

Na osnovu članka 61. stavak (2) Zakona o upravi ("Službeni glasnik BiH", br. 32/02, 102/09 i 72/17) i članka 40. stavak (3) Zakona o obveznim odnosima u civilnom zrakoplovstvu Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 51/15), generalni ravnatelj Direkcije za civilno zrakoplovstvo Bosne i Hercegovine donosi

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

Članak 1.
(Predmet)

Ovim pravilnikom se uređuje postupanje Direkcije za civilno zrakoplovstvo Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: BHDCA), zračnih operatora, operatora aerodroma i putnika kod povrede prava putnika utvrđenih Zakonom o obveznim odnosima u civilnom zrakoplovstvu ("Službeni glasnik BiH", broj 51/15) (u daljem tekstu: Zakon).

Članak 2.
(Pojmovi)

- (1) Pojmovi koji se koriste u ovom pravilniku definirani su Zakonom i propisom o nadzoru u civilnom zrakoplovstvu.
- (2) Pored pojmova iz stava (1) ovog članka, pojmovi koji se koriste u ovom pravilniku imaju sljedeće značenje:
 - a) "Lice ovlašteno za postupanje po žalbi putnika" označava lice uposlano u BHDCA koje provodi postupak po prigovoru putnika sukladno Zakonu;
 - b) "Inspektor za zaštitu prava putnika" označava ovlaštenog inspektora BHDCA koji provodi postupak nadzora – zaštite prava putnika i izriče mjere sukladno Zakonu i propisu o nadzoru u civilnom zrakoplovstvu;
 - c) "Inspektor za olakšice" označava ovlaštenog inspektora BHDCA koji provodi postupak nadzora – zaštite prava lica sa invaliditetom ili lica smanjene pokretljivosti i izriče mjere sukladno Zakonu i propisu o nadzoru u civilnom zrakoplovstvu;
 - d) "Obavijest" označava obavještenje koje lice ovlašteno za postupanje po žalbi putnika putem imejla dostavlja putniku, a kojim se okončava postupak po prigovoru putnika.

Članak 3.
(Primjena)

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

Članak 4.
(Razlozi za žalbu)

Putnici iz članka 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.

Članak 5.

(Prigovor i žalba)

- (1) Putnik koji smatra da mu je povrijeđeno pravo iz razloga iz članka 4. toč. a) do e) ovog pravilnika, ulaže prigovor zračnom operatoru za zaštitu svojih prava i naknadu prouzrokovanih troškova sukladno Zakonu.
- (2) Putnik sa invaliditetom ili putnik smanjene pokretljivosti ili putnik posebnih potreba koji smatra da mu je povrijeđeno pravo iz razloga iz članka 4. toč. 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 Zakonom.
- (3) Ukoliko je putnik uredno podnio prigovor iz st. (1) i (2) ovog članka, 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.

Članak 6.

(Postupanje BHDCA po žalbi putnika u zračnom prijevozu)

- (1) Nakon zaprimanja žalbe zbog povrede prava putnika iz razloga iz članka 4. toč. 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, ovisno o konkretnom slučaju, 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 stavka (2) ovog članka, obavještava podnosioca žalbe o ishodu postupka.
- (4) Kada u toku postupka po žalbi putnika utvrdi da su povrijeđena prava putnika utvrđena Zakonom i člankom 4. toč. 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 inspekcijски nadzor.
- (5) Inspekcijски nadzor, inspektor za zaštitu prava putnika pokreće na osnovu propisa kojim se uređuje pitanje provođenja nadzora u civilnom zrakoplovstvu i utvrđenog činjeničnog stanja.

Članak 7.

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

- (1) Nakon zaprimanja žalbe zbog povrede prava putnika iz članka 4. stavak (1) točka f) ovog pravilnika, inspektor za olakšice u civilnom zračnom prometu vrši analizu dostavljenih dokaza i u slučaju osnovanosti pokreće

inspekcijски nadzor ukoliko utvrdi da je došlo do povrede prava putnika sa invaliditetom ili putnika smanjene pokretljivosti ili putnika posebnih potreba iz članka 53. do članka 64. Zakona o obveznim odnosima u civilnom zrakoplovstvu.

- (2) O izvršenom inspekcijskom nadzoru iz stavka (1) ovog člana, inspektor za olakšice u civilnom zračnom prometu obavještava podnosioca žalbe.

Članak 8.

(Obavijest podnosiocu žalbe)

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

Članak 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. srpnja 2024. godine

Banja Luka

Generalni ravnatelj
Zorislav Ivanović, v. r.

