

OBRAZAC ZAHTJEVA ZA POVRAT TROŠKOVA I NAKNADU

u skladu s Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁾

Putnici mogu koristiti ovaj obrazac kako bi od željezničkih prijevoznika zatražili povrat troškova, naknadu ili oboje.

Putnici imaju pravo koristiti se ovim obrascem. Važno je istaknuti da korištenje ovog obrasca nije obvezno. Određeni željeznički prijevoznici imaju vlastiti internetski obrazac ili sličan sustav na svojim internetskim stranicama ili u mobilnoj aplikaciji za obradu zahtjeva za povrat troškova ili naknadu. Uz to u njima mogu biti navedeni rokovi za podnošenje zahtjeva u skladu s nacionalnim pravom.

Napominjemo da određeni željeznički prijevoznici nude povoljnije uvjete za povrat troškova i naknadu u usporedbi s uvjetima predviđenima Uredbom (EU) 2021/782. Stoga se preporučuje da provjerite uvjete željezničkog prijevoznika.

Ispunite relevantne dijelove obrasca **VELIKIM TISKANIM SLOVIMA**.

1. Razlozi za vaš zahtjev

Označite križićem [X] svaki incident koji se odnosi na vaš zahtjev

Kašnjenje

Otkazivanje

Propuštena veza zbog kašnjenja ili otkazivanja

2. Prethodni zahtjev za povrat troškova/naknadu za kašnjenje/otkazivanje/propuštenu vezu za isto putovanje vlakom

Određeni željeznički prijevoznici imaju vlastiti internetski obrazac ili sličan sustav na svojim internetskim stranicama ili u mobilnoj aplikaciji za obradu zahtjeva za povrat troškova ili naknadu.

Jeste li putem tih kanala već zatražili povrat troškova i/ili naknadu za otkazivanje, kašnjenje ili propuštenu vezu za isto putovanje vlakom? Ako je odgovor potvrđan, ispunite podatke u nastavku.

2.1. Datum prethodnog zahtjeva za povrat troškova/naknadu za isto putovanje vlakom (dan/mjesec/godina):

⁽¹⁾ Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (SL L 172, 17.5.2021., str. 1.). Ovo je pristupačna verzija obrasca koju Komisija objavljuje u skladu s člankom 2. Provedbene uredbe Komisije (EU) 2024/949 od 27. ožujka 2024. o utvrđivanju zajedničkog obrasca zahtjeva za povrat troškova i naknadu putnicima u željezničkom prometu u slučaju kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja željezničkih usluga u skladu s Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 2024/949, 2.4.2024.)

2.2. Zahtjev upućen (*navedite naziv željezničkog prijevoznika – ako obuhvaća više željezničkih prijevoznika, sve ih navedite ovdje*):

2.3. Način podnošenja tog prethodnog zahtjeva (*npr. internetski obrazac ili mobilna aplikacija – navedite upućivanje na taj zahtjev, ako je dostupno*):

3. Pojediniosti o putovanju

3.1. Naziv željezničkog prijevoznika

3.2. Planirano putovanje

3.2.1. Datum polaska (*dan/mjesec/godina*):

3.2.2. Polazni kolodvor:

3.2.3. Odredišni kolodvor:

3.2.4. Predviđeno vrijeme polaska (*sati/minute*):

3.2.5. Predviđeno vrijeme dolaska na odredište (*sati/minute*):

3.2.6. Broj/kategorija vlaka:

3.2.7. Broj(evi) karata/broj rezervacije:

3.2.8. Cijena karte/cijene karata:

3.3. Stvarno putovanje

3.3.1. Stvarni datum dolaska (*dan/mjesec/godina*):

3.3.2. Stvarno vrijeme polaska (*sati/minute*):

3.3.3. Stvarno vrijeme dolaska na konačno odredište (*sati/minute*):

3.3.4. Broj/kategorija vlaka:

3.3.5. Propuštena veza u (*kolodvoru*):

4. Vrsta vašeg zahtjeva upućenog željezničkom prijevozniku

Označite svoj zahtjev križićem [X].

povrat troškova od željezničkog prijevoznika za karte ⁽¹⁾ ⁽²⁾, zbog otkazivanja ili kašnjenja vlaka ili propuštene veze koja je dovela do očekivanog kašnjenja od 60 ili više minuta u dolasku na konačno odredište

naknada od željezničkog prijevoznika ⁽²⁾ (*odaberite jednu od sljedećih opcija*):

- za kašnjenje od 60 do 119 minuta u dolasku na konačno odredište ⁽³⁾
- za kašnjenje od 120 ili više minuta u dolasku na konačno odredište
- za učestala kašnjenja ili otkazivanja vlakova za putovanja s putničkim pokazom ili sezonskom kartom ⁽⁴⁾

povrat troškova od željezničkog prijevoznika za korištenje usluga drugih prijevoznika ili druge troškove (računi za druge željezničke prijevoznike, autobuse, taksi, hotelski ili drugi smještaj, obroke, osvježavajuća pića) ⁽⁵⁾

Napominjemo da od željezničkih prijevoznika ne možete zatražiti naknadu i povrat troškova ako ste propustili jednu ili više veza u slučaju da su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

1. kupili ste kartu ili karte u okviru jedne komercijalne transakcije za putovanje koje uključuje jednu ili više veza;
2. na kartama ili drugom (elektroničkom) dokumentu navedeno je da karte predstavljaju zasebne ugovore o prijevozu;
3. o tome ste obaviješteni prije kupnje.

-
- ⁽¹⁾ Povrat troškova isplaćuje se u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva. Nemate pravo na povrat troškova za karte ako je željeznički prijevoznik ponudio i poduzeo potrebne mjere za preusmjeravanje ili nastavak putovanja do konačnog odredišta te ste prihvatili tu ponudu.
- ⁽²⁾ Naknada cijene karte isplaćuje se u roku od mjesec dana nakon podnošenja zahtjeva za naknadu. Napominjemo da željeznički prijevoznici mogu uvesti najniži prag ispod kojeg se naknade neće isplaćivati. Taj prag ne smije biti veći od 4 EUR po karti. Ujedno napominjemo da od željezničkog prijevoznika možete zatražiti naknadu ili povrat troškova za karte, ali ne i oboje za isto putovanje.
- ⁽³⁾ Napominjemo da određeni željeznički prijevoznici mogu dodijeliti naknadu i za kašnjenja kraća od 60 minuta.
- ⁽⁴⁾ Napominjemo da su kriteriji za utvrđivanje kašnjenja i za izračunavanje naknade utvrđeni u uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama u skladu s člankom 19. stavkom 2. Uredbe (EU) 2021/782.
- ⁽⁵⁾ U obzir se uzimaju samo troškovi koji su primjereni u skladu s člankom 18. stavkom 3. i člankom 20. stavkom 2. Uredbe (EU) 2021/782. Napominjemo da željeznički prijevoznici trebaju ponuditi obroke i osvježavajuća pića u količinama koje su primjerene u odnosu na vrijeme čekanja, ako su raspoloživi u vlaku ili na željezničkoj postaji ili ih se može razumno nabaviti uzimajući u obzir kriterije kao što su udaljenost od dobavljača, vrijeme potrebno za dostavu te trošak. Povrat troškova za korištenje drugih pružatelja usluga prijevoza isplaćuje se u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva. U velikoj se mjeri preporučuje podnošenje relevantnih popratnih dokumenata.

Više informacija o pravima putnika i načinima na koje možete ostvariti svoja prava potražite:

- na internetskoj stranici „Your Europe“:
europa.eu/youreurope/citizens/travel/index_hr.htm
- u aplikaciji „Vaša putnička prava“ skeniranjem QR koda
- telefonski od tima Europe Direct.
00 800 6 7 8 9 10 11



5. Osobni podaci

5.1. Ime

5.1.1. Ime:

5.1.2. Prezime:

5.2. Adresa

5.2.1. Ulica:

5.2.2. Kućni broj:

5.2.3. Država:

5.2.4. Poštanski broj:

5.2.5. Mjesto:

5.3. Podaci za kontakt

5.3.1. E-adresa (*ako je primjenjivo, navedite adresu korištenu za rezervaciju*):

5.3.2. Telefonski broj:

5.4. Preferirani oblik plaćanja za povrat/naknadu (*označite samo jedno polje*)

Novac

Vaučeri i/ili druge usluge (ako se nude)

5.5. Podaci o plaćanju

(*u slučaju odabira povrata/naknade u novcu*)

5.5.1. IBAN (broj računa):

5.5.2. SWIFT/BIC (broj za usmjeravanje):

5.5.3. Druga sredstva plaćanja koja putnik koristi za kupnju karte (npr. PayPal, Apple Pay, itd.):

5.5.4. Ime vlasnika računa (*ime, prezime*):

6. Dodatne informacije koje se odnose na vašu kartu/putovanje

Ako želite, ovdje možete navesti dodatne informacije koje se odnose na vašu kartu/putovanje, uključujući sve dodatne troškove za druge pružatelje usluga prijevoza ili druge troškove (računi za druge željezničke prijevoznike, autobuse, taksi, hotelski ili drugi smještaj, obroke, osvježavajuća pića). U velikoj se mjeri preporučuje podnošenje relevantnih popratnih dokumenata. Najviše 2 500 znakova.

PRILOŽITE RELEVANTNE DOKUMENTE

(npr. karte ili rezervacije, uključujući dokumentaciju o nastalim dodatnim troškovima, potvrda odgode/otkazivanja, prema potrebi)

Obrada osobnih podataka putem ovog obrasca provodi se u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679). Primatelj ovog obrasca pruža dodatne informacije o načinu obrade vaših osobnih podataka. **Ovime potvrđujem da primatelj ovog zajedničkog obrasca za povrat troškova i naknadu može podijeliti moje osobne podatke s drugim relevantnim stranama ako je to potrebno za obradu mojeg zahtjeva.**

Označite križićem [X]

DA

NE

Ovime izjavljujem da su sve informacije navedene u ovom obrascu istinite i točne u svakom pogledu i za sve putnike.

Datum podnošenja zahtjeva (dan/mjesec/godina):

Mjesto podnošenja zahtjeva:

Ime putnika ili predstavnika putnika: