

Izdanje od 15. prosinca 2024.

Opći uvjeti o prijevozu u željezničkom prijevozu putnika (GCC-CIV/PRR)

Vrijede od 7. lipnja 2023.

Javno dostupan dokument

Prema točki 2.6 b) Statuta CIT-a ovaj dokument je obvezujući i obvezuje sve članove CIT-a; Međutim, pojedini član može izjaviti da se ne primjenjuje ako su odredbe u suprotnosti s njegovim ili njezinim poslovnim interesima (načelo istupanja).

Popis tvrtki koje primjenjuju ovaj dokument dostupan je na internetskoj stranici CIT-a www.cit-rail.org.

© 2024 Međunarodni odbor za željeznički transport (CIT)
www.cit-rail.org

[illegible]

Prethodne verzije su dostupne ovdje: <https://www.cit-rail.org/de/personenverkehr/produkte/>

Sadržaj

	Preambula	5
1	Sudjelovanje.....	5
2	Uvjeti o prijevozu.....	5
3	Pravni temelji	5
4	Ugovor o prijevozu	6
5	Prijevozne isprave i rezervacije	7
5.1	Općenito	7
5.2	Kupnja	7
6	Obveze putnika	8
6.1	Prije putovanja.....	8
6.2	Tijekom putovanja	8
7	Ručna prtljaga	9
8	Životinje.....	9
9	Putna prtljaga i vozila	10
10	Kašnjenja.....	10
10.1	Otkazivanje vlakova i predviđena kašnjenja	10
10.2	Pretrpljena kašnjenja	10
10.3	Obradivanje povrata i naknada štete	10
10.4	Nemogućnost nastavka putovanja istog dana	11
10.5	Oslobađanje od odgovornosti za kašnjenja	11
11	Pružanje pomoći u slučaju kašnjenja	12
12	Tjelesne ozljede	12
13	Materijalna šteta	12
14	Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti	13
14.1	Rok prijave za pomoć.....	12
14.2	Uvjeti o putovanju.....	13
14.3	Pomoć u slučaju kašnjenja ili otkazivanja vlakova	13
14.4	Naknada štete u odnosu na opremu za kretanje, pomagala i pse vodiče	13
15	Reklamacije i žalbe.....	14
15.1	Reklamacije vezane uz tjelesne ozljede	14
15.2	Ostale reklamacije i žalbe	14

16	Zahtjevi	14
16.1	Poduzeća protiv kojih se može pokrenuti sudski postupak.....	14
16.2	Gašenje prava na postupak i zastara.....	15
16.3	Nadležni sud.....	15
16.4	Primjenjivo pravo	15
17	Prijelazne i završne odredbe	15

Preambula

Svrha Općih uvjeta o prijevozu u željezničkom prijevozu putnika (GCC-CIV/PRR) je osigurati da se jedinstveni ugovorni uvjeti primjenjuju u nacionalnom i međunarodnom putničkom prometu željeznicom koliko je to moguće i svrsishodno.

Sadržaj GCC-CIV/PRR-a kao i popis poduzeća koja ga primjenjuju mogu se vidjeti na internetskoj stranici CIT-a www.cit-rail.org i, u pravilu, na njihovim prodajnim mjestima uz savjete korisničke službe.

1 Sudjelovanje

- 1.1 Svako transportno poduzeće, koje je član CIT-a, je stranka GCC-CIV/PRR-a, osim ako ga raskine ili podnese rezervu.
- 1.2 Transportno poduzeće koje nije član CIT-a može pristupiti u GCC-CIV/PRR-u u bilo kojem trenutku podnošenjem pisane izjave Glavnom tajništvu CIT-a. GCC-CIV/PRR stupa na snagu za njega prvog dana drugog mjeseca nakon što je izjava priopćena svim ostalim strankama.
- 1.3 GCC-CIV/PRR može se raskinuti s otkaznim rokom od šest mjeseci te raskid stupa na snagu 1. siječnja sljedeće godine. Rezerve u vezi s primjenom određenih poglavlja GCC-CIV/PRR-a mogu se podnijeti uz uvjet otkaznog roka od šest mjeseci s tim da stupaju na snagu 1. siječnja sljedeće godine. Raskidi i rezerve moraju se pismeno uputiti Glavnom tajništvu CIT-a.
- 1.4 Raskidi i rezerve mogu se opozvati u bilo kojem trenutku pisanom izjavom upućenom Glavnom tajništvu CIT-a. GCC-CIV/PRR ili dotično poglavlje tada će stupiti na snagu prvog dana drugog mjeseca nakon što su o izjavi obaviještene sve druge stranke.

2 Uvjeti o prijevozu

- 2.1 GCC-CIV/PRR regulira opća pitanja koja se odnose na ugovorni odnos između putnika i prijevoznika. Uvjeti koji odstupaju od GCC-CIV/PRR ([točka 2.2](#) u nastavku) ili koji se primjenjuju samo na određene rute, određene vrste vlakova ili tarifne ponude regulirani su posebnim uvjetima o prijevozu.
- 2.2 Posebni uvjeti o prijevozu mogu odstupati od GCC-CIV/PRR. Ako posebni uvjeti o prijevozu odstupaju od GCC-CIV/PRR-a, u posebnim uvjetima moraju biti točno navedeni stavak i točka od kojih odstupaju. Bilo koje odstupanje od [točaka 10.1, 10.2, 10.3.1, 10.3.4, 10.4, 10.5, 11, 12, 13, 14, 15](#) GCC-CIV/PRR-a može biti samo u korist putnika, osim ako se ne primjenjuje Uredba o pravima putnika (PRR) (u državama koje nisu članice EU ili kod prometnih usluga unutar EU koje su izuzete iz PRR-a).
- 2.3 Zaključenjem ugovora o prijevozu i GCC-CIV/PRR i posebni uvjeti o prijevozu postaju njegovim sastavnim dijelom ([točka 4.2](#) u nastavku).

3 Pravni temelji

- 3.1 Željeznički prijevoz putnika podliježe sljedećim odredbama ako su primjenjive ili dogovorene ugovorom:
 - a) Jedinstvenim pravilima za ugovor o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika ([CIV](#) – Dodatak A COTIF-a) i Pravilnikom o međunarodnom prijevozu tvari željeznicom ([RID](#) – Dodatak C COTIF-a) i/ili
 - b) [Uredbi \(EU\) 2021/782](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (PRR) i/ili
 - c) nacionalnom pravu.

- 3.2 Ako prijevoz putnika, koji podliježe jednom ugovoru o prijevozu željeznicom, uključuje i prometne usluge zrakom, cestom, unutarnjim plovnim putevima i morima kao dodatak prijevozu željeznicom, tada svaka grana prijevoza podliježe odredbama koje reguliraju tu granu prijevoza u mjeri u kojoj su one primjenjive ili dogovorene na temelju ugovora, ne dovodeći u pitanje primjenu članka 1. i 31. [CIV-a](#).

4 Ugovor o prijevozu

- 4.1 Ugovor o prijevozu obvezuje prijevoznika ili prijevoznike koji sudjeluju u realizaciji ugovora o prijevozu da prevezu putnika od polazišta do odredišta.

- 4.2 Ugovor o prijevozu sastoji se od:

- a) GCC-CIV/PRR-a
- b) posebnih uvjeta o prijevozu koje propisuje prijevoznik / propisuju prijevoznici i
- c) podataka navedenih na prijevoznoj ispravi ([točka 5.1.3](#) u nastavku).

Ako postoji proturječnost između GCC-CIV/PRR i posebnih uvjeta o prijevozu, potonji imaju prednost nad GCC-CIV/PRR-om. U slučaju proturječnosti između odredbi posebnih uvjeta o prijevozu, primjenjuju se propisi koji su povoljniji za putnika.

- 4.3 Ugovor o prijevozu potvrđuje se putem prijevozne isprave, u uobičajenom papirnatom obliku ili kao elektronička prijevozna isprava (u daljnjem tekstu: „e-prijevozna isprava“). Prijevozna isprava služi – dok se ne dokaže suprotno – kao dokaz o zaključenju i sadržaju ugovora o prijevozu.

- 4.4 Jedna prijevozna isprava predstavlja jedan ugovor o prijevozu, osim u slučajevima navedenim u [točkama 4.5, 4.6 i 4.7](#) u nastavku.

- 4.5 Prijevozna isprava ili više prijevoznih isprava koje su kupljene kao dio jedne komercijalne transakcije smatrat će se izravnom kartom, osim ako na kartama ili u nekom drugom dokumentu ili elektronički na takav način koji putniku omogućuje ponovnu reprodukciju informacija nije navedeno da prijevozna isprava ili prijevozne isprave čine zasebne ugovore o prijevozu te je putnik o tome obaviješten prije prodaje.

- 4.6 Jedna komercijalna transakcija znači kupnju jedne ili više prijevoznih isprava u isto vrijeme i putem istog prodajnog kanala, prema voznom redu koji je predložio prijevoznik, što rezultira jednokratnim plaćanjem.

Ne smatra se jednom komercijalnom transakcijom - iako se obavlja jednokratno plaćanje - kada putnik

- čak i putovanje koje je planirano kao kontinuirano podijeli u zasebne segmente putovanja i/ili
- ne pridržava se vremena veza između pojedinih dionica putovanja predloženih u redu vožnje.

- 4.7 Transfer između kolodvora, na primjer u istoj konurbaciji s drugim vrstama prijevoza, a koji nije željeznica (autobus, tramvaj, metro, taxi, bicikli) i koji nije pješice, ne čini predmet ugovora o željezničkom prijevozu i izvršava se u skladu s pravom primjenjivim za dotičnu vrstu prijevoza.

- 4.8 Prijevoz nekom drugom vrstom prijevoza prije ili nakon prijevoza željeznicom ili između dvije prometne usluge, je predmet jednog ugovora o prijevozu samo ako se za to ispostavlja jedna prijevozna isprava, ne dovodeći u pitanje [točku 4.5](#) i [točku 4.6](#), ili ako je to predviđeno posebnim uvjetima o prijevozu dotičnog prijevoznika / dotičnih prijevoznika.

5 Prijevozne isprave i rezervacije

5.1 Općenito

- 5.1.1 Prijevoznici ili njihove udruge utvrđuju oblik i sadržaj prijevoznih isprava kao i jezike i pisma koje treba koristiti prilikom njihovog tiskanja i popunjavanja.
- 5.1.2 Za elektroničke prijevozne isprave vrijede posebni uvjeti o prijevozu. Podaci sadržani na e-prijevoznim ispravama mogu se pretvarati u čitljivo pismo.
- 5.1.3 Prijevozna isprava, u pravilu, označava prijevoznika / prijevoznike koji sudjeluje / sudjeluju u realizaciji ugovora o prijevozu, poduzeće koje ispostavlja prijevoznju ispravu, prijevozni put, cijenu, rok valjanosti prijevozne isprave, uvjete o prijevozu koji se primjenjuju i možebitno ime putnika, datum putovanja, broj vlaka i rezervirano mjesto. Poduzeće koje ispostavlja i prijevoznici su, u pravilu, navedeni sa šiframa. Pripadajuća lista dostupna je na www.cit-rail.org.
- 5.1.4 Posebnim uvjetima o prijevozu utvrđeno je u kojim je slučajevima rezervacija moguća ili obvezna.
- 5.1.5 Posebnim uvjetima o prijevozu regulirane su pretpostavke i modaliteti za povlastice (npr. za djecu, skupine itd.).
- 5.1.6 Putnici imaju pravo ponijeti sa sobom svoj bicikl u vlak, ako je potrebno uz plaćanje razumne naknade, podložno ograničenjima iz sigurnosnih ili operativnih razloga, posebno zbog ograničenja kapaciteta tijekom vršnih sati ili kada to nije moguće zbog voznog parka ili kada prijevoznik odluči ograničiti prijevoz bicikala prema težini i dimenzijama predmetnih bicikala.

5.2 Kupnja

- 5.2.1 Prijevozne isprave prodaju se izravno na prodajnim mjestima ili neizravno putem ovlaštenih prodajnih mjesta. Ako prijevoznici koji ne sudjeluju u realizaciji ugovora o prijevozu ili neka treća stranka (npr. putničke agencije) prodaju prijevozne isprave, oni nastupaju kao posrednici i ne preuzimaju nikakvu odgovornost koja proizlazi iz ugovora o prijevozu.
- 5.2.2 Ako na polaznom kolodvoru nema prodajnog mjesta ili pristupačnog kartomata te ne postoji neki drugi pristupačan način kupnje prijevozne isprave u preprodaji, putniku s invaliditetom dopuštena je kupnja prijevozne isprave u vlaku bez nadoplate. Prijevoznici mogu ograničiti ili uskratiti ovo pravo u posebnim uvjetima o prijevozu iz opravdanih sigurnosnih razloga ili zbog obvezne rezervacije. Ako u vlaku neće biti osoblja, prijevoznici će savjetovati osobu s invaliditetom o tomu treba li kupiti prijevoznju ispravu i, ako treba, kako može tu prijevoznju ispravu kupiti.
- 5.2.3 Prijevozna isprava koja nije ispostavljena na ime putnika prenosiva je ako putovanje još nije započelo. Putnicima je zabranjeno prodavati prijevozne isprave.
- 5.2.4 Ako se prijevozna isprava može platiti u nekoj drugoj valuti koja nije nacionalna valuta prijevoznika, ili nekoj drugoj valuti koju ne koristi prijevoznik, valutu i tečaj treba objaviti u skladu s uvjetima tog prijevoznika.
- 5.2.5 Uvjeti povrata i zamjene prijevozne isprave kao i naknada prijevozne cijene – osim u slučaju otkazivanja ili kašnjenja vlaka ([točka 10.1.1](#) u nastavku) – regulirani su prijevoznikovim posebnim uvjetima o prijevozu; koji također utvrđuju troškove. Zamjena se, u pravilu, smatra raskidom prvobitnog ugovora o prijevozu i sklapanjem novog ugovora o prijevozu. Nečitljive ili oštećene prijevozne isprave mogu biti odbijene. Povrati će se izvršiti primjenom iste metode plaćanja korištenom za kupnju prijevozne isprave ili, ako je primjenjivo, u obliku vaučera.
- 5.2.6 Podliježući primjenjivom nacionalnom pravu, putnicima koji zloupotrebljavaju sustav prodaje e-prijevoznih isprava može biti zabranjen nastavak korištenja sustava elektroničke prodaje i funkcija ispisa kod kuće.
- 5.2.7 Izgubljene ili ukradene prijevozne isprave se niti zamjenjuju niti se za njih vrši povrat.

6 Obveze putnika

6.1 Prije putovanja

- 6.1.1 Putnik mora unaprijed platiti prijevoznu cijenu i mora se uvjeriti je li prijevozna isprava ispostavljena u skladu s njegovim podacima.
- 6.1.2 Ukoliko nije drukčije određeno posebnim uvjetima o prijevozu, putnik nakon kupnje prijevozne isprave nema pravo na dodatne povlastice.
- 6.1.3 Posebnim uvjetima o prijevozu utvrđeno je treba li putnik sam poništiti prijevoznu ispravu prije ulaska u vlak.
- 6.1.4 Prijevozna isprava je nevažeća ako nedostaju podatci koje putnik treba unijeti, ako putnik ne poništi prijevoznu ispravu koju je bio dužan poništiti ili ako je prijevozna isprava izmijenjena ili falsificirana. Posebni uvjeti o prijevozu reguliraju postupak za takve slučajeve.
- 6.1.5 Ako elektronički podatci ili certifikat o sigurnosti na e-prijevojnoj ispravi nisu čitljivi, putnik mora kupiti novu prijevoznu ispravu. Putnik, radi pojašnjenja situacije ili povrata, može poslati te e-prijevozne isprave poduzeću koje ih je ispostavilo.
- 6.1.6 U posebnim uvjetima o prijevozu utvrđuje se smiju li i pod kojim uvjetima djeca putovati sama.

6.2 Tijekom putovanja

- 6.2.1 Putnik mora ući u vlak prije objavljenog vremena polaska prema voznom redu tako da vlak može krenuti na vrijeme. Ako putnik ne uđe u vlak prije vremena polaska vlaka ili unutar vremenskog perioda navedenog u posebnim uvjetima o prijevozu, putniku više neće biti zajamčen pristup vlaku.
- 6.2.2 Putnik mora tijekom cijelog putovanja imati valjanu prijevoznu ispravu. Na zahtjev željezničkog osoblja, on mora pokazati prijevoznu ispravu i sačuvati ju do napuštanja određеног kolodvora. Putnici bez valjane prijevozne isprave moraju, osim prijevozne cijene, platiti dodatak, inače ih se može isključiti iz prijevoza.
- 6.2.3 Putnici s posebnim prijevoznim ispravama (npr. e-prijevozne isprave, prijevozne isprave ispostavljene na ime putnika, prijevozne isprave ispostavljene po povlaštenoj cijeni ili prijevozne isprave koje se podmiruju posebnim načinom plaćanja) moraju u svakom trenutku biti u mogućnosti pružiti dokaz o svom identitetu i pravu sukladno posebnim uvjetima o prijevozu.
- 6.2.4 Radi kontrole, željezničko osoblje može zadržati prijevoznu ispravu. U ovom slučaju, putnik dobiva zamjensku prijevoznu ispravu ili račun.
- 6.2.5 Osim ako posebnim uvjetima o prijevozu nije određeno drukčije, putnik ne smije prekinuti svoje putovanje kako bi ga svojevremeno nastavio kasnije.
- 6.2.6 Prijevozna isprava ovlašćuje putnika na prijevoz u navedenom razredu vagona i na smještaj koji je putnik može bitno rezervirao. Posebnim uvjetima o prijevozu regulirani su oni slučajevi u kojima se na jednoj dionici putovanja nudi samo niži razred vagona. Rezervirana mjesta treba zauzeti u roku od 15 minuta nakon polaska vlaka s kolodvora od kojeg je izvršena rezervacija, inače putnik može izgubiti svoje pravo na mjesto.
- 6.2.7 Svaki putnik smije zauzeti samo jedno mjesto. Treba ustupiti mjesta rezervirana za osobe smanjene pokretljivosti ili za obitelji s djecom.
- 6.2.8 Putnik se mora pridržavati uputa osoblja prijevoznika, upravitelja kolodvora i upravitelja infrastrukture. Putnik osobito mora poštivati propise o korištenju objekata i uređaja kao i sve posebne uvjete o pristupu vlakovima.
- 6.2.9 Putnik je dužan pridržavati se svih carinskih, policijskih, zdravstvenih propisa i ostalih propisa upravnih organa, uključujući zahtjeve za vizom. Ako prijevoznik preuzima troškove povratka ili mogućeg boravka prije povratka putnika bez valjanih dokumenata za ulazak u zemlju, prijevoznik zadržava pravo na regres od takvih putnika. Prijevoznik može takvim putnicima odbiti povrat

neiskorištenog dijela prijevozne isprave za prvobitno planirano putovanje temeljem posebnih uvjeta o prijevozu.

- 6.2.10 Putnik ne smije pušiti u prostorima u kojima nije dozvoljeno pušenje, čak i ako se ostali putnici s time slažu.
- 6.2.11 Prijevoznik može sankcionirati zlouporabu opreme vezane uz alarm i slučaj nužde, sukladno primjenjivom nacionalnom pravu.
- 6.2.12 Putnici koji predstavljaju rizik za sigurnost prometa ili druge putnike ili koji ometaju druge putnike na neprimjeren način mogu biti isključeni iz prijevoza te neće imati pravo na povrat prijevozne cijene.

7 Ručna prtljaga

- 7.1 Putnik sa sobom smije ponijeti ručnu prtljagu. Ručna prtljaga mora biti lagana za rukovanje te mora služiti svrsi putovanja i mora biti takva da se može odložiti u prostor predviđen za prtljagu. Putnik mora nadzirati svoju ručnu prtljagu te ako je to propisano, označiti je. Ručna prtljaga ne smije sprečavati druge putnike i odvijanje željezničkog prijevoza niti npr. nanositi štetu ostalim putnicima, ostaloj ručnoj prtljazi i željezničkoj opremi. Posebnim uvjetima o prijevozu utvrđene su možebitne sankcije za ovakve slučajeve.
- 7.2 Prijevoz opasnih tvari reguliran je Pravilnikom o međunarodnom prijevozu opasnih tvari željeznicom (RID – Dodatak C COTIF-a), a posebice [pododjelikom 1.1.3.8](#) njegovog dodatka (www.otif.org). U načelu, dozvoljene su samo tvari i predmeti koji su pakirani za maloprodaju i koji su namijenjeni za osobno korištenje ili uporabu u kućanstvu. Za potrebe informiranja vidi Obavijest o prijevozu opasnih tvari u putničkim vlakovima koji je dostupan na www.cit-rail.org.
- 7.3 Zabranjeno je unošenje oružja i streljiva u vlakove. Posebni uvjeti o prijevozu propisuju iznimke i modalitete.
- 7.4 Željezničkom osoblju treba odmah prijaviti izgubljene stvari. Prijevoznik može provjeriti ručnu prtljagu bez nadzora, uključujući njen sadržaj te ju ukloniti iz vlaka i uništiti ako prijevoznik ili upravni organi to smatraju nužnim za sigurnost prometa ili putnika.
- 7.5 Ako u vlaku postoje određena parkirna mjesta za bicikle, putnici moraju parkirati svoje bicikle tamo. Bez obzira na to jesu li takva parkirna mjesta dostupna ili ne, putnici moraju nadzirati svoje bicikle i učiniti sve kako bi osigurali da njihovi bicikli ne uzrokuju ozljede ili štetu drugim putnicima, oštećuju opremu za kretanje i prtljagu ili ometaju željeznički promet. Posebni uvjeti o prijevozu vrijede i za prijevoz bicikala kao ručne prtljage.

8 Životinje

- 8.1 Putnik može sa sobom u vlak unijeti životinje ako to prijevoznici dopuste. Posebnim uvjetima o prijevozu utvrđeni su modaliteti.
- 8.2 Uz pretpostavku primjenjivog prava, za pse vodiče slijepih osoba i pse pomagače osoba s invaliditetom ne vrijede nikakva ograničenja ukoliko se oni kao takvi mogu identificirati.

9 Putna prtljaga i vozila

Ako prijevoznici nude prijevoz prateće prtljage i vozila, vrijede posebni uvjeti o prijevozu.

10 Kašnjenja

10.1 Otkazivanje vlakova i predviđena kašnjenja

10.1.1 Ako je vlak otkazan ili kasni ili ako putnik ima bicikl, a prijevoz bicikla je odbijen bez opravdanog razloga i ako se prema iskustvu prijevoznika može objektivno pretpostaviti da će se do odredišta stići sa zakašnjenjem od 60 minuta i više¹, putnik može prema uvjetima u [točci 10.1.4](#) u nastavku:

- a. zahtijevati povrat prijevozne cijene za putovanje koje nije izvršeno ili za onaj dio putovanja koji nije izvršen i/ili za dio putovanja koji je izvršen, ali više ne služi svrsi kao i zahtijevati besplatan prijevoz natrag do polazišta ili
- b. nastaviti svoje putovanje prvom sljedećom prilikom ili u neko drugo vrijeme pogodno za putnika, po potrebi drugom rutom.

10.1.2 Povratak na mjesto polaska ili nastavak putovanja moguć je samo kod prijevoznika uključenih u izvršenje ugovora o prijevozu. Oni se odvijaju pod uvjetima usporedivim s prvobitnim putovanjem.²

10.1.3. Dužnost je prijevoznika ponuditi alternativni prijevoz za daljnje putovanje ili za povratak na mjesto polaska putovanja. Uz prethodnu suglasnost prijevoznika, putnik ima pravo samostalno organizirati daljnje putovanje, a prijevoznik će putniku nadoknaditi troškove koji su pritom nastali.

Nadalje, ako prijevoznik ne obavijesti putnika o dostupnim mogućnostima daljnjeg putovanja unutar 100 minuta od planiranog vremena polaska vlaka koji kasni ili je otkazan ili je izgubljena veza, putnik ima pravo samostalno organizirati daljnje putovanje, ali samo kod pružatelja usluga javnog prijevoza vlakom ili autobusom. Prijevoznik će tada putniku nadoknaditi potrebne, primjerene i razumne troškove.

10.1.4 Ako prijevozna isprava vrijedi i za povratak i ako ju putnik koristi u skladu s planom putovanja, povrat će biti izvršen samo za onaj dio prijevozne cijene koji odgovara vožnji samo u jednom smjeru.

10.2 Pretrpljena kašnjenja

10.2.1 Ako putnik nema zahtjeve u skladu s prethodnom [točkom 10.1.1 a\)](#) i ako u odredište stigne u skladu s ugovorom o prijevozu sa zakašnjenjem od 60 minuta i više, prijevoznik će mu nadoknaditi 25% prijevozne cijene zaračunate u skladu s [točkom 10.3.1](#) u nastavku. Za kašnjenje od 120 minuta ili više naknada iznosi 50% prijevozne cijene zaračunate u skladu s [točkom 10.3.1](#) u nastavku. I dalje vrijede [točka 10.5.1](#) i [točka 10.5.2](#) u nastavku.

10.2.2 Prijevoznik vlaka koji kasni ili je otkazan dužan je obavijestiti putnika o tome je li potrebna potvrda o kašnjenju ili otkazivanju vlaka i kako se ona može dobiti.³

10.3 Obrada povrata i naknada štete

10.3.1 Osnovica obračuna naknada štete je cijena navedena na prijevoznoj ispravi ili kumulativni iznos naveden na prijevoznoj ispravi koja predstavlja jedan ugovor o prijevozu. Posebni uvjeti o prijevozu vrijede za snižene i promotivne ponude, karte s integriranom rezervacijom, sezonske karte i druge vrste karata za željeznički prijevoz.

10.3.2 Mjerodavna prijevozna cijena za povrate i naknade štete uključuje dodatne troškove (rezervacije, dodatke itd.), ali isključuje naknade za usluge.

10.3.3 Prijevoznik može izvršiti povrate i naknade štete u obliku vaučera. Vaučeri se, u pravilu, mogu unovčiti samo kod prijevoznika koji ispostavlja i/ili iskoristiti za naznačenu prijevoznu uslugu. Na

¹ Izmjene br. 2 od 10. prosinca 2024.

² Izmjene br. 2 od 15. prosinca 2024.

³ Izmjene br. 2 od 15. prosinca 2024.

zahtjev putnika, prijevoznik vrši povrate i naknade štete u novcu u obliku koji je prijevoznik odabrao, npr. putem bankovnog transfera, knjiženjem priljeva upisa u korist ili u gotovini.

- 10.3.4 Povrati i naknade štete obrađuju se u roku od jednog mjeseca od zaprimanja kod nadležne službe ([točka 15.2.1](#)). Iznosi ispod 4 € se, u pravilu, ne isplaćuju. Eventualni troškovi financijskih transakcija idu na teret prijevoznika.

10.4 Nemogućnost nastavka putovanja istog dana

Ako putnik ne može nastaviti svoje putovanje istoga dana u skladu s ugovorom o prijevozu zbog otkazivanja vlaka, kašnjenja vlaka ili izgubljene veze ili ako putnik ima rezervaciju za bicikl, a prijevoz bicikla mu je odbijen bez opravdanog razloga ili ako mu je nastavak putovanja, s obzirom na dane okolnosti neprihvatljiv, prijevoznik će nadoknaditi:

- a) u skladu s [točkom 10.5.3](#) u nastavku, odgovarajuće troškove nastale za obavješćavanje osoba koje očekuju putnike i
- b) osiguranje odgovarajućeg smještaja, uključujući potreban transfer ili
- c) troškove odgovarajućeg smještaja, uključujući potreban transfer.

U slučajevima kada smještaj postane neophodan zbog okolnosti navedenih u [točki 10.5.3](#), prijevoznik može ograničiti trajanje smještaja na najviše tri noći.

Prijevoznik može ponuditi prijevoz drugim prijevoznim sredstvima (bus, metro, taxi i sl.).

10.5 Oslobađanje od odgovornosti za kašnjenja

- 10.5.1 Prijevoznik se oslobađa od svoje odgovornosti za pretrpljena kašnjenja (prethodna [točka 10.2](#)) ako se kašnjenja mogu pripisati prometnim uslugama koje:

- a) se izvršavaju u cijelosti izvan teritorija države članice EU, Švicarske i Norveške
- b) se izvršavaju djelomično izvan teritorija države članice EU, Švicarske i Norveške, pod uvjetom da je do kašnjenja došlo izvan jedne od tih država
- c) su izuzete od PRR-a
- d) ne čine dio ugovora o prijevozu (autobus, tramvaj, metro, taxi, bicikli između kolodvora u istoj konurbaciji)
- e) koje se izvršavaju drugom vrstom prijevoza (zračnom, autobusnom, morem ili unutarnjim plovnim putevima): u tom slučaju svaka vrsta prijevoza podliježe vlastitim mjerilima u onoj mjeri koliko je odgovorna za pretrpljeno kašnjenje.

- 10.5.2 Osim toga, prijevoznik se oslobađa od svoje odgovornosti za pretrpljena kašnjenja (prethodna [točka 10.2](#)), ako je putnik prije kupnje prijevozne isprave bio obaviješten o mogućim kašnjenjima, ili ako kod nastavka putovanja nekim drugim alternativnim prometnim sredstvom ili drugim prijevoznim putem kašnjenje pri njegovom dolasku na odredište, u skladu s ugovorom o prijevozu, iznosi manje od 60 minuta.

- 10.5.3 Prijevoznik se oslobađa od svoje odgovornosti za plaćanje naknade štete prema [točki 10.2.1](#) ako se događaj može pripisati:

- a) okolnostima koje su izvan odvijanja željezničkog prometa, ali koje prijevoznik - unatoč primjeni dužne pažnje primjerene slučaju – nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti
- b) krivnji putnika

- c) ponašanju neke treće stranke koje prijevoznik – unatoč primjeni dužne pažnje primjerene slučaju – nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti; upravitelj infrastrukture ili neko drugo poduzeće koje koristi istu željezničku infrastrukturu ne smatraju se trećom strankom.

11 Pružanje pomoći u slučaju kašnjenja

U slučaju očekivanog kašnjenja vlaka od 60 minuta ili više, prijevoznik poduzima sve prikladne mjere za olakšavanje položaja putnika. Uzimajući u obzir vrijeme čekanja i ukoliko je to moguće, te mjere uključuju osvježavajuće napitke i obroke i u skladu s prethodnom [točkom 10.4](#) pružanje smještaja kao i organizaciju alternativnih mogućnosti prijevoza.

Osobe smanjene pokretljivosti uživaju posebnu pozornost opisanu u [Poglavlju 14](#).

12 Tjelesne ozljede

- 12.1 Odgovornost prijevoznika u slučaju usmrćivanja i ozljeđivanja putnika utvrđena je Jedinostvenim pravilima [CIV](#), neovisno o važećem nacionalnom pravu koje putnicima odobrava daljnju naknadu štete. Za unutarnji prijevoz u državama koje nisu članice EU odgovornost je u skladu s primjenjivim nacionalnim pravom. Neovisno o članku 31 [CIV-a](#), odgovornost pomorskog prijevoznika je u skladu s važećim pomorskim pravom.
- 12.2 Ukoliko neka prometna usluga nije izuzeta iz PRR-a, prijevoznik koji je odgovoran sukladno članku 56. stavak 1. u svezi sa člankom 26. stavak 5. [CIV-a](#) plaća odgovarajući predujam putniku ili njegovim članovima obitelji u slučaju usmrćivanja ili ozljeđivanja u državi članici EU u svrhu pokrivanja neposrednih ekonomskih potreba. U slučaju usmrćivanja, bit će plaćen predujam u iznosu od 21.000,00 EUR-a po putniku. U slučaju ozljeđivanja, bit će plaćen predujam u iznosu do 21.000,00 € po putniku.
- 12.3 Predujam ne predstavlja prihvatanje odgovornosti za slučaj koji je rezultirao usmrćivanjem ili ozljeđivanjem te se uračunava u možebitne daljnje isplate štete. Ako ne postoji odgovornost prijevoznika, prijevoznik može podnijeti zahtjev da se predujam vrati ako je putnik štetu prouzročio hotimično ili zbog nemara ili ako primatelj predujma nije bio ovlašten za primanje predujma.
- 12.4 U mjeri u kojoj je to spojivo sa zaštitom njegovih interesa, prijevoznik koji odbija svoju odgovornost, na zahtjev putnika plaća potporu prilikom traženja prava na naknadu štete od trećih osoba (možebitno prosljeđivanje dokumentacije, uvid u istražna izvješća, dostava spisa itd.).

13 Materijalna šteta

Odgovornost prijevoznika za ručnu prtljagu i životinje pod nadzorom putnika utvrđena je Jedinostvenim pravilima [CIV](#), neovisno o važećem nacionalnom pravu koje putnicima odobrava daljnju naknadu štete. Važeće nacionalno pravo primjenjuje se za odgovornost u unutarnjem prijevozu u državama koje nisu članice EU. U državama članicama EU, Švicarskoj i Norveškoj ne vrijedi gornja granica odgovornosti sukladno članku 34. [CIV-a](#) za opremu za kretanje osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti.

14 Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti

Osim ako nije drukčije određeno u ovom poglavlju, prava i obveze navedeni u ovom dokumentu također se primjenjuju na osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti.

14.1 Rok prijave za pomoć

- 14.1.1 U načelu, osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti moraju prijaviti svoju potrebu za pomoći najmanje 24 sata prije početka putovanja. Ako nacionalni zakon dopušta produljenje roka

obavijesti navedenog u prvoj rečenici, prijevoznici mogu navesti dulji rok obavijesti do 36 sati u svojim posebnim uvjetima o prijevozu.⁴

14.1.2 Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti moraju slijediti upute prijevoznika kako bi imali koristi od pomoći pružene u pravilima o pristupu prijevoznika.

14.1.3 Prema potrebi, prijevoznici također mogu prihvatiti kraća razdoblja obavijesti⁵.

14.2 Uvjeti o putovanju

14.2.1 Ako prijevoznik zahtjeva da putnik ima pratnju, osoba u pratnji ima pravo na besplatno putovanje i, ako je moguće, na sjedalo do osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti.

14.2.2 Ovisno o odredbama nacionalnog zakona, može biti dopušteno da ih prati pas vodič.

14.2.3 Ako u kolodvoru ima za to obučenog osoblja, prijevoznik ili upravitelj kolodvora pružaju besplatnu pomoć prilikom ulaska u vlak, pri presjedanju na priključni vlak za koji imaju kartu i prilikom izlaska iz vlaka.

14.2.4 U nezaposjednutim kolodvorima, prijevoznik pruža besplatnu pomoć u vlaku te prilikom ulaska i izlaska iz vlaka samo onda ako ima za to obučeno osoblje.

14.3 Pomoć u slučaju kašnjenja

U slučaju kašnjenja, kako je definirano u Poglavlju 10, osobe s invaliditetom⁵ ili osobe smanjene pokretljivosti, uključujući njihove pse vodiče - gdje je to primjenjivo - dobit će posebnu pažnju:

- mogućnost da osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti nastave svoje putovanje uslugama prijevoza koje odgovaraju njihovim potrebama i koje se, prema potrebi, razlikuju od pomoći koja se pruža drugim putnicima
- ponuda smještaja koji uzima u obzir njihove potrebe.

14.4 Naknada štete u odnosu na opremu za kretanje, pomagala i pse vodiče

14.4.1 Ako prijevoznik prouzroči gubitak ili oštećenje opreme za kretanje, uključujući invalidska kolica i pomagala ili gubitak ili ozljedu pasa vodiča koje koriste osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, odgovoran je za takav gubitak, štetu ili ozljedu te će odmah platiti naknadu štete.

14.4.2 Ova naknada uključuje:

- a) troškove zamjene ili popravka oštećenih ili izgubljenih pomagala ili opreme za kretanje
- b) troškove zamjene ili liječenja izgubljenog ili ozlijeđenog psa vodiča
- c) razumne troškove za privremenu zamjenu opreme za kretanje, pomagala ili pasa vodiča ako prijevoznik sam ne osigura takvu zamjenu.

15 **Reklamacije i žalbe**

15.1 Reklamacije vezane uz tjelesne ozljede

⁴ Izmjene br. 1 od 10. prosinca 2023.

⁵ Izmjene br. 1 od 10. prosinca 2023.

- 15.1.1. Reklamacije koje se odnose na odgovornost prijevoznika u slučaju usmrćivanja ili ozljeđivanja putnika, ovlaštena stranka dužna je podnijeti u pisanom obliku u roku od 12 mjeseci nakon saznanja o šteti onom prijevozniku koji je, sukladno ugovoru o prijevozu, pružao uslugu prijevoza tijekom koje se dogodila nesreća. Ukoliko taj dio prijevoza nije obavio prijevoznik već izvršni prijevoznik, ovlaštena osoba može umjesto toga reklamaciju poslati potonjem.
- 15.1.2 Ako prijevoz čini predmet jednog ugovora i ako ga izvršavaju uzastopni prijevoznici, reklamacija se može poslati prvom ili zadnjem prijevozniku kao i prijevozniku koji u državi prebivališta ili boravišta putnika ima svoju glavnu podružnicu ili agenciju ili poslovnicu preko koje je sklopljen ugovor.
- 15.2 Ostale reklamacije i žalbe
- 15.2.1 Ostale reklamacije i žalbe ovlaštena osoba mora poslati u pisanom obliku poduzeću koje ispostavlja ili jednom od prijevoznika koji sudjeluje u izvršenju ugovora o prijevozu unutar 3 mjeseca od završetka putovanja. Putnik mora predložiti original prijevozne isprave i sve druge korisne dokumente (npr. potvrdu o kašnjenju).
- 15.2.2 Prijevoznik kojemu je podnesena reklamacija ili žalba, putniku daje obrazloženi odgovor u roku od jednoga mjeseca nakon njenog prispjeća. Po potrebi, prijevoznik prosjeđuje reklamaciju ili žalbu poduzeću koje ispostavlja, uz istovremeno obavješćavanje putnika. Najkasnije u roku od tri mjeseca nakon prispjeća reklamacije ili žalbe putnik dobiva zaključni odgovor od prijevoznika kojem je podnesena reklamacija ili žalba ili od poduzeća koje ispostavlja.
- 15.2.3 Prijevoznik čuva podatke potrebne za rješavanje reklamacija do okončanja postupka.
- 15.2.4 Stručna služba, adresa i jezik dopisivanja mogu se pronaći na www.cit-rail.org, na internetskim stranicama poduzeća koja primjenjuju GCC-CIV/PRR i, u pravilu, na njihovim prodajnim mjestima uz stručne savjete za korisnike.

16 Zahtjevi

16.1 Poduzeća, protiv kojih se može pokrenuti sudski postupak

- 16.1.1 Zahtjevi za naknadom štete na temelju odgovornosti prijevoznika u slučaju usmrćivanja i ozljeđivanja putnika mogu se pokrenuti samo protiv onog prijevoznika koji je, sukladno ugovoru o prijevozu, imao obvezu pružanja usluge prijevoza prilikom koje se dogodila nesreća. Ako taj dio prijevoza nije obavio prijevoznik već izvršni prijevoznik, protiv potonjeg se umjesto toga može pokrenuti sudski postupak.
- 16.1.2 Zahtjevi za povratom iznosa koji su plaćeni za ugovor o prijevozu mogu se pokrenuti sudskim putem protiv prijevoznika koji je naplatio iznos ili protiv prijevoznika u čiju je korist prijevoz naplaćen.
- 16.1.3 Zahtjevi za povratom i naknadom štete za kašnjenja i ostali zahtjevi na temelju ugovora o prijevozu mogu se pokrenuti sudskim putem samo protiv prvog prijevoznika, zadnjeg prijevoznika ili onog prijevoznika koji je izvršio dio prijevoza tijekom kojeg je nastupila činjenica koja potkrepljuje zahtjev.
- 16.1.4 Za zahtjeve na temelju ugovora o prijevozu za putnu prtljagu i vozila vrijedi članak 56. stavak 3. [CIV-a](#).
- 16.1.5 Ako ovlaštena osoba može birati između više poduzeća, tada se njeno pravo na izbor gasi čim bude pokrenuta tužba protiv jednog od poduzeća.

16.2 Gašenje prava na postupak i zastara

Rokovi za gašenje prava na postupak i zastara prema člancima 58. do 60. [CIV-a](#) primjenjuju se na sve zahtjeve za naknadu štete na temelju odgovornosti prijevoznika u slučaju usmrćivanja ili ozljeđivanja putnika i prijevoza prtljage (tri godine za zahtjeve za naknadu štete na temelju odgovornosti prijevoznika u slučaju usmrćivanja ili ozljeđivanja; jedna godina za zahtjeve koji proizlaze iz prijevoza prtljage). Rok zastare za potraživanja na temelju ugovora o prijevozu (kao što

su kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja vlakova) reguliran je posebnim uvjetima o prijevozu prijevoznika ili nacionalnim pravom.

16.3 Nadležni sud

Zahtjevi koji proizlaze iz ugovora o prijevozu mogu se podnijeti samo sudovima država članica Međuvladine organizacije za međunarodni željeznički promet (OTIF) ili EU na čijem teritoriju tužena strana ima prebivalište ili boravište. Tužbe se ne mogu pokretati pred drugim sudovima.

16.4 Primjenjivo pravo

Ako se primjenjuje više nacionalnih prava, vrijedi pravo države u kojoj je ovlaštena osoba pokrenula svoj zahtjev, uključujući norme kod kolizije prava.

17 **Prijelazne i završne odredbe**

Ova verzija GCC-CIV/PRR stupa na snagu 7. lipnja 2023. Ista stavlja izvan snage i zamjenjuje prethodnu verziju od 1. srpnja 2019. i sve njene izmjene i dopune.