



REPUBLIKA E KOSOVËS
REPUBLICA KOSOVO – REPUBLIC OF KOSOVO

Qeveria – Vlada – Government

Ministria e Infrastrukturës
Ministarstvo za Infrastrukturu
Ministry of Infrastructure

Više informacija?

Nazovite sledeći broj telefona za vreme radnog
vremena (08:00-16:00 radnim danom)

(0)38 200 28 105



**ODBIJEN ULAZ?
OTKAZAN LET?
LET ODLOŽEN NA DUŽE VREME?**

Avio-kompanije imaju zakonsku obavezu da vas informišu o

**VAŠIM PRAVIMA
I GDE MOŽETE ULOŽITI ŽALBU**



Odbijen ulaz

Imate pravo na naknadu između 125 € i 600 € zavisno o udaljenosti leta i odlaganjima leta prouzrokovanih preusmeravanjem.



Odlaganja na duže vreme

Imate pravo da zahtevate vraćanje novca za kartu ako odlaganje prevazilazi više od pet sati, ali samo ako odlučite da nećete putovati.



Otkazivanje

Finansijska nadoknada je obavezna osim ako ste bili obavešteni 14 dana pre leta, ili ako ste bili preusmereni sa približno istim vremenom, ili ako avio-kompanija može dokazati da je otkazivanje prouzrokovano izvanrednim okolnostima.



Pomoć avio-kompanija

Zavisno o okolnostima, ako vam je odbijen ulaz ili je vaš let otkazan ili odložen, imate pravo na pomoć (obroci, mogućnost uspostavljanja komunikacije i prekonadni smeštaj ako je neophodno). U slučaju zabrane ulaska ili otkazivanja, može vam biti ponuđen izbor između nastavljanja putovanja ili vraćanja novca za kartu.

Nacionalni organ odgovoran za obezbeđenje ovih prava u Republici Kosovo je Ministarstvo za Infrastrukturu. Više informacija dostupno je na: www.mi-ks.net

Lista nacionalnih organa u državama članicama EU odgovornih za primenu ovih prava je dostupna na : <http://apr.europa.eu>

PRAVA AVIOPUTNIKA

Identitet avio-kompanije

Morate biti unapred informisani koja avio-kompanija upravlja vašim letom. Avio-kompanije koje su proglašene nesigurnima su zabranjene ili ograničene unutar Republike Kosovo i navedene su na: www.caa-ks.org

Odgovornost

Avio-kompanije mogu biti odgovorne za štetu prouzrokovanu odlaganjima leta (ograničeno na ± € 4 800), za oštećenje i gubitak prtljaga (ograničeno na ± € 1 200) i za povrede ili smrt u udesima. Međutim, avio-kompanije neće biti odgovorne ako su preduzele sve moguće mere da bi izbegle štetu ili ako je bilo nemoguće da se takve mere preduzmu.