

## INFORMACIJE

Informacije su dostupne u kolodvoru, stajalištu i vlaku.

060 333 444

01 4724 026

od 5:00 do 23:00 sati  
(cijena poziva:  
iz fiksne mreže:  
0,23 EUR/1,74 HRK/min,  
iz mobilne  
0,39 EUR/2,96 HRK/min, HT d.d.)

informacije@hzpp.hr

## ZNATE LI?

Od 7. lipnja 2023. u primjeni je nova Uredba Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu – Uredba (EU) 2021/782.

## KUPNJA PRIJEVOZNE KARTE

Kupnjom prijevozne karte za vlak, neovisno o njenom obliku, sklapate ugovor o prijevozu i prihvaćate opće uvjete ugovora o prijevozu dostupne na [www.hzpp.hr](http://www.hzpp.hr) i na putničkim blagajnama (Tarifa 101 - Tarifa za prijevoz putnika u domaćem prometu koju imate pravo tražiti na uvid)

• Ako u kolodvoru / stajalištu nema blagajne ili ako blagajna ne radi, dužni ste kupiti kartu U VLAKU.

• Ako blagajna radi, a niste kupili prijevoznju kartu, **OBVEZNI STE JAVITI SE KONDUKTERU**, platiti kartu i dodatak u iznosu od 1,99 EUR/14,99 HRK!

• Ako nemate kartu i niste se javili kondukeru, plaćate tarifni **DODATAK U IZNOSU OD 66,36 EUR/499,99 HRK** bez plaćanja cijene prijevozne karte!

*Osim na putničkim blagajnama moguća je kupnja karte putem mrežne stranice HZPP-a, aplikacije za pametni telefon ili na kartomatima za putovanja unutar RH.*

## PRAVO NA POVRAT TROŠKOVA I PREUSMJERAVANJE:

Ako se prilikom polaska ili u slučaju propuštenje veze ili otkazivanja putovanja može razumno očekivati da će dolazak na konačno odredište kasniti 60 minuta ili više, željeznički prijevoznik koji obavlja uslugu koja kasni ili je otkazana mora odmah ponuditi putniku povrat pune cijene karte, nastavak putovanja ili preusmjerenje. Ukoliko putnik nije dobio povrat troškova u skladu s navedenim može zatražiti prijevoznika naknadu za kašnjenja.

## PRAVO NA NAKNADU ZA KAŠNJENJE VLAKA MOGUĆE JE OSTVARITI:

• za kašnjenja vlaka od 60 do 119 minuta naknada je u visini od 25 posto cijene karte  
• za kašnjenja vlaka dulja od 120 minuta naknada je u visini od 50 posto cijene karte. Naknade do 4 EUR prijevoznik nije dužan isplatiti\*

\* Više u Uredbi (EU) 2021/782 (čl. 18. i čl. 19.)

## PRIPAZITE

**DODATAK\* OD 66,36 EUR /499,99 HRK** plaćate i za:

- zadržavanje u vlaku bez namjere putovanja
- zauzimanje više sjedala
- namjerno izbjegavanje kontrole prijevozne karte
- ometanje kondukerja u radu
- nedostatak novca za plaćanje karte
- odbijanje plaćanja karte

\*Tarifa 103, toč. 3.4.

## KAKO OSTVARITI SVOJA PRAVA

ISKORISTITE SVOJE PRAVO NA PRAVNU ZAŠTITU I UPUTITE PRIGOVOR! Na koji način?

I. korak – uputiti pisani Prigovor HZPP-u, na jedan od sljedećih načina:  
• na adresu HŽ Putnički prijevoz, Zagreb, Strojarska cesta 11 ili u mjerodavnu regionalnu jedinicu  
• elektroničkom poštom na [reklamacije@hzpp.hr](mailto:reklamacije@hzpp.hr)  
• putem knjige žalbi koja se nalazi na putničkoj blagajni

PRIMILI STE PISANU ODLUKU HŽ PUTNIČKOG PRIJEVOZA d.o.o., ali NISTE ZADOVOLJNI?

II. korak – uputiti reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije potrošača/korisnika usluga HZPP-a jednim od sljedećih načina:  
• poštom na adresu Strojarska cesta 11, Zagreb  
• elektroničkom poštom na [potrosac@hzpp.hr](mailto:potrosac@hzpp.hr)

## UPOZNAJTE SVOJA

# PRAVA I OBVEZE U ŽELJEZNIČKOM PUTNIČKOM PRIJEVOZU



UKOLIKO STE NEZADOVOLJNI PISANIM ODGOVOROM POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA KORISNIKA USLUGA HŽ Putničkog prijevoza d.o.o. ILI NISTE ZAPRIMILI PISANI ODGOVOR OD POVJERENSTVA, OBRATITE SE TIJELU NADLEŽNOM ZA ZAŠTITU PRAVA PUTNIKA U ŽELJEZNIČKOM PRIJEVOZU – HAKOM-u.

### NA KOJI NAČIN?

Poštom na adresu  
Ulica Roberta  
Frangeša-Mihanovića 9,  
10110 Zagreb

Elektroničkom poštom na  
[zeljeznica@hakom.hr](mailto:zeljeznica@hakom.hr)

Fax-om na broj  
+ 385 (0)1 700 70 70

## DA BI VAŠ ZAHTEJ BIO POTPUN TREBA SADRŽAVATI:

- podatke o putniku (ime i prezime putnika, OIB i adresa prebivališta) te potpis putnika
- predmet zahtjeva (kratak i razumljiv opis i razlozi zbog kojih putnik nije zadovoljan odgovorom Povjerenstva pri željezničkom prijevozniku)
- dokaze (npr. prijevozna karta, preslika obavijesti o kašnjenjima za određeni dan, dokazi pravovremenosti)
- preslike prigovora željezničkom prijevozniku, odgovora željezničkog prijevoznika na prigovor, reklamacije Povjerenstvu pri željezničkom prijevozniku, odgovora Povjerenstva pri željezničkom prijevozniku
- preslike ostale relevantne dokumentacije. Odluka HAKOM-a se donosi temeljem prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga sukladno članku 26. Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 19/22, 59/23)

## DETALJNIJE O OSTVARIVANJU PRAVA NA:

- [www.hzpp.hr](http://www.hzpp.hr) u izborniku Korisnički centar - Pravilnici/upute
- [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr) mrežnoj stranici tijela za provedbu Uredbe (EU) 2021/782 HAKOM-a



## PODRŠKA OSOBAMA S INVALIDITETOM I OSOBAMA SMANJENE POKRETLJIVOSTI

Upravitelj kolodvora HŽ Infrastruktura d.o.o. i HŽ Putnički prijevoz d.o.o. zajedno osiguravaju besplatnu podršku osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti na željezničkim kolodvorima te tijekom ulaska, boravka i izlaska iz vlaka.

**Kada i kako tražiti podršku?**  
Najkasnije 36 sati prije putovanja, na jedan od sljedećih načina:

• telefonom na broj 060 333 444, svakodnevno 5:00 do 23:00 sati (cijena poziva iz fiksne mreže je 0,23 EUR/1,74 HRK/min, a iz mobilne 0,39 EUR/2,96 HRK/min, HT d.d.),

ili na broj 01 4724 026

• elektroničkom poštom na [informacije@hzpp.hr](mailto:informacije@hzpp.hr)

• na putničkoj blagajni

Više na mrežnim stanicama prijevoznika <http://www.hzpp.hr/osobe-s-invaliditetom> i Uredbi (EU) 2021/782 na mrežnim stanicama HAKOM-a

# Vaša putnička prava



nadoхват ruke

