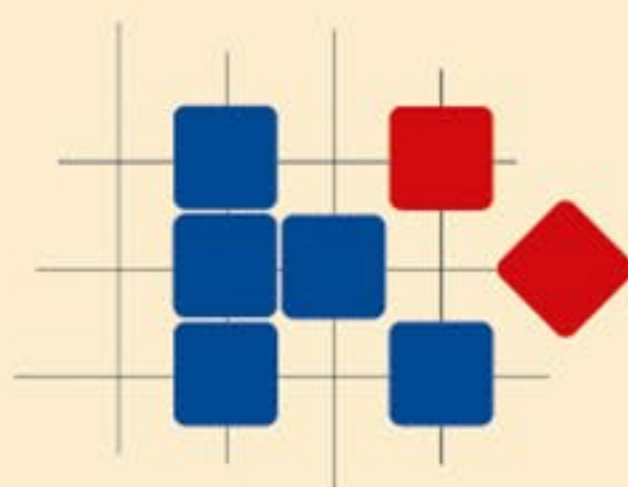


UPOZNAJTE SVOJA
**PRAVA I
OBVEZE**

**U ŽELJEZNIČKOM
PUTNIČKOM
PRIJEVOZU**



HAKOM

INFORMACIJE SU DOSTUPNE:

- u kolodvoru/stajalištu/vlaku
- na mrežnoj stranici www.hzpp.hr
- **060 333 444**
(cijena poziva iz fiksne mreže 0,23 EUR/min,
iz mobilne 0,39 EUR/min, HT d.d.)
- **01/4724 026** od 5 do 23 sata
- elektroničkom poštom na
informacije@hzpp.hr



KUPNJA PRIJEVOZNE KARTE

Kupnjom prijevozne karte za vlak, neovisno o njenom obliku, **sklapate ugovor o prijevozu i prihvaćate opće uvjete ugovora o prijevozu** dostupne na – www.hzpp.hr i na putničkim blagajnama (**Tarifa 101 - Tarifa za prijevoz putnika u unutarnjem prometu - Prijevozni uvjeti i povlastice** koju imate pravo tražiti na uvid)

- Ako u kolodvoru/stajalištu nema blagajne ili ako blagajna ne radi, **dužni ste kupiti kartu U VLAKU**
- Ako nemate kartu i **niste se javili kondukteru**, plaćate **tarifni DODATAK U IZNOSU OD 66,36 EUR** bez plaćanja cijene prijevozne karte!
- Osim na putničkim blagajnama moguća je kupnja karte putem mrežne stranice HŽPP-a, aplikacije za pametni telefon ili na kartomatima za **putovanja unutar RH.**
- Cijene karata ovise o kanalima prodaje

PRIPAZITE

**JER DODATAK* OD 66,36 EUR
(bez cijene karte) plaćate i za:**

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

***Više na stranici www.hzpp.hr (Tarifa 103)**





PODRŠKA OSOBAMA S INVALIDITETOM I OSOBAMA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

Upravitelj kolodvora HŽ Infrastruktura d.o.o. i željeznički prijevoznik HŽ Putnički prijevoz d.o.o. zajedno osiguravaju besplatnu podršku osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću na kolodvorima te tijekom ulaska, boravka i izlaska iz vlaka.

Kada i kako tražiti podršku?

Najmanje 24 sata prije putovanja, jednim od sljedećih načina:

- telefonom na broj 060 333 444, svakodnevno 5.00-23.00 (cijena poziva iz fiksne mreže je 0,23 EUR/min, a iz mobilne 0,39 EUR/min, HT d.d.), ili na broj 01 4724 026

- elektroničkom poštom na informacije@hzpp.hr

- na putničkoj blagajni

- putem zahtjeva za pomoć

*Više na mrežnim stanicama prijevoznika www.hzpp.hr i na www.hakom.hr

PRAVO NA POV RAT TROŠKOVA I PREUSMJERAVANJE

Ako se prilikom polaska ili u slučaju propuštene veze ili otkazivanja putovanja može razumno očekivati da će vlak u dolasku na konačno odredište kasniti 60 minuta ili više, željeznički prijevoznik koji obavlja uslugu mora odmah ponuditi putniku da izabere jednu od slijedećih opcija:

- povrat pune cijene karte ili
- nastavak putovanja u istom smjeru ili
- preusmjeravanje.

Ukoliko putnik nije dobio povrat troškova u skladu s navedenim može zatražiti prijevoznika naknadu za kašnjenja.



PRAVO NA NAKNADU ZA KAŠNJENJE VLAKA MOGUĆE JE OSTVARITI:

- za kašnjenje vlaka od 60 do 119 minuta naknada je u visini od 25 % cijene karte
- za kašnjenja vlaka dulja od 120 minuta naknada je u visini od 50 % cijene karte.

Naknade do 4 EUR prijevoznik ne isplaćuje*
Putnici nemaju pravo na naknadu ako su o kašnjenju bili obaviješteni prije nego što su kupili kartu ili ako je kašnjenje, čiji je uzrok nastavak putovanja upotrebom druge usluge ili preusmjeravanje, kraće od 60 minuta.

* Više u Uredbi (EU) 2021/782 (čl. 18. i čl. 19.)



KAKO OSTVARITI SVOJA PRAVA?

I. KORAK - pisanu pritužbu dostaviti u roku od tri mjeseca od dana saznanja za radnju, postupak ili propuštanje radnje kojima putnik smatra da su povrijeđena njegova prava iz Uredbe 2021/782, jednim od slijedećih načina:

- na adresu željezničkog prijevoznika HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Strojarska cesta 11, Zagreb ili nadležne Regionalne jedinice na koju se navedeni prigovor odnosi
- elektroničkom poštom na: reklamacije@hzpp.hr ili
- na adresu upravitelju kolodvora - HŽ Infrastruktura d.o.o. , Mihanovićeve ulica 12, Zagreb
- elektroničkom poštom na: infrastruktura.upiti@hzinfra.hr
- putem knjige žalbi (K-93) koja se nalazi na putničkoj blagajni

II. KORAK - Ukoliko ste nezadovoljni pisanim odgovorom ili niste zaprimili pisani odgovor HŽPP-a/HŽI-a u roku od mjesec dana, unutar tri mjeseca obratite se
TIJELU NADLEŽNOM ZA ZAŠTITU PRAVA PUTNIKA U ŽELJEZNIČKOM PRIJEVOZU – HAKOM-u.

Na koji način?

- poštom na adresu Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10110 Zagreb ili
- elektroničkom poštom na zeljeznica@hakom.hr ili
- fax-om na broj+ 385 (0)1 700 70 70

DA BI VAŠA PRITUŽBA BILA POTPUNA OBAVEZNO TREBA SADRŽAVATI:

- podatke o putniku (ime i prezime, OIB i adresa prebivališta) i potpis putnika
- predmet pritužbe (kratak opis i razlozi nezadovoljstva odgovorom prijevoznika ili upravitelja kolodvora)
- dokaze (prijevozna karta, preslika obavijesti o kašnjenjima i sl.)
- presliku pritužbe željezničkom prijevozniku ili upravitelju kolodvora
- presliku odgovora željezničkog prijevoznika na pritužbe ili upravitelja kolodvora na pritužbu
- i drugu dokumentaciju kojom putnik raspolaže, a bitna je za rješavanje pritužbe

HAKOM donosi odluku najkasnije u roku od tri mjeseca od dana uspostavljanja spisa o pritužbi. U složenim slučajevima, rok se može produžiti na šest mjeseci, uz obvezu obavješćavanja putnika o razlozima produženja i očekivanom vremenu rješavanja za okončanje postupka.

DETALJNIJE O OSTVARIVANJU PRAVA NA:

- **www.hzpp.hr**

u izborniku Prava putnika – Vodič za korisnike

- **www.hakom.hr**

u izborniku Željeznica - kako se žaliti?

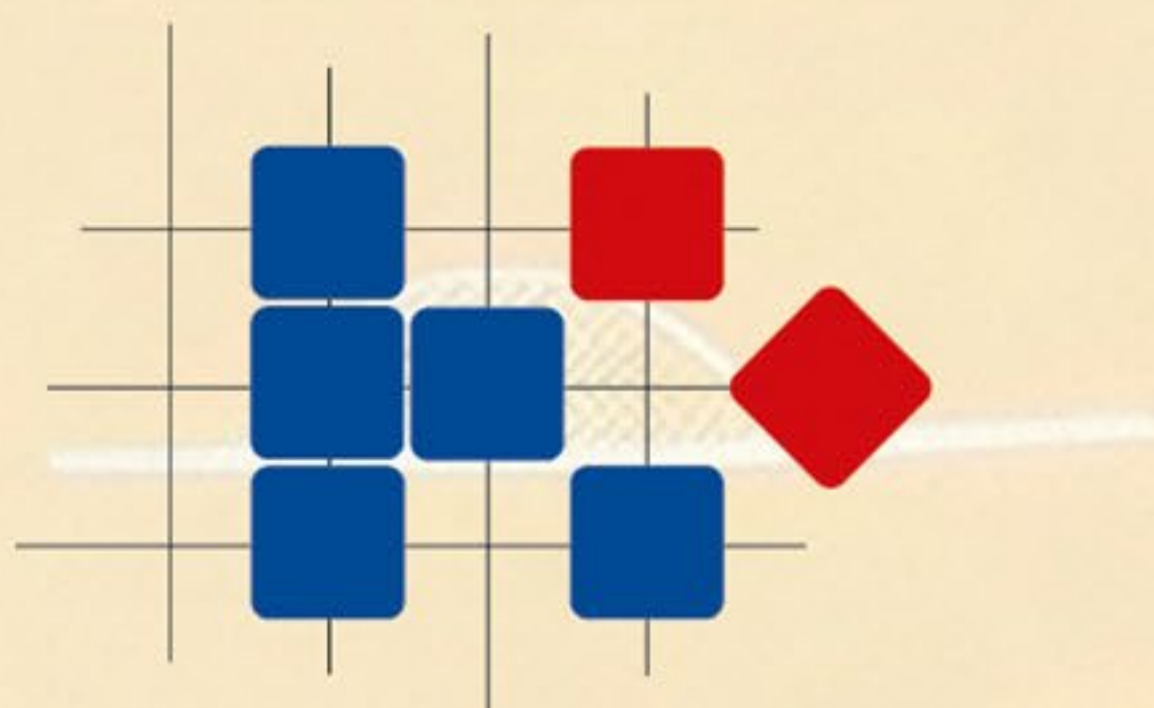


Vaša putnička prava



nadohvat ruke





НАКОМ

