



Prava putnika u slučaju uskraćenog ukrcaja, premještaja u niži razred, otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta sukladno Uredbi (EZ) 261/2004

Passenger rights in case of denied boarding, downgrading, cancellation or long delay of their flight under Regulation (EC) 261/2004

UPUTE INSTRUCTIONS

1) Putnici koji smatraju da imaju valjan razlog za prigovor protiv zračnog prijevoznika glede uskraćenog ukrcaja, premještaja 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.

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) 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.

Should the airline fail to provide you with a reply within 6 weeks 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 national enforcement body in the Member State where the incident took place.

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.

If the incident took place at an airport of departure outside the EU, you may contact the national enforcement body in the Member State of flight destination.

4) Ovaj obrazac možete koristiti samo za slučajeve uskraćenog ukrcaja, premještaja u niži razred, otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta.

This complaint form is to be used only for cases concerned with denied boarding incident, downgrading, cancellation, or long delay of a flight.

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.

For any other complaint types 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 European Consumer Centres in any Member State of the EU can be contacted for further advice.

6) 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/>

A list of National Enforcement Bodies and further information on EU passenger rights may be found at:
<http://www.apr.europa.eu/>

Podnositelj prigovora:*(Complaint submitted by)*

| |
|--|
| Ime: <i>Name</i> |
| Prezime: <i>Surname</i> |
| Adresa: <i>Adress</i> |
| Grad, poštanski broj: <i>City, Postcode</i> |
| Država: <i>Country</i> |
| E-mail: <i>E-mail</i> |
| Broj telefona: <i>Telephone number</i> |

Prigovor se odnosi na sljedeći let:*Complaint concerning the following flight*

| |
|---|
| Zračni prijevoznik: <i>Airline</i> |
| Broj karte: <i>Ticket number</i> |
| Broj leta: <i>Flight number</i> |
| Rezervacijski broj: <i>Booking reference</i> |
| Polazišna zračna luka: <i>Airport of departure</i> |
| Odredišna zračna luka: <i>Airport of arrival</i> |
| Transferna zračna luka (ukoliko postoji): <i>Connecting airport (if any)</i> |
| Datum vašeg leta: <i>Date of your flight</i> |
| Planirano vrijeme polaska: <i>Scheduled time of departure</i> |
| Stvarno vrijeme polaska: <i>Actual time of departure</i> |
| Planirano vrijeme dolaska: <i>Scheduled time of arrival</i> |
| Stvarno vrijeme dolaska: <i>Actual time of arrival</i> |
| Zračna luka (ili više njih) u kojoj se dogodila povreda prava: <i>Airport(s) where the incident occurred</i> |

Podaci o putniku/putnicima na gore navedenom letu:*Passenger details for flight detailed above*

| Ime putnika: <i>Name of Passenger</i> | Molimo naznačite da li se radi o odrasloj osobi, djetetu ili djetetu mlađem od 2 godine <i>Please indicate if Adult, Child or Infant (less than 2 years)</i> | Molimo naznačite da li je bila zatražena dodatna pomoć <i>Please indicate if special assistance was required</i> |
|--|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Molimo vas da pažljivo pročitate sljedeće definicije i označite križićem [X] onu na koju se vaš prigovor odnosi.

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

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

'Long delay' means when a flight does not depart until after the scheduled departure time by

- i) dva ili više sati, za letove do 1500 km
two or more hours, for flights of up to 1500 km
- ii) tri ili više sati za letove unutar EU duže od 1500 km, ili za ostale letove između 1501 i 3000 km
three or more hours for intra-EU flights of 1500 km and longer, or for other flights between 1501 and 3000km
- iii) četiri ili više sata, za sve ostale letove
four or more hours, for all other flights

„**Otkazani let**“ je let koji je prethodno planiran, a nije obavljen.

'Cancellation' means the non-operation of a flight that was previously planned.

„**Uskraćeni 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

'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

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

'Downgrading' means the passenger involuntarily travelled in a class of service lower than the class of service for which they had a confirmed reservation

Da li je putnik (putnici) imao potvrđenu rezervaciju za odnosni let?

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

DA
YES

NE
NO

Da li se putnik (putnici) pojavio na šalteru prijave za let najkasnije u vrijeme određeno od strane zračnog prijevoznika (ili ako vrijeme nije određeno, ne kasnije od 45 minuta prije objavljenog vremena polaska leta)?

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)?

DA
YES

NE
NO

Da li se putnik (putnici) pojavio na izlazu za ukrcaj prije vremena naznačenog u ukrcajnoj propusnici?

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

DA
YES

NE
NO

Da li je zračni prijevoznik pružio putniku (putnicima) informacije glede njegovih prava?

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

DA
YES

NE
NO

Ovim putem izjavljujem da su svi podaci dani u ovom obrascu istiniti i točni u svakom pogledu i glede svih putnika na koje se odnose.

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.

Potpis(i) svih odraslih putnika:

Signature(s) of all adult passengers :

.....

U SLUČAJU DA JE VAŠ LET KASNIO:
IN CASE YOUR FLIGHT WAS DELAYED

Da li vam je tijekom dužeg kašnjenja vašeg leta pružena skrb od strane zračnog prijevoznika ili njegovog predstavnika?

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

DA
YES

NE
NO

Kakva vrsta skrbi vam je pružena?

What kind of assistance has been provided to you?

Obroci
Meals

Pića
Refreshments

Smještaj (hotelski ili drugi), u slučaju da je kašnjenje uzrokovalo ostanak na polazištu preko noći

Place of accommodation (hotel or other) in case the delay resulted in an overnight stay

Prijevoz iz zračne luke do mjesta gdje je osiguran smještaj (u slučaju da je kašnjenje uzrokovalo ostanak na polazištu preko noći)

Transfer between airport and place of accommodation (in case the delay resulted in an overnight stay)

Sredstva za komunikaciju (telefonski pozivi, faks ili e-mail poruke)

Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)

Ostale vrste skrbi (molimo naznačite točno koje):

Other services (please specify)

Ukoliko je vaš let kasnio više od 3 sata u odnosu na planirano vrijeme dolaska, da li ste primili ikakvu novčanu naknadu?

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

DA
YES

NE
NO

Iznos: €

Amount

Ukoliko je vaš let kasnio više od 5 sati:

If the delay of your flight was longer than 5 hours

- Da li je vaš let još uvijek služio svojoj svrsi?

Did your flight still serve a purpose?

DA
YES

NE
NO

- U slučaju da je vaš odgovor na prethodno pitanje „ne“ i ukoliko je vaše putovanje već bilo započelo: da li vam je ponuđeno sjedalo na letu nazad na vaše prvo mjesto polaska?

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?

DA
YES

NE
NO

- U slučaju da niste odlučili nastaviti vaše putovanje, da li vam je ponuđen povrat novca?

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

DA
YES

NE
NO

za punu cijenu karte
for the whole ticket price

za neiskorištene kupone
for the non-used flight coupons

U SLUČAJU DA JE ZRAČNI PRIJEVOZNIK OTKAZAO VAŠ LET:

IN CASE YOUR FLIGHT WAS CANCELLED BY THE AIRLINE:

Da li ste obaviješteni o otkazivanju vašeg leta?

Were you informed about the fact that your flight was cancelled

nakon vašeg dolaska u zračnu luku?

after your arrival at the airport

prije vašeg dolaska u zračnu luku?

before your arrival at the airport

manje od 1 tjedna prije planiranog polaska vašeg leta?

less than 1 week before the planned departure time of your flight

između 7 dana i 2 tjedna prije planiranog polaska vašeg leta?

between 7 days and 2 weeks before the planned departure time of your flight

više od 2 tjedna prije planiranog polaska vašeg leta?

more than 2 weeks before the original scheduled departure date of your flight

Da li vam je ponuđen zamjenski let?

Were you offered an alternative flight

DA

YES

NE

NO

Da li ste obaviješteni o razlogu otkazivanja vašeg leta?

Were you informed about the reason why your flight was cancelled

DA

YES

Koji razlog vam je ponuđen?

What was the reason given to you?

.....

NE

NO

Da li vam je na zračnoj luci pružena skrb od strane zračnog prijevoznika ili njegovog predstavnika?

Did you receive assistance from the airline or its agent at the airport

DA

YES

NE

NO

Kava vrsta skrbi vam je pružena?

What kind of assistance has been provided to you

Obroci

Meals

Pića

Refreshments

Smještaj (hotelski ili drugi), u slučaju da je kašnjenje uzrokovalo ostanak na polazištu preko noći

Place of accommodation (hotel or other) in case the cancellation resulted in an overnight stay

Prijevoz iz zračne luke do mjesta gdje je osiguran smještaj (u slučaju da je otkazivanje uzrokovalo ostanak na polazištu preko noći)

Transfer between airport and place of accommodation (in case the cancellation resulted in an overnight stay)

Sredstva za komunikaciju (telefonski pozivi, faks ili e-mail poruke)

Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)

Ostale vrste skrbi (molimo naznačite točno koje):

Other services (please specify)

Da li ste primili ikakvu novčanu naknadu zbog otkazivanja leta?

Did you receive any financial compensation for this cancellation

DA
YES

Iznos: €
Amount

NE
NO

Da li vam je ponuđen izbor između povrata novca Ili preusmjerenja na vaše krajnje odredište?

Were you offered the choice between a re-fund OR a re-routing to your final destination

DA
YES

Izabrao/la sam opciju povrata novca.
I chose the refund option

Bio mi je ponuđen povrat pune cijene karte
I was offered a refund for the whole ticket price

Bio mi je ponuđen povrat cijene neiskorištenih kupona
I was offered a refund for non-used flight coupons [please specify

.....

Izabrao/la sam opciju preusmjerenja
I chose the rerouting option

.....

NO
NE

Ponuđen mi je samo povrat novca.
Only refund was offered

Ponuđeno mi je samo preusmjerenje na moje krajnje odredište (molimo navedite detalje)
Only re-routing to my final destination was offered (please specify)

.....

U SLUČAJU DA VAM JE USKRAĆEN UKRCAJ PROTIV VAŠE VOLJE

(IN CASE YOU WERE DENIED BOARDING AGAINST YOUR WILL)

Da li je zračni prijevoznik prvo pozvao dobrovoljce?

Did the airline call for volunteers

- DA
YES
- NE
NO
- Ne znam.
I don't know

Da li ste se dobrovoljno javili da odustajete od ukrcaja?

Did you volunteer not to board the aircraft

- DA
YES ako je tako, pitanja ispod se ne odnose na vas
if so, the questions below do not apply
- NE
NO ako je tako, molimo odgovorite na pitanja koja slijede
in this case, please answer next questions

Da li vam je zračni prijevoznik uskratio ukrcaj zbog sigurnosnih, zdravstvenih razloga, razloga vezanih uz zaštitu ili neodgovarajućih putnih dokumenata?

Did the airline refuse your boarding for reasons of safety, security, health or inadequate travel documents

- DA
YES
- NE
NO
- Ne znam.
I don't know

Da li ste se pojavili na izlazu za ukrcaj prije vremena naznačenog u ukrcajnoj propusnici?

Did you present yourself at the boarding gate not later than the time indicated on your boarding pass

- DA
YES
- NE
NO

Da li vam je pružena skrb od strane zračnog prijevoznika ili njegovog predstavnika nakon što vam je uskraćen ukrcaj?

Did you receive assistance from the airline or its agent after you were denied boarding

- DA
YES
- NE
NO

Kakva vrsta skrbi vam je pružena?

What kind of assistance has been provided to you?

- Obroci
Meals
- Pića
Refreshments
- Smještaj (u slučaju da je uskraćeni ukrcaj uzrokovao noćenje)
Place of accommodation (in case the denied boarding resulted in an overnight stay)

Prijevoz iz zračne luke do mjesta gdje je osiguran smještaj (u slučaju da je otkazivanje uzrokovalo ostanak na polazištu preko noći)

Transfer between airport and place of accommodation (in case the denied boarding resulted in an overnight stay)

Sredstva za komunikaciju (telefonski pozivi, faks i e-mail poruke)

Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)

Ostale vrste skrbi (molimo naznačite točno koje):

Other services (please specify)

Da li ste dobili bilo kakvu novčanu naknadu nakon što vam je uskraćen ukrcaj?

Did you receive any financial compensation after you were denied boarding against your will

DA

YES

Iznos: €

Amount

NE

NO

Da li vam je ponuđen izbor između povrata novca ILLI preusmjeravanja na vaše krajnje odredište?

Were you offered the choice between a re-fund OR a re-routing to your final destination

DA

YES

Izabrao/la sam opciju povrata novca.

I chose the re-fund option

Bio mi je ponuđen povrat pune cijene karte

I was offered a refund for the whole ticket price

Bio mi je ponuđen povrat cijene neiskorištenih kupona

I was offered a refund for non-used flight coupons

Izabrao/la sam opciju preusmjeravanja

I chose the rerouting option

.....

NE

NO

Ponuđen mi je samo povrat novca.

Only refund was offered

Ponuđeno mi je samo preusmjeravanje na moje krajnje odredište (molimo navedite detalje)

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

.....

U SLUČAJU DA STE PREMJEŠTENI U NIŽI RAZRED:
IN CASE YOU WERE DOWNGRADED

Imao/la sam rezervaciju u:
I had a reservation in

- Prvom razredu
First Class
- Poslovnom razredu
Business Class

Putovao/la sam u:
I actually travelled in

- Poslovnom razredu
Business Class
- Ekonomskom razredu
Economy Class

Da li ste primili ikakav povrat novca zbog premještaja u niži razred?
Did you receive any refund as a consequence of this downgrading

- DA
YES

Iznos: €
Amount

- NE
NO

Koliko je iznosila cijena vaše karte?
What was the price of your ticket?