

Član 2.

(Појмови)

- (1) Појмови који се користе у овом правилнику дефинирани су Законом и прописом о надзору у цивилном зракопловству.
- (2) Поред појмова из става (1) овог члана, појмови који се користе у овом правилнику имају следеће значење:
 - a) "Лице овлашћено за поступање по жалби путника" означава лице запослено у BHDCA које проводи поступак по приговору путника у складу са Законом;
 - b) "Инспектор за заштиту права путника" означава овлашћеног инспектора BHDCA који проводи поступак надзора – заштите права путника и изриче мјере у складу са Законом и прописом о надзору у цивилном зракопловству;
 - c) "Инспектор за олакшице" означава овлашћеног инспектора BHDCA који проводи поступак надзора – заштита права лица са инвалидитетом или лица смањене покретљивости и изриче мјере у складу са Законом и прописом о надзору у цивилном зракопловству;
 - d) "Обавијест" означава обавјештење које лице овлашћено за поступање по жалби путника путем имејла доставља путнику, а којим се окончава поступак по приговору путника.

Član 3.

(Primjena)

Ovaj pravilnik primjenjuje se pod uslovima utvrđenim članom 3. Zakona, a zbog razloga utvrđenih članom 4. ovog pravilnika.

Član 4.

(Razlozi za žalbu)

Putnici iz člana 3. ovog pravilnika podnose žalbu iz sljedećih razloga:

- a) kašnjenja,
- b) otkazanog leta,
- c) uskraćenog ukrcavanja,
- d) premještaja u niži razred,
- e) uništenja, gubitka, kašnjenja ili oštećenja prtljaga, i
- f) povrede prava putnika – lica sa invaliditetom ili lica smanjene pokretljivosti.

Član 5.

(Prigovor i žalba)

- (1) Putnik koji smatra da mu je povrijeđeno pravo iz razloga iz člana 4. tač. a) do e) ovog pravilnika, ulaže prigovor zračnom operatoru za zaštitu svojih prava i naknadu prouzrokovanih troškova u skladu sa Законом.
- (2) Putnik sa invaliditetom ili putnik smanjene pokretljivosti ili putnik posebnih potreba koji smatra da mu je povrijeđeno pravo iz razloga iz člana 4. tač. f) ovog pravilnika, ili da je zračni operator ili operator aerodroma postupio protivno odredbama čl. 53. do 64. Zakona, ulaže prigovor zračnom operatoru ili operatoru aerodroma i traži ostvarivanje svojih prava propisanih Законом.
- (3) Ukoliko je putnik uredno podnio prigovor iz st. (1) i (2) ovog člana, ali njegovom prigovoru nije udovoljeno, može uložiti žalbu BHDCA.
- (4) Žalba sa dokazima se podnosi na obrascu objavljenom na službenoj veb stranici BHDCA. Uz žalbu putnik je dužan priložiti sve dokaze kojima raspolaže.

Na osnovu člana 61. stav (2) Zakona o upravi ("Službeni glasnik BiH", br. 32/02, 102/09 i 72/17) i člana 40. stav (3) Zakona o obligacionim odnosima u civilnom zraкопловству Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 51/15), generalni direktor Direkcije za civilno zraкопловство Bosne i Hercegovine donosi

**PRAVILNIK
O POSTUPANJU PO ŽALBI PUTNIKA U ZRAČNOM
PROMETU**

Član 1.

(Predmet)

Ovim pravilnikom se uređuje поступање Direkcije za civilno zraкопловство Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: BHDCA), zračnih operatora, operatora aerodroma i putnika kod povrede права путника utvrđenih Законом o obligacionim odnosima u civilnom zraкопловству ("Službeni glasnik BiH", broj 51/15) (u daljem tekstu: Закон).

Član 6.

(Postupanje BHDCA po žalbi putnika u zračnom prevozu)

- (1) Nakon zaprimanja žalbe zbog povrede prava putnika iz razloga iz člana 4. tač. a) do e) ovog pravilnika i analize dostavljenih dokaza, lice ovlašteno za postupanje po žalbi putnika obraća se pisanim putem (imejlom) zračnom operatoru sa zahtjevom za očitovanje po žalbi.
- (2) U slučaju da zračni operator na predmetnu žalbu dostavi odgovor kojim žalbu putnika pobija, lice ovlašteno za postupanje po žalbi putnika, u zavisnosti od konkretnog slučaja, zatražiće mišljenje stručnog osoblja BHDCA nadležnog za meteorologiju, operacije zrakoplova, zrakoplovnu navigaciju, održavanje zrakoplova, plovidbenost zrakoplova, olakšice, zrakoplovnu sigurnost (security) ili drugog stručnog osoblja.
- (3) Lice ovlašteno za postupanje po žalbi putnika na osnovu provedenog postupka, utvrđenih činjenica i provedenih dokaza, te mišljenja lica iz stava (2) ovog člana, obavještava podnosioca žalbe o ishodu postupka.
- (4) Kada u toku postupka po žalbi putnika utvrdi da su povrijeđena prava putnika utvrđena Zakonom i članom 4. tač. a) do e) ovog pravilnika, kada je to neophodno, lice ovlašteno za postupanje po žalbi putnika obavještava inspektora za zaštitu prava putnika koji na osnovu zahtjeva pokreće inspeksijski nadzor.
- (5) Inspeksijski nadzor, inspektor za zaštitu prava putnika pokreće na osnovu propisa kojim se uređuje pitanje provođenja nadzora u civilnom zrakoplovstvu i utvrđenog činjeničnog stanja.

Član 7.

(Postupanje BHDCA u slučaju povrede prava putnika sa invaliditetom ili putnika smanjene pokretljivosti)

- (1) Nakon zaprimanja žalbe zbog povrede prava putnika iz člana 4. stav (1) tačka f) ovog pravilnika, inspektor za olakšice u civilnom zračnom prometu vrši analizu dostavljenih dokaza i u slučaju osnovanosti pokreće inspeksijski nadzor ukoliko utvrdi da je došlo do povrede prava putnika sa invaliditetom ili putnika smanjene pokretljivosti ili putnika posebnih potreba iz člana 53. do člana 64. Zakona o obligacionim odnosima u civilnom zrakoplovstvu.
- (2) O izvršenom inspeksijskom nadzoru iz stava (1) ovog člana, inspektor za olakšice u civilnom zračnom prometu obavještava podnosioca žalbe.

Član 8.

(Obavijest podnosiocu žalbe)

- (1) Lice ovlašteno za postupanje po žalbi putnika, putem imejla, dostavlja putniku obavijest iz člana 6. stav (3) ovog pravilnika.
- (2) Obavijest obavezno sadrži:
 - a) činjenično stanje,
 - b) dokaze koji su provedeni, i
 - c) odluku koja je donesena.
- (3) Ukoliko putnik nije zadovoljan ishodom postupka pred BHDCA, svoja prava u vezi sa naknadom štete može ostvarivati pred nadležnim sudom u Bosni i Hercegovini putem tužbe za naknadu štete u skladu sa Zakonom.

Član 9.

(Stupanje na snagu)

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku BiH".

Broj 1-3-02-3-575-3/24

31. jula 2024. godine

Banja Luka

Generalni direktor
Zorislav Ivanović, s. r.