

POSEBNE USLOVI PREVOZA

DEFINICIJA POJMOVA

FANTAST TOURIST - organizacije ovlašćene od strane IATA organizacije za prodaju avio prevoza drugim osobama ili organizacijama.

PREVOZNIK - preduzeće koje se brine za prevoz osoba, prtljaga, robe i pošte na temelju putnih karata i prtljažnih listova.

EMBARGO - zabrana avio prevoza putnika i prometa robe (ili određene vrste robe) na određeno vreme na linijama koje odredi prevoznik.

PIECE CONCEPT - otprema prtljaga prema broju komada koja važi na letovima do/iz SAD-a, Kanade i nekih delova Južne Amerike (prema propisima prevoznika).

IATA - *International Air Transport Association* - Medjunarodno udruženje avio prevoznika.

KOMBINACIJA TARIFA - sastavljanje tarife pomoću kombinovanja dve ili više tarifa

TROŠKOVI PREVOZA - iznos naveden na putnoj karti ili na prtljažnom listu kao cena za avio prevoz putnika ili promet robe.

MESTO POLASKA - mesto na kome, u skladu s putnom kartom ili prtljažnim listom, počinje avio prevoz putnika i robe.

MESTO DOLASKA - mesto na kome se, u skladu s putnom kartom ili prtljažnim listom, završava avio prevoz putnika i robe.

PUTNA KARTA - putni i prtljažni list izdat putniku od strane prevoznika ili njegovog agenta na temelju kojeg se vrši prevoz putnika i njegovog prtljaga.

MEDJUNARODNI AVIO PREVOZ - avio prevoz putnika i promet robe koji započne/završi se u dve različite države.

NEPRAĆENO DETE - dete koje nije u pratnji osobe starije od 18 godina tokom putovanja avionom.

ČARTERSKI - NEREDOVNI PREVOZ - avio prevoz koji se obavlja mimo redovnog reda letenja pod specijalnim uslovima ugovorenim između avio prevoznika i putničke agencije koja vrši zakup leta. Uslovi čarter prevoza su diskreciono pravo agencije koja vrši zakup leta.

NEPRAVILNOSTI U PREVOZU PUTNIKA – nepridržavanje propisanih pravila za prevoz putnika i prometa robe.

RUČNI PRTLJAG – dozvoljena količina prtljaga koju putnik može ponesi sa sobom u kabinu aviona. Ručni prtljag po svojim dimenzijama može biti dug maksimalno 55 cm, širok maksimalno 40 cm i dubok maksimalno 25 cm, dok zbir sve tri dimenzije može iznositi maksimalno 115 cm. Putnik sme imati uz sebe samo jedan komad ručnog prtljaga maksimalne težine 5-7 kg, ukoliko unutrašnjim propisima prevoznika nije drugačije određeno (avio prevoznik interno određuje dopunske uslove za ručni prtljag).

LOST AND FOUND – Aerodromska služba za pružanje usluge pronalaska i dostave prtljaga čija dostava nije obavljena prema redu letenja putnika.

USLOVI UGOVORA O PREVOZU - uslovi pod kojima se odvija avio prevoz putnika, prtljaga i robe u skladu sa redom letenja.

ZEMALJSKI PREVOZ - prevoz putnika, prtljaga i robe koji se odvija između gradskih terminala i polazne avio luke ili prevoz putnika autobusima ili vozom u slučaju rešavanja nepravilnosti u avio prevozu.

REDOVNI PREVOZ - avio prevoz koji se odvija prema redu letenja.

PREDVIĐENO VREME ODLASKA - vreme koje je predviđeno kao vreme polaska aviona prema redu letenja.

PREDVIĐENO VREME DOLASKA - očekivano vreme sletanja aviona prema redu letenja.

VIŠAK PRTLJAGA - prtljag koji svojom težinom prekoračuje dozvoljenu težinu prtljaga ili dozvoljeni broj komada prtljaga u PC (piece concept). Naknadu za prekoračenu težinu prtljaga određuje avio prevoznik.

REKLAMACIJA - pismena molba upućena avio prevozniku za nadoknadu usled nepridržavanja ugovora o prevozu od strane avio prevoznika.

POTVRDA REZERVACIJE - ponovno potvrđivanje već obezbeđenog (rezervisanog) mesta u avionu. Putnik je dužan da izvrši potvrdu rezervacije neposredno pred put.

REZERVACIJA – obezbeđivanje (rezervisanje) mesta u avionu za putnike, višak prtljaga ili smeštajnog kapaciteta za robu.

ŠTETA NA PRTLJAGU I NA ROBI - oštećenje prtljaga/robe - promena izgleda prtljaga/robe pod uticajem fizičkog ili hemijskog delovanja, u slučaju kad je prtljag/roba sasvim obezvređena, *nepotpun prtljag/roba* - promena izgleda prtljaga/robe, u slučaju kad do mesta dolaska stigne samo deo pošiljke robe.

TRANSFER - mesto koje je na putnoj karti/prtljažnom listu označeno kao tačka na kojoj putnik prelazi s jedne linije na drugu liniju istog ili različitog prevoznika, ili na kojem se predaje roba s jedne na drugu liniju istog ili različitog prevoznika.

TRANZIT - mesto koje nije navedeno na putnoj karti/prtljažnom listu u rubrici u kojoj je označen smer puta.

VARŠAVSKA KONVENCIJA - Konvencija o ujedinjavanju nekoliko pravila o međunarodnom avio prevozu, potpisana u Varšavi 12. 10. 1929.

PREDAT PRTLJAG - prtljag koji je tokom leta smešten u prtljažnom prostoru aviona i označen je na putnoj karti putnika.

POŠILJKA - jedan ili nekoliko komada robe koje prima prevoznik/agent u avio prevoz od jednog pošiljaoca u jednom mestu na jedan prtljažni list i koji je predat jednom primaocu u jednom mestu dolaska.

POTVRDA O PLAĆENOM PREVOZU - pismena potvrda da je osoba na određenom mestu platila troškove prevoza za drugu osobu na drugom mestu.

IZJAVA O KONVERZIJI - All payments will be effected in European currency- euro (€), Switzerland currency - franc (CHF), Serbian currency – dinar (RSD). The amount of your credit card account will be charged for its obtained through the conversion of the price from Euro into Swiss franc or Serbian dinar according to the current exchange rate of the Serbian National Bank. When charging your credit card, the same amount is converted into your local currency according to the exchange rate of credit card associations. As a result of this conversion there is a possibility of a slight difference from the original price stated in our website.

ELEKTRONSKA KARTA

Elektronska karta je ugovor o prevozu između putnika i prevoznika. Elektronska karta je neprenosiva. Ime i prezime putnika nije moguće zameniti. Putnik neće imati pravo na prevoz ukoliko ne pokaže lične isprave validne za putovanje i ukoliko na njegovo ime nije izdata važeća Elektronska karta. Putnik je dužan da na zahtev prevoznika ili drugih nadležnih organa pokaže putnu kartu i preda odgovarajuće kupone za let. Prevoznik ima pravo da uskrati putniku prevoz u slučaju da su podaci menjani na putnoj karti nakon originalnog izdavanja. Ako prevoznik ne može osigurati putniku ranije rezervisano mesto u avionu ili ako dodje do otkazivanja leta u razdoblju vrednosti putne karte, produžiće se važnost putne karte do roka kad prevoznik bude u mogućnosti da ostvari prevoz. Svaka avio karta važi za prevoz godinu dana od datuma početka putovanja ili, ukoliko nijedan deo karte nije iskorišćen, od datuma njenog izdavanja, osim ukoliko drugačije nije navedeno u karti, uslovima prevoza ili propisima prevoznika. Prekid leta je moguć samo ako to omogućuju uslovi tarife.

REDOSLED KUPONA AVIO KARTE I NJIHOVA UPOTREBA

Karta koju Putnik kupi važi samo za prevoz koji je naveden na Karti, od mesta polaska, preko svih planiranih mesta zaustavljanja, do konačnog odredišta. Cena avio karte koju je putnik platio zasniva se na određenim tarifama i odnosi se na prevoz koji je naveden na Avio Karti. Avio Karta neće biti uzeta u obzir i njena važnost će prestati ukoliko svi Kuponi avio karte ne budu upotrebljeni po redosledu po kojem su dati u Avio Karti.

TARIFE

Tarife se primenjuju za prevoz od aerodroma mesta polaska do aerodroma mesta opredeljenja, osim ako nije drugačije naznačeno. Tarife ne uključuju zemaljski prevoz između aerodroma, kao ni između aerodroma i terminala u gradu. Cena avio karte koju Putnik plaća obračunava se prema Tarifama avio kompanija u važećim na dan plaćanja za putovanje po itineraru navedenom na Avio Karti. Troškovi tarife nadoknađuju se gotovinskim ili bezgotovinskim plaćanjem prema kursu koji odredi agent a koji ne sme biti veći od prodajnog kursa Banca Intesa. Putna karta izdata uz posebnu tarifu može biti upotrebljena isključivo pod uslovima određenim za tu tarifu. Bilo kakva promena smera ili datuma poletanja može značiti promenu tarife.

Putnik je obavezan, osim tarife, da plati sve takse i nadoknade koje su važeće u avio prevozu, a koje su ustanovili ili nametnuli ovlašćeni državni organi. Putnik je dužan da se informiše o mogućim izuzecima, kada se taksa za prevoz naplaćuje u mestu polaska.

REZERVACIJA AVIO KARTE

Putnik može sam napraviti online rezervaciju avio karata putem internet portala:

- U Republici Srbiji www.aviokarta.rs ili www.avio.rs
- U Republici Hrvatskoj www.aviokarta.hr
- U Republici Bosni i Hercegovini www.aviokarta.ba
- U Republici Crnoj Gori www.aviokarta.me
- U Republici Makedoniji www.avionskibileti.mk ili www.evtiniaviobileti.mk
- U Republici Sloveniji www.letalska.si ili www.letalskavozovnica.com ili www.aviovoznice.si
- U EU www.aviokarta.eu i www.aironline.eu
- Globalni www.avio.travel

Prilikom uradjene online rezervacije putnik dobija potvrdu na email svoje uradjene rezervacije, Predračun - Instrukcije za uplatu avio karte, Flight Rules - Pravila koja važe za tu avio kartu i tarifu, Posebne Uslove Putovanja, Opšte uslove putovanja... u radno vreme portala AVIO KARTA 24/7.

Prikazana cena obuhvata: prevoz putnika, aerodromske takse, prtljag i uslugu izdavanja avio karte u objedinjenom iznosu. U potvrdi je jasno navedeno koji, koja vrsta i koliko prtljaga je uključeno u cenu rezervisane karte. Ukoliko nije navedeno da je "dozvoljen prtljag" 23 kg/30 kg već u ponudi i potvrdi piše "doplata za prtljag" znači da je u cenu karte uključen samo ručni prtljag a da se "Predati prtljag" mora doplati. Informaciju o ceni i načinu kupovine za "Predati prtljag" možete dobiti od AGENTA. U ceni karte nema skrivenih troškova bez obzira na vrstu plaćanja. Kada kupite karte one podležu pravilima u slučaju naknadnih izmena već izdate avio karte, koja se razlikuju za svaku kartu/kompaniju/tarifu. Pravila avio karata formira avio kompanija- prevoznik, bilo da je reč o promenama ili otkazivanju avio karata. Agencija je tu da posreduje u primeni istih i da na zahtev klijenta da objašnjenje. S obzirom da FANTAST TOURIST vrši posredovanje u ugovoru prevoza putnika i avio kompanije shodno propisanim pravilima i regulativama, želimo da Vam ukažemo i u tehničkom smislu moguć nepredviđeni prekid elektronskih veza sa bazama-serverima avio kompanija i našeg servera preko koga Vi radite rezervaciju on line.

Putnik je dužan da pročita Flight Rules tj. pravila karte koja su na Engleskom jeziku a ako isti ne razume može pozvati Agent na brojeve sa sajta da mu pojasni uslove tarife, pravila vezana za promenu ili refundaciju, i druge detalje vezane za tu tarifu... Takođe, putnik treba odmah da proveriti da li su datumi leta, imena i prezimena ispravno napisani jer sve naknadne ispravke posle pisanja/izdavanja karte mogu izazvati dodatne finansijske troškove na štetu putnika. Izdata karta se može besplatno stornirati samo istog dana do 19 h po srednjeevropskom vremenu a u izuzetnim situacijama do 20 h!

Ukoliko putnik želi da mu agent portala AVIO KARTA napravi rezervaciju avio karata, potrebno je da dostavi email adresu gde bismo mogli da mu pošaljemo potvrdu uradjenih rezervacija avio karata, uslove i rok plaćanja istih. Uplatom avio karata putnik potvrđuje ispravnost i razumevanje istih. Ukoliko naručilac rezervacija avio karata nema email adresu i želi da plati u gotovini, potrebno je da kada dodje u našu poslovnicu prekontrolishe izdate avio karte i potpiše avio kartu i uslove iste. Za sve informacije date usmenim putem ne snosimo odgovornost. Validne su isključivo informacije koje su date pismenim putem. Prilikom uplate avio karata i hotela potvrđujete validnost podataka na avio kartama.

Rezervacije su besplatne, mogu se praviti i otkazivati bez troškova. Cena je garantovana na dan rezervisanja i najčešće u sledećih 24 h (99,99%), ali zbog svakodnevne promene kursa EUR/CHF/RSD/HRK/BAM/KM/MKD kao i diskrecionog prava avio kompanije da izvrši: promenu tarife/taksi ili uslova izabrane tarife, Agencija u tom smislu nije u mogućnosti da klijentu garantuje prethodnu ponudu ukoliko je iz prethodnih razloga došlo do izmene pravila tarife od strane avio kompanije. Samo uplaćena i izdata avio karta zadržava svoje uslove u trenutku kupovine. Ukoliko napravite više od jedne rezervacije za istog putnika na istoj relaciji i u istim terminima leta sistem će svere rezervacije automatski prepoznati i otkazati. Kada se rezervacija napravi može se menjati i korigovati pozivom na telefone ili slanjem zahteva na info@aviokarta.eu, shodno pravilima i željama oko izmene koje je avio kompanija propisala.

ROKovi U VEZI PLAĆANJA AVIO KARTE

Internet portal AVIO KARTA izdaje i vrši naplatu avio karte istoga dana ili maksimalno 24h od uradjene rezervacije avio karte. Ukoliko ste prilikom rezervacije odabrali način plaćanja Platnom karticom (Viza, Master, American...) naplatu iste cemo uraditi u roku od 2-12 h od trenutka rezervacije. Zastitno vreme od 2 h ili 120 minuta je ostavljeno klijentu da proveriti podatke o putnicima, planu leta, informacije o prtljagu, upozna se sa Flight Rule- pravilima karte i tarife. Opštim i Posebnim uslovima putovanja. Ukoliko putnik želi da odustane od date rezervacije bez troškova potrebno je da u ovom vremenskom periodu prosledi email sa zahtevom za otkazivanjem rezervacije bez obaveze objašnjenja svojih razloga ili ukaže na greske koje treba ispraviti/izmeniti pre naplate karte. Rok za izdavanje avio karte zavisi od same tarife avio karte.

Ukoliko Banka nije u mogućnosti da naplati iznos platne kartice, što ne znači da na kartici nema novca ili da ne podržavamo tu vrstu platne kartice, obavestićemo Vas da nismo uspeli da zadužimo Vašu karticu i da pristupamo jednom od rezervnih načina naplate. Rezervni način naplate je da prema prilogu koji ste dobili pod nazivom "Predračun- Instrukcije za uplatu" izvršite uplatu u banci na račun naše firme prema instrukcijama koje stoje dobijene od banke.

Trenutak kada je AGENT u obavezi da izda kartu je kada je kartica uspešno procesuirana ili kada je evidentirao uplatu na svom računu.

Ukoliko putnik napravi rezervaciju avio karte posle 18h po tarifi koja mora da se izda istoga dana a odabere plaćanje u poslovnici ili u banci, portal www.aviokarta.rs ne snosi nikakvu odgovornost za otkazivanje iste. Rezervaciju mesta za određeni let sprovodi ovlašćeni agent. Rezervacija mesta je neobavezujuća dok agent/prevoznik ne izda valjanu putnu kartu, "Nalog o nadoknadi" (MCO) ili "Obaveštenje o unapred plaćenju tarifi" (PTA) s navođenjem rezervisanog mesta. Agent ima pravo da otkaze rezervaciju bez prethodnog obaveštavanja ukoliko putnik do roka koji je odredio agent ne plati putnu kartu. U slučaju plaćanja bankovnim transferom, novac na račun AGENTA mora biti dostavljen blagovremeno (pre isteka maksimalnog roka za izdavanje putne karte).

Ukoliko putnik nije u mogućnosti da kartu plati u roku koji je propisala avio kompanija, potrebno je da kontaktira AGENTA kako bi isti pokušao da produži rezervaciju/napravi novu/obnovi istu.

ZAŠTITA POVERLJIVIH PODATAKA O TRANSAKCIJI

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije. Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

VALUTA PLAĆANJA AVIO KARTE

Ukoliko je način plaćanja avio karte u gotovini u našim poslovnica/uplatnim mestima plaćanje se vrši u lokalnoj valuti.

Ukoliko je plaćanje preko ili na račun valuta plaćanja je dinar, euro ili američki dolar.

Iznos za koji će biti zadužen Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji nama u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu. Može se desiti da će avio kompanija naplatiti iznos u CHF/USD a on je uvek približno jednak iznosu koji je iskazan na našem sajtu u €.

SEDIŠTA U AVIONU

Portal AVIO KARTA će na zahtev klijenta rezervisati, ukoliko to avio kompanija dozvoljava sedišta u avionu za putnike. Ova usluga je besplatna osim na letovima i klasama gde se izbor sedišta dodatno naplaćuje od strane Avio Kompanije. Portal tj. AGENT nije u mogućnosti da putniku garantuje da će sedeti na određenom mestu. Avio kompanija zadržava pravo da rasporedi mesta ili promeni raspored mesta čak i nakon ukrcajanja u avion. Ovo može biti neophodno iz operativnih, sigurnosnih ili bezbednosnih razloga.

POTVRDA REZERVACIJE

Kada putnik ima kupljenu povratnu avio kartu za određenu destinaciju, putnik nije u obavezi da potvrdi svoje putovanje pozivajući naš call centar.

PRIJAVLJIVANJE I UKRCAVANJE NA LET PUTNIKA

Rokovi za prijavljivanje na let razlikuju se od aerodroma do aerodroma. Potrebno je da se o ovim rokovima Putnik raspita i da ih se pridržava. Avio kompanije imaju pravo da ponište Putnikovu rezervaciju ukoliko se isti ne pridržava rokova za prijavljivanje na let. O rokovima za prijavljivanje na aerodrom Putnik je dužan da se raspita sam. Rokovi za prijavljivanje svih avio kompanija u Beogradu, Sarajevu, Skoplju, Zagrebu, Ljubljani, Becu, Cirihi su 2:00h pre naznačenog vremena poletanja u avio karti, dok rokovi prijavljivanja na drugim Evropskim Aerodromima iznosi 2 h 45 min!

Putnik mora biti prisutan u prostoru za ukrcajanje u avion najkasnije do vremena koje mu je avio kompanija saopštila prilikom prijavljivanja za let.

Avio kompanija ima pravo da poništi rezervaciju Putnika, ukoliko se isti na vreme ne pojavi na izlazu za ukrcajanje.

Ukoliko putujete jednom avio kompanijom do krajnje destinacije Vaš prtljag će biti čekiran do kraja.

Ukoliko koristite u jednoj avio karti usluge dve različite avio kompanije i ukoliko je dogovoreno između prevoznika da Vaš prtljag bude čekiran do kraja i ukoliko ne pravite stopover duži od 24 časa Vaš prtljag će biti čekiran do kraja. U suprotnom, potrebno je preuzeti i čekirati prtljag ponovo u mestu međusletanja.

Avio kompanija i portal www.aviokarta.rs ne snose odgovornost za gubitke ili troškove koje Putnik eventualno pretrpi zato što se nije pridržavao odredbi ovog člana. Portal www.aviokarta.rs nije dužan da informiše putnika o međusobnim ugovorima avio kompanija u vezi čekiranja prtljaga.

DUŽNOSTI PUTNIKA U AVIO SAOBRAĆAJU

- Putnik je dužan pre kupovine putne karte i ukrcajanja u avion na zahtev zaposlenog IATA agenta ili prevoznika ili državnih organa da dokaže svoj identitet i priloži odgovarajuće putne dokumente.
- Prilikom kupovine putne karte putnik je dužan da obavesti avio prevoznika posredstvom IATA agenta o svojim zdravstvenim problemima, koji bi mogli otežati njegov prevoz ili negativno uticati na tok leta.
- Putnik je dužan da se podvrgne sigurnosnom pregledu koji uključuje njegov predat i ručni prtljag.
- Prema važećim međunarodnim propisima putnik u svom ručnom prtljagu ne sme nositi oružje, municiju, noževе, igračke koje odgovaraju stvarnom oružju (npr. pištolji, granate) i ostale predmete slične prirode. Ti predmeti moraju biti spakovani u predat prtljag po posebnoj proceduri. Prevoznik se odriče bilo kakve odgovornosti za čuvanje tih predmeta. Predmeti opasne prirode (eksploziv i municija, goriva, kompresovani gasovi, otrovi ili toksični i zarazni materijali, oksidirajuće stvari, radioaktivni materijal, magnetski materijal i ostala opasna roba) moguće je prevoziti samo pod posebnim uslovima prevoza.
- Putnik je dužan da poštuje pravila avio prevoza i da se pridržava upozorenja prevoznika koja se tiču pre svega:
 - ukrcajanja, okupljanja i kretanja u prostorijama za putnike,
 - ulaska i izlaska iz aviona,
 - odlaganje odeće i ručnog prtljaga u avion.
- Putnik ne sme svojim ponašanjem da ugrožava sigurnost i odvijanje avio prevoza, da smeta i uznemirava ostale putnike ili bude razlog za njihovu tužbu, da sprečava pravilno obavljanje dužnosti posade aviona i da oštećuje imovinu prevoznika ili putnika.
- Putnik je, takodje, dužan da:
 - pristupi mestu ukrcajanja i izvršenju svih traženih formalnosti i procedura na vreme, ne kasnije od vremena koje je odredio prevoznik. Putniku se preporučuje da se o tome raspita kod prevoznika ili njegovog ovlašćenog agenta,
 - na poziv posade aviona ili na znak na svetlećem panelu prilikom poletanja ili sletanja, odnosno tokom leta, priveže sigurnosni pojas,
 - na traženje posade aviona, premesti se na određeno sedišta, ako je to potrebno iz operativnih razloga,
 - pridržava se naloga o zabrani pušenja u avionu. Kršenje zabrane može biti kažnjeno novčanom kaznom,
 - tokom leta ne koristi određene elektronske uređaje i uređaje koji svojim radom mogu negativno uticati na funkcionisanje i rad elektronskih uređaja i aparata aviona. Kršenje zabrane može biti kažnjeno novčanom kaznom,
 - podvrgne se prvoj pomoći ako se tokom leta pojave zdravstveni problemi, obavesti osoblje o ličnim i zdravstvenim podacima i podvrgne se lekarskom pregledu,
 - nadoknadi prevozniku sve naknade za štetu koju je uzrokovao ili počinio svojim nedoličnim ponašanjem (npr. uništavanje unutrašnjosti aviona, ilegalni prevoz opasnih životinja, stvari itd.),
 - tokom leta pridržava se pravila kapetana i posade aviona,
 - podvrgne se propisanom sigurnosnom pregledu koji obavljaju organi državne službe ili ovlašćene organizacije,
 - prilagodi svoju odeću i spoljašnji izgled tako da odgovara standardima avio prevoza.

ODGOVORNOST PREVOZNIKA;

- Opšta odgovornost prevoznika se sprovodi u međunarodnom avio prevozu na osnovu Ugovora o ujednačavanju nekih pravila o međunarodnom avio prevozu tzv. Varšavskom konvencijom čl. 15/1935., u izmenama Haškog protokola čl. 15/1966.
- Ograničenje odgovornosti prevoznika
 - odgovornost prevoznika u duhu Varšavske konvencije dopunjene i izmenjene Haškim protokolom za štetu nastalu smrću ili ranjavanjem putnika ograničena je iznosom od 20.000, - USD, iznosom od 58.000, - USD (75.000, - USD uključujući pravne troškove) u duhu Montrealskog dogovora za letove do/iz/preko SAD-a i Kanade.
- Odgovornost za štetu
 - prevoznik je odgovoran samo za štetu nastalu na sopstvenoj liniji. Prevoznik koji je izdao putnu kartu ili ukrcao prtljag na liniju drugog prevoznika, nastupa samo kao njegov agent. Putnik ima, uprkos tome, pravo da traži odštetu, u slučaju predatog prtljaga, od prvog ili poslednjeg prevoznika.

- b) prevoznik ne odgovara za štetu prouzrokovanu na ručnom prtljagu ili drugim stvarima za čiju je brigu i čuvanje zadužen putnik, s izuzetkom slučajeva kad je šteta nastala krivicom prevoznika ili kad je putnik izgubio mogućnost da brine o svojem prtljagu. Ako je šteta nastala zajedničkom krivicom putnika i prevoznika, snosiće podeljenu odgovornost s obzirom na svoj deo odgovornosti u nastanku štete.
- c) prevoznik je odgovoran do visine stvarne štete, najviše do granice ograničavanja njegove odgovornosti. Prevoznik ne odgovara za neposrednu štetu niti za izgubljeni dobit,
- d) prevoznik je odgovoran za gubitak ili kašnjenje koje je nastalo u toku avio prevoza njegovom krivicom,
- e) prevoznik nije odgovoran za bilo kakvu štetu, gubitak ili oštećenje koje je prouzrokovano prirodnim putem, smrću životinja ili ponašanjem životinja, kao što je ujedanje, udaranje, probadanje ili gušenje ili pogrešnim čuvanjem životinje, ili nemogućnosti da se životinje prilagode različitim uslovima avio prevoza,
- f) prevoznik ne odgovara za štetu na lomljivim i krhkim predmetima ili lako kvarljivim stvarima, za gubitak novca, nakita, plemenitih metala, lekova, klučeva, videokamera, fotoaparata i drugih elektronskih uređaja, obeznica i vrednosnih papira ili ostalih vrednosti, poslovnih dokumenata, pasoša i drugih identifikacijskih isprava, koje su smeštene u putnikov predati prtljag, sa znanjem ili bez znanja prevoznika. Prevoznik nije odgovoran za oštećenje putnikovog prtljaga koji je uzrokovan sadržajem prtljaga,
- g) u slučaju prevoza putnika čija je starost, psihičko i fizičko stanje takvo da je opasno ili rizično za tu osobu, prevoznik neće biti odgovoran za bilo kakvu bolest, povredu ili nesposobnost, uključujući i smrt ako je ta bolest, povreda, nesposobnost ili smrt posledica navedenog stanja takve osobe,
- h) ograničavanje odgovornosti prevoznika odnosi se na sve zaposlene, agente i zastupnike prevoznika.

DUŽNOSTI PREVOZNIKA U AVIO SAOBRAĆAJU

1. Prevoznik je dužan da osigura da putnici budu upoznati sa smeštajem i načinom korišćenja:
 - a) sigurnosnih pojaseva,
 - b) izlaza u slučaju nužde i uređaja koji su predviđeni za zajedničku upotrebu,
 - c) prsluka za spasavanje i maski za kiseonik, kada je korišćenje tih sredstava propisano za putnike,
 - d) ostalih uređaja u slučaju nužde, predviđenih za individualnu upotrebu.
2. Putnici moraju biti upoznati s pravikom o zabrani pušenja i korišćenja elektronskih uređaja, u avionu kao i kršenja propisa zbog kojih mogu biti kažnjeni novčanom kaznom.
3. Ukoliko se javi potreba, prevoznik je dužan upoznati putnike s postupcima u slučaju nužde koji odgovaraju daljoj situaciji.
4. Prevoznik je dužan osigurati mogućnost da putnici koriste sigurnosne pojaseve prilikom uzletanja, sletanja, pojave turbulencije i u bilo kojem drugom slučaju na poziv kapetana aviona, i dužan je da upozna putnike o mestu njihovog položaja u avionu

PRAVO NEPRIHVATANJA NA PREVOZ

Svaka avio kompanija ima pravo da odbije prevoz svakog putnika ili putničkog prtljaga iz razloga bezbednosti leta ili po svom diskrecionom pravu. U tom slučaju, Putnik će imati pravo na refundaciju plaćene avio karte.

Avio kompanija ima pravo da odbije prijem Prtljaga ukoliko smatra da nije adekvatno i sigurno upakovan u odgovarajuću ambalažu.

USKRAĆIVANJE I OGRANIČAVANJE PREVOZA

1. Opšte odredbe

Prevoznik može da uskrati prevoz putnika:

- a) ukoliko to zahtevaju propisi prevoznika u vezi sa samim izvođenjem leta,
- b) ukoliko dodje do kršenja propisa važećih za zemlju iz koje avion poleće, u koju sleće ili kroz koju samo prolazi, od strane putnika,
- c) ukoliko putnik boluje od zarazne bolesti, koju je dužan unapred da prijavi, ukoliko boluje od teške bolesti i ne može sam da brine za svoje psihičko i fizičko stanje, a nema sa sobom pratnju koja mu može pružiti potrebnu pomoć,
- d) ukoliko putnik narušava svojim ponašanjem sigurnost prevoza ili javni red i mir, ili ako nije prikladno odeven,
- e) ukoliko dodje do kršenja bilo koje od dužnosti navedenih u članu 7.

2. Pravo putnika na nadoknadu

Putniku, kojem je bio uskraćen i ograničen prevoz u skladu sa stavom 1. a) prethodne odredbe, može se kao naknada za nerealizovani let vratiti tarifa ili njen približni deo koji se odnosi na neostvareni deo leta, ili mu se može ponuditi alternativni prevoz drugim avionom ili drugom vrstom prevoza. Ako je putnik izuzet iz prevoza iz drugih razloga, od naknade za nerealizovani let odbija se taxa ukoliko prevoznik ne zahteva drugačiju primenu pravila refundacije troškova.

PRTLJAG

1. Opšte odredbe

Prtljag se prevozi kao predat i nepredat (ručni prtljag). Putnik ima pravo na besplatan prevoz prtljaga prema sledećim odredbama ovih Ustova.

Prtljag koji se prevozi kao "predat prtljag" jasno je naznačen na rezervaciji kao "Dozvoljen prtljag" sa količinom i kilažom koja je dozvoljena za tu tarifu karte. Ukoliko u ponudi ili potvrđ rezervacije piše "Doplata za prtljag" znači da ta tarifa i klasa nemaju uključen prtljag koji se naziva "predat prtljag" i da se naknadno mora kupiti. Ova doplata za prtljag se može izvršiti na aerodromu prilikom čekiranja ili preko AGENTA.

Sve veći broj aviokompanija prelazi na sistem "low cost" gde nudi pojedine tarife bez "predatog prtljaga", a gde je dozvoljen samo ručni prtljag tj. kabinski prtljag (dimenzije i težinu pogledajte pod nepredat prtljag (ručni prtljag).

2. Predat prtljag

Kao predat prtljag primaju se dobro zatvoreni i zaključani koferi ili drugi prtljag koji se može čvrsto zatvoriti. Uz saglasnost prevoznika, u prevoz mogu biti uključeni takodje i drugi predmeti. Za prtljag koj putnik preda prevozniku (predat prtljag), putniku se kao potvrda o preuzimanju izdaje prtljažni identifikacioni privezak (tag), koji je putnik dužan da sačuva u slučaju reklamacije. Kao predat prtljag moguće je takodje prevoziti životne namirnice i male životinje, prema propisima koje odredi prevoznik. Svaki komad prtljaga koji putnik želi da preda mora biti i označen sa spoljašnje i unutrašnje strane identifikacionom oznakom na kojoj stoji putnikovo ime i njegova kontakt adresa u mestu dolaska (na primer adresa hotela). Ime naznačeno na toj oznaci mora odgovarati podacima na putnoj karti i ostalim putnim ispravama. Prtljag, uključujući i onaj sa zip zatvaračem, mora biti zatvoren, kako tokom prevoza ne bi došlo do otvaranja. Prevoznik ne odgovara za prtljag koji odmah nakon sletanja nije preuzet. Predat prtljag se prevozi u skladišnom prostoru aviona kojim putuje putnik. Ako takav prevoz nije moguć, ostvariće se najbližom mogućom vezom.

Prevoz prtljaga i stvari, koje bi mogle ugroziti sigurnost leta, osoba ili imovine, prtljaga i stvari, koje bi prilikom avio prevoza mogle biti znatno oštećene ili su neprikladno zapakovane, prevoznik može isključiti iz prevoza pre poletanja ili bilo kada tokom puta.

Količina i vrsta prtljaga se proverava isključivo na sajtu: <https://avio.karta.rs/Provera-prtljaga.html>

Prilikom putovanja do/z SAD-a, teritorija SAD-a i Kanade, odrasla osoba u klasi C (poslovna) ima pravo na besplatan prevoz dva komada predatog prtljaga, kod koje zbir triju dimenzija svakog od komada prtljaga ne prelazi 158 cm, a težina svakog od njih ne prelazi 23 kg. **U klasi Y (ekonomska)** odrasla osoba ima pravo na besplatan prevoz jednog komada predatog prtljaga kod **4**

koje zbir tri dimenzije komada prtljaga ne prelazi 158 cm, a težina svakog od komada prtljaga ne prelazi 23 kg. Deca do 2 godine starosti imaju pravo na prevoz jednog komada prtljaga zbir čijih dimenzija ne prelazi 115 cm, te pravo na prevoz sastavljenih dečjih kolica.

Na ostalim linijama, odrasle osobe imaju pravo na besplatan prevoz predatog prtljaga koji u klasi C (poslovna) ne prelazi težinu od 30 kg, a u klasi Y (ekonomska) 23 kg. Deca do 2 godine starosti (koja nemaju pravo na vlastito sedište) imaju pravo na besplatan prevoz predatog prtljaga koji svojom težinom ne prelazi 10 kg, te pravo na prevoz sastavljenih dečjih kolica i hrane za vreme leta. Djeca od 2 do 12 godina starosti imaju pravo na besplatan prevoz predatog prtljaga u istom obimu kao i odrasle osobe.

3. Nepredat prtljag (ručni prtljag)

Ručni prtljag koji putnik može poneti sa sobom u avion određen je dimenzijama: maksimalna dužina 55 cm, maksimalna širina 40 cm te maksimalna dubina 20 cm, dok njihov zbir maksimalno iznosi 115 cm. Putnik sme imati uz sebe samo jedan komad ručnog prtljaga maksimalne težine 5 kg, ukoliko to nije drukčije određeno unutrašnjim propisima prevoznika. Prevoznik ima pravo provere težine i dimenzija ručnog prtljaga.

Besplatno se prevoze u kabini aviona dole navedeni predmeti za ličnu upotrebu, koje putnik ima uz sebe i sam ih čuva:

- mala ženska torbica
- kaput, šal ili pokrivač
- kišobran ili štapić
- fotoaparat, videokamera, dvogled, mali prenosni računar-lap topili mobilni telefon
- korpa za dete i hranu za dete tokom leta
- naočare i ortopedski pomagala za invalide putnike

4. Posebna vrsta prtljaga

Isključivo uz prethodnu saglasnost prevoznika i pod uslovima koje je odredio prevoznik moguće je prevoziti:

a) žive životinje, uključujući ptice i gmizavce (prevoz se sprovodi na odgovornost putnika, te samo na onim mestima u kojima je to važećim propisima dopušteno).

Prevoz se sprovodi:

- u putničkom delu aviona (u kabini) ili u skladišnom prostoru
- kao roba.

Besplatno se, pored navedenog, u kabini aviona može prevoziti pas ako prati osobu oštećenog vida ili sluha, kao i pas namenjen za zaštitu ljudskih života. Psi moraju biti opremljeni povodcem, brnjicom, potvrdom o vakcinaciji i drugom traženom dokumentacijom.

b) prevoz oružja i municije:

oružje svih vrsta može biti primljeno na avio prevoz samo na onim mestima u kojima je to važećim propisima dopušteno. Oružje mora biti nenapunjeno, zaključeno i smešteno isključivo u skladišnom prostoru aviona. Municijska, koja je svojim svojstvima eksplozivna, spada u tzv. opasni teret i može se prevoziti prema uslovima navedenima u IATA priručnik u za prevoz opasnog tereta.

c) prevoz diplomatskog prtljaga dopušten je diplomatskim kuririma u putničkoj kabini aviona.

Besplatno se prevozi potpuno sastavljeno vozilo za invalide osobe.

5. Višak prtljaga

Pri korišćenju tzv. komadnog sistema prevoza prtljaga do/iz SAD-a, teritorija SAD-a i Kanade, za svaki komad prtljaga viška ili za prekoračenje veličine ili težine prtljaga plaća se fiksno utvrđena nadoknada određena prema mestu dolaska.

Prtljag na ostalim linijama, koji ima težinu veću od dozvoljene, biće prevezen prema kapacitetu- mogućnostima prevoznika i za njega se obračunava tarifa prema težini određenoj nadoknadom za 1 kg na osnovi tarife prevoznika primenljivog cenovnika u tu svrhu (svaki prevoznik ima svoje propise: primer 1% Prve ili buisnes class tarife za svaki kilogram)

6. Udruživanje težine prtljaga

Ako dva ili više putnika koji zajedno putuju do istog mesta istim avionom predaju na ukrcaj svoj prtljag u isto vreme i na istom mestu, biće im dopuštena zajednička težina prtljaga, koja odgovara zbiru dopuštene slobodne težine prtljaga tih putnika.

7. Pregled prtljaga

Prevoznik se može uz prisutnost putnika uveriti u sadržaj njegovog prtljaga. Ako je putnik odsutan, prevoznik ima pravo da uz prisutnost barem jednog svedoka, koj nije zaposlen kod prevoznika, otvori prtljag putnika, i da ustanovi da li prtljag sadrži predmete kojima se uskraćuje prevoz ili predmete čiji prevoz zahteva poseban režim.

8. Nepraćen prtljag

Prevoz nepraćenog prtljaga vrši se po posebnim propisima prevoznika.

9. Prtljag s prijavljenom vrednošću

Putnik ima mogućnost da prijavi vrednost predatog prtljaga veći nego što je vrednost odgovornosti avio prevoznika pod pretpostavkom da je prevoznik odredio tarifne uslove u tom slučaju.

10. Preuzimanje predatog prtljaga

a) putnik je dužan da preuzme svoj prtljag odmah po sletanju,

b) prtljag može preuzeti jedino vlasnik prtljažnog lista i identifikacionog priveska. Prevoznik nije dužan da proverava da li je vlasnik prtljažnog lista i identifikacionog priveska preuzeo prtljag i ne odgovara za gubitak, štetu, ili druge troškove koji bi nastali putniku s tim u vezi,

c) oštećenje, neizdavanje ili gubitak prtljaga nužno je prijaviti odmah prilikom preuzimanja prtljaga prevozniku, koji je dužan da sastavi zapisnik o tome. Inače se pretpostavlja da je prtljag bio predat u ispravnom stanju,

d) prilikom kasnijeg prijavljivanja štete putnik mora dokazati uzročnu vezu između prijavljene štete i pripadajućeg prevoza.

RED LETENJA, KAŠNENJE I OTKAZANI LETOVI

Objavljeni red letenja može biti izmenjen u intervalu od datuma objavljivanja do datuma putovanja. Portal AVIO KARTA ne garantuje objavljeni red letenja avio kompanija. Red letenja je podložan promenama. Postoji mogućnost da dodje do izmene reda letenja nakon što Avio Karta bude izdata. Potrebno je da Putnik ostavi svoje podatke za kontakt validne, kako bismo mogli da ga obavestimo o svim izmenama. Ukoliko avio kompanija izmeni red letenja koji Putniku ne odgovaraju, a ne bude u mogućnosti da istom rezervišu mesto na drugom letu kojim odgovara, Putnik ima pravo na punu refundaciju.

Sva prava putnika kod uskraćivanja ukrcavanja, otkazivanja i velikog kašnjenja letova možete pročitati na sajtu avio kompanije.

Sva prava putnika kod uskraćivanja ukrcavanja, otkazivanja i velikog kašnjenja letova AIRSERBIA avio kompanije možete preuzeti na:

<http://www.airserbia.com/en-rs/notice-on-passenger-rights-in-the-event-of-denied-boarding-and-of-cancellation-or-long-delay-of-flights>

Ako zbog okolnosti koje su van njegove kontrole avio kompanija otkaze ili odloži let, ne izvrši sletanje na aerodrom prekida putovanja ili krajnjeg opredeljenja ili prouzrokuje da putnik izgubi vezu za naredni let za koji ima vezanu rezervaciju, Avio Kompanija je dužna da preduzme jedan od sledećih koraka:

- da Putnika što je moguće pre preveze drugim letom na kojem ima raspoloživih mesta bez dodatnih troškova za Putnika i, ukoliko je potrebno, produži važnost njegove Avio Karte;
- da Putnika rerutira do aerodroma opredeljenja prema destinaciji navedenoj na njegovoj Karti na letu svoje avio kompanije ili na drugi sporazumno dogovoreni način i u dogovorenoj klasi prevoza, bez dodatnih troškova za Putnika.

Ukoliko dodje do kašnjenja ili otkaza leta maksimalno 24h pre datuma putovanja u vreme rada call centra AVIO KARTA, naš call centar će kontaktirati i obavestiti o eventualnim promenama/otkazima putnika ili naručioca kupljene avio karte. Nakon obaveštavanja klijenta o promeni ili otkazu avio karte agenti portala AVIO KARTA će učiniti sve što je u njihovoj moći da uz saglasnost avio kompanija promerjene letove zamene za letove koji odgovaraju putniku. Ukoliko putniku ni jedan od predloženih letova ne odgovara portal AVIO KARTA će vratiti putniku ceo iznos novca uplaćene avio karte odmah po prijemu refundacije od avioprevoznika.

Ukoliko avio kompanija promeni red letenja ili otkáže putovanje posle 19h radnim danom, posle 15h subotom ili nedeljom dužna je da kontaktira lično svakog putnika i obavesti ga o promeni reda letenja ili otkaza avio karte.

Ukoliko avio kompanija otkáže ili pomeri red letenja na dan puta, par sati pred putovanje, putnik će biti obavešten na aerodromu od strane avio kompanije o redu letenja. Za sva pitanja na aerodromu putnik je dužan da se obrati avio kompaniji koja će ga obavestiti o promeni reda letenja ili otkazu avio karte i nalaženju najbolje opcije za putnika u datom momentu.

Ukoliko dodje do štrajka avio kompanije putnik je dužan da kontaktira avio kompaniju kako bi ga avio kompanija prebacila na prvi slobodan let ka željenoj destinaciji.

Putnik je u obavezi da svoju kartu proverava na <https://aviokarta.rs/Provera-avionske-karte.html> ili na <https://www.checkmytrip.com> i da odmah po uočavanju promene ili otkaza nekog leta iz karte kontaktira AGENTA kako bi agent sa Aviokompanijom ponudio rešenje za obavljanje leta.

Nepravilnosti u avio prevozu

a) iz ličnih razloga koji ne zavise od prevoznika (iz razloga tzv. „više sile“, na primer vremenskih uslova, tehničkih razloga koji nisu greška prevoznika, u slučaju rata, štrajka organizacija koje vrše službu prevoza i sl.) prevoznik može odložiti, otkazati, ukinuti, preusmeriti let, promeniti vrstu aviona ili predati zastupništvo drugom prevozniku, a da ne snosi dalju odgovornost, osim dužnosti osiguravanja prevoza drugim avionom ili drugim prevoznim sredstvima ili vraćanja plaćene tarife.

b) ako je let odložen, ako kasni ili je otkazan ili je promerjena vrsta aviona u okdnostima koje su nastale kao greška prevoznika, a prevoznik nije u mogućnosti da osigura unapred potvrđeno mesto, putnik se ne može iskrcati na unapred utvrđenom ili konačnom odredištu, ili ako okolnosti uticu na to da putnik zakasni na vezani let, prevoznik je dužan:

- prevesti putnika nekom drugom redovnom linijom na kojoj ima slobodnih mesta ili

- preusmeriti putnika do konačnog odredišta označenog na putnoj karti svojim redovnim letom ili letom nekog drugog prevoznika ili osigurati za putnika zemaljski prevoz. Ukoliko troškovi za takse, troškovi plaćanja za višak prtljaga i ostale usluge povezane s promenom puta prekorače vrednost plaćene cene putne karte ili njenog dela, prevoznik neće od putnika zahtevati dodatne takse ili ostale naknade i platiće putniku razliku ukoliko su takse i naknade za promenjen smer niže od onih koje je putnik platio ili će vratiti takse u skladu sa odredbom člana 13. navedenih Uslova te neće imati prema putniku nikakve dalje odgovornosti,

- omogućiti putniku s potvrđenom rezervacijom, kojem je bio uskraćen ukraj u avionu iz razloga nedostatka mesta u avionu, odgovarajuću naknadu određenu propisima prevoznika.

c) prevoznik ne snosi odgovornost za greške i propuste u redovima letenja ili drugim informacijama dobijenih od zaposlenih ili agenata prevoznika o vremenu polaska ili dolaska te o prometu aviona, s izuzetkom u slučajevima kad je prevoznik svestan da će svojim ponašanjem ili propustom uzrokovati štetu.

REFUNDACIJA AVIO KARTE

Opšta refundacija avio karte

Za neiskorišćenost ili otkazivanje rezervisanog mesta naplaćuje se određena naknada pod uslovima koje je odredila avio kompanija shodno uslovima tarife. U interesu je putnika da se informiše o uslovima tarife pre izdavanja putne karte.

Portal AVIO KARTA će refundirati avio kartu ili neiskorišćeni deo avio karte po važećim tarifskim pravilima. Prilikom rezervacije avio karte online putnik je u obavezi da pročita i prihvati uslove refundacije avio karte kako bi mogao sam da uradi rezervaciju avio karte. Ukoliko agent portala AVIO KARTA usmeno pravi rezervaciju avio karte klijentima poželjno je da klijent dostavi email adresu kako bismo mogli da Vam pošaljemo ne email rezervaciju avio karte sa svim uslovima iste. Ukoliko naručilac/putnik nema email prilikom plaćanja avio karte u gotovini kod nas u poslovnici potrebno je da pročita i potpiše uslove same avio karte. Refundacija aviokarte vrši se u slučaju da je putnik odustao od putovanja ili je avio kompanija otkazala let. Refundacija avio karte vrši se isključivo na mestu gde je avio karta kupljena i po uslovima datim za određenu tarifu (u zavisnosti od tarife, refundacija može biti puna, uz plaćanje penala ili se ne može izvršiti). U slučaju otkazivanja leta od strane avio kompanije, vrši se puna refundacija avio karte.

Kupljena avio karta ne može da se refundira bez dostavljene avio karte.

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja AGENT je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj na račun korisnika kartice.

Rok za povraćaj novca

Ukoliko je plaćanje avio karte bilo:

1. u Gotovini – refundacija 7 dana od upućenog zahteva (ne ulaze neradni dani)

2. Invoice – refundacija 7 dana od upućenog zahteva (ne ulaze neradni dani)

3. Kreditnom karticom – Rok za vraćanja novca na račun uplatioca je do 90 dana. Novac vraća avio kompanija i AGENT ne može uticati na ove rokove.

U posebnim slučajevima kada putnik odustane od leta usled bolesti ili smrti bliskih lica, dostavlja dokumentaciju koja to potkrepljuje, ista se šalje aviokompaniji na razmatranje i odluku o visini penala, proces može trajati i do 60 dana. AGENT će odmah po prijemu refundacije kontaktirati putnika i izvršiti mu refundaciju u iznosu koji propiše aviokompanija.

Ukoliko putnik nije zadovoljan visinom refundacije može se obratiti direktno avioprevozniku.

U slučaju otkaza putnika od putovanja

Putnik je u obavezi AGENTU naknadi stvarne, odnosno pričinjene troškove (faktura avio prevoznika, faktura aerodroma, faktura osiguravajuće kuće, i sl.), ukoliko je do otkaza došlo zbog: iznenadne bolesti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, smrti putnika, bračnog druga, deteta, roditelja, brata ili sestre putnika, usvojenika i usvojioca, poziva za vojnu vežbu putnika ili elementarne nepogode ili vanrednog stanja zvanično proglašanih od nadležnog organa zemlje putovanja.

Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti AGENTU dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara specijaliste utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja ugovora o putovanju/kupovine avio karte i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja.

AVIO KARTA na čarater program ili na redovnim linijama je STVARNO PRIČINJEN TROŠAK. Podleže naplati svih 100 % od iznosa na fakturi Avio prevoznika!

Ukoliko Avio kompanija posumnja u verodostojnost zdravstvenog nalaza Putnika, ima pravo zatražiti da se pregled obavi u zdravstvenoj instituciji sa kojom ima ugovor o saradnji pri čemu onda Avio kompanija snosi troškove utvrđivanja zdravstvenog stanja putnika ukoliko se pokaže da je prvobitno donet zdravstveni nalaz Putnika uređan.

U slučaju odustanka od putovanja koje je pokriveno polisom osiguranja, putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača.

AGENT preporučuje da osigurate Vaše putovanje od otkaza u nekoj Osiguravajućoj kuci kako bi izbegli neprijatnosti usled neželjenih događaja koji mogu sprečiti Vaše putovanje.
NEDOBROVOLJNO REFUNDIRANJE

Ukoliko avio kompanija otkáže let, ne obavi let prema redu letenja, ne sleti u mesto opredeljenja ili mesto prekida putovanja ili ukoliko krivicom Avio prevoznika Putnik propusti let na koji je trebalo da presedne i za koji ima rezervaciju, iznos refundacije biće:

ukoliko nijedan deo Karte nije iskorišćen, iznos u visini tarife koju je Putnik platio;

ukoliko je deo Karte iskorišćen, refundirani iznos neće biti manji od razlike između plaćene tarife i važeće tarife za putovanje između tačaka za koje je Karta izdata.

PRAVO ODBIJANJA REFUNDACIJE

Portal AVIO KARTA i Avio prevoznik ima pravo da odbije da isplati refundaciju u slučajevima

a) kada je zahtev za istu podnet nakon isteka važnosti Karte.

b) ukoliko je povratna putna karta bila uslov za dozvolu ulaska u zemlju,

c) ukoliko je dokument registrovan u bazi sumnjivih dokumenata

d) ukoliko je putnik prilikom online rezervacije pogrešno uneo podatke o putniku, pogrešno uneo destinaciju ili datume leta

KOME SE REFUNDIRA AVIO KARTA

Kupljenu avio kartu refundira isključivo putnik/naručilac avio karte. Refundacija će biti urađena na isti način na koji je avio karta i plaćena.

Promena kupljene avio karte

Promena datuma putovanja se vrši na mestu gde je avio karta kupljena ili u avio kompaniji čija je karta izdata.

Zahtev za promenu datuma kupljene avio karte isključivo može biti:

- pismenim putem od strane naručioca iste sa istog emaila ili telefonskog broja koji je ostavljen u rezervaciji karte. Zbog zaštite Vaše privatnosti i sigurnosti, informacije i promene može vršiti samo onaj ko je kartu i rezervisao.
- dolaskom u našu poslovnicu lica koje je ovlastio kupac karte. Ovlašćenje se šalje u slobodnoj formi na email ili telefon SMS-om sa broja koji je naveden u rezervaciji

Portal AVIO KARTA će promeniti datume na avio karti po važećim tarifskim pravilima. Naknada portala AVIOKARTA za izdavanje nove promenjene elektronske avio karte iznosi TSC 0 eura + Penali za promenu karte napisani i dostavljeni u potvrdi rezervacije kao pdf dokument Flight rules + Upgrade na višu klasu ako nema mesta na istoj klasi, kao po karti.

GUBITAK PRTLJAGA

Putnik kome predati prtljag na odlaznom aerodromu nije stigao na krajnju destinaciju prijavljuje gubitak prtljaga na posebno označenom šalteru (LOST LUGGAGE / LOST BAGGAGE / LOST AND FOUND). Putnik koji prijavljuje gubitak prtljaga mora da priloži aviokartu na kojoj se nalaze nalepnice za prtljag koji je predat. Nalepnice na kartu zalepi službenik aviokompanije koji vrši registraciju putnika za let. Ova nalepnica usled rukovanja prtljagom ili vremenskim nepravilima može da bude oštećena ili da spadne i da se zagubi što prouzrokuje odlazak prtljaga na pogrešnu stranu. Sortiranje prtljaga se vrši ručno od strane aerodromskih službenika na osnovu nalepnica i uvek postoji mogućnost da ljudskom greškom neki prtljag bude stavljen na "pogrešnu" traku i da ode na neželjenu destinaciju.

Potraga za izgubljenim prtljagom pripada aerodromskim službama. Kretanje prtljaga se elektronski prati. Svaki prtljag koji je predat ima nalepnicu (tag) na kojoj se nalaze oznaka destinacije kao i bar kod preko koga se mogu proveriti podaci o njegovom vlasniku i itinereru. Kada prtljag "zaluta" i pojavi se na nekom drugom aerodromu onda se on evidentira i uz detaljne opise unosi u elektronsku bazu podataka gde ga mogu pronaći oni koji su za to zaduženi na odredišnom aerodromu na kome je njegov nestanak prijavljen.

Oštećen prtljag ili eventualna krađa sadržaja prtljaga mora se takodje prijaviti na propisanom obrascu na istom šalteru.

Izgubljen prtljag se u većini slučajeva pronalazi u roku od 24 časa a retko se dešava da se nađe kasnije. Locirani prtljag se šalje prvim letom do krajnjeg odredišta gde se najčešće isporučuje putniku na njegovu kućnu adresu, hotel ili mesto boravka.

Većina aviokompanija refundira neplanirane troškove kupovine neophodne garderobe ukoliko je putnik ostao bez prtljaga neklik o dana. Kompanije ovu nadoknadu vrše samo ako je putnik bez prtljaga ostao u destinaciji koja nije njegovo mesto prebivališta. Avio kompanije takodje same određuju visinu refundacije i prihvataju samo razumne troškove.

Izgubljen prtljag se može pratiti preko interneta. Sistem praćenja izgubljenog prtljaga je poznat kao "Worldtracer" i uz njegovu pomoć putnici četrdesetak najvećih svetskih aviokompanija mogu sami pronaći svoj izgubljeni kofer. Na sajtu www.myluggage.com potrebno je uneti prezime putnika i referentni broj koji se može naći na prtljažnoj nalepnici zalepljenoj u aviokartu.

Portal AVIO KARTA ne snosi odgovornost za gubitak ili oštećenje prtljaga.

VIZE

Putnik je dužan da pribavi neophodna putna dokumenta i vize i da se pridržava zakona, propisa, uredbi, uslova i pravila putovanja zemalja do/od kojih putuje i kroz koje tranzitira.

AVIO KARTA i AGENT ne snose odgovornost za posledice koje Putnik pretrpi ukoliko ne pribavi odgovarajuća dokumenta ili vize i ukoliko se ne pridržava pomenutih zakona, propisa, uredbi, zahteva, uslova, pravila i uputstava. Ukoliko putnik krene na put sa nevalidnim dokumentima, isteklim pasošima, neodgovarajućim vizama iako je upozoren i dostavljeno mu je obaveštenje i izjava da potvrđuje da poseduje dokumentaciju, vize i validan pasoš koji važi minimum 6 meseci od datuma povratka sa putovanja, odgovornost je isključivo njegova.

ODBIJANJE PRAVA ULASKA U ZEMLJU

Službenik pasoške kontrole ima diskreciono pravo da vam odbije ulazak u zemlju ukoliko ne posedujete odgovarajuća dokumenta ili nemate potrebnu vizu.

Međutim, čak i ako imate vizu i važeći pasoš, može vam biti odbijen ulazak u zemlju na osnovu slobodne procene službenika da se radi o rizičnoj osobi.

Službenici mogu od putnika zatražiti na uvid i druga dokumenta pa i na novac na uvid. Ovo je čest slučaj sa državljanima Srbije koji su pod posebnom pažnjom evropskih imigracionih vlasti zbog velikog broja lažnih azilanta. Osobe koje su deportovane nazad u Srbiju nakon boravka u nekoj drugoj zemlji, pošto im je odbijen zahtev za azilom, imaju mogućnost da se po dolasku na beogradski aerodrom obrate za pomoć Kancelariji za readmisiju.

Od dodatnih dokumenata koja mogu biti zatražena prilikom ulaska u zemlje Evropske Unije su:

- putno zdravstveno osiguranje za planirani period boravka
- povratna avionska karta
- pozivno pismo ili rezervaciju smeštaja (vaučer)
- dovoljna novčana sredstva - iznos zavisi od države ali se obično kreće od 35 do 50 evra po danu boravka.

CARINSKI PREGLED

Putnik je dužan da, ukoliko se to od njega traži, prisustvuje pregledu sopstvenog Prtljaga od strane carinskih ili drugih državnih organa. Avio kompanije niti Portal www.aviokarta.rs ne snosne odgovornost za gubitak ili štetu koju Putnik pretrpi tokom pomenutog pregleda ili usled nepoštovanja pomenutih pravila.

ODBIJANJE REZERVACIJE

Portal AVIO KARTA ima pravo da odbije naloge za rezervaciju kada korisnik krši uslove korišćenja portala AVIO KARTA.

ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI

Informacije i podatke o ponudjenim uslugama i proizvodima daje svaki pružalac usluge pojedinačno na sajtu aviokarta.rs. Portal aviokarta.rs čini sve što je u moći da proveriti informacije koje se objavljuju kako bi izbegla moguće greške i netačnosti. Portal AVIO KARTA ne garantuje podesnost, tačnost, potpunost i aktuelnost takvih informacija.

Portal AVIO KARTA nije odgovoran za nedostupnost usluge ili proizvoda na dan rezervacije ili za ispunjenje ugovora sa pružaocem te usluge. Ni u kom slučaju, portal www.aviokarta.rs nije odgovoran za dejstva, greške, propuste, garancije, prekršaje ili odbijanja određenog pružaoca usluge ili za povredu, smrt, uništenje imovine ili druge gubitke ili naknade štete, novčane kompenzacije i troškove koji mogu nastati zbog povezanosti sa funkcionisanjem i korišćenjem veb sajta i informacija, proizvoda i usluga koje nudi svaki pružalac usluge i/ili u vezi sa neovlašćenom intervencijom trećih lica na proizvode ili usluge ili informacije koje su dostupne na ovom veb sajtu. Portal AVIO KARTA ne snosi nikakvu odgovornost i neće nadoknaditi štetu koja je nastala zbog kašnjenja, otkazivanja, prebuciranja, štrajka, više sile ili iz drugog razloga kojim nije u njenoj direktnoj kontroli. Osim toga, nema nikakvu obavezu davanja kompenzacije zbog pojave bilo kog dodatnog troška, propusta, kašnjenja, promene rute ili u vezi sa delovanjem bilo kog državnog organa.

Portal AVIO KARTA obezbeđuje sve za pravilno funkcionisanje portala, ali ne garantuje pravilno funkcionisanje i podesnost programa (software) kao i da će funkcionisanje portala biti bez prekida i zaštićeno od virusa i drugih sličnih pojava. Sve ove stvari isto važe i za druge informacije koje se nalaze na ovom veb sajtu a pružaju se od strane trećih lica.

ODGOVORNOST KORISNIKA

Korišćenje veb sajta treba da bude isključivo u zakonske svrhe i da se vrši na zakonit način tako da se ne ograničava ili sprečava njegovo korišćenje od strane trećih lica. Korisnik je dužan da koristi web sajt u skladu sa zakonom, moralnim normama i prisutnim odredbama, i da ne vrši radnje i čini propuste koje bi mogle da izazovu oštećenje ili neispravnost u funkcionisanju sajta, da imaju uticaj ili ugroze pružanje usluga koje pruža www.aviokarta.rs

Korišćenjem ovog web sajta korisnik garantuje da ima najmanje 18 godina i da ispunjava zakonske uslove za korišćenje ovog sajta. Korisnik je dužan da vrši nadzor i preuzme odgovornost za svako korišćenje web stranice od strane maloletnih lica koje se obavlja u njegovo ime ili za njegov račun (korisnika). On takođe garantuje tačnost i potpunost svih informacija i podataka koji se odnose na samog korisnika ili članove njegove porodice, na koje se prenosi pravo upotrebe ove veb stranice.

Svaka rezervacija koja se vrši u profitabilne, manipulative svrhe ili u cilju prevare ili u slučaju kada ima za cilj povećanje potražnje, zabranjuje se. Mogućnost rezervisanja usluga ili proizvoda putem ovog web sajta može se iskoristiti samo prilikom vršenja legitimnih rezervacija i kupovina u ime korisnika ili vezano za druga lica, u ime i za račun kojih ima pravo da deluje. Korisnik se slaže da zloupotreba usluga www.aviokarta.rs može imati za posledicu blokiranje dotičnog korisnika da pristupi uslugama sajta.

NAČIN I ROKOVI ZA REKLAMACIJU

1. Nastalu štetu po zdravlje, ručni prtljag i na ostalom ličnom vlasništvu putnik je dužan odmah da prijavi prevozniku, koji će o tom sastaviti zapisnik. Prilikom kasnijeg prijavljivanja štete putnik mora dokazati uzročnu vezu između prijavljene štete i pripadajućeg prevoza. U slučaju znatnijih povreda prevoznik je dužan da sam prijavi štetu.

2. Štetu na predatom prtljagu putnik mora odmah da reklamira kod prevoznika, najkasnije do 7 dana od preuzimanja prtljaga. Štetu na prevezenoj robi neophodno je reklamirati odmah, najkasnije do 14 dana od njenog preuzimanja. Prigovor za odgovornost za zakašnjenje treba predati u pisanom obliku u roku od 21. dana od dana kad je prtljag ili roba predata. Prilikom neisporuke robe potrebno je uputiti reklamaciju do 120 dana od dana izdavanja prtljažnog lista.

3. Pravo na nadoknadu štete nestaje po isteku 2 godine od dana sletanja u mesto odredišta ili od dana kad je prevoz prekinut.

4. Za informacije, reklamacije ili otkaze, možete da nas kontaktirate na:

ADRESA: Fantast Tourist, Jevrejska 8, Novi Sad,

TELEFON: +381 21 472 52 33

EMAIL: info@aviokarta.eu

Autorska prava, robne marke

Autorska prava i sva druga zaštićena prava koja se odnose na web sajt pripadaju agenciji FANTAST TOURIST d.o.o. Sadržaj web stranice je isključivo vlasništvo FANTAST TOURIST-a osim ako se nedvosmisleno navodi vlasništvo trećeg lica. Trgovačko ime AVIO KARTA kao i sve robne marke, logotipi i grafički dizajn prikazan na ovoj web stranici su u vlasništvu FANTAST TOURIST d.o.o. ili trećih lica.

Zabranjeno je bilo kakvo kopiranje, distribucija, prenos, prerada, preprodaja, kreiranje derivativnih poslova ili obmanjivanje javnosti u vezi sa stvarnim pružaocem usluga koje su sadržane na ovom web sajtu. Bilo kakva reprodukcija, reizdavanje, učitavanje, objavljivanje, razmnožavanje ili prenošenje ili bilo koja druga upotreba sadržaja, na bilo koji način ili bilo kojim sredstvom u komercijalne ili druge svrhe, može se vršiti samo uz prethodnu dozvolu agencije FANTAST TOURIST d.o.o. ili drugog nosioca autorskih prava.

Primenljivo zakonodavstvo

Zakonodavstvo koje se primenjuje u odnosima između korisnika veb sajta i agencije FANTAST TOURIST portala AVIO KARTA je isključivo srpsko zakonodavstvo sa izuzetkom propisa koji proizilaze iz međunarodnog privatnog prava.

Odgovorni za rešavanje sporova koji mogu nastati između stranaka su sudovi u Beogradu i Novom Sadu.

Izmene i dopune Opštih uslova poslovanja

Agencija FANTAST TOURIST ima pravo da u bilo koje vreme izmeni i dopuni i/ili obnovi gore navedene uslove poslovanja u vezi sa korišćenjem ove Web stranice AVIO KARTA, a koji će biti na snazi u sledećem periodu, bez postojanja obaveze da o tome obavesti korisnika. Na web stranici će se primenjivati opšti uslovi poslovanja koji su u tom trenutku na snazi. Nastavljanjem korišćenja web stranice, po izvršenim izmenama i dopunama opštih uslova poslovanja, smatra se da je korisnik prihvatio izvršene izmene i dopune.

Pravosnažnost gore navedenih uslova ne može biti ograničena mogućim suprotnim uslovima poslovanja koje ima korisnik. Izmene i dopune ovih uslova suprasnažne samo u slučaju kada su dogovorene sa jednim pravnim zastupnikom agencije FANTAST TOURIST – a. Izmene i dopune ovih uslova kao i dopunski ugovori trebaju biti sastavljeni u pisanoj formi. Slanje spisa faksom ili putem e-maila ima istu važnost u odnosima između stranaka kao i pisani dokument.

Politika privatnosti

Veliku pažnju posvetili smo zaštiti Vaših ličnih podataka, tj. privatnosti i bezbednosti transakcija.

Vaše ime i prezime, e-mail, broj telefona i faksa, kućna adresa, kao i broj kreditne kartice, neophodni su podaci u procesu obavljanja rezervacije.

Kad rezervišete ili kupite avio karte preko našeg sajta, e-maila ili telefonom, podaci se registruju, memorišu i čuvaju u našem sistemu. Ti podaci se isključivo koriste zbog olakšanja postupka rezervacije, zbog administracije i za analitiku u okviru naše agencije. Vaši podaci, ni u kom slučaju neće biti nekom drugom, osim agencijama i kompanijama sa kojima saradujemo, a koje ste Vi izabrali ili su vezane za Vaše transakcije.

Vaši podaci će biti iskorišćeni i za prilagođavanje naših ponuda i usluga Vašim interesovanjima. Bićemo slobodni da Vam dostavimo ponude i druge informacije koje bi mogle da Vas interesuju. Ukoliko ne želite da primete ponude i uvide u naše usluge možete nas obavestiti.

Iako su Vaši podaci kod nas sigurni, zbog raznih nezakonitih softvera koji se svakodnevno pojavljuju, nemoguće je da Vam garantujemo apsolutnu bezbednost prilikom prenosa podataka preko interneta, za koje je odgovoran isključivo korisnik.



M.P. Ime i potpis direktora
Goran Portić