

**ДИРЕКЦИЈА ЗА ЦИВИЛНО
ВАЗДУХОПЛОВСТВО
БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ**

591

На основу члана 61. став (2) Закона о управи ("Службени гласник БиХ", бр. 32/02, 102/09 и 72/17) и члана 40. став (3) Закона о облигационим односима у цивилном ваздухопловству Босне и Херцеговине ("Службени гласник БиХ", број 51/15), генерални директор Дирекције за цивилно ваздухопловство Босне и Херцеговине доноси

**ПРАВИЛНИК
О ПОСТУПАЊУ ПО ЖАЛБИ ПУТНИКА У
ВАЗДУШНОМ САОБРАЋАЈУ**

Члан 1.

(Предмет)

Овим правилником се уређује поступање Дирекције за цивилно ваздухопловство Босне и Херцеговине (у даљем тексту: ВНДСА), ваздушних оператора, оператора аеродрома и путника код повреде права путника утврђених Законом о облигационим односима у цивилном ваздухопловству ("Службени гласник БиХ", број 51/15) (у даљем тексту: Закон).

Члан 2.

(Појмови)

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

Члан 3.

(Примјена)

Овај правилник примјењује се под условима утврђеним чланом 3. Закона, а због разлога утврђених чланом 4. овог правилника.

Члан 4.

(Разлози за жалбу)

Путници из члана 3. овог правилника подносе жалбу из следећих разлога:

- a) кашњења,
- b) отказаног лета,
- c) ускраћеног укрцавања,
- d) премјештаја у нижи разред,
- e) уништења, губитка, кашњења или оштећења пртљага, и
- f) повреде права путника – лица са инвалидитетом или лица смањене покретљивости.

Члан 5.

(Приговор и жалба)

- (1) Путник који сматра да му је повријеђено право из разлога из члана 4. тач. а) до е) овог правилника, улаже приговор ваздушном оператору за заштиту својих права и накнаду проузрокованих трошкова у складу са Законом.
- (2) Путник са инвалидитетом или путник смањене покретљивости или путник посебних потреба који сматра да му је повријеђено право из разлога из члана 4. тач. ф) овог правилника, или да је ваздушни оператор или оператор аеродрома поступио противно одредбама чл. 53. до 64. Закона, улаже приговор ваздушном оператору или оператору аеродрома и тражи остваривање својих права прописаних Законом.
- (3) Уколико је путник уредно поднио приговор из ст. (1) и (2) овог члана, али његовом приговору није удовољено, може уложити жалбу ВНДСА.
- (4) Жалба са доказима се подноси на обрасцу објављеном на службеној веб страници ВНДСА. Уз жалбу путник је дужан приложити све доказе којима располаже.

Члан 6.

(Поступање ВНДСА по жалби путника у ваздушном превозу)

- (1) Након запримања жалбе због повреде права путника из разлога из члана 4. тач. а) до е) овог правилника и анализе достављених доказа, лице овлаштено за поступање по жалби путника обраћа се писаним путем (имејлом) ваздушном оператору са захтјевом за очитовање по жалби.
- (2) У случају да ваздушни оператор на предметну жалбу достави одговор којим жалбу путника побија, лице овлаштено за поступање по жалби путника, у зависности од конкретног случаја, затражиће мишљење стручног особља ВНДСА надлежног за метеорологију, операције ваздухоплова, ваздухопловну навигацију, одржавање ваздухоплова, пловидбеност ваздухоплова, олакшице, ваздухопловну безбједност (security) или другог стручног особља.
- (3) Лице овлаштено за поступање по жалби путника на основу проведеног поступка, утврђених чињеница и проведених доказа, те мишљења лица из става (2) овог члана, обавјештава подносиоца жалбе о исходу поступка.
- (4) Када у току поступка по жалби путника утврди да су повријеђена права путника утврђена Законом и чланом 4. тач. а) до е) овог правилника, када је то неопходно, лице овлаштено за поступање по жалби путника обавјештава инспектора за заштиту права путника који на основу захтјева покреће инспекцијски надзор.

- (5) Инспекцијски надзор, инспектор за заштиту права путника покреће на основу прописа којим се уређује питање провођења надзора у цивилном ваздухопловству и утврђеног чињеничног стања.

Члан 7.

(Поступање ВНДСА у случају повреде права путника са инвалидитетом или путника смањене покретљивости)

- (1) Након запримања жалбе због повреде права путника из члана 4. став (1) тачка ф) овог правилника, инспектор за олакшице у цивилном ваздушном саобраћају врши анализу достављених доказа и у случају основаности покреће инспекцијски надзор уколико утврди да је дошло до повреде права путника са инвалидитетом или путника смањене покретљивости или путника посебних потреба из члана 53. до члана 64. Закона о облигационим односима у цивилном ваздухопловству.
- (2) О извршеном инспекцијском надзору из става (1) овог члана, инспектор за олакшице у цивилном ваздушном саобраћају обавјештава подносиоца жалбе.

Члан 8.

(Обавијест подносиоцу жалбе)

- (1) Лице овлаштено за поступање по жалби путника, путем имејла, доставља путнику обавијест из члана 6. став (3) овог правилника.
- (2) Обавијест обавезно садржи:
- чињенично стање,
 - доказе који су проведени, и
 - одлуку која је доносена.
- (3) Уколико путник није задовољан исходом поступка пред ВНДСА, своја права у вези са накнадом штете може остваривати пред надлежним судом у Босни и Херцеговини путем тужбе за накнаду штете у складу са Законом.

Члан 9.

(Ступање на снагу)

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику БиХ".

Број 1-3-02-3-575-3/24

31. јула 2024. године
Бања Лука

Генерални директор
Зорислав Ивановић, с. р.