

KORISNIČKA UPUTA

POSTUPAK PODNOŠENJA I RJEŠAVANJA PRIGOVORA I ODŠTETNIH ZAHTJEVA

Podnošenje i rješavanje prigovora

Putnik ima pravo podnijeti pisani prigovor radi zaštite svojih prava koja su propisana Uredbom (EU) br. 2021/782, Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (Narodne novine 104/17) i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika.

Putnik može podnijeti pisani prigovor u roku od tri mjeseca od dana saznanja za radnju, postupak ili propuštanje radnje kojima putnik smatra da su povrijeđena njegova prava.

Željeznički prijevoznik je dužan putniku u roku od mjesec dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti pisanu obrazloženu odluku po prigovoru zajedno sa uputom o daljnjem postupanju.

U opravdanim slučajevima željeznički prijevoznik može dostaviti obrazloženu odluku unutar roka od tri mjeseca od dana zaprimanja prigovora, uz obvezu prethodnog obavješćavanja putnika u roku od mjesec dana od dana zaprimanja prigovora.

Prigovor se može podnijeti:

- pisanim putem na adresu HŽ Putnički prijevoz, Zagreb, Strojarska cesta 11 ili u mjerodavnu regionalnu jedinicu (popis adresa organizacijskih jedinica naveden je u Prilogu II. ove Upute),
- elektroničkim putem na reklamacije@hzpp.hr,
- putem knjige žalbi koja se nalazi na putničkoj blagajni (popis kolodvora/stajališta u kojima se nalazi knjiga žalbe naveden je u Prilogu I. ove Upute).

U prigovoru je potrebno navesti osnovne podatke o podnositelju (ime i prezime, podatci za kontakt) i bitne elemente potrebne za rješavanje (razlog podnošenja prigovora, datum i relacija putovanja, broj vlaka), te dostaviti presliku karte i druge odgovarajuće dokaze. Osobni podaci putnika podnositelja prigovora obradit će se isključivo u svrhu rješavanja prigovora sukladno Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN br. 42/18) i Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).

Prigovor koji ne sadrži navedene podatke i dokaze koji su potrebni kako bi se isti uzeo u postupak rješavanja smatra se nepotpunim te će željeznički prijevoznik u roku od osam dana pozvati podnositelja na dopunu prigovora i dostavu potrebnih podataka koje je putnik dužan dostaviti najkasnije u roku od osam dana od dana primitka poziva na dopunu prigovora. Rok za dostavu pisane obrazložene odluke po prigovoru zajedno sa uputom o daljnjem postupanju u ovom slučaju teče od dana zaprimanja dopune prigovora i dostave svih potrebnih podataka kako je naprijed navedeno.

Ako putnik u prigovoru ne navede osnovne podatke (ime i prezime, podatci za kontakt) ili u roku od osam dana po primitku poziva ne dostavi prigovor dopunjen potrebnim podacima i dokazima, a bez kojih željeznički prijevoznik nije u mogućnosti postupati, isti se neće razmatrati te će se smatrati da nije podnesen.

Ako nije zadovoljan pisanom odlukom željezničkog prijevoznika putnik može, temeljem Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštite prava putnika u željezničkom prijevozu podnijeti reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije potrošača - korisnika usluga HŽ Putničkog prijevoza u roku od 30 dana od dana dostave pisane odluke željezničkog prijevoznika u skladu s propisom kojim je uređena zaštita potrošača (adresa i e-mail navedeni su u Prilogu II. Ove Upute).

Povjerenstvo je dužno dostaviti pisani odgovor putniku u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove reklamacije, koji mora sadržavati uputu o daljnjem postupanju pred regulatornim tijelom.

Nakon primitka odgovora Povjerenstva, putnik može podnijeti zahtjev regulatornom tijelu – Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM) u roku od 30 dana od kada je zaprimio pisani odgovor Povjerenstva.

Zahtjev se može podnijeti:

- pisanim putem na adresu Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10110 Zagreb
- elektroničkim putem (e-žalbe) – <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=61>
- fax. + 385 (0)1 7007 070

Iz zahtjeva putnika treba biti jasno na što se prigovor odnosi i koja su potraživanja.

Bitni elementi zahtjeva su:

- podatci o putniku (ime i prezime putnika, OIB i adresa prebivališta)
- predmet zahtjeva (kratak opis i razlozi zbog kojih putnik nije zadovoljan odgovorom Povjerenstva)
- dokazi (npr. prijevozna karta, preslika obavijesti o kašnjenjima za određeni dan, dokazi pravovremenosti)
- preslika prigovora željezničkom prijevozniku
- preslika odgovora željezničkog prijevoznika na prigovor
- preslika reklamacije Povjerenstvu željezničkog prijevoznika
- preslika odgovora Povjerenstva
- i druga dokumentacija kojom raspolaže, a bitna je za rješavanje zahtjeva.

Putnik koji nije zaprimio pisani odgovor Povjerenstva na svoj uredno predani pisani prigovor, ima pravo podnijeti zahtjev HAKOM-u u roku od 45 dana od dana podnošenja reklamacije Povjerenstvu.

HAKOM donosi Odluku o zahtjevu putnika (u pravilu bez provođenja usmene rasprave) u najkraćem mogućem roku, a najkasnije 60 dana od dana prikupljanja relevantnih podataka. Željeznički prijevoznik dužan je postupiti u skladu s odlukom HAKOM-a.

Podnošenje zahtjeva za povrat novca

Zahtjev za povrat cijene neiskorištenih ili djelomično iskorištenih prijevoznih karata ispostavljenima na putničkim blagajnama, kartomatima ili od strane vlakopratelja u vlaku, podnosi se putničkoj blagajni. Također se na putničkim blagajnama podnosi zahtjev za povrat prema pojedinačnim prijevoznim kartama i prema mjesečnim/polumjesečnim/30-dnevnim/15-dnevnim pretplatnim kartama upisanim na pametnoj kartici. Zahtjevi se podnose prema odredbama Tarife 101 tč.11.1., tč.14.5.D.

Za prijevozne karte koje nije moguće vratiti na blagajni zbog tarifnih propisa ili ostalih razloga zahtjev se šalje na adresu; **HŽ Putnički prijevoz, Prodaja i marketing, Strojarska cesta 11, Zagreb ili na mail adresu; reklamacije@hzpp.hr**

Zahtjev za povrat cijene neiskorištenih ili djelomično iskorištenih prijevoznih karata ispostavljenima putem kanala prodaje web i smartphone (dalje e-karte), godišnjim pretplatnim kartama te priključnim kartama, podnose se Prodaji i marketingu pisanim putem na adresu **HŽ Putnički prijevoz, Prodaja i marketing, Strojarska cesta 11, Zagreb**. Zahtjevi za povrat novca za e-kartu može biti dostavljen i elektroničkim putem na reklamacije@hzpp.hr

Ako putnik u tijeku putovanja odustane od daljnjeg putovanja s prijevoznom kartom zapisanom na pametnoj kartici ili e-kartom vlakopratelj putniku daje ovjereni Zahtjev za ostvarivanje prava putnika, kojim se potvrđuje odustajanje putnika od daljnjeg putovanja. Za putnika s papirnatom kartom vlakopratelj na poledini iste potvrđuje odustajanje putnika od daljnjeg putovanja.

Zahtjev treba sadržavati:

- podatke o putniku (ime i prezime, adresa stanovanja, OIB, podatci za kontakt, broj bankovnog računa)
- originalnu prijevoznu kartu (papirnatu kartu kupljenu na blagajni, u vlaku ili na kartomatu), datum i relaciju putovanja, broj vlaka,
- presliku ili broj e-karte ili karte zapisane u pametnoj kartici,
- razlog podnošenja zahtjeva za povrat novca
- ostale relevantne dokumente kojima se dokazuje dodatni trošak.

Rokovi za predaju zahtjeva za povrat neiskorištenih ili djelomično iskorištenih prijevoznih karata ovise o vrsti prijevozne karte, a propisani su **Tarifom 101 – Tarifa za prijevoz putnika u domaćem prometu** (točka 11.2. za pojedinačne prijevozne karte, tj. točka 14.5.D za pretplatne prijevozne karte). Tarifa je objavljena u izborniku Tarife u Korisničkom centru na službenim internetskim stranicama www.hzpp.hr, a može se zatražiti na uvid i na blagajni u kolodvoru/stajalištu.

Putnici s pretplatnim kartama (mjesečne, 15-odnevne, 30-odnevne, godišnje) ostvaruju pravo na naknadu za učestala kašnjenja za razdoblja neprekidnog korištenja od 6 mjeseci. Zahtjev za vraćanje iznosa putnik treba poslati u roku od 30 dana od isteka razdoblja od 6 mjeseci u kojem je neprekidno koristio pretplatnu kartu. U slučaju nastavka korištenja usluge nakon neprekinutog razdoblja od 6 mjeseci, zahtjev za vraćanje iznosa putnik može poslati po isteku svake sljedeće pretplatne karte.

Podnošenje zahtjeva za naknadu štete

Putnik/imatelj prava može podnijeti zahtjev za naknadu štete za koju željeznički prijevoznik odgovara temeljem Uredbe (EU) 2021/782 pod uvjetima i rokovima propisanim u navedenoj Uredbi.

Zahtjev za naknadu štete zbog izgubljene veze/nemogućnosti nastavka putovanja zbog kašnjenja ili otkazivanja vlaka; gubitka i oštećenja predane prtljage i zbog kašnjenja isporuke iste; potpunog ili djelomičnog gubitka vozila ili zakašnjenja u utovaru podnosi se pisanim putem na adresu HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Prodaja i marketing, Zagreb, Strojarska cesta 11 ili na adresu najbliže regionalne jedinice (popis adresa i kontakata organizacijskih jedinica naveden je u Prilogu II ove Upute).

Zahtjev za naknadu štete koja nastane zbog smrti, oštećenja zdravlja ili ozljeda putnika, podnosi se pisanim putem na adresu HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Pravni poslovi i ljudski potencijali, Zagreb, Strojarska cesta 11.

Zahtjev za naknadu štete mora biti obrazložen i sadržavati, osim osobnih podataka o putniku/imatelju prava, sve bitne elemente potrebne za rješavanje (datum i relacija putovanja, broj vlaka, mjesto, vrijeme, kratak opis i okolnosti nesreće, opis štete). Uz zahtjev za naknadu štete potrebno je dostaviti presliku karte ili drugi dokaz kojim se dokazuje svojstvo putnika/imatelja prava. Uz zahtjev za naknadu štete nastale zbog smrti, oštećenja zdravlja ili ozljede putnika potrebno je dostaviti obavijest o nezgodi putnika odnosno potvrdu o obavijesti sukladno članku 58. poglavlju VI. Priloga I. Uredbe (EU) 782/2021. Uz zahtjev za naknadu štete zbog izgubljene veze/nemogućnosti nastavka putovanja zbog kašnjenja ili otkazivanja vlaka potrebno je dostaviti potvrđenu prijevoznu kartu, a uz zahtjev za naknadu štete zbog gubitka i oštećenja predane prtljage i zbog kašnjenja isporuke iste; potpunog ili djelomičnog gubitka vozila ili zakašnjenja u utovaru prtljažnicu.

OSIGURANJE PUTNIKA

Sukladno Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu, HŽ Putnički prijevoz d.o.o. je s osiguravajućim društvom sklopilo ugovor o obveznom osiguranju putnika od posljedica nesretnog slučaja, temeljem kojeg putnik (osiguranik) kojemu se dogodi nesretni slučaj stječe vlastito i neposredno pravo

potraživanja osigurnine prema navedenom osiguratelju. U slučaju smrti putnika, pravo izravnog zahtjeva na isplatu osigurnine pripada korisniku osiguranja određenom prema uvjetima osiguranja.

HŽ Putnički prijevoz d.o.o. ima ugovorenu Policu osiguranja od odgovornosti za štete nanesene trećim osobama.

PRILOG I. Popis kolodvora/stajališta u kojima se nalazi knjiga žalbe

REGIONALNA JEDINICA ZAGREB		
R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	KNJIGA ŽALBE NALAZI SE U:
1.	Zagreb GK	putnička služba
2.	Maksimir	blagajna
3.	Trnava	blagajna
4.	Čulinec	blagajna
5.	Sesvete	blagajna
6.	Sesvetski Kraljevec	blagajna
7.	Dugo Selo	blagajna
8.	Ivanić Grad	blagajna
9.	Novoselec	blagajna
10.	Popovača	blagajna
11.	Kutina	blagajna
12.	Banova Jaruga	blagajna
13.	Novska	blagajna
14.	Zagreb ZK	blagajna
15.	Kustošija	blagajna
16.	Vrapče	blagajna
17.	Gajnice	blagajna
18.	Podsused Stajalište	blagajna
19.	Zaprešić	blagajna
20.	Zaprešić Savska	blagajna
21.	Brdovec	blagajna
22.	Savski Marof	blagajna
23.	Velika Gorica	blagajna
24.	Sisak	blagajna
25.	Sisak Caprag	blagajna
26.	Sunja	blagajna
27.	Duga Resa	blagajna
28.	Karlovac Centar	blagajna
29.	Karlovac	blagajna
30.	Jastrebarsko	blagajna

REGIONALNA JEDINICA VARAŽDIN		
R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	KNJIGA ŽALBE NALAZI SE U:
1.	Zabok	blagajna
2.	Donja Stubica	blagajna
3.	Bedekovčina	blagajna
4.	Zlatar Bistrica	blagajna
5.	Konjščina	blagajna
6.	Budinščina	blagajna
7.	Varaždin	blagajna
8.	Čakovec	blagajna
9.	Čakovec-Buzovec	blagajna
10.	Kotoriba	blagajna
11.	Krapina	blagajna
12.	Ludbreg	blagajna
13.	Virovitica	blagajna
14.	Vrbovec	blagajna
15.	Križevci	blagajna
16.	Koprivnica	blagajna
17.	Bjelovar	blagajna
REGIONALNA JEDINICA VINKOVCI		
R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	KNJIGA ŽALBE NALAZI SE U:
1.	Vinkovci	blagajna
2.	Strizivojna-Vrpolje	blagajna
3.	Slavonski Brod	blagajna
4.	Nova Kapela-Batrina	blagajna
5.	Nova Gradiška	blagajna
6.	Okučani	blagajna
7.	Pleternica	blagajna
8.	Požega	blagajna
9.	Osijek	blagajna
10.	Našice	blagajna
11.	Slatina	blagajna
12.	Beli Manastir	blagajna
13.	Perkovci	blagajna
REGIONALNA JEDINICA RIJEKA		
R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	KNJIGA ŽALBE NALAZI SE U:
1.	Rijeka	blagajna

2.	Moravice	blagajna
3.	Ogulin	blagajna
4.	Pula	blagajna
5.	Pazin	blagajna
REGIONALNA JEDINICA SPLIT		
R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	KNJIGA ŽALBE NALAZI SE U:
1.	Split	blagajna
2.	Split Predgrađe	blagajna
3.	Knin	blagajna
4.	Šibenik	blagajna

PRILOG II. Popis adresa i kontakata organizacijskih jedinica mjerodavnih za rješavanje žalbi, reklamacija, primjedba i prijedloga

HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ

10 000 ZAGREB

Strojarska cesta 11

Tel: +385 (01) 3783 061 (8:00-15:00)

e-pošta: reklamacije@hzpp.hr

HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ

Prodaja i marketing

10 000 ZAGREB

Strojarska cesta 11

Tel: +385 (01) 2336 932 (8:00-15:00)

Regionalna jedinica HŽ Putničkog prijevoza RIJEKA

51 000 RIJEKA

Trg kralja Tomislava 1

Tel: +385 (0)51 322 455 (8:00-15:00)

e-pošta: rj_rijeka@hzpp.hr

Regionalna jedinica HŽ Putničkog prijevoza SPLIT

21 000 SPLIT

Obala kneza Domagoja 8

Tel: +385 (0)21 314 181 (8:00-15:00)

e-pošta: rj_split@hzpp.hr

Regionalna jedinica HŽ Putničkog prijevoza VARAŽDIN

42 000 VARAŽDIN

Kolodvorska 17

Tel: +385 (0)42 200 870 (8:00-15:00)

e-pošta: rj_varazdin@hzpp.hr

**Regionalna jedinica HŽ Putničkog prijevoza
VINKOVCI**

32 100 VINKOVCI

Ante Starčevića 79

Tel: +385 (0)32 308 963 (8:00-15:00)

e-pošta: rj_vinkovci@hzpp.hr

Regionalna jedinica HŽ Putničkog prijevoza ZAGREB

10 000 ZAGREB

Trg Ante Starčevića 1

Tel: +385 (0)1 4533 582 (8:00-15:00)

e-pošta: rj_zagreb@hzpp.hr

HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ

Povjerenstvo za reklamacije potrošača - korisnika usluga HŽ Putničkog prijevoza

10 000 ZAGREB

Strojarska cesta 11

e-posta: potrosac@hzpp.hr

**Nacionalno označeno tijelo za provedbu Uredbe 2021/782 o pravima i obvezama putnika u
željezničkom prometu**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM)

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9

10 110 Zagreb www.hakom.hr

telefaks: (0)1 7007 070