

Povrat sredstava za otkazan let: šta obuhvaća?

Ako je avionska kompanija otkazala vaš let, imate pravo na povrat sredstava za putovanje koje nije obavljeno. Međutim, imajte na umu da se povrat odnosi **jedino na usluge koje nisu obavljene**. Stoga se konačan iznos povrata od avionske kompanije može razlikovati od ukupnog iznosa plaćanog za rezervaciju. Koje se stavke vraćaju za otkazani let?

Šta obuhvaća iznos povraćenog novca?

Po pravilu, iznos povrata uključuje:

- troškove za kartu ili avionsku kartu i aerodromske pristojbe,
- troškovi dodatnih usluga koje pruža avionska kompanija - na primjer: prtljag, ukrcavanje po osnovu prioriteta, rezervacija sjedišta u avionu.

Treba imati na umu da **svaka zrakoplovna kompanija sama određuje svoju politiku povrata** sredstava, što znači da lista stavki koje se vraćaju varira ovisno o tome kod koje zrakoplovne firme imate rezervaciju. **Svaki povrat sredstava** razmatra se pojedinačno i **u potpunosti ovisi o odluci avionske kompanije**, bez obzira na to je li vaša karta kupljena putem eSky-a ili direktno kod te avionske kompanije.

Imajte na umu da kupovinom karte preko eSky-a **prihvaćate politiku povrata sredstava konkretne aviolinije** i njene principe povrata.

Šta ne obuhvaća iznos povraćenog novca?

Po pravilu, iznos povrata ne uključuje:

- naknade za servisne usluge,
- Paket usluga,
- online prijavu - u slučaju otkazivanja leta, ali kad je prijava ranije izvršena,
- druge dodatne usluge kupljene na eSky-u koje su pružene ili se ne mogu refundirati iz drugih razloga (AirHelp+).

Pored toga, zrakoplovne kompanije **mogu odbiti povrat novca za izmjenu u karti**, npr. za promjenu datuma ili smjera, kao i za promjenu podataka o putnicima na letu.

Djelomični povrat novca

Povrat novca za kartu može biti isplaćen od strane zrakoplovne kompanije u nekoliko dijelova. Može se dogoditi da zrakoplovne kompanije **refundiraju sredstva za svakog putnika posebno**. Dodatno, zrakoplovne kompanije mogu na taj način vratiti novac za **rezervacije koje uključuju i dodatne usluge**, poput kupljene prtljage, rezervacije mjesta u avionu, itd... Tada se povrat obavlja u nekoliko dijelova, **odvojeno za samu kartu i za preostale** usluge kupljene kod avioprijevoznika.

Kada možete dobiti niži iznos povrata?

Ako je **iznos Vašeg povrata manji** od ukupnog iznosa Vaše rezervacije, to bi moglo značiti da:

- Vaša se rezervacija dijelom sastoji od usluga koje su izvršene i koje ne podliježu povratu,
- Vaša rezervacija uključuje dodatne usluge zrakoplovne kompanije koje ne podliježu povratu sredstava u skladu s njihovim pravilima i odredbama,



- Vaša rezervacija uključuje dodatne usluge čiji povrat zrakoplovna kompanija posebno razmatra, tako da će sredstva biti vraćena iz nekoliko dijelova,
- Vaša se rezervacija sastoji od karata za nekoliko putnika i zrakoplovna kompanija vraća sredstva posebno za svakog od putnika,
- Otkazani su samo neki od letova koje imate u okviru Vaše rezervacije (u slučaju gdje su se spomenuti letovi nalazili na zasebnim kartama).

Kada će vam biti vraćen novac?

I forma, a također i datum povrata **ovise isključivo o zrakoplovnoj liniji**, također i u slučaju kupovine karata putem eSky-a. Zbog odista visokog broja otkazanih letova koji su posljedica pandemije COVID-19 i naknadnog uvođenja zatvaranja tzv. Lockdown-a, vrijeme čekanja na odgovor i odluku zrakoplovnih kompanija **znatno se produžava**.

Klijenti eSky-a kontinuirano od nas dobivaju informacije o promjeni statusa svojih aplikacija **u skladu s informacijama koje nam šalju zrakoplovne kompanije**.

Da li ovaj članak sadrži informacije koje ste tražili? [Da](#) | [Ne](#)

