



GCC-CIV/PRR

GCC (General Conditions of Carriage) - Splošni pogoji prevoza potnikov po železnici
PRR (Passengers' Rights Regulation) - Uredba o pravicah potnikov

1. SPLOŠNO

Na podlagi Evropske uredbe EU 2021/782 Evropskega parlamenta in sveta o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu velja od 07.06.2023 dalje nova ureditev pravic potnikov v mednarodnem in notranjem prometu SŽ. Pravila CIV so še vedno veljavna za celotno območje evropskih železnic, vendar so v državah članicah EU, na Norveškem in v Švici razširjena z:

- PRR (Passengers' Rights Regulation) - Uredba o pravicah potnikov
- GCC (General Conditions of Carriage) - Splošni pogoji prevoza potnikov po železnici

2. UPRAVIČENCI

Vsi potniki, ki so sklenili pogodbo o prevozu (kupili vozovnico) in potujejo v mednarodnem prometu na območju Evropske skupnosti, Norveške in Švice ter potniki v notranjem prometu SŽ.

3. OBVEZNOSTI PREVOZNIKOV GLEDE ZAGOTAVLJANJA INFORMACIJ POTNIKOM

Minimalne informacije, ki so jih dolžni zagotoviti prevozniki in/ali prodajalci vozovnic v železniškem potniškem prometu so:

Informacije pred začetkom potovanja

- Splošni pogoji, ki veljajo za pogodbo
- Vozni redi in pogoji najhitrejšega potovanja
- Vozni redi in pogoji potovanja po najugodnejših cenah
- Dostopnost, pogoji dostopa in razpoložljivost pripomočkov na vlaku za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo
- Dostopnost in pogoji dostopa s kolesom
- Razpoložljivost sedežev v vseh vrstah vagonov
- Vse dejavnosti, ki lahko privedejo do prekinitve ali zamud prevoznih storitev
- Razpoložljivost storitev na vlaku
- Postopki za vračilo izgubljene registrirane prtljage
- Postopki za vlaganje pritožb.

Informacije med potovanjem

- Storitve na vlaku
- Naslednja postaja
- Zamude
- Informacije o zvezah vlakov in voznem redu
- Informacije glede varnosti

4. OBVEZNOSTI PREVOZNIKOV GLEDE ZAGOTAVLJANJA MINIMALNIH STANDARDOV KAKOVOSTI

- Informacije in vozovnice
- Točnost mednarodnih storitev in splošna načela reševanja napak pri opravljanju storitev
- Odpovedi mednarodnih storitev



- Snažnost voznega sredstva in postajnih poslopij (kakovost zraka v vagonih, higiena sanitarnih prostorov itd.)
- Preučevanje zadovoljstva strank
- Obravnava pritožb, povračila in nadomestila v primeru neizpolnjevanja standardov kakovosti
- Pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo.

5. SPLOŠNA DOLOČILA

5.1. Sklenitev pogodbe o prevozu v mednarodnem prometu

Blagajnik je dolžan s potnikom skleniti eno prevozno pogodbo za vse prevozne storitve različnih prevoznikov v mednarodnem prometu. To pomeni, da je potrebno vse vozovnice, ki se nanašajo na en takšen prevoz, obvezno speti in vložiti v ovitek.

Posamezne vozovnice namreč pomenijo različne pogodbe o prevozu, čemur se je potrebno v skladu z novo sprejetimi predpisi v največji možni meri izogibati.

5.2. Nadomestilo za zamudo

Vsak potnik, ki ima zaradi zamude vlaka ob prihodu v namembno postajo, če je zamuda nastala na območju EU, v Švici ali na Norveškem, pravico do nadomestila:

- **25% cene za relacijo, kjer je zamuda nastala, kadar vlak zamuja od 60 min do 119 minut**
- **50% cene za relacijo, kjer je zamuda nastala, kadar vlak zamuja 120 minut ali več**

Zahtevek za nadomestilo se lahko vloži pri kateremkoli v prevozu sodelujočem prevozniku, rešuje pa ga tisti prevoznik, ki je vozovnico izdal.

Izključitev odgovornosti prevoznika

Pravice do kompenzacije potnik nima:

- če je bil pred nakupom vozovnice obveščen o pričakovani zamudi
- kadar mu je bil zagotovljen nadomestni prevoz, tako da je ob prihodu v namembno postajo zamuda znašala manj kot 60 minut
- če je bil prevoz v celoti ali deloma opravljen izven EU
- če je zamuda nastala zaradi okoliščin, ki niso povezane z železniškim prometom in se jim prevoznik kljub ustreznim varnostnim ukrepom ni mogel izogniti, njihovih posledic pa ne preprečiti
- če je zamuda nastala po krivdi potnika ali tretje osebe
- v primeru napovedane stavke osebja prevoznika

Uveljavitev pravice do nadomestila za zamudo

Potnik lahko nadomestilo zahteva

- na posebnem obrazcu (vzorec v prilogi)
- na katerikoli drug način v pisni obliki

Zahtevku za nadomestilo mora priložiti originale vozovnic, rezervacij, doplačil ter potrdilo o zamudi. Če znesek nadomestila za zamudo znaša manj kot 4,00 EUR se ga ne izplača.

Dolžnosti osebja vlaka in blagajnikov

Osebje vlaka in blagajniško osebje je dolžno vsakemu **potniku na zahtevo izročiti obrazec** –

Zahtevek za nadomestilo za zamudo. Dolžina zamude se lahko potrdi na samem obrazcu (spodnji del obrazca) ali pa se potniku izda Potrdilo o zamudi na K-2EL.



Obravnavna zahtevkov za nadomestilo za zamudo

Vse tovrstne zahtevke se posreduje na naslov:

SŽ - Potniški promet, d.o.o., Služba za prodajo in marketing, Oddelek za podporo strankam – reklamacije, Kolodvorska 11, SI – 1000 Ljubljana

in sicer preko osebja vlaka (odda se določevalcu ob prihodu v domovno postajo), preko potniških blagajn, info centrov, lahko pa ga potnik tudi sam pošlje po pošti na isti naslov.

5.3. Nadomestna storitev in pomoč potnikom

Če zaradi izostanka vlaka, oz. zamude več kot 60 minut ob prihodu v namembno postajo ali izgubljene zveze nadaljevanje potovanja v skladu s prevozno pogodbo istega dne glede na okoliščine ni več možno ali ne bi bilo smiselno, ima potnik naslednje pravice:

Preusmeritev na drug vlak ali prevoz z drugim prevoznim sredstvom do namembne postaje

Povračilo prevoznine za ne-prepotovano relacijo

Povračilo celotne prevoznine, če potnik odstopi od potovanja pred začetkom zaradi zamude vlaka

Prevoz z drugimi vlaki in po drugi prevozni poti pod pogojem, da uporablja vlake prevoznikov, ki so navedeni na njegovi prevozni pogodbi/vozovnici

Povratek na začetno postajo, če začeto potovanje zaradi zamude nima več pomena za potnika in vračilo celotne prevoznine

Pomoč potnikom se v primeru večje zamude vlaka ponudi tudi v obliki okrepcila, vendar le v okviru zmožnosti prevoznika. O operativni izvedbi se odloča glede na vsak primer posebej.

Nadaljevanje poti naslednji dan in nočitev v hotelu, vključno s transferjem do hotela: to določilo vključuje dve opciji, namreč da prevoznik potnikom zagotovi ustrezno prenočišče vključno s potrebnim transferjem ali da prevoznik povrne razumne stroške namestitve vključno s potrebnim transferjem. Uporablja se le takrat, kadar potnik nima nobene možnosti nadaljevanja poti isti dan.

Osebje vlaka je v primeru zamude dolžno potnika informirati o možnostih, ki jih ima in ga usmerjati na storitve, ki so predvidene. V primerih iz zadnjih dveh alinej se predhodno obvezno posvetuje z določevalcem po postopku, opisanem spodaj.

Tudi v drugih izjemnih primerih se sprevodnik ali vodja vlaka o ustreznih ukrepih posvetuje z določevalcem svoje domovne postaje oz. - izven rednega delovnega časa - **na brezplačno št.:**

080 28 48 - po odzivniku se vtipka:

1 – določevalec Ljubljana

2 – določevalec Maribor

5.4. Prevoz invalidov in oseb z zmanjšano mobilnostjo

Invalid oz. gibalno ovirana oseba mora na objavljene kontaktne naslove (ob delavnikih od 8.00 do 16.00 na tel. (0)1 291 33 91, e pošta: potnik.info@slo-zeleznice.si sporočiti namero o potovanju z vlakom najmanj 24 ur vnaprej in sicer za celotno relacijo. Prevoznik je dolžan poskrbeti, da so o nameravanem potovanju obveščene tudi druge v prevozu sodelujoče železnice in v okviru zmožnosti zagotoviti čim bolj ustrezno storitev.

V primeru, da invalid oz. oseba z zmanjšano mobilnostjo svoje namere o potovanju ne sporoči pravočasno, si bodo SŽ kljub temu prizadevale prevoz zagotoviti, vendar le v okviru trenutno obstoječih zmogljivosti.

Osebje Slovenskih železnic je dolžno invalidom in drugim potnikom z zmanjšano mobilnostjo nuditi vsestransko pomoč in podporo.



6. KONČNA DOLOČILA

Pri zagotavljanju ustreznosti kvalitete informiranja potnikov in minimalnih standardov kakovosti so dolžni sodelovati **vsi uslužbenci Slovenskih železnic, ki na kakršen koli način sodelujejo pri dejavnostih prevoza potnikov**. Neizvajanje teh obveznosti bo namreč zakonsko sankcionirano – določene bodo kazni za opustitev dejanj, ki bodo bremenile konkretno tiste izvajalce, ki navedenih posameznih določil ne bodo upoštevali.