

HRVATSKI SABOR

323

Na temelju članka 89. Ustava Republike Hrvatske, donosim

ODLUKU

O PROGLAŠENJU ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O REGULACIJI TRŽIŠTA ŽELJEZNIČKIH USLUGA I ZAŠTITI PRAVA PUTNIKA U ŽELJEZNIČKOM PRIJEVOZU

Prolašavam Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu, koji je Hrvatski sabor donio na sjednici 11. veljače 2025.

Klasa: 011-02/25-02/10

Urbroj: 71-10-01/1-25-2

Zagreb, 14. veljače 2025.

Predsjednik
Republike Hrvatske
Zoran Milanović, v. r.

ZAKON

O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O REGULACIJI TRŽIŠTA ŽELJEZNIČKIH USLUGA I ZAŠTITI PRAVA PUTNIKA U ŽELJEZNIČKOM PRIJEVOZU

Članak 1.

U Zakonu o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (»Narodne novine«, br. 104/17.) u članku 2. stavak 2. mijenja se i glasi:

»(2) Ovim se Zakonom uspostavlja pravni okvir za provedbu Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17. 5. 2021.) (u daljnjem tekstu: Uredba (EU) 2021/782).«.

Članak 2.

Iza članka 2. dodaju se članak 2.a i naslov iznad njega koji glase:

»*Izuzeća*

Članak 2.a

Ministarstvo nadležno za poslove prometa obavješćuje Europsku komisiju o primjeni izuzeća predviđenih Uredbom (EZ) br. 2021/782.«.

Članak 3.

U članku 4. stavku 3. riječi: »Uredbi (EZ) br. 1371/2007« zamjenjuju se riječima: »Uredbi (EU) 2021/782«.

Članak 4.

U članku 5. stavku 3. riječi: »Uredbe (EZ) br. 1371/2007« zamjenjuju se riječima: »Uredbe (EU) 2021/782«.

Članak 5.

U članku 16. stavku 4. iza riječi: »mreži« dodaju se riječi: »ili opisu uslužnog objekta«.

U stavku 5. riječi: »potvrde o sigurnosti (Dio A i Dio B)« zamjenjuju se riječima: »jedinstvene potvrde o sigurnosti«.

Članak 6.

U članku 28. stavku 1. točki 1. riječi: »Uredbe (EZ) br. 1371/2007« zamjenjuju se riječima: »Uredbe (EU) 2021/782«.

Točka 3. briše se.

Dosadašnja točka 4. postaje točka 3.

Članak 7.

Naslov iznad članka 29. mijenja se i glasi: »*Postupak po službenoj dužnosti i pritužbi putnika*«.

Članak 29. mijenja se i glasi:

»(1) Regulatorno tijelo ovlašteno je po službenoj dužnosti pokrenuti postupak te naložiti željezničkom prijevozniku, upravitelju infrastrukture, upravitelju kolodvora, prodavatelju karata i organizatoru putovanja mjere u svrhu ispunjenja obveza propisanih Uredbom (EU) 2021/782, svih odluka koje se odnose na prava putnika i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika u željezničkom prijevozu.

(2) Željeznički prijevoznik, upravitelj infrastrukture, upravitelj kolodvora, prodavatelj karata i organizator putovanja obvezni su sudjelovati u postupcima iz stavka 1. ovoga članka i u potpunosti surađivati s Regulatornim tijelom te dostavljati sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja.

(3) Regulatorno tijelo donosi odluke o mjerama iz stavka 1. ovoga članka sukladno kojima su subjekti iz stavka 1. ovoga članka obvezni postupiti.

(4) Regulatorno tijelo donosi odluku o pritužbi putnika u pogledu prava i obveza obuhvaćenih Uredbom 2021/782 u pravilu bez provođenja usmene rasprave.

(5) Željeznički prijevoznik i upravitelj kolodvora dužni su sudjelovati u postupcima rješavanja pritužbi putnika u pogledu prava i obveza obuhvaćenih Uredbom 2021/782 i u potpunosti surađivati s Regulatornim tijelom te dostavljati sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja.

(6) Željeznički prijevoznik i upravitelj kolodvora dužni su postupiti u skladu s odlukom Regulatornog tijela iz stavka 4. ovoga članka.«.

Članak 8.

Članak 30. briše se.

Članak 9.

Članak 31. briše se.

Članak 10.

U članku 32. stavak 1. mijenja se i glasi:

»(1) Regulatorno tijelo obavlja inspekcijski nadzor nad provedbom ovoga Zakona, Uredbe (EU) 2021/782, svih odluka koje se odnose na prava putnika i drugih propisa kojima se uređuju prava putnika u željezničkom prijevozu.«.

U stavku 11. riječi: »Uredbi (EZ) br. 1371/2007« zamjenjuju se riječima: »Uredbi (EU) 2021/782«.

Članak 11.

U članku 33. stavku 1. točki 3. riječi: »Uredbe (EZ) br. 1371/2007« zamjenjuju se riječima: »Uredbe (EU) 2021/782«.

U stavku 5. riječi: »Uredbe (EZ) br. 1371/2007« zamjenjuju se riječima: »Uredbe (EU) 2021/782«.

Članak 12.

Članak 35. mijenja se i glasi:

»(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2660,00 eura do 26.600,00 eura kaznit će se za prekršaj pravna osoba ako:

1. u propisanom ili ostavljenom roku ne postupi u skladu s odlukom ili drugim upravnim aktom Regulatornog tijela (članak 9. stavci 3. i 5.)

2. na zahtjev Regulatornog tijela ne dostavi potrebne podatke u svrhu provedbe postupka iz područja regulacije tržišta željezničkih usluga (članak 16. stavak 1.)

3. ne dostavi sve potrebne informacije o naknadama za željezničke usluge te dokaz da su naknade za željezničke usluge obračunane sukladno metodologiji i strukturi za izračun naknade utvrđen u Izvješću o mreži ili opisu uslužnog objekta (članak 16. stavak 4.).

(2) Za prekršaj iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 670,00 eura do 2660,00 eura.

(3) Iznimno od odredbi stavaka 1. i 2. ovoga članka, ako je prekršaj počinjen iz koristoljublja kojim je ostvarena imovinska korist, pravna osoba i odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se novčanom kaznom u dvostrukom iznosu određenom na temelju stavaka 1. i 2. ovoga članka.

(4) Novčanom kaznom u iznosu od 140,00 eura do 4000,00 eura kaznit će se član Vijeća Regulatornog tijela ako Regulatornom tijelu pravodobno ne podnese izjavu o posvećenosti i interesu (članak 7. stavak 1.).«.

Članak 13.

Članak 36. mijenja se i glasi:

»(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2660,00 eura do 26.600,00 eura kaznit će se za prekršaj pravna osoba ako:

1. u postupku u vezi sa zaštitom prava putnika ne dostavi sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja (članak 29. stavci 2. i 5.)

2. u propisanom ili ostavljenom roku ne postupi u skladu s odlukom ili drugim upravnim aktom Regulatornog tijela (članak 29. stavci 3. i 6.).

(2) Novčanom kaznom u iznosu od 4000,00 eura do 13.300,00 eura kaznit će se za prekršaj pravna osoba ako:

1. kao željeznički prijevoznik ne omogućiti putnicima unosenje bicikala u vlak, prema potrebi uz razumnu naknadu (članak 6. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

2. kao željeznički prijevoznik u vlakovima u kojima je obvezna rezervacija nije omogućila rezervaciju prijevoza bicikla (članak 6. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

3. kao željeznički prijevoznik putniku s rezervacijom za prijevoz bicikla odbije bez valjano opravdanog razloga omogućiti preusmjeravanje ili povrat troškova u skladu s člankom 18., naknadu u skladu s člankom 19. i pomoć u skladu s člankom 20. stavkom 2. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 6. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

4. kao željeznički prijevoznik ne objavi na odgovarajući način, prije provedbe, odluku o privremenom ili trajnom prestanku pružanja usluge željezničkog prijevoza (članak 8. Uredbe (EU) 2021/782)

5. kao željeznički prijevoznik, organizator putovanja ili prodavatelj karata ne pruži putniku prije početka putovanja, na zahtjev i u najprikladnijem obliku, najmanje informacije navedene u Prilogu II. dijelu I. Uredbe (EU) 2021/782 u odnosu na putovanja koja prema ugovoru nudi željeznički prijevoznik (članak 9. stavci 1. i 3. Uredbe (EU) 2021/782)

6. kao željeznički prijevoznik ne pruži putniku tijekom putovanja, u najprikladnijem obliku, najmanje informacije navedene u Prilogu II. dijelu II. Uredbe (EU) br. 2021/782 (članak 9. stavci 2. i 3. Uredbe (EU) 2021/782)

7. kao upravitelj infrastrukture željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata, organizatorima putovanja i upraviteljima kolodvora ne distribuira podatke u stvarnom vremenu o dolascima i polascima vlakova (članak 10. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

8. kao željeznički prijevoznik drugim željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata i organizatorima putovanja koji prodaju njezine usluge ne pruža pristup minimalnim informacijama o putovanju navedenima u Prilogu II. dijelovima I. i II. te postupcima u vezi sa sustavima rezervacija iz Priloga II. dijela III. Uredbe (EU) br. 2021/782 (članak 10. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

9. kao željeznički prijevoznik, prodavatelj karata i organizator putovanja putniku ne nudi karte te, ako su raspoložive, jedinstvene karte i rezervacije putem predviđenih prodajnih mjesta (članak 11. stavci 1. i 2. Uredbe (EU) 2021/782)

10. kao željeznički prijevoznik putniku na polaznom kolodvoru koji nema ured za prodaju karata ili uređaj za prodaju karata ne nudi obavijest o mogućnosti kupnje karte putem telefona ili interneta ili u vlaku te o postupku takve kupnje, kao i o najbližem željezničkom kolodvoru ili mjestu na kojem su dostupni uredi za prodaju karata ili uređaji za prodaju karata (članak 11. stavak 3. Uredbe (EU) 2021/782)

11. kao željeznički prijevoznik na polaznom kolodvoru koji nema ured za prodaju karata, pristupačan uređaj za prodaju karata ili drugi pristupačan način za kupnju karte unaprijed osobama s invaliditetom prilikom kupnje karte u vlaku naplati dodatne troškove (članak 11. stavak 4. Uredbe (EU) 2021/782)

12. kao željeznički prijevoznik u vlaku bez nazočnog osoblja ne savjetuje osobe s invaliditetom o tome trebaju li kupiti kartu i obavješćuje ih o tome kako mogu kupiti kartu (članak 11. stavak 4. Uredbe (EU) 2021/782)

13. kao željeznički prijevoznik ne nudi jedinstvenu kartu za usluge željezničkog prijevoza putnika na dugim relacijama ili usluge regionalnog željezničkog prijevoza putnika koje pruža samo taj željeznički prijevoznik (članak 12. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

14. kao željeznički prijevoznik za putovanja koja uključuju jednu ili više veza putnika nije prije kupnje karte ili karata obavijestila o tome čini li ta karta ili čine li te karte jedinstvenu kartu (članak 12. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

15. kao prodavatelj karata ili organizator putovanja odgovoran za rješavanje zahtjeva i mogućih pritužbi putnika na temelju članka 12. stavka 4. Uredbe (EU) 2021/782 povrat troškova i naknada ne isplati u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva (članak 12. stavak 7. Uredbe (EU) 2021/782)

16. kao željeznički prijevoznik u slučaju smrti ili ozljede putnika bez odgode, a najkasnije u roku od 15 dana nakon utvrđivanja identiteta ne isplati predujam koji može biti potreban za ispunjenje trenutačnih ekonomskih potreba, razmjerno pretrpljenoj šteti (članak 15. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

17. kao željeznički prijevoznik, ako je prilikom polaska ili u slučaju propuštene veze ili otkazivanja putovanja bilo razumno očekivati da će dolazak u konačno odredište predviđen ugovorom o prijevozu kasniti 60 ili više minuta, putniku nije odmah pružila izbor između predviđenih mogućnosti propisanih člankom 18. stavkom 1. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 18. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

18. kao željeznički prijevoznik prilikom usporedivog preusmjeravanja putnika izloži dodatnim troškovima (članak 18. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

19. kao pružatelj usluga preusmjeravanja osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću ne omogućiti usporedivu razinu pomoći i pristupačnosti pri ponudi alternativne usluge (članak 18. stavak 4. Uredbe (EU) 2021/782)

20. kao željeznički prijevoznik u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva ne isplati povrat troškova iz članka 18. stavka 1. točke a) i stavka 3. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 18. stavak 5. Uredbe (EU) 2021/782)

21. kao željeznički prijevoznik odbije zahtjev za povrat troškova samo zbog toga što putnik nije upotrijebio zajednički obrazac zahtjeva za povrat troškova koji je utvrdila Europska komisija ili ako u slučaju nepreciznog zahtjeva željeznički prijevoznik ne traži od putnika pojašnjenje zahtjeva te mu u tome ne pomogne (članak 18. stavak 7. Uredbe (EU) 2021/782)

22. kao željeznički prijevoznik putniku ne isplati naknadu za kašnjenje, ako nije izgubio pravo na prijevoz, te ako dođe do kašnjenja između mjesta polaska i mjesta konačnog odredišta koji su navedeni na karti ili jedinstvenoj karti za koje nije dobio povrat troškova u skladu s člankom 18. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 19. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

23. kao željeznički prijevoznik putniku koji ima pokaz ili sezonsku kartu ne isplati naknadu za kašnjenja u skladu s uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama (članak 19. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

24. kao željeznički prijevoznik naknadu za kašnjenje ne izračunava u skladu s člankom 19. stavkom 3. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 19. stavak 3. Uredbe (EU) 2021/782)

25. kao željeznički prijevoznik odbije zahtjev za naknadu samo zbog toga što putnik nije upotrijebio zajednički obrazac koji je utvrdila Europska komisija ili ako u slučaju nepreciznog zahtjeva željeznički prijevoznik ne traži od putnika pojašnjenje zahtjeva te mu u tome ne pomogne (članak 19. stavak 6. Uredbe (EU) 2021/782)

26. kao željeznički prijevoznik, u slučaju nenajavljenih kašnjenja dužih od 60 minuta, u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva za naknadu ne isplati, na zahtjev, putniku predviđenu naknadu (članak 19. stavak 7. Uredbe (EU) 2021/782)

27. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora u slučaju kašnjenja u dolasku ili polasku ili otkazivanju usluge ne informira putnike o situaciji i procijenjenom vremenu odlaska, dolaska ili zamjenske usluge čim joj takve informacije budu dostupne (članak 20. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

28. kao prodavatelj karata ili organizator putovanja, ako raspolaže informacijama o kašnjenju u dolasku ili polasku ili otkazivanju usluge, a ne informira putnike o situaciji i procijenjenom vremenu polaska i procijenjenom vremenu dolaska usluge ili zamjenske usluge (članak 20. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

29. kao željeznički prijevoznik u slučaju kašnjenja 60 ili više minuta ili otkazivanja usluge putnicima ne ponudi bez naknade usluge iz članka 20. stavka 2. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 20. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

30. kao željeznički prijevoznik u slučaju da je usluga željezničkog prijevoza prekinuta i više se ne može nastaviti ili se ne može nastaviti u razumnom roku putnicima ne ponudi alternativne prijevozne usluge što je prije moguće i ne poduzme potrebne mjere (članak 20. stavak 3. Uredbe (EU) 2021/782)

31. kao željeznički prijevoznik ne obavještava pogođene putnike o tome kako da zatraže potvrdu o tome da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, do propuštanja veze ili da je željeznička usluga otkazana (članak 20. stavak 4. Uredbe (EU) 2021/782)

32. kao željeznički prijevoznik u slučaju kašnjenja, prekida, propuštanja ili otkazivanja usluge posebno ne vodi računa o osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću te osobama koje su u njihovoj pratnji i psima pomagačima (članak 20. stavak 5. Uredbe (EU) 2021/782)

33. kao željeznički prijevoznik se ne uskladi s upraviteljem kolodvora i upraviteljem infrastrukture pri uspostavljanju planova za izvanredne situacije (članak 20. stavak 6. Uredbe (EU) 2021/782)

34. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora ne uspostavi ili ne donese nediskriminirajuća pravila o dostupnosti prijevoza za osobe s invaliditetom, uključujući i njihove osobne asistente te osobe sa smanjenom pokretljivošću (članak 21. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

35. kao željeznički prijevoznik ili prodavatelj karata osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću naplati dodatni trošak za rezervaciju ili kartu (članak 21. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

36. kao željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator prijevoza odbije izvršiti rezervaciju ili izdati kartu osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću ili ako zahtijeva da takvu osobu prati neka druga osoba, osim ako je takvo postupanje nužno kako bi se poštovala pravila o pristupačnosti iz članka 21. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 21. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

37. kao upravitelj kolodvora, željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja ne pruži, na zahtjev, osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću u pristupačnim oblicima u skladu s odredbama uredaba (EU) br. 454/2011 i (EU) br. 1300/2014 te Direktive (EU) 2019/882 informacije o pristupačnosti kolodvora i povezanih objekata

te željezničkih usluga i o uvjetima pristupa željezničkim vozilima u skladu s pravilima o pristupačnosti iz članka 21. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782 i ne informira osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću o opremi u vlaku (članak 22. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

38. kao željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja na zahtjev ne obavijesti osobu s invaliditetom ili osobu sa smanjenom pokretljivošću pisanim putem u roku od pet radnih dana o razlozima odbijanja prihvaćanja rezervacije, odbijanja izdavanja karte ili uvjetovanja određivanja pratnje osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću (članak 22. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

39. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora, na kolodvoru bez osoblja, ne osigura lako dostupnu informaciju o najbližem kolodvoru koji ima zaposlenika i o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću u skladu s pravilima o pristupačnosti iz članka 21. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782, među ostalim i u pristupačnim oblicima u skladu s odredbama uredbi (EU) br. 454/2011 i (EU) br. 1300/2014 te Direktive (EU) 2019/882 (članak 22. stavak 3. Uredbe (EU) 2021/782)

40. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora ne pruži pomoć na željezničkim kolodvorima i u vlaku osobama s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću u skladu s odredbama propisanim u članku 23. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 23. Uredbe (EU) 2021/782)

41. kao željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, prodavatelj karata ili organizator putovanja ne stavi na raspolaganje jedinstveni mehanizam obavješćivanja kako bi se besplatno pružila pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću kako je propisano člankom 24. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 24. Uredbe (EU) 2021/782)

42. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora ne pruži naknadu bez nepotrebne odgode ako prouzroči gubitak ili oštećenje opreme za kretanje, među ostalim i invalidskih kolica i pomagala, ili gubitak ili ozljedu pasa pomagača kojima se koriste osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću (članak 25. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

43. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora, ako se primjenjuje članak 25. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782, ne uloži brzo sve razumne napore kako bi pružila hitno potrebne privremene zamjene opreme za kretanje ili pomagala (članak 25. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

44. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora ne osigura da se svim članovima osoblja, među ostalim i novozaposlenim članovima osoblja, koji u okviru svojih redovitih dužnosti pružaju izravnu pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću omogući osposobljavanje o invalidnosti da bi znali kako odgovoriti na potrebe osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću (članak 26. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

45. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora ne osigura da se svim članovima osoblja koji rade na kolodvorima ili u vlakovima, a koji su u izravnom kontaktu s putnicima omogućiti osposobljavanje i redoviti tečajevi za obnovu znanja radi postizanja svijesti o potrebama osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću (članak 26. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

46. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora čiji je godišnji prosječni promet veći od 10.000 putnika dnevno ne uspostavi mehanizam za rješavanje pritužbi u pogledu prava i obveza propisanih Uredbom (EU) 2021/782 u svojim područjima nadležnosti i putnika jasno ne informira o svojim podacima za kontakt i o radnom jeziku (jezicima), osim u području odgovornosti željezničkih prijevoznika za putnike i njihovu prtljagu iz poglavlja III. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 28. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

47. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora čiji je godišnji prosječni promet veći od 10.000 putnika u roku od mjesec dana od zaprimanja pritužbe ne dostavi obrazloženi odgovor ili u opravdanim slučajevima ne obavijesti putnika da će dobiti odgovor u razdoblju od najviše tri mjeseca od datuma primitka pritužbe (članak 28. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

48. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora čiji je godišnji prosječni promet veći od 10.000 putnika dnevno ne čuva podatke potrebne za procjenu pritužbe tijekom cjelokupnog trajanja postupka rješavanja pritužbe, što uključuje postupke rješavanja pritužbe iz članaka 33. i 34. Uredbe (EU) 2021/782, i na zahtjev ne dostavi te podatke Regulatornom tijelu (članak 28. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

49. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora čiji je godišnji prosječni promet veći od 10.000 putnika dnevno ne učini pojedinosti o postupku rješavanja pritužbi dostupne javnosti, među ostalim i osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, te na zahtjev ne stavi na raspolaganje, barem na hrvatskom jeziku, pojedinosti o postupku rješavanja pritužbe (članak 28. stavak 3. Uredbe (EU) 2021/782)

50. kao željeznički prijevoznik ne uspostavi standarde kvalitete usluge i ne provodi sustav upravljanja kvalitetom barem s elementima navedenim u Prilogu III. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 29. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

51. kao željeznički prijevoznik ne nadzire vlastitu uspješnost s pomoću standarda kvalitete usluge i svake dvije godine ne objavi izvješće o kvaliteti usluge na svojim mrežnim stranicama ili ne stavi izvješće o kvaliteti svojih usluga na raspolaganje na mrežnim stranicama Agencije Europske unije za željeznice (članak 29. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

52. kao upravitelj kolodvora ne uspostavi standarde kvalitete usluge na temelju relevantnih elemenata navedenih u Prilogu III. Uredbe (EU) 2021/782 ili ne prati svoju uspješnost na temelju tih standarda ili na zahtjev nacionalnim tijelima javne vlasti ne pruža pristup informacijama o uspješnosti (članak 29. stavak 3. Uredbe (EU) 2021/782)

53. kao željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, prodavatelj karata ili organizator putovanja prilikom prodaje karata ne informira putnike o pravima i obvezama u skladu s člankom 30. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 30. Uredbe (EU) 2021/782)

54. kao željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, upravitelj infrastrukture, prodavatelj karata ili organizator putovanja na zahtjev Regulatornog tijela za potrebe članka 32. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782 bez nepotrebne odgode ne dostavi relevantne dokumente i informacije, a u svakom slučaju u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva (članak 32. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

55. kao željeznički prijevoznik ne dostavi svoje podatke za kontakt Regulatornom tijelu (članak 32. stavak 4. Uredbe (EU) 2021/782).

(3) Za prekršaje iz stavaka 1. i 2. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 700,00 eura do 2700,00 eura.«.

PRIJELAZNA I ZAVRŠNA ODREDBA

Članak 14.

Postupci vezani za ostvarivanje prava i obveza putnika započeti prema odredbama Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (»Narodne novine«, br. 104/17.) do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama toga Zakona.

Članak 15.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 022-02/24-01/68

Zagreb, 11. veljače 2025.

HRVATSKI SABOR

Predsjednik

Hrvatskoga sabora

Gordan Jandroković, v. r.