

OPĆI UVJETI PRIJEVOZA za uslugu prijevoza putnika u javnom cestovnom prijevozu

Molimo da se detaljno upoznate s našim općim uvjetima prijevoza, koji se odnose na unutarnji i međunarodni cestovni prijevoz putnika u javnom cestovnom prometu koji obuhvaća javni linijski prijevoz, posebni linijski prijevoz, *shuttle* prijevoz, povremeni prijevoz, autotaksi prijevoz, mikroprijevoz ili posebni oblik prijevoza.

Članak 1. Nositelj i izvršitelj prijevoza

- 1.1. Linijski prijevoz koji je dostupan za kupnju putem standardne prodaje u prostorijama nositelja linija ili ugovornih partnera prodaje ili putem web prodaje www.fils.hr odnosi se na linije nositelja FILS d.o.o. u unutarnjem cestovnom prijevozu i na linije nositelja FILS d.o.o. u kooperaciji sa linijskim partnerima pojedine linije u međunarodnom cestovnom prijevozu.
- 1.2. Nositelj dozvola je FILS d.o.o. i/ili partner na liniji. U kooperantskim odnosima prijevoz se vrši autobusima FILS d.o.o. ili partnera na dozvolama, te nije moguće zahtijevati prijevoz autobusom određenog prijevoznika.
- 1.3. Dijeljeni transfer GoOpti veže se na uvjete GoOpti sustava.
- 1.4. Dijeljeni transfer FILS d.o.o. veže se na Opće uvjete prijevoza, dostupne u nastavku.

Članak 2. Cjenici, redovi vožnje i vozne isprave

2.1. Zadržavamo pravo izmjene dozvoljenih i objavljenih redova vožnje, vremena polazaka i cijena karata. Prijevoznik utvrđuje red vožnje i cijenu prijevoza te ih objavljuje na odgovarajući način. Cjenik prijevoznika je sastavni dio ovih općih uvjeta i shodno tržišnim uvjetima podložan je stalnim promjenama. Cijene usluga prijevoznika koje uključuju i komercijalne uvjete naznačene su na svakom cjeniku za pojedinu liniju, a detalji i važenja se definiraju odlukama. Prilikom korištenja komercijalnih povlastica putnik mora dokazati svoj identitet osobnom ispravom sa ispravnom fotografijom (pr. indeks i sl.).

2.2. Izmjene redova vožnje koje nastupe nakon što je sklopljen ugovor o prijevozu ne ovlašćuju putnika na podizanje zahtjeva za naknadu štete ukoliko odstupanja od najavljenih vremena polazaka/dolazaka nisu veća od 3 sata (u iznimnim slučajevima više sile i više). Dođe li do znatnijih odstupanja od objavljenih redova vožnje, putnik može raskinuti ugovor o prijevozu.

2.3. Cjenik putovanja dostupan je na prodajnom mjestu, a Internet prodajom automatizmom se generira cijena traženog putovanja. Popusti za djecu, mladež i umirovljenike, ako ih ima dostupne su pri izlistaju cijena po traženoj relaciji.

2.4. Putna karta izdana izdaje se na ime putnika i osim datuma, vremena izdavanja, relacije za koju se izdaje i cijene, sadrži datum i vrijeme započinjanja prijevoza. Vozna karta u

međunarodnom prijevozu također se izdaje na ime i vrijedi samo uz važeću službenu putnu ispravu i uvjete zemlje u koju se putuje, i dužnost je putnika voditi brinu o istome. Vozna karta izdaje se na ime ne može se prenijeti na drugu osobu.

2.5. Putna karta se sastoji od dva kupona – za kartu u jednom smjeru (kupon za putnika i kupon za vozno osoblje jedan smjer); te od tri kupona – za povratnu kartu (kupon za putnika, kupon za vozno osoblje jedan smjer i kupon za vozno osoblje povratna karta).Kupone smije odvajati samo ovlaštena osoba tj. vozno osoblje. Karta važi isključivo za datum, sat polaska i smjer putovanja za koji je izdana. Putnik – korisnik povratne vozne karte dužan je izvršiti rezervaciju mjesta u vozilu. Povratne vozne karte vrijede za vozila prijevoznika odnosno prijevoznika s kojima zajednički obavlja prijevoz.

Povratna karta važi sukladno važećem cjeniku (uobičajeno 30 dana od dana putovanja, ako na karti nije drugačije navedeno), a u ovisnosti o liniji o kojoj se radi. Valjanost i mogućnost zatvaranja putne karte otisnuto je na kuponu povratka. Povratni kupon važi isključivo za datum za koji je na ovlaštenom mjestu zatvorena karta i za smjer koji je na karti naznačen. Jednom zatvorena povratna karta vrijedi samo za datum putovanja za koji je zatvorena te nije moguće mijenjati takvu kartu. Putnik koji na polazak dođe bez kupona za određeni smjer ne može koristiti uslugu prijevoza. Povratna karta je jedinstven proizvod – ako se povratna karta koristi u jednom smjeru , za neiskorišteni dio karte nije moguće izvršiti povrat sredstava. Preporučamo kupnju jednog smjera ako putnik nije siguran u datum povratka.

2.6. Kupnjom vozne karte putnik je s prijevoznikom zaključio ugovor o prijevozu. Prijevoznik se obvezuje sigurno prevesti putnika na ugovorenoj relaciji, onim prijevoznim sredstvom koje je određeno ugovorom o prijevozu i uz uvjete udobnosti i higijene koji se prema vrsti prijevoznog sredstva i udaljenosti smatra nužnim. Postojanje ugovora o prijevozu dokazuje se voznom kartom. Prijevoznik je dužan putniku s kupljenom voznom kartom osigurati mjesto u vozilu i prevesti ga na ugovorenoj relaciji po objavljenom voznom redu, a putnik je dužan tijekom putovanja čuvati vožnu kartu i na zahtjev kontrolora ili voznog osoblja istu im predočiti.

2.7. U cijenu karte nisu obračunati troškovi hotelskih noćenja i obroka. Isto tako troškove prijevoza/ iz/do mjesta polaska linije snosi sam putnik.

2.8. Kod specijalnih ponuda – akcija (vidjeti cjenike i odluke vezane na cjenike) predviđeni su kraći rokovi važenja. Cijena je uvijek jasno definirana bez skrivenih troškova.

2.9. Djeca i maloljetnici, prevoze se samo ako posjeduju ovjerenu dozvolu roditelja ili skrbnika, te ako putuju u pratnji jedne odrasle osobe. Molimo da kupnjom karte za malodobno dijete uzmete u obzir nacionalne odredbe zemalja kroz koje linija prolazi. Dijete za dokaz starosti mora imati identifikacijski dokument koji pokaže ovlaštenom osoblju prijevoznika.

2.10. Na prijevoz se ne smiju primati:

- osobe koje sa sobom nose vatreno oružje, osim putnika koji vrše službu, pod uvjetom da im oružje bude zakočeno,

- osobe koje pokazuju očite znakove zarazne ili duševne bolesti, kao i osobe sa otvorenim ranama (osim ako se prevozi osoba povrijeđena u prometnoj nezgodi do najbliže zdravstvene stanice),
- djeca do 5 godina starosti, ako nisu u pratnji odraslih osoba,
- osobe kojima je odijelo ili prtljaga u tolikoj mjeri onečišćena da postoji opasnost onečišćenja odijela putnika 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.).

Članak 3. Kupnja i rezervacija putnih karata

3.1. Kupnjom putne karte prijevoznika putnik sklapa ugovor o prijevozu i pristaje na uvjete i istaknutu cijenu prodaje. Ugovor o prijevozu je moguće zaključiti ako za željeni datum putovanja ima slobodnih mjesta i plaćanjem putne karte. Nositelj linije ili ugovorni partner prodaje po uplati izdaje putnu kartu, odnosno u slučaju web prodaje potvrdom o uplati na e-mail korisnika upućuje se putna karta generirana iz sustava po izvršenoj uplati.

3.2. Rezervacije se vrše ili telefonom ili dolaskom na mjesto prodaje. Jednom rezerviran a neiskorišten povratak vezan uz broj karte smatramo nevažećom (iskorištenom). Naknada za rezervaciju mjesta naplaćuje , ako je to prodajno mjesto ili prijevoznik predvidio, a sve prema važećem cjeniku prijevoznika ili prodajnog mjesta.

3.3. Putnik je dužan čuvati voznu kartu tijekom cijelog putovanja, dakle do odredišta. Ako putnik izgubi ili na bilo koji način ostane bez vozne karte, obvezan je voznom osoblju ili kontroloru platiti novu voznu kartu. Kad vozač izvrši pregled i naplatu voznih karata dužan je provjeriti da li svi putnici posjeduju odgovarajuću voznu kartu. Putnik koji odbije platiti kaznu i punu cijenu vozne karte zbog neposjedovanja odgovarajuće vozne karte isključuje se iz putovanja.

Članak 4. Odustanak i storno putnih karata

4.1. Putnik ima pravo odustati od ugovora o prijevozu prije nego što započne putovanje. Ako putnik otkaže prijevoznički ugovor ili ne pristupi prijevozu, primjenjuju se odredbe o povratu novca koje uzimaju u obzir nastali stvarni i administrativni trošak prijevoznika:

- ako putnik otkaže putovanje 48 sati prije polaska prijevoznik je dužan vratiti putniku naknadu za prijevoz umanjenu za iznos od 15% na ime manipulativnih troškova;

Ukoliko putnik zatraži povrat naknade za prijevoz neiskorištenog dijela povratne vozne karte, prijevoznik za isto ne vraća sredstva iz razloga što je povratna karta jedinstven proizvod – ako se povratna karta koristi u jednom smjeru , za neiskorišteni dio karte nije moguće izvršiti povrat sredstava.

4.2. Povrat sredstava za prijevoz vrši se na organiziranom prodajnom mjestu na kojem je vozna karta kupljena ili kroz sustav prodaje (web shop). Vozno osoblje prijevoznika ne može izvršiti povrat naknade za prijevoz. Istom treba pristupiti pisanim službenim zahtjevom na e-mail: reklamacije@fils.hr u kojem je potrebno navesti osobne podatke, razlog otkaza i broj karte, te priložiti kartu. U slučaju da prijevoznik otkáže polazak autobusa za određenu liniju putnik ima pravo tražiti vraćanje iznosa u cijelosti.

4.3. Za izgubljenu voznu kartu kao i voznu kartu koja je otkazana poslije vremena navedenog u ovom članku 4.1. naknada za prijevoz se ne vraća. Putnik koji je svojom krivnjom otputovao vozilom drugog prijevoznika, a ne vozilom prijevoznika za koji je kupio voznu kartu nema pravo zahtijevati povrat plaćenog iznosa vrijednosti vozne karte od prijevoznika. Vozna karta koja je izmijenjena na bilo koji način, nije izdana za datum putovanja ili je oštećena ne vrijedi i oduzima se pri pregledu, a od putnika se naplaćuje puna cijena vozne karte na relaciji na kojoj putuje.

Članak 5. Prekid putovanja

5.1. Ako tijekom prijevoza dođe do prekida putovanja iz razloga za koje nije odgovaran putnik i prijevoznik ne osigura u roku od 3 sata zamjensko vozilo , prijevoznik je dužan:

1. prevesti putnika zajedno s prtljagom do odredišnog mjesta, bez naplate dodatne naknade za prijevoz, ili
2. zajedno s prtljagom vratiti putnika u polazno mjesto, uz povrat naknade za prijevoz u punom iznosu, ili
3. vratiti putniku naknadu za neprijeđeni dio puta.

Za nastale štete iz stavka 1. ovog članka prijevoznik neće odgovarati ako dokaže da do prekida, zakašnjenja, odnosno neizvršenja prijevoza nije došlo njegovom namjerom ili grubom nepažnjom, ili je šteta uzrokovana višom silom. Ako tijekom prijevoza dođe do prekida putovanja iz razloga za koje nije odgovoran prijevoznik, putnik gubi pravo korištenja vozne karte u drugom prijevoznom sredstvu prijevoznika za neiskorišteni dio vozne karte odnosno relacije.

5.2. Ako je održavanje prijevoza ugroženo zbog nekih nepredvidljivih okolnosti kao što su ratni i unutarnji nemiri, epidemije, zatvaranja graničnih prijelaza, prirodnih katastrofa, štrajkova i loših vremenskih uvjeta onda su i FILS d.o.o. i putnik ovlašteni otkazati ugovor o prijevozu.

5.3. Za vrijeme putovanja vozno osoblje i kontrolor može isključiti iz putovanja putnika:

- ako narušava red i mir u autobusu
- ako ugrožava sigurnost prometa
- ako ometa rad voznog osoblja
- ako ometa rad kontrolora
- ako se nepristojno odnosi prema putnicima 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 putnika.

Članak 6. Propisi u vezi sa putovnicama, vizama, carinom

6.1. Putnik je sam odgovoran za pridržavanje propisa o osobnim iskaznicama, putovnicama, vizama, carini i specifičnim zahtjevima (pr. Covid-19) . Štete koje mogu nastati zbog nepoštivanja ovih propisa idu na putnikov teret i u slučaju ako su se propisi promijenili nakon izvršene rezervacije. Zbog ubrzavanja postupka carinskog pregleda prtljaga se na pregled predaje otvorena.

U slučaju da FILS d.o.o. bude obvezan , zbog naloga granične policije ili carinske kontrole vratiti putnika , troškove povratka do najbližeg nastanjenog mjesta snosi putnik.

Članak 7. Obveze putnika

7.1. Upute voznog i pratećeg osoblja moraju se poštivati. Vozno i prateće osoblje je ovlašteno isključiti iz prijevoza alkoholizirane osobe. U tom slučaju ne može se ostvariti pravo na zamjenski prijevoz. Putnik je obvezan brinuti se da na polasku ili međustajalištu uđe u autobus koji prometuje na liniji i da na svom završnom autobusnom kolodvoru odnosno stajalištu izađe iz autobusa. Putnik može ući ili izaći iz autobusa samo na autobusnom kolodvoru odnosno stajalištu koje je predviđeno po redu vožnje.

7.2. Svaki je putnik u okviru zakonskih odredbi obvezan u slučaju nastanka smetnji u odvijanju prijevoza učiniti sve u svojoj moći kako bi doprinijelo otklanjanju smetnji, te kako bi eventualno nastala šteta bila što manja ili kako do nje uopće ne bi došlo. Pušenje u autobusu nije dozvoljeno. Putnici koji su namjerno ili grubom nemarnošću doveli do za prljanja ili oštećenja vozila, moraju platiti naknadu prijevozniku sukladno visini štete. Fils d.o.o. je ovlašten odmah raskinuti ugovor o prijevozu , ako se putnik unatoč upozoravanju ponaša u toj mjeri neprimjereno da prijevozniku i/ili ostalim putnicima vožnju čini krajnje neugodnom. Isto vrijedi i za nepridržavanje obrazloženih uputa o prijevozu (korištenje pauze i sl.)U takvim slučajevima prijevoznik ne vraća iznos naplaćene karte.

7.3. Putnik je obvezan sa sobom nositi samo onu robu koja ne podliježe carinskoj kontroli i nije zabranjena u međunarodnoj razmjeni. Svaki putnik je u okvirima zakonskih odredbi obvezan koristiti sigurnosni pojas ukoliko takav postoji u autobusu.

Članak 8. Prtljaga

8.1. Ručna prtljaga su stvari koje se mogu unijeti u vozilo 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.

8.2. Pod putničkom prtljagom podrazumijevaju se kovčezi, torbe, ruksaci i slično, i obavezno se smješta u prostor za prijevoz prtljage u vozilu (prtljažnik vozila). Na prijevoz se kao prtljaga ne primaju opasne tvari, eksplozivni i lakozapaljivi predmeti, predmeti neugodna mirisa, stvari pokvarljivog sadržaja, stvari koje nagrizaju 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.

8.3. 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), a dogovara se neposredno s prijevoznikom koji ima pravo odbiti prijevoz predmeta za koje smatra da su neprikladni za prijevoz jer opterećuju ili ugrožavaju vozilo. Putnik je dužan naknaditi štetu prijevozniku koja nastane zbog svojstava ili stanja prtljage.

8.4. Postojanje ugovora o prijevozu putničke prtljage ili predmeta ne može se dokazivati na drugi način osim prtljažnicom, a u međunarodnom prijevozu i serijskim brojem prtljažnice nalijepljenim na voznu kartu.

8.5. Prijevoznik odgovara za štetu koja nastane gubitkom ili oštećenjem putničke i predmeta do iznosa od 2.500,00 kuna. Prijevoznik ne odgovara za štetu iz stavka 1. ovog članka ako putnička prtljaga nije upakirana ili nije dostatno upakirana, te je zbog tih nedostataka po svojoj naravi izložena gubitku ili oštećenju.

8.6. Od životinja na prijevoz se mogu primiti:

- mačke, ptice i manje životinje kao ručna prtljaga u za to odgovarajućim krletkama, košarama, kutijama i sl., kojima se sprečava ometanje odnosno nanošenje eventualne štete ostalim putnicima i stvarima, i uz potvrdu veterinara o zdravstvenom stanju životinje,
- specijalno dresirani pas vodič slijepih osoba u pratnji slijepice osobe u svojstvu putnika. Životinja plaća cijenu vozne karte po važećem cjeniku za prijevoz osoba.

8.7. Nepraćena prtljaga su stvari koje ne prati putnik u vozilu, i prijevoznik ne preuzima na prijevoz nepraćenu prtljagu, odnosno predmete.

8.8. Putnik je dužan pri napuštanju vozila ponijeti sa sobom sve osobne stvari i prtljagu. Pronađene stvari u vozilima prijevoznika smatraju se svi oni predmeti koje su putnici izgubili ili zaboravili u autobusima. Na krajnjem autobusnom kolodvoru odnosno stajalištu vozno osoblje mora odmah po izlasku putnika pregledati vozilo. Prije nego se pregled izvrši vozno osoblje ne smije napustiti autobus. Pronađeni predmeti u autobusu moraju se predati u službene prostorije prijevoznika na adresi Banjole, Kamik 28. Putnik je dužan pronađene predmete podignuti u roku od 30 dana u sjedištu poduzeća, u suprotnom pronađene stvari se uništavaju.

Članak 9. Reklamacije

9.1. Za ostale slučajeve koji nisu navedeni u ovim općim uvjetima prijevoza, ili ako smatra da mu je nanesena šteta putnik ima pravo na reklamacije pisanim putem, u roku 8 dana od dana pružene usluge prijevoza, na adresu prijevoznika FILS d.o.o., Banjole, Kamik 28, 52100

PULA ili na e-mail: reklamacije@fils.hr. Prijevoznik FILS d.o.o. će u zakonskom roku odgovoriti na pisanu reklamaciju.

9.2. Putnik koji nije zadovoljan odgovorom može zatražiti mišljenje Povjerenstva za zaštitu potrošača osnovanog pri FILS d.o.o. Povjerenstvo prijevoznika će pismeno odgovoriti putniku na zaprimljenu reklamaciju u roku 15 dana od dana zaprimanja reklamacije.

Članak 10. Završne odredbe

10.1. Sve sporove nastale između putnika za vrijeme vožnje rješava vozno osoblje, dok eventualne sporove između putnika i voznog osoblja, primjedbi na rad poduzeća rješava ovlaštena osoba prijevoznika, temeljem pismene primjedbe.

10.2. Ovi opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja. Prijevoznik može mijenjati uvjete iz ovih općih uvjeta u skladu sa svojom poslovnom politikom i važećim zakonskim propisima. Uvjeti se javno objavljuju na oglasnoj ploči poduzeća i postaju važeći 15 dana nakon javne objave, na zahtjev svakog putnika dostavljaju se pisanim putem. Uvijek su dostupni u sjedištu poduzeća. O izmjeni uvjeta putnici prijevoznika će biti obaviješteni na Internet stranici prijevoznika **www.fils.hr**.

U Puli, 21.06.2021.godine