

UVJETI PRODAJE e-KARATA

OPĆE ODREDBE

Ovim Uvjetima prodaje e-karata (nadalje u tekstu: uvjeti prodaje) regulira se obavljanje prodaje karata kupljenih putem internetske stranice HŽ Putničkog prijevoza i aplikacije za pametne telefone.

Uvjeti prodaje dopuna su Tarifni 101 - Tarifa za prijevoz putnika u unutarnjem prometu - Prijevozni uvjeti i povlastice, Tarifni 102 - Tarifa za prijevoz putnika u domaćem prometu - Tarifne udaljenosti i Tarifni 103 - Tarifa za prijevoz putnika u unutarnjem prometu - Cijene.

Opći uvjeti obavljanja kolodvorske djelatnosti u slučaju kupnje e-karte vrijede u slučaju da iz nastavnih odredbi ne proizlazi nešto drugo.

KUPNJA e-KARATA

Na www.hzpp.hr ili putem aplikacije za pametne telefone korisnici mogu kupiti e-karte za unutarnji prijevoz putnika. Pri svakoj kupnji e-karte korisnik pristaje na uvjete prodaje.

Kupljenu e-kartu korisnik mora pokazati konduktoru/kontroloru na pametnom telefonu ili je pokazati ispisanu.

S obzirom da karta kupljena putem internetske stranice glasi na ime i prezime, e-kartu može koristiti samo putnik/ca čije je ime i prezime navedeno na e-karti.

Kupnja e-karte za drugog korisnika (različitog od osobe koja kupuje kartu) je moguća. U tom slučaju kupac kupuje e-kartu kao korisnik bez registracije, a u aplikaciju unosi podatke stvarnog korisnika e-karte (ime i prezime, adresa), kojemu će na e-mail biti poslana e-karta.

ZAKLJUČENJE UGOVORA

Kod kupnje e-karte ugovor o prijevozu realizira se dostavom karte elektroničkim putem. Potvrda o izvršenoj kupnji koju je korisnik primio putem elektroničke pošte ne vrijedi kao karta. Ako je korisnik prilikom kupnje e-karte odabrao određenu kategoriju popusta, prilikom pregleda karata u vlaku konduktar/kontrolor ima pravo zahtijevati pametnu karticu HŽ Putničkog prijevoza ili iskaznicu prema kojoj korisnik ostvaruje pravo na popust.

POVRAT I ZAMJENA e-KARATA

Povrat, zamjena i prekid putovanja za e-karte moguće je sukladno Korisničkoj uputi.

PRITUŽBE

Putnik ima pravo podnijeti pisanu pritužbu radi zaštite svojih prava koja su uređena Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga (Narodne novine 104/17 i 31/25) i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika. Putnik treba podnijeti pritužbu u roku od 3 mjeseca 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 pritužbi u roku od mjesec dana od zaprimanja pritužbe, koja mora sadržavati uputu od daljnjem postupanju. U

opravdanim slučajevima željeznički prijevoznik može dostaviti obrazloženu odluku u roku od tri mjeseca od dana zaprimanja pritužbe, uz obvezu prethodnog obavještanja putnika u roku od mjesec dana od zaprimanja pritužbe.

Pritužba se može podnijeti:

- pisanim putem na adresu HŽ Putnički prijevoz, Zagreb, Strojarska cesta 11
- elektroničkim putem na: reklamacije@hzpp.hr
- putem knjige žalbi koja se nalazi na blagajni.

Pritužba se uzima u postupak samo onda ako sadrži osnovne podatke o pošiljatelju (ime i prezime, podaci za kontakt) i elemente potrebne za rješavanje (razlog pritužbe, datum i relacija putovanja). Zahtjevi neprimjerenog i uvredljivog sadržaja neće se uzimati u razmatranje. Ako putnik u propisanom roku ne dobije odgovor na pritužbu ili s odgovorom nije zadovoljan, na temelju Uredbe (EU) 2021/782 može podnijeti pritužbu Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM) u roku od 3 mjeseca od primitka informacija o odbijanju izvorne pritužbe.

Regulatorno tijelo donosi odluku o zahtjevu putnika u pravilu bez provođenja usmene rasprave u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 3 mjeseca 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.

PLAĆANJE

E-karte se mogu plaćati karticama MasterCard, Visa, Diners i Maestro.

OSTALO

Kupnja e-karata dostupna je za ponude navedene u procesu kupnje putem internetske stranice/aplikacije za pametni telefon.

UPITI I KONTAKT

Upite koji se odnose na narudžbe e-karata korisnici mogu uputiti na Kontakt centar HŽ Putničkog prijevoza na brojeve telefona:

- [060 333 444](tel:060333444) (cijena poziva iz fiksne mreže 0,23 EUR/min, a iz mobilne 0,39 EUR/min, HT d.d.) i 01 4724 026
- ili elektroničkom poštom na informacije@hzpp.hr ili prodaja@hzpp.hr.