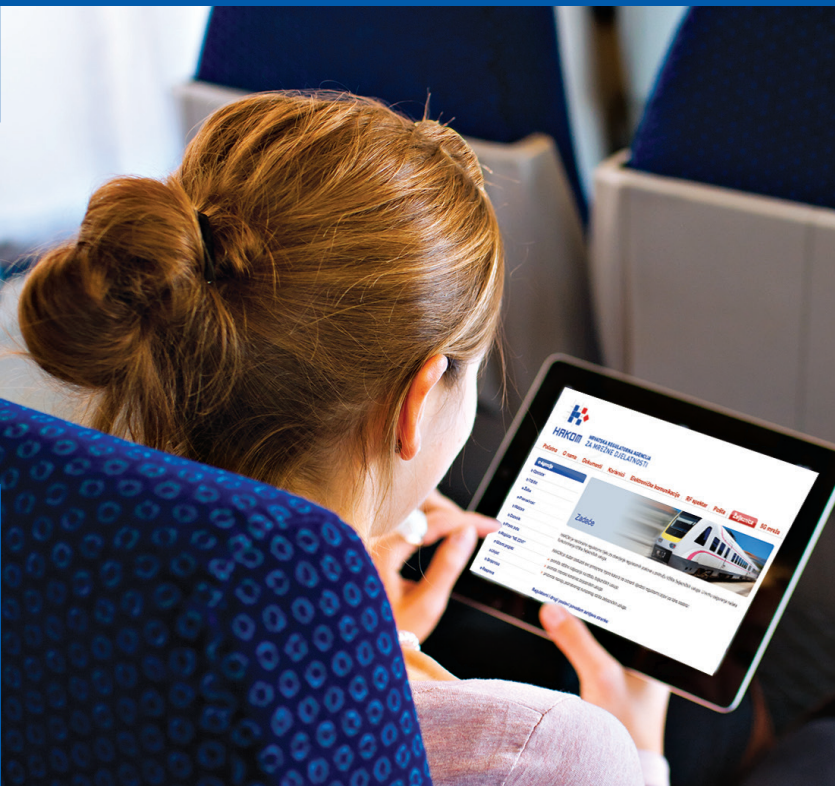


**HAKOM**

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI**

# UPOZNAJTE SVOJA PRAVA I OBVEZE U ŽELJEZNIČKOM PUTNIČKOM PRIJEVOZU



## INFORMACIJE O PRIJEVOZU

- \* u kolodvoru/stajalištu
- \* na [www.hzpp.hr](http://www.hzpp.hr)
- \* na telefonskom broju 060 333 444 (cijena poziva iz fiksne mreže 1.74 kn/min, a iz mobilne 2,96 kn/min HT d.d.) ili na broj 01/3782 583 svakodnevno od 5:00-23:00 sata.

## ZNATE LI?

Ukinuta su izuzeća odredbi Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu te se ista u cijelosti primjenjuje!

## KUPOVINA PRIJEVOZNE KARTE

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

- ako u kolodvoru nema blagajne ili ako blagajna ne radi, **dužni ste kupiti kartu U VLAKU**
- ako blagajna radi, a niste kupili prijevoznu kartu, **OBVEZNI STE JAVITI SE KONDUKTERU**, platiti kartu i dodatak u iznosu od 15 kuna
- ako nemate kartu i niste se javili kondukeru, plaćate tarifni **DODATAK U IZNOSU OD 500 KN** bez cijene prijevozne karte!
- Moguća je kupnja karte na internetu! **ALI.....**za tako kupljenu kartu **NEMA POVRATA** novca, mogućnosti prekida putovanja niti mogućnosti zamjene, osim ako je za odustajanje od daljnjeg putovanja i njihovog korištenja kriv HŽ Putnički prijevoz d.o.o.

Putnik ima pravo na **povrat odgovarajućeg iznosa\*** ako o kašnjenju nije obaviješten prije nego što je kupio kartu ili ako je kašnjenje zbog preusmjeravanja ili zbog nastavka putovanja na drugoj usluzi prijevoza duže od 60 minuta.

\* UREDBA (EZ) br. 1371/2007



## PRIPAZITE JER DODATAK\*\* OD 500 KUNA plaćate i za:

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

\*\* Tarifa 103, toč. 3.4.

## NAPLATA ZA NEDOLIČNO PONAŠANJE U VLAKU

Stavljanje noge s obućom na sjedalo u vagonima, oštećivanje i prljanje poda, zidova ili drugih predmeta u vagonima, upotreba naprave za kočenje bez prijekne potrebe, pušenje u odjeljku, vagonima, prostoriji za nepušače i drugi oblici nedoličnog ponašanja naplaćuju se prema cjeniku Tarife 103. toč. 4.





## PODRŠKA OSOBAMA S INVALIDITETOM I OSOBAMA SMANJENE POKRETLJIVOSTI

Upravitelj stajališta i kolodvora HŽ Infrastruktura d.o.o. i HŽ Putnički prijevoz d.o.o. zajedno 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, jednim od sljedećih načina:

- telefonom na broj 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.) ili na broj 01 378 2583
- elektroničkom poštom i na adresu [informacije@hzpp.hr](mailto:informacije@hzpp.hr)
- na putničkoj blagajni

Više na internet stanicama prijevoznika <http://www.hzpp.hr/osobe-s-invaliditetom> i UREDBI (EZ) br. 1371/2007 na internet stranicama HAKOM-a

## KAKO OSTVARITI SVOJA PRAVA?

### ISKORISTITE SVOJE PRAVO NA PRAVNU ZAŠTITU I ULOŽITE PRIGOVOR!

Na koji način?

**I. korak** – uputiti pisani prigovor HŽ Putničkom prijevozu d.o.o.-u 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) ili
- knjiga žalbe koja se nalazi u kolodvoru na putničkoj blagajni.

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

HŽ Putnički prijevoz d.o.o. dužan je dostaviti pisanu obrazloženu odluku u roku od **30 dana**

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

### VIŠE NA:

- [www.hzpp.hr](http://www.hzpp.hr) u izborniku Korisnički centar - Pravišnici/upute
- **internet stranici tijela za provedbu Uredbe 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu HAKOM-a** [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)



### PRIMILI STE PISANU ODLUKU HŽ PUTNIČKOG PRIJEVOZA d.o.o., ALI NISTE ZADOVOLJNI?

**II. korak** - Reklamacija Povjerenstvu za reklamacije potrošača – korisnika usluga HŽ Putničkog prijevoza d.o.o.

Na koji način?

Slanjem reklamacije Povjerenstvu za reklamacije potrošača – korisnika usluga HŽ Putničkog prijevoza d.o.o. jednim od slijedećih načina:

- poštom na adresu Strojarska cesta 11, Zagreb ili
- elektroničkom poštom na adresu [potrosac@hzpp.hr](mailto:potrosac@hzpp.hr)

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

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

**NEZADOVOLJNI STE PISANIM ODGOVOROM POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA KORISNIKA USLUGA HŽ PUTNIČKOG PRIJEVOZA d.o.o.**

**III. korak** – u roku od 30 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora Povjerenstva, obratite se tijelu nadležnom za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu HAKOM-u ILI ukoliko niste zaprimili pisani odgovor Povjerenstva, imate pravo podnijeti zahtjev HAKOM-u u roku od **45 dana** od dana podnošenja reklamacije Povjerenstvu.



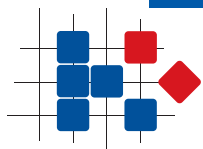
Na koji način?

- Poštom na adresu: Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10 110 Zagreb
- elektroničkom putem (e-žalbe) ili
- elektroničkom poštom na adresu [zeljeznica@hakom.hr](mailto:zeljeznica@hakom.hr) ili
- fax-om na broj + 385 (0)1 700 70 70

#### **DA BI VAŠ ZAHTEJEV BIO POTPUN TREBA SADRŽAVATI:**

- podatke o putniku (ime i prezime putnika, adresa prebivališta) i potpis putnika
- predmet zahtjeva (kratak opis i razlozi zbog kojih putnik nije zadovoljan odgovorom Povjerenstva)
- dokaze (npr. prijevozna karta, zapisnik...)
- preslike: prigovora željezničkom prijevozniku, odgovora željezničkog prijevoznika na prigovor, reklamacije Povjerenstvu željezničkog prijevoznika, odgovora Povjerenstva
- presliku ostale relevantne dokumentacije.

Detaljniju uputu o podnošenju prigovora, reklamacije i zahtjeva možete pronaći na HAKOM-ovim internet stranicama



**HAKOM**

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

Odluka HAKOM-a se donosi na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga sukladno članku 25. stavku 1. Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 41/14, 110/15, 14/19).