

PRAVICE IN OBVEZNOSTI POTNIKOV V ŽELEZNIŠKEM PROMETU

Spoštovani potniki!

V tem dokumentu vas seznanjamo s povzetkom pravic in obveznosti, ki jih imate kot potnik v železniškem prometu po Sloveniji ter na območju EU, Švice in Norveške.

OBVEŠČANJE

Kot prevoznik v železniškem prometu skrbimo za pravočasno in natančno obveščanje o cenah vozovnic in ponudbah ter o voznih redih in morebitnih zamudah ali ovirah v prometu. Nudimo vam tudi informacije o možnostih potovanj invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ter o možnostih prevoza koles in prtljage. **Aktualne podatke najdete na naši spletni strani www.slo-zeleznice.si in brezplačni telefonski številki 080 81 11.**

PRODAJNA MESTA VOZOVNIC

Potniki vstopajte v vlak z **veljavno vozovnico**. Vozovnice lahko kupite:

- na prodajnih mestih (točen seznam je objavljen na naši spletni strani) in samopostrežnih avtomatih (kartomatih) na vseh večjih postajah ter
- v spletni trgovini in mobilni aplikaciji Grem z vlakom.

Veljavno vozovnico predložite osebju vlaka in jo hranite do konca potovanja.

Nakup vozovnic je možen tudi pri sprevodniku v vlaku. Pri tem boste plačali še **dodatek** (v skladu s Potniško tarifo kot veljavnim cenikom). Dodatka ni treba plačati, če vstopite v vlak na postaji, na kateri vozovnic ne prodajamo.

POMOČ OSEBAM Z OMEJENO MOBILNOSTJO IN INVALIDNIM OSEBAM NA POSTAJAH IN NA VLAKU

V okviru tehničnih možnosti **brezplačno pomagamo in organiziramo** varno potovanje za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo. O nameravani poti in potrebni pomoči nas obvestite najmanj 48 ur prej, in sicer na telefonsko številko 01/29 13 391 ali po e-pošti: potnik.info@slo-zeleznice.si.

ZAMUDE VLAKOV

Če na namembno postajo pripotuje vlak z daljšo zamudo, imate pravico do nadomestila. Za zamudo vlaka od 60 do 119 minut imate pravico do vračila 25% cene vozovnice na relaciji zamude. Za zamudo nad 120 minut je znesek nadomestila 50%. Najnižji znesek izplačila za zamudo znaša 4 evre. Za abonentske (letne, mesečne, tedenske) vozovnice in vozovnice za celotno omrežje železnice InterRail, Eurail veljajo posebna določila. Pravica do nadomestila vam ne pripada, če:

- je zamuda nastala zaradi okoliščin, ki niso povezane z železniškim prometom in se jim prevoznik ni mogel izogniti, njihovih posledic pa ne preprečiti;
- je bila pričakovana zamuda vnaprej javno objavljena;
- je zamuda nastala po krivdi potnika ali druge osebe.

Do nadomestila ste kljub naštetemu upravičeni, če je za zamudo krivo drugo železniško podjetje ali prevoznik.

ODPOVED VLAKA, DALJŠA ZAMUDA ALI ZAMUDA POVEZAVE VLAKA

Če zaradi odpovedi vlaka, zamude vlaka za več kot 60 minut ali izgubljen zveze vlaka nadaljevanje vašega potovanja istega dne ni več mogoče ali ne bi bilo smiselno, se lahko odločite, da:

- ne odpotujete in prejmete vrnjeno celotno prevoznino;
- odpotujete z drugim vlakom (po drugi prevozni poti na območju, z vlaki prevoznikov, ki so navedeni na vaši vozovnici);
- odpotujete, a si pozneje (med potjo) premislite ter končate potovanje, prejmete vračilo za neizrabljen del vozovnice;
- se vrnete na začetno postajo z vlaki prevoznikov, ki so navedeni na vaši vozovnici, in prejmete celotno prevoznino.

IZGUBA ZADNJE POVEZAVE VLAKA ISTEGA DNE

Če ste zaradi zamude vlaka izgubili zadnjo povezavo v istem dnevu, imate pravico do povračila razumnih stroškov hotelske prenočitve. Pravica vam ne pripada, kadar je zamudo povzročil dejavnik izven vpliva železnice ter prevoznika oz. kadar je bila napoved zamude vnaprej javno objavljena.

ODGOVORNOST PREVOZNIKA OB NESREČI V ŽELEZNIŠKEM PROMETU

V primeru telesne poškodbe zaradi nesreče (med vstopom v vlak, potovanjem ali izstopom iz vlaka), za katero je odgovoren prevoznik, ste upravičeni do odškodnine. V primeru smrti potnika so do odškodnine upravičeni svojci.

PRTLJAGA

V vlak je dovoljeno brezplačno prinesiti osebno prtljago v skladu s Potniško tarifo. **Za prtljago ste dolžni skrbeti sami, ves čas potovanja.** S prtljago se ne sme ovirati drugih potnikov in umazati ali poškodovati opreme vlaka.

Če je prevoznik v železniškem prometu odgovoren za izgubo/poškodovanje prtljage ali izgubo/poškodovanje opreme za gibanje invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo, imate kot potnik pravico od prevoznika zahtevati nadomestilo.

ZAHTEVKI ZA NADOMESTILO ZA ZAMUDO VLAKA, PRITOŽBE IN REKLAMACIJE

Vse zahtevke naslovite **pisno** na naslov prevoznika, pri katerem ste kupili vozovnico, ali na kateregakoli od prevoznikov, ki so navedeni na vaši vozovnici ali na el. naslov: pritozbe.pohvale@slo-zeleznice.si. Pojasnila in dodatne informacije dobite na brezplačni telefonski številki 080 19 10 ali po e-pošti na pritozbe.pohvale@slo-zeleznice.si.

Če s pojasnili ali obravnavo vaše zahteve glede kršitve pravic potnikov s strani prevoznika niste bili zadovoljni, se lahko pritožite na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve RS (AKOS), in sicer po pošti: Stegne 7, 1000 Ljubljana ali na info.box@akos-rs.si ter osebno v času uradnih ur.

VARNOST

Kot potnik ste zaradi zagotavljanja varnosti dolžni upoštevati Pravilnik o notranjem redu na železnici, ki je objavljen na železniških postajah in na vlakih ter se ravnati po navodilih železniških delavcev.

Dostop potnikov, drugih oseb in cestnih ali drugih vozil na železniško območje in gibanje na njem je dovoljeno le na določenih mestih, ki so kot takšna določena in označena.

PRAVNA PODLAGA

Vaše pravice temeljijo na Enotnih pravilih o pogodbi v mednarodnem železniškem prometu (CIV), Uredbi Evropskega parlamenta in Sveta št. 1371/2007 z dne 23. oktobra 2007 (EC) o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu, Uredbi o izvajanju Uredbe (ES) o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu in Splošnih pogojih prevoza ter posebnih pogojih prevoza Slovenskih železnic. Pristojni organ za izvajanje Uredbe ES št. 1371/2007 je Ministrstvo za infrastrukturo, Langusova ulica 4, 1000 Ljubljana.

**Več informacij o vaših pravicah in obveznostih pri potovanju z vlaki lahko poiščete na naši spletni strani: www.slo-zeleznice.si.
Želimo vam prijetno vožnjo!**