



**OVAJ OBRAZAC SE KORISTI ZA PODNOŠENJE PRIGOVORA VAZDUŠNOM PREVOZNIKU I/ILI
AGENCIJI ZA CIVILNO VAZDUHOPLOVSTVO**
*THIS FORM CAN BE USED TO LODGE A COMPLAINT WITH AN AIRLINE AND/OR
THE CIVIL AVIATION AGENCY*

Prava putnika u vazdušnom saobraćaju u slučaju uskraćivanja ukrcavanja, smještanja u nižu klasu, otkazivanja letova i kašnjenja letova, u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima i osnovama svojinsko-pravnih odnosa u vazdušnom saobraćaju („Službeni list Crne Gore“, br. 18/11 i 46/14)

Passenger rights in case of denied boarding, downgrading, cancellation or long delay of their flight under the Law on obligations and basics of property obligations in the carriage by air (“Official Gazette of Montenegro“, No 18/11 and 46/14)

UPUTSTVO

INSTRUCTIONS

- 1) Putnici koji smatraju da imaju pravo na prigovor vazdušnom prevozniku u slučaju uskraćivanja ukrcavanja, smještanja u nižu klasu, otkazivanja leta ili kašnjenja leta, prvo podnose prigovor vazdušnom prevozniku koji je obavio ili trebalo da obavi let koji je u pitanju. Ovaj prigovor može da se koristi u tu svrhu. Molimo da sačuvate primjerak obrasca zbog svoje evidencije.
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) Ako vazdušni prevoznik ne odgovori na prigovor u roku 30 dana od dana dostavljanja prigovora ili, ako njegov odgovor nije zadovoljavajući, ovaj obrazac (valjana je i Vaša kopija obrasca čiji original je poslat vazdušnom prevozniku) treba da se pošalje Agenciji za civilno vazduhoplovstvo.
Should the airline fail to provide you with a reply within 30 days 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 Civil Aviation Agency.
- 3) Ako je do povrede prava došlo na aerodromu polaska koji se nalazi van ECAA područja, možete da se obratite vazduhoplovnim vlastima države odredišta.
If the incident took place at an airport of departure outside the ECAA Area, you may contact the aviation authority in the state of flight destination.
- 4) Ovaj obrazac prigovora koristi se isključivo u slučaju uskraćivanja ukrcavanja, smještanja u nižu klasu, otkazivanja leta ili 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) Svi drugi prigovori na pružene usluge kao što su preuzimanje prtljaga, izmjene u redu letenja koje su nastale najmanje 14 dana prije datuma putovanja ili problemi pri kupovini i izdavanju karata, podnose se prvo vazdušnom prevozniku. Ako vazdušni prevoznik ne odgovori na prigovor ili, ako njegov odgovor nije zadovoljavajući, možete podnijeti inicijativu za zaštitu prava kod nadležnog inspekcijskog organa ili zaštitu prava ostvarivati pred arbitražom ili pred nadležnim sudom.
For any other complaint types for the services rendered 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, you can submit the initiative for protection of rights to the competent inspection authority or you can exercise protection of rights before the arbitration or before the competent court.
- 6) Molimo da obrazac popunite velikim, štampanim slovima.
Please fill in the form in block capital letters.

Podnosilac prigovora:**Complaint submitted by:**

Ime: <i>Name:</i>	
Prezime: <i>Surname:</i>	
Adresa: <i>Address:</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:**

Vazdušni prevoznik: <i>Airline:</i>	
Broj karte: <i>Ticket number:</i>	
Broj leta: <i>Flight number:</i>	
Broj rezervacije: <i>Booking reference:</i>	
Aerodrom polaska: <i>Airport of departure:</i>	
Aerodrom dolaska: <i>Airport of arrival:</i>	
Aerodrom presijedanja (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>	
Aerodrom(i) na kojem je došlo do povrede prava: <i>Airport(s) where the incident occurred:</i>	

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

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

Molimo Vas da pažljivo pročitate sljedeća značenja izraza i označite znakom [X] onaj na koji se Vaš prigovor odnosi.*Please carefully read these definitions, and indicate with a cross [X] that which applies to this complaint.*

- „Kašnjenje leta“ odnosi se na let koji je započeo poslije 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 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 sati, za sve ostale letove
four or more hours, for all other flights
- „Otkazivanje leta“ je izostanak leta koji je prethodno bio planiran.
'Cancellation' means the non-operation of a flight that was previously planned.
- „Uskraćivanje ukrcavanja“ je uskraćivanje mogućnosti putnicima da se ukrcaju na let za koji putnici imaju potvrđenu rezervaciju i za koji su se prijavili na mjestu za prijavljivanje putnika za let i na izlazu za ukrcavanje do vremena koje je odredio vazdušni prevoznik, organizator putovanja ili ovlašćeni turistički posrednik (ukoliko vrijeme nije unaprijed određeno, najkasnije 45 minuta prije objavljenog vremena polaska). U ove slučajeve ne spadaju okolnosti pod kojima vazdušni prevoznik ili njegov ovlašćeni predstavnik ima opravdan razlog da uskrati putniku pravo da se ukrca, na primjer, iz zdravstvenih, sigurnosnih i/ili bezbjednosnih razloga, ili u slučaju 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.
- „Smještanje u nižu klasu“ odnosi se na putovanje putnika, suprotno njegovoj volji, u nižoj klasi od one za koju 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 predmetni let?*Did the passenger(s) hold a confirmed reservation on the flight concerned?*

- DA
YES
- NE
NO

Da li se putnik (putnici) pojavio na mjestu za prijavljivanje putnika za let najkasnije u vrijeme određeno od strane vazdušnog prevoznika (ili ako vrijeme nije određeno: najkasnije 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 ukrcavanje prije vremena navedenog u karti za ukrcavanje?

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

- DA
YES
- NE
NO

Da li je vazdušni prevoznik upoznao putnike sa njihovim pravima i obavezama?

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

- DA
YES
- NE
NO

Ovim izjavljujem da su sve informacije unijete u ovaj obrazac istinite i tačne u svakom pogledu i važe za sve putnike 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 KASNIJ:

IN CASE YOUR FLIGHT WAS DELAYED:

Da li ste dobili pomoć od vazdušnog prevoznika ili njegovog ovlašćenog predstavnika dok ste čekali let?

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

- DA
YES

Koja vrsta pomoći Vam je pružena?

What kind of assistance has been provided to you?

- obroci
meals
- osvježavajuća pića
refreshments
- smještaj (hotel ili slično) u slučaju da je zbog kašnjenja leta neophodno obezbijediti prenoćište
Place of accommodation (hotel or other) in case the delay resulted in an overnight stay
- prevoz od aerodroma do mjesta smještaja u slučaju da je zbog kašnjenja leta neophodno obezbijediti prenoćište
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)
Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)
- druge usluge (navesti):
Other services (please specify):
- NE
NO

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

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

- DA Iznos:
YES Amount:
- NE
- NO

Ukoliko je Vaš let kasnio više od 5 sati:

If the delay of your flight was longer than 5 hours:

- Da li ste letom ostvarili svrhu putovanja?

Did your flight still serve a purpose?

- DA
YES
- NE
NO

- Ako je odgovor na Vaše prethodno pitanje bio „ne“ i u slučaju da je Vaše putovanje već bilo otpočelo, da li Vam je ponuđeno mjesto na povratnom letu u prvu tačku 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 ste se opredijelili da ne nastavite put, da li Vam je ponuđen povraćaj novca?

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

- DA
YES
- za punu cijenu karte
for the whole ticket price
- za neiskorišćene kupone za let
for the non-used flight coupons
- NE
NO

U SLUČAJU DA JE VAŠ LET OTKAZAO VAZDUŠNI PREVOZNIK:

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?

- poslije Vašeg dolaska na aerodrom?
after your arrival at the airport?
- prije Vašeg dolaska na aerodrom?
before your arrival at the airport?
- manje od jedne nedjelje prije polijetanja predviđenog po redu letenja?
less than one week before the planned departure time of your flight?
- između sedam dana i dvije nedjelje prije polijetanja predviđenog po redu letenja?
between 7 days and 2 weeks before the planned departure time of your flight?
- najmanje dvije nedjelje prije polijetanja predviđenog po redu letenja?
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 Koji Vam je razlog naveden?
YES What was the reason given to you?
- NE
NO

Da li ste primili pomoć na aerodromu od vazdušnog prevoznika ili njegovog ovlašćenog predstavnika?

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

- DA
YES

Koja vrsta pomoći Vam je pružena?

What kind of assistance has been provided to you?

- obroci
meals
- osvježavajuća pića
refreshments
- smještaj (hotel ili slično) u slučaju da je zbog otkazivanja leta neophodno obezbijediti prenoćište
Place of accommodation (hotel or other) in case the cancellation resulted in an overnight stay
- prevoz od aerodroma do mjesta smještaja u slučaju da je zbog otkazivanja leta neophodno obezbijediti prenoćište
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)
Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)
- druge usluge (navesti):
Other services (please specify):
- NE
NO

Da li ste dobili novčanu naknadu za otkazivanje leta?

Did you receive any financial compensation for this cancellation?

- DA Iznos:
YES Amount:
- NE
NO

Da li Vam je ponuđen izbor između povraćaja novca ili preusmjeravanja do Vašeg krajnjeg odredišta?
Were you offered the choice between a refund or a rerouting to your final destination?

DA

YES

Izabrao/la sam opciju povraćaja novca.

I chose the refund option.

Ponuđen mi je povraćaj pune cijene karte

I was offered a refund for the whole ticket price

Ponuđen mi je povraćaj cijene neiskorišćenih kupona za let [navesti detalje]

I was offered a refund for non-used flight coupons [please specify]

Izabrao/la sam opciju preusmjeravanja

I chose the rerouting option

NE

NO

Ponuđen mi je samo povraćaj novca

Only refund was offered

ponuđeno mi je samo preusmjeravanje do krajnjeg odredišta [navesti gdje]

Only rerouting to my final destination was offered [please specify]

U SLUČAJU USKRAĆIVANJA UKRCAVANJA PROTIV VAŠE VOLJE

IN CASE YOU WERE DENIED BOARDING AGAINST YOUR WILL

Da li je vazdušni prevoznik pozvao dobrovoljce koji su voljni da odustanu od rezervacije?

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 ukrcavanja?

Did you volunteer not to board the aircraft?

- DA
YES ako je ovo Vaš odgovor, sljedeća pitanja se ne odnose na Vas
if so, the questions below do not apply
- NE
NO u ovom slučaju, molimo odgovorite na sljedeća pitanja
in this case, please answer next questions

Da li Vam je vazdušni prevoznik uskratio ukrcavanje zbog sigurnosnih, bezbjednosnih, zdravstvenih razloga 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 prijavili na izlazu za ukrcavanje prije vremena koje je navedeno u karti za ukrcavanje?

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

- DA
YES
- NE
NO

Da li ste dobili pomoć od vazdušnog prevoznika ili njegovog ovlašćenog predstavnika nakon što Vam je uskraćeno ukrcavanje?

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

- DA
YES

Koja vrsta pomoći Vam je pružena?

What kind of assistance has been provided to you?

- obroci
meals
- osvježavajuća pića
refreshments
- smještaj (hotel ili slično) u slučaju da je zbog uskraćenog ukrcavanja neophodno obezbijediti prenoćište
Place of accommodation (hotel or other) in case the denied boarding resulted in an overnight stay
- prevoz od aerodroma do mjesta smještaja u slučaju da je zbog uskraćenog ukrcavanja neophodno obezbijediti prenoćište
Transfer between airport and place of accommodation in case the denied boarding resulted in an overnight stay
- sredstva za komunikaciju (telefonski pozivi, faks ili e-mail)
Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)
- druge usluge (navesti):
Other services (please specify):
- NE
NO

Da li ste dobili novčanu naknadu nakon što Vam je protiv Vaše volje uskraćeno ukrcavanje?

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

- DA Iznos:
YES Amount:
- NE
NO

Da li Vam je ponuđen izbor između povraćaja novca ili preusmjeravanja do krajnjeg odredišta?

Were you offered the choice between a refund or a rerouting to your final destination?

- DA
YES
- Izabrao/la sam opciju povraćaja novca.
I chose the refund option.
- Ponuđen mi je povračaj pune cijene karte
I was offered a refund for the whole ticket price
- Ponuđen mi je povračaj cijene neiskorišćenih kupona za let [navesti detalje]
I was offered a refund for non-used flight coupons [please specify]
-
- Izabrao/la sam opciju preusmjeravanja
I chose the rerouting option
-
- NE
NO
- Ponuđen mi je samo povračaj novca
Only refund was offered
- ponuđeno mi je samo preusmjeravanje do krajnjeg odredišta [navesti gdje]
Only rerouting to my final destination was offered [please specify]
-

U SLUČAJU DA STE SMJEŠTENI U NIŽU KLASU:

IN CASE YOU WERE DOWNGRADED:

Imao/la sam rezervaciju za:

I had a reservation in:

- prvu klasu
First Class
- biznis klasu
Business Class

Putovao/la sam:

I actually travelled in:

- biznis klasom
Business Class
- ekonomskom klasom
Economy Class

Da li ste dobili novčanu naknadu za smještanje u nižu klasu?

Did you receive any refund as a consequence of this downgrading?

- DA Iznos:
YES Amount:
- NE
NO

Koliko je iznosila cijena Vaše karte?

What was the price of your ticket?

Iznos:
Amount: