



Potovalni priročnik **PRAVICE LETALSKIH POTNIKOV**

www.epc.si



REPUBLIKA SLOVENIJA

MINISTRSTVO ZA GOSPODARSTVO
URAD RS ZA VARSTVO POTROŠNIKOV
www.uvp.gov.si, e: uvsr.mg@gov.si
Kotnikova 28, 1000 Ljubljana
t: 01 478 36 18, f: 01 478 34 40



Let je odpovedan ...

Letalski prevoznik vam mora ponuditi možnost, da se odločite bodisi za prekinitev potovanja in za povračilo denarja za letalsko vozovnico bodisi za nadaljevanje potovanja po spremenjeni poti; seveda morajo biti pogoji primerljivi, npr. z letalom, vlakom, taksijem, avtobusom ("re-routing").

Medtem ko čakate, da bodo zadeve uredili, imate pravico do dveh brezplačnih telefonskih klicev, elektronskih sporočil ali faksov, do hrane in osvežilnih napitkov, kar je odvisno od tega, koliko časa boste morali čakati.

VAŠE PRAVICE, KO JE LET ODPOVEDAN

Prekinitev potovanja

1. Povračilo kupnine za vozovnico v roku 7 dni:
 - za neizkoriščene lete,
 - za let, ki je bil že opravljen, vendar glede na potnikov prvotni potovalni načrt ni služil več namenu.
2. Čimprejšnji brezplačni povratni let do izhodiščnega letališča (s katerega ste poleteli).
3. Hrana, osvežilni napitki (glede na to, koliko časa je bilo treba čakati).
4. Odškodnina.

Nadaljevanje potovanja ("re-routing")

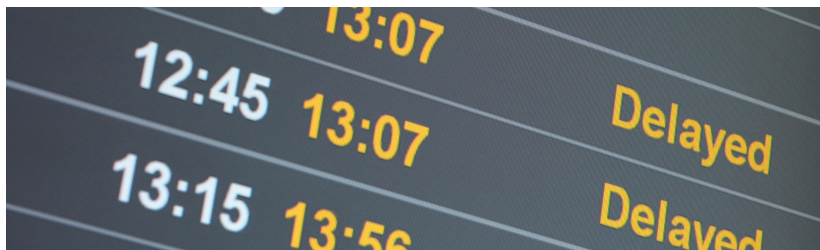
1. Brezplačen prevoz do namembnega kraja (pogoji morajo biti primerljivi) in v najkrajšem možnem času oz. pozneje, če potniku ustreza (t. i. re-routing).
2. Hrana, osvežilni napitki (glede na to, koliko časa je bilo treba čakati).
3. Če je treba na nadomestni let počakati čez noč, namestitev v hotelu, prevoz z letališča do hotela in nazaj.
4. Odškodnina.

Odškodnina

■ Do odškodnine niste upravičeni:

- če ste bili o odpovedi leta obveščeni vsaj dva tedna pred odhodom;
- če vam je prevoznik manj kot dva in več kot en teden pred odhodom ponudil tako spremembo poti, ki vam omogoča odhod največ 2 uri prej in prihod na cilj manj kot 4 ure kasneje, kot če bi potovali po prvotnem voznem redu;
- če ste bili obveščeni o odpovedi leta manj kot en teden pred odhodom in so vam ponudili spremembo poti, ki omogoča odhod največ 1 uro prej in prihod na cilj manj kot 2 uri kasneje, kot je bilo predvideno pri prvotnem letu.

Plačilu odškodnine se letalski prevoznik lahko popolnoma izogne, če dokaže, da je bil let odpovedan zaradi višje sile.



Let je odpovedan ...

■ Do odškodnine ste upravičeni:

- če vam odškodnina pripada, je njena višina odvisna od dolžine leta in od tega, ali ste se odločili, da potovanja ne boste nadaljevali (prekinitev potovanja) oziroma da ga boste ("re-routing").

Prekinitev potovanja - višina odškodnine je odvisna od dolžine leta:

Dolžina leta

Višina odškodnine

Leti do 1.500 km

250 EUR

Leti znotraj EU nad 1.500 km

400 EUR

Drugi leti med 1.500 in 3500 km

400 EUR

Drugi leti, daljši od 3.500 km

600 EUR



Nadaljevanje potovanja - če vam letalski prevoznik ponudi alternativni let do kraja, kamor ste namenjeni ("re-routing") in prispete tja z manjšo zamudo glede na predvideni čas prihoda prvotno rezerviranega leta, se odškodnina zmanjša za 50 %. Kaj je "manjša zamuda", je odvisno od dolžine leta:

Dolžina leta

Čas prihoda alternativnega leta ne presega predvidenega časa prihoda prvotno rezerviranega leta za več kot:

Leti do 1.500 km	2 uri
Leti znotraj EU nad 1.500 km	3 ure
Drugi leti med 1.500 in 3.500 km	3 ure
Drugi leti, daljši od 3.500 km	4 ure

Če so zamude daljše od zgoraj zapisanih, je potnik upravičen do polne odškodnine (stran 4).

■ Način izplačila odškodnine

Letalski prevoznik vam mora izplačati odškodnino v gotovini, z elektronskim bančnim nakazilom, bančnim nalogom ali bančnimi čeki. Druge oblike izplačil, na primer v obliki potovalnega vavčerja in/ali drugih storitev, pa so dovoljene le s potnikovim pisnim soglasjem.

Letalo zamuja ...

Če ste se pravočasno prijavili na let, imate v primeru zamude leta (če traja vsaj dve uri) nekatere pravice.


VAŠE PRAVICE PRI ZAMUDI LETA

Razdalja	Pričakovana zamuda	Vaše pravice
Leti do 1.500 km	več kot 2 uri	<ul style="list-style-type: none">• obroki hrane in osvežilni napitki glede na to, koliko časa je bilo treba čakati;• dva brezplačna telefonska klica/sporočili po faksu ali e-pošti.
Leti znotraj EU nad 1.500 km	več kot 3 ure	<ul style="list-style-type: none">• obroki hrane in osvežilni napitki glede na to, koliko časa je bilo treba čakati;• dva brezplačna telefonska klica/sporočili po faksu ali e-pošti.
Drugi leti med 1.500 in 3.500 km	več kot 4 ure	<ul style="list-style-type: none">• obroki hrane in osvežilni napitki glede na to, koliko časa je bilo treba čakati;• dva brezplačna telefonska klica/sporočili po faksu ali e-pošti.
Drugi leti nad 3.500 km	več kot 4 ure	<ul style="list-style-type: none">• obroki hrane in osvežilni napitki glede na to, koliko časa je bilo treba čakati;• dva brezplačna telefonska klica/sporočili po faksu ali e-pošti.
Vsi leti	več kot 5 ur	<ul style="list-style-type: none">• obroki hrane in osvežilni napitki glede na to, koliko časa je bilo treba čakati;• dva brezplačna telefonska klica/sporočili po faksu ali e-pošti;• potnik se lahko odloči za prekinitev potovanja (ima vse pravice, ki veljajo pri prekinitvi potovanja - stran 2).
Vsi leti	letalo bo poletelo šele naslednji dan	<ul style="list-style-type: none">• obroki hrane in osvežilni napitki glede na to, koliko časa je bilo treba čakati;• dva brezplačna telefonska klica/sporočili po faksu ali e-pošti;• brezplačna namestitve v hotelu in prevoz do njega, če se potnik odloči, da bo potovanje nadaljeval.




Zavrnitev vkrcanja ...

Zavrnitev vkrcanja pomeni, da potnika niso sprejeli v letalo, čeprav se je z veljavno vozovnico pravočasno prijavil v zahtevanem roku za prijavo, oziroma vsaj 45 minut pred poletom, če rok za prijavo ni bil določen.



Če je letalski prevoznik za določen let sprejel preveliko število rezervacij in je zato potnikov več, kot je na voljo sedežev na letalu, mora potnike najprej povprašati, ali se kdo prostovoljno odpoveduje letu v zameno za ugodnosti, ki mu jih ponudi. Prostovoljec ima poleg ugodnosti, za katere se dogovori s prevoznikom, tudi pravico do povračila kupnine za vozovnico in čimprejšnji brezplačni povratni let do izhodiščnega letališča (če se odloči, da bo potovanje prekinil), ali pravico do brezplačnega prevoza do kraja, kamor je namenjen, seveda morajo biti pogoji primerljivi (če se odloči, da bo potovanje nadaljeval).



Če prostovoljcev ni ali jih je premalo in mora zato prevoznik nekaterim potnikom zavrni vkrcanje, imajo ti enake pravice, kot če je let odpovedan (stran 2). Enako velja, če so npr. potniku zavrni vkrcanje, ker je osebje letalskega prevoznika napačno presodilo, da je z njegovimi dokumenti nekaj narobe (da niso veljavni oz. da ne zadostujejo za vstop v določeno državo).

Premestitev v slabši razred ...

Če ste premeščeni v nižji razred od rezerviranega (npr. iz poslovnega v ekonomski razred), ste upravičeni do povrnitve dela vrednosti vozovnice.

Višina vračila je odvisna od dolžine leta

Dolžina leta	Delež povrnitve vrednosti vozovnice
Leti do 1.500 km	30 %
Leti znotraj EU nad 1.500 km	50 %
Drugi leti med 1.500 in 3.500 km	50 %
Drugi leti, dolžine nad 3.500 km	75 %

Če ste premeščeni v višji razred, letalski prevoznik od vas ne sme zahtevati doplačila.



KAKO UKREPATI, če pride do zamude, odpovedi leta ali zavrnitve vkrcanja?

Če pride do zamude, odpovedi leta ali zavrnitve vkrcanja, od osebja pri okencu za prijavo leta ali pri izhodu za vkrcanje nemudoma zahtevajte ustrezne informacije o vaših pravicah in jih tudi uveljavite. Prevoznik vam je namreč dolžan zagotoviti te informacije v pisni obliki.

Če pri uveljavljanju pravic niste uspešni, morate letalskemu prevozniku čim prej posredovati pisno pritožbo.

Če pravic niste mogli uveljaviti pri letalskem prevozniku, se lahko pritožite pri pristojnem organu v državi EU, od koder naj bi poleteli. Če potujete z evropskim letalskim prevoznikom iz tretje države v eno od držav EU, se lahko pritožite v državi, kjer je letalo pristalo.

Vedno pa lahko za pomoč in nasvet, kako ukrepati, povprašate v Evropskem potrošniškem centru oziroma v drugih centrih v mreži ECC-Net. Seznam centrov s podatki, kako lahko navežete stik, poiščite na spletnem portalu www.epc.si.

Ne pozabite!

Pogoj za uveljavljanje pravic je potrjena vozovnica in pravočasna prijava na let. Do pravic, ki smo jih predstavili v tem priložniku, ste upravičeni, če ste se pravočasno prijavili na let z letališča znotraj EU oziroma z letališča zunaj EU in ste namenjeni na letališče v EU ter letite z evropskim letalskim prevoznikom. V teh primerih imate enake pravice ne glede na to, ali gre za redne ali čarterske lete ali pa lete s t. i. nizko cenovnimi letalskimi družbami.

Težave s prtljago ...

Letalski prevoznik vam mora povrniti škodo, ki ste jo utrpeli zaradi poškodovane, uničene, ali izgubljene prtljage in zaradi zamude pri dostavi prtljage. Odškodnino lahko uveljavljate za oddano in za ročno prtljago, tudi za osebne predmete.

■ Zamuda pri dostavi prtljage

Če potnik prispe v kraj, kjer nima stalnega bivališča, prtljage pa mu ni bila pravočasno dostavljena (zamuja), je upravičen do povrnitve stroškov za najnujnejše nakupe v času, ko je čakal na prtljago. Letalskemu prevozniku mora predložiti originalne račune za kupljene izdelke (najnujnejša oblačila, izdelki za osebno higieno, idr.)

■ Izgubljena prtljaga

Če prtljaga ni prispela v 21 dneh od takrat, ko bi sicer morala, se šteje za izgubljeno, potnik pa je upravičen do odškodnine. Odškodnina temelji na popisu izgubljenih stvari. Pri izračunu nadomestila se upošteva starost, vrednost izgubljenih predmetov ter računi za njihov nakup.

Če je prtljaga uničena, izgubljena ali poškodovana, je višina odškodnine omejena na do 1.000 posebnih pravic črpanja (Special Drawing Rights, SDR) na posameznega potnika, kar je približno 1.100 evrov.



■ Kdaj je prevoznik odgovoren za škodo?

Prevoznik je odgovoren za škodo, če je bila oddana prtljaga uničena, izgubljena ali poškodovana pod pogojem, da se je to zgodilo na letalu ali v času, ko je bil za oddano prtljago odgovoren prevoznik (to je v času, ko se je potnik že prijavil na let). Pri ročni prtljagi (ki jo odnesemo s seboj v letalo) je prevoznik odgovoren, če je škoda nastala po njegovi krivdi.

Prevoznik ni odgovoren za škodo, če je ta posledica napak ali slabe kakovosti prtljage.

KAKO UKREPATI pri težavah s prtljago?

Če je bila prtljaga izgubljena, poškodovana ali uničena, ali če je prišlo do zamude pri dostavi, morate to nemudoma (že na letališču ob pristanku) prijaviti na okencu za »izgubljeno prtljago« (Lost&Found). Tam boste od osebja dobili navodila, kako morate ukrepati. Če prijave niste mogli opraviti (zaradi časovne stiske, ker ne govorite tujih jezikov...), morate škodo prijaviti prevozniku pisno v roku 7 dni, oziroma ko gre za zamudo pri dostavi prtljage, v 21 dneh po prejemu prtljage.

Ne pozabite!

Mnogi letalski prevozniki niso dolžni obravnavati prijave o poškodovani oziroma izgubljeni prtljagi, če ni bila posredovana v predpisanem roku. Poskrbite torej za pravočasno prijavo!



KJE POISKATI POMOČ IN INFORMACIJE?

Evropski potrošniški center

Frankopanska 5, 1000 LJUBLJANA, Slovenija

telefon: 01/ 432 30 35

e-pošta: epc@epc.si

www.epc.si

Pravice letalskih potnikov

Potovalni priročnik

Pripravil: Evropski potrošniški center

Naklada: 15.000 izvodov

Leto izdaje: junij 2009

Izdajo priročnika sta omogočila

Evropska komisija in Ministrstvo za
gospodarstvo - Urad RS za varstvo potrošnikov.
Sofinancerja ne odgovarjata za vsebino te publikacije.