



AGENCIJA ZA OBALNI  
LINIJSKI POMORSKI PROMET

## Prava putnika u pomorskom prijevozu i unutarnjoj plovidbi

Primjena Uredbe br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenog 2010. godine o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovim putovima i izmjena Uredbe 2006/2004

Uredbom br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenog 2010. godine o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovim putovima i izmjena Uredbe 2006/2004 (nadalje: Uredba) se propisuju pravila o pravima putnika u pomorskom prometu i unutarnjoj plovidbi. Pravila se odnose na nediskriminirajuće ugovorne uvjete prijevoznika za putnike, zabranu diskriminacije i omogućavanje asistencije putnicima – osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, prava putnika u slučajevima otkazivanja ili kašnjenja putovanja, obvezu minimuma pružanja informacija putnicima, žalbenu proceduru i opće uvjete provedbe.

**Ova obavijest je informativne prirode, dok su prava putnika u cijelosti uređena Uredbom.**

### Uredba se primjenjuje na putnike:

- u putničkom prijevozu u slučajevima kada je luka ukrcaja smještena na državnom području države članice\*
- u putničkom prijevozu u slučajevima kada je luka ukrcaja smještena izvan državnog područja države članice\*
- a luka iskrcaja smještena je na državnom području države članice, pod uvjetom da uslugu prijevoza pruža prijevoznik Unije
- na kružnom putovanju u slučajevima kada je luka ukrcaja smještena na državnom području države članice.

\*putnički prijevoz znači usluga komercijalnog putničkog prijevoza morem ili unutarnjim plovim putovima koja se pruža prema objavljenom plovidbenom redu

### Uredba se ne primjenjuje na putnike koji putuju:

- na brodovima certificiranim za najviše 12 putnika;
- na brodovima čija posada odgovorna za upravljanje brodom ne broji više od tri osobe ili u slučajevima kada je dužina cjelokupnog putničkog prijevoza manja od 500 metara u jednom smjeru;
- na izletima ili putovanjima turističkog razgledavanja koji nisu kružna putovanja;
- na brodovima koji nisu na mehanički pogon kao i na originalnim i pojedinačnim replikama povijesnih putničkih brodova;
- konstruiranima prije 1965. izgrađenima uglavnom od originalnih materijala, certificiranih za najviše 36 putnika.

### Prava osoba s invaliditetom i osoba s ograničenom pokretljivošću

Prijevoznici, putnički agenti i turoperatori ne smiju odbiti prihvaćanje rezervacije, izdavanje karte ili ukrcaj putnika na temelju njegove invalidnosti ili ograničenosti u kretanju. Odbijanje rezervacije i izdavanja karte osobi s invaliditetom i ograničenom pokretljivošću je moguće samo u slučajevima kada je to opravdano zahtjevima sigurnosti, i kada konstrukcija broda, lučka infrastruktura i oprema onemogućavaju siguran ukrcaj, iskrcaj i prijevoz putnika s invaliditetom i ograničenjima u kretanju. U takvim slučajevima prijevoznik, putnički agent i turoperator moraju uložiti sve razumne napore da se takvom putniku omogući alternativni prijevoz. U slučaju da prijevoznik, putnički agent ili turoperator zatraži da osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti prati pratitelj pri putovanju, prijevoz pratitelja je besplatan. Prijevoznik i operator terminala, svaki u okviru svoje nadležnosti, osiguravaju asistenciju osobama s invaliditetom ili ograničenom pokretljivošću u slučajevima kada i kako je to predviđeno Uredbom.

### Prava u slučaju prekida putovanja

U slučaju otkazivanja ili kašnjenja polaska, prijevoznik je dužan obavijestiti o toj situaciji putnike čim prije i **ne kasnije od 30 minuta od planiranog polaska prema plovidbenom redu**. Također ih je dužan obavijestiti o novom planiranom terminu polaska i dolaska.

U slučaju **otkazivanja putovanja ili kašnjenja polaska više od 90 minuta, prijevoznik je dužan putnicima osigurati besplatni obrok (užina/snack) odnosno osvježavajuće piće (refreshment)**.

U slučaju kada je neizbježno noćenje putnika, prijevoznik je dužan ponuditi **besplatan smještaj** ako je to moguće. Ukupni trošak je moguće ograničiti **na 80 eura po osobi za jednu noć**, a za najviše tri noći.

### Prava u slučaju otkazivanja putovanja ili kašnjenja polaska više od 90 minuta

U slučaju **otkazivanja putovanja ili kašnjenja polaska više od 90 minuta**, prijevoznik je dužan odmah ponuditi putniku **opciju putovanja drugom linijom (rerouting)** do krajnje destinacije u što skorijem terminu i bez dodatnog troška ili **povrata novca**, te kada je to prikladno i povratak u polaznu luku bez dodatnog troška (besplatno povratno putovanje).

Putnik također ima pravo **zatražiti i naknadu uz osigurani alternativni prijevoz** u slučaju otkazivanja ili kašnjenja dolaska u luku.

Minimalni iznos naknade iznosi **25% od iznosa karte** i to u slučajevima kašnjenja:

- 1 sat za putovanja u trajanju do 4 sata
- 2 sata za putovanja u trajanju između 4 i 8 sati
- 3 sata za putovanja u trajanju između 8 i 24 sati
- 6 sati za putovanja u trajanju preko 24 sata

Ako **vrijeme kašnjenja iznosi dvostruko** više od gore navedenih vremena, naknada se povisuje na iznos od **50% od karte**.

Naknada će biti plaćena u vaučerima ili novcu na zahtjev putnika u roku od 1 mjeseca od primitka zahtjeva. Naknada ne smije biti umanjena za iznos pristojbi i naknada. Prijevoznici mogu uvesti pravilo minimalnog iznosa ispod kojeg se naknada neće isplaćivati. Taj minimalni iznos nije veći od **6 eura**.

Prijevoznici su oslobođeni plaćanja naknade ili osiguravanja noćenja putnicima u slučajevima kada je kašnjenje ili otkazivanje putovanja uzrokovano **vremenskim neprilikama** koje ugrožavaju sigurnu plovidbu.

### Pravna zaštita

Prijevoznici i uprava luka su dužni osigurati/uspostaviti službu/mehanizam kako bi putnicima omogućili da ostvare prava zajamčena Uredbom.

Putnik je dužan podnijeti žalbu/prigovor navedenoj službi prijevoznika/uprave luke u roku od 2 mjeseca od dana putovanja.

Putnik mora biti obaviješten u roku od 1 mjeseca da je njegov prigovor prihvaćen, odbijen ili se još uvijek razmatra.

Konačan odgovor služba putniku mora uručiti ne kasnije od 2 mjeseca od primitka njegova prigovora.

Ukoliko putnik nije zadovoljan dostavljenim odgovorom, za zaštitu prava iz Uredbe, obraća se Agenciji za obalni linijski pomorski promet, nadležnom nacionalnom tijelu za provedbu Uredbe u Republici Hrvatskoj.

**Kontakt podaci Agencije su:** Agencija za obalni linijski pomorski promet, Ulica grada Antofagaste 6, 21000 Split  
telefon: 021/329-370, telefaks: 021/329-379, e-mail: info@agencija-zolpp.hr