

PRODAJA KARATA - TICKET OFFICE - KASSE
INTERNETSKA PRODAJA www.akz.hr ONLINE SALES

Otkazano putovanje?

Kašnjenje?

Problemi prilikom
kupnje karte?

Za vrijeme putovanja autobusom na području Europe, štite se Vaša prava.

Prava putnika primjenjuju se ukoliko Vaše putovanje započinje ili završava unutar Europske Unije te ukoliko se radi o redovnim linijama prema unaprijed utvrđenom voznom redu.

NE-DISKRIMINACIJI

Prava putnika štite Vas od svake diskriminacije temeljene na nacionalnosti, mjestu prebivališta ili okolnosti da se radi o osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti i ona se primjenjuju kako za vrijeme kupnje voznih karata tako i za vrijeme trajanja cijelog putovanja.

PRAVO NA INFORMACIJE

Imate pravo biti pravodobno obaviješteni o svom prijevozu i o svojim pravima. Prijevoznici, autobusni kolodvori i ostali posrednici dužni su Vas informirati o Vašem planiranom putovanju te su Vas dužni kao putnika obavijestiti o Vašim pravima prije samoga polaska.

PRAVA PUTNIKA U SLUČAJU KAŠNJENJA ILI OTKAZIVANJA (za putovanja na udaljenostima većim od 250km)

U slučaju otkazivanja ili kašnjenja u polasku linijskog prijevoza, prijevoznik, ili prema potrebi uprava autobusnog kolodvora obavještava putnike koji odlaze s kolodvora o tome što je prije moguće, i u svakom slučaju najkasnije 30 minuta nakon planiranog vremena polaska, te o procijenjenom vremenu polaska čim je ta informacija dostupna.

Za putovanje, za koje je predviđeno trajanje više od tri sata, prijevoznik u slučaju otkazivanja ili kašnjenja pri polasku s autobusnog kolodvora za više od 90 minuta, putnicima besplatno nudi lake obroke ili osvježavajuća pića primjerene u pogledu vremena čekanja ili kašnjenja, pod uvjetom da su dostupni u autobusu ili na kolodvoru, ili da se mogu razumno dostaviti; te u slučaju ispunjenja određenih daljnjih uvjeta i smještaj.

OSOBE S INVALIDITETOM I OSOBE SMANJENE POKRETLJIVOSTI

Vi imate pravo na prijevoz kao i svi ostali putnici te biste morali biti u mogućnosti putovati bez poteškoća i bez dodatnih troškova. Prijevoznici Vam mogu odbiti prodati kartu i prevesti Vas samo kako bi ispunili valjane sigurnosne zahtjeve po međunarodnom pravu, pravu Unije ili nacionalnom pravu, ili kako bi ispunili zdravstvene i sigurnosne zahtjeve koje određuju nadležna tijela; te ako konstrukcija vozila ili infrastrukture, uključujući autobusna stajališta i kolodvore, fizički onemogućava siguran i operativno izvediv ulazak, i izlazak ili prijevoz osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti.

Za putovanja duža od 250 km, prijevoznici, uprava autobusnih kolodvora, putnički agenti ili organizatori putovanja dužni su Vam besplatno pružiti potrebnu pomoć i asistenciju, ukoliko su najmanje 36 sati, prije nego što osoba treba pomoć, obaviješteni o potrebi za takvom pomoći. Umjesto toga, možete zahtijevati pratnju druge osobe, koju sami izaberete te koja će Vam osigurati potrebnu pomoć, pri čemu je prijevoz takve prateće osobe besplatan, i ako je izvedivo dodijelit će joj se sjedalo uz Vas.

Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora postaju odgovorni za gubitak ili oštećenje invalidskih kolica, druge opreme za kretanje ili pomoćnih naprava. Odštetu za gubitak ili oštećenje isplaćuje prijevoznik ili uprava autobusnog kolodvora, koji je za navedeni gubitak ili oštećenje odgovoran.

NASTAVAK, PREUSMJERAVANJE I POVRAT

(za putovanja na udaljenostima većim od 250km)

Ako prijevoznik opravdano očekuje da će linijski prijevoz biti otkazan ili kasniti u polasku s autobusnog kolodvora više od 120 minuta, ili u slučaju prevelikog broja rezervacija, putniku se odmah nudi izbor između nastavka ili preusmjerenja putovanja do krajnjeg odredišta prvom prilikom, bez dodatnih troškova i pod usporedivim uvjetima prijevoza i povrata cijene karte i, ako je primjereno, besplatnog povratnog autobusnog prijevoza do prvog mjesta polaska prvom prilikom, kako je navedeno u ugovoru o prijevozu.

Ako prijevoznik putniku ne ponudi navedene izbore, putnik ima pravo na odštetu u iznosu od 50 % cijene karte, uz povrat cijene karte.

Ako autobus za vrijeme vožnje postane neispravan, prijevoznik osigurava nastavak prijevoza drugim vozilom od mjesta gdje je neispravno vozilo, ili prijevoz od mjesta gdje je neispravno vozilo do primjerenog mjesta čekanja ili kolodvora, od kojeg se može nastaviti putovanje.

SMRT ILI OSOBNA POVREDA PUTNIKA I GUBITAK ILI OŠTEĆENJE PRTLJAGE

Putnici u skladu s primjenjivim nacionalnim zakonodavstvom imaju pravo na odštetu za smrt, uključujući opravdane pogrebne troškove, ili za osobnu povredu, kao i za gubitak ili oštećenje prtljage radi nesreća koje se dogode pri upotrebi autobusa. U slučaju smrti putnika to pravo imaju sve osobe koje je putnik po pravnoj dužnosti uzdržavao ili bi ih trebao uzdržavati.

Kontakt podaci provedbenog tijela u Republici Hrvatskoj:

Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
Uprava kopnenog prometa i inspekcije

Prisavlje 14
10000 Zagreb

Tel.: +385 1 6169 050

E-mail: PravaPutnika.Cestovni@mmpi.hr



KAKO OSTVARITI SVOJA PRAVA?

1. Pritužba prijevozniku, podnosi se u roku od tri mjeseca od dana kad je linijski prijevoz bio obavljen ili kada je trebao biti obavljen.
2. Ukratko navesti razlog Vašeg prigovora, navesti datume, detalje putovanja te ostale detalje i priložiti dokumentaciju relevantnu za slučaj. Vrijeme za davanje konačnog odgovora ne smije biti dulje od tri mjeseca od primitka pritužbe.
3. Ako prijevoznik nije riješio prigovor putnika u roku i na način utvrđen čl. 27 Uredbe EU br. 181/2011, putnik ima pravo izjaviti prigovor Ministarstvu. Ministarstvo će bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana izjavljivanja prigovora, u pisanom obliku izvijestiti putnika o utvrđenom činjeničnom stanju i mjerama koje je povodom prigovora poduzelo. Prigovor se podnosi Ministarstvu na adresu e-pošte: pravaputnika.cestovni@mmpi.hr, putem pošte ili osobno u pisarnici Ministarstva.
4. Putnik koji nije zadovoljan poduzetim mjerama ili nije u propisanom roku izviješten o poduzetim mjerama, može pokrenuti upravni spor.