

AVIO VODIČ

1. RASPITAJ SE:	1
2. REZERVACIJA	2
3. KUPOVINA AVIO KARTE	4
4. NA AERODROMU	5
5. SAVETI ZA PUTOVANJE	9
6. I NA KRAJU - ALI NE NAJMANJE VAŽNO	10

1. RASPITAJ SE:

Prvi korak je svakako obraćanje agentu sa zahtevom da vam predoči sve mogućnosti za putovanje do željene destinacije:

Nikada nemojte zaboraviti da u razgovoru sa vašim agentom pomenete **koliko imate godina** jer postoje omladinske karte koje kod većine avio kompanija obuhvataju populaciju mladih ljudi do 25 godina. Ove omladinske karte omogućuju i povlašćene cene i uslove putovanja koji su mnogo manje restriktivni u odnosu na redovne karte. Obavezno se raspitajte **da li u sezoni kada vi putujete postoje neke specijalne cene**, jer avio kompanije često, a naročito van sezone u periodu oktobar-novembar i januar-mart, daju specijalne popuste za putovanja, ali pri tom ograničavaju mogućnosti (npr. period ostanka do mesec dana, putovanje mora da započne i da se završi do nekog određenog datuma, putovanje određenim danima u nedelji itd.). Ako ispunjavate ove uslove možete doći do iznenađujuće jeftine avio karte. Treba da znate da se sva sedišta u okviru ekonomske klase ne prodaju po istoj ceni. Ona su podeljena u potklase i ne razlikuju se po kvalitetu usluge već po ceni i uslovima putovanja: **što kraći boravak i restriktivniji uslovi putovanja - to jeftinija karta**. Na primer, karta sa maksimalnim ostankom do mesec dana sa tačno određenim datumima i odlaska i povratka jeftinija je od karte čija je maksimalna vaznost do tri meseca i dozvoljava otvoren datum povratka. Zato uvek tražite da Vam se predoče varijante i sa tzv. fiksnim datumima odlaska i povratka i one sa otvorenim datumom za povratak. Uporedite ih po ceni. Veoma često su otvorene karte mnogo skuplje od fiksnih, s tim što u najvećem broju slučajeva fiksne karte dozvoljavaju mogućnost promene datuma povratka, ali se ta promena plaća. Razlika u ceni između fiksnih i otvorenih karata zna da bude veoma značajna pa se u tom slučaju više isplati kupiti kartu sa fiksnim datumima i platiti njihovu promenu nego u startu kupiti otvorenu kartu. Ipak, treba znati da promotivne - dakle, najjeftinije karte najčešće ne dozvoljavaju nikakve promene.

I na kraju, ne ustručavajte se da pitate za **ime agenta sa kojim razgovarate**, i ne ustručavajte se da ga sledeći put ponovo tražite. Ako se odlučite da pređete na sledeći korak i rezervišete kartu, Vaš agent će već biti upoznat sa prethodnim razgovorima u preliminarnoj fazi raspitivanja i Vašim potrebama i željama pa ćete skratiti vreme i sebi i njemu.

2. REZERVACIJA

Kada ste prikupili sve željene informacije, detaljno ih proučili i odlučili se za jednu od njih, pozovite agenciju. Naravno, ne zaboravite na preporuku da tražite agenta sa kojim ste već razgovarali. **REZERVACIJE SU BESPLATNE!!!** Ako Vam neko nekada bude tražio novac za rezervaciju, savetujemo Vam da se obratite drugoj agenciji.

Jedna od informacija koje smo Vam prethodno predložili govori o tome da se sva mesta tj. sedišta u avionu ne prodaju po istoj ceni. Da ponovimo još jednom, što kraći ostanak i restriktivniji uslovi putovanja - to jeftinija karta. Međutim, avio kompanije ograničavaju broj sedišta u određenim potklasama i to proporcionalno ceni karte: što jeftinija karta to manji broj sedišta u avionu predviđenih za ovu potklasu. Logika je jasna - avio kompanija želi da što više karata proda u onim skupljim potklasama tj. po što većim cenama. Naše višegodišnje iskustvo govori da naši klijenti uglavnom traže one najjeftinije karte, što je sasvim razumljivo s obzirom na našu ekonomsku svakodnevicu. S obzirom da je ograničen broj mesta u avionu koja se prodaju po određenim cenama, savetujemo Vam da što pre napravite rezervaciju, naročito zbog toga što je rezervacija besplatna i neobavezujuća za Vas. Na našem tržištu ne postoji nikakvo formalno pravilo koliko unapred se mora napraviti rezervacija - možete je napraviti pet meseci pre putovanja, a možete je napraviti i jedan dan pre putovanja. Samo **vreme pravljenja rezervacije** neće uticati na cenu karte, ali se može dogoditi da ako ne napravite rezervaciju na vreme, ostanete bez onih najjeftinijih karata, a možda čak i bez karte uopšte ako je avion pun. Ipak, treba znati da su avio-kompanije nedavno na našem tržištu uvele novo pravilo, koje nije zgodno po putnike, a to je da rezervacija važi najčešće 3 do 7 dana od momenta njenog pravljenja. Kada su u pitanju promotivne cene, rok važnosti napravljene rezervacije može biti i samo 24 casa. Nakon isteka toga perioda rezervacija više ne važi - mora se praviti nova, kao da prethodna nikada nije ni postojala. Avio-kompanije su vrlo stroge oko ovog novog pravila i sve turističke agencije ga moraju apsolutno poštovati. Takođe novo pravilo je da se najčešće jeftinije karte moraju kupovati najmanje 7 dana pre putovanja. To pravilo uglavnom važi i za omladinske karte.

Ako ne možete da se odlučite samo za jednu opciju tj. avio kompaniju, **nije nemoguće napraviti i više rezervacija**, na različitim avio kompanijama. Ono što Vam nikako ne preporučujemo je da kod više agencija pravite rezervacije za jednu istu kompaniju, čak iako su različiti datumi u pitanju, a naročito ako su isti datumi u pitanju. Zašto? Zato što će avio kompanija otkriti duple rezervacije i poništiti sve rezervacije na Vaše ime jer kršite pravila poslovanja, tj zauzimate više mesta u jednom istom avionu.

Vodite računa o sezonama! Cene karata se razlikuju i u zavisnosti od sezonalnosti. U avio saobraćaju čućete izraze **visoka i niska sezona**. Visoka sezona postoji u zimskom i u letnjem periodu, s tim što je zimi vezana za novogodišnje i božićne praznike i traje uglavnom od 15-tog do 31-og decembra, a letnja sezona je vezana za period školskih raspusta i godišnjih odmora i traje uglavnom od 15. juna do 31. avgusta (avio kompanije pomeraju ove rokove, neke na duže, neke na kraće). Naravno, u visokoj sezoni karte su skuplje nego u niskoj sezoni. Logika avio kompanija: zaradi novac onda kada je zbog praznika i godišnjih odmora najviše putovanja i najveća potražnja avio karata.

Cenu karte određuje datum kada putujete, tačnije datum kada započinjete putovanje a ne datum kada ste napravili rezervaciju! To znači da ako putovanje započinjete u visokoj sezoni plaćate cenu karte za visoku sezonu bez obzira što se rezervisali ili čak kupili kartu van sezone. Ali, s obzirom da je u visokoj sezoni ogromna potražnja za avio kartama, rezervišite na vreme, a to znači - što pre!

Skrećemo Vam pažnju na nepopularnu praksu **avio kompanija** da vrlo često, naročito u visokoj sezoni, namerno **zatvaraju svoje najjeftinije klase za prodaju**, rukovodeći se onim već pomenutim interesom da što skuplje prodaju svoje karte. U velikom broju slučajeva te klase se otvaraju nekoliko dana pred putovanje, ako ostane slobodnih mesta, jer je sada interes kompanije da joj ne ostanu prazna mesta, pa će ih dati i po nižim cenama. Medjutim, dešava se da čak i po onim višim cenama rasprodaju ceo avion pa jeftinije klase i ne otvaraju. Zato preporučujemo da ne iskušavate sudbinu i ne čekate dobru volju kompanije da pusti jeftinija mesta u prodaju - rezervišite kartu na vreme! Ali, čak i kada se desi da niste obezbedili rezervaciju na vreme, ili Vam je putovanje iskrslu u zadnjem momentu, ne očajavajte, dobar agent ce Vam uvek "iskopati" neku povoljnu kartu.

Kada ste napravili rezervaciju, agent će Vam reći **koji je poslednji rok za kupovinu avio karte**. Morate ozbiljno shvatiti agenta kada Vas upozorava na rok za kupovinu avio-karte, čak i ako Vam ne izgleda logično. Agent radi u Vašem interesu i maksimalno je spreman da izađe u susret vašim potrebama - u tom smislu ce učiniti sve što je u njegovoj moći, ali pravila koja uvode avio-kompanije veoma su stroga i ne mogu se ni na koji način izbeći. Zato morate uvažavati poslovne preporuke osobe kojoj je posao da brine i o interesu putnika, ali i da poštuje zahteve avio-prevoznika. Čest razlog za nemogućnost da se avio-karta kupi dosta ranije tj. na vreme, je činjenica da se viza za zemlju u koju se putuje dobija relativno kratko pre putovanja. Avio-kompanije taj razlog uvažavaju i **putnicima koji su ranije kupili kartu a posle bili odbijeni za vizu vraćaju sav novac nazad**.

I na kraju, rezervacija Vam čuva mesto u avionu, ali vas ne štiti od promene cena avio karata. Ako posle pravljenja rezervacije, a pre kupovine karte dođe do promene cena, što je diskreciono pravo svake avio kompanije, dužni ste da platite kartu po novim cenama. Tek kada kupite kartu zaštićeni ste od bilo kakve naknadne promene u ceni ili uslovima putovanja.

Izbor sedišta u avionu

Sedište se može izabrati još prilikom rezervacije avionske karte, ali ako to ne uradite tada, možete i prilikom čekiranja svoje karte. Da biste dobili željeno mesto, prilikom čekiranja karte morate biti među prvima. Većina avio-prevoznika danas nudi mogućnost rezervacije karte putem interneta, gde vi nakon izbora leta i broja putnika za koje vršite rezervaciju možete odabrati i mesto u avionu na kom biste želeli da sedite. Pošto se zna broj leta i ime kompanije koja leti, zna se i koji tip aviona će voziti putnike na toj relaciji, pa se tako zna i raspored mesta u avionu. Tada možete videti koja sedišta se nalaze u prednjem delu aviona, a koja u repu, odnosno koja sedišta su pored prozora, a koja uz prolaz - saznaćete kako su koja sedišta numerisana, pa na osnovu toga možete tražiti određeni broj.

Ukoliko vas je strah ili vam je muka, najbolje je da birate mesta u prednjem delu aviona. Doživljaj sletanja i poletanja je mnogo blaži ako ste u prednjem delu aviona. Putnici u zadnjem delu poslednji se podižu u vazduh, pa zato imaju neprirodan pogled na putnike ispred sebe. Ako se pri tom nalazite i u prolazu između sedišta, možete da vidite kako se avion uvija i krivi. To kod putnika sa slabijim stomakom može izazvati mučninu, pa je u tom slučaju bolje birati mesta napred. Oni koji se plaše letenja treba da biraju mesta u prednjem delu aviona i između prolaza, jer će tako izbeći poglede na prozor i gibanje aviona, odnosno nipošto ne bi trebalo da sede pored prozora naspram krila, jer će sam pogled na krilo koje se uvija i trese još više pojačati taj strah. Na ovim mestima ne bi trebalo da sede ni oni koji vole da gledaju kroz prozor, jer od krila aviona ništa neće videti.

Sedišta u avionu numerisana su tako da su kolone označene slovima A, B, C, D, E, F, a redovi brojevima od jedan pa nadalje. Kolone A i F su one pored prozora, a C i D su pored prolaza. Tako je, na primer, sedište numerisano brojem A6 u prednjem delu aviona pored prozora, a sedište s brojem D25 u zadnjem delu aviona između prolaza (ovo se odnosi na primer numeracije sedišta u avionu s konfiguracijom 3+3 sedišta u redu). Poslednji red uvek treba izbegavati, jer se ta sedišta ne mogu oboriti zbog toaleta i prostorija za posadu. Isto tako, sedišta u biznis i prvoj klasi su veća i udobnija i ima ih manje, pa je samim tim i prostor za putnike veći. Ukoliko let traje duže, treba birati sedišta u prolazu zbog više prostora za noge putnika. Sedišta na čarter letovima najčešće nisu numerisana, pa se i samim tim izbor sedišta svodi na to da ko prvi zauzme mesto, na tom mestu će i sedeti. U tom slučaju, ako hoćete dobro mesto, morate biti među prvima koji će se ukrcati u avion.

3. KUPOVINA AVIO KARTE

Karta se kupuje u rokovima koje propisuje avio-prevoznik, i o kojem Vas obaveštava Vaš agent.. Međutim, ako ikada budete u prilici da Vam zatreba karta za neki unutrašnji let u nekoj drugoj zemlji, nemojte da Vas iznenadi saznanje da su **cene karata** vrlo šarolike i da, osim uobičajenih kriterijuma kao što su dužina ostanka, fiksni ili otvoreni datumi povratka i sl., **zavise u mnogome od toga koliko unapred se karta kupuje**. Što se karta ranije kupi - jeftinija je. Npr. najjeftinije su one karte koje se kupuju minimum 21 dan pre putovanja, nešto skuplje su one koje se kupuju minimum 14 dana pre putovanja, još su skuplje one koje se kupuju minimum 7 dana pre putovanja, a najskuplje one koje se kupuju neposredno pre poletanja. Osim toga cene tih karata zavise i **kojim danima u nedelji se putuje** (vikendom su skuplje nego radnim danima), **da li se leti u toku dana ili uveče** (jeftinije su karte za noćne letove) itd.

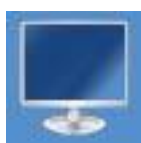
Cene avio karata izražene su u evrima, ali se karta plaća u dinarima po kursu koji određuje svaka avio kompanija. Ti kursevi se menjaju na nedeljnoj osnovi pa savetujemo da pre nego što krenete po kartu proverite telefonom koji je odnos valuta.. Takođe treba da znate da **gotovo sve avio kompanije primaju i kreditne kartice**, a to su najčešće Visa, American Express, Master Card i Dinners. Avio-karta se kreditnom karticom može platiti i iz inostranstva, pri čemu nema nikakvog uvećanja cene avio-karte pošto proviziju za kreditnu kompaniju plaća avio-prevoznik, a ne vlasnik kreditne kartice. Takođe, naravno, avio-karta se može kupiti i uplatom preko računa, što je narocito pogodno ukoliko se turistička agencija u kojoj želite da kupite kartu ne nalazi u Vašem gradu. Time Vi zapravo možete čitav posao oko pravljenja rezervacije i kupovine karte da završite preko telefona, a potom, nakon uplate avio-karte agenciji, npr. preko računa, dobijate kartu na kućnu adresu kurirskom dostavom - o trošku agencije / barem kada je naša agencija u pitanju /.

Nekada će Vam se desiti da iz nekog razloga morate da vratite kartu koju ste već kupili. Svaka avio kompanija ima svoja pravila vezana za tu problematiku, ali se sve svodi na to da se karta vraća samo **uz određene penale**. Visina tih penala zavisi od avio-prevoznika i kreće se uglavnom od 50 do 150 evra, a ima i takvih karta kod kojih nije dozvoljena nikakva refundacija. Naravno, kakvu politiku refundacije će kompanija sprovesti prema Vama zavisi od razloga za vraćanje karte, a najviše, naravno, od uslova vezanih za cenu po kojoj ste kartu kupili. Na svakoj avio karti se osim imena putnika, destinacije i datuma pišu i određeni **uslovi putovanja kao što su minimum i maksimum ostanka, dozvoljen prtljag, aerodromske takse, penali u slučaju promene datuma povratka** ako je u pitanju karta sa fiksnim datumima. Uvek tražite od Vašeg agenta da Vam predoči te uslove i rastumači ih u karti, da ne biste kasnije doživeli neprijatna iznenađenja i da biste znali koja su Vaša prava. Kada unapred znate koja su Vaša prava po pitanju uslova

putovanja, i ako Vam se desi da Vam naknadno ta prava neko osporava, prvo pozovite agenta koji Vam je izdao kartu i izložite mu svoj problem. Ako su Vaši zahtevi primereni uslovima putovanja na Vašoj karti, agent će bez problema brzo, efikasno i bezbolno u komunikaciji sa avio-prevoznikom rešiti nesporazum, i Vi ćete ostvariti vaša prava. Izuzetno je važno da znate kakvu kartu kupujete, posebno u vezi eventualnog vraćanja neiskorišćene karte ili menjanja datuma nakon kupovine karte. Te informacije obavezno morate dobiti od Vašeg agenta prilikom kupovine karte.

Pri kupovini karte **tražite od Vašeg agenta da Vam objasni uslove tzv. "check-in"-a**, tj. kakva je procedura na aerodromima što se tice prtljaga i avio karte - gde treba da predate i podignete vaš prtljag, i na koji način se dobijaju tzv. "boarding" karte tj. karte za ukrcavanje na avion. Takve informacije ce Vam olakšati snalaženje na aerodromima u nepoznatom svetu.

Rezervacija karata i registracija na let od kuće

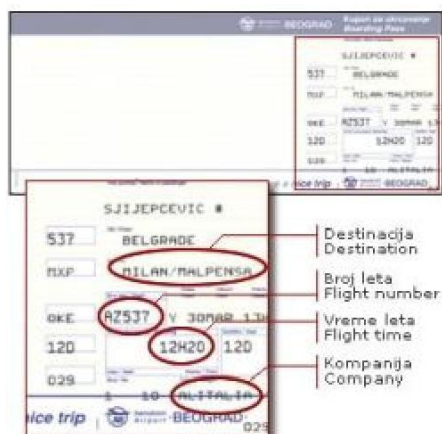


U cilju modernizacije usluga i povećanja komfora, većina avio-kompanija omogućuje uslugu rezervacije avionskih karata putem interneta, nakon čega je najčešće dovoljno da putnik na šalteru za registraciju (check-in) pokaže putnu ispravu, kako bi dobio kupon za ukrcavanje u avion (boarding pass). Rezervaciju avionske karte putem interneta neophodno je napraviti putem internet prezentacije izabrane avio-kompanije.

Veliki broj avio-kompanija, pored usluge rezervacije avionske karte putem interneta, omogućuje putnicima i uslugu registracije za let putem interneta. Registracija za let putem interneta omogućuje putnicima mnogo veći komfor prilikom putovanja. Dokumenta koja su Vam neophodna za registraciju na let putem interneta su identična kao i kada se registrujete na šalteru, a u mogućnosti ste da, shodno klasi putovanja, od kuće birate mesto u avionu. Sve neophodne dodatne informacije u vezi sa mogućnosti registracije na let možete dobiti na internet prezentaciji izabrane avio-kompanije, putem koje se i vrši registracija za let putem interneta.

4. NA AERODROMU

Registracija putnika



Boarding pass

Po dolasku na Aerodrom "Nikola Tesla" Beograd, putnik je dužan da se sa kupljenom kartom registruje na šalteru obeleženim nazivom ili logotipom avio-kompanije.

Na svakom šalteru postavljena je oznaka sa informacijom o letu za koji se vrši registracija.

Prilikom registracije za let, putnik od dokumenata predaje svoju putnu kartu - kupon za let (flight coupon) i lična dokumenta, kao i prtljag za registraciju.

Putnik će nakon obavljene registracije dobiti **kupon za ulazak u avion (boarding pass)** sa kojim odlazi do naznačenog **izlaza (gate)**.

U cilju Vaše bezbednosti, kontrola kupona za ulazak u avion obavlja se pred ulazak u avion. Svaki putnik koji se ukrcava u avion obavezan je da ima kupon za ulazak u avion i lični dokument radi identifikacije, bez obzira na uzrast.



Check in

Prilikom registracije, putnik od dokumenata predaje svoju putnu kartu - kupon za let (flight coupon) i lična dokumenta, kao i prtljag za registraciju.

Avio-kompanija **Jat Airways** primenjuje princip **common check-in** (registracija putnika se vrši na svim šalterima nezavisno od broja leta).

Ostale avio kompanije primenjuju princip registracije check-in per flight (određeni let se registruje na određenom šalteru).

Otvaranje šaltera za registraciju putnika:

Za međunarodni let šalter se otvara 120 minuta pre poletanja aviona prema redu letenja;

Tačno vreme zatvaranja šaltera za registraciju putnika možete saznati u izabranoj avio-kompaniji.

Putnik će nakon obavljene registracije dobiti **kupon za ulazak u avion (boarding pass)** sa kojim odlazi do naznačenog **izlaza (gate)**.

Potrebna dokumenta



Međunarodni let:

avionska karta

pasoš sa uredno overenim vizama, ukoliko su potrebne

Bezbednosne kontrole

Pripremite se za bezbednosnu kontrolu

Prioritet JP Aerodrom "Nikola Tesla" Beograd je da omogući bezbednost na visokom nivou.

Kako bi ubrzali proceduru bezbednosne kontrole, molimo Vas da dok čekate na pregled učinite sledeće:

Izvadite sve metalne objekte, kao što su ključevi, mobilni telefoni, sitan novac i odložite ih u plastičnu posudu. Takođe, skinite jaknu ili kaput i odložite ih u plastičnu posudu. Obavezno izvadite lap top računar iz torbe i položite ga u plastičnu posudu, odvojeno od torbe za računar.

Striktno sledite uputstva službenika prilikom bezbednosnog pregleda.

Molimo Vas da imate u vidu da se za putnike kojima je beogradski aerodrom polazni, na Aerodromu "Nikola Tesla" Beograd obavljaju dve bezbednosne kontrole: prilikom izlaska iz zemlje, ispred punkta carinske kontrole i prilikom ulaska u putničku čekaonicu.



Carina

Dvojezična prezentacija Uprave Carina (srpski i engleski jezik) sadrži informacije u vezi sa uvozno-izvoznim regulativama i putovanjima, kao i aktuelne vesti u vezi sa radom ove institucije. Na internet prezentaciji postoji i mogućnost on-line postavljanja pitanja u vezi sa specifičnim slučajevima.

Osnovne informacije u vezi sa pravima i obavezama putnika i carinskim propisima mogu se dobiti u Odseku za odnose sa javnošću Uprave carina Republike Srbije, čiji su kontakti sledeći:

Republika Srbija

Uprava carina

Odsek za odnose sa javnošću

Telefon: (+381 11) 201 5800

(+381 11) 269 5880

"Otvorena linija"

(+381 64) 732

broj telefona namenjen je građanima koji imaju kako pritužbe na rad carinskih službenika, tako i svima koji imaju informacije o eventualnim pokušajima kršenja zakona, a pozivi su anonimni!

E-mail: pr@carina.rs

Web site: <http://www.carina.rs/>



Prtljag

Na šalteru predviđenom za registraciju putnika određenog leta avio-kompanije kojom putuje, putnik predaje prtljag koji želi da registruje. Prilikom registracije, putnik dobija potvrdu da je prtljag predao u vidu nalepnice (sticker-a). Dozvoljena težina besplatnog prtljaga varira u zavisnosti od avio kompanije i klase prevoza.

Uobičajene dozvoljene težine prtljaga:

30 kg za prevoz u poslovnoj klasi 20
kg za prevoz u ekonomskoj klasi
10 kg je dozvoljena težina prtljaga za decu do dve godine starosti

Za precizne podatke o ograničenju količine predatog (registrovanog, čekiranog) prtljaga, najbolje je da se putnik informiše prilikom kupovine avionske karte ili po dolasku na aerodrom, kod predstavnika avio-kompanije za čiji let je kupio avionsku kartu. Višak prtljaga se dodatno tarifira, u zavisnosti od avio-kompanije. Molimo Vas da informaciju o iznosu koji se tarifira za višak prtljaga potražite u izabranoj avio-kompaniji.

Molimo Vas i da informaciju u vezi sa mogućnostima i načinom prevoza prtljaga nestandardne veličine potražite u izabranoj avio-kompaniji.

U prtljagu nije dozvoljeno nositi predmete koji se smatraju opasnim materijama.



Ručni prtljag

Dozvoljenu količinu, veličinu i težinu prtljaga koji putnik unosi u avion jasno određuje svaka avio-kompanija posebno.

Težina i dimenzije kabinskog prtljaga su ograničene. Obično je maksimalna težina u rasponu od 5 do 10 kg, a zbir širine, visine i dužine ne sme da prelazi 115 cm. Dimenzije ručnog prtljaga možete proveriti i koristeći ram za merenje prtljaga (baggage frame) prilikom registracije prtljaga.

Molimo Vas da se prilikom kupovine avio-karte detaljnije raspitajte o dozvoljenoj težini i veličini kabinskog prtljaga.

Dodatne bezbednosne mere za ručni prtljag



Dodatne bezbednosne mere za ručni prtljag PDF brošura
http://www.beg.aero/upload/Nove_bezbednosne_mere2.pdf



Spisak predmeta i materija čije unosenje u ručnom i/ili predatom prtljagu nije dozvoljeno PDF brošura
http://www.beg.aero/upload/Spisak_predmeta_i_materija_cije_unosenje_u_putnicku_kabinu_i-ili_vazduhoplov_nije_dozvoljeno.pdf

Korisni saveti vezani za prtljag

Identifikacija

Iz bezbednosnih razloga ili u slučaju gubitka prtljaga, korisno je da Vaš prtljag sa spoljašnje strane bude označen nalepnicom sa Vašim ličnim i kontakt podacima (ime, prezime, kontakt telefon i adresa).

Lomljive stvari

Savetujemo da Vaš prtljag bude bezbedno upakovan. Upakujte sve stvari koje sadrže tečnosti u posebne, zasebne plastične kese, kako se tečnost ne bi izlila po sadržaju u torbi u slučaju lomljenja. Više informacija u vezi sa prevozom lomljivih stvari možete dobiti u izabranoj avio-kompaniji.

Tokom boravka na aerodromu:

Svoj prtljag, zaključan, obeležen nalepnicom ili priveskom sa imenom i adresom, nemojte ostavljati bez nadzora do predaje na šalteru za registraciju putnika. Savetujemo Vam da ručni prtljag koji unosite sa sobom u putničku kabinu bude pod vašim stalnim nadzorom.

Savetujemo Vam da ne preuzimate i ne predajete tuđ prtljag kao svoj, zbog stvari koje bi Vam mogle ugroziti bezbednost ili Vas izložiti zakonskoj odgovornosti.

5. SAVETI ZA PUTOVANJE

Može Vam se desiti da imate let sa presedanjem, i da na takvom letu **zbog kašnjenja prvog aviona izgubite dalju vezu**. Ne očajavajte, avio kompanija je dužna da preuzme brigu o Vama i smesti Vas na prvi sledeći let čak i kada taj let nije njen već neke druge avio kompanije koja leti za Vašu destinaciju, a ako nema više letova toga dana ili nema mesta ni na nekoj drugoj avio kompaniji, dužna je da vam obezbedi i plati smeštaj tj. hotel. Ako se desi da Vam od osoblja to niko ne ponudi, tražite da pričate sa njihovim pretpostavljenim i zapretite im tužbom. Bićete iznenadjeni iznenadnom količinom ljubaznosti i izvinjenja od strane istih onih ljudi koji su Vam pre samo par trenutaka uskraćivali Vaše pravo.

Ako Vam se desi iznenađenje zvano "**koferi nisu stigli**", odmah se obratite službi za izgubljen prtljag. Tu će vam napraviti zapisnik koji ima određeni broj i svaka dalja komunikacija sa kompanijom ili aerodromskom službom nije moguća bez tog broja zapisnika - on je praktično lična karta Vašeg prtljaga. Krivac za ovu neprijatnost nije avio-prevoznik već aerodromske službe. Ove službe su dužne da vam u roku od 7 dana donesu prtljag na kućnu adresu. Ako se pak desi da se Vaš prtljag nikada ne pronađe, pravi se zapisnik o vrednosti stvari i robe koja se nalazila u njemu i ta vrednost Vam se isplaćuje u novcu. Naravno, postoje limiti do koje vrednosti kompanije isplaćuju odštetu.

Izgubljeni prtljag

U slučaju neprispeća prtljaga, najbolje je da se putnik sa avionskom kartom i nalepticama (sticker-ima) za predati prtljag, odmah obrati Službi traganja za prtljagom.

Služba traganja za prtljagom (Lost & Found) Aerodroma "Nikola Tesla" Beograd pruža sledeće usluge: otvaranje zapisnika o neprispeću prtljaga, elektronsko praćenje i traganje za prtljagom. U slučaju prispeća oštećenog prtljaga, ova služba pruža sve usluge prilikom pravljenja zapisnika i pokretanja postupka za obeštećenje kod avio-kompanije.

Služba traganja za prtljagom (Lost & Found) Aerodroma "Nikola Tesla" Beograd takođe će, nakon pronalaska i dopremanja prtljaga u Beograd, Vaš prtljag dostaviti na naznačenu adresu - u celoj zemlji. Rok isporuke na teritoriji Beograda je 12 časova, a 24 časa za dalje destinacije.

Služba traganja za prtljagom (Lost & Found) Aerodroma "Nikola Tesla" Beograd pruža usluge traganja za neprispelim prtljagom putnicima svih avio-kompanija, osim putnicima avio-kompanije Jat Airways. Kontakt telefon **Službe Lost & Found** Aerodroma "Nikola

Tesla" Beograd je: (+381 11) 209 4854, a radno vreme Call centra je od 08:00 do 12:00 časova i od 19:00 do 21:00 čas.

Služba "SU-PORT" vrši traganje za neprispelim prtljagom putnika avio-kompanije Jat Airways. Kontakt telefon Službe "SU-PORT" je: (+381 11) 2676 374.

Dodatne informacije u vezi sa Vašim neprispelim prtljagom možete potražiti i putem interneta, na sledećim internet adresama:

Za putnike avio-kompanije Lufthansa German Airlines:

<http://baggage.lufthansa.com>

Za putnike avio-kompanije Czech Airlines:

http://www.czechairlines.com/en/portal/passengers/baggage/baggage_claim.htm

Za putnike avio-kompanija Lufthansa German Airlines, British Airways, Austrian Airlines, Alitalia, Czech Airlines i Swiss International Air Lines:

www.mylostbag.com

6. I NA KRAJU - ALI NE NAJMANJE VAŽNO

Ne zaboravite da se raspitate o raznim vrstama servisa i usluga koje prevoznici pružaju. Možete izabrati mesto u avionu ili hranu koju želite. Možete tražiti pomoć na aerodromu ako niste sigurni da možete da se snađete. Možete se učlaniti u program skupljanja milja kod jedne avio kompanije, koji Vam omogućava da posle određenog broja sakupljenih milja tj ostvarenih letova dobijete besplatnu kartu itd. Mogućnosti su zaista velike i svakim danom sve brojnije i raznovrsnije i takođe spadaju u domen Vaših prava, pa zašto ih ne iskoristiti.

Pokušali smo da Vam približimo i pojednostavimo proces nabavljanja avio karte, da Vas upoznamo sa Vašim pravima i obavezama i bar donekle pružimo sliku o mogućnostima koje Vam pruža jedno putovanje. Želimo Vam da, ako već niste, postanete član velike porodice svetskih putnika, i nadamo se da će Vam ova uputstva pomoći da se lakše prepoznate u tom svetu. Svet je pred Vama - spakujte kofere i pođite na put !!!

Transport životinja

Kada Vaš kućni ljubimac putuje sa Vama, neophodno je da o tome obavestite izabranu avio-kompaniju već pri kupovini avionske karte. Pojedine avio-kompanije ne praktikuju prevoz životinja u putničkoj kabini, već isključivo u prtljažniku aviona, osim pasa koji su pratnja osobama sa posebnim potrebama.

Prilikom putovanja, neophodno je da vlasnici kućnih ljubimaca imaju odgovarajuću dokumentaciju za identifikaciju životinja, kao i dokumenta o izvršenim neophodnim vakcinacijama.

Pravila za prevoz kućnih ljubimaca razlikuju se od države do države. Pojedine države primenjuju striktna pravila karantina za sve životinje koje ulaze na njenu teritoriju.

Molimo Vas da sve neophodne informacije u vezi sa transportom životinja potražite u izabranoj avio-kompaniji, putničkoj agenciji ili diplomatsko-konzularnom predstavništvu države u koju putujete.

Deca koja putuju bez pratnje odraslih (UM)

Deca od 5 do 12 godina starosti koja putuju bez pratnje starijih lica, pripadaju kategoriji putnika **Deca bez pratnje (Unaccompanied Minor** ili skraćeno **UM**)

Deca do 5 godina starosti mogu putovati u pratnji brata/sestre starijih od 12 godina ili bilo koje druge osobe starije od 16 godina.

Roditelji/staratelji koji šalju dete na put bez pratnje u obavezi su:

- da potpišu poseban obrazac pod nazivom "Uputstvo za prevoz UM (Handling advise for UM)", kojim se regulišu uslovi za prevoz deteta bez pratnje;
- da obezbede sve potrebne prevozne dokumente za dete - pasoš, vizu (ukoliko je neophodna), avionsku kartu;
- da ostanu na aerodromu sve do poletanja aviona, zbog eventualnog kašnjenja ili otkazivanja leta;
- da u navedenom obrascu obavezno evidentiraju lice (ime, adresa, telefon) koje čeka dete, kao i da obezbede da to lice bude na aerodromu u vreme predviđeno za dolazak aviona;
- da se postaraju da u dečijem prtljagu nema robe koja podleže carini, kao ni predmeta koji nisu za dečiju upotrebu, niti spadaju u neki od nedozvoljenih predmeta, koji možete pogledati [ovde](#).

Roditelji koji putuju sa malom decom

Na Aerodromu "Nikola Tesla" Beograd postoje **posebne prostorije namenjene zbrinjavanju dece (preповijanje beba)**.

U okviru prostorija namenjenih najmlađim putnicima i njihovim roditeljima nalaze se igraonica, u kojoj se nalazi i deo namenjen odmoru roditelja, zatim kuhinja i kupatilo kako bi roditelji sa malom decom imali sve neophodne uslove za presvlačenje, kupanje i negu deteta. Jedna prostorija za majku i dete nalazi se u restriktivnoj zoni Terminala 2 iza graničnog prelaza, dok je druga smeštena na spratu Terminala 2 ispred graničnog prelaza. Ove prostorije otvorene su od prvog do poslednjeg leta (od 05:30 do 24:00 časa, a u letnjem periodu od 00:00 do 24:00 časa).

Osobe sa posebnim potrebama

kome se obratiti...

Registruju se na šalterima za registraciju putnika predviđenim za određeni let, koji je obeležen nazivom ili logotipom avio-kompanije.

Putnik već prilikom rezervacije avionske karte treba da obavesti službeno lice o prirodi bolesti i vrsti pomoći koja mu je potrebna, ili o posebnoj pažnji koju zahteva njegovo stanje, radi pružanja odgovarajuće usluge na Aerodromu "Nikola Tesla" Beograd i tokom leta.