

ZAHTJEV ZA OSTVARIVANJE PRAVA PUTNIKA

Poštovani,

ispričavamo se zbog poteškoća koje ste imali zbog kašnjenja, propuštanja veze ili otkazivanja vlaka. Sukladno važećim propisima ostvarujete pravo na naknadu za kašnjenje u sljedećim slučajevima:

- za kašnjenje od 60 do 119 minuta naknada se isplaćuje u visini od 25 % cijene karte
- za kašnjenja dulja od 120 minuta naknada se isplaćuje u visini od 50 % cijene karte.

Uz popunjeni zahtjev za ostvarivanje prava putnika, potrebno je priložiti originalnu papirnatu kartu koju je ovjerio vlakopratelj u vlaku ili blagajnik, a kod e-karata mjerodavna je validacija karata. Zahtjev i ovjerenu kartu potrebno je poslati poštom na adresu: HŽ Putnički prijevoz, Prodaja i marketing, Strojarska cesta 11, 10 000 Zagreb ili predati na blagajnama navedenima u Korisničkoj uputi, a za e-karte na e-mail reklamacije@hzpp.hr.

Naknada za kašnjenje izračunava se razmjerno cijeni koja je putniku naplaćena pri kupnji karte. Naknada za kašnjenje bit će isplaćena sukladno podacima navedenima u zahtjevu (isplata naknade ne odnosi se na subvencionirane karte, karte koje su prodali drugi željeznički prijevoznici i karte željezničkih radnika za odlazak na posao ili službeno putovanje).

Naknada za kašnjenje isplaćuje se u roku od mjesec dana od podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava putnika. Umjesto naknade za kašnjenje putnik može odabrati vaučer za putovanje u vrijednosti naknade.

Naknada za kašnjenje koja iznosi manje od 4 EUR neće biti isplaćena.

Više informacija o pravima putnika možete dobiti na blagajnama HŽ Putničkog prijevoza i internetskoj stranici www.hzpp.hr.

1. Podaci o putovanju*

datum početka putovanja . .

Polazni kolodvor

vrijeme polaska vlaka . sati

Dolazni kolodvor

vrijeme dolaska vlaka . sati

Stigao/la sam datum . .

vlakom broj

stvarno vrijeme dolaska vlaka . .

Molimo Vas da označite potrebno i upišete naziv kolodvora:

Vezu sam propustio/la u kolodvoru

U zadnji vlak presjedao/la sam u kolodvoru

Putovanje nisam počeo/la zbog kašnjenja ili sam prekinuo/la putovanje u kolodvoru

Zbog kašnjenja nisam mogao/la nastaviti putovanje u kolodvoru koji navodim, a putovanje sam nastavio/la drugim vidovima prijevoza/vlakom za koje/i sam imao/la dodatne troškove

2. Način isplate*

bankovni račun

vaučer

3. Vaši osobni podaci

Gđa/gđica

Gdin.

Poduzeće

Ime*

Prezime*

Prebivalište*

Ulica i broj*

Poštanski broj i grad*

Država* (u slučaju da nije Republika Hrvatska)

Broj pametne kartice

Broj karte*

e-mail (radi slanja obavijesti)

4. Ako želite da Vam novac bude uplaćen na bankovni račun, molimo Vas da popunite sljedeće podatke:

Vlasnik računa (ime i prezime)*

IBAN*

BIC (bankovni identifikacijski kod)

naziv banke

Napomena: _____

Vaši osobni podaci koristit će se isključivo radi obrade ovog zahtjeva, koju obavljaju HŽ Putnički prijevoz i/ili drugi sudjelujući željeznički prijevoznici. Ako je za Vaš zahtjev djelomično ili u potpunosti odgovoran drugi prijevoznik u Hrvatskoj i/ili na području EU/EEA-a, zahtjev će biti proslijeđen tom prijevozniku.

Slažem se da se moji podaci koriste anonimno u svrhu istraživanja tržišta vezanih uz prava putnika. U bilo kojem trenutku mogu povući svoj pristanak kontaktirajući službenika za informiranje na e-mail pristupinfo@hzpp.hr. Moji podaci ne mogu se prenositi trećim zemljama izvan EU/EEA-a ili međunarodnoj organizaciji. Vaši podaci bit će izbrisani tri mjeseca nakon završetka istraživanja tržišta.

Potvrđujem da su podaci koje sam ispisao/la točni i da sam vlasnik/ca karte/karata. Za svaku zlouporabu nadležan je mjerodavni sud. Prihvaćam da mi originalna dokumentacija neće biti vraćena.

_____ datum*

_____ potpis

* obavezni podaci