

Prava putnika

EU je jedino područje u svijetu na kojemu putnici uživaju velik broj prava u svim vrstama prijevoza: cestovnom, zračnom, željezničkom i vodenom. Putnici unutar EU-a, uključujući putnike s posebnim potrebama i one sa smanjenom pokretljivošću, imaju pravo na precizne, pravovremene i dostupne informacije, pomoć te, u određenim okolnostima, odštetu u slučaju otkazivanja putovanja ili velikog kašnjenja.

Putnici u autobusnom prometu

Svi putnici u autobusnom prometu imaju pravo na primjerene informacije u vezi s uslugama i pravima putnika prije i tijekom putovanja. Putnici koji koriste međunarodne usluge na putovanjima najmanje 250 km imaju dodatna prava poput pomoći, nadoknade ili preusmjeravanja u slučaju kašnjenja ili otkazivanja putovanja.

Putnici u zračnom prometu

Kao putnik u zračnom prometu, imate pravo na informacije, nadoknadu, preusmjeravanje, odštetu (pod određenim okolnostima) te pomoć ako vaš let kasni, ako je otkazan ili ako vam je uskraćeno ukrcavanje. Ta se prava odnose na putnike na svim letovima sa zračnih luka na području EU-a ili dolaznim letovima na područje EU-a, a koje su organizirali zračni prijevoznici iz EU-a.

Zračni prijevoznici odgovorni su za ukradenu i oštećenu prtljagu ili prtljagu kojom se nije ispravno rukovalo. Putnici imaju određena prava i ako putuju u sklopu aranžmana.

Putnici u željezničkom prometu

Putnici u željezničkom prometu imaju pravo na pravovremene informacije, povrat novca, preusmjeravanje, pomoć i odštetu u slučaju dugih kašnjenja i otkazivanja u vezi sa svim međunarodnim željezničkim uslugama unutar EU-a. Prava putnika na nacionalnim linijama mogu se razlikovati od države do države.

Putnici u pomorskom prometu i prometu unutarnjim plovnim putovima

Putnici koji putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima imaju pravo nadoknade, preusmjeravanja, odštete i pomoći u slučaju otkazivanja ili kašnjenja, kao i pravo na adekvatne i lako dostupne informacije. Ta se prava primjenjuju, uz neke iznimke, na sve koji se služe putničkim uslugama isplavljanja iz luka na području EU-a ili uplovljavanja u njih te uslugama krstarenja u slučaju da je luka u kojoj se vrši ukrcavanje na području EU-a.

Putnici s invaliditetom i oni sa smanjenom pokretljivošću

Putnici s invaliditetom i oni sa smanjenom pokretljivošću imaju pravo na besplatnu pomoć u zračnim lukama, na željezničkim postajama i u lukama te na određenim autobusnim terminalima, kao i u zrakoplovima, vlakovima, brodovima i autobusima. Prilikom rezervacije savjetuje se obavijestiti prijevoznika ili operatora o posebnim potrebama, kao i u slučaju kupnje karte unaprijed ili najmanje 48 sati prije putovanja (36 sati u slučaju putovanja autobusom).

Ako putujete automobilom i imate pravo na korištenje parkirnim mjestima za osobe s invaliditetom u matičnoj državi, standardni model kartice EU-a za parkiranje za osobe s posebnim potrebama priznat je u svim državama članicama EU-a i omogućuje vam korištenje parkirnim mjestima koja su namijenjena osobama s posebnim potrebama u ostalim državama članicama EU-a.

Pravni lijek

Ako smatrate da je tijekom putovanja došlo do povrede vaših prava i želite zatražiti pravni lijek, potrebno je prvo kontaktirati s prijevoznikom ili operatorom. Ako oni ne uspiju ispuniti svoje obveze, možete se obratiti nacionalnom provedbenom tijelu nadležnom za vaš način putovanja. Za više informacija i detalje o nadležnom provedbenom tijelu, nazovite besplatni broj službe Europe Direct: 00 800 6 7 8 9 10 11. Također postoji korisna aplikacija — **Prava putnika** — s pomoću koje na licu mjesta možete provjeriti koja prava imate i kako ih možete ostvariti.