

# Uputstvo za korisnike prevoza

## Postupak podnošenja zahtjeva za naknadu štete (nastalu zbog kašnjenja voza)

Putnik/imalac prava može podnijeti zahtjev za naknadu štete za koju je odgovoran željeznički prevoznik shodno odredbama Uredbe (EU) br. 1371/2007 i Zakona o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju pod uslovima i rokovima propisanim u navedenom Zakonu.

Putnik ima pravo podnijeti zahtjev za naknadu cijene vozne karte u roku od 15 dana od dana kad je putovanje završeno, odnosno kad je trebalo da bude završeno. Uz zahtjev za naknadu štete potrebno je dostaviti potvrđenu/ovjerenu voznu kartu.

Ako se zahtjev ne podnese u navedenom roku, putnik gubi pravo na naknadu.

Putnik nema pravo na naknadu ako je o kašnjenju obaviješten prije kupovine karte ili ako je kašnjenje zbog nastavka drugom vožnjom ili preusmjerenja prevoza kraće od 60 minuta.

Željeznički prevoznik nije dužan isplatiti naknadu ako može dokazati da su kašnjenje, propuštena veza ili otkazivanje putovanja direktno prouzrokovani ili neraskidivo povezani sa:

- vanrednim okolnostima koje nisu povezane sa željezničkim saobraćajem (ekstremni vremenski uslovi, prirodne nepogode, zdravstvene krize) koje prevoznik, i pored nastojanja, imajući u vidu specifičnosti slučaja, nije mogao da izbjegne niti da otkloni njihove posljedice;
- krivicom putnika
- krivicom upravljača infrastrukture ili trećeg lica, a prevoznik, i pored nastojanja, imajući u vidu specifičnosti slučaja, nije mogao izbjeći ili otkloniti posljedice.

Najmanje naknade za kašnjenje su sljedeće:

- 25% cijene karte za kašnjenja od 60 do 119 minuta
- 50% cijene karte za kašnjenja od 120 minuta ili više

Naknada cijene karte isplaćuje se u roku od 30 dana nakon podnošenja zahtjeva. Naknada cijene karte ne smije se umanjiti za troškove finansijske transakcije, troškove telefoniranja ili poštarina.

Naknada cijene ispod 4 eura po karti se ne isplaćuje.

Zahtjev se podnosi nadležnom sektoru ŽPCG (Sektor za međunarodni i/ili lokalni prevoz).

Ako se kašnjenja kraća od 60 minuta događaju više puta tokom važenja pretplatne vozne karte (mjesečne) ta se kašnjenja mogu sabrati, a putnicima se može isplatiti naknada u skladu sa uslovima prevoznika o naknadama. U tom se slučaju zahtjev podnosi Službi kontrole prihoda.

*Zahtjev za naknadu cijene vozne karte – obrazac dostupan na sajtu*