



HŽ INFRASTRUKTURA

POSTUPAK PODNOŠENJA I RJEŠAVANJA PRITUŽBI

Podnošenje i rješavanje pritužbi

Putnik ima pravo podnijeti pisanu pritužbu radi zaštite svojih prava koja su propisana Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika. Putnik može podnijeti pisanu pritužbu u roku od 3 mjeseca od dana saznanja za radnju, postupak ili propuštanje radnje zbog kojih putnik smatra da su povrijeđena njegova prava. Upravitelj kolodvora, **HŽ Infrastruktura d.o.o.**, treba putniku dostaviti pisani odgovor po pritužbi u roku od mjesec dana od dana zaprimanja pritužbe. U opravdanim slučajevima upravitelj kolodvora može dostaviti pisani odgovor unutar roka od tri mjeseca od dana zaprimanja pritužbe, uz obvezu prethodnog obavještanja putnika u roku od mjesec dana od dana zaprimanja pritužbe.

Pritužba se može podnijeti:

- pisanim putem na adresu: **HŽ Infrastruktura, Zagreb, Mihanovićeve 12**
- elektroničkim poštom na adresu: **infrastruktura.upiti@hzinfra.hr**

Po pritužbi će se postupati samo ako sadržava osnovne podatke o podnositelju (ime i prezime, podaci za kontakt: adresa ili e-adresa) i elemente iz nadležnosti upravitelja kolodvora potrebne za rješavanje pritužbe (npr. mjesto, vrijeme, razlog pritužbe: stanje u kolodvoru, službenome mjestu, prometni razlozi itd.).

Ako putnik nije zadovoljan pisanim odgovorom, temeljem Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštite prava putnika u željezničkom prijevozu može podnijeti zahtjev za zaštitu svojih prava regulatornom tijelu – **Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM)**.

Zahtjev HAKOM-u

- pisanim putem na adresu: **Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10 110 Zagreb**
- elektroničkim putem (e-žalbe)
- elektroničkom poštom na adresu: **zeljeznica@hakom.hr**

Zahtjev treba sadržavati:

- podatke o putniku (ime i prezime putnika, adresa prebivališta, OIB i potpis putnika)
- predmet zahtjeva (kratak opis i razlozi zbog kojih putnik nije zadovoljan odgovorom)
- dokaze (npr. prijevozne karte i ostalo)
- presliku pritužbe upravitelju kolodvora
- presliku odluke upravitelja kolodvora na prigovor
- presliku ostale raspoložive dokumentacije (npr. prijevozne karte i ostalo).

HAKOM donosi odluku o zahtjevu putnika (u pravilu bez provođenja usmene rasprave) u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 60 dana od dana prikupljanja relevantnih podataka.

Upravitelj kolodvora treba postupiti u skladu s odlukom HAKOM-a.