано слетање према реду летења: <i>Scheduled time of arrival:</i>	Стварно време слетања: <i>Actual time of arrival:</i>
Аеродром на коме се случај догодио: <i>Airport(s) where the incident occurred:</i>	

Подаци о путнику за наведени лет:

Passenger details for flight detailed above:

Име путника <i>Name of Passenger</i>	Навести: одрасли, дете или одојче (млађе од 2 године) <i>Please indicate if Adult, Child or Infant (less than 2 years)</i>	Навести да ли је била захтевана посебна помоћ <i>Please indicate if special assistance was required</i>

³ Центар потрошача Србије, www.ceps.rs
 Consumer Protection Center in RS, www.ceps.rs

Молимо да пажљиво прочитате објашњења и знаком [X] означите одговарајућа поља.

Please carefully read these definitions, and indicate with a cross [X] that which applies to this complaint.

- „Кашњење лета“** постоји ако лет започне касније у односу на време поласка по реду летења, и то:
'Long delay' means when a flight does not depart until after the scheduled departure time by:
- а) два часа или више, за летове до 1.500 km;
two hours or more, for flights of up to 1500 km;
- б) три часа или више, за летове унутар ЕСАА подручја дужине између 1.500 и 3.500 km;
three hours or more for intra-ECAA flights between 1.500 and 3.500 km;
- в) четири часа или више за остале летове.
four or more hours, for all other flights.
- „Отказивање лета“** је изостанак лета који је претходно био предвиђен.
'Cancellation' means the non-operation of a flight that was previously planned.
- „Ускрађивање укрцавања“** је ускрађивање могућности путницима да се укрцају на лет за који путник има потврђену резервацију и за који се пријавио на месту за пријављивање путника за лет и на излазу за укрцавање у време које је путнику назначио авио-превозилац, организатор путовања или овлашћени туристички посредник, а уколико време није унапред одређено, најкасније 45 минута пре објављеног времена поласка. У ове случајеве не спадају околности под којима авио-превозилац или његов овлашћени представник има основан разлог да ускрати путнику право да се укрца, на пример, из здравствених разлога, разлога који се односе на безбедност и/или обезбеђивање, или у случају неодговарајућих путних исправа.
'Denied boarding' means a refusal by the airline to carry a passengers on a flight on which they hold a confirmed reservation and where have presented themselves for check-in and at the boarding gate not later than the time advised by the airline, tour operator or travel agent (if no time was indicated, not later than 45 minutes before the scheduled departure time). This does not include situations where the airline or its agent has reasonable grounds to deny passengers boarding, such as reasons of health, safety, and/or security, or in cases of inadequate travel documentation.
- „Смештај у нижу класу“** значи да је путник морао, против своје воље, да путује класом која је нижа од класе за коју је имао потврђену резервацију.
'Downgrading' means the passenger involuntarily travelled in a class of service lower than the class of service for which they had a confirmed reservation.

Да ли је путник имао потврђену резервацију за дотични лет?

Did the passenger(s) hold a confirmed reservation on the flight concerned?

- ДА
YES
- НЕ
NO

Да ли се путник пријавио на месту за пријављивање путника за лет у време које је путнику назначио авио-превозилац или, ако време није унапред одређено, најкасније 45 минута пре објављеног времена поласка?

Did the passenger(s) present themselves at the check-in desk at the latest at the time indicated by the airline (or if no time was indicated: not later than 45 minutes before the published departure time of the flight)?

- ДА
YES
- НЕ
NO

Да ли се путник пријавио на излазу за укрцавање пре времена које је назначено у карти за укрцавање?

Did the passenger(s) present themselves at the boarding gate before the time indicated on the boarding card?

- ДА
YES
- НЕ
NO

Да ли је авио-превозилац упознао путнике са њиховим правима и обавезама?

Did the airline provide the passenger(s) with information on their rights?

- ДА
YES
- НЕ
NO

Овим изјављујем да су све информације унете у овај образац прецизне и тачне у сваком погледу и за све путнике.

I hereby declare that all of the information provided in this form is true and accurate in all respects and for all the passengers concerned.

Потпис свих одраслих путника:

Signature(s) of all adult passengers:

КАШЊЕЊЕ ЛЕТА

IN CASE YOUR FLIGHT WAS DELAYED:

Да ли сте добили помоћ од авио-превозиоца или његовог овлашћеног представника док сте чекали лет?

Did you receive assistance from the airline or its agent during your long delay?

- ДА
YES

Која врста помоћи Вам је понуђена?

What kind of assistance has been provided to you?

- оброци
Meals
- освежавајући напитуци
Refreshments
- смештај (хотел или слично) (у случају када је због кашњења лета неопходно обезбедити преноћиште)
Place of accommodation (hotel or other) (in case the delay resulted in an overnight stay)
- превоз од аеродрома до места смештаја (у случају када је због кашњења лета неопходно обезбедити преноћиште)
Transfer between airport and place of accommodation (in case the delay resulted in an overnight stay)
- средства за комуникацију (телефонски позиви, факс или електронске поруке)
Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)
- друге услуге (навести): _____
Other services (please specify):
- НЕ
NO

Да ли сте добили новчану накнаду ако је лет каснио дужи од 3 часа у односу на првобитно планирано време слетања?

If the delay of your flight was of 3 hours or more after the arrival time originally scheduled, did you receive any financial compensation?

- ДА
YES

Износ: _____
Amount:

- НЕ
NO

Ако је ваш лет каснио дужи од 5 часова:

If the delay of your flight was longer than 5 hours:

- Да ли сте летом остварили сврху путовања?
Did your flight still serve a purpose?

- ДА
YES

- НЕ
NO

- Ако је одговор на претходно питање био негативан и у случају да је ваше путовање већ било отпочело: да ли Вам је понуђено место на повратном лету у прву тачку поласка?
In case your answer to the previous question is 'no' and in case your journey had already commenced: were you offered a seat on a flight back to your first point of departure?

- ДА
YES

- НЕ
NO

- У случају да сте се определили да не наставите пут, да ли Вам је понуђен повраћај новца?

In case you decided not to continue your journey, were you offered a refund?

ДА
YES

за целокупан износ карте
for the whole ticket price

за неискоришћене купоне за лет
for the non-used flight coupons

НЕ
NO

АКО ЈЕ ЛЕТ ОТКАЗАО АВИО-ПРЕВОЗИЛАЦ
IN CASE YOUR FLIGHT WAS CANCELLED BY THE AIRLINE:

Да ли сте обавештени да је лет отказан
Were you informed about the fact that your flight was cancelled

- по доласку на аеродром?
after your arrival at the airport?
- пре доласка на аеродром?
before you arrived at the airport?
 - мање од недељу дана пре полетања предвиђеног по реду летења?
less than 1 week before the planned departure time of your flight ?
 - у року од две недеље до седам дана пре полетања предвиђеног по реду летења?
between 7 days and 2 weeks before the planned departure time of your flight?
 - најмање две недеље пре полетања предвиђеног по реду летења?
more than 2 weeks before the original scheduled departure date of your flight?

Да ли Вам је понуђен алтернативни лет?
Were you offered an alternative flight?

- ДА
YES
- НЕ
NO

Да ли сте обавештени о разлогу отказивања лета?
Were you informed about the reason why your flight was cancelled?

- ДА
YES
Који Вам је разлог наведен? _____
What was the reason given to you?
- НЕ
NO

Да ли сте примили помоћ на аеродрому од авио-превозиоца или његовог овлашћеног представника?
Did you receive assistance from the airline or its agent at the airport?

- ДА
YES
Која врста помоћи Вам је понуђена?
What kind of assistance has been provided to you?
 - оброци
Meals
 - освежавајући напитци
Refreshments
 - смештај (хотел или слично) (у случају када је због кашњења лета неопходно обезбедити преноћиште)
Place of accommodation (hotel or other) (in case the delay resulted in an overnight stay)
 - превоз од аеродрома до смештаја (у случају када је због кашњења лета неопходно обезбедити преноћиште)
Transfer between airport and place of accommodation (in case the delay resulted in an overnight stay)
 - средства за комуникацију (телефонски позиви, факс или електронске поруке)
Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)
 - друге услуге (навести): _____
Other services (please specify):
- НЕ
NO

Да ли сте добили новчану накнаду за отказивање лета?
Did you receive any financial compensation for this cancellation?

ДА
YES

Износ: _____
Amount:

НЕ
NO

Да ли вам је понуђен избор између повраћаја новца или преусмеравања пута до крајњег одредишта?
Were you offered the choice between a re-fund OR a re-routing to your final destination?

ДА
YES

определио сам се за повраћај новца
I chose the refund option

понуђен ми је повраћај новца за целокупан износ карте
I was offered a refund for the whole ticket price

понуђен ми је повраћај новца за неискоришћене купоне за лет (навести износ) _____
I was offered a refund for non-used flight coupons [please specify]

определио сам се за преусмеравање пута: _____
I chose the rerouting option:

НЕ
NO

понуђен је само повраћај новца
Only refund was offered

понуђено ми је преусмеравање пута до крајњег одредишта (навести где)

Only re-routing to my final destination was offered [please specify]

УСКРАЋИВАЊЕ УКРЦАВАЊА ПРОТИВ ВАШЕ ВОЉЕ

IN CASE YOU WERE DENIED BOARDING AGAINST YOUR WILL:

Да ли је авио-превозилац позвао добровољце који су вољни да одустану од резервације?
Did the airline call for volunteers?

- ДА
YES
- НЕ
NO
- Не знам
I don't know

Да ли сте добровољно одустали да се укрцате на лет?
Did you volunteer not to board the aircraft?

- ДА
YES ако сте одговорили потврдно не одговарате на следећа питања
if so, the questions below do not apply
- НЕ
NO у овом случају одговорите на следећа питања
in this case, please answer next questions

Да ли је авио-превозилац ускратио укрцавање из разлога безбедности и обезбеђивања, здравствених разлога или због neodговарајућих путних исправа?
Did the airline refuse your boarding for reasons of safety, security, health or inadequate travel documents?

- ДА
YES
- НЕ
NO
- Не знам
I don't know

Да ли сте се пријавили на излазу за укрцавање пре времена које је назначено у карти за укрцавање?
Did you present yourself at the boarding gate not later than the time indicated on your boarding pass?

- ДА
YES
- НЕ
NO

Да ли сте добили помоћ од авио-превозиоца или његовог овлашћеног представника у случају да Вам је ускраћено укрцавање?
Did you receive assistance from the airline or its agent after you were denied boarding?

- ДА
YES
Која врста помоћи Вам је понуђена?
What kind of assistance has been provided to you?
 - оброци
Meals
 - освежавајући напитуци
Refreshments
 - смештај (хотел или слично) (у случају када је због кашњења лета неопходно обезбедити преноћиште)
Place of accommodation (hotel or other) (in case the delay resulted in an overnight stay)
 - превоз од аеродрома до смештаја (у случају када је због кашњења лета неопходно обезбедити преноћиште)
Transfer between airport and place of accommodation (in case the delay resulted in an overnight stay)

- средства за комуникацију (телефонски позиви, факс или електронске поруке)
Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)
- друге услуге (навести): _____
Other services (please specify):

НЕ
NO

Да ли сте добили новчану накнаду пошто Вам је против Ваше воље ускраћено укрцавање?
Did you receive any financial compensation after you were denied boarding against your will?

ДА
YES

Износ: _____
Amount:

НЕ
NO

Да ли Вам је понуђен избор између повраћаја новца или преусмеравања пута до крајњег одредишта?
Were you offered the choice between a re-fund or a re-routing to your final destination?

ДА
YES

- определио сам се за повраћај новца
I chose the refund option

- понуђен ми је повраћај новца за целокупан износ карте
I was offered a refund for the whole ticket price
- понуђен ми је повраћај новца за неискоришћене купоне за лет
I was offered a refund for non-used flight coupons
- определио сам се за преусмеравање пута: _____
I chose the rerouting option:

НЕ
NO

- понуђен је само повраћај новца
Only refund was offered
- понуђено ми је преусмеравање пута до крајњег одредишта (навести где)

Only re-routing to my final destination was offered [please specify]

СМЕШТАЈ У НИЖУ КЛАСУ

IN CASE YOU WERE DOWNGRADED:

Имао сам резервацију за:

I had a reservation in:

- прву класу
First Class
- бизнис класу
Business Class

Путовао сам:

I actually travelled in:

- бизнис класом
Business Class
- економском класом
Economy Class

Да ли сте добили новчану накнаду за смештај у нижу класу ?

Did you receive any refund as a consequence of this downgrading?

- ДА
YES

Износ: _____
Amount:

- НЕ
NO

Колико је износила цена ваше карте? _____
What was the price of your ticket?