



## ДИРЕКТОРАТ ЦИВИЛНОГ ВАЗДУХОПЛОВСТВА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

### **ПРАВА ПУТНИКА У СЛУЧАЈУ УСКРАЋИВАЊА УКРЦАВАЊА, ОТКАЗИВАЊА ЛЕТОВА, КАШЊЕЊА ЛЕТОВА И СМЕШТАЈА У НИЖУ КЛАСУ**

Закон о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају („Службени гласник РС“, број 87/11 и 66/15), усклађен са одредбама европске Уредбе (ЕЗ) бр. 261/2004, регулише права путника у случајевима:

- **ускраћивања укрцавања;**
- **отказивања летова;**
- **кашњења летова;**
- **смештаја у нижу класу.**

Права гарантована путницима у наведеним случајевима примењују се на:

- 1) путнике који путују са аеродрома који се налази на територији стране потписнице *ЕСАА* споразума, на коју се *ЕСАА* споразум примењује (*ЕСАА* подручје);
- 2) путнике који путују са аеродрома у трећој држави на аеродром који се налази унутар *ЕСАА* подручја, изузев ако су они остварили погодности или накнаду штете или помоћ у тој трећој држави и ако је стварни авио-превозилац на том лету авио-превозилац стране потписнице *ЕСАА* споразума.

Овим законом је прописано да је Директорат тело Републике Србије, према прописима Европске уније, које се стара о примени одредаба овог закона које се односе на поштовање права гарантованих путницима.

#### **АКО СМАТРАТЕ ДА СУ ВАША ПРАВА ПОВРЕЂЕНА**

Путник који сматра да је повређено неко од права које у наведеним случајевима има по основу Закона о облигационим и основама својинско-правних односа у ваздушном саобраћају, треба прво да се обрати авио-превозиоцу, односно да му поднесе рекламацију у писаном облику и то најкасније у року од 90 дана од дана кад је лет обављен или кад је требало да се обави, уз коју подноси одговарајуће доказе. У ту сврху може се користити образац рекламације који садржи упутство, преузет са овог сајта на адреси

<http://www.cad.gov.rs/docs/security/Obrazac%20za%20podnosenje%20reklamacije.pdf>

Ако авио-превозилац у року од 60 дана од дана доставе комплетне документације неопходне за рекламацију истој не удовољи или на исту не одговори, подносилац рекламације има право да пријави повреду овог закона Директорату цивилног ваздухопловства Републике Србије на e-mail [dgca@cad.gov.rs](mailto:dgca@cad.gov.rs) или на адресу:

**Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије**  
**Скадарска 23,**  
**11000 Београд**