

# 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

Aktualne podatke najdete na naši spletni strani [www.slo-zeleznice.si](http://www.slo-zeleznice.si) in brezplačni telefonski številki 080 81 11.

Na informacije o zamudah in izrednostih v prometu se lahko naročite prek portala Moj vlak <https://potnik.sz.si/>.

## PRODAJNA MESTA VOZOVNIC

Potniki vstopite v vlak z veljavno vozovnico, kjer jo predložite osebju vlaka in jo hranite do konca potovanja.

Vozovnice kupite (pred vstopom v vlak):

**a. na potniških blagajnah in kartomatih** (samopostrežnih avtomatih) (seznam je objavljen na naši spletni strani) ter

**b. v spletni trgovini in mobilni aplikaciji Grem z vlakom.**

Nakup vozovnic in dodatkov je možen tudi pri sprevodniku v vlaku. Če vstopite v vlak v času, ko je na odhodni postaji odprta potniška blagajna, boste za nakup vozovnice v vlaku plačali še dodatek v skladu s Potniško tarifo.

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

V okviru tehničnih možnosti brezplačno pomagamo in organiziramo varno potovanje za invalide osebe in osebe z omejeno mobilnostjo. O nameravani poti in potrebni pomoči nas obvestite najmanj 24 ur prej, in sicer na tel. številko 01/29 13 391 ali po e-pošti: [potnik.info@slo-zeleznice.si](mailto:potnik.info@slo-zeleznice.si).

## ZAMUDE VLAKOV

Aktualne informacije o zamudah objavljamo na naši spletni strani ([zavihek Pomoč uporabnikom in stanje v prometu](#)).

Če vlak pripotuje na namembno postajo 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 (<https://potniski.sz.si/dobro-je-vedeti/pravice-potnikov/>).

Pravica do nadomestila vam ne pripada, če:

- a. je zamuda nastala zaradi okoliščin, ki niso povezane z železniškim prometom in se jim prevoznik ni mogel izogniti, njihovih posledic pa ne preprečiti;
  - b. ste bili o zamudi obveščeni pred nakupom vozovnice;
  - c. 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:

- a. ne odpotujete in prejmete vrnjeno celotno prevoznino;
- b. odpotujete z drugim vlakom pod primerljivimi pogoji ali z vlakom s poznejšim datumom po vaši izbiri;
- c. odpotujete, a si pozneje (med potjo) premislite ter končate potovanje, prejmete vračilo za neizrabljen del vozovnice;
- d. 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 v določenih primerih, ki so navedeni v II. poglavju iz IV. dela Priloge I Uredbe (EU) 2021/782.

## ODGOVORNOST PREVOZNIKA OB NESREČI

V primeru telesne poškodbe zaradi nesreče v žel. prometu (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 osebno prtljago je ves čas potovanja na vlaku in v prostorih za čakanje na vlak dolžan skrbeti potnik sam.**

S prtljago se ne sme ovirati drugih potnikov in umazati ali poškodovati opreme vlaka. V primeru škode jo mora potnik poravnati v skladu s Potniško tarifo.

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

## ZAHTEVKI ZA NADOMESTILO ZA ZAMUDO VLAKA, PRITOŽBE IN REKLAMACIJE

Vse pritožbe, ki se nanašajo na kršitev pravic iz Uredbe (EU) 2021/782, morate v treh mesecih od dneva, ko ste izvedeli za ravnanje, nasloviti na prevoznika, pri katerem ste kupili vozovnico, ali na upravljavca postaje oziroma na katerega od prevoznikov, ki so navedeni na vaši vozovnici, ali na elektronski naslov [pritozbe.pohvale@slo-zeleznice.si](mailto:pritozbe.pohvale@slo-zeleznice.si). Pojasnila in dodatne informacije dobite na brezplačni telefonski številki 080 19 10.

Prevoznik ali upravljavec postaje mora o pritožbi odločiti v enem mesecu od prejema pritožbe oziroma vas v upravičenih primerih v navedenem roku obvestiti, da boste odgovor prejeli v času, krajšem od treh mesecev od datuma prejema pritožbe. Po neuspešni pritožbi pri prevozniku ali upravljavcu postaje oz. če odgovor ni podan v roku, lahko v nadaljnjih treh mesecih pritožbo vložite na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS), po pošti: Stegne 7, 1000 Ljubljana, e-pošti: [info.box@akos-rs.si](mailto:info.box@akos-rs.si) ali ustno na zapisnik v času uradnih ur agencije.

## VARNOST

Kot potnik ste zaradi zagotavljanja varnosti dolžni upoštevati **Pravilnik o notranjem redu na železnici**, ki je objavljen na železniških postajah in v 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 Uredbi EU št. 2021/782 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu, Enotnih pravilih za pogodbo o mednarodnem žel. prevozu potnikov (CIV), Splošnih pogojih prevoza ter posebnih pogojih prevoza prevoznika, Potniški tarifi prevoznika (PT) in Zakonu o prevozih v cestnem prometu (ZPCP-2).

**Več informacij o vaših pravicah in obveznostih pri potovanju z vlaki lahko poiščete na naši spletni strani:**  
[www.slo-zeleznice.si](http://www.slo-zeleznice.si).

