

KORISNIČKA UPUTA

POSTUPAK PODNOŠENJA PRITUŽBI, ZAHTJEVA ZA POVRAT TROŠKOVA I OSTVARIVANJE PRAVA PUTNIKA TE ODŠTETNIH ZAHTJEVA

Podnošenje pritužbi

Putnik ima pravo podnijeti pisanu pritužbu željezničkom prijevozniku radi zaštite svojih prava koja su propisana Uredbom (EU) br. 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika.

Putnik može podnijeti pisanu pritužbu u roku od tri mjeseca od događaja na koji se pritužba odnosi.

Željeznički prijevoznik treba putniku obrazloženo odgovoriti na pritužbu u roku od mjesec dana od dana zaprimanja pritužbe, uz navođenje upute o daljnjem postupanju.

U opravdanim slučajevima željeznički prijevoznik može dostaviti pisani obrazloženi odgovor u razdoblju od najviše tri mjeseca od dana zaprimanja pritužbe, uz obvezu prethodnog obavješćavanja putnika u roku od mjesec dana od dana zaprimanja pritužbe.

Pritužba se može podnijeti:

- elektroničkom poštom na reklamacije@hzpp.hr
- pisanim putem na adresu: HŽ Putnički prijevoz, Prodaja i marketing, Zagreb, Strojarska cesta 11 ili druge adrese navedene u Prilogu II.
- pisanim putem u knjigu žalbe koja se nalazi na blagajni (popis službenih mjesta naveden je u Prilogu I.).

U pritužbi je potrebno navesti osnovne podatke o podnositelju (ime i prezime, podaci za kontakt) i bitne elemente potrebne za rješavanje (razlog podnošenja pritužbe, datum i relacija putovanja, broj vlaka) te dostaviti presliku karte i druge odgovarajuće dokaze. Osobni podaci putnika podnositelja pritužbe obrađuju se isključivo u svrhu rješavanja pritužbi sukladno Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN 42/18) i Uredbe (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).

Pritužba koji ne sadrži navedene podatke i dokaze, koji su potrebni kako bi se pritužba uzela u postupak rješavanja, smatra se nepotpunom te će željeznički prijevoznik u roku od osam dana pozvati podnositelja na dopunu pritužbe i dostavu potrebnih podataka koje je putnik dužan dostaviti najkasnije u roku od osam dana od dana primitka poziva na dopunu pritužbe. Rok za dostavu pisanoga obrazloženog odgovora, uz uputu o daljnjem postupanju, teče od dana zaprimanja dopune pritužbe i dostave svih potrebnih podataka.

Ako putnik u pritužbi ne navede osnovne podatke (ime i prezime, podaci za kontakt) ili u roku od osam dana po primitku poziva ne dostavi pritužbu dopunjenu potrebnim podacima i dokazima, a bez kojih željeznički prijevoznik nije u mogućnosti postupati, pritužba se neće razmatrati te će se smatrati da nije podnesena.

Ako putnik u propisanom roku ne dobije odgovor na pritužbu ili odgovorom nije zadovoljan, na temelju Uredbe (EU) 2021/782 može podnijeti zahtjev za ostvarivanje prava putnika Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM) u roku od tri mjeseca od primitka informacija o odbijanju izvorne pritužbe.

Zahtjev se može podnijeti:

- pisanim putem na adresu: Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10 110 Zagreb
- elektroničkim putem na [e-žalbe](#)

- elektroničkom poštom na zeljeznica@hakov.hr
- broj telefaksa: + 385 (0)1 / 7007-070.

Zahtjev treba sadržavati:

- podatke o putniku (ime i prezime putnika, OIB i adresa prebivališta)
- predmet zahtjeva (kratak opis i razlozi zbog kojih putnik nije zadovoljan odgovorom prijevoznika)
- dokaze (npr. karta i dr.)
- presliku pritužbe željezničkom prijevozniku
- presliku odgovora željezničkog prijevoznika na pritužbu
- ostalu raspoloživu dokumentaciju.

HAKOM donosi odluku o zahtjevu putnika u pogledu prava i obveza obuhvaćenih Uredbom 2021/782, u pravilu bez provođenja usmene rasprave, u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od tri mjeseca od dana prikupljanja relevantnih podataka. Željeznički prijevoznik treba postupiti u skladu s odlukom HAKOM-a.

Podnošenje zahtjeva za povrat troškova

Zahtjev za povrat troškova za neiskorištene ili djelomično iskorištene karte kupljene na blagajnama, kartomatima ili u vlaku podnosi se na blagajni.

Zahtjev za povrat troškova za pojedinačne karte i mjesečne/polumjesečne/15-odnevne/30-odnevne pretplatne karte koje su upisane na pametnoj kartici podnosi se na blagajni.

Zahtjevi se podnose sukladno odredbama Tarife 101 točka 4.1. i 1.8.c.

Za karte koje nije moguće vratiti na blagajni zbog tarifnih propisa ili ostalih razloga, zahtjev se šalje elektroničkim putem na reklamacije@hzpp.hr ili adresu: HŽ Putnički prijevoz, Prodaja i marketing, Strojarska cesta 11, Zagreb.

Zahtjev za povrat cijene neiskorištenih ili djelomično iskorištenih e-karata, godišnjih pretplatnih karata i priključnih karata podnosi se elektroničkim putem na reklamacije@hzpp.hr ili adresu: HŽ Putnički prijevoz, Prodaja i marketing, Strojarska cesta 11, Zagreb.

Ako putnik tijekom putovanja odustane od daljnjeg putovanja s kartom zapisanom na pametnoj kartici ili e-kartom, vlakopratiitelj putniku daje ovjereni zahtjev za ostvarivanje prava putnika, kojim se potvrđuje odustajanje putnika od daljnjeg putovanja. Za putnike s papirnatom kartom vlakopratiitelj na poleđini karte potvrđuje odustajanje putnika od daljnjeg putovanja. Zahtjev se šalje na reklamacije@hzpp.hr.

Zahtjev za neiskorištene karte za postelju ili ležaj putnik šalje na reklamacije@hzpp.hr.

Ako u vlaku nema vlakopratiitelja, putnik šalje zahtjev na reklamacije@hzpp.hr.

Zahtjev treba sadržavati:

- podatke o putniku (ime i prezime, adresa stanovanja, OIB, podaci za kontakt, broj bankovnog računa IBAN)
- originalnu kartu (papirnatu kartu kupljenu na blagajni, u vlaku ili na kartomatu), datum i relaciju putovanja, broj vlaka
- presliku ili broj e-karte/karte zapisane na pametnoj kartici

- razlog podnošenja zahtjeva za povrat troškova
- ostale relevantne dokumente kojima se dokazuje dodatni trošak.

Rokovi za predaju zahtjeva za povrat neiskorištenih ili djelomično iskorištenih karata ovise o vrsti karte i propisani su **Tarifom 101 – Tarifa za prijevoz putnika u unutarnjem prometu** (točka 4.2. za pojedinačne karte, odnosno točka 1.8.c) za pretplatne karte). Tarifa je objavljena na www.hzpp.hr, a može se zatražiti na uvid i na blagajni u službenom mjestu.

Podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava putnika

Putnik ima pravo na naknadu za kašnjenje u sljedećim slučajevima:

- 25 % cijene karte za kašnjenja od 60 do 119 minuta
- 50 % cijene karte za kašnjenja od 120 minuta ili više
- u slučaju učestalih kašnjenja ako putnik 6 mjeseci neprekidno koristi uslugu na temelju pretplatne karte, ostvaruje pravo na vraćanje dijela iznosa pretplatne karte.

Putnik ostvaruje pravo na povrat troškova u slučaju propuštene veze/nemogućnosti nastavka putovanja zbog kašnjenja ili otkazivanja vlaka. Uz zahtjev za naknadu štete zbog izgubljene veze/nemogućnosti nastavka putovanja zbog kašnjenja ili otkazivanja vlaka, potrebno je dostaviti potvrđenu kartu.

Ako se radi o iznosu manjem od 4 eura, naknada neće biti isplaćena.

Zahtjev za ostvarivanje prava putnika možete preuzeti na linku [Naknada za kašnjenje](#).

Podnošenje odštetnih zahtjeva

Zahtjev za naknadu štete koja nastane zbog smrti, oštećenja zdravlja ili ozljeda putnika podnosi se pisanim putem na adresu: HŽ Putnički prijevoz, Pravni poslovi i ljudski potencijali, Zagreb, Strojarska cesta 11.

Zahtjev za naknadu štete mora biti obrazložen i sadržavati osobne podatke putnika/imatelju prava i bitne elemente potrebne za rješavanje (datum i relacija putovanja, broj vlaka, mjesto, vrijeme, kratak opis i okolnosti nesreće, opis štete). Uz zahtjev za naknadu štete, potrebno je dostaviti presliku karte ili drugi dokaz kojim se dokazuje svojstvo putnika/imatelja prava. Uz zahtjev za naknadu štete nastale zbog smrti, oštećenja zdravlja ili ozljede putnika, potrebno je dostaviti obavijest o nezgodi putnika, odnosno potvrdu o obavijesti sukladno članku 55. poglavlju VI. Priloga I. Uredbe (EU) 782/2021.

OSIGURANJE PUTNIKA

Sukladno Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu, HŽ Putnički prijevoz je s osiguravajućim društvom sklopio ugovor o obveznom osiguranju putnika od posljedica nesretnog slučaja, na temelju kojeg putnik (osiguranik) kojemu se dogodi nesretni slučaj stječe vlastito i neposredno pravo potraživanja osigurnine prema osiguratelju. U slučaju smrti putnika, pravo izravnog zahtjeva na isplatu osigurnine pripada korisniku osiguranja koji je naveden u uvjetima osiguranja.

HŽ Putnički prijevoz ima ugovorenu policu osiguranja od odgovornosti za štete nanesene trećim osobama.

PRILOG I. Popis službenih mjesta u kojima se nalazi knjiga žalbe

REGIONALNA JEDINICA ZAGREB		
R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	
1.	Zagreb GK	Putnička služba
2.	Maksimir	blagajna
3.	Trnava	blagajna
4.	Čulinec	blagajna
5.	Sesvete	blagajna
6.	Sesvetski Kraljevec	blagajna
7.	Dugo Selo	blagajna
8.	Ivanić-Grad	blagajna
9.	Novoselec	blagajna
10.	Popovača	blagajna
11.	Kutina	blagajna
12.	Banova Jaruga	blagajna
13.	Novska	blagajna
14.	Zagreb ZK	blagajna
15.	Kustošija	blagajna
16.	Vrapče	blagajna
17.	Gajnice	blagajna
18.	Podsused stajalište	blagajna
19.	Zaprešić	blagajna
20.	Brdovec	blagajna
21.	Savski Marof	blagajna
22.	Velika Gorica	blagajna
23.	Sisak	blagajna
24.	Sisak Caprag	blagajna
25.	Sunja	blagajna
26.	Duga Resa	blagajna
27.	Karlovac Centar	blagajna
28.	Karlovac	blagajna
29.	Jastrebarsko	blagajna

REGIONALNA JEDINICA VARAŽDIN		
R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	
1.	Zabok	blagajna
2.	Donja Stubica	blagajna
3.	Bedekovčina	blagajna
4.	Varaždin	blagajna
5.	Čakovec	blagajna
6.	Kotoriba	blagajna
7.	Krapina	blagajna
8.	Ludbreg	blagajna
9.	Virovitica	blagajna
10.	Vrbovec	blagajna
11.	Križevci	blagajna
12.	Koprivnica	blagajna
13.	Bjelovar	blagajna
REGIONALNA JEDINICA VINKOVCI		
R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	
1.	Vinkovci	blagajna
2.	Strizivojna-Vrpolje	blagajna
3.	Slavonski Brod	blagajna
4.	Nova Kapela-Batrina	blagajna
5.	Nova Gradiška	blagajna
6.	Pleternica	blagajna
7.	Požega	blagajna
8.	Osijek	blagajna
9.	Našice	blagajna
10.	Slatina	blagajna
11.	Beli Manastir	blagajna
12.	Perkovci	blagajna
REGIONALNA JEDINICA RIJEKA		
R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	
1.	Rijeka	blagajna
2.	Moravice	blagajna
3.	Ogulin	blagajna
4.	Pula	blagajna
5.	Pazin	blagajna

REGIONALNA JEDINICA SPLIT		
R.br.	KOLODVOR/STAJALIŠTE	
1.	Split	blagajna
2.	Split Predgrađe	blagajna
3.	Knin	blagajna
4.	Šibenik	blagajna

PRILOG II. Popis adresa i kontakata organizacijskih jedinica mjerodavnih za rješavanje pritužbi i zahtjeva putnika

HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ

10 000 ZAGREB

Strojarska cesta 11

Tel: +385 (01) 3783-061 (8.00 – 15.00)

e-mail: reklamacije@hzpp.hr

HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ

Prodaja i marketing

10 000 ZAGREB

Strojarska cesta 11

Tel: +385 (01) 2336-932 (8.00 – 15.00)

e-mail: prodaja@hzpp.hr

Regionalna jedinica RIJEKA

51 000 RIJEKA

Trg kralja Tomislava 1

Tel: +385 (0)51 322-455 (8.00 – 15.00)

e-mail: rj_rijeka@hzpp.hr

Regionalna jedinica SPLIT

21 000 SPLIT

Obala kneza Domagoja 8

Tel: +385 (0)21 314-181 (8.00 – 15.00)

e-mail: rj_split@hzpp.hr

Regionalna jedinica VARAŽDIN

42 000 VARAŽDIN

Kolodvorska 17

Tel: +385 (0)42 200-870 (8.00 – 15.00)

e-mail: rj_varazdin@hzpp.hr

Regionalna jedinica VINKOVCI

32 100 VINKOVCI

Ante Starčevića 79

Tel: +385 (0)32 308-963 (8.00 – 15.00)

e-mail: rj_vinkovci@hzpp.hr

Regionalna jedinica ZAGREB

10 000 ZAGREB

Trg Ante Starčevića 1

Tel: +385 (0)1 4533-582 (8.00 – 15.00)

e-mail: rj_zagreb@hzpp.hr

Nacionalno regulatorno tijelo za provedbu Uredbe 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu**Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM)**

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9

10 110 Zagreb

e-mail: zeljeznica@hakom.hr

telefaks: (0)1 7007-070

www.hakom.hr