



Passenger

International Rail
Transport Committee

GCC-CIV/PRR

Opći prijevozni uvjeti za željeznički prijevoz putnika (GCC-CIV/PRR)

Vrijedi od 3. prosinca 2009.

7 izmjene od 1. listopada 2016.

Ove izmjene sadrže nadopune na stranicama 1/2 i 5/6.

Dio teksta izmijenjen označen je na marginama; sukladno odobrenjima CIT-ovog CIV odbora i njegovog sastanka održanog 23. lipnja 2016.

Generalna skupština CIT-a je dana 5. studenog 2009. odlučila da se novi dokumenti i izmjene postojećeg dokumenta distribuiraju elektroničkim putem. Uzevši to u obzir, bili bismo vam zahvalni kada biste sami učinili kopije za vašu internu uporabu.



International Rail Transport Committee
Comité international des transports ferroviaires
Internationales Eisenbahntransportkomitee

Izdanje 1. listopad 2016.

Opći prijevozni uvjeti za željeznički prijevoz putnika (GCC-CIV/PRR)

Primjenjivo od 3. prosinca 2009.
(zamjenjuje izdanje od 1. lipnja 2006.)

Ovaj dokument dostupan je za javnost

U skladu s točkom 2.5 a) Statuta CIT-a, ovaj dokument predstavlja **preporuku**, a članove CIT-a obvezuje samo ako ga usvoje (načelo pristupanja).

© 2009 International Rail Transport Committee (CIT)
www.cit-rail.org

<u>Izmjena i dopuna br.</u>	<u>Vrijedi od</u>
1	2009-12-03
2	2011-01-01
3	2012-01-01
Corrigendum (ispravak)	2012-01-12
4	2013-10-01
5	2015-01-01
6	2015-10-01
7	2016-10-01

Sadržaj

Preambula	- 5 -
1 Prijevozni uvjeti	- 5 -
2 Pravni temelji	- 5 -
3 Ugovor o prijevozu	- 5 -
4 Prijevozne karte i rezervacije	- 2 -
4.1 Općenito	- 2 -
4.2 Kupnja	- 2 -
5 Obveze putnika	- 2 -
5.1 Prije putovanja	- 2 -
5.2 Tijekom putovanja	- 2 -
6 Ručna prtljaga	- 2 -
7 Životinje	- 1 -
8 Putna prtljaga i vozila	- 1 -
9 Kašnjenja	- 1 -
9.1 Isključenja vlakova i predviđena kašnjenja	- 1 -
9.2 Pretrpljena kašnjenja	- 1 -
9.3 Obrada povrata i naknada	- 1 -
9.4 Nemogućnost nastavka putovanja istoga dana	- 1 -
9.5 Oslobođenje od odgovornosti za kašnjenja	- 1 -
10 Pomoć u slučaju kašnjenja	- 2 -
11 Štete na osobama	- 2 -
12 Materijalne štete	- 2 -
13 Reklamacije i žalbe	-9- 2 -
13.1 Reklamacije i žalbe koje se odnose na štete nanесene osobama	- 2 -
13.2 Ostale reklamacije i žalbe	- 2 -
14 Sporovi	- 2 -
14.1 Poduzeća protiv kojih se može pokrenuti sudski postupak	- 2 -
14.2 Zastarijevanje i gašenje prava na postupak	- 2 -
14.3 Nadležni sud	- 2 -
14.4 Primjenjivo pravo	- 2 -

Preambula

Svrha Općih uvjeta prijevoza putnika željeznicom (GCC-CIV/PRR) je osigurati da se jedinstveni ugovorni uvjeti primjenjuju u unutarnjem i međunarodnom prometu željeznicom koliko je to moguće i svrsishodno.

Međunarodni odbor za željeznički prijevoz (CIT) izradio je ove Opće uvjete prijevoza putnika željeznicom te je njegova preporuka da ga članovi CIT-a primjenjuju. Tekst Općih uvjeta prijevoza putnika željeznicom i popis poduzeća koja ih primjenjuju dostupni su na web stranici CIT-a www.cit-rail.org. U pravilu, prodajna mjesta također pružaju savjete putnicima.

1 Prijevozni uvjeti

1.1 Opći uvjeti prijevoza putnika željeznicom reguliraju opća pitanja koja se odnose na ugovorni odnos između putnika i prijevoznika. Uvjeti koji odstupaju od Općih uvjeta prijevoza putnika željeznicom (točka 1.2 u nastavku) ili koji se primjenjuju samo za određene relacije, tipove vlakova ili posebne ponude regulirani su posebnim uvjetima prijevoza.

1.2 Posebni uvjeti prijevoza mogu odstupati od Općih uvjeta prijevoza putnika željeznicom. Ako posebni uvjeti prijevoza uistinu odstupaju od Općih uvjeta prijevoza putnika željeznicom, oni moraju točno navesti stavak i točku tih Općih uvjeta od kojih izričito odstupaju. Bilo koje odstupanje od točaka 9.1, 9.2, 9.3.1, 9.3.4, 9.4, 9.5, 10, 11, 12, 13, 14 Općih uvjeta prijevoza putnika željeznicom može biti samo u korist putnika, osim ako se ne primjenjuju Propisi o pravima putnika (PRR) (u državama koje nisu članice EU ili kod usluga transporta unutar EU, koje su izuzete iz Propisa o pravima putnika (PRR)).

1.3 Zaključenjem Ugovora o prijevozu (točka 3.2 u nastavku) i Opći uvjeti prijevoza putnika željeznicom i posebni uvjeti prijevoza postaju njegovim sastavnim dijelom.

2 Pravni temelji

2.1 Prijevoz putnika željeznicom podliježe važećim odredbama ili ugovornim sporazumima sukladno:

- a. Jedinstvenih propisa koji se odnose na Ugovor o međunarodnom prijevozu putnika željeznicom (CIV – Dodatak A COTIF-a) i/ili
- b. Propisa EZ br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. god. o pravima i obvezama putnika (PRR) i/ili
- c. državnog prava,

ukoliko su one primjenjive ili dogovorene na ugovornoj osnovi.

2.2. Kada prijevoz putnika željeznicom podliježe jednom ugovoru o prijevozu on uključuje prijevoz zračnim, cestovnim, unutarnjim plovnim putovima i morima kao dodatak prijevozu željeznicom, svaki oblik prijevoza podliježe odredbama koje upravljaju tim oblikom prijevoza u mjeri u kojoj su primjenjivi ili dogovoreni na temelju ugovora, ne dovodeći u pitanje primjenu članka 1 i 31 CIV-a.

3 Ugovor o prijevozu

3.1 Ugovor o prijevozu obvezuje prijevoznika ili prijevoznike koji sudjeluju u realizaciji ugovora o prijevozu da prevezu putnika od polazišta do odredišta.

3.2 Ugovor o prijevozu sastoji se od:

- a. GCC-CIV/PRR,
- b. posebnih uvjeta prijevoza prijevoznika;
- i
- c. podataka navedenih na prijevoznoj karti (toč. 4.1.3 u nastavku).

Ako postoji proturječnost između GCC-CIV/PRR i posebnih uvjeta prijevoza, potonji imaju prednost pred GCC-CIV/PRR. U slučaju proturječnosti između odredbi posebnih uvjeta prijevoza, primjenjuju se propisi koji su povoljniji za putnika.

3.3 Ugovor o prijevozu utvrđuje se u prijevoznoj karti - u uobičajenom papirnatom obliku ili kao elektronička prijevozna karta. Prijevozna karta služi - do dokazivanja suprotnog - kao dokaz o zaključenju i sadržaju ugovora o prijevozu.

3.4 Jedna prijevozna karta predstavlja ugovor o prijevozu, osim u slučajevima navedenima u točki 3.5 i 3.6 u nastavku.

3.5 Nekoliko prijevoznih karata u uobičajenom papirnatom obliku predstavlja nekoliko ugovora o prijevozu. Oni predstavljaju jedan ugovor o prijevozu samo ako je tako napomenuto u posebnim uvjetima o prijevozu.

Nekoliko elektroničkih karata predstavlja nekoliko ugovora o prijevozu. Oni predstavljaju jedan ugovor o prijevozu samo ako su povezane elektronički i napomenute u posebnim uvjetima o prijevozu.

3.6 Ako je to jasno utvrđeno posebnim uvjetima prijevoza, jedna prijevozna karta može predstavljati više ugovora o prijevozu.

- 3.7 Prijenos između kolodvora, na primjer u istom širem prigradskom području s drugim vrstama prijevoza nego što je željeznica (autobus, tramvaj, metro, taxi, bicikl) ili pješice, ne čini predmet ugovora o prijevozu željeznicom i izvršava se u skladu s pravom primjenjivim za vrstu prijevoza u pitanju.
- 3.8 Prijevoz nekim drugim oblikom prijevoza prije ili nakon prijevoza željeznicom ili između dva putovanja željeznicom, je predmet jednog ugovora o prijevozu samo ako je predstavljen jednom kartom, ne dovodeći u pitanje točku 3.6, ili ako je to predviđeno u posebnim uvjetima o prijevozu dotičnog prijevoznika.

4 Prijevozne karte i rezervacije

4.1 Općenito

- 4.1.1 Prijevoznici ili njihove udruge utvrđuju oblik i sadržaj prijevoznih karata kao i jezike i slova/znakove koje treba koristiti prilikom njihova tiskanja i popunjavanja.
- 4.1.2 Elektroničke karte podliježu posebnim uvjetima prijevoza. Podaci sadržani na prijevoznim kartama mogu se pretvoriti u čitljiva slova/znakove.
- 4.1.3 Prijevozna karta, u pravilu, označava prijevoznika koji sudjeluje u realizaciji ugovora o prijevozu, poduzeće koje ispostavlja prijevozu kartu, relaciju, cijenu, period valjanosti karte, uvjete prijevoza koji se primjenjuju i eventualno ime putnika, datum putovanja, br. vlaka i rezervirano mjesto. Poduzeće koje ispostavlja kartu i prijevoznici navedeni su, u pravilu, sa šiframa. Dotična lista dostupna je na web stranici www.cit-rail.org.
- 4.1.4 Posebnim uvjetima prijevoza utvrđeno je u kojim je slučajevima rezervacija moguća ili obvezna.
- 4.1.5 Posebnim uvjetima prijevoza regulirane su pretpostavke i modaliteti za povlastice (npr. za djecu, grupe itd.)

4.2 Kupnja

- 4.2.1 Prijevozne karte prodaju se direktno na prodajnim mjestima ili indirektno putem ovlaštenih prodajnih mjesta. Ako prijevoznici koji ne sudjeluju u realizaciji ugovora o prijevozu ili neka treća osoba (npr. putničke agencije) prodaju karte, oni nastupaju kao posrednici i ne preuzimaju nikakvu odgovornost koja proizlazi iz ugovora o prijevozu.

- 4.2.2 Karta koja nije ispostavljena na ime putnika prenosiva je ako putovanje još nije započelo. Putnicima je zabranjeno prodavati prijevozne karte.
- 4.2.3 Ako se prijevozna karta može platiti u nekoj drugoj valuti, a ne državnoj valuti prijevoznika ili nekoj drugoj valuti, a ne onoj koju koristi prijevoznik, valutu i tečaj treba objaviti u skladu s uvjetima tog prijevoznika.
- 4.2.4 Uvjeti povrata i zamjene karata kao i povrata prijevozne cijene – osim u slučaju isključenja vlaka ili kašnjenja (toč. 9.1.1 u nastavku) – utvrđeni su prijevoznikom posebnim uvjetima prijevoza koji također utvrđuju i troškove. Zamjena se, u pravilu, smatra otkazivanjem originalnog ugovora o prijevozu te zaključivanjem novog ugovora. Nečitljive ili oštećene karte mogu biti odbijene. Povrati će se vršiti primjenom iste metode koja se koristi za plaćanje karata ili eventualno u obliku vaučera.
- 4.2.5 Podliježući primjenjivom državnom pravu, putnicima koji zlorabljavaju sustav prodaje elektroničkih karata može biti zabranjen nastavak korištenja sustava elektroničke prodaje i funkcija ispisa kod kuće.
- 4.2.6 Izgubljene ili ukradene karte se niti zamjenjuju niti se za njih vrši povrat.

5 Obveze putnika

5.1 Prije putovanja

- 5.1.1 Putnici moraju unaprijed platiti kartu i provjeriti da su karte ispostavljene u skladu s njihovim uputama
- 5.1.2 Ukoliko nije drukčije određeno posebnim uvjetima prijevoza, putnici nakon kupnje karte nemaju pravo na dodatne povlastice.
- 5.1.3 Posebnim uvjetima prijevoza utvrđeno je da li putnici trebaju sami poništiti kartu prije ulaska u vlak.
- 5.1.4 Karta je nevažeća ako nedostaju podaci koje putnici treba unijeti, ako putnik ne poništi kartu koju je bio dužan poništiti ili ako je karta izmijenjena ili falsificirana. Posebnim uvjetima prijevoza utvrđen je postupak koji treba usvojiti u ovim slučajevima.
- 5.1.5 Ako elektronički podaci ili certifikat o sigurnosti na elektroničkoj karti nisu čitljivi, putnik mora kupiti novu kartu. Putnik, radi pojašnjenja situacije ili povrata, može poslati te elektroničke karte poduzeću koje ih je ispostavilo.
- 5.1.6 Posebnim uvjetima prijevoza utvrđeni su da li i pod kojim uvjetima djeca mogu putovati sama.

5.1.7 Osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom sposobnošću kretanja moraju obavijestiti prijevoznika o svojoj potrebi za pružanjem pomoći minimalno 48 sati prije početka putovanja. Oni se trebaju pridržavati uputa prijevoznika kako bi koristili pomoć u skladu s propisima prijevoznika o pristupu. Prijevoznici mogu eventualno ponuditi kraće vrijeme za obavijesti.

5.2 Tijekom putovanja

5.2.1. Da bi vlakovi krenuli na vrijeme putnici se moraju ukrcati u vlak prije vremena polaska vlaka iskazanog u objavljenom voznom redu. Putovanje vlakom neće biti zajamčeno ukoliko se putnici ne ukrcaju prije vremena predviđenog polaska vlaka, a po potrebi unutar vremenskog perioda procedure upućivanja vlaka i prikazanog u posebnim uvjetima o prijevozu.

5.2.2 Putnik mora tijekom cijelog putovanja imati valjanu kartu. Na zahtjev željezničkog osoblja, on mora pokazati kartu i sačuvati je do napuštanja odredišnog kolodvora. Putnici bez valjane karte, osim cijene prijevozne karte moraju platiti dodatak, inače ih se može isključiti iz prijevoza.

5.2.3 Putnici s posebnim kartama (npr. karte ispostavljene na ime putnika, karte ispostavljene po povlaštenoj cijeni, elektroničke karte ili karte plaćene posebnim načinom plaćanja) moraju u svakom trenutku biti u mogućnosti pružiti dokaz o svom identitetu i pravu - sukladno posebnim uvjetima prijevoza.

5.2.4 Radi kontrole, željezničko osoblje može zadržati kartu. U ovom slučaju, putnik dobiva zamjensku kartu ili račun.

5.2.5 Podliježući posebnim uvjetima prijevoza, putnik ne smije prekinuti svoje putovanje kako bi ga svojevolumno nastavio kasnije.

5.2.6 Karta ovlašćuje putnika na prijevoz u navedenom razredu vagona i na smještaj koji je putnik eventualno rezervirao. Posebnim uvjetima prijevoza regulirani su oni slučajevi u kojima se na jednoj dionici putovanja nudi samo niži razred vagona. Rezervirana mjesta treba zauzeti u roku od 15 minuta nakon polaska vlaka s kolodvora od kojeg je izvršena rezervacija, inače putnik može izgubiti svoje pravo na mjesto.

5.2.7 Svaki putnik smije zauzeti samo jedno mjesto. Treba ustupiti mjesta rezervirana za osobe sa smanjenom sposobnošću kretanja ili za obitelji s djecom.

5.2.8 Putnik se mora pridržavati uputa osoblja prijevoznika, upravitelja kolodvora i upravitelja infrastrukturom. Putnik osobito mora poštivati propise o korištenju objekata kao i sve posebne uvjete za pristup vlakovima.

5.2.9 Putnik je dužan pridržavati se svih carinskih, policijskih i zdravstvenih propisa te propisa drugih upravnih organa, uključujući zahtjeve za vizom. Ako prijevoznik snosi troškove povratka ili eventualnog boravka prije povratka putnika bez valjanih dokumenata, koji su potrebni za ulazak u pojedinu zemlju, prijevoznik zadržava regresno pravo (pravo na regresno potraživanje) od takvih putnika. Prijevoznik može tim putnicima – na temelju posebnih uvjeta prijevoza – odbiti povrat neiskorištenog dijela prijevozne karte za prvobitno planirano putovanje.

5.2.10 Putnik ne smije pušiti u prostorima u kojima nije dozvoljeno pušenje, čak i ako se ostali putnici s time slažu.

5.2.11 Prijevoznik može sankcionirati zlorabu opreme vezane uz alarm i slučaj nužde, sukladno primjenjivom državnom pravu.

5.2.12 Putnici koji predstavljaju rizik za sigurnost prometa ili za druge putnike ili koji ometaju putnike na neprimjeren način mogu biti isključeni iz prijevoza te neće imati pravo na povrat prijevozne cijene.

6 Ručna prtljaga

6.1 Putnik sa sobom smije ponijeti ručnu prtljagu. Ručna prtljaga mora biti lagana za rukovanje te mora služiti svrsi putovanja i mora biti takva da se može odložiti u prostor predviđen za prtljagu. Putnik mora nadzirati svoju ručnu prtljagu te ako je to propisano, označiti je. Ručna prtljaga ne smije sprečavati druge putnike i odvijanje željezničkog prijevoza niti npr. nanijeti štetu ostalim putnicima, ostaloj ručnoj prtljazi ili željezničkoj opremi. Posebnim uvjetima prijevoza utvrđene su eventualne sankcije za ovakve slučajeve.

6.2 Za prijevoz opasnih tvari vrijedi Pravilnik o međunarodnom prijevozu opasnih tvari željeznicom (RID – Prilog C uz COTIF) i naročito točku 1.1.3.8. njegovog aneksa (www.otif.org) primjenjivo na prijevoz opasnih tvari. Dopuštene su tvari i predmeti koji su pakirani za maloprodaju i namijenjeni osobnom korištenju ili u kućanstvu ili za slobodno vrijeme i sportske aktivnosti. Za potrebe informiranja vidjeti Obavijesti vezane uz prijevoz opasnih tvari u putničkim vlakovima dostupno na www.cit-rail.org

6.3 U vlakovima je zabranjen transport oružja i streljiva. Posebnim uvjetima prijevoza utvrđene su iznimke i modaliteti.

6.4 Željezničkom osoblju treba odmah prijaviti izgubljene/nađene stvari. Prijevoznik može provjeriti ručnu prtljagu bez nadzora, uključujući njen sadržaj te je ukloniti iz vlaka i uništiti ako prijevoznik ili organi to smatraju nužnim za

sigurnost odvijanja željezničkog prijevoza ili putnika.

6.5 Za prijevoz bicikala kao ručne prtljage vrijede posebni uvjeti prijevoza.

7 Životinje

7.1 Putnik može sa sobom u vlak uzeti životinje ako to prijevoznici dopuste. Posebnim uvjetima prijevoza utvrđeni su modaliteti.

7.2 Podliježući primjenjivom pravu, za pse vodiče slijepih i pse vodiče osoba s invaliditetom ne vrijede nikakva ograničenja ukoliko se oni kao takvi mogu identificirati.

8 Putna prtljaga i vozila

Ako prijevoznici nude prijevoz putne prtljage i vozila, vrijede posebni uvjeti prijevoza.

9 Kašnjenja

9.1 Isključenja vlakova i predviđena kašnjenja

9.1.1 U slučaju da neki vlak bude isključen ili da kasni i ako se prema iskustvu prijevoznika može objektivno pretpostaviti da će se do odredišta stići sa zakašnjenjem većim od 60 minuta, putnik može prema uvjetima u točki 9.1.3 u nastavku:

a. zahtijevati povrat prijevozne cijene za putovanje koje nije izvršeno ili za onaj dio putovanja koji nije izvršen i/ili za dio putovanja koji je izvršen, ali više ne služi svrsi kao i zahtijevati besplatan prijevoz natrag do polazišta ili

b. nastaviti svoje putovanje drugom relacijom ako je potrebno, ali najkasnije u roku od 48 sati.

9.1.2 Ako karta vrijedi i za povratak i ako je putnik koristi u skladu sa svojim planovima za putovanje, povrat će biti izvršen samo za onaj dio prijevozne cijene koji odgovara vožnji u jednom smjeru.

9.1.3 Povratak na polazište putovanja ili nastavak putovanja moguć je samo s prijevoznicima koji sudjeluju u realizaciji ugovora o prijevozu. Povratak na polazište putovanja ili nastavak putovanja odvijaju se po uvjetima koji se mogu usporediti s prvobitnim putovanjem.

9.2 Pretrpljena kašnjenja

9.2.1 Ako putnik nema zahtjeve u skladu s prethodnom toč. 9.1.1 a) i ako u odredište stigne u skladu s ugovorom o prijevozu sa zakašnjenjem od 60 minuta ili više, prijevoznik će mu nadoknaditi štetu u iznosu od 25% od prijevozne cijene zaračunate u skladu s toč. 9.3.1 u nastavku. Za kašnjenje od 120 minuta ili više naknada iznosi 50% prijevozne cijene zaračunate u skladu s točkom 9.3.1 u nastavku. I dalje vrijedi točka 9.5 u nastavku.

9.2.2 Na zahtjev putnika, željezničko osoblje u vlaku koji kasni ili neko drugo ovlašteno osoblje putniku daje potvrdu o kašnjenju vlaka.

9.3 Obrada povrata i naknada

9.3.1 Temelj obračuna naknada štete je prijevozna cijena koja se dodjeljuje zakašnjenom vlaku. Ako karta tu cijenu ne pokazuje posebno, temelj treba biti cijena karte koju bi putnik morao platiti za putovanje ograničeno samo na taj vlak. Za ponude s povlasticom i promotivne ponude, karte s integriranom rezervacijom, sezonske karte i dr. vrste željezničkih karata vrijede posebni uvjeti prijevoza.

9.3.2 Mjerodavna prijevozna cijena za povrate i naknade štete uključuje dodatne troškove (rezervacije, dodatke itd.) i isključuje eventualne troškove usluge.

9.3.3 Prijevoznik može izvršiti povrat i naknade štete u obliku vaučera. Vaučeri se, u pravilu, mogu isplatiti kod prijevoznika koji ispostavlja karte i/ili za određene usluge. Na zahtjev putnika, prijevoznik vrši povrat i naknade štete u novcu u obliku koji je prijevoznik odabrao, npr. putem bankovnog transfera, knjiženjem priljeva upisa u korist ili u gotovini.

9.3.4 Nakon zahtjeva, povrat i naknade obrađuje nadležno mjesto u roku od mjesec dana (točka 13.2.1). Iznosi ispod 4 eura u pravilu se ne isplaćuju. Mogući troškovi doznačivanja su na teret prijevoznika.

9.4 Nemogućnost nastavka putovanja istoga dana

Ako putnik ne može nastaviti svoje putovanje istoga dana u skladu s ugovorom o prijevozu zbog isključenja vlaka, kašnjenja vlaka ili propuštanja veze ili ako mu je nastavak putovanja, s obzirom na dane okolnosti neprihvatljiv, prijevoznik podmiruje nastale odgovarajuće troškove za obavještanje osoba koje očekuju putnika, podliježući toč. 9.5.2 u nastavku i:

a. osigurava odgovarajući smještaj, uključujući potreban transfer ili

b. podmiruje odgovarajuće troškove smještaja, uključujući potreban transfer.

Prijevoznik može ponuditi prijevoz drugim prijevoznim sredstvima (autobus, metro, taksi itd.).

9.5 Oslobođenje od odgovornosti za kašnjenja

9.5.1 Prijevoznik se oslobađa od svoje odgovornosti za pretrpljena kašnjenja (prethodna toč. 9.2) u mjeri u kojoj se kašnjenje može svesti na usluge prijevoza koje:

- a. se u potpunosti izvršavaju izvan teritorija države članice EU-a, Švicarske i Norveške su izuzete od PRR-a;
 - b. se izvršavaju djelomično izvan teritorija države članice EU-a, Švicarske i Norveške, pod uvjetom da je do kašnjenja došlo izvan jedne od tih država;
 - c. su izuzete odredbi PRR-a;
 - d. ne čine dio ugovora o prijevozu (autobus, tramvaj, metro, taxi, bicikl primjerice između željezničkih kolodvora u istoj konurbaciji);
 - e. koje se izvršavaju drugim oblikom prijevoza (zračnim, cestovnim, unutarnjim plovnim putovima ili morem); u tom slučaju svaki oblik prijevoza podliježe vlastitim pravilima u onoj mjeri koliko je odgovoran za pretrpljeno zakašnjenje.
- 9.5.2 Osim toga, prijevoznik se oslobađa od svoje odgovornosti za pretrpljena kašnjenja (prethodna toč. 9.2) i za nemogućnost nastavljanja putovanja istoga dana (prethodna toč. 9.4) ako je putnik prije kupnje karte bio obaviješten o mogućim kašnjenjima ili ako kod nastavka putovanja nekim drugim prijevoznim poduzećem ili drugom rutom kašnjenje pri njegovom dolasku na odredište iznosi manje od 60 minuta.
- 9.5.3. Prijevoznici su oslobođeni odgovornosti nastavka pružanja putovanja isti dan (prethodna točka 9.4) ako se događaj može pripisati:
- a. okolnostima koje su izvan odvijanja željeznickoga prometa, ali koje prijevoznik - unatoč primjeni dužne pažnje primjerene slučaju - nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti;
 - b. krivnji putnika;
 - c. ponašanju neke treće osobe koje prijevoznik - unatoč primjeni dužne pažnje primjerene slučaju - nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti; upravitelj infrastrukturom ili neko drugo poduzeće koje koristi istu željezničku infrastrukturu ne smatraju se trećom osobom;
 - d. ograničenjima u uslugama transporta kao posljedicu štrajka ako je putnik o tome bio obaviješten na primjeren način.

10 Pomoć u slučaju kašnjenja

U slučaju vjerojatnog kašnjenja vlaka od 60 minuta ili više, prijevoznik poduzima sve prihvatljive i prikladne mjere za olakšavanje položaja putnika. Uzimajući u obzir vrijeme čekanja i ukoliko je to moguće, to uključuje osvježavajuće napitke i obroke i u skladu s prethodnom točkom 9.4 pružanje smještaja kao i organizaciju alternativnih prijevoznih sredstava. Osobe s ograničenom mogućnošću kretanja uživaju posebnu pozornost.

11 Štete na osobama

- 11.1 Odgovornost prijevoznika za smrt i ozljede putnika utvrđena je Jedinostvenim pravnim propisima CIV, neovisno o važećem državnom pravu koje putnicima odobrava daljnju naknadu štete. Primjenjivo državno pravo primjenjuje se za odgovornost za unutarnji prijevoz u zemljama koje nisu članice EU. Neovisno o članku 31 CIV-a, odgovornost pomorskog prijevoznika je u skladu s važećim pomorskim pravom.
- 11.2 Ukoliko neka usluga prijevoza nije izuzeta iz PRR-a, prijevoznik koji je odgovoran sukladno čl. 56 § 1 u svezi sa čl. 26 § 5 CIV-a plaća odgovarajući predujam putniku ili njegovim članovima obitelji u slučaju smrti ili ozljede u državi članici EU u svrhu pokrivanja neposrednih ekonomskih potreba. U slučaju smrti, bit će plaćen predujam u iznosu od 21.000 eura po putniku. U slučaju ozljede, bit će plaćen predujam u iznosu do 21.000 eura po putniku.
- 11.3 Predujam ne predstavlja priznanje odgovornosti te se odbija od eventualnih daljnjih isplata štete. Može se podnijeti zahtjev da se predujam vrati ako je putnik štetu prouzročio hotimično ili ako primatelj predujma nije bio ovlašten za primanje predujma.
- 11.4 U mjeri u kojoj je to spojivo sa zaštitom njegovih interesa, prijevoznik koji odbija svoju odgovornost, na zahtjev putnika plaća potporu prilikom traženja prava na naknadu štete od trećih osoba (eventualno prosljeđivanje dokumentacije, uvid u istražna izvješća, osiguravanje dokumentacije itd.).

12 Materijalne štete

Odgovornost prijevoznika za ručnu prtljagu i životinje pod nadzorom putnika utvrđena je Jedinostvenim pravnim propisima CIV, neovisno o važećem pravu zemlje koja putnicima odobrava daljnju naknadu štete. Važeće državno pravo primjenjuje se za odgovornost u unutarnjem prijevozu u državama koje nisu članice EU. U državama članicama EU-a, Švicarskoj i Norveškoj ne vrijedi gornja granica odgovornosti sukladno čl. 34 CIV-a za opremu za kretanje osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom mogućnošću kretanja.

13 Reklamacije i žalbe

13.1 Reklamacije i žalbe koje se odnose na štete nanesene osobama

13.1.1 Nakon saznanja o šteti u roku od 12 mjeseci, ovlaštena osoba mora poslati pismenu reklamaciju vezanu uz odgovornost prijevoznika u slučaju smrti ili ozljede putnika onom prijevozniku koji je imao obvezu pružanja usluge prijevoza, sukladno ugovoru o prijevozu, prilikom koje se dogodila nesreća. Ukoliko taj dio prijevoza nije obavio prijevoznik već izvršni prijevoznik, ovlaštena osoba može umjesto toga reklamaciju poslati potonjem.

13.1.2 Ako prijevoz čini predmet jednog ugovora i ako ga izvršavaju uzastopni prijevoznici, reklamacija se može poslati prvom ili zadnjem prijevozniku kao i prijevozniku koji u državi domicila ili stalnog boravišta putnika ima svoju glavnu podružnicu ili filijalu ili poslovnicu putem koje je zaključen ugovor.

13.2 Ostale reklamacije i žalbe

13.2.1 Ovlaštena osoba mora poslati pismenu reklamaciju ili žalbu izdavaču prijevozne karte ili drugom prijevozniku koji je sudjelovao u izvršenju ugovora o prijevozu unutar tri mjeseca od završetka putovanja željeznicom. Original prijevozne karte i bilo koji drugi korisni dokument (primjerice potvrda o kašnjenju koju je izdao prijevoznik) također treba biti predočena.

13.2.2 Prijevoznik kojemu je podnesena reklamacija ili žalba putniku daje obrazloženi odgovor u roku od jednoga mjeseca nakon njihovog prispjeća. Po potrebi, prijevoznik prosljeđuje reklamaciju ili žalbu poduzeću koje je izdalo kartu, uz istovremeno obavještanje putnika. Najkasnije u roku od tri mjeseca nakon prispjeća reklamacije ili žalbe putnik dobiva zaključni odgovor od prijevoznika kojem je podnesena reklamacija ili žalba ili od poduzeća koje ispostavlja karte.

13.2.3 Detalji o stručnim odjelima, njihovim adresama i radnom jeziku korespondencije dostupni su na internetskim stranicama www.cit-rail.org. Može ih se također dobiti i na internetskim službenim stranicama poduzeća koja primjenjuju GCC-CIV/PRR te u pravilu i pri njihovim prodajnim mjestima sa savjetovanjem korisnika.

14 Sporovi

14.1 Poduzeća protiv kojih se može pokrenuti sudski postupak

14.1.1 Zahtjevi za naknadom štete na temelju odgovornosti prijevoznika u slučaju smrti ili

ozljede putnika mogu se pokrenuti samo protiv onog prijevoznika koji je imao obvezu pružanja usluge prijevoza, sukladno ugovoru o prijevozu, kod koje je došlo do nesreće. Ako taj dio prijevoza nije obavio prijevoznik već izvršni prijevoznik, protiv potonjeg se umjesto toga može pokrenuti sudski postupak.

14.1.2 Zahtjevi za povratom iznosa koji su uplaćeni za ugovor o prijevozu mogu se pokrenuti sudskim putem protiv prijevoznika koji je naplatio iznos ili protiv prijevoznika u čiju je korist iznos naplaćen.

14.1.3 Zahtjevi za povratom i naknadom štete za kašnjenja ili ostali zahtjevi na temelju ugovora o prijevozu mogu se pokrenuti sudskim putem samo protiv prvog prijevoznika, zadnjeg prijevoznika ili onog prijevoznika koji je izvršio dio prijevoza tijekom kojeg je nastupila činjenica koja potkrepljuje zahtjev.

14.1.4 Za zahtjeve na temelju ugovora o prijevozu za putnu prtljagu i vozila vrijedi članak 56 § 3 CIV-a.

14.1.5 Ako ovlaštena osoba može birati između više poduzeća, tada se njeno pravo na izbor gasi čim bude pokrenuta tužba protiv jednog od poduzeća.

14.2 Zastarijevanje i gašenje prava na postupak

Period zastarijevanja i gašenja prava na postupak opisano u člancima 58 do 60 CIV-a primjenjuju se na sve postupke za nastale štete na temelju ugovora o prijevozu (tri godine za štete na osnovi prijevoznikove odgovornosti u slučaju usmrćivanja ili ozljeđivanja putnika; godinu dana za druge postupke proizašle iz ugovora o prijevozu).

14.3 Nadležni sud

Zahtjevi iz ugovora o prijevozu mogu se pokrenuti samo pred sudovima država članica Međudržavne organizacije za međunarodni željeznički prijevoz (OTIF) ili EU-a na čijem je teritoriju tužena strana ima domicil ili stalno boravište ili svoju glavnu podružnicu ili filijalu ili poslovnicu koja je zaključila ugovor o prijevozu. Postupci se ne mogu pokretati pred ostalim sudovima.

14.4 Primjenjivo pravo

Ako se primjenjuje više zemaljskih prava, vrijedi pravo države u kojoj je ovlaštena osoba pokrenula svoj zahtjev, uključujući norme kod kolizije prava.

* * * * *