

# VAŽNE INFORMACIJE PRILIKOM KUPOVINE AVIO KARATA

Prilikom kupovine elektronske avio karte zaključujete ugovor o putovanju sa organizatorom, pružaocem usluge - avio kompanijom. Veoma je važno da detaljno proučite Uslove prevoza avio kompanije i tarife.

Agencija SAT Travel ima ulogu posrednika u kupovini i nije u mogućnosti da menja pravila koje je propisala avio kompanija.

Naši agenti će vam rado pomoći u vezi sa svim pravilima i restrikcijama.

Ukoliko imate dodatna pitanja, obratite nam se na broj telefona: + 381 11 40 20 520.

## Osnovna pravila za avio karte

Putna karta je dokument i kao takav nije prenosiv na drugu osobu. Segmenti leta moraju biti iskorišćeni u redosledu navedenom na itinereru putne karte. Kod svake karte važe posebna pravila avio prevoznika. Poštuju se uslovi tarife prevoznika koja je važila na dan plaćanja putne karte.

## Izjava o plaćanju

Sva plaćanja se vrše u dinarima (RSD). Iznos za koji će vaša kartica biti zadužena se računa konverzijom cene u Evrima u RSD prema trenutnom rezervacionog sistema za avio karte (kod nasih agenta možete proveriti koji je kurs aktuelan). Zaduzenje kreditne kartice se u nekim slučajevima (kada avio kompanije nisu rezidenti u Srbiji) može desiti par dana nakon samog izdavanja avio karte, pa onda kurs dinara prema devizama može biti nešto drugačiji. Zbog drugačijeg kursa u trenutku zaduzenja kartice moguća je razlika u odnosu na originalnu cenu na našem sajtu. Pri zaduzenju kartice, ista suma u RSD se pretvara u lokalnu valutu prema kursu banke izdavaoca kreditne kartice. Ukoliko dinar (RSD) nije primarna valuta vaše banke (tj. izdavaoca kartice) nećemo biti odgovorni za bilo kakve izmene u ceni koje su prouzrokovane konverzijom dinara u stranu valutu po kursu banke izdavaoca kartice. Takođe nećemo biti odgovorni za eventualne dodatne provizije za valutne transakcije koje naplaćuje Vaš izdavalac kartice, tj. banka.

## Odlaganje leta, otkazivanje i povraćaj sredstava

SAT Travel ne snosi odgovornost za otkazivanje ili pomeranje leta iz komercijalnih ili nekomercijalnih razloga od strane izabranog avio prevoznika. Ako sam putnik odluči da otkáže putovanje ili dođe u situaciju da nije u mogućnosti da putuje, moraju se poštovati pravila koje je propisao avio prevoznik. Za neiskorišćenost ili otkazivanje kupljene karte plaća se određena naknada prema uslovima uslovima tarife avio kompanije. Određene tarife su nerefundabilne u slučaju putnikovog otkazivanja.

U slučaju odbijanja vize, odbijenica ambasade nije garancija za refundaciju uplaćene avio karte. Mogućnost refundacije isključivo zavisi od propisa avio kompanije. Putnik je dužan da se, u svom interesu, informiše o uslovima tarife pre kupovine, odnosno izdavanja putne karte.

Agencija će refundirati novac osobi čije je ime navedeno na putnoj karti ili osobi koja je platila putnu kartu o čemu treba pružiti dokaz, tj. račun. Nadoknada za izdavanje avio karte ne podleže refundaciji.

## Promene

Na osnovu uslova tarife i trenutne raspoloživosti, promena destinacije ili datuma poletanja može se zahtevati promena (upgrade) tarife, odnosno doplata razlike u ceni. Uslovi ekonomskih tarifa uglavnom propisuju uplatu obaveznog penala za promenu. Određene tarife uopšte ne dozvoljavaju promene nakon izdavanja karte i kod njih se samo može primeniti refundacija. Takođe, određene karte (tarife) imaju manju važnost od 12 meseci i nije ih moguće promeniti na duži ostanak od definisanog roka. Putnik je dužan da se, u svom interesu, informiše o uslovima za promene pre kupovine, odnosno pre izdavanja putne karte. Naši agenti su uvek spremni da vam asistiraju u pružanju ovih informacija.

## Prtljag

Različite avio kompanije imaju drugačija pravila vezana za količinu i maksimalnu težinu prtljaga. Takođe različite tarife jedne iste avio kompanije mogu imati drugačije uslove za prtljag. Obratite pažnju da li pojedini letovi imaju ili nemaju prtljag uključen u cenu!

Putnik je u obavezi da se o tim pravilima informiše pre kupovine karte. Eventualne dodatne troškove prouzrokovane odstupanjem od pravila vazanih za prtljag snosi sam putnik. U slučaju gubitka prtljaga, putnik je dužan da slučaj odmah prijavi na Lost and Found šalteru aerodroma. U slučaju oštećenja prtljaga žalbu treba podneti na šalteru avio kompanije. Za sve troškove prouzrokovane gubitkom ili oštećenjem prtljaga odgovara prevozilac, tj. avio kompanija.

## Dužnosti i odgovornosti putnika

Putnik je odgovoran da dostavi podatke za rezervaciju koji su potpuni i tačni.

Putnik je dužan da po prijemu karte proveri ispravnost unetih podataka: ime i prezime putnika, destinaciju na koju putuje, datume i vremena letova.

Putnik je dužan da pristupi mestu ukrcavanja (check-in) i izvršenju svih traženih procedura na vreme, ne kasnije od vremena koje je odredio prevoznik.

Putniku se preporučuje da se o tome raspita kod avioprevoznika ili kod nas u poslovnici.

Putnik je dužan da na prijavljivanju za let dokaže svoj identitet i priloži odgovarajuće putne dokumente koji odgovaraju podacima navedenim u avio karti.

Putnik ima dužnost da se blagovremeno informiše i pribavi sva potrebna dokumenta, odnosno ispuni sve uslove za ulaz u zemlju u koju putuje i izlaz iz zemlje iz koje putuje, kao i za tranzitnu destinaciju.

Agencija NE SNOSI ODGOVORNOST AKO PUTNIK NE PRIBAVI SVA POTREBNA DOKUMENTA KOJA PROPISUJE VIZNI REŽIM ZEMLJE U KOJU PUTUJE I PREKO KOJE PUTUJE. Agencija ne odgovara za neispravna putna dokumenta zbog kojih putnik nije mogao da nastavi putovanje. Ako putnik poseduje srpski pasos on mora trajati minimum 3 meseca nakon zakazanog povratka. Postoje izuzeci za određenje zemlje pa vas molimo da to blagovremeno proverite sa nadležnim državnim institucijama.

Sve propise određuju nadležni organi zemalja između kojih putuje i preko kojih se tranzitira.

Naša agencija nije odgovorna ni u slučaju kada pogranična policija, carina ili drugi državni organi putniku zabrane izlazak iz zemlje ili ulazak u neku zemlju.

Svi putnici naše agencije su u obavezi da poseduju Međunarodno putno osiguranje, u protivnom nismo odgovorni za eventualne dodatne troškove ili neprijatnosti koje mogu nastati (zadržavanje na granici, nemogućnost ulaska u zemlje Šengen zone i slično).

Putnik je dužan da bude prisutan prilikom kontrole njegovog predatog ili ručnog prtljaga koju sprovode carinske ili druge službe. Obavezan je da poštuje carinske propise zemlje iz koje izlazi i zemlje u koju ulazi.

Prilikom kupovine putne karte putnik je dužan da obavestiti agenciju SAT travel o svojim zdravstvenim problemima koji bi mogli otežati njegov prevoz ili negativno uticati na tok leta. Takođe mora ispuniti sve zdravstvene odredbe zemlje u koju putuje.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Poseban prtljag

U specijalni prtljag spada onaj prtljag koji značajno odstupa od standardnih kofera prema svojim oblicima i dimenzijama. Sva sportska oprema se meri i razvrstava u tri kategorije: mala, srednja i velika.

### **Bicikl**

Bicikli se obično prevoze po tarifama koje zavise od aviokompanije i destinacije. Moraju biti spakovani na propisan način u specijalne boksove za bicikl ili kao registrovani prtljag, dok pojedine kompanije ne postavljaju nikave uslove pa bi se pre leta trebalo temeljno raspitati o svemu, ne samo kod aviokompanije nego ako je moguće i na aerodromu sa koga ćete poleteti.

### **Ski, snowboard i oprema za golf**

Može se transportovati kao predati prtljag koji se računa kao jedan komad prtljaga ako je zapakovan zajedno i on se računa u ukupni prtljag poštujući težinski koncept. Postoji i opcija doplate ukoliko se oprema transportuje kao dodatni prtljag prema unapred određenim tarifama koje zavise od prevoznika. Za ovu opremu je potrebna rezervacija i potvrda 48 sati pre poletanja.

### **Ronilačka oprema**

Ronilačka oprema se može sastojati od odela, prsluka, čarapa, maske, cipela, peraja, noža i regulatora. Ronilačke lampe moraju biti transportovane kao ručni prtljag i sijalica i baterija iz njih moraju biti izvađene. Boca za kiseonik mora biti prazna, a ventil na njoj mora biti otvoren i skinut. Ronilačka oprema može biti zapakovana zajedno i predata kao jedan komad prtljaga (komadni koncept), u slučaju da prelazi propisanu težinu naplaćuje se posebna tarifa.

### **Muzički instrument**

Muzički instrumenti se mogu prevoziti na više načina. Instrumenti čija dužina premašuje 100 cm se mogu transportovati isključivo kao jedan komad prtljaga (ne mogu biti zapakovani zajedno sa nekim drugim stvarima). Za instrumente čija je dužina preko 203 cm ili su teži od 32 kg mora se tražiti saglasnost aviokompanije. U ručnom prtljagu se mogu prenositi manji muzički instrumenti ukoliko se mogu uneti u kasete za ručni prtljag iznad sedišta. Za veće instrumente koji se prenose u putničkoj kabini potrebno je rezervisati dodatno sedišta. Dodatno sedišta se plaća po ceni karte za odraslu osobu.

Aviokompanije ne odgovaraju za oštećenje ukoliko su instrumenti loše zapakovani.

### **Kajak, kanu i oprema za surfovanje**

Pojedine aviokompanije zbog tipova aviona nemaju mogućnost prevoza ovakve opreme. Većinom se moraju predati kao roba i u tom slučaju se transportuju po pravilima kargo saobraćaja. Svaka aviokompanija propisuje sopstvena pravila za prevoz specijalnog prtljaga u zavisnosti od sopstvenog tarifnog sistema i koncepta određivanja cena kao i od tipa aviona kojim se vrši prevoz.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## **Kućni ljubimci u avionu**

Većina avio kompanija dozvoljava prevoz manjih kućnih ljubimaca (psi, macke, ptice) u putničkoj kabini, pod uslovom da ukupna težina životinje i kaveza ne prelazi određenu težinu. Kavez mora biti vodootporan i otporan na ugrize i ne sme prelaziti 115 cm u zbiru stranica kaveza, dok pojedine avio kompanije ne dozvoljavaju prevoz životinja ni pod kojim uslovima osim pasa vodiča.

Životinje koje se ne mogu prevoziti u kabini će biti transportovane u odgovarajućim delovima tovarnog prostora, koji ima regulisanu temperaturu i pritisak. Životinja u kavezu mora imati dovoljno prostora da ustane, da se kreće. Kavez mora biti opremljen posudama za vodu i hranu.

Pas vodič za slepe i gluve, obično se prevozi besplatno i može putovati u kabini, bez obzira na veličinu. Ova usluga se mora unapred najaviti kroz rezervaciju.

Cena transporta zavisi od toga koja destinacija je u pitanju i koja kompanija je prevoznik. Neke avio kompanije ovu uslugu naplaćuju po kilogramu životinje i u zavisnosti od destinacije, dok neke naplaćuju ovu uslugu po unapred utvrđenim tarifama.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Specijalni obroci u avionu

Kako bi vaše putovanje bilo što je moguće lepše i udobnije, većina avio kompanija nudi pored standardnih i izbor posebnih obroka, u skladu sa potrebama i navikama putnika.

**Vegetarijanska Orijentalni obrok** je veganski obrok pripremljen na istočnjački način (kineski ili japanski)

**Košer (Kosher meal) obrok** se sprema prema ortodoksnim jevrejskim običajima u ishrani. Za pripremanje ovog obroka poštuju se brojna i veoma komplikovana pravila.

**Kineski stil vegetarijanske kuhinje**

**Vegetarijanski Jaina obrok** je vegetarinski obrok pripremljen specijalno za vernike đainizma, indijske religije

**Indijski stil vegetarijanske hrane** je pripremljen u skladu s Jaina običajima

**Vegetarijanski obrok** priprema se isključivo sa namirnicima biljnog porekla

**Obrok u zapadnom stilu** bez mesa i mlečnih proizvoda.

**Hindu obroci** se pripremaju u skladu sa verskim pravilima. Priprema se bez junetine, junećih proizvoda i bez svinjetine

**Muslimanski obrok** je bez dodataka svinjskog mesa ili prerađevina, želatina, i bez alkohola (vinski prelive). Zamena ovog obroka može biti VGML, koji se priprema isključivo od namirnica biljnog porekla, ili SFML, u kojem se, osim svih vrsta voća i povrća, nalazi riba, uz upotrebu isključivo biljnih masnoća.

**Obrok za dijabetičare** se priprema bez namirnica koje izazivaju nagli porast glukoze, vodeći računa o izbalansiranoj količini belančevina, ugljenih hidrata i masti. Mogu se koristiti mleko i mlečni proizvodi bez šećera, sve vrste svežeg voća i povrća, bela riba kao i posno meso.

**Blagi obrok** čine lagana jela, niske masnoće i blago začinjena, uključuju nemasno meso ili ribu.

**Obrok bez glutena** ne sadrži žitarice (pšenica, raž, ječam, zob) ni veštačku hranu.

**Niskokalorični obrok** čine jela pripremljena sa niskokaloričnim namirnicama. Ne sadrže testenine, pekarske proizvode ili proizvode koji sadrže krem.

**Obrok bez soli** čine blago začinjena jela, sa malom količinom soli. Nije dozvoljeno soljeno, dimljeno i konzervisano meso. Žitarice i svi proizvodi od žitarica su dozvoljeni kao i sve povrće.

**Obrok s malo masnoće/holesterola** sadrži sastojke sa minimalnom količinom masti, bez holesterola.

**Obrok bez laktoze** je dijetalan obrok, sadrži proizvode bez laktoze. Namirnice od kojih je obrok

pripremljen su meso, riba, živina, pecivo bez mleka, povrće i sveže voće.

**Obrok za bebe (do 24 meseca starosti)** sastoji se od kašice od povrća i voća. Mora biti originalno zapakovan od strane proizvođača.

**Dečiji obrok (2-14 godina)** prilagođen je obrok deci ovog uzrasta, bez ljutih začina. Na primer, testenina sa paradajz sosom, kroketi od piletine...

**Obrok od plodova mora** priprema se od ribe, povrća, jaja, voća i namirnica sa ugljenim hidratima. Upotrebljavaju se masnoće isključivo biljnog porekla.

**Obrok s ograničenom količinom belančevina** namenjen je osobama sa bolestima jetre i bubrega. Obroci se pripremaju od svežeg voća i povrća, biljnih masnoća i začina i ograničene količine jaja ili mesa.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Elektronske karte

Prema odluci Međunarodnog udruženja avioprevoznika koje okuplja 240 aviokompanija od 2007. godine uvedene su elektronske aviokarte. Eliminisanje papirnih karata donelo je značajno smanjenje troškova avio kompanijama, samim tim i smanjenje cena u avio saobraćaju poslednjih godina.

Kada se izda elektronska karta za zadato putovanje, formira se elektronski zapis u sistemu kompanije koja sadrži podatke o broju rezervacije i broju same elektronske karte i to predstavlja potvrdu kupovine mesta u avionu. Vama za putovanje nije potrebna čak ni odštampana avio karta, dovoljno je samo sa pasošem da odete na šalter za čekiranje gde će vas osoblje naći u sistemu i dati vam boarding pass. Za svoju ličnu sigurnost vi je možete odštampati.

Danas u svetu su skoro sve prodane avio karte u elektronskom formatu, a mnoge kompanije izdavanje papirnih karata čak i dodatno naplaćuju.

Međunarodna asocijacija za vazdušni saobraćaj (IATA) je procenila da će putnicima na taj način olakšati i ubrzati čekiranje ili će im omogućiti da se sami čekiraju, olakšati promenu datuma, putnici se mogu sami informisati putem pretraživača o određenim letovima i aviokompanijama, a sa druge strane omogućava aviokompanijama ogromne uštede na godišnjem nivou. Za turističke agencije „e-ticketing” pruža veće mogućnosti da upravljaju poslovanjem jer su u mogućnosti da izvrše izmene na rezervacijama dok su na telefonskoj vezi sa putnikom. Prema procenama IATA koju čini oko 94 odsto svetskog avio prevoza bi na godišnjem nivou zaradila oko 3 milijarde američkih dolara ili u proesku oko 9 dolara po karti prilikom izdavanja elektronske karte u odnosu na štampanje papirnih karata.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Vize

Vizni režimi razlikuju se od zemlje do zemlje u koju se putuje i zavise od nacionalnosti osobe koja putuje. Pravilo je da bi putnici trebalo samostalno da se raspitaju o viznom režimu zemlje u koju putuju, ali i zemalja preko kojih putuju, a mi ćemo Vam ovom prilikom predstaviti viznu situaciju za građane Republike Srbije.

Za većinu zemalja preko kojih putujete tranzitna viza nije potrebna ukoliko ne napuštate tranzitnu zonu unutar aerodromskog terminala

Građanima Republike Srbije od 19. decembra 2009. godine više nije potrebna viza da bi putovali u 25 zemalja Evropske unije, kao i u tri zemlje koje nisu članice Evropske unije, ali su deo šengenskog prostora. Bilo da je u pitanju poslovno ili turističko putovanje, ili stručno usavršavanje, građani Srbije sa biometrijskim pasošem mogu slobodno da putuju u ove zemlje.

Tranzitne vize su neophodne u nekim zemljama. Za većinu zemalja preko kojih putujete, tranzitna viza nije potrebna ukoliko ne napuštate tranzitnu zonu unutar aerodromskog terminala. Putnici koji će na tranzitnom aerodromu provesti više vremena u većini zemalja mogu napustiti tranzitnu zonu kako bi obišli grad, naravno, uz posedovanje tranzitne vize. U tom slučaju oni prolaze kroz pasošku i carinsku kontrolu i moraju posedovati validnu dokumentaciju za ulazak u zemlju tranzita.

**Zemlje Evrope za koje nije potrebna viza:** Austrija, Belgija, Bugarska, Kipar, Češka Republika, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Nemačka, Grčka, Mađarska, Island, Italija, Letonija, Litvanija, Luksemburg, Malta, Holandija, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunija, Slovačka, Slovenija, Španija, Švedska, Švajcarska.

### ***Najčešće tranzitne zemlje:***

#### **Rusija**

Građanima Srbije nije potrebna tranzitna, ni boravišna turistička viza za boravak u Rusiji do 30 dana, tako da je prilikom tranzita moguće napustiti tranzitnu zonu i aerodrome. Državljanima onih zemalja kojima je potrebna viza za Rusiju, tranzitna viza za zadržavanje do 24 časa nije potrebna.

#### **Ujedinjeni Arapski Emirati**

Tranzitna viza nije potrebna ukoliko putnici ne napuštaju aerodrom. Emirati prodaju turistički paket koji obezbeđuje vizu za boravak do 96 sati, za sve putnike koji putuju tranzitno preko Dubaija i žele da se zadrže u Dubaiju.

#### **Turska**

Putnici zemalja Bivše Jugoslavije mogu slobodno tranzitirati preko Istanbula, a za boravak do 90 dana nije potrebna ni boravišna viza.

#### **Velika Britanija**

Putnici koji putuju u SAD, Kanadu, Australiju i Novi Zeland ne moraju da poseduje tranzitnu vizu, dok je za ostale zemlje sa tranzitom u Velikoj Britaniji neophodna.

#### **Sjedinjene Američke Države**

Vizni režim Sjedinjenih Država je veoma strog i to se posebno ogleda kod tranzitnih putnika. Putnici koji iz Srbije putuju na Karibe, u Latinsku Ameriku ili Kanadu mogu imati tranzit na nekom od američkih aerodroma. Tranzitna viza je obavezna ne samo u slučaju da putnik mora da preseda na nekom od aerodrome SAD-a, već i kada avion ima planirano tehničko sletanje na američkoj teritoriji.

#### **Kanada**

Građani Srbije koji putuju u SAD pored regularne vize za SAD moraju pribaviti i tranzitnu vizu za Kanadu ukoliko presedaju na tlu Kanade. Ova viza se dobija po identičnoj proceduri kao i privremena boravišna viza.

### **Zemlje Šengenske zone**

Državljanima Srbije nije potrebna viza za tranzit preko aerodroma koji se nalaze u zemljama Šengenske zone: Austrija, Belgija, Češka Republika, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Nemačka, Grčka, Mađarska, Island, Italija, Letonija, Litvanija, Luksemburg, Malta, Holandija, Norveška, Poljska, Portugalija, Slovačka, Slovenija, Španija, Švedska, Švajcarska.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Saveti stjuardese

Stjuardese i stjuardi su najvažnije osobe pored pilota kada je udobnost na vašem letu u pitanju. Jedna od najvažnijih stvari, koje možete učiniti kada putujete sa decom, je, kažu stjuardese, da dobro izaberete stvari koje ćete poneti. Sledite ove savete i videćete da ste spremni za sve što putovanje avionom može da vam priredi...

### ***Putovanje sa bebom avionom***

Pelene i maramice – nepisano pravilo je po jedna za svaki sat putovanja, plus pet u slučaju tehničkih i drugih kašnjenja.

Adekvatne zalihe hrane – Ako dođete onda nema problema. Ako ne, ponesite dodatnu hranu za slučaj da let kasni. Kada putujete sa bebom, niste ograničeni pravilom „100 ml“.

Ekstra odeća – Ne samo za bebu! Preporučuje se košulja za mamu ili tatu u slučaju pljuckanja. Takođe, malo ćebe.

Kese sa zip zatvaranjem – Odlično će poslužiti za prljavu odeću, prljave pelene i ostatak užine.

Tamponi za uši – Ponesite dovoljno da ih imate i za ljude oko vas, pošto situacije u kojima dete plače, mogu biti stresne i za njih.

### ***Putovanje sa predškolskim detetom***

Grickalice i užina – Sačuvajte ih za putovanje jer su vašoj deci potrebni da bi održali stabilan nivo šećera u krvi. Ponesite one stvari u kojima uživaju kod kuće kao što je „bonžita“.

Maramice i podmetači – Možete ih kupiti u svakoj prodavnici i upotrebiti kao podlogu sa koje vaše dete može da jede i sa kojom može da se igra, a da ne morate da brinete o bakterijama.

Prazna flaša za vodu koju možete napuniti na česmi.

Aktivnosti – Razmislite čime se vaša deca zabavljaju kod kuće, a da se to može raditi u avionu u tišini. DVD plejeri, lutke, knjige, papir i bojice... su neke od ideja. Ponesite puno različitih stvari da im zaokupite pažnju!



CARES pojas – To je akronim za izraz „Child Aviation Restraint System“. On se odnosi na pojas kojim se dete u avionu, zbog svoje bezbednosti, vezuje. Namenjen je deci teškoj između 10 i 20 kilograma. Pojas lako možete obmotati oko avionskog sedišta i spakovati u vaš ručni prtljag.

(Sara Keagle koja je pisala ove savete je stjuardesa velike američke avio-kompanije sa preko dvadeset godina iskustva. Na svom blogu [TheFlyingPinto.com](http://TheFlyingPinto.com) deli savete kako bi putovanje avionom bilo što prijatnije.)

## Korisni saveti

Ukoliko imate potrebu za viškom prtljaga, izbegnite dodatne troškove, tako što će te teže stvari prebaciti u ručni prtljag, a kabastije i lakše ostaviti za kofer koji se predaje na čekiranju. Kada je ručni prtljag u pitanju, zvanično je dozvoljena težina od 10 do 15 kg, u zavisnosti od kompanije, ali u 99% slučajeva niko vam nikada to neće meriti. S obzirom na to da imate pravo samo na jedan ručni prtljag, višak vaših stvari možete spakovati u neke veće i čvršće kесе, koje se ne računaju, kao poseban prtljag i mogu se dodatno poneti sa sobom u avion. Takođe kao ručni prtljag ne računa se ni mala (ženska) tašnica.

## Izbor sedišta u avionu

Kada birate sedišta u avionu, od velikog značaja je informacija o tipu aviona kojim ćete leteti, kao i koju putničku klasu želite. Da bi putnik napravio dobar izbor, potrebno je da pre rezervacije sedišta upozna konfiguracija putničke kabine. Manji avioni kao što je ATR, FOKER, najčešće imaju konfiguraciju sedišta 1+2 ili 2+2; BOINGOVI avioni imaju najčešće 3+3, dok letelice AIRBUS 380 SUPERDŽAMBA imaju 3+4+3 i kapacitet od 525 do 853 sedišta.

Sedišta se označavaju brojevima i slovima. Prvo se ispisuje broj koji označava red, a zatim mu se dodaje slovo koje predstavlja oznaku kolone. Rezervaciju sedišta možete izvršiti na više načina: uz rezervaciju avio karte preko raznih online pretraživača ili prilikom kupovine avio karte u turističkim agencijama ili aviokompanijama. Prilikom čekiranja, takođe, možete zamoliti službenika avio kompanije da Vam rezerviše određeno mesto, ukoliko to mesto nije ranije rezervisao neki drugi putnik. Ako ne izaberete ni jednu od ovih opcija, sedišta će vam biti automatski dodeljeno prilikom online registracije, ili će vam službenik dodeliti prvo slobodno sedišta kada se registrujete na šalteru.

Putnici ekonomske klase najčešće biraju sedišta pored prozora ili pored prolaza, u skladu sa svojim afinitetima. Sedišta pored prozora pruža lep pogled, ali je manje udobno i zahteva pomeranje saputnika, na primer, kada želite da odete do toaleta.

Dodatni prostor za noge, ili LEGROOM EXTRA SPACE, je takođe jedna od stavki koja je putnicima jako bitna. Obično je ona bitnija krupnijim ili visokim putnicima, kao i onima čije je putovanje duže. Low-cost kompanije najčešće dodatno naplaćuju ova sedišta, kao i samu rezervaciju sedišta. Pored sedišta sa dodatnim prostorom za noge postoje i sedišta pored EXIT-a (emergency seats), koja pružaju dodatni komfor. Međutim, ova sedišta imaju ograničenje u pogledu toga koji putnici mogu da ih rezervišu. To su najčešće osobe koje su po procenama kabinskog osoblja sposobne da

odreaguju u vanrdenim situacijama. Ukoliko kabinsko osoblje proceni da osoba koja se tu nalazi nije spremna ili sposobna na saradnju, može je premestiti na neko drugo mesto.

#### **Sedište pored prolaza (Aisle Seat):**

Ova sedišta najčešće rezervišu osobe sa posebnim potrebama ili osobe kojima je dodeljena pratnja, da bi se nad njima imao lakši nadzor.

#### **Sedište ispred / iza pregrade (Bulkhead Seat):**

Obično su to prva sedišta ekonomske klase, popularna kod putnika, nalaze se iza kabine i pružaju veći prostor za noge. Bulkhead seat mogu se nalaziti i ispred kabine. U tom slučaju, pregrada koja najčešće odvaja putničku kabinu i deo u kome se nalaze toalet, bife i ostave za posadu, onemogućava naginjanje sedišta.

#### **Sedišta sa običnim naslonom (Recliner Seat):**

Kod ovih sedišta se naslon može neznatno spustiti unazad, kako bi se putnici mogli lakše opustiti i odspavati. Ovo su standardna sedišta u svim avionima i kod svih aviokompanija. Njihova veličina, udobnost i materijali od kojih su napravljena zavise od aviokompanije. Ovakva sedišta sa poboljšanim karakteristikama, kao što su bolji materijali, veći komfor i prostor za putnike, nalaze se u biznis klasi kod aviona za kraći i srednjelinijski saobraćaj.

#### **Sedišta sa oborivim naslonom (Lie-flat seat):**

Ova vrsta sedišta se obično nalazi u biznis klasi i pruža mogućnost obaranja sedišta gotovo do ugla od 180 stepeni. Ovakav vid komfora posebno je značajan za interkontinentalne letove.

#### **Kombinovana sedišta (Suit Seat):**

Reč je najmodernijoj vrsti sedišta, koja imaju najveći avioni današnjice. Predstavljaju zapravo male kabine, koje mogu pružiti maksimalnu udobnost i komfor. Sedišta se mogu okretati na razne strane i potpuno obarati do 180 stepeni. Pored toga, opremljena su TV ekranima i raznim drugim elektronskim uređajima.

#### **Šta u slučaju gubljenja prtljaga?**

Često se u situacijama kada se do kranje destinacije menjaju dva ili više aviona, može desiti da dođe do privremenog gubljenja kofera. Ukoliko do toga dođe na aerodromu vaše krajnje destinacije, morate prijaviti nestanak prtljaga. Prilikom prijave, važno je ostaviti TAČNE podatke, brojeve telefona, po mogućstvu i neki lokalni broj, adresu gde oseedate, opis kofera i što detaljniji opis sadržaja. U zavisnosti od kompanije, putnik u ovakvim situacijama ima pravo na različite nadoknade, od predmeta za osnovnu higijenu do novčanog iznosa za svaki dan kašnjenja prtljaga. Ukoliko se u određenom roku prtljag ne pronađe, putnik ima pravo na totalnu nadoknadu štete, koja se takođe razlikuje u zavisnosti od avio kompanije.

Nikada ne pakujte važne ili vredne stvari u registrovan prtljag (npr. lekovi, važni dokumenti, kreditne kartice, hartije od vrednosti, novac, nakit, ključevi, kamere, telefoni i slični elektronski uređaji), zaključajte prtljag i pričvrstite nalepnicu sa imenom i prezimenom i adresom na unutrašnju i spoljašnju stranu prtljaga.

Prilikom kupovine avio karte morate dobro obratiti pažnju na tačnost podataka, vreme, datum i mesto polaska, tranzita i povratka. Posebno na šta se mora obratiti pažnja je tačno upisano ime i prezime. Ukoliko dođe do greške u imenu, čak i u jednom slovu, male su šanse da se to može ispraviti, što praktično znači novi troškovi za poništavanje i izdavanje druge karte sa tačnim podacima.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Biznis klasa

Da li ste se nekada zapitali koje su to pogodnosti koje pruža biznis klasa?

Za početak je važno znati da postoje Prva klasa, Biznis klasa i Ekonomska klasa.

Prva klasa je po pravilu najluksuznija klasa na redovnim linijama i imaju je samo one najveće i najbogatije avio kompanije. Biznis klasa predstavlja zapravo srednju klasu kod kompanija koje imaju Prvu klasu, odnosno najluksuzniju klasu kod većine kompanija. U tekstu ćemo govoriti o Biznis klasi kao najboljoj klasi u avio saobraćaju, budući da Prvu klasu imaju samo pojedine avio kompanije.

Na dužim letovima u potpunosti se mogu osetiti prednosti Biznis klase u pogledu udobnosti. Sedišta su pogodnije konfiguracije, veća su, šira i udobnija. Razmak između susednih sedišta je veći kao i razmak između redova što povećava prostor za noge. Kod većih avio kompanija i u većim avionima sedišta mogu da se obore i do 180 stepeni. ATR avioni imaju Biznis klasu u zadnjem delu aviona, dok se u većim avionima nalazi u prednjem delu i obično su odvojene pregradom ili zavesom.

Na daljim destinacijama, putnici mogu sebi priuštiti da se odmore u čakuziju, istuširaju, presvuku. Mogu dobiti i razne druge sitnice koje im mogu biti od pomoći tokom leta (maska za spavanje, čarape umesto papuča kako bi putnik odmorio svoja stopala, majice za presvlačenje, dodatne slušalice, mini pasta za zube i četkica, vlažne maramice). Putnici imaju kvalitetniji servis za vreme leta po pitanju obroka, besplatna alkoholna pića, posebnu audio-video opremu u sedištima i niz drugih pogodnosti koje su uglavnom različite za svaku kompaniju.

Pogodnosti ove klase mogu se osetiti i tokom boravka na aerodromima i obavljanja neophodnih procedura. Za njih postoje specijalne luksuzne čekaonice (saloni) sa sadržajima kako za odmor i relaksaciju tako i za rad. Omogućeni su im i posebni šalteri za čekiranje.

Biznis klase omogućavaju povoljnija pravila za prevoz prtljaga i putnici imaju pravo na više besplatnog prtljaga po težinskom konceptu. Tarife koju podrazumeva Biznis klasa omogućuju sve vrste promena, bez ikakve nadoknade, čak i otkazivanje karte sa potpunom refundacijom.

Low cost kompanije u cilju smanjenja troškova lišene su ovih luksuza i nemaju Biznis klasu.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Prava i obaveze putnika

Avio karta važi godinu dana od dana izdavanja ili od početka putovanja sem ukoliko to nije drugačije predviđeno u karti, tarifama prevozioca, uslovima prevoza ili odgovarajućim propisima.

Ukoliko je predviđeno po tarifi karte, putnik ima pravo na besplatan prtljag. Dete do 2godine, nema pravo na sedište niti na besplatan prtljag.

Višak prtljaga se posebno naplaćuje i u tu svrhu se izdaje posebna karta.

U predatom prtljagu ne mogu se prevoziti lomljivi predmeti, lako kvarljive i zapaljive materije, novac, nakit, predmeti od plemenitog metala, hartije od vrednosti, obveznice i druge dragocenosti, poslovni papiri i lični dokumenti.

Vatreno oružje, eksploziv, municija, stalni magnet, radio aktivna, nagrizaјуća, lako zapaljiva ili materija nepodnošljivog mirisa može da se prevozi uz predhodni dogovor i odobrenje prevozioca. Prevozilac ne garantuje vremena naznačena u redu letenja, kao i u izdatoj karti.

Letovi ne mogu da kasne zbog putnika koji stignu kasnije, te prevozilac ne preuzima nikakvu odgovornost u takvim slučajevima.

Putnik je dužan da se prijavi otpremnoj službi na aerodromu polaska 2sata, a NAJKASNIJE 30 minuta pre polaska aviona.

Vreme naznečeno na karti je vreme polaska aviona.

Obaveza putnika je da proveri rezervaciju i vreme leta za nastavak ili povratno putovanje najmanje 24 časa pre putovanja.

Karta se može menjati i refundirati samo po uslovima tarife koja važe za istu

Prevoz elektronske opreme je dozvoljen u kabini, ali te aparate ne možete koristiti u kabini tokom poletanja i sletanja, radi Vaše sigurnosti i sigurnosti drugih putnika, jer ometaju elektronsko navođenje aviona.

Na domaćim i međunarodnim linijama svih avio kompanija pušenje nije dozvoljeno za sve vreme trajanja leta.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Kako do jeftine avionske karte

Nikada ne tražite avio-karte direktno u kompanijama jer će vam one dati isključivo sopstvenu ponudu, za razliku od agencija koje uvek raspolažu informacijama svih mogućih avio-kompanija. Nikada nemojte rezervirati kartu na dva ili više mesta! Mnogi putnici su u zabludi da će ako rezervišu karte na više mesta biti sigurniji, ali u tom slučaju lako se može deseti da sistem automatski poništi sve rezervacije. Ukoliko bi do toga došlo, male su šanse da biste ponovo "uhvatili" karte po istim cenama...već verovatno skuplje!

Kupujte karte na vreme! Šta znači na vreme? Ovo je pitanje na koje je teško dati pravi odgovor. Na svakom letu postoji veliki broj različitih klasa, a svaka od njih ima dugačiju cenu. Ako se uzme u obzir da se uglavnom prodaju prvo jeftinije klase, logično je da će karta biti sve skuplja kako se približavate datumu putovanja.

Kada naručujete avio karte, pokušajte da obezbedite što fleksibilnije termine i destinacije! U nekim situacijama cena karte se može čak mnogostruko razlikovati iako je samo jedan dan razlika u datumu letenja.

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. Na osnovu toga naša iskrena preporuka je da kartu platite čim pre, kako biste imali sigurnu cenu!!!

Ostani u kontaktu! Ponekad avionska kompanija objavi posebne akcijske cene i s tim letovima možete doći do jeftine avio karte. Zato se mi iz Fly Fly Travel trudimo da Vas na što više načina pokušamo obavestiti o različitim akcijama i posebnim ponudama. Ako nas redovno pratite, povoljna

karta Vam neće "pobeći".

Još nekoliko stvari koje će vam pojasniti put do jeftinijih avio karata:

KOLIKO KOŠTA KARTA DO...

Avio kompanija svoja sedišta u avionu deli na tri klase: prvu, biznis i ekonomsku. Pošto ni jedan avion sa poletanjem iz Beograda nema prvu klasu, mi ćemo pričati o onome što interesuje 99.9% putnika, a to je ekonomska klasa. Sama ekonomska klasa se deli na par, pa čak i do 30-ak vrsta ekonomskih klasa. Pod vrstom naravno mislim na cenu. Tako recimo trenutna najjeftinija JAT-ova cena povratne karte za Frankfurt iznosi 49 evrića plus sve ostale pripadajuće takse. Na današnji dan te takse su oko 10500 RSD, tako da bi DANAS ta karta iznosila oko 15.700 RSD. Sledeća karta je 99 evrića plus takse pa na kraju iznosi oko 25.600 RSD, pa 140,180,220 evra plus takse itd.

Air Srbija određuje koliko će mesta od mogućih 126 staviti u prodaju po ceni od 15.700, koliko od 25.600... Naravno da bi svaki putnik hteo da kupi upravo tu najjeftiniju, ali cenu karte ne određuje ni sam putnik, ni agent ni sama avio kompanija u datom trenutku već tržište, tj. ako je Jat u prodaju pustio 10 mesta po 15.700 RSD i sva su već prodana, to znači da možete da dubite na glavi, ali za te datume sada najjeftinija karta iznosi 25.600 RSD, pa ako Vam je to skupo, promenite datum putovanja.

To je razlog zašto se putnicima preporučuje da avio karte kupuju na vreme. Sama logika kaže da su veće šanse da recimo, od tih 10 najjeftinijih mesta baš ja "zgrabim" jedno, veća 1. maja nego 1. juna, jer sam u tih mesec dana dao šansu drugima da mi to jeftinije mesto uzmu.

Jdnostavnije rečeno sami putnici jedni drugima povećavaju cenu kupovinom karte, tako što se avion sve više i više popunjava, a samim tim odlaze najjeftinije, jeftine, povoljne, skupe pa na red dolaze veoma skupe, bezobrazno skupe i na kraju biznis klasa.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Nedobrovoljno rerutiranje - Preusmeravanje

Kašnjenje leta može dovesti putnika u situaciju da nema dovoljno vremena da stigne na sledeći let, da bude odbijen za ukrcavanje tj. da izgubi konekciju. Otkazivanje leta od strane avio kompanije takodje može zadesiti putnika. Nedobrovoljno rerutiranje je procedura koju avio kompanije predviđaju u takvim situacijama i podrazumeva promenu leta po bilo kom osnovu ( promenu prevoznika, promenu vremena leta, promenu destinacije, promenu putnicke klase ).

Rerutiranje, odnosno preusmeravanje na alternativni let bi trebalo da bude slično prvobitno planiranom letu. Ako putnik ima direktan let, avio kompanija može ponuditi let sa presedanjem na nekom od aerodroma u blizini i u tom slučaju avio kompanija snosi sve dodatne troškove. Ukoliko je čekanje na preusmereni let duže, putnik ima pravo na obrok, osvežavajuće piće, telefon, smeštaj itd, naravno sve u skladu sa dužinom čekanja. Putnik može biti preusmeren na drugi let i skuplju klasu, ako je klasa po kojoj je putnik kupio kartu već zatvorena. U tom slučaju putnik dobija punu uslugu skuplje klase i nema obavezu plaćanja razlike u ceni klase. Preusmerenje na nižu klasu obavezuje avio kompaniju da nadoknadi troškove. Nedobrovoljno rerutiranje je alternativa koju nude

kompanije kada dodje do kašnjenje ili otkazivanje leta, ali se putnik uvek može opredeliti i za potpuni povraćaj kompletnih troškova.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Kašnjenje leta

Svako odlaganje poletanja ili sletanja najčešće je uslovljeno meteorološkim razlozima, tehničkim problemima ili gužvom na poletno - sletnoj stazi. Avio kompanija je u obavezi da obavesti putnika o kašnjenju leta, a službenik avio kompanije da obavesti putnika o svim njegovim pravima u konkretnom slučaju.

Svako kašnjenje koje je manje od dva sata smatra se normalnim, pravno prihvatljivim i u tom slučaju avio kompanije nemaju nikave obaveze prema putnicima, osim da ih o promeni vremena obaveste. Kod dužih čekanja, avio kompanije imaju obavezu zbrinjavanja putnika. Stepem zbrinjavanja najčešće zavisi od dužine kašnjenja. Za kraća čekanja putnici mogu imati pravo na besplatan obrok, osveženje, telefonski poziv. Duža čekanja mogu podrazumevati hotelski smeštaj, transfer od aerodroma i nazad, nadoknadu troškova ili preusmeravanje puta.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Otkazivanje leta

Avio kompanije mogu otkazati svoje letove zbog više razloga. Najčešći razlog jeste mali broj putnika na konkretnom letu, ali takvu zvaničnu informaciju nikada nećete čuti, jer to sigurno nije u interesu avio kompanije. Pored toga, razlozi mogu biti tehničke prirode, zbog najavljenih vremenskih neprilika, štrajkova itd.. Prava putnika u ovakvim situacijama su jasno definisana: potpuni povraćaj novca ili preusmerenje na drugi let.

Najčešće promene leta su već za sledeći dan, ali se može desiti da naredni let bude nekog kasnije datuma. Kada je očekivano vreme polaska drugog leta najmanje dan nakon polaska koje je bilo planirano za otkazan let, putniku se može ponuditi hotelski smeštaj, prevoz od aerodroma do hotela, besplatni obroci i osvežavajuća pića, nekoliko telefonskih poziva, slanje faksa ili mejlova. Putnici nemaju pravo na nadoknadu troškova, u slučaju kada su obavesteni o otkazu leta minimum dve nedelje pre planiranog polaska, i kada ponuđeno vreme polaska i dolaska na planiranu destinaciju značajno ne odstupa od prvobitnog. Takođe, avio kompanije nisu u obavezi da nadoknade štetu putnicima u slučaju neplaniranih okolnosti, kao što su vremenske neprilike, vulkanske erupcije, poplave, zemljotresi, avionske nesreće, terorističke pretnje i slično. U tom slučaju putnici imaju prvo samo na nadoknadu troškova ili preusmeravanje puta.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Izgubljeni ili oštećeni prtljag

Izgubljenim prtljagom smatra se onaj prtljag koji sa polaznog aerodroma nije stigao na krajnju destinaciju. Prilikom čekiranja i predavanja prtljaga, službenik avio kompanije stavlja nalepnicu za njegovu registraciju. Nalepnice se mogu oštetiti ili mogu spasti tokom sortiranja prtljaga. Prtljag može, usled vremenskih neprilika, ili ljudskom greškom, biti poslat na pogrešnu stranu. To su najčešći razlozi odlaska prtljaga na neželjenu destinaciju. U tom slučaju, uz priloženu avionsku kartu, putnik prijavljuje nestali prtljag na posebnim šalterima ( LOST LUGGAGE , LOST BAGGAGE, LOST AND FOUND ).

Nakon prijave, aerodromske službe na osnovu elektronskog zapisa nalepnice, veličine, oblika i sadržaja prtljaga, itinerera, lociraju zagubljeni prtljag. Prtljag se najčešće pronalazi u roku od 24h i prvim letom šalje do krajnjeg odredišta. Zatim, podleže strogoj carinskoj kontroli, kojoj ponekad i putnik mora da prisustvuje, nakon čega se šalje na kućnu adresu, hotel ili mesto boravka putnika.

U slučaju oštećenja ili gubitka prtljaga, putnik ima pravo na odštetu koju mu isplaćuje avio kompanija. Maksimalna visina odštete je unapred utvrđena. Takođe, avio kompanije prihvataju da refundiraju neplanirane troškove kupovine neophodne garderobe, za slučaj da se putnik nađe na destinaciji koja nije njegovo mesto prebivališta.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Česta pitanja putnika

### • *Koliko je dozvoljeno nositi prtljaga?*

Većina avio kompanija dozvoljava jedan prtljag od 20kg. u sklopu cene avio karte, čak i na dugolinijskim letovima, međutim postoje i one koje za svaki prtljag traže posebnu doplatu. Ukoliko imate dva ili više prtljaga, moguće je izvršiti doplatu, koja se razlikuje u zavisnosti kojom avio kompanijom letite.

### • *Do kada mora da se rezerviše karta?*

Kartu možete rezervisati bilo kada, ali cena nije garantovana. Naš predlog je da se rezervacija napravi odmah, obzirom da je besplatna i neobavezujuća. U period trajanja rezervacije, možete odlučiti da li putujete ili ne, a cena vam je sigurna.

### • *Koliko traje rezervacija?*

Neke rezervacije traju duže, neke kraće, a sve zavisi od dosta faktora. Većina rezervacija traje 3 dana, ali postoje one koje traju samo jedan dan. Neke je moguće produžiti, neke ne, u zavisnosti od trenutne raspoloživosti. Pravu informaciju o trajanju, moguće je dobiti tek nakon pravljenja rezervacije.

### • *Da li je moguće kupiti kartu u jednom pravcu?*

Avio kartu je moguće kupiti u jednom pravcu, ali ne za sve destinacije. Na primer za USA morati imati povratnu avio kartu, ukoliko nemate dozvolu za privremeni ili stalni boravak.

### • *Šta se dešava sa kartom u slučaju pomeranja ili otkazivanja letenja?*

Uslovi koje su avio kompanije propisale, najviše zavise od klase vaše avio karte. Tako na primer karta kupljena na najjeftinijoj klasi, ukoliko se otkaže u potpunosti propada, može se refundirati samo neki mali deo od taksi. Ukoliko je karta na nekoj od skupljih klasa, možete očekivati povrat novca u potpunosti ili neki veći deo. Ukoliko je do pomeranja ili otkazivanja leta došlo od strane avio kompanije, uslovi za refundaciju su znatno povoljniji.

• *Da li se karta refundira u slučaju da se ne dobije viza?*

Većina avio kompanija odobrava 100% povrat novca, ukoliko je razlog odbijanje za vizu. Kao dokaz morate imati dokument iz ambasade.

• *Može li neko drugi da iskoristi svoju avio kartu?*

Avio kartu nije moguće prebacivati na drugo ime ni u kakvoj opciji.

• *Koliko dugo važi avio karta?*

Svaka avio karta važi godinu dana od datuma izdavanja.

• *Šta je to elektronska karta?*

Pre deset godina su sve avio kompanije izdavale papirnate karte i putnici bez takve karte nisu mogli leteti. Ako bi neko izgubio papirnatu kartu usledili bi dodatni troškovi i komplikacije.

Danas gotovo sve avio kompanije koje su članice IATA izdaju samo elektronske karte. To znači da Vaša avionska karta ima poseban broj i da je dokument kojeg dobijate kod nas, samo neka vrsta potvrde o izdanoj karti. Na aerodromu je još uvijek dobro imati tu potvrdu sa sobom pošto je na njemu napisan broj vaše karte. Na sreću, taj je broj sačuvan u sistemu, što znači da gubitak potvrde ne uzrokuje nikakve probleme. Nekim avionskim kompanijama i aerodromima je dovoljno predočiti samo lična dokumenta.

• *Moj pasoš ističe uskoro. Da li još uvek mogu da putujem?*

Bilo bi dobro, da unapred, pre početka putovanja, obezbedite važnost svog pasoša (neke destinacije zahtevaju da Vaš pasoš ima određenu dužinu trajanja). Kontaktirajte najbližu lokalnu ambasadu zemlje u koju nameravate da putujete.

• *Mogu li putovati kada sam trudna?*

Da, ali samo do 28. nedelje trudnoće (7 meseci), možete putovati kada ste trudni i bićete predmet stalne brige i pažnje našeg osoblja tokom putovanja. Posle tog roka, neophodno je da, kada rezervišete kartu, obavestite naše osoblje o Vašem stanju, kako bi dobili, u cilju Vaše potpune sigurnosti, saglasnost od lekara-"AVIO KOMPANIJE" da putujete avionom.

• *Imam teškoće u kretanju. Kakve pogodnosti su mi na raspolaganju na aerodromu i u avionu?*

Potrebno je, pre svega, da skrenete pažnju na to prilikom pravljenja rezervacije. Prema nivou sposobnosti kretanja određuje se i pomoć. U lakšem slučaju, invalidska kolica će Vas sačekati kod šaltera za čekiranje prtljaga i prevešće Vas do gejta. U avion ćete ući sami. U težem slučaju, ako Vam je ulazak u avion problem, specijalnim kolicima bićete uneti u avion. U najtežem slučaju totalne nepokretnosti, možete putovati jedino uz odobrenje lekara-"AVIO KOMPANIJE", koji će odrediti da li je potreban pratilac.

• *Šta se dešava ako moj prtljag prelazi dozvoljenu težinu?*



Ako Vaš prtljag prelazi dozvoljenu težinu, svaki kilogram preko toga tretiraće se kao višak prtljaga i on se plaća direktno na šalteru za čekiranje prema određenom cenovniku po kilogramu.

• *Kakva su ograničenja za ručni prtljag koji se unosi u kabinu?*

Možete uneti jednu torbu po osobi, težine do 10 kilograma. Maksimalna dimenzija (dužina + širina + visina) može biti do 115 cm.

• *Mogu li uneti muzičke instrumente u kabinu?*

Muzičke instrumente koje možete bez problema držati u krilu, možete uneti u kabinu. U kabinu možete uneti i veće muzičke instrumente (čiji obim ne prelazi okvire vrata), kao i izuzetno skupe manje muzičke instrumente, ali oni moraju biti upakovani u kutije, moraju se unapred najaviti, dobiti saglasnost o prevozu i za njih rezervirati posebno sedište. Instrumenti ne smeju sadržati nikakvu opasnu materiju ili artikal koji se ne sme unositi u avion.

• *Da li mogu mog kućnog ljubimca uneti u kabinu sa mnom?*

Možete. Da bi obezbedili svoju, i sigurnost drugih putnika, potrebno je da najavite i rezervišete prevoz Vašeg ljubimca (kuce, mace, ptice i ostale sitne kućne ljubimce) u lokalnom "AVIO KOMPANIJA" predstavništvu uz potrebnu dokumentaciju i zdravstvenu potvrdu za Vašeg ljubimca. Vaš ljubimac ne može imati više od 10 kilograma zajedno sa kavezom (korpom) koju ste mu po propisima obezbedili, a njihova težina se naplaćuje kao višak prtljaga po važećoj tarifi.

• *Koje životinje se ne mogu uneti u kabinu?*

Sve životinje koje su teže od 10 kilograma, koje nemaju kavez (korpu), nisu prijavljene na carini i nemaju potrebna dokumenta.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Banke, bankomati i menjačnice

Alpha Bank Srbija a.d.

Radno vreme: ponedeljak-petak 09:00-17:00 časova, subota 09:00-12:00 časova

Lokacija: Terminal 2 - hol međunarodnih dolazaka

Tel: (+381 11) 2286 351

Web site: [www.alphabankserbia.com](http://www.alphabankserbia.com)

Komercijalna Banka a.d. Beograd

Radno vreme: ponedeljak-petak 09:00-17:00 časova

Lokacija: Terminal 2 - prizemlje

Tel: (+381 11) 2286 123, (+381 11) 209 7877

Web site: [www.kombank.com](http://www.kombank.com)

Piraeus Bank a.d. Beograd  
Radno vreme: ponedeljak-subota 08:00-20:00 časova  
Lokacija: Terminal 2 - prizemlje  
Tel: (+381 11) 2286 402, (+381 11) 209 7651  
Web site: [www.piraeusbank.co.yu](http://www.piraeusbank.co.yu)

Privredna Banka Beograd a.d.  
Radno vreme: ponedeljak-petak 09:00-17:00 časova, subota 09:00-14:00 časova  
Lokacija: Terminal 2 - I sprat  
Tel: (+381 11) 209 7442, (+381 11) 209 4989  
Web site: [www.pbbad.com](http://www.pbbad.com)

Vojvođanska Banka a.d.  
Radno vreme: ponedeljak-petak 08:00-16:00 časova  
Lokacija: Terminal 1 - prizemlje - šalter 704  
Tel: (+381 11) 2286 372  
Web site: [www.voban.co.rs](http://www.voban.co.rs)

#### Menjačnice

Alpha Bank Srbija a.d.  
Radno vreme: NON-STOP  
Lokacija: Međunarodni dolasci  
Tel: (+381 11) 2286 351

Milan Popov  
Radno vreme: ponedeljak-nedelja 09:00-20:00 časova  
Lokacija: Međunarodni dolasci  
Tel: (+381 11) 209 7468

Mobil & Auto  
Radno vreme: ponedeljak-nedelja: 09:00-17:00 časova  
Lokacija: Međunarodni dolasci  
Tel: (+381 11) 22 86 363, (+381 11) 209 7117, (+381 11) 209 4117

#### Bankomati

Banca Intesa a.d. Beograd - Nalazi se u Terminalu 2, na lokaciji Međunarodni dolasci.

Erste Bank a.d. Novi Sad - Nalazi se u Terminalu 2, na lokaciji Međunarodni dolasci.

Komercijalna Banka a.d. Beograd - Nalazi se na spratu Terminala 2, ispred carinske i pasoške kontrole.

Piraeus Bank a.d. Beograd - Nalazi se u prizemlju Terminala 2.

Raiffeisen Bank - Nalaze se u holu Terminala 1 i u Terminalu 2, u tranzitnoj zoni Međunarodnih dolazaka, kod punkta carinske kontrole.

#### Menjački aparati

Alpha Bank Srbija a.d. - Menjački aparat se nalazi u Terminalu 2, na lokaciji Međunarodni dolasci, pored rent-a-car agencija.

Platni terminali

Telepaid

- 1) Terminal 2 - prizemlje, međunarodni odlasci, vezni deo između Terminala 1 i Terminala 2
- 2) Terminal 2 - sprat međunarodnih dolazaka
- 3) Terminal 2 - prvi sprat, posle carinske i pasoške kontrole, kod izlaza A2

Putničko zdravstveno osiguranje

Delta Generali Osiguranje - Terminal 2 - prvi sprat, pre carinske i pasoške kontrole.

## Registracija putnika

Na svakom šalteru postavljena je oznaka sa informacijom o letu za koji se vrši registracija. Prilikom registracije za let, putnik će dobiti kupon za ulazak u avion - boarding pass.

Avio kompanija Air Serbia 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:

međunarodni letovi - 120 minuta pre poletanja

letovi za Podgoricu i Tivat - 90 minuta pre poletanja aviona.

Zatvaranje šaltera za registarciju putnika:

međunarodni saobraćaj - 30 do 40 minuta pre poletanja.

Tačno vreme zatvaranja šaltera za registraciju pre poletanja možete saznati od avio kompanije kojom putujete. Prilikom ukrcavanja u avion svaki putnik obavezan je da ima boarding pass, bez obzira na uzrast.

### **Potrebna dokumenta - Letovi za Podgoricu, Tivat , Sarajevo i Banja Luku:**

avio-karta

lična dokumenta (lična karta, pasoš)

### **Međunarodni let:**

avio-karta

pasoš sa uredno overenim vizama, ukoliko su potrebne

## Avionski prevoz sportskog oružja i municije

Najstrože je zabranjen prevoz sportskog oružja i municije u ručnom prtljagu.

Oružje se prevozi po posebnim i veoma strogim pravilima. Mogu se prevoziti kao registrovani prtljag i to uz poštovanje težinskog koncepta. Ovaj prtljag se mora posebno najaviti kroz rezervaciju i za njega je potrebna saglasnost aviokompanije.

Pored propisnog pakovanja i predaje prilikom registracije putnik koji nosi sa sobom ovakvu opremu mora imati sledeću dokumentaciju:

Dozvolu za nošenje oružja

Izvozna dozvolu zemlje iz koje putuje i uvozna dozvolu zemlje u koju putuje

Specijalne carinske dozvole zemlje u koju unose oružje

Za prenos sportskog oružja i municije obavezno se raspitajte kod aviokompanije i kod policijskih službi kako biste pribavili svu potrebnu dokumentaciju. Dokumentacija potrebna za prevoz sportskog oružja i municije zavisi od svake zemlje posebno, kao i od avio kompanije. Neke kompanije čak i ne dozvoljavaju prenos oružja ni pod kojim uslovima.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Putnici sa posebnim potrebama

Putnici kojima su potrebna invalidska kolica moraju o tome obavestiti kompaniju prilikom obavljanja rezervacije. Većina prevoznika i aerodroma nude besplatna invalidska kolica i vozila za prevoz sa pratiocem u odlasku i dolasku. Takođe, ovu uslugu je potrebno zatražiti prilikom rezervacije leta, kako bi putnik dobio potvrdu od prevoznika da će ona biti izvršena. Neki prevoznici na dugolinijskim letovima nude posebna kolica za kretanje po kabini (wheelchair on board). Putnici sa sopstvenim invalidskim kolicima treba da navedu veličinu i težinu kolica prilikom rezervacije, njihov prevoz u prtljažniku je besplatan. Za ovu vrstu potrebe postoje različite kategorije u zavisnosti od stanja putnika i odnose se na potpunu nepokretnost, delimičnu nepokretnost, da li putnik može da prelaze manje ili veće deonice, da li je potrebna pomoć prilikom kretanja uz ili niz stepenice.

Putnici sa oslabljenim sluhom ili vidom

Na njihov zahtev, prevoznici pružaju uslugu pratnje na aerodromu. Prevoz obučenih pasa za pomoć u kabini je besplatan. Molimo obavestite prevoznika prilikom rezervacije da nameravate da letite uz pomoć psa.

Prevoz putnika sa zaraznim bolestima

Prevoznici generalno ne prihvataju prevoz osoba sa zaraznim bolestima kao što su otvorena tuberkuloza, zarazna žutica, šarlah, difterija, ovčije boginje ili slične bolesti.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona +381 11 40 20 520.

## Aerodrom "Nikola Tesla", Beograd

### **Prevoz autobusom**

## **GSP linija 72:**

Putanja: Aerodrom "Nikola Tesla" Beograd - Zeleni venac

od 05:20 do 00:00 časova

polasci na svaka 32 minuta

Putanja: Zeleni venac - Aerodrom "Nikola Tesla" Beograd

od 04:40 do 23:40 časova

polasci na svaka 32 minuta

Cena karte: 65 dinara (na kioscima), 100 dinara (u autobusu)

Okvirno vreme putovanja: 30 - 40 minuta

podaci preuzeti sa [www.gsp.rs](http://www.gsp.rs)

## **Iznajmljivanje automobila (Rent a car)**

AUTO rent

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-23:00 časa

Tel: (+381 11) 2286 388; (+381 63) 349 341

E-mail: [rezervacije@carrental.co.rs](mailto:rezervacije@carrental.co.rs)

Web site: [www.carrental.co.rs](http://www.carrental.co.rs)

Autotehna

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-20:00 časova

Tel: (+381 11) 2286 133;

Fax: (+381 11) 2286 136

E-mail: [info@autotehna.com](mailto:info@autotehna.com)

Web site: [www.autotehna.com](http://www.autotehna.com)

AVACO Rent a Car

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-20:00 časova

Tel: (+381 11) 2286 434, (+381 65) 5353 325

E-mail: [avacodoo@gmail.com](mailto:avacodoo@gmail.com)

Web site: [www.avaco.rs](http://www.avaco.rs)

AVIS

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-20:00 časova

Tel: (+381 11) 209 7062

Fax: (+381 11) 209 7064

E-mail: [beograd.apt@avis-serbia.rs](mailto:beograd.apt@avis-serbia.rs)

Web site: [www.avis.rs](http://www.avis.rs)

Beogradski rent-a-car

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-21:00 čas

Tel: (+381 11) 2286 049, (+381 64) 800 8002

E-mail: [office@rentca.rs](mailto:office@rentca.rs)

Web site: [www.rentca.rs](http://www.rentca.rs)

Budget

Radno vreme: ponedeljak-petak 08:00-20:00 časova, subota 10:00-18:00 časova, nedelja 10:00-14:00 časova

Tel: (+381 11) 2286 361, (+381 11) 209 4959

Fax: (+381 11) 3115 214

Web site: [www.budget.rs](http://www.budget.rs)

#### Dollar

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-21:00 čas

Tel: (+381 11) 2286 499

Fax: (+381 11) 209 7766

E-mail: [reservation@subrosa.hr](mailto:reservation@subrosa.hr)

Web site: [www.dollar.com](http://www.dollar.com)

#### Europcar

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-20:00 časova

Tel: (+381 11) 2289 028, (+381 11) 2286 362

Fax: (+381 11) 2286 407

E-mail: [info@europcar.rs](mailto:info@europcar.rs)

Web site: [www.europcar.rs](http://www.europcar.rs) i [www.primero.rs](http://www.primero.rs)

#### Grand Mobile

Radno vreme:

Tel: (+381 11) 4054 716, (+381 69) 5522 657

E-mail: [rentacargrandmobile@gmail.com](mailto:rentacargrandmobile@gmail.com)

Web site: [www.rentacargrandmobile.com](http://www.rentacargrandmobile.com)

#### Hertz

Radno vreme: 08:00-21:00 čas

Tel /Fax: (+381 11) 2286 017

E-mail: [belgradeap@hertz.rs](mailto:belgradeap@hertz.rs)

Web site: [www.hertz.rs](http://www.hertz.rs)

#### Mega Trio Rent

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 10:00-20:00 časova

Tel: (+381 11) 2286 360

E-mail: [office@megarent.co.rs](mailto:office@megarent.co.rs)

Web site: [www.megarent.co.rs](http://www.megarent.co.rs)

#### Menadžer Express rent-a-car

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 09:00-21:00 čas

Tel: (+381 11) 209 7778

Fax: (+381 11) 185 773

E-mail: [m.rentacar@gmail.com](mailto:m.rentacar@gmail.com)

Web site: [www.menadzer.biz](http://www.menadzer.biz)

#### Mobil & Auto

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 09:00-17:00 časova

Tel: (+381 11) 2286 363, (+381 11) 209 7117

Web site: [www.rent-a-car.rs](http://www.rent-a-car.rs)

#### Moris rent-a-car

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-22:00 časa

Tel: (+381 11) 2286 482, (+381 11) 209 7103, (+381 64) 1315 895

E-mail: [moris@net.yu](mailto:moris@net.yu)

Web site: [www.morisrentacar.com](http://www.morisrentacar.com)

#### Promotion Plus

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-20:00 časova

Lokacija: Terminal 1, šalter 710

Tel: (+381 11) 311 0716

Mob: (+381 63) 258 661, (+381 65) 8761 262

E-mail: [promotionplus@eunet.rs](mailto:promotionplus@eunet.rs)

Web site: [www.promotionplus.rs](http://www.promotionplus.rs)

#### Putnik Rent a Car

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-20:00 časova

Tel: (+381 11) 2286 488, (+381 11) 3133 242

E-mail: [office@putnik-rentacar.com](mailto:office@putnik-rentacar.com)

Web site: [putnik-rentacar.com](http://putnik-rentacar.com)

#### SIXT rent-a-car

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-20:00 časova

Tel: (+381 11) 2286 356

Fax: (+381 11) 2286 356

E-mail: [airport.bgd@sixt.co.yu](mailto:airport.bgd@sixt.co.yu)

Web site: [www.sixt.com](http://www.sixt.com)

#### Thrifty

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 07:00-21:00 čas

Tel: (+381 11) 2286 499

Fax: (+381 11) 209 7766

E-mail: [reservation@subrosa.hr](mailto:reservation@subrosa.hr)

Web site: [www.thrifty.com](http://www.thrifty.com)

#### UniRent rent-a-car

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-20:00 časova

Tel: (+381 11) 209 4140, (+381 11) 3133 009

Fax: (+381 11) 3133 242

E-mail: [reservation@unirent.co.yu](mailto:reservation@unirent.co.yu)

Web site: [www.unirent.co.yu](http://www.unirent.co.yu)

#### YU tim

Radno vreme: ponedeljak-nedelja 08:00-20:00 časova

Tel: (+381 11) 2286 161, (+381 62) 252 500, (+381 62) 252 520

E-mail: [yutimrac@eunet.rs](mailto:yutimrac@eunet.rs)  
Web site: [www.yutimrentacar.rs](http://www.yutimrentacar.rs)

## Usluge taxi prevoza - Lista beogradskih taxi udruženja

Alo taxi - Telefon: (+381 11) 3564 555  
Alfa M taxi - Telefon: (+381 11) 9807  
Aurora taxi - Telefon: (+381 11) 3699 333  
Beotaxi - Telefon: (+381 11) 970  
Beogradski taxi - Telefon: (+381 11) 9801, Web site: [www.beogradski-taxi.com](http://www.beogradski-taxi.com)  
CD Pepsis - Telefon: (+381 11) 4882 200  
City taxi - Telefon: (+381 11) 3940 022  
Čukarički plavi taxi - Telefon: (+381 11) 9805  
Evro gold taxi - Telefon: (+381 11) 3291 818  
Joker taxi - Telefon: (+381 11) 3970 764  
Lux taxi - Telefon: (+381 11) 3033 123, (+381 65) 3033 123, SMS: 3033, E-mail: [office@luxtaxi.rs](mailto:office@luxtaxi.rs), Web site: [www.luxtaxi.rs](http://www.luxtaxi.rs)  
Maxiss taxi - Telefon: (+381 11) 9804  
Nacionalni taxi - Telefon: (+381 11) 3777 999  
Naj company - Telefon: (+381 11) 3960 823  
NBA taxi - Telefon: (+381 11) 3185 777  
Novi plus taxi - Telefon: (+381 11) 3169 999  
Pink taxi - Telefon: (+381 11) 9803, (+381 11) 4889 977, (+381 65) 4889 977, SMS: 5353, Web site: [www.pinktaxi.info](http://www.pinktaxi.info)  
Radio taxi inbaco - Telefon: (+381 11) 9801  
Taxi Bel - Telefon: (+381 11) 9808  
Žuti taxi - Telefon: (+381 11) 9802

## Razne informacije

INFORMACIJE O REDU LETENJA (DNEVNOM I SEZONSKOM)

Tel: (+381 11) 209 4444

### **INFORMACIJE O PARKINGU**

JKP "Parking servis"

Služba za odnose sa javnošću

Tel: (+381 11) 3035 400

E-mail: [info@parking-servis.co.rs](mailto:info@parking-servis.co.rs)

Web site: [www.parking-servis.co.rs](http://www.parking-servis.co.rs)

### **INFORMACIJE O CENI KARATA**

Nazovite našu poslovniciu na 0112185616



### **INFORMACIJE O PUTNIM ISPRAVAMA**

Za sve informacije u vezi sa putnim ispravama možete se obratiti Birou za odnose sa javnošću i medijima Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije putem e-mail adrese: [muprs@mup.gov.rs](mailto:muprs@mup.gov.rs).

### **INFORMACIJE O VIZNOM REŽIMU**

Sve informacije u vezi sa viznim režimom možete potražiti u izabranoj avio-kompaniji, Ministarstvu spoljnih poslova Republike Srbije ili diplomatsko-konzularnom predstavništvu države opredeljenja (Strane misije).

### **INFORMACIJE O CARINSKIM PROPISIMA**

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

Tel: (+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](mailto:pr@carina.rs)

Web site: [www.carina.rs](http://www.carina.rs)

### **NEREGULARNOSTI**

Sve neregularnosti iz domena Ministarstva unutrašnjih poslova prilikom boravka na Aerodromu "Nikola Tesla" Beograd možete se obratiti nadležnoj Stanici granične policije na broj telefona (+381 11) 2286 000.

### **INFORMACIJE O ROBNOM (KARGO) PROMETU**

Koordinator robnog prihvata i otpreme

Radno vreme: 00:00 - 24:00 časa

Tel: (+381 11) 209 7193

E-mail: [cargo.officer@beg.aero](mailto:cargo.officer@beg.aero)

### **SLUŽBA TRAGANJA ZA ROBOM I POŠTOM**

Radno vreme: 07:00 - 19:00 časova

Tel: (+381 11) 209 7597

E-mail: [cargo.tracing@beg.aero](mailto:cargo.tracing@beg.aero)

### **PRIJEM IZVOZA ROBE**

Radno vreme: 08:00 - 19:00 časova

Tel: (+381 11) 209 7045

### **IZDAVANJE ROBE**

Radno vreme: 07:00 - 19:00 časova

Tel: (+381 11) 209 7758

### **AGENCIJA SAT TRAVEL**

SAT Travel d.o.o.

Adresa: Njegoševa 56, 11000 Beograd

MATIČNI BROJ: 21149764

PIB: 109252804

Tel: + 381 11 40 20 520

Tel: + 381 11 40 20 521

Tel: + 381 11 40 20 522

Fax: +381 11 2431 434

Mob: 381 69 40 20 520

E-mail: [office@sattravel.info](mailto:office@sattravel.info)

Web sajt: [www.sattravel.rs](http://www.sattravel.rs)