

Autotrans d.d.

Temeljem članka 103. Zakona o prijevozu u cestovnom prometu (Narodne Novine br.41/18, br.98/19, br.30/21, br.89/21 i br.114/22) i članka 6. Pravilnika o autobusnim kolodvorima (Narodne Novine br.57/18) Autotrans d.d., Šetalište 20 travnja 18 51557 Cres (dalje: Autotrans), dana 29. studenoga 2024. godine, donosi sljedeće

OPĆE UVJETE PRUŽANJA KOLODVORSKIH USLUGA

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim općim uvjetima pružanja kolodvorskih usluga (dalje: opći uvjeti) regulira se pružanje kolodvorskih usluga na autobusnim kolodvorima kojima gospodari Autotrans, odnosno prava i obveze Autotransa i korisnika usluga autobusnog kolodvora (dalje: korisnici usluga).

Članak 2.

Korisnici usluga u smislu ovih Općih uvjeta su:

- prijevoznici, pravne i fizičke osobe koje obavljaju djelatnost javnog prijevoza putnika u cestovnom prometu pod uvjetima i na način utvrđen Zakonom o prijevozu u cestovnom prometu
- putnici, fizičke osobe koje koriste usluge javnog prijevoza u cestovnom prometu
- treće osobe su fizičke osobe, koje se po bilo kojoj osnovi zateknu na prostoru autobusnog kolodvora ili zatraže neku od njegovih usluga koje se pružaju na autobusnom kolodvoru

Usluge autobusnog kolodvora dostupne su svim korisnicima pod jednakim uvjetima i bez diskriminacije.

Izrazi koji se koriste u ovim općim uvjetima, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

KOLODVORSKE USLUGE

Članak 3.

Usluge koje se pružaju na autobusnim kolodvorima iz članka 1. su:

- I. KOLODVORSKE USLUGE PRIJEVOZNICIMA:
 1. Prihvat i otpremanje autobusa
 2. Korištenje parkirališta za parkiranje autobusa
 3. Prodaja voznih karata
 4. Pružanje informacija o voznim redovima te ovjeravanje putnog radnog lista kod svakog dolaska odnosno polaska kada je autobusni kolodvor polazno stajalište

- II. KOLODVORSKE USLUGE PUTNICIMA I TREĆIM OSOBAMA
 1. Prihvat i otpremanje putnika
 2. Korištenje čekaonice i perona

3. Prodaja voznih karata i rezervacija mjesta u autobusu
4. Izdavanje potvrde o cijeni vozne karte
5. Preuzimanje i pohrana prtljage
6. Upotreba sanitarnog čvora
7. Korištenje parkirališta za osobne automobile
8. Pružanje informacija o prijevozima i druge usluge povezane s prijevozom putnika

Usluge iz točke I., pružaju se prijevoznicima u javnom cestovnom prijevozu temeljem ugovora o pružanju kolodvorskih usluga i ovih općih uvjeta, a usluga prodaje voznih karata pruža se ako postoji ugovor o prodaji voznih karata sklopljen u pisanoj formi između Autotransa i prijevoznika, ili ako je prodaja karata regulirana odredbama ugovora o pružanju kolodvorskih usluga i ovim općim uvjetima.

Usluge iz točke II. stavka 1 ovog članka koje se odnose na putnike i ostale korisnike kolodvorskih usluga, pružaju se istima temeljem ovih općih uvjeta.

Kolodvorske usluge iz stavka 1 ovog članka naplaćuju se korisnicima usluga temeljem cjenika kolodvorskih usluga važećih u Autotransu, ovisno o opremljenosti svakog pojedinog autobusnog kolodvora u skladu s važećim Pravilnikom o autobusnim kolodvorima.

Cjenici su sastavni dio ovih općih uvjeta.

Članak 4.

Autotrans će svim prijevoznicima pružati usluge prihvata i otpreme autobusa u javnom linijskom prijevozu prema dostavljenim dozvolama i u skladu s ovim općim uvjetima, a prihvata i otpremu autobusa u posebnom linijskom i povremenom prijevozu pružaju se u skladu s raspoloživim kapacitetima autobusnog kolodvora. Autotrans je u obvezi osigurati prometovanje na površini autobusnog kolodvora na siguran način.

Korištenje parkirališta za autobuse podrazumijeva parkiranje autobusa pojedinog prijevoznika na za to predviđenom mjestu na autobusnom kolodvoru, u skladu s prostornim mogućnostima pojedinog kolodvora. Korištenje parkirališta ne podrazumijeva čuvanje autobusa.

Prodaja voznih karata podrazumijeva ugovorni odnos temeljem ugovora o prodaji voznih karata ili temeljem ugovora o pružanju kolodvorskih usluga u koji je uključena i prodaja voznih karata, koji ugovor sklapaju prijevoznik i Autotrans, a u kojem reguliraju međusobne odnose vezane za način i uvjete prodaje voznih karata trećim osobama.

Pružanje informacija o prijevozima i druge povezane usluge s prijevozom putnika podrazumijeva davanje informacija prijevoznicima o broju prodanih voznih karata, o eventualnim problemima pri organizaciji prometovanja i slično.

Autobusni kolodvor je u obvezi voditi očevidnik o dolascima i polascima autobusa sukladno propisima koji uređuju obavljanje kolodvorske djelatnosti a vozno osoblje prijevoznika je u obvezi potvrditi svaki svoj dolazak/polazak s autobusnog kolodvora.

Članak 5.

Prihvat i otpremanje putnika podrazumijeva organizaciju boravka putnika na prostoru autobusnog kolodvora za vrijeme od dolaska putnika na autobusni kolodvor do ulaska u autobus ili odlaska s prostora autobusnog kolodvora na drugi način, kao i trećih osoba koje koriste usluge autobusnog kolodvora.

Korištenje perona podrazumijeva mogućnost upotrebe otvorenog prostora autobusnog kolodvora namijenjenog za putnike. Korištenje čekaone podrazumijeva korištenje zatvorenog prostora koji je zaštićen od utjecaja atmosferilija, grijan odnosno klimatiziran, u kojemu postoje mjesta za sjedenje, dok borave na prostoru autobusnog kolodvora do ulaska u autobus ili odlaska s prostora autobusnog kolodvora.

Prodaja voznih karata u odnosu na putnike i treće osobe podrazumijeva prodaju voznih karata svim zainteresiranim osobama, koje se izjasne o relaciji i vremenu putovanja te koje plate cijenu vozne karte, ukoliko za prodaju iste imaju pravnu osnovu.

Rezervacija mjesta u autobusu u smislu ovih općih uvjeta podrazumijeva odnos pružatelja kolodvorske usluge i putnika u kojemu se putniku na temelju kupljene rezervacije osigurava mjesto u autobusu za točno utvrđeni polazak.

Izdavanje potvrde o cijeni vozne karte podrazumijeva pisani dokument kojim Autotrans, na zahtjev osobe koja plati naknadu za izdavanje navedene potvrde, daje korisniku usluge informaciju o cijeni vozne karte za pojedinu relaciju ukoliko za prodaju iste ima pravnu osnovu.

Preuzimanje i pohrana prtljage podrazumijeva odnos putnika ili treće osobe i autobusnog kolodvora, na koji se na odgovarajući način primjenjuju ovi opći uvjeti i odredbe koje uređuju ostavu prema Zakonu o obveznim odnosima.

Upotreba sanitarnog čvora podrazumijeva omogućavanje korištenja sanitarnog čvora neodređenom broju fizičkih osoba koje unaprijed plate naknadu za korištenje sanitarnog čvora u skladu s cjenikom kolodvorskih usluga na pojedinom kolodvoru.

Korištenje parkirališta za osobne automobile podrazumijeva parkiranje osobnog automobila na za to predviđenom mjestu na autobusnom kolodvoru, u skladu s prostornim mogućnostima pojedinog kolodvora. Korištenje parkirališta ne podrazumijeva čuvanje osobnog automobila.

Pružanje informacija o prijevozima podrazumijeva davanje informacija o polascima i dolascima, cijenama voznih karata za prijevoznike s kojima autobusni kolodvor ima sklopljen ugovor o prodaji voznih karata i slično putem telefona, oglasne ploče, Internet stranice ili na licu mjesta od strane ovlaštene osobe na autobusnom kolodvoru. Pružanje informacija može se obavljati putem komercijalne telefonske linije ili komercijalne Internet stranice.

KOLODVORSKE USLUGE PRIJEVOZNICIMA

Članak 6.

Kolodvorske usluge prijevoznicima pružaju se na način utvrđen u ugovoru o pružanju

kolodvorskih usluga koji je sklopljen sa svakim prijevoznikom zasebno, u skladu s važećim općim uvjetima i važećim cjenicima.

KOLODVORSKE USLUGE PUTNICIMA I TREĆIM OSOBAMA

Članak 7.

Smatra se da su putnici i treće osobe s Autotransom sklopili Ugovor o kolodvorskim uslugama u trenutku kad su zatražili neku od kolodvorskih usluga.

Članak 8.

Putnici i treće osobe obvezni su u tijekom boravka na prostoru autobusnog kolodvora voditi računa o svojoj sigurnosti i svojem ponašanju tako da ne ometaju druge putnike i treće osobe.

Autotrans ima pravo odbiti pružanje kolodvorske usluge putnicima i trećim osobama koje:

- remete javni red i mir ili obavljanje djelatnosti autobusnog kolodvora,
- su vidno pod utjecajem alkohola ili se ponašaju suprotno opće prihvaćenim normama,
- onečišćavaju prostor ili okoliš autobusnog kolodvora.

PREUZIMANJE I POHRANA PRTLJAGE

Članak 9.

Prtljaga se može predati na čuvanje u garderobu koja je organizirana za takav rad, te je označena vidljivim natpisom.

Na preuzimanje i čuvanje prtljage na odgovarajući način primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima kojima se uređuje ostava.

Korisnik usluge garderobe koji predaje prtljagu na čuvanje u skladu s ovim općim uvjetima (dalje u tekstu: Predavatelj) dužan je omogućiti radniku garderobe da istu prekontrolira i utvrdi posebna svojstva iste ako postoje.

U slučaju neslaganja vlasnika ili nemogućnosti pregleda prtljage ista se neće preuzeti na čuvanje.

Prtljaga mora biti zapakirana na način da izdrži sva uobičajena rukovanja pri uobičajenoj manipulaciji radi pohrane. Ako to nije slučaj radnik garderobe ima pravo tražiti od predavatelja prepakiranje iste, može ju dopakirati ili prepakirati na predavateljev trošak, ako za to ima vremena, to jest ne narušavajući osnovni proces rada ili može odbiti preuzimanje.

Predavatelj je dužan upozoriti radnika garderobe na sva posebna svojstva prtljage npr. lomljivost, hlapljivost i sl., a radnik garderobe dužan je ista unijeti u ostavnicu.

Predavatelj odgovara za točnost podataka koji se na njegovu inicijativu unesu u ostavnicu.

Predavatelj odgovara za naknadu štete prouzročenu autobusnom kolodvoru i drugima koja nastane djelovanjem svojstva prtljage predane na čuvanje, a koja se prosječnom pozornošću nisu odmah mogla primijetiti.

Na čuvanje se ne primaju:

- predmeti koji se po svojoj prirodi ne mogu primiti na čuvanje kao prtljaga
- predmeti koji spadaju u skupinu opasnih stvari (stvari koje imaju sposobnost predstaviti značajan rizik zdravlju, sigurnosti ili imovini, primjerice eksplozivne stvari, plinovi, zapaljive tekućine, zapaljive krute tvari, oksidirajuće tvari, otrovi, infektivne tvari, radio aktivne tvari, korozivne tvari i sl.)
- lako pokvarljiva roba (roba podložna kvarenju, propadanju i smanjenju vrijednosti u kratkom vremenskom roku)
- hrana, žive životinje, novac, nakit, vrijednosnice i druge dragocjenosti.

Za prtljagu koja je predana na čuvanje izdaje se ostavnica, koju uz plaćanje naknade predavatelj mora predati radniku autobusnog kolodvora odnosno vratiti prije odnošenja prtljage, a radnik autobusnog kolodvora pohraniti kao dokaz da je istu predao vlasniku.

Ostavnica sadrži podatke o predavatelju prtljage kako slijedi:

- ime i prezime, adresa i br. osobnog dokumenta
- dan i sat kada je prtljaga ostavljena
- broj komada prtljage
- potpis predavatelja prtljage
- potpis radnika koji je preuzeo prtljagu
- potpis radnika koji je predao – vratio prtljagu s naznakom dana i sata kada je prtljaga predana/preuzeta.

Ako je ostavnica izgubljena, osoba koja zahtjeva vraćanje prtljage mora se identificirati osobnim dokumentom, te ako radnik garderobe nema razloga opravdano sumnjati da ona zaista jeste vlasnik, uz vlastoručni potpis pisano izjaviti:

- da je vlasnik prtljage
- da je prtljagu preuzela
- da se odriče prava koja proizlaze iz naknadno pronađene ostavnice
- da preuzima na sebe sve eventualne obveze prema trećim osobama koje bi mogle proizaći iz toga
- da pristaje namiriti sve troškove koji su nastali do trenutka preuzimanja.

Od trenutka preuzimanja prtljage do njene predaje predavatelju autobusni kolodvor odgovara za štetu koja na pošiljki nastane nemarnim rukovanjem ili krivnjom radnika garderobe.

Ukoliko radnik garderobe propustom u postupku zaprimanja pogriješi, te zaprimi na čuvanje prtljagu ili stvari za koje su ovim općim uvjetima definirane da se ne primaju na čuvanje, a naknadnim postupcima se utvrdi postojanje opasnosti ili drugog neželjenog svojstva, isti je dužan u najkraćem vremenu izvijestiti paralelno svoje nadređene i nadležne organe vlasti koji su za to zaduženi.

Autobusni kolodvor ne odgovara za štetu koja na prtljazi nastane zbog razloga koji se nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila), za svaki slučaj krađe ili razbojstva, kao niti za štetu koja na prtljazi nastane zbog svojstava na koje predavatelj nije upozorio, a koja se prosječnom pozornošću nije odmah primijetila tijekom redovne kontrole prilikom predaje.

Ako se propustom radnika autobusnog kolodvora izgubi ili ošteti prtljaga pohranjena u garderobi na čuvanje, autobusni kolodvor odgovara po načelu tzv. ograničene odgovornosti, i to sukladno Cjeniku kolodvorskih usluga, u visini do 70,00 EUR.

Predavatelj je dužan preuzeti prtljagu najkasnije 30 dana nakon njezinog predavanja u garderobu.

Nakon proteka tog roka garderoba autobusnog kolodvora više nije dužna čuvati predane stvari i prtljagu i ovlaštena je njima raspolagati.

Temeljem posebne Odluke Uprave Autotransa imenuje se Komisija koje je zadužena za razduživanje garderobe.

Autobusni kolodvor zadržava pravo na razduživanje prtljage ili onog dijela prtljage koji biološkim ili sličnim procesom generira neugodan miris i prije isteka roka od 30 dana.

OSTALI ODNOSI SA PUTNICIMA I TREĆIM OSOBAMA

Članak 10.

Autotrans se obvezuje, na zahtjev putnika koji odustane od putovanja, izvršiti povrat novca plaćenog za voznu kartu, umanjeno za iznos manipulativnog troška ili umjesto povrata novca putniku izdati vrijednosni bon u punom iznosu prijevoznine bez umanjenja manipulativnog troška za prijevoznike Autotrans i Autopromet Slunj, u skladu s općim uvjetima prijevoza prijevoznika o čijoj se voznoj karti radi i važećim cjenikom autobusnog kolodvora:

- ako se putnik obrati prometnom uredu na autobusnom kolodvoru najkasnije 2 sata prije polaska autobusa za liniju u unutarnjem javnom linijskom prijevozu,
- ako se putnik obrati prometnom uredu na autobusnom kolodvoru najkasnije 6 sati prije polaska autobusa u međunarodnom linijskom prijevozu.

Poslije isteka rokova iz prethodnog stavka, prometni ured uputit će putnika da svoj zahtjev realizira neposredno od prijevoznika.

Ukoliko putnik podnese zahtjev za povrat prijevoznine neiskorištenog dijela povratne vozne karte u roku važenja iste, od plaćene cijene prijevoznine povratne vozne karte, odbiti će mu se cijena prijevoznine u jednom pravcu s odgovarajućom komercijalnom povlasticom i izvršiti povrat ovisno o izboru putnika, u novcu ili vrijednosnim bonom (za prijevoznike Autotrans i Autopromet Slunj), a što nadalje ovisi o općim uvjetima prijevoznika za čiju je voznu kartu putnik zatražio povrat.

U slučajevima iz ovog članka putnik nema pravo na povrat iznosa plaćenog za kolodvorske usluge i rezervaciju.

Članak 11.

Putnik ostvaruje pravo na povrat naknade za prijevoz i naknadu za unaprijed kupljenu prtljažnicu na autobusnom kolodvoru, u skladu s općim uvjetima prijevoznika koji je bio u obvezi pružiti uslugu prijevoza temeljem kupljene vozne karte.

Članak 12.

Putnik nema pravo na povrat novca plaćenog za voznu kartu ako:

- izgubi voznu kartu,
- ošteti voznu kartu koja više nije ispravna za putovanje (otkinut kupon i sl.) ili oštećena tako da se s iste ne vide podatci koje karta mora sadržavati
- zatraži povrat u roku kraćem od roka iz članka 10. ovih općih uvjeta,
- zatraži povrat nakon što je putovanje već započeo,
- je svojom nepažnjom otputovao autobusom drugog prijevoznika i/ili na drugoj relaciji u odnosu na onu navedenu u voznoj karti.

Članak 13.

Korisnici kolodvorskih usluga na pruženu kolodvorsku uslugu mogu uložiti prigovor.

Prigovor se može podnijeti u roku 5 dana od dana pružanja kolodvorske usluge i to:

- ispunjavanjem obrasca prigovora na prodajnom mjestu
- putem Internet stranice www.arriva.com.hr
- putem e mail-a : reklamacije@arriva.com.hr
- putem pošte na adresu: Autotrans d.d.

Služba podrške prometa i prodaje
p.p. 288
51000 Rijeka.

O uloženom prigovoru podnositelj će dobiti pisani odgovor u roku 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

Članak 14.

Autotrans će kao poslovnu tajnu čuvati sve što je saznao o korisniku kolodvorske usluge i bez njegovog odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima ili na zahtjev nadležnog tijela vlasti, nikome neće priopćiti osobne podatke korisnika usluge prikupljene u svrhu realizacije prodaje vozne karte, rezervacije, čuvanja prtljage (ugovor o ostavi), izdavanja potvrde o cijeni vozne karte ili podnošenja prigovora.

Osobni podatci čuvat će se u skladu s Izjavom o povjerljivosti objavljenoj na Internet stranici autobusnog kolodvora.

Ispravak, dopuna i brisanje osobnih podataka korisnika kolodvorskih usluga vrši se na temelju pisanog zahtjeva putnika upućenog na adresu Autotrans d.d., p.p. 288, 51000 Rijeka, Službenik za zaštitu osobnih podataka ili na e-mail adresu putem Kontakt obrasca na internet stranici autobusnog kolodvora (vrsta upita: Zaštita osobnih podataka).

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 15.

Ovi opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja.

Na dan stupanja na snagu ovih općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti obavljanja kolodvorske djelatnosti od 18. kolovoza 2023. godine.

U slučaju spora nadležan je stvarno nadležan i mjesno nadležan sud u Republici Hrvatskoj, uz primjenu Hrvatskih pravnih propisa.

Članak 16.

Ovi opći uvjeti zajedno s važećim cjenicima objavljuju se na oglasnim pločama autobusnih kolodvora na kojima Autotrans pruža kolodvorske usluge i na Internet stranicama autobusnih kolodvora.

Autotrans d.d.
Član Uprave
Vedran Tomičić dipl.oec.

Autotrans d.d.
CRES 1