

Pravice potnikov – Pogosta vprašanja

Kazalo

Ne želim več potovati. Ali lahko spremenim rezervacijo ali zahtevam povračilo stroškov?	2
Ne počutim se zdravega in ne vem, ali lahko potujem?	2
Kaj lahko storim, če je moje potovanje z letalom, vlakom, avtobusom ali ladjo odpovedano ali prestavljeno?	2
Ali moram pred ali med potovanjem upoštevati še kakšne druge ukrepe?	3
Kaj se zgodi, če me pošljejo v karanteno in potovanja ne morem nadaljevati, kakor je predvideno?.....	3
Ali smem potovati, če odhajam iz prizadetega območja?	4
Ali lahko potujem, če sem bil/-a v stiku z okuženo osebo?	4
Moj let je odpovedan, zato bom zamudil/-a naslednjo povezavo. Kako lahko nadaljujem potovanje?	4

Ne želim več potovati. Ali lahko spremenim rezervacijo ali zahtevam povračilo stroškov?

Večina prevoznikov še vedno obratuje normalno, vendar se za dodatne informacije vseeno obrnite neposredno na prevoznika. Nekateri prevozniki so sprejeli posebne pogoje v zvezi s koronavirusom. Preverite tudi splošne pogoje prevoza. Po potrebi se lahko obrnete na ponudnika potovalnega zavarovanja.

Ne počutim se zdravega in ne vem, ali lahko potujem?

Več informacij boste dobili pri prevozniku. Nekateri prevozniki so sprejeli posebne pogoje v zvezi s koronavirusom. Preverite tudi splošne pogoje prevoza. Po potrebi se lahko obrnete na ponudnika potovalnega zavarovanja.

Več informacij: [Evropski center za preprečevanje in obvladovanje bolezni](#)

Kaj lahko storim, če je moje potovanje z letalom, vlakom, avtobusom ali ladjo odpovedano ali prestavljeno?

Pravice potnikov do informacij, oskrbe in pomoči (povračilo stroškov, sprememba poti) se uporabljajo tudi v teh izrednih razmerah (če so izpolnjeni pogoji).

Za zračne, morske in celinske plovne poti obstajajo t. i. „klavzule o višji sili“, v skladu s katerimi prevoznikom ni treba plačati odškodnine za zamude ali odpovedi, ki so posledica izrednih razmer. Letalski prevozniki lahko odpovejo lete dva tedna pred predvidenim odhodom in jim ni treba plačati odškodnine. Take izjeme niso predvidene za železniški promet. Določbe o zamudah in odškodninah se ne uporabljajo za potniške ladje za križarjenje. Za avtobusne prevoze samo izredne vremenske razmere dovoljujejo izjeme glede nastanitve običalnih potnikov.

Več o pravicah potnikov na [spletišču Tvoja Evropa o pravicah potnikov](#)



Z dodatnimi vprašanji se obrnite na kontaktni center Europe Direct (EDCC). To je enotna evropska telefonska številka za državljane z vprašanji o Evropski uniji. Na kontaktnem

centru vam lahko odgovorijo po telefonu ali elektronski pošti v enem od 24 uradnih jezikov EU.

- Brezplačna telefonska številka, kjerkoli iz EU: 00 800 6 7 8 9 10 11.
- Spletni obrazec: https://europa.eu/european-union/contact_en



Če prebivate v EU, na Islandiji, Norveškem ali v Združenem kraljestvu, vam lahko evropski potrošniški center v vaši državi:

- svetuje o pravicah, ki jih imate kot potrošnik
- pomaga pri rešitvi spora
- svetuje, na koga se obrniti, če vam center ne more pomagati

Mreža evropskih potrošniških centrov (ECC Net) je mreža neodvisnih uradov, ki jih sofinancira Evropska komisija. Seznam kontaktnih podatkov je na voljo [tukaj](#).

V primeru spora s prevoznikom vam lahko svetujejo tudi nacionalni izvršilni organi za zaščito pravic potnikov. Seznam kontaktnih podatkov najdete [tukaj](#).

Ali moram pred ali med potovanjem upoštevati še kakšne druge ukrepe?

Pri prevozniku/potovalni agenciji/organizatorju potovanj se pozanimajte, ali so uvedli dodatne ukrepe.

Potniki morajo upoštevati uradna priporočila.

Kaj se zgodi, če me pošljejo v karanteno in potovanja ne morem nadaljevati, kakor je predvideno?

Za dodatne informacije in pomoč se obrnite na prevoznika/potovalno agencijo/organizatorja potovanj in spremljajte informacije, ki jih zagotavlja. Nekateri prevozniki so sprejeli posebne pogoje v zvezi s koronavirusom. Preverite tudi splošne pogoje prevoza. Po potrebi se lahko obrnete na ponudnika potovalnega zavarovanja.

Ali smem potovati, če odhajam iz prizadetega območja?

Za dodatne informacije in pomoč se obrnite na prevoznika/potovalno agencijo/organizatorja potovanj

Preverite tudi uradne informacije za popotnike in zdravstvene nasvete države odhoda in namembne države (po potrebi tudi drugih držav).

Ali lahko potujem, če sem bil/-a v stiku z okuženo osebo?

Za dodatne informacije in pomoč se obrnite na prevoznika/potovalno agencijo/organizatorja potovanj

Preverite tudi uradne informacije za popotnike in zdravstvene nasvete države odhoda in namembne države (po potrebi tudi drugih držav).

Moj let je odpovedan, zato bom zamudil/-a naslednjo povezavo. Kako lahko nadaljujem potovanje?

Zavarovanje za zamujeno povezavo je odvisno od vrste kupljene vozovnice. Preverite, ali imate bodisi enotno vozovnico bodisi ločene vozovnice. V slednjem primeru običajno niste zavarovani, vendar pri prevozniku kljub temu preverite, ali se v zvezi s koronavirusom uporabljajo posebni pogoji.

Več o pravicah potnikov na [spletišču Tvoja Evropa o pravicah potnikov](#).

Posebna pravila veljajo tudi, če ste rezervirali potovalni paket ali povezani potovalni aranžma. Podrobnosti o vaših pravicah, kadar organizator spremeni ali odpove potovanje ali če želite odpovedati ali odložiti potovanje, so na voljo na [spletišču Tvoja Evropa o potovalnih paketih](#).

Lahko se obrnete na ponudnika potovalnega zavarovanja.