



PROVEDBENA UREDBA KOMISIJE (EU) 2024/949

od 27. ožujka 2024.

o utvrđivanju zajedničkog obrasca zahtjeva za povrat troškova i naknadu putnicima u željezničkom prometu u slučaju kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja željezničkih usluga u skladu s Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije,

uzimajući u obzir Uredbu (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu ⁽¹⁾, a posebno njezin članak 18. stavak 6. i članak 19. stavak 5.,

budući da:

- (1) Uredbom (EU) 2021/782 utvrđuju se pravila koja se primjenjuju na željeznički prijevoz kako bi se osigurala djelotvorna zaštita putnika i potaknulo putovanje željeznicom.
- (2) U skladu s člankom 18. stavkom 7. i člankom 19. stavkom 6. Uredbe (EU) 2021/782 putnici imaju pravo podnijeti svoje zahtjeve za povrat troškova i naknadu služeći se zajedničkim obrascem. Međutim, željeznički prijevoznici ne bi smjeli odbiti zahtjev za povrat troškova samo zato što putnik nije upotrijebio taj obrazac.
- (3) Upotreba obrasca trebala bi omogućiti putnicima da željezničkim prijevoznicima dostave sve potrebne osobne podatke i podatke o putovanju, čime bi se tim prijevoznicima olakšala obrada zahtjeva za povrat troškova i naknadu.
- (4) Radi transparentnosti i olakšavanja zahtjeva putnika, zahtjeve za povrat troškova i naknadu trebalo bi integrirati u jedinstveni zajednički obrazac u kojem bi putnici trebali navesti podnose li zahtjev za povrat troškova, naknadu ili oboje.
- (5) Kako bi se za putnike pojednostavio postupak podnošenja zahtjeva za naknadu i/ili povrat troškova te kako bi se osigurala njegova dostupnost, putnici bi trebali imati mogućnost podnijeti zajednički obrazac zahtjeva za povrat troškova i naknadu u obliku fizičkog dokumenta ili elektroničkim putem.
- (6) Kako bi putnike potaknula na upotrebu zajedničkog obrasca za povrat troškova i naknadu, Komisija bi taj obrazac trebala objaviti na svojim internetskim stranicama na svim službenim jezicima Unije, uključujući u verziji koja je dostupna osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću.
- (7) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s člankom 42. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²⁾ te je on dao mišljenje 29. ožujka 2023.
- (8) Mjere predviđene ovom Uredbom u skladu su s mišljenjem Odbora za putnička prava,

⁽¹⁾ SL L 172, 17.5.2021., str. 1.

⁽²⁾ Uredba (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL L 295, 21.11.2018., str. 39.).

DONIJELA JE OVU UREDBU:

Članak 1.

Ovom se Uredbom utvrđuje zajednički obrazac zahtjeva za povrat troškova i naknadu, kako je navedeno u članku 18. stavku 6. i članku 19. stavku 5. Uredbe (EU) 2021/782.

Zajednički obrazac može se podnijeti kao fizički dokument ili elektroničkim putem.

Članak 2.

Komisija na svojim internetskim stranicama objavljuje zajednički obrazac na svim službenim jezicima Unije, zajedno s verzijom koja je pristupačna osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću.

Članak 3.

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Primjenjuje se od 2. srpnja 2024.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 27. ožujka 2024.

Za Komisiju
Predsjednica
Ursula VON DER LEYEN

PRILOG

OBRAZAC ZAHTEVA ZA POVRAT TROŠKOVA I NAKNADU

u skladu s Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća

Putnici mogu koristiti ovaj obrazac kako bi od željezničkih prijevoznika zatražili povrat troškova, naknadu ili oboje.

Putnici imaju pravo koristiti se ovim obrascem. Važno je istaknuti da korištenje ovog obrasca nije obvezno. Određeni željeznički prijevoznici imaju vlastiti internetski obrazac ili sličan sustav na svojim internetskim stranicama ili u mobilnoj aplikaciji za obradu zahtjeva za povrat troškova ili naknadu. Uz to u njima mogu biti navedeni rokovi za podnošenje zahtjeva u skladu s nacionalnim pravom.

Napominjemo da određeni željeznički prijevoznici nude povoljnije uvjete za povrat troškova i naknadu u usporedbi s uvjetima predviđenima Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁾. Stoga se preporučuje da provjerite uvjete željezničkog prijevoznika.

Ispunite relevantne dijelove obrasca VELIKIM TISKANIM SLOVIMA.

1. Razlozi za vaš zahtjev

Označite križićem [X] svaki incident koji se odnosi na vaš zahtjev

- ☐ Kašnjenje
☐ Otkazivanje
☐ Propuštena veza zbog kašnjenja ili otkazivanja

2. Prethodni zahtjev za povrat troškova/naknadu za kašnjenje/otkazivanje/propuštenu vezu za isto putovanje vlakom

Određeni željeznički prijevoznici imaju vlastiti internetski obrazac ili sličan sustav na svojim internetskim stranicama ili u mobilnoj aplikaciji za obradu zahtjeva za povrat troškova ili naknadu.
 Jeste li putem tih kanala već zatražili povrat troškova i/ili naknadu za otkazivanje, kašnjenje ili propuštenu vezu za isto putovanje vlakom? Ako je odgovor potvrđan, ispunite podatke u nastavku.

- 2.1. Datum prethodnog zahtjeva za povrat troškova/naknadu za isto putovanje vlakom (dan/mjesec/godina):
/..../....
- 2.2. Zahtjev upućen (navedite naziv željezničkog prijevoznika – ako obuhvaća više željezničkih prijevoznika, sve ih navedite ovdje):

- 2.3. Način podnošenja tog prethodnog zahtjeva (npr. internetski obrazac ili mobilna aplikacija – navedite upućivanje na taj zahtjev, ako je dostupno):

3. Pojediniosti o putovanju

- 3.1. Naziv željezničkog prijevoznika

- 3.2. Planirano putovanje
- 3.2.1. Datum polaska (dan/mjesec/godina):/..../....

⁽¹⁾ Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (SL L 172, 17.5.2021., str. 1.).

3.2.2.	Polazni kolodvor:	
3.2.3.	Odredišni kolodvor:	
3.2.4.	Predviđeno vrijeme polaska (<i>sati/minute</i>):	
3.2.5.	Predviđeno vrijeme dolaska na odredište (<i>sati/minute</i>):	
3.2.6.	Broj/kategorija vlaka:	
3.2.7.	Broj(evi) karata/broj rezervacije:	
3.2.8.	Cijena karte/cijene karata:	
3.3.	Stvarno putovanje	
3.3.1.	Stvarni datum dolaska (<i>dan/mjesec/godina</i>):	/..../....
3.3.2.	Stvarno vrijeme polaska (<i>sati/minute</i>):	
3.3.3.	Stvarno vrijeme dolaska na konačno odredište (<i>sati/minute</i>):	
3.3.4.	Broj/kategorija vlaka:	
3.3.5.	Propuštena veza u (<i>kolodvoru</i>):	

4. Vrsta vašeg zahtjeva upućenog željezničkom prijevozniku

Označite svoj zahtjev križićem [X].

☐ povrat troškova od željezničkog prijevoznika za karte (*), zbog otkazivanja ili kašnjenja vlaka ili propuštene veze koja je dovela do očekivanog kašnjenja od 60 ili više minuta u dolasku na konačno odredište (**)

☐ naknada od željezničkog prijevoznika (**) (odaberite jednu od sljedećih opcija)

☐ za kašnjenje od 60 do 119 minuta u dolasku na konačno odredište (***)

☐ za kašnjenje od 120 ili više minuta u dolasku na konačno odredište

☐ za učestala kašnjenja ili otkazivanja vlakova za putovanja s putničkim pokazom ili sezonskom kartom (****)

☐ povrat troškova od željezničkog prijevoznika za korištenje usluga drugih prijevoznika ili druge troškove (računi za druge željezničke prijevoznike, autobuse, taksi, hotelski ili drugi smještaj, obroke, osvježavajuća pića) (*****)

Napominjemo da od željezničkih prijevoznika ne možete zatražiti naknadu i povrat troškova ako ste propustili jednu ili više veza u slučaju da su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

1. kupili ste kartu ili karte u okviru jedne komercijalne transakcije za putovanje koje uključuje jednu ili više veza;
2. na kartama ili drugom (elektroničkom) dokumentu navedeno je da karte predstavljaju zasebne ugovore o prijevozu;
3. o tome ste obaviješteni prije kupnje.

(*) Povrat troškova isplaćuje se u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva. Nemate pravo na povrat troškova za karte ako je željeznički prijevoznik ponudio i poduzeo potrebne mjere za preusmjeravanje ili nastavak putovanja do konačnog odredišta te ste prihvatili tu ponudu.

(**) Naknada cijene karte isplaćuje se u roku od mjesec dana nakon podnošenja zahtjeva za naknadu. Napominjemo da željeznički prijevoznici mogu uvesti najniži prag ispod kojeg se naknade neće isplaćivati. Taj prag ne smije biti veći od 4 EUR po karti. Ujedno napominjemo da od željezničkog prijevoznika možete zatražiti naknadu ili povrat troškova za karte, ali ne i oboje za isto putovanje. (***) Napominjemo da određeni željeznički prijevoznici mogu dodijeliti naknadu i za kašnjenja kraća od 60 minuta. (****) Napominjemo da su kriteriji za utvrđivanje kašnjenja i za izračunavanje naknade utvrđeni u uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama u skladu s člankom 19. stavkom 2. Uredbe (EU) 2021/782. (*****) U obzir se uzimaju samo troškovi koji su primjereni u skladu s člankom 18. stavkom 3. i člankom 20. stavkom 2. Uredbe (EU) 2021/782. Napominjemo da željeznički prijevoznici trebaju ponuditi obroke i osvježavajuća pića u količinama koje su primjerene u odnosu na vrijeme čekanja, ako su raspoloživi u vlaku ili na željezničkoj postaji ili ih se može razumno nabaviti uzimajući u obzir kriterije kao što su udaljenost od dobavljača, vrijeme potrebno za dostavu te trošak. Povrat troškova za korištenje drugih pružatelja usluga prijevoza isplaćuje se u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva. U velikoj se mjeri preporučuje podnošenje relevantnih popratnih dokumenata.	
Više informacija o pravima putnika i načinima na koje možete ostvariti svoja prava potražite: — na internetskoj stranici „Your Europe”: www.europa.eu/youreurope/citizens/travel — u aplikaciji „Vaša putnička prava” skeniranjem QR koda — telefonski od tima Europe Direct: 00 800 6 7 8 9 10 11	

5. Osobni podaci

5.1. Ime	
5.1.1. Ime:	5.1.2. Prezime:
5.2. Adresa	
5.2.1. Ulica:	5.2.2. Kućni broj:
5.2.3. Država:	5.2.4. Poštanski broj: 5.2.5. Mjesto:
5.3. Podaci za kontakt	
5.3.1. E-adresa (ako je primjenjivo, navedite adresu korištenu za rezervaciju):	
5.3.2. Telefonski broj:	
5.4. Preferirani oblik plaćanja za povrat/naknadu: (označite samo jedno polje)	
☐ Novac ☐ Vaučeri i/ili druge usluge (ako se nude)	

5.5. Podaci o plaćanju
(u slučaju odabira povrata/naknade u novcu)

5.5.1. IBAN (broj računa):

5.5.2. SWIFT/BIC (broj za usmjeravanje):

5.5.3. Druga sredstva plaćanja koja putnik koristi za kupnju karte (npr. PayPal, Apple Pay itd.):

5.5.4. Ime vlasnika računa (ime, prezime):

6. Dodatne informacije povezane s vašom kartom/putovanjem

Ako želite, ovdje možete dodati ostale informacije koje se odnose na vašu kartu/putovanje, uključujući sve dodatne troškove za druge pružatelje usluga prijevoza ili druge troškove (računi za druge željezničke prijevoznike, autobuse, taksi, hotelski ili drugi smještaj, obroke, osvježavajuća pića). U velikoj se mjeri preporučuje podnošenje relevantnih popratnih dokumenata. Najviše 2 500 znakova.

PRILOŽITE RELEVANTNE DOKUMENTE

(npr. karte ili rezervacije, uključujući dokumentaciju o nastalim dodatnim troškovima; potvrda odgode/otkazivanja, prema potrebi)

Obrada osobnih podataka putem ovog obrasca provodi se u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²⁾). Primatelj ovog obrasca pruža dodatne informacije o načinu obrade vaših osobnih podataka. **Ovime potvrđujem da primatelj ovog zajedničkog obrasca za povrat troškova i naknadu može podijeliti moje osobne podatke s drugim relevantnim stranama ako je to potrebno za obradu mojeg zahtjeva.**

Označite križićem [X]

⁽²⁾ Uredba (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) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

DA ☐ NE ☐

Ovime izjavljujem da su sve informacije navedene u ovom obrascu istinite i točne u svakom pogledu i za sve putnike.

Datum podnošenja zahtjeva (*dan/mjesec/godina*):/..../.... Mjesto podnošenja zahtjeva:

Ime putnika ili predstavnika putnika:
