

AKOS= Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS
Uredba= Uredba (ES) št. 1371/2007 o pravicah in obveznostih
potnikov v železniškem prometu



AKOS je regulatorni organ,
pristojen za reševanje
pritožb potnikov v zvezi s
kršitvami njihovih pravic.



Potnik ima po Uredbi pravico do:

- nakupa vozovnice po vnaprej določeni ceni in pod vnaprej določenimi pogoji;
- ustreznih informacij v primerih zamude vlaka ali odpovedi vlaka;
- odškodnine v primeru poškodovane ali izgubljene prtljage;
- pomoči, v kolikor je invalidna oseba ali oseba z omejeno mobilnostjo.

PRAVICE POTNIKOV V ŽELEZNIŠKEM PROMETU

VEČ INFO NA:
080 27 35

PON., SRE. in PET.
med 9. in 11. uro



ZAMUDA VLAKA



PRITOŽBA ZOPER RAVNANJE PREVOZNIKA

Če je zamuda daljša od 60 minut, ima potnik pravico:

- do brezplačnega obroka in osvežilne pijače,
- do hotela ali druge namestitve in prevoza od železniške postaje do mesta namestitve, kadar je potrebna nočitev,
- če vlak obtiči na progi, do prevoza od vlaka do železniške postaje, nadomestnega izhodišča ali namembne postaje.

POZOR!

Poleg navedenega ima potnik tudi pravico do nadomestila :

- v primeru zamude od 60 do 119 minut, v višini 25% cene vozovnice,
- v primeru zamude 120 minut ali več, 50% cene vozovnice.

KDO?

Potnik, ki meni, da so mu bile kršene pravice iz Uredbe.

KAKO?

Pisna
pritožba ali zahtevek,
naslovljen na prevoznika.

KAM?

po pošti: Slovenske železnice –
Potniški promet d. o. o.,
Kolodvorska 11, 1506 Ljubljana
po e-pošti: pritozbe.pohvale@slo-zeleznice.si

ROK ZA **ODGOVOR NA PRITOŽBO?**

1
mesec
(v upravičenih
primerih 3 mesece)

KAJ, ČE PREVOZNIK NE ODGOVORI? **KAJ, ČE SE NE STRINJAM S PRITOŽBO?**

Vložitev pritožbe na AKOS:
- po pošti: AKOS, Stegne 7, Ljubljana
- po e-pošti: info.box@akos-rs.si



Več o pravicah potnikov:

<https://www.akos-rs.si/uporabniki-storitev/raziscite/pogosta-vprasanja-in-odgovori/zeleznice>

<https://potniski.sz.si/pravice-potnikov/>