

# UPOZNAJTE SVOJA PRAVA I OBVEZE U ŽELJEZNIČKOM PUTNIČKOM PRIJEVOZU

## INFORMACIJE SU DOSTUPNE:

- u kolodvoru/stajalištu
- na [www.hzpp.hr](http://www.hzpp.hr)
- na telefonskom broju **060 333 444** (cijena poziva iz fiksne mreže 1.39 kn/min+ PDV, a iz mobilne 2,37 kn/min + PDV)



## STANJE U PROMETU

- kašnjenja vlaka dulja od 15 minuta moraju biti najavljena u kolodvoru i vlaku

## ZNATE LI?

Kupnjom karte za vlak **sklapate ugovor** o prijevozu i prihvaćate opće uvjete ugovora (**Tarifa 101 - Tarifa za prijevoz putnika u domaćem prometu**) koji su objavljeni na [www.hzpp.hr](http://www.hzpp.hr) i dostupni na blagajnama

**Zbog navedenog se smatra da ste s općim uvjetima u cijelosti upoznati!**

## KUPILI STE KARTU?

Obvezno provjerite je li karta ispostavljena prema Vašem zahtjevu i odgovara li naplaćeni iznos iznosu navedenom na karti.

## ZNATE LI...

Ako u kolodvoru nema blagajne ili ako blagajna ne radi, kartu **ste dužni** kupiti u vlaku.

Ako blagajna radi, a niste kupili kartu, **obvezni ste javiti se kondukeru**, platiti kartu i dodatak u iznosu od 15 kuna.

Ako nemate kartu i **niste se javili kondukeru**, plaćate tarifni dodatak u **iznosu od 500 kuna**.

## Kupnja karte moguća je i putem interneta.

Za kupljenu e-kartu **ne vraća se** novac u slučaju odustajanja od prijevoza iz bilo kojeg razloga.



## DODATAK OD 500 KUNA plaćate i za:

- zadržavanje u vlaku bez namjere putovanja
- ometanje konduktera pri naplati karte
- zauzimanje više sjedala
- namjerno izbjegavanje kontrole karte
- nedostatak novca za plaćanje karte
- odbijanje plaćanja karte.



## PODRŠKA OSOBAMA S INVALIDITETOM I OSOBAMA SMANJENE POKRETLJIVOSTI

HŽ Infrastruktura i HŽ Putnički prijevoz osiguravaju **besplatnu podršku osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti** tijekom ulaska, boravka i izlaska iz vlaka.



## Kada i kako tražiti podršku?

najkasnije **48 sati** prije putovanja na jedan od sljedećih načina:  
060 333 444 (svakodnevno 5.00-23.00; cijena poziva iz fiksne mreže je 1,74 kn/min, a iz mobilne 2,96 kn/min, HT d.d.), i 01 3782 583

[informacije@hzpp.hr](mailto:informacije@hzpp.hr) na blagajni

## PRAVA I OBVEZE PUTNIKA

### ODUSTAJETE OD PUTOVANJA?

**NEISKORIŠTENA** karta može se vratiti (ne odnosi se na **e-karte**).

Povrat novca možete zatražiti na blagajni ili poštom na adresu HŽ Putnički prijevoz, Prodaja i marketing, Livadarski put 17, 10 000 Zagreb.

Više na [www.hzpp.hr](http://www.hzpp.hr) u izborniku Korisnički centar – Propisi/pravilnici/upute



## PUTOVANJE VAM JE ONEMOGUĆENO ZBOG SMETNJI ZA KOJE JE ODGOVORAN PRIJEVOZNIK?

**Kartu potvrdite** u kolodvoru u kojemu je nastala smetnja nakon čega možete:

- bez doplate razlike u cijeni karte prevesti se do o dredišnog kolodvora prvim sljedećim vlakom ili na drugi način
- vratiti se u polazni kolodvor bez nadoplate, uz povrat naplaćenog iznosa karte
- odustati od daljnjeg putovanja i zatražiti da se za nerealizirani dio putovanja vrati odgovarajući iznos cijene karte
- produljiti rok valjanosti karte za trajanja smetnje u prometu
- zahtijevati plaćanje troškova noćenja ako postoji mogućnost nastavka putovanja sljedeći dan.

## KAKO ZAŠTITI SVOJA PRAVA?



## ISKORISTITE SVOJE PRAVO NA PRAVNU ZAŠTITU I ULOŽITE PRIGOVOR

### Kako?

**I. korak - pisani prigovor HŽ Putničkog prijevozu na jedan od navedenih načina:**

- poštom na adresu HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Strojarska cesta 11, 10 000 Zagreb
- elektroničkom poštom na adresu [reklamacije@hzpp.hr](mailto:reklamacije@hzpp.hr)
- putem knjige žalbe koja se nalazi u kolodvoru.

### Kada?

**Ne** kasnije od **30 dana** od dana saznanja za radnju, postupak ili propust zbog kojih smatrate da su povrijeđena Vaša prava.

## Kada očekivati odgovor?

HŽ Putnički prijevoz **dužan je** dostaviti pisanu obrazloženu odluku u roku od **30 dana** od dana zaprimanja prigovora. U opravdanim slučajevima, HŽ Putnički prijevoz može dostaviti pisanu, obrazloženu odluku u roku od **tri mjeseca**, o čemu putnika treba obavijestiti u roku od **30 dana** od dana zaprimanja prigovora.



Više na [www.hzpp.hr](http://www.hzpp.hr) u izborniku Korisnički centar-Propisi/pravilnici/upute

## II. korak

**pisana reklamacija Povjerenstvu za reklamacije potrošača – korisnika usluga HŽ Putničkog prijevoza**

### Kako?

- slanjem prigovora na **Povjerenstvo za reklamacije potrošača – korisnika usluge HŽ Putničkog prijevoza** na jedan od sljedećih načina:
  - poštom na adresu Strojarska cesta 11, 10 000 Zagreb
  - elektroničkom poštom na adresu [potrosac@hzpp.hr](mailto:potrosac@hzpp.hr).

### Kada?

U roku od **30 dana** od dana dostave pisane odluke iz prvog stupnja, tj. odluke HŽ Putničkog prijevoza.

## Kako postupa Povjerenstvo za reklamacije potrošača – korisnika usluga HŽ Putničkog prijevoza?

Povjerenstvo će razmotriti **reklamaciju** i odluku prijevoznika te nakon toga donijeti odluku i dostaviti pisani odgovor u roku od **30 dana** od dana zaprimanja **reklamacije**.

**AKO NISTE ZADOVOLJNI PISANIM ODGOVOROM POVJERENSTVA ZA REKLACIJE POTROŠAČA KORISNIKA USLUGA HŽ PUTNIČKOG PRIJEVOZA, OBRATITE SE REGULATORNOM TIJELU NADLEŽNOM ZA ZAŠTITU PRAVA PUTNIKA U ŽELJEZNIČKOM PRIJEVOZU HAKOM-U.**

Nakon provedenog postupka kod HŽ Putničkog prijevoza i Povjerenstva za reklamacije potrošača – korisnika usluga HŽ Putničkog prijevoza, zahtjev možete poslati HAKOM-U.

### Kako?

- poštom na adresu Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10 110 Zagreb

- elektroničkom poštom – izbornik e-Žalbe na <https://www.hakom.hr/default.asp?id=61>
- telefaksom na broj+ 385 (0)1 700 70 70

### Kada?

U roku od **30 dana** od dana zaprimanja pisanog odgovora Povjerenstva ili ako niste zaprimili pisani odgovor Povjerenstva na svoju pisanu **reklamaciju**, imate pravo podnijeti zahtjev HAKOM-u u roku od **45 dana** od dana podnošenja prigovora Povjerenstvu.

## DA BI VAŠ ZAHTJEV BIO POTPUN TREBA SADRŽAVATI:

- podatke o putniku (ime i prezime putnika, adresa prebivališta) i potpis
- predmet zahtjeva (kratak opis i razloge zbog kojih putnik nije zadovoljan odgovorom Povjerenstva)

- dokaze
- preslike prigovora željezničkom prijevozniku, odgovora željezničkog prijevoznika na prigovor, prigovora Povjerenstvu željezničkog prijevoznika, odgovora Povjerenstva
- presliku ostale raspoložive dokumentacije (npr. karte, zapisnik i sl.).

### HAKOM

donosi odluku o zahtjevu u najkraćem mogućem roku, a **najkasnije u roku od 60 dana od dana prikupljanja svih relevantnih podataka.**