

# Jutarnji list 20.12.2018.

## Kada putovanja pođu po zlu - koja su vaša prava i što učiniti

AUTOR: Promo



Ususret blagdanskim putovanjima i popularnom „hrvatskom tjednu“ skijaških avantura dobro je proučiti vlastita prava i pripremiti se na sve neočekivane i potencijalno neugodne situacije s kojima se možete susresti. Takve vam situacije ipak ne moraju nužno i pokvariti odmor zato što su naša prava znatno veća otkako je Hrvatska članica EU-a. Evo kako vas EU štiti kao putnike kada putujete iz i unutar EU-a ili u EU zrakoplovnim prijevoznikom iz EU-a.

**Svaki se dan na svijetu otkaže više od 10 000 letova. Što učiniti ako se to dogodi vama?**

Dobili ste poruku da je vaš let otkazan. Prema odredbama EU imate pravo na povrat novca uplaćenog za taj dio putovanja ili preusmjerenje prvim letom na to odredište. Prijevoznik je dužan sukladno vremenu čekanja opskrbiti vas hranom i pićem, a u slučaju odgode za idući dan i noćenjem.

Novčana kompenzacija u iznosima od 250, 400 ili 600 eura za otkazivanje leta i u slučaju kašnjenja dužeg od tri sata isplaćuje se kada za to nisu krive izvanredne okolnosti. Takve okolnosti obuhvaćaju ekstremne vremenske nepogode, sigurnosne rizike, štrajk kontrolora leta, političke nemire ili druge okolnosti koje

prijevoznik nije mogao predvidjeti i na njih utjecati te omogućiti dolazak leta prema planu.

Ako je kašnjenje vašeg prvog leta uzrokovalo probleme s presjedanjem, prijevoznik je dužan reagirati na jedan od tri načina: prevesti vas na odredište u najkraćem mogućem roku, učiniti to u terminu koji sami odaberete ili vas besplatno vratiti u zračnu luku u kojoj je vaše putovanje počelo. Odredbe vezane uz isplatu novčanih naknada jednake su kao i u slučaju otkazivanja leta.

Dogodi li vam se neka od neželjenih situacija, na licu mjesta možete pristupiti svim informacijama o pravima putnika u zračnom i željezničkom prometu putem posebne mobilne aplikacije EU-a Prava putnika koju možete preuzeti [ovdje](#).

### Slična pravila za željezničke, autobusne i brodske prijevoznike

Željeznički, autobusni i brodski prijevoznici moraju slijediti približno jednaka pravila kao i zrakoplovne tvrtke. U slučaju većih kašnjenja ili otkazivanja linije obvezni su isplatiti iznos u protuvrijednosti karte ili vam omogućiti besplatnu kartu u najkraćem roku ukoliko vi to želite. Ako vaš vlak kasni više od sat vremena, a to niste znali prilikom kupnje karte, možete zatražiti povrat novca. Što se naknada tiče, kašnjenje vlaka između jednog i dva sata prijevoznika će koštati dodatnih 25% cijene vaše karte, a ako se čekanje oduži iznad dva sata možete mu naplatiti 50% cijene povrh povrata novca ili plaćanja nove karte. Autobusni prijevoznici će naknadu od 50% cijene karte isplatiti putnicima ako je otkazano ili vremenski odgođeno putovanje duže od 250 kilometara, a putniku nije omogućena alternativna opcija dolaska na odredište.

<p><b>1300 EURA</b></p>  <p>Maksimalni iznos naknade koju imam pravo primiti od zrakoplovne kompanije u slučaju oštećenja prtljage, pod uvjetom da pošaljem zahtjev u roku od 7 dana.</p>	<p><b>PREUZMI APLIKACIJU</b></p>  <p>Uskoro putujem? Mogu saznati više o svojim pravima prije polaska na put jednim potezom prsta u aplikaciji <b>Prava putnika</b>.</p>
--	---

## **Kompenzacija za izgublenu prtljagu**

Svaki dan u Europi prijevoznici izgube više od 10 000 komada prtljage. Dobra vijest je da čak 98% prtljage u konačnici pronađe svog vlasnika. No što učiniti ako prtljaga ne bude pronađena, netko je ukrade ili vam sama činjenica da je nemate nekoliko dana prouzroči nelagodu?

Zračni su prijevoznici dužni isplatiti naknadu u visini do približno 1300€ u slučaju gubitka prtljage, a pravo na kompenzaciju imate i u slučaju da je transport uzrokovao oštećenje sadržaja ili putne torbe. Ako želite podnijeti žalbu, učinite to pismenim putem u roku od sedam dana ili 21 dan ako prtljaga nije stigla na vrijeme. Prtljaga se službeno smatra izgubljenom nakon 45 dana i tada kreće postupak za utvrđivanje štete.

### **Što ako prijevoznik krši vaša prava?**

Ako ste prijevozniku podnijeli službeni prigovor, a odgovor niste dobili ili nije bio zadovoljavajući te smatrate da su vaša prava prekršena, obratite se nadležnim tijelima koje možete pronaći [ovdje](#). Oni su dužni pružiti vam pravni savjet u slučajevima kršenja vaših prava. U konačnici, potrošač ima pravo pokrenuti sudski postupak ako prijevoznik ne pristane na uvjete propisane odredbama o prometu Europske Unije.

### **Hitni zdravstveni slučajevi na putovanju**

Daleko od kuće postoji mogućnost i da ćete se razboljeti ili doživjeti nesreću. Na skijanju se, primjerice, svake godine ozlijedi više od 600 000 ljudi. Hitno zdravstveno zbrinjavanje u nekoj od zemalja Europske unije, uključujući boravak i njegu u bolnici, može se pretvoriti u veliki financijski trošak. Posjedovanje Europske kartice zdravstvenog osiguranja koju vam besplatno može izdati HZZO pokrit će troškove liječenja u svim državama EU-a te na Islandu, Lihtenštajnu, Norveškoj i Švicarskoj. Imate pravo na iste nužne zdravstvene usluge prema istim uvjetima i po istoj cijeni (besplatno u nekim zemljama) kao i stanovnici države koju posjećujete, no unaprijed morate platiti sve doplate koje oni plaćaju. Važno je, međutim, napomenuti da ova kartica nije

alternativa putnom osiguranju i ne pokriva troškove privatne zdravstvene zaštite ili troškove poput primjerice zračnog prijevoza u domovinu.

### **Krađa ili gubitak dokumenata**

U slučaju gubitka ili krađe dokumenata vrlo je važno što prije posjetiti veleposlanstvo Republike Hrvatske. No što ako Hrvatska nema ured veleposlanstva u toj državi? Prema odredbama Europske Unije, u tom slučaju pomoć je moguće zatražiti u veleposlanstvu ili konzulatu bilo koje države članice. Više informacija o tome pronađite [ovdje](#).

**Sve o vašim pravima putnika možete saznati u sekciji [Putovanja](#) na stranici Europske unije ili na posebnoj internetskoj stranici [#EUandMe](#) koju je Europska komisija uspostavila kako bi sve građane EU-a, osobito mlade, osvijestila o njihovim pravima i mogućnostima koje im EU nudi.**