

## Kaj storiti najprej

Če ste naleteli na katero od težav, navedenih v tem letaku, morate takoj prositi predstavnika letalskega prevoznika, ki upravlja vaš let, da jo začne obravnavati.

## Kakšen je naslednji korak

Če vam zavrnejo vkrcanje, je vaš let odpovedan ali ima veliko zamudo in letalski prevoznik, ki upravlja let, ne izpolni svojih obveznosti, se pritožite na pristojni nacionalni izvršni organ.

Če ima vaš let odhod v državi EU, se pritožite tam. Če potujete od zunaj v eno od držav EU in vaš let upravlja letalski prevoznik EU, se pritožite v državi pristanka.

Ime in naslov pristojnega organa oziroma podatke o organizacijah, ki vam lahko pomagajo ali svetujejo pri drugih pritožbah, dobite na brezplačni telefonski številki EuropeDirect\*:

00 800 6 7 8 9 10 11

ali prek e-pošte: [mail@europe-direct.cec.eu.int](mailto:mail@europe-direct.cec.eu.int).

O nadaljnji obravnavi vaše pritožbe lahko obvestite Evropsko komisijo, B-1049 Bruselj, prek faksa (+32-2) 299 10 15 ali e-pošte: [tren-aprights@cec.eu.int](mailto:tren-aprights@cec.eu.int).



\* Nekateri operaterji mobilne telefonije ne dovoljujejo vzpostavitve zveze na številke 00 800 ali pa te klice zaračunavajo. V nekaterih primerih so ti klici plačljivi tudi v hotelih ali v javnih telefonskih govornicah.

## Nadaljnje informacije

Ta letak vsebuje povzetek ustrezne zakonodaje EU. V primeru spora mora vsaka tožba oziroma pravni postopek temeljiti izključno na naslednjih pravnih besedilih. Najti jih je mogoče najti v *Uradnem listu Evropske unije*.

- Odškodnina in pomoč potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov, Uredba (ES) št. 261/2004; UL L 46, 17.2.2004.
- Odgovornost letalskih prevoznikov, Uredba (ES) št. 889/2002, ki spreminja Uredbo (ES) št. 2027/97; UL L 140, 30.5.2002 (v zakonodajo EU vključuje „Montrealsko konvencijo“ o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz; UL L 194, 18.7.2001).
- Paketno potovanje, organizirane počitnice in izleti, Direktiva 90/314/EGS; UL L 158, 23.6.1990.

Dodatne izvode tega letaka – v vseh uradnih jezikih EU – lahko prenesete s:

[http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm).

Izdala Evropska komisija, GD za energetiko in promet, B-1049 Bruselj

KO-56-03-578-SL-D

# Pravice letalskih potnikov

## Težave na poti?

Evropska unija (EU) vam daje več pravic

Predstavljamo vam najpomembnejše

(od 17. februarja 2005)



EVROPSKA  
KOMISIJA

## Če gredo stvari narobe ...

Evropska unija je določila vrsto pravic, da bi zagotovila pravično obravnavo letalskih potnikov.

Letalski prevoznik, ki upravlja vaš let, je odgovoren za vaš prevoz in prevoz vaše prtljage in mora upoštevati vaše pravice.



### Zavrnjeno vkrcanje

So vam zavrnili vkrcanje, ker letalski prevoznik ni imel dovolj sedežev na letalu?



### Odpovedan let

Je bil vaš let odpovedan?



### Velike zamude

Ima vaš let zamudo dveh ur ali več?



### Prtljaga

Je bila vaša prijavljena prtljaga poškodovana, izgubljena ali je prispela z zamudo?



### Poškodbe in smrt v nesrečah

Ste bili med letom poškodovani?



### Potovanje v paketu

Ste dobili, kar ste rezervirali?

Pravice potnikov veljajo za redne in čarterske lete, domače in mednarodne, ter za vse vrste letalskih prevoznikov, tako ponudnikov polnih kot ponudnikov poceni storitev.

Vaša pogodba z letalskim prevoznikom določa tudi druge pravice in obveznosti. Zaposite vašega letalskega prevoznika ali potovalno agencijo za kopijo pogodbe.

**... bodite seznanjeni s svojimi pravicami**

## Zavrnjeno vkrcanje in odpoved leta

Če vam zavrnejo vkrcanje ali je vaš let odpovedan, vam mora letalski prevoznik, ki upravlja let, ponuditi finančno nadomestilo in pomoč. Ta pravica velja, če ste se prijavili pravočasno, za vse lete, vključno s čarterskimi:

- z letališč EU ali
- na letališča EU z letališč zunaj EU, če let upravlja letalski prevoznik EU.

### Zavrnjeno vkrcanje

Kadar je potnikov več kot razpoložljivih sedežev, mora letalski prevoznik najprej vprašati, če se kdo v zameno za dogovorjene ugodnosti prostovoljno odpove svojemu sedežu. Te ugodnosti morajo vključevati izbiro med povračilom vozovnice (skupaj z brezplačnim letom na začetno točko odhoda, kadar je to primerno) in drugo možnostjo prevoza na končno destinacijo.

Če se sedežu ne odpoveste prostovoljno, vam mora letalski prevoznik plačati nadomestilo v naslednjih zneskih:

- 250 € za lete, krajše od 1 500 km,
- 400 € za daljše lete znotraj EU in druge lete, dolge od 1 500 do 3 500 km,
- 600 € za lete, daljše od 3 500 km zunaj EU.

Nadomestilo se lahko zmanjša za polovico, če vaša zamuda ne znaša več kot 2, 3 oziroma 4 ure.

Letalski prevoznik vam mora ponuditi tudi:

- možnost izbire med povračilom vozovnice (skupaj z brezplačnim letom na začetno točko odhoda, kadar je to primerno) in drugo možnostjo prevoza na končno destinacijo, ter
- hrano in osvežilno pijačo, nastanitev v hotelu, kadar je to potrebno (vključno s prevozom), in komunikacijske zveze.

### Odpoved leta

Ob vsaki odpovedi leta vam mora letalski prevoznik, ki upravlja let, ponuditi:

- možnost izbire med povračilom vozovnice (skupaj z brezplačnim letom na začetno točko odhoda, kadar je to primerno) in drugo možnostjo prevoza na končno destinacijo, ter
- hrano in osvežilno pijačo, nastanitev v hotelu, kadar je to potrebno (vključno s prevozom), in komunikacijske zveze.

Letalski prevoznik vam lahko tudi plača nadomestilo po istih stopnjah kot za zavrnjeno vkrcanje, razen če vas je pravočasno vnaprej obvestil in vam ponuja drugačno možnost prevoza ob približno istem času.

**Nadomestila ali povračila se lahko izplačajo v gotovini, preko bančnega nakazila, s čekom ali, z vašim pisnim privoljenjem, v potovalnih bonih in morajo biti plačana v roku 7 dni.**

**Če vam ne priznajo teh pravic, se takoj pritožite pri letalskem prevozniku, ki upravlja let.**

## Velike zamude

### Takojšnja pomoč

Če se pravočasno prijavite na kateri koli let, vključno s čarterskimi:

- z letališč EU ali
- na letališča EU z letališč zunaj EU, če let upravlja letalski prevoznik EU,

in letalski prevoznik, ki upravlja let, pričakuje zamudo:

- 2 ur ali več pri letih, krajših od 1 500 km,
- 3 ur ali več pri daljših letih znotraj EU in drugih letih, dolgih od 1 500 do 3 500 km,
- 4 ur ali več pri letih, daljših od 3 500 km zunaj EU,

vam mora ponuditi hrano in osvežilno pijačo, nastanitev v hotelu, kadar je to potrebno (vključno s prevozom) in komunikacijske zveze.

Kadar zamuda znaša 5 ur ali več, vam mora letalski prevoznik ponuditi tudi povračilo vozovnice (skupaj z brezplačnim letom na začetno točko odhoda, kadar je to primerno).

**Če vam ne priznajo teh pravic, se takoj pritožite pri letalskem prevozniku, ki upravlja let.**

### Kasnejše zahteve

Kadar je prevoznik EU odgovoren za zamudo leta kjer koli na svetu, lahko zahtevate do 4 150 SDR\* odškodnine za nastalo škodo. Če se letalski prevoznik ne strinja z vašo zahtevo, se lahko pritožite na sodišče.

**Odškodnino lahko zahtevate od letalskega prevoznika, s katerim imate sklenjeno pogodbo, ali od tistega, ki upravlja let, če sta različna.**

## Prtljaga

Za škodo, povzročeno zaradi uničenja, poškodbe, izgube ali zamude prtljage na letu letalskega prevoznika EU kjer koli na svetu, lahko zahtevate do 1 000 SDR\* odškodnine. Če se letalski prevoznik ne strinja z vašo zahtevo, se lahko pritožite na sodišče. Za škodo pri prijavi prtljagi morate pisno zahtevati odškodnino v roku 7 dni od njenega prejema, če pa ima zamudo, v roku 21 dni od njenega prejema.

**Odškodnino lahko zahtevate od letalskega prevoznika, s katerim imate sklenjeno pogodbo, ali od tistega, ki upravlja let, če sta različna.**

## Poškodbe in smrt v nesrečah

Pri nesreči na letu letalskega prevoznika EU kjer koli na svetu lahko zahtevate odškodnino za škodo, nastalo zaradi poškodb ali smrti. Pravico imate do predujma za takojšnje gospodarske potrebe. Če se letalski prevoznik ne strinja z vašo zahtevo, se lahko pritožite na sodišče.

**Odškodnino lahko zahtevate od letalskega prevoznika, s katerim imate sklenjeno pogodbo, ali od tistega, ki upravlja let, če sta različna.**

## Potovanje v paketu

Poleg zgoraj opisanih pravic lahko zahtevate odškodnino od organizatorja potovanja, če ne zagotovi storitev, ki ste jih rezervirali znotraj EU, ne glede na cilj potovanja. Ta pravica velja, če ne zagotovi katerega koli leta, vključenega v vaš paket. Poleg tega vam mora organizator potovanja, če ne zagotovi pomembnega dela rezerviranega paketa, pomagati in za vas poskrbeti, vključno z drugačnim potovalnim aranžmajem in brez dodatnih stroškov.

\* 1 SDR = 1,18 € dne 30. septembra 2004.  
Za informacije o trenutnem menjalnem tečaju se obrnite na Europe Direct.