



Opći uvjeti za prijevoz, putnike i prtljagu u zračnom prijevozu

1. PODRUČJE PRIMJENE

- **Opće odredbe**

Uvjeti prijevoza za putnike, prtljagu i robu (dalje u tekstu samo kao "Uvjeti") odnose se na ukupni redoviti i neredoviti unutrašnji i međunarodni promet putnika, prtljage i robe, koji vrši prijevoznik, uključujući i službe povezane s tim prometom i prijevozom, kao i proces kupovanja putne karte kod IATA agenta.

- **Besplatan promet ili prijevoz**

Ukoliko je riječ o prometu ili prijevozu koji se vrši besplatno, prijevoznik ima pravo u potpunosti ili djelomično isključiti valjanost ovih Uvjeta.

1. DUŽNOSTI PUTNIKA U ZRAČNOM PROMETU

- Putnik je dužan prije kupnje putne karte i ukrcaja u zrakoplov na zahtjev djelatnika IATA agenta ili prijevoznika ili državnih organa dokazati svoj identitet i priložiti odgovarajuće putne dokumente.

Putnik je dužan informirati se o neophodnosti vize ili cijepljenja za državu u koju ili kroz koju putuje.

- Prilikom kupnje putne karte putnik je dužan obavijestiti zračnog prijevoznika posredstvom IATA agenta o svojim zdravstvenim problemima, koji bi mogli otežati njegov prijevoz ili negativno utjecati na tijek leta.

IATA agent preporučuje da se zbog bolesti ptičje gripe, SARS-a, ebole, malarije i virusnog meningitisa putnik prije putovanja detaljnije informira na web stranicama Svjetske zdravstvene organizacije (WHO www.who.int/) te prikupi obavijesti o mogućnosti cijepljenja prije odlaska u inozemstvo, preko Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO www.hzzo-net.hr/), kao i o uvjetima zdravstvenog osiguranja tijekom boravka u inozemstvu.

- - Putnik je dužan podvrgnuti se sigurnosnom pregledu koji uključuje i njegovu predanu i nepredanu prtljagu.
 - Prema važećim međunarodnim propisima putnik u svoju ručnu prtljagu ne smije uključiti oružje, streljivo, noževe, igračke koje odgovaraju stvarnom ubojitom oružju (npr. pištolji, granate) te ostale predmete slične prirode. Ti predmeti mogu biti spremljeni jedino kao predana prtljagu. Prijevoznik se odriče bilo kakve odgovornosti za čuvanje tih predmeta. Tvari opasne prirode (eksplozivi i streljivo, goriva, lužine, komprimirani plinovi, otrovi ili toksični i zarazni materijali, oksidirajuće tvari, radioaktivni materijal, magnetski materijal i ostala opasna roba) moguće je prevoziti samo pod osobitim prijevoznim uvjetima.
 - Putnik je dužan poštovati osobitosti zračnog prijevoza i pridržavati se upozorenja prijevoznika koja se tiču prije svega:
 - ukrcaja, skupljanja i kretanja u prostorijama određenima za putnike,

- ulaska i izlaska iz zrakoplova,
- pohrane odjeće i nepredane (ručne) prtljage u zrakoplovu.
- Putnik je dužan suzdržati se od ponašanja koje bi moglo ugroziti sigurnost i odvijanje zračnog prijevoza, smetati ili uznemiriti ostale putnike ili biti razlogom njihove tužbe, sprečavati pravilno obavljanje dužnosti posade zrakoplova, oštetiti imovinu prijevoznika ili putnika, suzdržati se od prekomjernog uživanja u alkoholu na palubi zrakoplova.
- Putnik je, nadalje, dužan:
 - pristupiti mjestu ukrcaja i izvršiti sve tražene formalnosti i ukrcajne procedure na vrijeme, ne kasnije od vremena koje je odredio prijevoznik. Putniku se preporučuje da se o tome raspita kod prijevoznika ili njegova ovlaštenog agenta;
 - na poziv posade zrakoplova ili na znak na svjetlećem panelu prilikom uzlijetanja ili slijetanja, odnosno tijekom leta, privezati se sigurnosnim pojasevima,
 - na traženje posade zrakoplova premjestiti se na određeno sjedalo, ako je to potrebno iz operativnih razloga,
 - pridržavati se naloga o zabrani pušenja na palubama svih zrakoplova. Kršenje zabrane može biti kažnjeno novčanom kaznom,
 - tijekom leta ne koristiti određene elektroničke naprave i uređaje koji svojim radom mogu negativno utjecati na funkcioniranje i rad elektroničkih uređaja i naprava zrakoplova. Kršenje navedenog može biti kažnjeno novčanom kaznom,
 - neophodno se podvrgnuti prvoj pomoći ako se tijekom leta pojave zdravstveni problemi, izvjestiti osoblje o osobnim i zdravstvenim podacima i podvrgnuti se liječničkom pregledu,
 - nadoknaditi prijevozniku sve naknade za štetu koju je putnik uzrokovao ili počinio svojim nedoličnim ponašanjem (npr. uništavanje unutrašnjosti zrakoplova, ilegalni prijevoz opasnih životinja, stvari itd.),
 - tijekom leta pridržavati se uputa kapetana i posade zrakoplova
 - podvrgnuti se propisanom sigurnosnom pregledu koji provode organi državne uprave ili ovlaštene organizacije,
 - prilagoditi svoju odjeću i vanjski izgled tako da odgovara standardima zračnog prijevoza.
 - ROKOVI ZA CHECK-IN. Vrijeme navedeno na planu leta/potvrdi je vrijeme polijetanja zrakoplova. Vrijeme polijetanja nije vrijeme u kojem se morate prijaviti na let, niti vrijeme u kojem morate biti spremni za ukrcaj na let (boarding). Vaš prijevoznik može odbiti ukrcati vas ukoliko kasnite. Vrijeme za prijavu na let, koje navodi vaš prijevoznik, predstavlja najkasniji trenutak kada putnici mogu biti prihvaćeni za putovanje; vrijeme ukrcajanja, koje navodi vaš prijevoznik, je najkasniji trenutak, kada se putnici moraju pojaviti na vratima za ulaz u zrakoplov kako bi se ukrcali na let.

II. Zajedničke odredbe, odgovornost zračnog prijevoznika u zračnom prijevozu putnika, prtljage i robe

1. ODGOVORNOST PRIJEVOZNIKA

- Prijevoznik je dužan osigurati da putnici budu upoznati sa smještajem i načinom uporabe:
 - sigurnosnih pojaseva,
 - izlaza u slučaju nužde i uređaja koji su predviđeni za zajedničku uporabu,

- prsluka za spašavanje i maski za kisik, ukoliko je korištenje tih sredstava propisano za putnike,
- ostalih uređaja u slučaju nužde, predviđenih za individualnu uporabu.
- Putnici moraju biti upoznati s pravilom o zabrani pušenja i korištenja elektroničkih uređaja na palubi zrakoplova, kršenje kojeg može biti kažnjeno novčanom kaznom.
- Ukoliko se javi potreba, prijevoznik je dužan upoznati putnike s postupcima u slučaju nužde koji odgovaraju trenutnoj situaciji.
- Prijevoznik je dužan osigurati mogućnost korištenja sigurnosnih pojaseva prilikom uzlijetanja, slijetanja, pojave turbulencije i u bilo kojem drugom slučaju na poziv kapetana zrakoplova te je dužan upoznati putnike o pohrani njihovih stvari u zrakoplovu.

1. Opća odgovornost prijevoznika se provodi: /li>

- u unutrašnjem zračnom prijevozu na temelju supstancijalnog prava Republike Hrvatske koje uređuje prijevoz i zračni prijevoz.
- u međunarodnom zračnom prijevozu na temelju Ugovora o ujednačavanju nekih pravila o međunarodnom zračnom prijevozu tzv. Varšavskom konvencijom čl. 15/1935., u izmjenama Haškog protokola čl. 15/1966.

2. Ograničenje odgovornosti prijevoznika

- odgovornost prijevoznika u duhu Varšavske konvencije, dopunjene i izmijenjene 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.

3. Odgovornost za štetu

- prijevoznik je odgovoran samo za štetu nastalu na vlastitoj liniji. Prijevoznik koji je izdao putnu kartu ili ukrcao prtljagu na liniju drugog prijevoznika, nastupa samo kao njegov agent. Putnik ima, unatoč tome, pravo tražiti odštetu, u slučaju predane prtljage, od prvog ili posljednjeg prijevoznika.
- prijevoznik ne odgovara za štetu prouzrokovanu na ručnoj prtljazi ili drugim stvarima za čiju je brigu i čuvanje zadužen putnik, s iznimkom slučajeva kad je šteta nastala krivnjom prijevoznika ili kad je putnik izgubio mogućnost brinuti se o svojoj prtljazi. Ako je pak šteta nastala zajedničkom krivnjom putnika i prijevoznika, snosit će podijeljenu odgovornost s obzirom na svoj udio u uzrokovanju štete.
- prijevoznik je odgovoran do visine stvarne štete, najviše do granice ograničenja njegove odgovornosti. Prijevoznik ne odgovara za neizravnu štetu niti za izmaklu dobit,
- prijevoznik je odgovoran za gubitak ili kašnjenje koje je nastalo u tijeku zračnog prijevoza njegovom krivnjom,
- prijevoznik nije odgovoran za bilo kakvu štetu, gubitak ili oštećenje koje je uzrokovano prirodnim putem, smrću životinja ili ponašanjem životinja, kao što je ujedanje, udaranje, probadanje ili gušenje ili pogrešnim čuvanjem životinje, ili nemogućnosti životinje za prilagodbom različitim uvjetima zračnog prijevoza,
- prijevoznik ne odgovara za štetu na lomljivim i krhkim predmetima ili lako kvarljivim stvarima, zatim, ne odgovara za gubitak novca, nakita, plemenitih kovina, lijekova, ključeva, videokamera, fotoaparata i drugih elektroničkih uređaja, obveznica i vrijednosnih papira ili ostalih vrijednosti, poslovnih dokumenata, putovnica i drugih identifikacijskih isprava, koje su smještene u putnikovu predanu prtljagu, sa znanjem ili bez znanja prijevoznika. Prijevoznik nije odgovoran za oštećenje putnikove prtljage koje je uzrokovano sadržajem prtljage,

- u slučaju prijevoza putnika čija je dob, psihičko i fizičko stanje takvo da je opasno ili rizično za tu osobu, prijevoznik neće biti odgovoran za bilo kakvu bolest, ozljedu ili nesposobnost, uključujući i smrt ako je ta bolest, ozljeda, nesposobnost ili smrt posljedica navedenog stanja takve osobe,
- ograničavanje odgovornosti prijevoznika odnosi se na sve zaposlenike, agente i zastupnike prijevoznika.

4. UZASTOPNI PRIJEVOZNICI

Prijevoz koji obavlja prijevoznik i drugi prijevoznici na temelju jedne putne karte ili uz nju pripojenih karata smatra se jednim prijevozom. Ako prijevoz obavlja nekoliko prijevoznika, svaki se od njih, koji prihvaća putnike, prtljagu ili robu, smatra ugovornom stranom ugovora o prijevozu prema važećim međunarodnim sporazumima.

Prilikom takvog prijevoza putnici ili njihovi zastupnici mogu pozivati na odgovornost isključivo prijevoznika koji je izvršio prijevoz tijekom kojeg je došlo do događaja koji su rezultirali pravom za naknadu štete s iznimkom slučajeva kada prvi prijevoznik preuzme ugovorom odgovornost za čitav put.

Ako se radi o prtljazi ili robi, putnik ili pošiljatelj može pozivati na odgovornost prvog prijevoznika, zatim putnik ili primatelj, ovlašten za preuzimanje prtljage ili robe može tražiti odštetu od posljednjeg prijevoznika, a zatim, svaki od njih, može tražiti odštetu od prijevoznika koji je izvršio prijevoz prilikom kojeg je došlo do uništavanja, gubitka ili oštećenja prtljage ili robe ili je došlo do kašnjenja. Ti su prijevoznici zajednički i neraskidivo odgovorni prema putniku, pošiljatelju ili primatelju.

5. NAČIN I ROKOVI ZA REKLAMACIJU

- Prouzročenu štetu na zdravlje, ručnu prtljagu i na ostalom osobnom vlasništvu putnik je dužan odmah prijaviti prijevozniku, koji će o tom sastaviti zapis. Prilikom kasnijeg prijavljivanja štete putnik mora dokazati uzročnu vezu između prijavljene štete i pripadajućeg prijevoza. U slučaju znatnih ozljeda prijevoznik je dužan sam prijaviti štetu.
- Štetu na predanoj prtljazi putnik je dužan odmah reklamirati kod prijevoznika, najkasnije do 7 dana od preuzimanja prtljage. Štetu na prevezenoj robi nužno je reklamirati odmah, najkasnije do 14 dana od njenog preuzimanja. Prigovor za odgovornost za zakašnjenje treba predati u pismenom obliku u roku od dvadeset i jednog dana od dana kad je prtljaga ili roba predana. Prilikom neisporuke robe potrebno je uputiti reklamaciju do 120 dana od dana izdavanja prtljažnog lista.
- Pravo na nadoknadu štete nestaje po isteku 2 godine od dana slijetanja do mjesta odredišta ili od dana kad je prijevoz prekinut.

6. VALJANOST I DJELOTVORNOST

- Na ove Uvjete prijevoza putnika, na sva prava i obveze putnika i prijevoznika iz ovih Uvjeta prijevoza putnika, kao i na sve međusobne odnose koji nisu izričito uređeni ovim Uvjetima prijevoza putnika i sve sporove koji proiđu između putnika i agencije primjenjivat će se kao mjerodavno pravo supstancijalno pravo Republike Hrvatske.
- Za rješavanje svih sporova koji nastanu na temelju ovih Uvjeta prijevoza putnika, bit će nadležan stvarno nadležan sud u Republici Hrvatskoj.
- Jedino je hrvatski tekst ovih Uvjeta prijevoza putnika autentičan. Postoje li razlike između hrvatskog teksta i teksta na drugom jeziku ovih Uvjeta prijevoza putnika, za njihovo tumačenje je mjerodavan tekst na hrvatskom jeziku.
- Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 15. travnja 2008. godine.

7. UVJETOVAN PRIJEVOZ OSOBA I PRATNJA DJECE

- **Uvjetovan prijevoz**
Prijevoz putnika kojemu bi, s obzirom na njegovo fizičko, psihičko stanje ili dob, prilikom zrakoplovnog prijevoza bilo ugroženo zdravlje ili načinjena neka druga šteta, provodi se uz uvjet da prijevoznik ne snosi odgovornost za moguće povrede, bolest ili drugu štetu, uključujući i smrt putnika te štetu nastalu na stvarima koje putnik ima uz sebe – ako takav kvar ili šteta nastanu kao posljedica prijevoza. Prilikom prijevoza bolesnih osoba i trudnica (maksimalno do 34. tjedna trudnoće) potrebno je priložiti na propisanom obrascu liječničku potvrdu kojom se potvrđuje da je putnik sposoban uključiti se u zrakoplovni prijevoz. Putnik je dužan navedeni obrazac podignuti prilikom kupnje putne karte. Prijevoz trudnica od 34. tjedna trudnoće nadalje provodi se isključivo na vlastiti rizik majke i djeteta i zrakoplovni prijevoznik se odriče bilo kakve odgovornosti. Prijevoznik ima pravo odbiti prijevoz trudnice u tom slučaju. U slučaju nagle smrti putnika za vrijeme leta njegovo će tijelo biti iskrcano iz zrakoplova u najbližoj zračnoj luci i prema protokolu predano kompetentnim mjesnim organima na daljnje čuvanje i omogućavanje naknadnog prijevoza.
- **Pratnja djece**
Djeca od 8 do 12 godina starosti mogu putovati sama jedino uz pretpostavku da su na mjesto polaska stigla u pratnji odrasle osobe od koje prijevoznik mora primiti pismenu izjavu na propisanom obrascu kojom se potvrđuje da će druga odrasla osoba dočekati dijete na mjestu dolaska. Obrasci se mogu nabaviti u prodajnim uredima. Prijevoznik može zahtijevati da se starost djeteta pouzdano utvrdi. Nepraćena djeca mlađa od 8 godina mogu biti uključena u prijevoz samo u posebnim uvjetima koje je odredio prijevoznik. Te uvjete priopćuje IATA agent.

8. PRTLJAGA

- **Opće odredbe**
Prtljaga se prevozi kao predana i nepredana (ručna prtljaga). Putnik ima pravo na besplatni prijevoz prtljage prema daljnjim odredbama ovih Uvjeta.
- **Predana prtljaga**
Kao predana prtljaga primaju se dobro zatvoreni i zaključani kovčezi ili druga prtljaga koja se može čvrsto zatvoriti. Uz suglasnost prijevoznika, u prijevoz mogu biti uključeni također i drugi predmeti. Za prtljagu koju putnik preda prijevozniku (predana prtljaga), putniku se kao potvrdu o preuzimanju izdaje prtljažni identifikacijski privjesak, koji je putnik dužan sačuvati u slučaju reklamacije. Kao predanu prtljagu moguće je također prevoziti živežne namirnice i male životinje, prema propisima koje odredi prijevoznik. Svaki komad prtljage koji putnik želi predati mora biti označen s vanjske i unutrašnje strane identifikacijskom oznakom na kojoj stoji putnikovo ime i njegova kontaktna adresa u mjestu dolaska (na primjer adresa hotela). Ime naznačeno na toj oznaci mora odgovarati podacima na putnoj karti i ostalim putnim ispravama. Prtljaga, uključujući i onu sa zip zatvaračem, mora biti zabravljena, kako tijekom prijevoza ne bi došlo do njenog otvaranja. Prijevoznik ne odgovara za prtljagu koja odmah nakon slijetanja nije preuzeta. Predana se prtljaga prevozi u skladišnom prostoru zrakoplova i, u pravilu, istim zrakoplovom kao i putnik. Ako takav prijevoz nije moguć, ostvarit će se najbližom mogućom vezom.
Prijevoz prtljage i stvari, koje bi mogle ugroziti sigurnost leta, osoba ili imovine, isto kao i prtljage i stvari koje bi prilikom zrakoplovnog prijevoza mogle biti znatno oštećene ili su neprikladno zapakirane, prijevoznik može isključiti iz prijevoza prije uzlijetanja ili bilo kada tijekom puta.
Putnik ima pravo na besplatan prijevoz predane prtljage koja po svojim dimenzijama, sadržaju i ostalim značajkama odgovara propisima prijevoznika.

- **Nepredana prtljaga (ručna prtljaga)**

Ručna prtljaga koju putnik može ponijeti sa sobom u zrakoplov određena je dimenzijama: maksimalna duljina 56 cm, maksimalna širina 45 cm te maksimalna dubina 25 cm, dok njihov zbroj maksimalno iznosi 115 cm. Putnik smije imati uz sebe samo jedan komad ručne prtljage maksimalne težine 5 kg, ukoliko to nije drukčije određeno unutrašnjim propisima prijevoznika. Prijevoznik ima pravo provjeriti težinu i dimenzije ručne prtljage.

U kabini zrakoplova besplatno se prevoze dolje navedeni predmeti za osobnu uporabu koje putnik ima uz sebe i sam ih čuva:

- mala ženska torbica
- kaput, šal ili pokrivač
- kišobran ili štap
- fotoaparat, videokamera, dalekozor, malo osobno računalo ili mobilni telefon
- košara za dijete i hrana za dijete tijekom leta
- naočale i ortopedska pomagala za putnike s invaliditetom.

Besplatno se, također, prevozi potpuno sastavljeno vozilo za osobu s invaliditetom koje se iz kapacitetnih razloga pohranjuje u skladišni prostor zrakoplova.

- **Posebna vrsta prtljage**

Isključivo uz prethodnu suglasnost prijevoznika i pod uvjetima koje je odredio prijevoznik moguće je prevoziti:

- Žive životinje, uključujući ptice i gmazove (prijevoz se provodi na odgovornost putnika te samo na onim mjestima u kojima je to važećim propisima dopušteno).

Prijevoz se provodi:

- u putničkom dijelu zrakoplova (u kabini) ili u skladišnom prostoru
- kao roba, vidi članak 17, stavka 5 Uvjeta.

Besplatno se, pored navedenog, u kabini zrakoplova može prevoziti pas ako prati osobu oštećena vida ili sluha te pas namijenjen zaštiti ljudskih života. Psi moraju biti opremljeni vodilicom, brnjicom, potvrdom o cijepljenju i drugom traženom dokumentacijom.

- prijevoz oružja i streljiva:

oružje svih vrsta može biti primljeno u zrakoplovni prijevoz samo na onim mjestima u kojima je to važećim propisima dopušteno. Oružje mora biti nenapunjeno, zakočeno i smješteno isključivo u skladišnom prostoru zrakoplova. Streljivo, koje je svojim svojstvima eksplozivno, pripada u tzv. opasni teret i može se prevoziti prema uvjetima navedenima u IATA priručniku za prijevoz opasnog tereta.

- prijevoz diplomatske prtljage dopušten je diplomatskim kuririma u putničkoj kabini zrakoplova.

- **Višak prtljage**

Pri korištenju tzv. komadnog sustava prijevoza prtljage do/iz SAD-a, teritorija SAD-a i Kanade, za svaki komad prtljage viška ili za prekoračenje veličine ili težine prtljage plaća se čvrsto utvrđena pristojba određena prema mjestu dolaska.

Prtljaga na ostalim linijama, koja ima težinu veću od dopuštene, bit će prevezena prema kapacitetnim mogućnostima prijevoznika te će za nju biti obračunata prevoznina prema težini određena pristojbom za 1 kg na osnovi tarife prijevoznika.

- **Udruživanje težine prtljage**

Ako dva ili više putnika koji zajednički putuju do istog mjesta istim zrakoplovom predaju na ukrcaj svoju prtljagu u isto vrijeme i na istom mjestu, bit će im dopuštena skupna težina prtljage, koja odgovara zbroju dopuštene slobodne težine prtljage tih putnika.

- **Pregled prtljage**

Prijevoznik se može u prisutnosti putnika uvjeriti u sadržaj njegove prtljage. Ako je putnik odsutan, prijevoznik ima pravo u prisutnosti barem jednog svjedoka, koji nije zaposlenik

prijevoznika, otvoriti prtljagu putnika, ako ustanovi da sadržava predmete kojima se uskraćuje prijevoz ili prijevoz kojih zahtijeva posebni režim.

- **Nepraćena prtljaga**
Prijevoz nepraćene prtljage vrši se po posebnim propisima prijevoznika.
- **Prtljaga s proglašenom vrijednošću**
Putnik ima mogućnost proglasiti vrijednost predane prtljage većom nego je vrijednost odgovornosti zrakoplovnog prijevoznika pod pretpostavkom da je prijevoznik odredio tarifne uvjete u tom slučaju.
- **Preuzimanje predane prtljage**
 - putnik je dužan preuzeti svoju prtljagu odmah po slijetanju,
 - prtljagu može preuzeti jedino imatelj prtljažnog lista i identifikacijskog privjeska. Prijevoznik nije dužan ustanoviti je li imatelj prtljažnog lista i identifikacijskog privjeska preuzeo prtljagu i ne odgovara za gubitak, štetu, ili druge troškove koji bi nastali putniku s tim u vezi,
 - oštećenje, neizdavanje ili gubitak prtljage nužno je prijaviti prijevozniku odmah prilikom preuzimanja prtljage, koji je dužan sastaviti zapis o tome. U suprotnom se pretpostavlja da je prtljaga bila predana u ispravnom stanju,
 - prilikom kasnijeg prijavljivanja štete putnik mora dokazati uzročnu vezu između prijavljene štete i pripadajućeg prijevoza.

9. RED LETENJA

1.
 - **Red letenja**
Prijevoznik će nastojati, maksimalnim trudom, prevesti putnika i njegovu prtljagu u skladu s redom letenja koji je na snazi za dan putovanja. Redovi letenja mogu biti promijenjeni bez prethodne obavijesti. Prijevoznik ne odgovara za neizravne i nasljedne štete.
 - **Nepravilnosti u zrakoplovnom prijevozu**
 - iz osobitih razloga koji ne ovise o prijevozniku (iz razloga tzv. "više sile", na primjer: vremenskih uvjeta, tehničkih razloga koji nisu greška prijevoznika, u slučaju rata, štrajka organizacija koje vrše službu prijevoza i sl.) prijevoznik može odgoditi, otkazati, ukinuti, preusmjeriti let, promijeniti vrstu zrakoplova ili predati zastupništvo drugom prijevozniku, a da ne snosi daljnju odgovornost, osim dužnosti osiguravanja prijevoza drugim zrakoplovima ili drugim prijevoznim sredstvima ili vraćanja prevoznine.
 - ako je let odgođen, kasni, otkazan je ili je promijenjena vrsta zrakoplova u okolnostima koje su nastale kao greška prijevoznika, a prijevoznik nije u mogućnosti osigurati unaprijed potvrđeno mjesto, putnik se ne može iskrcati na unaprijed utvrđenom ili konačnom odredištu, ili ako okolnosti utječu na to da putnik zakasni na povezni let, prijevoznik je dužan ili:
 - prevesti putnika nekom drugom redovitom linijom na kojoj ima slobodnog mjesta ili
 - preusmjeriti putnika do konačnog odredišta označenog na putnoj karti svojim redovitim letom ili letom nekog drugog prijevoznika ili osigurati zemaljski prijevoz za putnika. Ukoliko troškovi prevoznine, troškovi plaćanja za višak prtljage i ostale usluge povezane s promjenom puta prekorače vrijednost plaćene cijene putne karte ili njezinog dijela, prijevoznik neće od putnika zahtijevati dodatne prevoznine ili ostale naknade i platit će putniku razliku ukoliko su prevoznine i naknade za promijenjeni smjer niže od onih koje je putnik platio ili će:
 - vratiti prevoznine sukladno s odredbom članka 13 navedenih Uvjeta te

neće imati prema putniku nikakve daljnje odgovornosti,
– omogućiti putniku s potvrđenom rezervacijom, kojem je bio uskraćen ukrcaj u zrakoplov iz razloga nedostatka mjesta u zrakoplovu, odgovarajuću naknadu određenu propisima prijevoznika.

- prijevoznik ne snosi odgovornost za pogreške i propuste u redovima letenja ili drugim informacijama dobivenih od zaposlenika ili agenata prijevoznika o vremenu polaska ili dolaska te o prometu zrakoplova, s iznimkom u slučajevima kad je prijevoznik svjestan da će svojim ponašanjem ili propustom uzrokovati štetu.