

Vodič za prevoznike o pravima putnika u linijskom saobraćaju za linije duže od 250km

prava putnika

Nove obaveze koje proističu iz regulative EU o pravima putnika koja stupa na snagu 1. marta 2013.



Vodič za prevoznike o pravima putnika u linijskom saobraćaju za linije duže od 250km

Ovaj dokument ima za svrhu da informiše prevoznike o novim obavezama koje proističu iz regulative EU koja stupa na snagu 1. marta 2013.

U ovoj regulativi se navodi šta sve putnici mogu da zahtevaju u situacijama kao što su saobraćajne nezgode, otkazivanja/odlaganja polazaka, definiše prava osoba s invaliditetom i ograničenom sposobnošću kretanja i upravlja žalbama putnika.

Dokument je fokusiran na redovne autobuske linije duže od 250 km na kojima se putnici ukrcavaju ili iskrcavaju na teritoriji država članica.

01 // EU regulativa 181/2011 o pravima putnika u autobuskom prevozu koja će se primenjivati od 1.marta 2013

02 // opšte odredbe

03 // šta treba preduzeti prilikom nastanka saobraćajne nezgode?

04 // kako se postupa s putnicima s invaliditetom ili ograničenom sposobnošću kretanja?

05 // šta treba preduzeti u slučaju otkazivanja ili odlaganja polaska?

06 // kako se pružaju informacije putnicima?

07 // kako se postupa sa žalbama putnika?

01 // EU regulativa 181/2011 o pravima putnika u autobuskom saobraćaju koja će se primenjivati od 1.marta 2013.

	Redovni polasci		Vanredni polasci
	< 250km	> 250km	
Bez cenovne diskriminacije po osnovu nacionalnosti klijenta [Član 4(2)]	✓	✓	✓
Obezbeđivanje (elektronske) karte ili drugog dokumenta kojim se ostvaruje pravo na prevoz putnika [Član 4(1)]		✓	✓
Naknada za smrt ili povredu i gubitak ili oštećenje prtljaga koji su posledica saobraćajne nezgode (Član 7)		✓	✓
Pomoć u cilju ispunjavanja trenutnih potreba putnika nakon saobraćajne nezgode (Član 8)		✓	✓
Kompenzacija za pomoćna sredstva za mobilnost i pomagala koje prevoznik izgubi ili ošteti (Član 17)	✓	✓	✓
Bezuslovno pravo na prevoz za osobe s invaliditetom, osim u slučaju da nisu ispunjeni zdravstveni i bezbednosni zahtevi ili dizajn/infrastruktura vozila to ne dozvoljava (Članovi 9 i 10)	✓	✓	
Obuka za podizanje svesti o specifičnim potrebama osoba sa invaliditetom za vozače i sve članove personala koji su u direktnom kontaktu s putnicima (Član 16)	✓	✓	
Odredba o adekvatnom informisanju tokom putovanja (Član 24)	✓	✓	
Odredba o informisanju o pravima putnika pre trenutka polaska (Član 25)	✓	✓	
Uspostavljanje sistema za upravljanje žalbama putnika (Članovi 26 i 27)	✓	✓	
Odredba o pomoći licima s invaliditetom po najavi, 36 časova unapred (Član 14)		✓	
Prava putnika i pomoć u slučaju otkazivanja ili oglaganja polaska (Članovi 19 - 21)		✓	

02 // opšte odredbe

Prevoznici su dužni da izdaju kartu ili elektronsku kartu, ukoliko ne postoji neki drugi dokument (individualni ili kolektivni) kojim se ostvaruje pravo na prevoz.

Ugovorni uslovi i tarife koje primenjuju prevoznici moraju se nuditi putnicima bez ikakve diskriminacije zasnovane na nacionalnosti.

U slučaju da je prevoznik, putnički agent ili tur operater delegirao izvršenje ugovorene aktivnosti na treću stranu, obe strane su odgovorne za postupke i propuste te treće strane.

03 // šta treba preduzeti prilikom nastanka saobraćajne nezgode?

Obaveze prevoznika prilikom nastanka saobraćajne nezgode

Kada to situacija dozvoljava, prevoznici mogu biti u obavezi da pomognu putnicima i obezbede:

- Smeštaj, po ceni ne većoj od 80 EUR po putniku po noći, najviše 2 noći;
- Hranu;
- Odeću;
- Prevoz do smeštaja;
- Prvu pomoć.

Nikakva pomoć koju prevoznik pruži putnicima ne predstavlja prihvatanje ili priznavanje odgovornosti prevoznika.

Kompensacija u slučaju saobraćajne nezgode

Po nastupanju saobraćajne nezgode, putnici imaju pravo na nadoknadu za sledeće:

- Smrt (uključujući razumne troškove sahrane);
- Povrede;
- Izgubljen ili oštećen prtljag;
- Oštećena invalidska kolica, ostala sredstva za mobilnost i pomagala.

Visina kompenzacije: Kolika sredstva se daju?

Iznos će biti izračunat u skladu s važećim nacionalnim zakonom ⁰¹.

Za oštećenje invalidskih kolica, ostalih sredstava za mobilnost ili pomagala, kompenzacija mora da pokrije troškove zamene ili popravke izgubljene ili oštećene opreme.

Prevoznici mogu zahtevati kompenzaciju od treće strane, u zavisnosti od važećih nacionalnih zakona.

04 // kako se postupa s putnicima s invaliditetom ili ograničenom sposobnošću kretanja?

Putnicima s invaliditetom ili ograničenom sposobnošću kretanja rezervacije i karte moraju biti ponuđeni bez dodatnih troškova.

Princip

Prevoznici ne mogu da odbiju da obezbede kartu, prime na liniju ili prihvate rezervaciju lica iz razloga invaliditeta ili smanjene pokretljivosti.

⁰¹ Zakon koji odaberu strane; ; u odsustvu izbora, zakon države u kojoj putnik pretežno boravi, u slučaju da se mesto polaska ili destinacija nalaze u toj državi. U suprotnom, zakon države gde prevoznik pretežno boravi.

Izuzeci

- Zdravstveni i bezbednosni zahtevi u skladu sa zakonom ili nadležnom upravom.
- Dizajn i/ili infrastruktura vozila (autobuske stanice, terminali) čine fizički nemogućim ukrcavanje osobe sa invaliditetom ili osobe sa ograničenom sposobnošću kretanja.

Prava putnika kojima je odbijena rezervacija ili mogućnost ukrcavanja (u momentu kupovine), zbog njihovog invaliditeta ili ograničene sposobnosti kretanja

U ovoj situaciji, prevoznici moraju obavestiti putnike sledeće:

- O razlozima odbijanja i ukoliko je zahtevano, u pismenom obliku u roku od 5 dana od dana prijema zahteva.
- Ukoliko nude bilo kakvu alternativnu uslugu.

Ukoliko razlozi zbog kojih je putniku odbijena rezervacija ili mogućnost ukrcavanja mogu biti prevaziđeni prisustvom osobe koja može da obezbedi potrebnu pomoć, onda putnik može da traži da dobije pratnju, besplatno, osobe po njihovom izboru.

Putnici koji već imaju rezervaciju i odbijena im je mogućnost ukrcavanja, zbog njihovog invaliditeta ili ograničene sposobnosti kretanja

Ukoliko potreba za asistencijom nije naglašena unapred, putniku i osobi koja je u njegovoj pratnji mora biti ponuđen povraćaj novca uz, gde je relevantno i u najkraćem mogućem roku, besplatnu uslugu vraćanja putnika do prvog mesta polaska kako je navedeno u ugovoru o transportu.

Ukoliko je potreba za asistencijom naglašena unapred (36 sati) putniku i osobi u njegovoj pratnji mora biti ponuđen povraćaj novca ili, gde je izvodljivo, nastavak putovanja razumnom alternativom transportne usluge do destinacije kako je navedeno u ugovoru o transportu.

Obaveštenje o potrebi asistencije

O potrebi za asistencijom ili specijalnim sedištem mora biti obavešten prevoznik, putnički agent ili turoperator najmanje 36 sati unapred ⁰².

Prevoznici, putničke agencije i tur operatori moraju omogućiti primanje obaveštenja na svakom prodajnom mestu, kao i putem telefona i interneta.

Nepostojanje obaveštenja

Prevoznici, rukovodioci terminala, putnički agenti i tur operatori moraju da učine svaki razuman napor da osiguraju da se putnici ukrcaju, prebace do odgovarajućeg servisa ili iskrcaju.

Asistencija u vozilu

Putnicima sa invaliditetom treba obezbediti sledeće:

- Sve važne informacije o putovanju (u dostupnom formatu po zahtevu).
- Asistenciju prilikom ukrcavanja/silaženja iz vozila tokom pauza, ukoliko pored vozača postoji još osoblja u vozilu.

Asistencija na terminalima⁰³

(Zajedno sa menadžerima terminala u okviru njihovih nadležnosti)

Neophodno je omogućiti osobama sa invaliditetom, tamo gde je potrebno, da najave svoj dolazak na terminal, kreću se po terminalu, ukrcaju se u vozilo i iskrcajavaju se iz njega, unose i iznose svoj prtljag, uvedu psa vodiča, i dođu do svog sedišta.

⁰² Ako putnički agenti ili turoperateri prime obaveštenje, moraju preneti informaciju prevozniku ili rukovodiocima terminala u što kraćem roku.

⁰³ Evropska komisija će na Internetu objaviti listu terminala na kojima će biti obezbeđena asistencija za osobe sa invaliditetom ili ograničenom sposobnošću kretanja.

Obuka zaposlenih

Svi zaposleni, uključujući vozače, koji su u kontaktu sa putnicima, moraju pohađati trening program koji se odnosi na razvoj svesti o invaliditetu⁰⁴.

Svi zaposleni, osim vozača, koji su u kontaktu sa putnicima, moraju pohađati trening program koji se odnosi na asistenciju licima sa invaliditetom .

Kompenzacija za invalidska kolica ili opremu za mobilnost

Kada prevoznik izgubi ili ošteti invalidska kolica, drugu opremu za mobilnost ili pomagala u bilo kojim okolnostima, finansijska kompenzacija koju plaća mora biti jednaka trošku zamene ili popravke za izgublenu ili uništenu opremu ili uređaje.

Ukoliko je neophodno, svaki napor mora biti učinjen da se omogući privremena zamena opreme.

05 //šta treba preduzeti u slučaju otkazivanja ili odlaganja polaska?

Otkaz ili dvosatno kašnjenje sa terminala ili autobuske stanice; prebukiranost

Prevoznici moraju ponuditi putnicima izbor između:

- Nastavak putovanja do krajnje destinacije u što kraćem roku, pod sličnim uslovima kao što je navedeno u ugovoru o prevozu.
- Naknada⁰⁵ uz, gde je od značaja u najkraćem roku, povratnu uslugu prevoza autobusom do tačke polaska, kao što je navedeno u ugovoru o prevozu.

04 Ova obaveza može biti odložena do 1. marta 2018. godine u zavisnosti od sporazuma između privrednog sektora koji se bavi prevozom putnika i državnih institucija.

05 Naknada mora biti plaćena najkasnije 14 dana od parvljenja ponude ili od kada je zahtev primljen. Isplata mora pokriti sve troškove dobijanja karte po kupovnoj ceni, za deo ili delove putovanja koji nisu realizovani i za deo ili delove putovanja koji su realizovani, ali koji nisu u skladu sa planom putovanja putnika. U slučaju putničkih propusnica ili sezonskih karata, isplata mora biti jednaka proporcionalnom delu ukupne cene propusnice ili karte. Naknada mora biti isplaćena u novcu, osim ako putnik prihvati drugi vid isplate.

U slučaju otkaza ili dvosatnog kašnjenja sa terminala, naknada iznosi do 150% cene karte, ukoliko prevoznik ne može da obezbedi nastavak putovanja.

Kvar vozila u toku vožnje

Prevoznik mora obezbediti drugo vozilo i omogućiti nastavak usluge ili transport do tačke čekanja ili terminala sa koga je moguć nastavak putovanja⁰⁶.

Informacije na terminalima

U slučaju kašnjenja, prevoznici i menadžeri terminala treba da obezbede informaciju, najkasnije 30 minuta posle zakazanog polaska i informaciju o predviđenom vremenu polaska čim ona bude na raspolaganju (u formatu dostupnom osobama sa invaliditetom i osobama sa ograničenom sposobnošću kretanja).

Ukoliko putnici propuste prevoz, prevoznik i menadžer terminala moraju napraviti razuman napor da informišu putnike o alternativnim linijama (u formatu dostupnom osobama sa invaliditetom i osobama sa ograničenom sposobnošću kretanja).

Tamo gde je izvodljivo, informacija koja se zahteva treba da bude obezbeđena putnicima koji napuštaju terminale i autobuske stanice, elektronskim putem, ukoliko su je oni tražili i ukoliko su ostavili potrebne podatke.

Asistencija⁰⁷ u slučaju otkaza ili kašnjenja pri napuštanju terminala

Primenljivo je samo na kašnjenje od 90 minuta i duže, prilikom napuštanja terminala, za putovanja duža od 3 sata.

Užine, obroci i osveženja treba da budu obezbeđeni kada su na raspolaganju ili kada mogu biti obezbeđeni na razuman način, zajedno sa smeštajem, kada je neophodno (najviše 80EUR po putniku po noći, u trajanju od

06 Navedene provizije se ne odnose na putnike sa otvorenim kartama, sve dok vreme polaska nije definisano, osim za putnike sa putničkim propusnicama ili sezonskim kartama.

07 Ova provizija se ne odnosi na putnike sa otvorenim kartama, sve dok vreme polaska nije definisano, osim za putnike sa putničkim propusnicama ili sezonskim kartama..

maksimalno 2 noći) i asistencija da se obezbedi prevoz između terminala i mesta smeštaja⁰⁸.

06 //kako se pružaju informacije putnicima?

Ne-diskriminišući uslovi pristupa

Prevoznici moraju obezbediti ne-diskriminišuće uslove pristupa prevozu za osobe sa invaliditetom i osobe sa ograničenom sposobnošću kretanja koji treba da budu na raspolaganju u pisanom ili elektronskom obliku.

Ovi uslovi treba da obuhvate pravnu regulativu koja se odnosi na bezbednosne zahteve, sve relevantne opšte informacije koje se odnose na putovanje, uslove prevoza i on-line rezervacije (po zahtevu i upristupačnom formatu ili fizički distribuirani).

Informacije tokom putovanja

(po zahtevu i gde je izvodljivo, u pristupačnom formatu)

Prevoznici moraju obezbediti putnicima adekvatne informacije tokom putovanja.

Informacije o pravima putnika⁰⁹

(po zahtevu i gde je izvodljivo, u pristupačnom formatu)

Putnici moraju biti informisani o svojim pravima, najkasnije do vremena polaska.

Ove informacije moraju sadržati kontakte državne institucije koja je odgovorna za primenu EU regulative o pravima putnika.

07 //kako se postupa sa žalbama putnika?

Prevoznici moraju imati ustanovljen sistem za upravljanje žalbama.

Procedure za podnošenje žalbi

- Da bi bila važeća, žalba mora biti podneta od strane putnika u roku od 3 meseca od datuma kada se redovan prevoz realizovao.
- Prevoznik mora dati potvrdu putniku da je njegova žalba usvojena, odbijena ili je u razmatranju, mesec dana od prijema žalbe.
- Konačan odgovor mora biti obezbeđen najkasnije 3 meseca od prijema žalbe.

⁰⁸ Prevoznici nisu u obavezi da ponude smeštaj i transport kada je kašnjenje ili otkazivanje putovanja izazvano vremenskim uslovima.

⁰⁹ Kako bi se pridržavali uslova o informisanju, prevoznici mogu koristiti rezime relevantnog dokumenta koji će im obezbediti Evropska komisija. .



Privredna Komora Beograda

Ul. Kneza Miloša 12
11000 Beograd
Republika Srbija

Tel: +381-11-2641 355
Fax: +381-11-3618 003
Web: www.kombeg.org.rs



IRU Permanent Delegation to the European Union

32-34, avenue de Tervueren
Bte 17
B-1040 Brussels
Belgium

Tel: +32-2-743 25 80
Fax: +32-2-743 25 99
E-mail: brussels@iru.org
Web: www.iru.org

Vodič za prevoznike o pravima putnika za redovne linije kraće od 250km

prava putnika

Nove obaveze koje proističu iz regulative EU o pravima putnika koja stupa na snagu 1. marta 2013.



Vodič za prevoznike o pravima putnika za redovne linije kraće od 250km

Ovaj dokument ima za cilj da informiše prevoznike o novim obavezama koje proističu iz regulative EU koja stupa na snagu 1. marta 2013.

U ovoj regulativi se navodi šta sve putnici mogu da zahtevaju u situacijama kao što su saobraćajne nezgode, otkazivanja/odlaganja polazaka, definiše prava osoba sa invaliditetom i ograničenom sposobnošću kretanja, i upravlja žalbama putnika.

Ovaj dokument je fokusiran na redovne autobuske linije kraće od 250km na kojima se putnici ukrcavaju ili iskrcavaju na teritoriji država članica.

	Redovni polasci		Vanredni polasci
	< 250km	> 250km	
Bez cenovne diskriminacije po osnovu nacionalnosti klijenta [Član 4(2)]	✓	✓	✓
Obezbeđivanje (elektronske) karte ili drugog dokumenta kojim se ostvaruje pravo na prevoz putnika [Član 4(1)]		✓	✓
Naknada za smrt ili povredu i gubitak ili oštećenje prtljaga koji su posledica saobraćajne nezgode (Član 7)		✓	✓
Pomoć u cilju ispunjavanja trenutnih potreba putnika nakon saobraćajne nezgode (Član 8)		✓	✓
Kompenzacija za pomoćna sredstva za mobilnost i pomagala koje prevoznik izgubi ili ošteti (Član 17)	✓	✓	✓
Bezuslovno pravo na prevoz za osobe s invaliditetom, osim u slučaju da nisu ispunjeni zdravstveni i bezbednosni zahtevi ili dizajn/infrastruktura vozila to ne dozvoljava (Članovi 9 i 10)	✓	✓	
Obuka za podizanje svesti o osobama sa invaliditetom za vozače i sve članove personala koji su u direktnom kontaktu s putnicima (Član 16)	✓	✓	
Odredba o adekvatnom informisanju tokom putovanja (Član 24)	✓	✓	
Odredba o informisanju o pravima putnika pre trenutka polaska (Član 25)	✓	✓	
Uspostavljanje sistema za upravljanje žalbama putnika (Članovi 26 i 27)	✓	✓	
Odredba o pomoći licima s invaliditetom po najavi, 36 časova unapred (Član 14)		✓	
Prava putnika i pomoć u slučaju otkazivanja ili odlaganja polaska (Članovi od 19 do 21)		✓	

01 // opšte odredbe

Ugovorni uslovi i tarife koje primenjuju prevoznici moraju se nuditi putnicima bez ikakve diskriminacije zasnovane na nacionalnosti.

02 //kako se postupa s putnicima s invaliditetom ili ograničenom sposobnošću kretanja?

Putnicima s invaliditetom ili ograničenom sposobnošću kretanja rezervacije i karte moraju biti ponuđeni bez dodatnih troškova.

Princip

Prevoznici ne mogu da odbiju da obezbede kartu, prime na liniju ili prihvate rezervaciju lica iz razloga invaliditeta ili smanjene pokretljivosti.

Izuzeci:

- Zdravstveni i bezbednosni zahtevi u skladu sa zakonom ili nadležnom upravom.
- Dizajn i/ili infrastruktura vozila (autobuske stanice, terminali) čine fizički nemogućim ukrcavanje ili nošenje osobe sa invaliditetom ili osobe sa ograničenom sposobnošću kretanja.

Obuka zaposlenih

Svi zaposleni, uključujući vozače, koji imaju direktan kontakt sa putnicima, moraju proći program obuke na temu svesti o invaliditetu⁰¹.

Kompenzacija za invalidska kolica i opremu za mobilnost

Za oštećenje ili gubitak invalidskih kolica, ostale opreme za mobilnost ili pomagala, kompenzacija mora da pokrije troškove zamene ili popravke izgubljene ili oštećene opreme.

⁰¹ Ova obaveza može biti odložena do 1. marta 2018, u zavisnosti od dogovora između sektora za nacionalni autobuski transport i njihovog nacionalnog nadležnog organa.

03 //kako obezbediti informacije putnicima?

Informacije tokom puta

(na zahtev i tamo gde je izvodljivo, u pristupačnim formatima)

Prevoznici moraju obezbediti putnicima adekvatne informacije tokom celog puta.

Informacije o pravima putnika⁰²

(na zahtev i tamo gde je izvodljivo, u pristupačnim formatima)

Putnici moraju biti obavešteni o svojim pravima najkasnije do vremena polaska.

Ta informacija mora sadržati kontakt detalje nacionalnog tela koje je odgovorno za uvođenje EU regulative o pravima putnika.

04 //kako se postupa sa žalbama putnika?

Prevoznici moraju imati ustanovljen sistem za postupanje sa žalbama.

Procedure za podnošenje žalbi

- Da bi bila validna, žalba mora biti predate od strane putnika u roku od 3 meseca od datuma kada je izvršena redovna usluga.
- Prevoznik mora da obavesti putnika da je njegova žalba prihvaćena, odbijena ili se razmatra, u roku od 1 meseca od prijema žalbe.
- Konačni odgovor mora biti dat najkasnije 3 meseca od prijema žalbe.

⁰² Da bi bili usklađeni sa ovim zahtevom, prevoznici mogu koristiti rezime relevantne legislative, koji će im biti dostupan od strane Evropske komisije.



Privredna Komora Beograda

Ul. Kneza Miloša 12
11000 Beograd
Republika Srbija

Tel: +381-11-2641 355
Fax: +381-11-3618 003
Web: www.kombeg.org.rs



IRU Permanent Delegation to the European Union

32-34, avenue de Tervueren
Bte 17
B-1040 Brussels
Belgium

Tel: +32-2-743 25 80
Fax: +32-2-743 25 99
E-mail: brussels@iru.org
Web: www.iru.org

Vodič za prevoznike o pravima putnika u vanlinijskom saobraćaju

prava putnika

Nove obaveze koje proističu iz regulative EU o pravima putnika koja stupa na snagu 1. marta 2013.



Vodič za prevoznike o pravima putnika u vanlinijskom saobraćaju

Ovaj dokument ima za svrhu da informiše prevoznike o novim obavezama koje proističu iz regulative EU koja stupa na snagu 1. marta 2013.

U ovoj regulativi se navodi šta sve putnici mogu da zahtevaju u situacijama kao što su saobraćajne nezgode, otkazivanje/odlaganje polazaka, definiše prava osoba sa invaliditetom i ograničenom sposobnošću kretanja i upravlja žalbama putnika.

Ova ček-lista se odnosi na autobuski prevoz pri kome se putnici ukrcavaju/iskrcavaju na teritoriji zemlje članice EU.

	Redovni polasci		Vanredni polasci
	< 250km	> 250km	
Bez cenovne diskriminacije po osnovu nacionalnosti klijenta [Član 4(2)]	✓	✓	✓
Obezbeđivanje (elektronske) karte ili drugog dokumenta kojim se ostvaruje pravo na prevoz putnika [Član 4(1)]		✓	✓
Naknada za smrt ili povredu i gubitak ili oštećenje prtljaga koji su posledica saobraćajne nezgode (Član 7)		✓	✓
Pomoć u cilju ispunjavanja trenutnih potreba putnika nakon saobraćajne nezgode (Član 8)		✓	✓
Kompenzacija za pomoćna sredstva za mobilnost i pomagala koje prevoznik izgubi ili ošteti (Član 17)	✓	✓	✓
Bezuslovno pravo na prevoz za osobe s invaliditetom, osim u slučaju da nisu ispunjeni zdravstveni i bezbednosni zahtevi ili dizajn/infrastruktura vozila to ne dozvoljava (Članovi 9 i 10)	✓	✓	
Obuka za podizanje svesti o osobama sa invaliditetom za vozače i sve članove personala koji su u direktnom kontaktu s putnicima (Član 16)	✓	✓	
Odredba o adekvatnom informisanju tokom putovanja (Član 24)	✓	✓	
Odredba o informisanju o pravima putnika pre trenutka polaska (Član 25)	✓	✓	
Uspostavljanje sistema za upravljanje žalbama putnika (Članovi 26 i 27)	✓	✓	
Odredba o pomoći licima s invaliditetom po najavi, 36 časova unapred (Član 14)		✓	
Prava putnika i pomoć u slučaju otkazivanja ili odlaganja polaska (Članovi od 19 do 21)		✓	

01 // opšte odredbe

Prevoznici su dužni da izdaju kartu ili elektronsku kartu, ukoliko ne postoji neki drugi dokument kojim se ostvaruje pravo na prevoz.

Ugovorni uslovi i tarife koje primenjuju prevoznici moraju se nuditi putnicima bez ikakve diskriminacije zasnovane na nacionalnosti.

U slučaju da je prevoznik, putnički agent ili tur operater delegirao izvršenje ugovorene aktivnosti na treću stranu, obe strane su odgovorne za postupke i propuste te treće strane.

02 // šta treba preduzeti prilikom nastanka saobraćajne nezgode?

Obaveze prevoznika prilikom nastanka saobraćajne nezgode

Kada to situacija dozvoljava, prevoznici mogu biti u obavezi da pomognu putnicima i obezbede:

- Smeštaj, po ceni ne većoj od 80 EUR po putniku, po noći, ne više od 2 noći
- Hranu;
- Odeću;
- Prevoz do smeštaja;
- Prvu pomoć.

Bilo koja pomoć koju prevoznik pruži putnicima ne predstavlja prihvatanje ili priznavanje odgovornosti prevoznika.

Kompensacija u slučaju saobraćajne nezgode:

Po nastupanju saobraćajne nezgode, putnici imaju pravo na nadoknadu za sledeće:

- Smrt (uključujući razumne troškove sahrane);

→ Povrede;

→ Izgubljen ili oštećen prtljag;

→ Oštećena invalidska kolica, ostala sredstva za mobilnost i pomagala.

Visina kompenzacije: Kolika sredstva se daju?

Iznos će biti izračunat u skladu sa važećim nacionalnim zakonom⁰¹.

Za oštećenje invalidskih kolica, ostalih sredstava za mobilnost ili pomagala, kompenzacija mora da pokrije troškove zamene ili popravke izgubljene ili oštećene opreme

Prevoznici mogu zahtevati kompenzaciju od treće strane, u zavisnosti od važećih nacionalnih zakona.

03 // kako se postupa sa putnicima s invaliditetom ili ograničenom sposobnošću kretanja?

Kompensacija za invalidska kolica i sredstva za mobilnost

Kada prevoznik izgubi ili ošteti invalidska kolica, ostala sredstva za mobilnost i pomagala, finansijska kompenzacija mora biti plaćena u visini jednakoj troškovima zamene ili popravke izgubljene ili oštećene opreme i pomagala.

⁰¹ Zakon koji izaberu strane, u odsustvu izbora, zakon države u kojoj putnik pretežno boravi, u slučaju da se mesto polaska ili destinacija nalaze u toj državi. U suprotnom, zakon države gde prevoznik pretežno boravi.



Privredna Komora Beograda

Ul. Kneza Miloša 12
11000 Beograd
Republika Srbija

Tel: +381-11-2641 355
Fax: +381-11-3618 003
Web: www.kombeg.org.rs



IRU Permanent Delegation to the European Union

32-34, avenue de Tervueren
Bte 17
B-1040 Brussels
Belgium

Tel: +32-2-743 25 80
Fax: +32-2-743 25 99
E-mail: brussels@iru.org
Web: www.iru.org