

ZAHTJEV ZA POVRAĆAJ TROŠKOVA I/ILI NAKNADE

Obrazac se ispunjava VELIKIM ŠTAMPANIM SLOVIMA.

1. Razlozi za podnošenje zahtjeva:

Označite simbolom - [X] svaki razlog koji se odnosi na vaš zahtjev

- Kašnjenje usluge
- Otkazivanje usluge
- Propuštena veza zbog kašnjenja ili otkazivanja usluge

2. Zahtjev za povraćaj troškova/naknadu za kašnjenje/otkazivanje/propuštenu vezu za isto putovanje vozom podnijet na posebnom obrascu željezničkog prevoznika

Da li ste na internet stranici ili u mobilnoj aplikaciji željezničkog prevoznika podnijeli zahtjev na posebnom obrascu za povraćaj troškova i/ili naknadu za otkazivanje, kašnjenje ili propuštenu vezu za isto putovanje vozom?

Ako je odgovor potvrđan, ispunite podatke u nastavku.

2.1. Datum podnijetog zahtjeva za povraćaj troškova/naknadu za isto putovanje vozom (dan/mjesec/godina):/..../....

2.2. Zahtjev upućen (navedite naziv željezničkog prevoznika – ako ima više željezničkih prevoznika, potrebno je navesti sve prevoznike):

...

2.3. Način podnošenja zahtjeva (putem interneta ili mobilne aplikacije – navedite upućivanje na taj zahtjev, ako je dostupno):

...

3. Informacije o putovanju

3.1. Naziv željezničkog prevoznika

...

3.2. Planirano putovanje

3.2.1. Datum polaska (dan/mjesec/godina):/..../....

3.2.2. Otpravna stanica:

...

3.2.3. Uputna stanica:

...

3.2.4. Predviđeno vrijeme polaska (sati/minuti)::....

3.2.5. Predviđeno vrijeme dolaska (sati/minuti)::....

3.2.6. Broj/kategorija voza:

...

3.2.7. Broj karte/broj rezervacije:

...

3.2.8. Cijena karte:

...

3.3. Ostvareno putovanje

3.3.1. Ostvareni datum dolaska (dan/mjesec/godina):/..../....

3.3.2. Ostvareno vrijeme polaska (sati/minute)::....

3.3.3. Ostvareno vrijeme dolaska na konačno odredište (sati/minuti)::....

3.3.4. Broj/kategorija voza:

...

3.3.5. Propuštena veza u (stanica):

...

4. Vrsta vašeg zahtjeva upućenog željezničkom prevozniku

Označite svoj zahtjev simbolom - [X].

- povraćaj troškova za vozne karte (*)**, zbog otkazivanja ili kašnjenja voza ili propuštene veze koja je dovela do očekivanog kašnjenja od 60 ili više minuta u dolasku na uputnu stanicu (**)
- naknada (**)** (odaberite jednu od sljedećih opcija):
- za kašnjenje od 60 do 119 minuta u dolasku na uputnu stanicu (***)
- za kašnjenje od 120 ili više minuta u dolasku na uputnu stanicu
- za učestala kašnjenja ili otkazivanja vozova za putovanja sa mjesečnom ili sezonskom kartom (****)
- povraćaj troškova za korišćenje usluga drugih prevoznika ili druge troškove** (računi za druge željezničke prevoznike, autobuse, taksi, hotelski ili drugi smještaj, obroke, osvježavajuća pića) (*****)

Napomena: ne možete zatražiti naknadu i povraćaj troškova, ako ste propustili jednu ili više veza u slučaju da su ispunjeni svi sljedeći uslovi:

1. kupili ste kartu ili karte u okviru jedne transakcije za putovanje koje uključuje jednu ili više veza;
2. na karti ili drugom (elektronskom) dokumentu navedeno je da karte predstavljaju posebne ugovore o prevozu;
3. o tome ste obaviješteni prije kupovine.

(*) Povraćaj troškova isplaćuje se u roku od 30 dana nakon prijema zahtjeva. Nemate pravo na povraćaj troškova za karte ako je željeznički prevoznik ponudio i preuzeo potrebne mjere za preusmjeravanje ili nastavak putovanja do konačnog odredišta i ako ste prihvatili tu ponudu.

(**) Naknada cijene karte isplaćuje se u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva za naknadu. Napominjemo da željeznički prevoznik može da utvrdi najniži prag ispod kojeg se naknade neće isplaćivati. Taj prag ne smije biti veći od 4 EUR po karti. Istovremeno napominjemo da od željezničkog prevoznika možete zatražiti naknadu ili povraćaj troškova za karte, ali ne i oboje za isto putovanje.

(***) Napominjemo da željeznički prevoznik može da dodijeli naknadu i za kašnjenja kraća od 60 minuta.

(****) Napominjemo da su kriterijumi za utvrđivanje kašnjenja i za izračunavanje naknade utvrđeni u skladu sa članom 28 Zakona o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju.

(*****) U obzir se uzimaju samo troškovi koji su primjereni u skladu sa članom 27 stav 5 i članom 30 stav 3 Zakona o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju. Napominjemo da je željeznički prevoznik dužan da ponudi obroke i osvježavajuća pića u količini primjerenom vremenu čekanja, ako su dostupni u vozu ili na željezničkoj stanici ili se mogu razumno nabaviti uzimajući u obzir udaljenost dobavljača, vrijeme potrebno za dostavu i trošak nabavke. Povraćaj troškova za korišćenje drugih pružaoca usluga prevoza isplaćuje se u roku od 30 dana nakon prijema zahtjeva. Preporučuje se podnošenje relevantnih pratećih dokumenata.

5. Lični podaci

5.1. Ime i prezime

5.1.1. Ime:

1) ...

5.1.2. Prezime: ...
5.2. Adresa 5.2.1. Ulica: ... 5.2.2. broj: ... 5.2.3. Država: 5.2.4. Poštanski broj ... 5.2.5. Mjesto: ...
5.3. Kontakt podaci: 5.3.1. E-mail (<i>ako je primjenjivo, navedite adresu korišćenu za rezervaciju</i>): 5.3.2. Kontakt tel. : ...
5.4. Izaberite način plaćanja za povraćaj/naknadu: (<i>označite samo jedno polje</i>) <input type="checkbox"/> Novac <input type="checkbox"/> Vaučeri i/ili druge usluge (ako se nude)
5.5. Podaci o plaćanju (<i>u slučaju odabira povraćaja/naknade u novcu</i>) 5.5.1. IBAN (broj računa): ... 5.5.2. SWIFT/BIC (broj za usmjeravanje): ... 5.5.3. Druga sredstva plaćanja koja putnik koristi za kupovinu karte (npr. PayPal, Apple Pay itd.): ... 5.5.4. Ime vlasnika računa (<i>ime, prezime</i>): ...

6. Dodatne informacije povezane sa vašom kartom/putovanjem

Ako želite, ovdje možete dodati druge informacije koje se odnose na vašu kartu/putovanje, uključujući dodatne troškove za druge pružaoce usluga prevoza ili druge troškove (računi za druge željezničke prevoznike, autobuse, taksi, hotelski ili drugi smještaj, obroke, osvježavajuća pića). Preporučuje se podnošenje relevantnih priloženih dokumenata. Najviše 2 500 znakova.

...
...
...
...
...
...

PRILOŽITE RELEVANTNE DOKUMENTE

(npr. karte ili rezervacije, uključujući dokumentaciju o nastalim dodatnim troškovima; potvrda odlaganja/otkazivanja, prema potrebi)

Obrada ličnih podataka putem ovog obrasca sprovodi se u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Primalac ovog obrasca pruža dodatne informacije o načinu obrade vaših ličnih podataka.

Ovim potvrđujem da primalac ovog obrasca za povraćaj troškova ili naknade može podijeliti moje lične podatke sa drugim relevantnim stranama, ako je to potrebno za obradu mog zahtjeva.

Označite odgovor simbolom - [X]

DA NE

Ovim izjavljujem da su sve informacije navedene u ovom obrascu istinite i tačne.

Datum podnošenja zahtjeva (<i>dan/mjesec/godina</i>): .../.../....	Mjesto podnošenja zahtjeva: ...
---	------------------------------------

Ime putnika ili predstavnika putnika: ...

Napomena: Određeni željeznički prevoznici nude povoljnije uslove za povraćaj troškova i naknadu u skladu sa uslovima predviđenim Zakonom o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju, pa se preporučuje da provjerite opšte uslove prevoza željezničkog prevoznika.