

**UPUTA ZA PUTNIKE**  
**POSTUPAK PODNOŠENJA I RJEŠAVANJA REKLAMACIJA**  
**I ODŠTETNIH ZAHTJEVA**

**Postupak sa reklamacijama**

Svaki putnik ima pravo podnijeti prigovor radi zaštite svojih prava koja su uređena *Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga* (NN 71/14) i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika.

Reklamacija se može odnositi na rad osoblja nekoga od društava u sklopu HŽ-a, točnost i učestalost vožnje vlakova, kvaliteta mobilnih sredstava, stanje i kvaliteta infrastrukturnih objekata, radno vrijeme službenih mjesta, kapacitet prijevoznih sredstava, nedostatak dodatnih usluga koje osiguravaju pomoć i ugodnije boravljenje u infrastrukturnim objektima i mobilnim sredstvima, te ostali razlozi iz djelokruga poslovanja HŽ Putničkog prijevoza i pripadajućih društava.

Reklamaciju je moguće uputiti:

- putem elektroničke pošte na e-mail adresu: reklamacije@hzpp.hr
- putem Knjige žalbi (K-93) u svakom službenom mjestu gdje je omogućena prodaja prijevoznih karata i u propisano radno vrijeme ( Prilog I )
- pismenim putem na adresu: HŽ Putnički prijevoz, Zagreb, Strojarska 11
- pismenim putem na adresu nadležne Regionalne jedinice na koju se navedena reklamacija, primjedba ili prijedlog odnosi ( Prilog II )

Reklamacija se uzima u postupak samo onda ako isti sadrži osnovne podatke o pošiljaocu, te elemente potrebne za rješavanje. Zahtjevi neprimjerenog i uvredljivog sadržaja koji nisu potpisani neće se uzimati u razmatranje.

Odgovor stranci uručuje se najkasnije u roku **15 radnih dana** medijem kojim ga je i poslao. Ako je zbog neizbježnih razloga potrebno produljiti rok, stranka treba biti obaviještena o istom uz navođenje razloga.

Ukoliko putnik u propisanom roku ne dobije odgovor na prigovor ili sa istim nije zadovoljan, temeljem Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga, ima pravo podnijeti prigovor Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM) i to u roku od 15 dana od zaprimanja odgovora (ukoliko odgovorom nije zadovoljan), odnosno 45 dana od dana predavanja prigovora HŽ Putničkom prijevozu (ukoliko nije zaprimio odgovor). Odluka HAKOM-a obvezujuća je za obje strane u sporu.

**Protokol postupanja kod zahtjeva za povrat novca**

Povrat cijene neiskorištenih ili djelomično iskorištenih prijevoznih karata podnosi se Službi kontrole prihoda u pisanom obliku na adresu:

HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Služba kontrole prihoda, Livadarski put 17, Zagreb.

Zahtjev mora sadržavati:

- podatci o putniku (prezime i ime, adresa stanovanja, podatci za kontakt, broj bankovnog računa)
- originalna prijevozna karta, datum i relacija putovanja, te broj vlaka
- razlog podnošenja zahtjeva za povrat novca
- ostali relevantni dokumenti 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, te točka 14.5.D za pretplatne prijevozne karte). Tarifa je objavljena na službenim web stranicama [www.hzpp.hr](http://www.hzpp.hr), a istu je službeno osoblje na zahtjev putnika dužno dati na uvid.

### **Podnošenje zahtjeva za naknadu štete**

Zahtjev za naknadu štete se može podnijeti kada se zbio neki od sljedećih događaja:

- izgubljena veza i / ili nemogućnost nastavka putovanja uzrokovana kašnjenjem ili otkazivanjem vlaka
- nestanak i oštećivanje prtljage u izvanrednom događaju
- oštećivanje praćenih motornih vozila
- ozljeđivanje putnika
- usmrćivanje putnika
- druge nastale štete za koje podnositelj zahtjeva zahtijeva naknadu štete.

Putnik ili imatelj prava zahtjev za naknadu štete zbog kašnjenja vlaka ili prekida prometa mora 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.

Zahtjev se zajedno sa relevantnom dokumentacijom upućuje pismenim putem na adresu:

- HŽ-Putnički prijevoz d.o.o. Zagreb, Strojarska 11
- najbliže Regionalne jedinice ( *Prilog II* )

Prijava štetnog događaja ili zahtjev za naknadu štete uzima se u postupak samo onda ako su u prijavi štetnoga događaja barem sadržani:

- podatci o putniku (prezime i ime, datum rođenja, adresa stanovanja)
- originalna prijevozna karta, datum i relacija putovanja, te broj vlaka
- okolnosti nesreće (mjesto, vrijeme, kratki opis nesreće)
- opis štete (usmrćenje, ozljeda, nestanak ili oštećenje osobnih stvari i / ili prtljage)
- zapisnik o nesretnom slučaju (K-90) u slučaju usmrćivanja, ozljeđivanja, nestanka ili oštećivanja osobnih stvari i / ili prtljage u izvanrednom događaju i drugo, koji ispostavlja kondukter za štetni događaj koji nastane u vlaku odnosno šef kolodvora onda ako štetni događaj nastane na kolodvorskom području odmah po nastanku štetnog događaja ili
- potvrđena prijevozna isprava u slučaju otkazivanja, kašnjenja ili propuštanja veze vlakova. Prijevoznu ispravu potvrđuje informacijski radnik u Zagreb Glavnom Kolodvoru, a u drugim kolodvorima radnik na putničkoj blagajni u službenom mjestu za radnoga vremena blagajne odnosno prometno osoblje HŽ-Infrastrukture d.o.o. u službenim mjestima za koje sistematizacijom nije predviđen rad blagajnika i u vrijeme kada je blagajna zatvorena.

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

Ako je zbog neizbježnih razloga potrebno produljiti rok, tada poslovi, služba ili jedinica mjerodavna za rješavanje reklamacije mora obavijestiti imatelja prava o tome uz navođenje razloga.

Imatelja prava o ishodu rješenja reklamacije obavješćuje HŽ-Putnički prijevoz d.o.o. Kada je za stranku rješenje pozitivno, obavijest treba sadržavati i način na koji će se nadoknaditi učinjena šteta.

#### **PRILOZI:**

**Prilog I** - Popis službenih mjesta gdje postoji Knjiga žalbe ( K-93 )

**Prilog II** - Popis adresa organizacijskih jedinica mjerodavnih za rješavanje žalbi, reklamacija, primjedba ili prijedloga