

Izdanje od 1. listopada 2016.

Opći uvjeti o prijevozu u željezničkom prijevozu putnika (GCC-CIV/PRR)

Vrijede od 3. prosinca 2009.
(zamijenjuje izdanje od 1. srpnja 2006.)

Sadržaj

	Preambula	4
1	Uvjeti o prijevozu	4
2	Pravni temelji	4
3	Ugovor o prijevozu	4
4	Prijevozne isprave i rezervacije	5
4.1	Općenito	5
4.2	Kupnja	5
5	Obveze putnika	5
5.1	Prije putovanja.....	5
5.2	Tijekom putovanja	6
6	Ručna prtljaga	6
7	Životinje	7
8	Putna prtljaga i vozila	7
9	Kašnjenja	7
9.1	Isključenja vlakova i predviđena kašnjenja	7
9.2	Pretrpljena kašnjenja.....	7
9.3	Obrada povrata i odšteta.....	7
9.4	Nemogućnost nastavka putovanja istog dana	7
9.5	Oslobođenje od odgovornosti za kašnjenja	8
10	Pružanje pomoći u slučaju kašnjenja	8
11	Tjelesne ozljede	8
12	Materijalne štete	8
13	Reklamacije i žalbe	9
13.1	Reklamacije vezane uz tjelesne ozljede	9
13.2	Ostale reklamacije i žalbe	9
14	Sporovi	9
14.1	Poduzeća protiv kojih se može pokrenuti sudski postupak	9
14.2	Gašenje prava na postupak i zastara.....	9
14.3	Nadležni sud.....	9
14.4	Primjenjivo pravo.....	9

Preambula

Svrha Općih uvjeta o prijevozu u željezničkom prijevozu putnika (GCC-CIV/PRR) u nacionalnom i međunarodnom putničkom prometu željeznicom koliko je to moguće i svrsishodno.

Međunarodni odbor za željeznički transport (CIT) izradio je ovaj GCC-CIV/PRR te je njihova preporuka da ga članovi CIT-a primjenjuju. Tekst GCC-CIV/PRR-a 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 Uvjeti o prijevozu

- 1.1 GCC-CIV/PRR regulira opća pitanja koja se odnose na ugovorni odnos između putnika i prijevoznika. Uvjeti koji odstupaju od GCC-CIV/PRR-a (točka 1.2 u nastavku) ili koji se primjenjuju samo za određene prometne veze, tipove vlakova ili posebne ponude regulirani su posebnim uvjetima o prijevozu.
- 1.2 Posebni uvjeti o prijevozu mogu odstupati od GCC-CIV/PRR-a. Ako posebni uvjeti o prijevozu odstupaju od GCC-CIV/PRR-a, oni moraju točno navesti stavak i točku 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 GCC-CIV/PRR-a može biti samo u korist putnika, osim ako se ne primjenjuje Uredba o pravima putnika (PRR) (u državama koje nisu članice EU ili kod prometnih usluga unutar EU koje su izuzete iz PRR-a).
- 1.3 Zaključenjem ugovora o prijevozu (točka 3.2 u nastavku) i GCC-CIV/PRR i posebni uvjeti o prijevozu postaju njegovim sastavnim djelom.

2 Pravni temelji

- 2.1 Željeznički prijevoz putnika podliježe primjenjivim odredbama ili ugovornim sporazumima sukladno:
 - a. Jedinstvenim pravilima za ugovor o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika (CIV – Dodatak COTIF-a) i/ili
 - b. Uredbi (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (PRR) i/ili
 - c. nacionalnom pravu.

- 2.2 Kada prijevoz podliježe jednom ugovoru o prijevozu i uključuje prometne usluge zrakom, cestom, unutarnjim plovnim putovima i morima kao dodatak prijevozu željeznicom, tada svaki oblik prijevoza podliježe odredbama koje reguliraju taj oblik 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-a
 - b. posebnih uvjeta o prijevozu koje propisuje prijevoznik / propisuju prijevoznici i
 - c. podataka navedenih na prijevoznoj ispravi (točka 4.1.3 u nastavku).

Ako postoji proturječnost između GCC-CIV/PRR-a i posebnih uvjeta o prijevozu, potonji imaju prednost pred GCC-CIV/PRR-om. U slučaju proturječnosti između odredbi posebnih uvjeta o prijevozu, primjenjuju se propisi koji su povoljniji za putnika.
- 3.3 Ugovor o prijevozu potvrđuje se putem prijevozne isprave, u uobičajenom papirnatom obliku ili kao elektronička prijevozna isprava (u nastavku „e-prijevozna isprava“). Prijevozna isprava služi – do dokazivanja suprotnog – kao dokaz o zaključenju i sadržaju ugovora o prijevozu.
- 3.4 Jedna prijevozna isprava predstavlja ugovor o prijevozu, osim u slučajevima navedenim u točkama 3.5 i 3.6 u nastavku.
- 3.5 Nekoliko prijevoznih isprava u uobičajenom papirnatom obliku predstavlja nekoliko ugovora o prijevozu. Oni predstavljaju jedan ugovor o prijevozu samo ako je tako predviđeno u posebnim uvjetima o prijevozu.

Nekoliko e-prijevoznih isprava predstavlja nekoliko ugovora o prijevozu. Oni predstavljaju jedan ugovor o prijevozu samo ako su povezane elektronički i ako je to predviđeno u posebnim uvjetima o prijevozu.
- 3.6 Ako je to jasno utvrđeno posebnim uvjetima o prijevozu, jedna prijevozna isprava može predstavljati više ugovora o prijevozu.

3.7 Transfer između kolodvora, na primjer u istoj konurbaciji s drugim vrstama prijevoza nego što je željeznica (autobus, tramvaj, metro, taxi, bicikli) ili pješice, ne čini predmet ugovora o željezničkom prijevozu 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 dvije željezničke prometne usluge, je predmet jednog ugovora o prijevozu samo ako je predstavljen jednom prijevoznom ispravom, ne dovodeći u pitanje točku 3.6, ili ako je to predviđeno u posebnim uvjetima o prijevozu dotičnog prijevoznika / dotičnih prijevoznikâ.

4 Prijevozne isprave i rezervacije

4.1 Općenito

4.1.1 Prijevoznici ili njihove udruge utvrđuju oblik i sadržaj prijevoznih isprava kao i jezike i pisma koje treba koristiti prilikom njihova tiskanja i popunjavanja.

4.1.2 Za elektroničke prijevozne isprave vrijede posebni uvjeti o prijevozu. Podaci sadržani na e-prijevoznim ispravama mogu se pretvarati u čitljivo pismo.

4.1.3 Prijevozna isprava označava u pravilu prijevoznika / prijevoznike koji sudjeluje / sudjeluju u realizaciji ugovora o prijevozu, poduzeće koje ispostavlja prijevoznu ispravu, relaciju, cijenu, period valjanosti prijevozne isprave, uvjete o prijevozu koji se primjenjuju i možebitno ime putnika, datum putovanja, broj vlaka i rezervirano mjesto. Poduzeće koje ispostavlja i prijevoznici navedeni su, u pravilu, sa šiframa. Pripadajući popis dostupan je na www.hzpp.hr.

4.1.4 Posebnim uvjetima o prijevozu utvrđeno je u kojim je slučajevima rezervacija moguća ili obvezna.

4.1.5 Posebnim uvjetima o prijevozu regulirane su pretpostavke i modaliteti za povlastice (npr. za djecu, skupine itd.)

4.2 Kupnja

4.2.1 Prijevozne isprave 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 prijevozne isprave, oni nastupaju kao posrednici i ne preuzimaju nikakvu odgovornost koja proizlazi iz ugovora o prijevozu.

4.2.2 Prijevozna isprava koja nije ispostavljena na ime putnika prenosiva je ako putovanje još nije započelo. Putnicima je zabranjeno prodavati prijevozne isprave.

4.2.3 Ako se prijevozna isprava može platiti u nekoj drugoj valuti koja nije nacionalna valuta prijevoznika, ili nekoj drugoj valuti koju ne koristi prijevoznik, valutu i tečaj treba objaviti u skladu s uvjetima tog prijevoznika.

4.2.4 Uvjeti povrata i zamjene prijevozne isprave kao i povrata prijevozne cijene – osim u slučaju isključenja vlaka ili kašnjenja vlaka (točka 9.1.1 u nastavku) – utvrđeni su prijevoznikovim posebnim uvjetima o prijevozu koji također utvrđuju troškove. Zamjena se, u pravilu, smatra otkazivanjem originalnog ugovora o prijevozu te zaključivanjem novog ugovora. Nečitljive ili oštećene prijevozne isprave mogu biti odbijene. Povrati će se vršiti primjenom iste metode koja se koristi za plaćanje prijevoznih isprava ili možebitno u obliku vaučera.

4.2.5 Podliježući primjenjivom nacionalnom pravu, putnicima koji zlorabljavaju sustav prodaje e-prijevoznih isprava može biti zabranjen nastavak korištenja sustava elektroničke prodaje i funkcija ispisa kod kuće.

4.2.6 Izgubljene ili ukradene prijevozne isprave se niti zamjenjuju niti se za njih vrši povrat.

5 Obveze putnika

5.1 Prije putovanja

5.1.1 Putnik mora unaprijed platiti prijevoznu cijenu i mora se uvjeriti da li je ispostavljena u skladu s njegovim podatcima.

5.1.2 Ukoliko nije drukčije određeno posebnim uvjetima o prijevozu, putnik nakon kupnje prijevozne isprave nema pravo na dodatne povlastice.

5.1.3 Posebnim uvjetima o prijevozu utvrđeno je da li putnik treba sam poništiti prijevoznu ispravu prije ulaska u vlak.

5.1.4 Prijevozna isprava je nevažeća ako nedostaju podatci koje putnik treba unijeti, ako putnik ne poništi prijevoznu ispravu koju je bio dužan poništiti ili ako je prijevozna isprava izmijenjena ili falsificirana. Posebni uvjeti o prijevozu reguliraju postupak za takve slučajeve.

5.1.5 Ako elektronički podatci ili certifikat o sigurnosti na e-prijevoznju ispravi nisu čitljivi, putnik mora kupiti novu prijevoznju ispravu. Putnik, radi pojašnjenja situacije ili povrata, može poslati te e-prijevozne isprave poduzeću koje ih je ispostavilo.

5.1.6 Posebni uvjeti o prijevozu utvrđuju da li i pod kojim uvjetima djeca mogu putovati sama.

5.1.7 Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti 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 možebitno ponuditi kraće vrijeme za obavijesti.

5.2 Tijekom putovanja

5.2.1 Putnik mora ući u vlak prije objavljenog vremena polaska prema voznom redu tako da vlak može krenuti na vrijeme. Ako putnik ne uđe u vlak prije vremena polaska vlaka ili unutar vremenskog perioda navedenog u posebnim uvjetima o prijevozu, putniku više neće biti zajamčen pristup vlaku.

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

5.2.3 Putnici s posebnim prijevoznim ispravama (npr. e-prijevozne isprave, prijevozne isprave ispostavljene na ime putnika, prijevozne isprave izdane po povlaštenoj cijeni ili prijevozne isprave koje se podmiruju posebnim načinom plaćanja) moraju u svakom trenutku biti u mogućnosti pružiti dokaz o svom identitetu i pravu sukladno posebnim uvjetima o prijevozu.

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

5.2.5 Osim ako posebnim uvjetima o prijevozu nije određeno drukčije, putnik ne smije prekinuti svoje putovanje kako bi ga svojevolumno nastavio kasnije.

5.2.6 Prijevozna isprava ovlašćuje putnika na prijevoz u navedenom razredu vagona i na smještaj koji je putnik možebitno rezervirao. Posebnim uvjetima o prijevozu 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 smanjene pokretljivosti 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 i uređaja kao i sve posebne uvjete o pristup vlakovima.

5.2.9 Putnik je dužan pridržavati se svih carinskih, policijskih, zdravstvenih propisa ili ostalih propisa upravnih organa, uključujući zahtjeve za vizom. Ako prijevoznik preuzima troškove povratka ili mogućeg boravka prije povratka putnika bez valjanih dokumenata za ulazak u zemlju, zadržava pravo na regres od takvih putnika. Prijevoznik može takvim putnicima odbiti povrat neiskorištenog dijela prijevozne isprave za predviđeno putovanje temeljem posebnih uvjeta o prijevozu.

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 zlouporabu opreme vezane uz alarm i slučaj nužde, sukladno primjenjivom nacionalnom pravu.

5.2.12 Putnici koji predstavljaju rizik za sigurnost prometa 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 o prijevozu utvrđene su možebitne sankcije za ovakve slučajeve.

6.2 Prijevoz opasnih tvari reguliran je Pravilnikom o međunarodnom prijevozu opasnih tvari željeznicom (RID – Prilog C COTIF-a) i posebice pododjeljkom 1.1.3.8 njegovog dodatka (www.otif.org). U načelu, dozvoljene su samo tvari i predmeti koji su pakirani za maloprodaju i koji su namijenjeni za osobno korištenje ili u kućanstvu ili za slobodno vrijeme i sportske aktivnosti. Za potrebe informiranja vidi Obavijest o prijevozu opasnih tvari u putničkim vlakovima koja je dostupna na www.hzpp.hr.

6.3 U vlakovima je zabranjen transport oružja i streljiva.

Posebnim uvjetima o prijevozu utvrđene su iznimke i modaliteti.

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

6.5 Za prijevoz bicikala kao ručne prtljage vrijede posebni uvjeti o prijevozu.

7 Životinje

7.1 Putnik može sa sobom u vlak unijeti životinje ako to prijevoznici dopuste. Posebnim uvjetima o prijevozu utvrđeni su modaliteti.

7.2 Uz pretpostavku primjenjivog prava, za pse vodiče slijepih osoba 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 praćene putne prtljage i vozila, vrijede posebni uvjeti o prijevozu.

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 prijevozna isprava 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 samo u jednom smjeru.

9.1.3 Povratak na polazište putovanja ili nastavak putovanja mogući 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 točkom 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 točkom 9.3.1 u nastavku. Za kašnjenje od 120 minuta ili više naknada iznosi 50% prijevozne cijene zaračunate u skladu s toč. 9.3.1 u nastavku. I dalje vrijede točke 9.5.1 i 9.5.2 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 odšteta

9.3.1 Temelj obračuna naknada štete je prijevozna cijena koja se dodjeljuje zakašnjelom vlaku. Ako prijevozna isprava tu cijenu ne pokazuje posebno, temelj treba biti iznos koji bi putnik morao platiti za putovanje ograničeno samo na taj vlak. Za ponude s povlasticom i promotivne ponude, prijevozne isprave s integriranom rezervacijom, sezonske karte i druge vrste željezničkih prijevoznih isprava vrijede posebni uvjeti o prijevozu.

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

9.3.3 Prijevoznik može izvršiti povrate i naknade štete u obliku vaučera. Vaučeri se, u pravilu, mogu unovčiti samo kod prijevoznika koji ispostavlja i/ili iskoristiti ga za naznačenu prometnu uslugu. Na zahtjev putnika, prijevoznik vrši povrate 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 Povrati i naknade štete obrađuju se u roku od jednog mjeseca od zaprimanja kod nadležne službe (točka 13.2.1.). Iznosi ispod 4 EUR-a u pravilu se ne isplaćuju. Mogući troškovi doznačivanja su na teret prijevoznika.

9.4 Nemogućnost nastavka putovanja istog dana

Ako putnik ne može nastaviti svoje putovanje istoga dana u skladu s ugovorom o prijevozu zbog isključenja vlaka, kašnjenja vlaka ili ako mu je nastavak putovanja, s obzirom na dane okolnosti neprihvatljiv, prijevoznik podmiruje nastale odgovarajuće troškove za obavještanje osoba koje očekuju putnika, pod pretpostavkom točke 9.5.3 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 točka 9.2) ako se kašnjenje može pripisati prometnim uslugama koje:

- a. se izvršavaju u cijelosti izvan teritorija države članice EU, Švicarske i Norveške
- b. se izvršavaju djelomično izvan teritorija države članice EU, Švicarske i Norveške, pod uvjetom da je do kašnjenja došlo izvan jedne od tih država
- c. su izuzete od PRR-a
- d. ne čine dio ugovora o prijevozu (autobus, tramvaj, metro, taxi, bicikl između kolodvora u istoj konurbaciji)
- e. nkoje 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 kašnjenje.

9.5.2 Osim toga, prijevoznik se oslobađa od svoje odgovornosti za pretrpljena kašnjenja (prethodna točka 9.2), ako je putnik prije kupnje prijevozne isprave bio obaviješten o mogućim kašnjenjima, ili ako kod nastavka putovanja nekom drugom prometnom službom ili drugim prijevoznim putem kašnjenje pri njegovom dolasku na odredište iznosi kraće od 60 minuta.

9.5.3 Prijevoznik se oslobađa od svoje odgovornosti za nemogućnost nastavka putovanja istog dana (prethodna točka 9.4) ako se događaj može pripisati:

- a. okolnostima koje su izvan odvijanja željezničkog 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 infrastrukture ili neko drugo poduzeće koje koristi istu željezničku infrastrukturu ne smatraju se trećom stranom
- d. prometnim ograničenjima kao posljedicu štrajka, ako je putnik o tome bio obaviješten na primjeren način.

10 Pružanje pomoći u slučaju kašnjenja

U slučaju vočekivanog 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 mogućnosti prijevoza. Osobe sa smanjenom pokretljivošću uživaju posebnu pozornost.

11 Tjelesne ozljede

11.1 Odgovornost prijevoznika u slučaju usmrćivanja i ozljeđivanja putnika utvrđena je Jedinstvenim pravilima CIV, neovisno o važećem nacionalnom pravu koje putnicima odobrava daljnju naknadu štete. Za unutarnji prijevoz u državama koje nisu članice EU odgovornost je u skladu s primjenjivim nacionalnim pravom. Neovisno o članku 31 CIV-a, odgovornost pomorskog prijevoznika je u skladu s važećim pomorskim pravom.

11.2 Ukoliko neka prometna usluga nije izuzeta iz PRR-a, prijevoznik koji je odgovoran sukladno članku 56 stavak 1 u svezi sa člankom 26 stavak 5 CIV-a plaća odgovarajući predujam putniku ili njegovim članovima obitelji u slučaju usmrćivanja ili ozljeđivanja u državi članici EU u svrhu pokrivanja neposrednih ekonomskih potreba. U slučaju usmrćivanja, bit će plaćen predujam u iznosu od 21000 EUR-a po putniku. U slučaju ozljeđivanja, bit će plaćen predujam u iznosu do 21000 EUR-a po putniku.

11.3 Predujam ne predstavlja priznanje odgovornosti te se odbija od možebitnih daljnjih isplata štete. Ako ne postoji odgovornost prijevoznika, prijevoznik može 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 (možebitno prosljeđivanje dokumentacije, uvid u istražna izvješća, dostava spisa itd.).

12 Materijalne štete

Odgovornost prijevoznika za ručnu prtljagu i životinje pod nadzorom putnika utvrđena je Jedinstvenim pravilima CIV, neovisno o važećem nacionalnom pravu koje putnicima odobrava daljnju naknadu štete. Važeće nacionalno pravo primjenjuje se za odgovornost u unutarnjem prijevozu u državama koje nisu članice EU. U državama članicama EU, Švicarskoj i Norveškoj ne vrijedi gornja granica odgovornosti sukladno članku 34 CIV-a za opremu za kretanje osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću.

13 Reklamacije i žalbe

13.1 Reklamacije vezane uz tjelesne ozljede

13.1.1 Reklamacije vezane uz odgovornost prijevoznika u slučaju usmrćivanja ili ozljeđivanja putnikâ, ovlaštena osoba mora poslati pismeno u roku od 12 mjeseci nakon saznanja o šteti 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 Ostale reklamacije i žalbe ovlaštena osoba mora poslati pismeno poduzeću koje ispostavlja ili jednom od prijevoznika koji sudjeluje u izvršenju ugovora o prijevozu unutar 3 mjeseca od završetka putovanja. Putnik mora predočiti original prijevozne isprave i sve druge korisne dokumente (npr. potvrdu o kašnjenju prijevoznika).

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 ispostavlja, 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.

13.2.3 Stručni odjel, adresa i jezik korespodencije dostupni su na www.cit-rail.org, nadalje može ih se također dobiti i na internetskim 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 usmrćivanja i

ozljeđivanja 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 prijevoz naplaćen.

14.1.3 Zahtjevi za povratom i odštetom 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 stavak 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 Gašenje prava na postupak i zastara

Rokovi za gašenje prava na postupak i zastaru prema člancima 58 do 60 CIV-a primjenjuju se na sve postupke za naknadu štete na temelju ugovora o prijevozu (tri godine za postupak naknade 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 podnijeti samo sudovima država članica Međuvladine organizacije za međunarodni željeznički promet (OTIF) ili EU na čijem teritoriju tužena strana ima domicil ili uobičajeno boravište ili svoju glavnu podružnicu ili filijalu ili poslovnicu koja je zaključila ugovor o prijevozu. Zahtjevi se ne mogu podnijeti ostalim sudovima.

14.4 Primjenjivo pravo

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