

Opći uvjeti prijevoza putnika i prtljage

Na temelju članka 33. stavak 4. a u svezi članka 4. t. 26. Zakona o prijevozu u cestovnom prometu („Narodne Novine“ br. 82/2013) direktor Clissa d.o.o. Klis, mr.sc. Krešimir Glavina, prof. utvrđuje slijedeće

OPĆE UVJETE PRIJEVOZA

I. OPĆE ODREDBE

PRIJEVOZNIK : **CLISSA** d.o.o.,Kneza Trpimira 148, 21231 KLIS

PUTNIK: osoba koju prijevoznik prevozi uz naknadu

PRIJEVOZ U UNUTARNJEM CESTOVNOM PROMETU: prijevoz na teritoriju Republike Hrvatske

PRIJEVOZ U MEĐUNARODNOM CESTOVNOM PROMETU: prijevoz između dvije ili više zemalja

VOZILO: autobus i osobno vozilo koji su namijenjeni isključivo prijevozu putnika

VOZNA KARTA: dokument s kojim putnik ostvaruje pravo na prijevoz kod prijevoznika pod uvjetima utvrđenim ovim općim uvjetima prijevoza

Članak 1.

Ovim općim uvjetima prijevoza utvrđuju se međusobni odnosi prijevoznika i putnika koji koriste usluge prijevoznika u javnom cestovnom prijevozu i uvjeti pod kojima će prijevoznik pružiti uslugu prijevoza putniku i njegovoj prtljazi.

II. UGOVOR O PRIJEVOZU

Članak 2.

Ugovorom o prijevozu prijevoznik se obvezuje sigurno prevesti putnika i njegovu prtljagu prema ugovorenoj relaciji po objavljenom voznom redu, a putnik se obvezuje prijevozniku platiti naknadu za prijevoz.

Ugovor o prijevozu može se sklopiti i između prijevoznika i naručitelja prijevoza, u kojem slučaju naručitelj prijevoza preuzima obvezu plaćanja naknade za prijevoz.

Postojanje ugovora o prijevozu dokazuje se voznom kartom ili posebnim ugovorom.

Članak 3.

Vozna karta sadrži nadnevak i relaciju putovanja, podatke o prijevozniku i cijenu prijevoza. Vozna karta se prodaje na ovlaštenim prodajnim mjestima te vozilima prijevoznika, prema važećem cjeniku.

Vozna karta može biti ispisana kompjuterski ili ručno.

Članak 4.

Vozna karta izdana za jednokratnu vožnju, odnosno vožnju u jednom smjeru obvezuje prijevoznika za određeni nadnevak i vrijeme putovanja koje je naznačeno na voznoj karti. Putnik može kupiti i povratnu voznu kartu za putovanje na relacijama koje kao takve odredi prijevoznik.

Povratna vozna karta omogućuje putniku putovanje u polasku i povratku na unaprijed utvrđenoj relaciji, a obvezuje prijevoznika za određeni nadnevak i vrijeme polaska koje je naznačeno na karti i to isključivo za putovanje u polasku, **dok je nadnevak i vrijeme putovanja u povratku putnik dužan potvrditi kupnjom rezervacije.**

Prilikom povratnog putovanja, putnik je dužan imati originalnu autobusnu kartu s kupon povratka, te ih zajedno predati voznom osoblju na poništenje.

Osnova za izračun cijene povratne vozne karte je puna cijena dvaju voznih karata u jednom smjeru sukladno relaciji putovanja, umanjena za visinu popusta prema unaprijed određenim komercijalnim povlasticama prijevoznika

Na povratnoj voznoj karti može biti naznačeno i vrijeme važenja koje se računa od dana započetog putovanja, i ista se ne može koristiti nakon proteka roka važenja.

Povratne vozne karte vrijede na linijama prijevoznika i u iznimnim situacijama na linijama drugih prijevoznika ukoliko postoji dogovor između prijevoznika.

Članak 5.

Izmjenu termina polaska naznačenog na voznoj karti moguće je izvršiti ukoliko putnik zahtjev postavi prometnom uredu ili drugoj ovlaštenoj osobi prijevoznika i to najkasnije dva (2) sata prije početka putovanja u unutarnjem linijskom prijevozu. U tom slučaju, putnik je dužan za dan putovanja platiti novu rezervaciju i kolodvorsku uslugu.

Članak 6.

Putnik može predrezervirati mjesto u vozilu osobno na organiziranim prodajnim mjestima prijevoznika.

Predrezervacija obvezuje prijevoznika samo ukoliko putnik kupi voznu kartu i/ili rezervaciju najkasnije dva (2) sata prije početka putovanja u unutarnjem linijskom prijevozu.

Ako putnik u roku iz stavka 2. ovog članka ne kupi voznu kartu prodajno mjesto ima pravo prodati rezervaciju drugom putniku, a prethodni putnik gubi pravo na rezervirano sjedište kao i traženje odštete od prijevoznika.

Prijevoznik zadržava pravo na pojedinim linijama izmijeniti broj sjedala koje je navedeno na rezervaciji.

Rezervacija se ne izdaje bez kupljene vozne karte osim kada putnik posjeduje povratnu voznu kartu.

Naknada za rezervaciju mjesta naplaćuje se prema važećem cjeniku prijevoznika odnosno prodajnog mjesta.

Članak 7.

Prijevoznik će putniku na njegov zahtjev izdati potvrdu o cijeni vozne karte za zatraženu relaciju na kojoj prijevoznik obavlja prijevoz.

Potvrda se izdaje na prodajnim mjestima i naplaćuje prema važećem cjeniku prijevoznika.

III. POVRAT NAKNADE ZA PRIJEVOZ

Članak 8.

Prijevoznik se obvezuje vratiti putniku naknadu za prijevoz umanjenu za iznos od 10% na ime manipulativnih troškova, ako putnik odustane od putovanja i podnese zahtjev prijevozniku i to:

- u unutarnjem linijskom prijevozu najkasnije dva (2) sata prije početka putovanja

Putnik iz stavka 1 ovog članka nema pravo na povrat novca uplaćenog za kolodvorsku uslugu i rezervaciju.

Ukoliko putnik prijevozniku podnese zahtjev za povrat naknade za prijevoz neiskorištenog dijela povratne vozne karte u roku važenja iste, prijevoznik će od plaćene cijene povratne vozne karte odbiti cijenu prijevoza u jednom pravcu sa odgovarajućom komercijalnom povlasticom i 10% na ime manipulativnih troškova te će razliku isplatiti putniku.

Rok važenja povratne vozne karte računa se od dana započetog putovanja.

Ukoliko putnik nije rezervirao kartu u povratku, a zbog prekomjernog broja putnika se nije uspio ukrcati – nema pravo na povrat naknade za prijevoz.

Članak 9.

Za izgubljeni, oštećenu ili uništenu voznu kartu kao i voznu kartu koja je otkazana poslije vremena navedenog u članku 8. stavka 1. ovih općih uvjeta, naknada za prijevoz se ne vraća.

Putnik koji je svojom krivnjom otputovao autobusom drugog prijevoznika, a ne prijevoznikom za kojeg je kupio voznu kartu nema pravo povrata plaćenog iznosa vrijednosti vozne karte.

Članak 10.

Povrat naknade za prijevoz vrši se na osnovu cjelovite i neoštećene vozne karte na prodajnom mjestu gdje je vozna karta kupljena.

IV. OBVEZE PUTNIKA

Članak 11.

Putnik je dužan provjeriti sve elemente vozne karte u trenutku kada je zaprimi, kao i prebrojiti vraćeni novac, te odmah prijaviti utvrđene greške prodajnom osoblju.

Ukoliko putnik ne informira na vrijeme prijevoznika o greški, vozna karta smatrat će se ispravnom.

Članak 12.

Prijevoznik zadržava pravo ne izdati voznu kartu i odbiti primiti na prijevoz putnike koji svojim ponašanjem nanose štetu imovini prijevoznika te uznemiravaju ostale putnike ili vozno osoblje.

Članak 13.

Putnik je obvezan brinuti se da na polasku na autobusnom kolodvoru odnosno stajalištu ili među stajalištu uđe u vozilo koje prometuje na liniji i da na svom završnom autobusnom kolodvoru odnosno stajalištu izađe iz vozila.

Putnik može ući ili izaći iz vozila samo na autobusnom kolodvoru odnosno stajalištu koje je predviđeno po voznom redu.

Putnik se treba brinuti da otputuje prijevoznikom označenim na voznoj karti.

Putnik je obavezan brinuti se da dođe na početno stajalište najmanje 10 minuta prije polaska. U slučaju kašnjenja putnika, prijevoznik nema nikakve obaveze prema putniku.

Članak 14.

Putnik je dužan čuvati voznu kartu tijekom cijelog putovanja te je pokazati na zahtjev ovlaštene osobe prijevoznika, koja se identificira službenom iskaznicom kontrolora. Ukoliko putnik koristi voznu kartu sa komercijalnom povlasticom, mora dokazati svoj identitet osobnom ispravom ili drugim odgovarajućim dokumentom (npr. a-iskaznicom) kojim ostvaruje pravo kupovine vozne karte sa popustom.

Kada vozno osoblje obavi pregled putnih karata i izvrši naplatu od svih putnika koji nisu imali putne karte, dužno je pitati ima li još putnika bez vozne karte.

Ukoliko se putnik pritaji od voznog osoblja u namjeri da ne plati ili ošteti, izgubi ili na bilo koji način ostane bez vozne karte, koristi nevažeću ili neispravnu voznu kartu, obavezan je voznom odnosno kontrolnom osoblju platiti **kaznu u iznosu od 100,00 kn i punu cijenu vozne karte za relaciju na kojoj putuje.**

Putnik koji odbije platiti kaznu i punu cijenu vozne karte zbog neposjedovanja odgovarajuće vozne karte, isključuje se iz putovanja, a ukoliko on to odbije vozno osoblje je o tome dužno obavijestiti najbližu policijsku postaju i pričekati dolazak policije.

Članak 15.

Prijevoznik ima pravo odbiti rezervaciju, izdati voznu kartu ili na drugi način osigurati voznu kartu ili primiti u vozilo osobu sa invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću u slučaju potrebe zadovoljavanja važećih sigurnosnih zahtjeva utvrđenih normama međunarodnog prava, prava Zajednice ili nacionalnog prava ili zbog zadovoljavanja zdravstvenih i sigurnosnih zahtjeva koje utvrde nadležna tijela te u slučaju kada projekt vozila ili infrastrukture autobusnih kolodvora ili autobusnih stajališta fizički onemogućuje ukrcavanje, iskrcavanje ili prijevoz osoba sa invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću na siguran i praktično izvediv način.

Članak 16.

Za vrijeme putovanja vozno i kontrolno osoblje prijevoznika može isključiti iz putovanja putnika:

- ako narušava red i mir u vozilu
- ako ugrožava sigurnost prometa
- ako ometa rad voznog osoblja
- ako ometa rad kontrolnog osoblja
- ako se nepristojno odnosi prema putnicima i/ili voznom osoblju.

U isto vrijeme kada se putnik isključi iz putovanja vozno osoblje mu uručuje i prtljagu. U tom slučaju putnik nema pravo na povrat iznosa naknade vozne karte od mjesta isključenja do završnog autobusnog kolodvora odnosno stajališta.

Članak 17.

Ako putnik namjerno ili zbog krajnje nepažnje onečisti autobus, obavezan je platiti čišćenje autobusa u visini stvarnih troškova.

Putnik je obavezan naknaditi štetu prijevozniku koju je prouzročio svojom krivnjom.

Članak 18.

Potrebne informacije putnicima daju se putem internet stranica prijevoznika i putem autobusnih kolodvora.

Članak 19.

U međunarodnom prijevozu putnik je dužan pridržavati se propisa drugih zemalja koja se odnose na putovanje, ulazne i izlazne dokumente (putovnicu, vizu, novac potreban za boravak u nekoj državi i sl.) kao i drugih propisa vezanih za carinu, porezna tijela i druga upravna tijela kako u vezi s njim osobno tako i u vezi s putničkom i ručnom prtljagom. Prijevoznik ne snosi nikakvu odgovornost prema putniku zbog propusta putnika iz razloga navedenih u stavku 1. ovog članka, a zbog kojih isti bude isključen iz prijevoza.

Članak 20.

Putnik ima pravo na pisanu reklamaciju najkasnije 90 dana od datuma kada je obavljen ili je trebao biti obavljen prijevoz, kojeg je dužan poslati na adresu **CLISSA d.o.o., Kneza Trpimira 148, 21 231 KLIS**. Putnik je dužan priložiti voznu kartu te kratko obrazloženje pisane reklamacije.

Prijevoznik je dužan u roku od 30 dana od primitka pisane reklamacije izvijestiti putnika da su navodi iz istog utemeljeni, odbijeni ili se još uvijek obrađuju.

Prijevoznik se obvezuje dati konačni odgovor u roku ne duljem od 3 mjeseca od primitka pisane reklamacije. Ukoliko prijevoznik to ne učini u navedenom roku od primitka pisane reklamacije putnik može podnijeti prigovor Ministarstvu pomorstva prometa i infrastrukture. Putnik se obvezuje da do dana primitka pisanog očitovanja Službe komercijale Prijevoznika neće javno istupati vezano za navedenu uslugu prijevoza.

U slučaju spora između putnika i prijevoznika, stvarno i mjesno je nadležan sud prema sjedištu prijevoznika.

V. OBVEZE PRIJEVOZNIKA

Članak 21.

Prijevoznik utvrđuje vozni red i cijenu prijevoza za sve relacije na pojedinoj liniji te ih objavljuje na odgovarajući način, na prodajnim mjestima i svojoj internet stranici. Prilikom određivanja prodajne cijene prijevoza prijevoznik može uzeti u obzir i komercijalne povlastice za određene kategorije putnika koje kao takve odredi.

Članak 22.

Prijevoznik će primiti na prijevoz i prevesti svaku osobu koja udovoljava uvjetima iz ovih općih uvjeta prijevoza.

Na prijevoz se neće primati:

- osobe koje sa sobom nose vatreno oružje, osim putnika koji vrše službu, pod uvjetom da im oružje bude zaključeno,
- osobe koje pokazuju očite znakove zarazne ili duševne bolesti, kao i osobe sa otvorenim ranama (osim ako se prevozi osoba povrijeđena u prometnoj nesreći do najbliže zdravstvene stanice),
- djeca do 10 godina starosti, ako nisu u pratnji odraslih osoba. Djeca starosti od 11 do 18 godina života primit će se na prijevoz na vlastitu odgovornost roditelja.
- osobe kojima je odjeća ili prtljaga u tolikoj mjeri onečišćena da postoji opasnost onečišćenja odjeće drugih putnika u vozilu ili vozila,
- osobe pod utjecajem alkohola i opojnih droga,

- osobe bez odgovarajuće odjeće (u kupaćim kostimima, bez dijelova odjeće i obuće, s pancericama i sl.).

U vozilima prijevoznika je najstrože zabranjeno pušenje.

Članak 23.

Prilikom otkazivanja polaska ili kašnjenja u polasku sa autobusnog kolodvora u unutarnjem ili međunarodnom cestovnom prijevozu (s predviđenom udaljenošću od min. 250 km), više od 120 minuta, putnik ima pravo odabira između:

- nastavka ili preusmjeravanja putovanja do odredišta bez dodatne naknade za prijevoz
- prekida putovanja uz povrat naknade za prijevoz

Za štetu nastalu putniku zbog prekida, zakašnjenja ili ne izvršenja prijevoza, prijevoznik ne odgovara u slučajevima teških vremenskih uvjeta, prometnih zastoja te u slučajevima koji nisu posljedica namjere ili grube nepažnje prijevoznika.

U slučaju prevelikog broja putnika, prijevoznik je dužan primiti samo one putnike s rezervacijom koja odgovaru nadnevku i vremenu tog putovanja.

VI. PRIJEVOZ PRTLJAGE

Članak 24.

Vozilima prijevoznika prevoze se ručna, putnička, nepraćena prtljaga kao i predmeti koji se ne smatraju ručnom, putničkom ili nepraćenom prtljagom pod uvjetima predviđenim ovim općim uvjetima.

Osobnim vozilima 8+1 u cestovnom prometu prevozi se isključivo ručna i putnička prtljaga.

Članak 25.

Ručna prtljaga su stvari koje se mogu unijeti u vozilo odnosno osobno vozilo iz članka 25.st. 2 ovih općih uvjeta i smjestiti na za to određeno mjesto, a koje putnik čuva sam.

Pod ručnom prtljagom podrazumijevaju se u pravilu stvari manjih dimenzija, kao što su ručne torbe, mreže i slično, koje se mogu stavljati na policu iznad sjedala u autobusu ili ih putnici mogu držati kod sebe, ispod sjedišta, ali tako da ne smetaju drugim putnicima.

Za ručnu prtljagu iz stavka 2. ovog članka vozno osoblje ne naplaćuje uslugu prijevoza i ne odgovara za gubitak ili oštećenje iste.

Članak 26.

Pod putničkom prtljagom podrazumijevaju se kovčezi, torbe, ruksaci i slično, a usluga prijevoza se ne naplaćuje.

Pod predmetima koji se ne smatraju putničkom prtljagom podrazumijevaju se predmeti koje putnik nosi sa sobom kao što su: sanduci, košare, vreće, omoti i slični predmeti koji se po svojim dimenzijama i težini mogu smjestiti u prostor za prijevoz prtljage (prtljažnik).

Prijevoznik može na zahtjev putnika primiti na prijevoz najviše dva komada prtljage, a ako raspolaze potrebnim prtljažnim prostorom te ujedno ne opterećuje vozilo i više.

Članak 27.

Prijevoznik ne odgovara za štetu koja nastane gubitkom ili oštećenjem putničke prtljage i predmeta jer istu ne naplaćuje
Dragocjenosti, vrijednosne papire ili druge skupocjene stvari putnik je u obvezi imati u ručnoj prtljazi.

Članak 28.

Putnik je dužan naknaditi štetu prijevozniku koja nastane zbog svojstava ili stanja prtljage. Na prijevoz se kao prtljaga ne primaju opasne tvari, eksplozivni i lakozapaljivi predmeti, predmeti neugodna mirisa, stvari pokvarljivog sadržaja, stvari koje nagrizaaju ili mogu povrijediti ili uprljati putnike, oštetiti autobus ili stvari ostalih putnika primljene na prijevoz, lako lomljive stvari, gotov novac, vrijednosne papire, dragocjenosti, nakit ili umjetnine.

Članak 29.

Od životinja na prijevoz se mogu primiti isključivo specijalno dresirani psi vodiči slijepih osoba u pratnji slijepe osobe u svojstvu putnika.

Članak 30.

Putnik je dužan prilikom izlaska iz vozila na odredištu putovanja sa sobom ponijeti sve svoje stvari koje je imao sa sobom u vozilu te preuzeti i svoju putničku prtljagu. Sve pronađene stvari nakon završetka putovanja vozno osoblje predaje ovlaštenoj osobi prijevoznika ili trgovačkom društvu koje gospodari autobusnim kolodvorom. Za stvari pronađene u vozilu nakon završetka putovanja koje su podložne kvarenju prijevoznik ne odgovara, dok za ostale stvari pronađene u vozilu odgovara najduže 8 dana od dana završetka putovanja.

VII. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 31.

Vozila prijevoznika u kojima je ugrađen video nadzor na vidnom mjestu pri ulasku u vozilo kao i u samom vozilu imaju istaknutu oznaku da je vozilo pod video nadzorom. Snimljeni podaci smatraju se povjerljivima. Očitavanje snimljenih podataka moguće je po nalogu odgovorne osobe prijevoznika, zahtjevu MUP-a i zahtjevu suda, te zahtjevu putnika koji je obuhvaćena slikovnim podatkom, na njegov pisani zahtjev i uz naznaku svrhe u koju se podatak traži.

Članak 32.

Prijevoznik će kao poslovnu tajnu čuvati sve što je saznao o putniku i bez njegovog odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima ili na zahtjev nadležnog tijela vlasti, nikome neće priopćiti osobne podatke putnika prikupljene u svrhu realizacije ugovora o prijevozu.

Članak 33.

Sve sporove nastale između putnika za vrijeme vožnje rješava vozno osoblje, dok eventualne sporove između putnika i voznog osoblja rješava ovlaštena osoba prijevoznika.

Članak 34.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a putnicima su dostupni na internet stranici prijevoznika **www.clissa-bus.hr**. i svim prodajnim mjestima na kojima se prodaju vozne karte prijevoznika.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti akti koji su do sada utvrđivali predmetnu materiju.

Članak 35.

Prijevoznik može mijenjati ove Opće uvjete prijevoza u skladu sa svojom poslovnom politikom te važećim zakonskim propisima i uredbama EU.

U Klisu, 01. srpnja 2013.

Direktor:
mr. sc. Krešimir Glavina, prof.