

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 uređena 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.

Prigovor se može odnositi na rad radnika društava u sklopu HŽ-a, točnost i učestalost vožnje vlakova, kvalitetu prijevoznih sredstava, stanje i kvalitetu infrastrukturnih objekata, radno vrijeme kolodvora/stajališta, kapacitet prijevoznih sredstava, nedostatak dodatnih usluga koje osiguravaju pomoć i ugodnije boravljenje u infrastrukturnim objektima i prijevoznim sredstvima i ostale razloge koji se tiču poslovanja HŽ Putničkog prijevoza i ostalih društava u sklopu HŽ-a.

Putnik treba podnijeti prigovor u roku 30 dana od saznanja za radnju, postupak ili propuštenu radnju zbog kojih putnik smatra da su povrijeđena njegova prava.

Željeznički prijevoznik dužan je putniku dostaviti obrazloženu odluku po prigovoru u roku od 30 dana od zaprimanja prigovora koja mora sadržavati uputu od daljnjem postupanju. U opravdanim slučajevima željeznički prijevoznik može dostaviti obrazloženu odluku u roku od tri mjeseca od dana zaprimanja prigovora, uz obvezu prethodnog obavještanja putnika u roku od 30 dana od 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 blagajni (popis mjesta na kojima se nalazi knjiga žalbe u kolodvorima/stajalištima naveden je u Prilogu I ove Upute).

Prigovor se uzima u postupak samo onda ako sadrži osnovne podatke o pošiljatelju (ime i prezime, podatci za kontakt) i elemente potrebne za rješavanje (razlog prigovora, datum i relacija putovanja, broj vlaka). Zahtjevi neprimjerenog i uvredljivog sadržaja neće se uzimati u razmatranje.

Ako putnik u propisanom roku ne dobije odgovor na prigovor ili s odgovorom nije zadovoljan, temeljem Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu prigovor može podnijeti Povjerenstvu za reklamacije potrošača - korisnika usluga HŽ Putničkog prijevoza u roku od 30 dana od dostave pisane odluke željezničkog prijevoznika u skladu s propisom kojim je uređena zaštita potrošača. Povjerenstvo je dužno dostaviti pisani odgovor putniku u roku od 30 dana od zaprimanja njegove reklamacije, koji mora sadržavati uputu o daljnjem postupanju pred regulatornim tijelom.

Nakon dobivanja odgovora Povjerenstva, putnik može podnijeti zahtjev regulatornom tijelu u roku od 30 dana od dana kada je zaprimio pisani odgovor povjerenstva. Putnik koji nije zaprimio pisani odgovor povjerenstva na svoj uredno predani pisani prigovor ima pravo podnijeti zahtjev regulatornom tijelu u roku od 45 dana od dana podnošenja reklamacije povjerenstvu. Regulatorno tijelo donosi odluku o zahtjevu putnika u pravilu bez provođenja usmene rasprave u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 60 dana od dana prikupljanja relevantnih podataka. Željeznički prijevoznik dužan je sudjelovati u postupcima rješavanja zahtjeva i u potpunosti surađivati s regulatornim tijelom te dostavljati sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja. Željeznički prijevoznik dužan je postupiti u skladu s odlukom regulatornog tijela.

Podnošenje zahtjeva za povrat novca

Zahtjev za povrat cijene neiskorištenih ili djelomično iskorištenih prijevoznih karata podnosi se Službi kontrole prihoda pisanim putem na adresu **HŽ Putnički prijevoz, Služba kontrole prihoda, Livadarski put 17, Zagreb**.

Zahtjev mora sadržavati:

- podatke o putniku (ime i prezime, adresa stanovanja, podatci za kontakt, broj bankovnog računa)
- originalnu prijevoznu kartu, datum i relaciju putovanja, broj vlaka
- 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 i na blagajni u kolodvoru/stajalištu.

Podnošenje zahtjeva za naknadu štete

Zahtjev za naknadu štete podnosi se u slučaju:

- izgubljene veze i/ili nemogućnosti nastavka putovanja zbog kašnjenja ili otkazivanja vlaka
- nestanka i oštećivanja prtljage u izvanrednom događaju
- oštećivanja praćenih motornih vozila
- ozljeđivanja putnika
- usmrćivanja putnika
- druge nastale štete za koju podnositelj zahtjeva zahtijeva naknadu štete.

Zahtjev za naknadu štete zbog kašnjenja vlaka ili prekida prometa putnik/imatelj prava treba podnijeti u roku od 30 dana od kada je putovanje završeno ili kada je trebalo biti završeno. Za štetu koja nastane zbog smrti, oštećenja zdravlja ili ozljeda putnika, prijevoznik odgovara po općim propisima o odgovornosti za štetu.

Uz relevantnu dokumentaciju, zahtjev se upućuje pisanim putem na adresu **HŽ Putnički prijevoz, Zagreb, Strojarska cesta 11 ili adresu najbliže regionalne jedinice** (popis adresa i kontakata organizacijskih jedinica naveden je u Prilogu II ove Upute).

Prijava štetnog događaja ili zahtjev za naknadu štete uzima se u postupak samo onda ako prijava štetnog događaja sadrži:

- podatke o putniku (ime i prezime, datum rođenja, adresa stanovanja)
- originalnu prijevoznu kartu, datum i relaciju putovanja, broj vlaka
- okolnosti nesreće (mjesto, vrijeme, kratak opis nesreće)
- opis štete (usmrćenje, ozljeda, nestanak ili oštećenje osobnih stvari i/ili prtljage)
- zapisnik o nesretnom slučaju koji je rezultirao usmrćivanjem, ozljeđivanjem, nestankom ili oštećivanjem osobnih stvari i/ili prtljage u izvanrednom događaju, koji ispostavlja konduktora za štetni događaj koji nastane u vlaku, tj. šef kolodvora za štetni događaj koji nastane na kolodvorskom području
- potvrđenu prijevoznu kartu u slučaju otkazivanja, kašnjenja ili propusta veze vlakova. Prijevoznu kartu potvrđuje informacijski radnik u Zagreb Glavnom Kolodvoru, a u drugim kolodvorima blagajnik HŽ Putničkog prijevoza, tj. prometno osoblje HŽ Infrastrukture u kolodvorima/stajalištima za koja sistematizacijom nije predviđen rad blagajnika ili u vrijeme kada je blagajna zatvorena.

Zahtjev se mora obraditi i riješiti u što kraćem roku, koji ne smije biti dulji od 30 dana od zaprimanja zahtjeva onda ako podnositelj zahtjeva ima prebivalište na području Republike Hrvatske, tj. šest mjeseci ako podnositelj zahtjeva ima prebivalište u drugoj državi.

Ako je zbog neizbježnih razloga potrebno produljiti rok, tada organizacijska jedinica mjerodavna za rješavanje zahtjeva o tome mora obavijestiti putnika/imatelja prava, uz navođenje razloga za produljenje roka.

Putnika/imatelja prava o ishodu rješenja zahtjeva obavještava HŽ Putnički prijevoz. Kada je za stranku rješenje pozitivno, obavijest treba sadržavati i način na koji će se nadoknaditi učinjena šteta.

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 Glavni	putnička služba
2.	Maksimir	blagajna
3.	Trnava	blagajna
4.	Čulinec	blagajna
5.	Dugo Selo	blagajna
6.	Sesvete	blagajna
7.	Ivanić Grad	prometni ured
8.	Novoselec	prometni ured
9.	Popovača	prometni ured
10.	Kutina	blagajna
11.	Banova Jaruga	prometni ured
12.	Novska	prometni ured
13.	Daruvar	prometni ured
14.	Zagreb Zapadni	prometni ured
15.	Zaprešić	prometni ured
16.	Podsused stajalište	blagajna
17.	Savski Marof	blagajna
18.	Brdovec	blagajna Brdovec
19.	Sisak	prometni ured
20.	Sisak Caprag	prometni ured
21.	Karlovac	blagajna
22.	Karlovac Centar	blagajna
23.	Duga Resa	blagajna
24.	Jastrebarsko	blagajna
REGIONALNA JEDINICA VARAŽDIN		
R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	KNJIGA ŽALBE NALAZI SE U:
1.	Luka	prometni ured
2.	Veliko Trgovišće	prometni ured
3.	Zabok	prometni ured
4.	Bedekovčina	prometni ured
5.	Zlatar Bistrica	prometni ured
6.	Konjščina	prometni ured
7.	Budinščina	prometni ured
8.	Novi Marof	prometni ured
9.	Turčin	prometni ured
10.	Varaždin	prometni ured

11.	Čakovec	prometni ured
12.	Mala Subotica	prometni ured
13.	Donji Kraljevec	prometni ured
14.	Kotoriba	blagajna
15.	Gornja Stubica	prometni ured
16.	Sveti Križ Začretje	prometni ured
17.	Krapina	prometni ured
18.	Đurmanec	prometni ured
19.	Ivanec	prometni ured
20.	Lepoglava	prometni ured
21.	Golubovec	prometni ured
22.	Ludbreg	prometni ured
23.	Rasinja	prometni ured
24.	Bregi	prometni ured
25.	Virje	prometni ured
26.	Đurđevac	prometni ured
27.	Kloštar	prometni ured
28.	Pitomača	prometni ured
29.	Špišić Bukovica	prometni ured
30.	Virovitica	prometni ured
31.	Suhopolje	prometni ured
32.	Vrbovec	prometni ured
33.	Križevci	prometni ured
34.	Lepavina	prometni ured
35.	Mučna Reka	prometni ured
36.	Koprivnica	prometni ured
37.	Bjelovar	prometni ured

REGIONALNA JEDINICA VINKOVCI

R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	KNJIGA ŽALBE NALAZI SE U:
1.	Vukovar Borovo naselje	prometni ured
2.	Drenovci	prometni ured
3.	Otok	prometni ured
4.	Županja	prometni ured
5.	Vinkovci	putnička blagajna
6.	Ivankovo	prometni ured
7.	Stari Mikanovci	prometni ured
8.	Strizivojna Vrpolje	putnička blagajna
9.	Andrijevi	prometni ured
10.	Garčin	prometni ured
11.	Slavonski Brod	putnička blagajna
12.	Sibinj	prometni ured
13.	Oriovac	prometni ured
14.	Nova Kapela Batrina	putnička blagajna
15.	Staro Petrovo Selo	prometni ured
16.	Nova Gradiška	putnička blagajna
17.	Okučani	putnička blagajna
18.	Pleternica	putnička blagajna
19.	Blacko Jakšić	prometni ured
20.	Požega	putnička blagajna

21.	Velika	prometni ured
22.	Dalj	prometni ured
23.	Osijek	putnička blagajna
24.	Bizovac	putnička blagajna
25.	Koška	prometni ured
26.	Našice	putnička blagajna
27.	Đurđenovac	prometni ured
28.	Zdenci Orahovica	prometni ured
29.	Čačinci	prometni ured
30.	Slatina	putnička blagajna
31.	Cabuna	prometni ured
32.	Beli Manastir	putnička blagajna
33.	Darda	prometni ured
34.	Vladislavci	prometni ured
35.	Đakovo	prometni ured

REGIONALNA JEDINICA RIJEKA

R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	KNJIGA ŽALBE NALAZI SE U:
1.	Opatija Matulji	prometni ured
2.	Rijeka	blagajna
3.	Sušak Pećine	prometni ured
4.	Fužine	prometni ured
5.	Delnice	blagajna
6.	Skrad	prometni ured
7.	Moravice	blagajna
8.	Vrbovsko	prometni ured
9.	Ogulin	blagajna
10.	Oštarije	prometni ured
11.	Generalski Stol	prometni ured
12.	Plaški	prometni ured
13.	Pula	blagajna i prometni ured
14.	Kanfana	prometni ured
15.	Sveti Petar u Šumi	prometni ured
16.	Pazin	blagajna
17.	Lupoglav	blagajna

REGIONALNA JEDINICA SPLIT

R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	KNJIGA ŽALBE NALAZI SE U:
1.	Split	blagajna
2.	Split Predgrađe	blagajna
3.	Knin	blagajna
4.	Zadar	blagajna
5.	Šibenik	blagajna
6.	Ploče	blagajna
7.	Kaštel Stari	prometni ured
8.	Perković	prometni ured
9.	Drniš	prometni ured
10.	Gračac	prometni ured
11.	Gospić	prometni ured

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

e-pošta: reklamacije@hzpp.hr

HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ

Služba kontrole prihoda

10 000 ZAGREB

Livadarski put 17

Tel: +385 (0)1 2336 932

Regionalna jedinica HŽ Putničkog prijevoza RIJEKA

51 000 RIJEKA

Trg kralja Tomislava 1

Tel: +385 (0)51 322 455

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

e-pošta: rj_split@hzpp.hr

Regionalna jedinica HŽ Putničkog prijevoza VARAŽDIN

42 000 VARAŽDIN

Kolodvorska 17

Tel: +385 (0)42 200 870

e-pošta: rj_varazdin@hzpp.hr

Regionalna jedinica HŽ Putničkog prijevoza VINKOVCI

32 100 VINKOVCI

Ante Starčevića 79

Tel: +385 (0)32 308 963

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

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-mail: potrosac@hzpp.hr

Regulatorno tijelo

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM)

Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9

10 110 Zagreb

www.hakom.hr - izbornik E-žalbe

telefaks: (0)1 7007-070