

Temeljem članka 99. st.6. i 103., st. 2. i 3. Zakona o prijevozu u cestovnom prometu (NN 41/18, 98/19, 30/21 i 89/21, 114/22 i 136/24), članka 295. Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18 i 126/21, 114/22, 156/22, 145/23 i 155/23), članka 6. Pravilnika o autobusnim kolodvorima (Narodne novine broj: 125/25), te članka 14. Izjave o osnivanju trgovačkog društva Zagrebački holding d.o.o. (potpuni tekst od 09.04.2025. godine), Uprava Društva na 851 sjednici, održanoj dana 10.10. 2025. godine, donosi sljedeće

OPĆE UVJETE OBAVLJANJA KOLODVORSKE DJELATNOSTI

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim općim uvjetima (dalje: Opći uvjeti) regulira se obavljanje kolodvorske djelatnosti u Zagrebačkom holdingu d.o.o., Podružnici Autobusni kolodvor (dalje u tekstu: AKZ) na kojem AKZ pruža svoje usluge, odnosno prava i obveze AKZ-a i korisnika njegovih usluga.

Sastavni dio Općih uvjeta obavljanja kolodvorskih usluga je Cjenik kolodvorskih usluga donesen temeljem članka 99. st. 6. Zakona o prijevozu u cestovnom prometu (Narodne novine broj: 41/18, 98/19, 30/21 i 89/21 i 114/22 i 136/24).

Članak 2.

Korisnici usluga u smislu ovih Općih uvjeta su:

- prijevoznici, pravne i fizičke osobe koje obavljaju djelatnost prijevoza putnika u cestovnom prometu,
- putnici, fizičke osobe koje koriste usluge prijevoza u cestovnom prometu i
- treće osobe, koje se po bilo kojoj osnovi zateknu na prostoru AKZ-a ili zatraže neku od njegovih usluga.

Usluge AKZ-a dostupne su svim korisnicima, pod jednakim uvjetima, bez diskriminacije, u skladu s Općim uvjetima AKZ.

USLUGE AKZ

Članak 3.

Usluge koje pruža AKZ iz članka 1. su:

I. USLUGE PRIJEVOZNICIMA:

1. Prihvat i otpremanje autobusa
2. Korištenje parkirališta za parkiranje autobusa
3. Prodaja voznih karata
4. Organizacija rasporeda prodaje voznih karata
5. Pružanje informacija o prijevozima i druge usluge povezane s prijevozom putnika

II. USLUGE PUTNICIMA I TREĆIM OSOBAMA

1. Prihvat i otpremanje putnika
2. Korištenje čekaonice i perona
3. Prodaja voznih karata i rezervacija
4. Izdavanje potvrde o cijeni vozne karte
5. Pohrana prtljage
6. Upotreba sanitarnog čvora
7. Upotreba razglasnih uređaja
8. Korištenje parkirališta za osobna vozila
9. Pružanje informacija o prijevozima i druge usluge povezane s prijevozom putnika.

Članak 4.

Prihvat i otpremanje autobusa podrazumijeva rezervaciju dolaznog i/ili polaznog perona i omogućavanje nesmetanog korištenja dolaznog i/ili polaznog perona za polaske i/ili dolaske pojedinog prijevoznika prema dostavljenim Dozvolama, najavu polaska i dolaska autobusa putem razglasa i organizaciju prometovanja na površini AKZ-a na siguran način.

Korištenje parkirališta za autobuse podrazumijeva parkiranje autobusa pojedinog prijevoznika na za to predviđenom mjestu na AKZ-u, u skladu sa prostornim mogućnostima kolodvora. Korištenje parkirališta ne podrazumijeva čuvanje autobusa.

Prodaja vozničkih karata u odnosu na prijevoznike podrazumijeva ugovorni odnos temeljem posebnog ugovora u pisanom obliku, u kojemu AKZ i prijevoznik reguliraju međusobne odnose vezane za način i uvjete prodaje vozničkih karata trećim osobama.

Organizacija rasporeda prodaje vozničkih karata podrazumijeva prodaju vozničkih karata u skladu sa prijevoznim kapacitetima koje pojedini prijevoznik omogući za prodaju mjesta u autobusu.

Pružanje informacija o prijevozima i druge usluge povezane s prijevozom putnika podrazumijeva davanje informacija prijevoznicima o broju prodanih vozničkih karata, o interesu putnika za prijevozom, o eventualnim problemima pri organizaciji prometovanja i slično, a naročito podrazumijeva vođenje očevidnika o dolascima i polascima autobusa sukladno propisima koji uređuju obavljanje djelatnosti prijevoza putnika u cestovnom prometu i potvrđivanje dolazaka i polazaka na putnim radnim listovima pojedinog prijevoznika na zahtjev prijevoznika.

Pod pojmom „polazak“ podrazumijeva se polazak autobusa sa perona kao polaznog mjesta po voznom redu, a pod pojmom „dolazak“ podrazumijeva se dolazak autobusa na peron kao posljednjeg mjesta pristajanja odnosno iskrcaja putnika po voznom redu.

Pod pojmom „tranzit“ podrazumijeva se korištenje AKZ-a, odnosno perona kao dolazak/polazak stajališta po voznom redu koje nije polazno/završno mjesto.

Članak 5.

Prihvat i otpremanje putnika podrazumijeva organizaciju boravka putnika na prostoru AKZ-a za vrijeme od dolaska putnika na AKZ do ulaska u autobus ili odlaska s prostora AKZ-a na drugi način.

Korištenje čekaonice i perona podrazumijeva mogućnost upotrebe zatvorenog i otvorenog prostora AKZ-a namijenjenog za putnike koji je zaštićen od utjecaja atmosferilija, grijan i prozračen i odvojen od prometnih površina AKZ-a, u kojemu postoje mjesta za sjedenje, stajanje i odlaganje stvari koje putnici i treće osobe imaju kod sebe za vrijeme dok isti borave na prostoru AKZ-a do ulaska u autobus ili odlaska sa prostora AKZ-a.

Za korištenje gore navedenih usluga AKZ-a, pružanje informacija putnicima, rad prometne službe, korištenje prostora čekaonice, odlaznih perona, održavanje, rasvjetu, čišćenje i pranje, AKZ od putnika naplaćuje kolodvorsku uslugu sukladno Cjeniku.

Prodaja vozničkih karata u odnosu na putnike i treće osobe podrazumijeva prodaju vozničkih karata na svim prodajnim mjestima, u svim oblicima prodaje (blagajne AKZ-a, samoposlužne blagajne, internet stranice AKZ-a, aplikacija AKZ-a) i svim zainteresiranim osobama, bez obzira putovali isti ili ne, koje se na prodajnom mjestu izjasne o relaciji i vremenu putovanja, te koje plate cijenu vozne karte.

Rezervacija mjesta u autobusu podrazumijeva odnos AKZ-a i putnika u kojemu je putniku, u skladu s ostalim uvjetima ovih Općih uvjeta zagarantirano mjesto bez numeracije sjedala u autobusu za točno utvrđeni polazak.

Izdavanje potvrde o cijeni vozne karte podrazumijeva izdavanje potvrde - pisanog dokumenta kojim AKZ na zahtjev osobe koja plati naknadu za izdavanje navedene potvrde daje informaciju o cijeni vozne karte za pojedinu relaciju. Potvrda se uz predočenje vozne karte kupljene na AKZ-u izdaje bez naknade.

Potvrda o ne prometovanju ili zakašnjenju redovnih autobusnih linija uz predočenje vozne karte (kupljene preko prodajnog kanala AKZ) izdaje se bez naknade.

Pohrana prtljage podrazumijeva odnos treće osobe i AKZ-a, na koji se na odgovarajući način primjenjuju ovi Opći uvjeti i važeći Opći uvjeti o radu garderobe.

Upotreba sanitarnog čvora podrazumijeva omogućavanje korištenja sanitarnog čvora fizičkim osobama koje unaprijed plate naknadu za korištenje sanitarnog čvora u skladu sa Cjenikom usluga Autobusnog kolodvora Zagreb (dalje u tekstu: Cjenik).

Pružanje informacija o prijevozima podrazumijeva davanje informacija o polascima i dolascima autobusa, cijenama voznih karata i slično putem telefona, monitora ili drugih vrsta displaya, oglasne ploče, samposlužne blagajne, Interneta, aplikacije ili na licu mjesta od strane ovlaštene osobe na AKZ-u.

Članak 6.

Kolodvorske usluge prijevoznicima pružaju se u javnom linijskom prijevozu svim prijevoznicima prema dostavljenim dozvolama, a kolodvorske usluge prijevoznicima u posebnom linijskom i povremenom prijevozu pružaju se u skladu s raspoloživim kapacitetima AKZ-a.

Članak 7.

Cijene usluga AKZ-a određene su Cjenikom.

KOLODVORSKE USLUGE PRIJEVOZNICIMA

Članak 8.

Ovim Općim uvjetima daje se opća ponuda na neodređeno vrijeme svim zainteresiranim osobama za sklapanje adhezijskog ugovora o pružanju kolodvorskih usluga. Sve odredbe koje uređuju odnose ugovornih strana utvrđene su ovim Općim uvjetima.

Prihvat opće ponude zainteresirana osoba vrši na konkludentan način, poduzimanjem neke od radnji koje se određene ovim Općim uvjetima za neku vrstu korisnika kolodvorskih usluga.

Prihvatom opće ponude korisnika smatra se da je sklopljen ugovor o pružanju kolodvorskih usluga i da su u cijelosti prihvaćene odrednice ovih Općih uvjeta od strane korisnika usluge - prijevoznika.

Ugovor o pružanju kolodvorskih usluga smatra se promijenjenim na osmi dan od dana objave izmjena i/ili dopuna ovih Općih uvjeta ili objave promijenjenih Općih uvjeta.

Opća ponuda za sklapanje ugovora o pružanju kolodvorskih usluga ne obvezuje AKZ u slučaju da korisnik ne ispunjava uvjete utvrđene ovim Općim uvjetima.

Članak 9.

Pravo na korištenje kolodvorskih usluga u javnom linijskom prijevozu prijevoznik stječe kad izdavatelj dozvola za prijevoz putnika ili drugo nadležno tijelo AKZ-u dostavi važeće Dozvole, vozni red i cjenik za linije. Nakon dostave Dozvole smatra se da su AKZ i prijevoznik sklopili

ugovor o pružanju kolodvorskih usluga. Dozvola i cjenik se smatraju dostavljenim kada budu uvedeni u urudžbeni zapisnik AKZ-a.

AKZ se obvezuje unijeti dostavljene podatke prijevoznika u svoj računalni software najkasnije u roku od 10 /deset/ dana od dana dostave podataka.

Prijevoznici koji zajednički obavljaju prijevoz na nekoj liniji uz gore navedene podatke dužni su AKZ-u dostaviti i presliku ugovora o zajedničkom obavljanju prijevoza, na koji se primjenjuju odredbe posebnog propisa o ortakluku, kao i Izjavu o isplati i terećenju.

Iznimno od navedenog, za kolodvorsku uslugu prodaje voznih karata AKZ će prijevozniku nakon primitka Dozvola iz prethodnog stavka poslati ugovor o prodaji voznih karata.

Pravo na korištenje kolodvorskih usluga u posebnom linijskom i povremenom prijevozu prijevoznik stječe kad njegov autobus stupi na površinu AKZ-a, te se nakon toga smatra da su AKZ i prijevoznik sklopili ugovor o pružanju kolodvorskih usluga. Iznimno od navedenog, AKZ ima pravo odbiti pružanje kolodvorskih usluga za navedene vrste prijevoza u slučaju nedostatka prostornih kapaciteta.

Pravo na korištenje kolodvorskih usluga iz stavka 1. ovog članka u svakom slučaju prestaje kad prestane važiti Dozvola iz stavka 1. ovog članka, te se smatra da je istovremeno prestao važiti i ugovor o pružanju kolodvorskih usluga.

Ukoliko prijevoznik i nakon pisane opomene AKZ-a, u roku od 8 dana ne plati dospjelu naknadu za usluge AKZ-a, iste će se naplaćivati na licu mjesta odmah prije korištenja određene usluge, nakon čega će mu AKZ izdati račun. U slučaju nemogućnosti plaćanja usluge AKZ je ovlašten uskratiti pružanje kolodvorskih usluga i fizički zapriječiti ulazak autobusa prijevoznika na prostor AKZ-a.

U slučaju prestanka ugovora iz prethodna dva stavka, AKZ je ovlašten uskratiti pružanje svojih usluga i fizički zapriječiti ulazak autobusa prijevoznika na prostor AKZ-a.

U slučaju prestanka obnašanja linije od strane prijevoznika iz razloga koji nisu bili predvidivi i nisu nastali krivnjom AKZ-a (primjerice stečaj s prestankom obavljanja prijevoza, likvidacija i slično), prihvatanjem ovih Općih uvjeta smatra se da je prijevoznik suglasan da AKZ od obračuna prodanih karata ustegne određeni iznos novca koji će biti namijenjen isključivo naknadi štete AKZ-u nastale radi povrata unaprijed prodanih povratnih karata za liniju koja ne prometuje iz gore navedenih razloga.

Članak 10.

AKZ se obvezuje:

- svim prijevoznicima koji ispunjavaju ove Opće uvjete kolodvorske usluge pružati na jednak način,
- za svaki polazak iz voznog reda prema dostavljenoj dozvoli rezervirati prijevozniku dolazni/polazni peron prema dolaznim/polaznim vremenima iz voznog reda i to 15 minuta prije polaska u tuzemnom i međunarodnom linijskom prometu i 30 minuta u povremenom prijevozu
- osigurati i izvršiti prihvat i otpremanje autobusa
- najaviti dolazak i polazak autobusa
- na prometnim površinama AKZ-a organizirati prometovanje autobusa na siguran način
- na zahtjev voznog osoblja prijevoznika ovjeriti dolazak/polazak autobusa na AKZ za dolaske/polaske koji se izvrše
- omogućiti prijevozniku korištenje parkirališta u skladu sa raspoloživim kapacitetima
- pružati informacije o dolascima/polascima autobusa i cijenama voznih karata pojedinih prijevoznika
- u slučaju pisanog ugovora o prodaji voznih karata organizirati prodaju voznih karata u skladu sa uputama, kapacitetima i po cijenama koje odredi prijevoznik

- prodavati vozne karte prijevoznika čiji je polazak registriran kao raniji, osim ako putnik ne traži suprotno

Članak 11.

Prijevoznik se obvezuje:

- postaviti autobus na peron do 15 minuta prije polaska u tuzemnom i međunarodnom linijskom prometu, te 30 min u povremenom prijevozu
- po dolasku ugastiti motor vozila i iskrcaju putnika odmah ukloniti autobus s dolaznih perona
- usluge AKZ-a koristiti na način koji ne ometa ostale korisnike usluga ili posjednike poslovnih prostora na prostoru AKZ-a, na ekološki prihvatljiv i za ostale korisnike siguran način, a osobito ukloniti autobus s perona u vremenu koje je ovim Općim uvjetima određeno kao vrijeme prijehata i otpreme autobusa
- pravovremeno putem službenog dopisa ili elektronske pošte obavještavati AKZ o svim činjenicama relevantnim za pružanje njegovih usluga
- naknadu za usluge AKZ-a plaćati na način i u rokovima utvrđenim ovim Općim uvjetima
- ne primiti na prijevoz putnika koji nema voznu kartu, a u autobus ulazi na AKZ-u, te takvog putnika uputiti da kupi voznu kartu na prodajnom mjestu AKZ-a
- u slučaju privremenog prekida ili trajne obustave prijevoza, odmah to prijaviti AKZ-u putem službenog dopisa ili elektronske pošte
- na AKZ dovoziti uredne i tehnički ispravne autobuse, koji moraju imati ploče sa nazivima linija ili oznakom vrste prijevoza za posebni linijski i povremeni prijevoz
- osigurati da u tijeku pristajanja vozno osoblje bude uz autobus
- dolaske i polaske obavljati u skladu sa vremenom iz voznog reda, a u slučaju kašnjenja pravovremeno obavijestiti AKZ
- osigurati da vozno osoblje pazi na čistoću i urednost AKZ-a, a u suprotnom slučaju platiti naknadu za onečišćenje i ostale naknade definirane Cjenikom
- osigurati da vozno osoblje ne nagovara putnike na korištenje pojedinih linija niti da čini radnje koje za uzrok ili posljedicu mogu stvarati nelojalnu tržišnu utakmicu među prijevoznicima
- uputiti vozno osoblje da se ponaša u skladu sa društvenim normama.

Članak 12.

U javnom linijskom prijevozu, u slučaju kad je sklopljen ugovor o prodaji voznih karata AKZ će svakom putniku uz svaku voznu kartu naplatiti kolodvorsku uslugu i rezervaciju mjesta sukladno Cjeniku. U slučaju tzv. vezanih linija, AKZ će svakom putniku uz svaku voznu kartu naplatiti kolodvorsku uslugu i rezervaciju.

U javnom linijskom prijevozu, u slučaju kad su vozne karte za polaske koji koriste AKZ prodane na drugom prodajnom mjestu, AKZ će naplatiti i kolodvorsku uslugu sukladno Cjeniku.

Prometno osoblje AKZ-a ima pravo svakodnevno obavljati kontrolu broja putnika u autobusu prijevoznika i za utvrđeni broj putnika koji nije voznu kartu kupio na blagajnama ili drugom prodajnom mjestu AKZ i platio kolodvorsku uslugu, ima pravo prijevoznika obavijestiti o broju putnika bez plaćene kolodvorske usluge.

Smatra se da putnik ima kartu za prijevoz ako ju je kupio na jednom od prodajnih mjesta ili oblika prodaje AKZ-a, ako ju je kupio na drugom prodajnom mjestu, a uz nju platio i kolodvorsku uslugu, ako posjeduje drugu odgovarajuću ispravu umjesto kupljene karte, uz uvjet da je platio kolodvorsku uslugu.

NAPLATA USLUGA

Članak 13.

Prijevoznik usluge AKZ-a, osim provizije za prodane vozne karte, može plaćati na licu mjesta odmah prije korištenja kolodvorske usluge, nakon čega će mu AKZ izdati račun.

Prijevoznik koji je zaključio ugovor o prodaji voznih karata može kolodvorske usluge plaćati na bazi obračuna, ako ukupan iznos njegovog obračuna od prodanih karata pokriva iznos troškova po osnovi kolodvorskih usluga AKZ-a.

Prijevoznik koji AKZ-u nije povjerio prodaju svojih karata, kao i prijevoznik koji je povjerio prodaju karata AKZ-u, ali njegov ukupan iznos obračuna od prodanih karata ne pokriva iznos troškova po osnovi kolodvorskih usluga AKZ-a, plaća kolodvorske usluge AKZ-a avansno.

O odobrenju načina plaćanja kolodvorskih usluga po gore navedenim parametrima odlučuje AKZ.

AKZ će svakom prijevozniku ponuditi sklapanje ugovora o prodaji voznih karata prema uvjetima određenim Cjenikom.

Članak 14.

Prometno osoblje AKZ-a ovlašteno je obavijestiti predstavnike, vlasnika (u slučaju obrta) ili Upravu prijevoznika koji su nadređeni članovima posade autobusa ako posumnja da član posade autobusa zbog konzumiranja alkohola, opojnih sredstava, bolesti i slično nije sposoban za obavljanje posla i da bi nastavkom rada te posade moglo biti dovedeno u pitanje putovanje putnika.

Ukoliko prometno osoblje u slučaju iz stavka 1. ovog članka nije u mogućnosti doći do predstavnika, vlasnika (u slučaju obrta) ili Uprave prijevoznika koji su nadređeni članovima posade autobusa, ovlašteno je kontaktirati predstavnika Policije ili Hitne pomoći.

U slučaju iz prethodnih stavaka prometno osoblje AKZ-a ima pravo prijevoz putnika povjeriti drugoj posadi autobusa istog prijevoznika, a ukoliko ovih nema, onda na teret navedenog prijevoznika drugom prijevozniku, uz uvjet da ima potvrdu-pristanak predstavnika, vlasnika (u slučaju obrta) ili Uprave prijevoznika ili potvrdu Policije ili Hitne pomoći da posada iz gore navedenih razloga nije sposobna za obavljanje posla i da bi nastavkom rada te posade moglo biti dovedeno u pitanje putovanje putnika.

Dežurni (službujući) prometnik može udaljiti iz prostora AKZ-a posadu autobusa i u drugim slučajevima kada se ogriješi o odredbe ovih Općih uvjeta, što bi moglo imati za posljedicu otežano ili nekvalitetno obavljanje posla, odnosno pružanje usluga.

Članak 15.

Za svako nepridržavanje voznog reda, podjelu alotmana mjesta u autobusu, uvjete vožnje i slična pitanja na koja AKZ nije mogao utjecati prema korisnicima je odgovoran prijevoznik.

Za svaku naknadu štete koju bi AKZ korisniku nadoknadio sukladno propisima koji štite prava potrošača, a koja proistječe iz odgovornosti prijevoznika, AKZ će od prijevoznika regresirati na način da će iznos koji treba po obračunu platiti prijevozniku umanjiti za iznos korisniku isplaćene naknade štete.

Za svako oštećenje imovine AKZ-a, parkiranje autobusa na mjestima na kojima nije predviđeno njihovo parkiranje ili zadržavanje, ekološko onečišćenje i slične radnje iz kojih nedvojbeno bude utvrđeno da su AKZ-u uzrokovali štetu i da su posljedica radnji ili propuštanja činjenja radnji od strane prijevoznika, AKZ će od prijevoznika regresirati na način da će iznos koji treba po obračunu platiti, prijevozniku umanjiti za iznos naknade nastale štete. Prijevoznicima s kojima nije zaključen ugovor o prodaji karata, slijedom čega ne postoji odgovarajući način prijeboja potraživanja, AKZ će ispostaviti račun za naknadu štete.

Članak 16.

Obračun usluga obavlja se prema Cjeniku, i to:

- pristajanje u javnom linijskom prijevozu, na način da se broj pristajanja pomnoži s cijenom pristajanja
- pristajanje u povremenom prijevozu na način da se svako stupanje na površinu autobusnog kolodvora smatra jednim polaskom,
- pristajanje ne može trajati duže od vremena određenog u članku 10. ovih Općih uvjeta, a u slučaju da autobus duže od toga vremena ostaje na površini AKZ-a to se smatra parkiranjem,
- naknada za prodaju voznih karata koju prijevoznik plaća regulirana je ugovorom o prodaji voznih karata,
- u slučaju kad prijevoznik vozne karte prodaje na drugom prodajnom mjestu, dužan je uputiti korisnika da kolodvorsku uslugu kupi na prodajnom mjestu AKZ-a,
- naknadu za parkiranje prijevoznik plaća prema Cjeniku.

USLUGE PUTNICIMA I TREĆIM OSOBAMA

Članak 17.

Smatra se da su putnici i treće osobe sa AKZ-om sklopili ugovor o pružanju kolodvorskih usluga, te u cijelosti prihvatili odrednice ovih Općih uvjeta u trenutku kad su stupili na površinu AKZ-a ili zatražili neku od njegovih usluga.

U povremenom prijevozu kolodvorsku uslugu za svakog korisnika AKZ plaća organizator prijevoza sukladno Cjeniku.

Članak 18.

AKZ se obvezuje svim putnicima i trećim osobama koje ispunjavaju ove Opće uvjete svoje usluge pružati na jednak način.

Putnici i treće osobe obvezni su u tijeku boravka na prostoru AKZ-a voditi računa o svojoj sigurnosti i svojem ponašanju tako da ne ometaju druge putnike i treće osobe.

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta putnici i drugi korisnici pristaju na korištenje liftova i pokretnih stuba na vlastitu odgovornost.

AKZ neće biti odgovoran za naknadu štete putnicima ili drugim korisnicima koja bi nastala uslijed odluke korištenja ispravnih liftova ili pokretnih stuba.

AKZ ima pravo odbiti pružanje svojih usluga u odnosu na putnike i treće osobe koje:

- remete javni red i mir ili obavljanje djelatnosti AKZ-a
- odbiju platiti naknadu za usluge AKZ-a
- su vidno pod utjecajem alkohola ili se ponašaju suprotno opće prihvaćenim normama,
- onečišćavaju prostor ili okoliš AKZ-a
- za koje postoje osnove sumnje da svojim ponašanjem krše pozitivne propise Republike Hrvatske
- ne ispunjavaju neki od uvjeta određen ovim Općim uvjetima.

Članak 19.

Naknadu za usluge AKZ-a putnici i treće osobe plaćaju:

- za usluge iz članka 3., točka II., podtočke 1., 2. i 3. prilikom kupnje vozne karte, a u slučaju da isti ne kupuju vozne karte ima pravo naplatiti navedene kolodvorske usluge
- za usluge iz članka 3., točka II., podtočke 4. i 6. ovih Općih uvjeta prije korištenja istih,
- za usluge iz članka 3., točka II., podtočke 5., 7. i 8. ovih Općih uvjeta nakon korištenja istih.

Članak 20.

U odnosu na pojedine usluge:

- izdavanje potvrde o cijeni vozne karte izvršit će se u odnosu na osobu koja istu zatraži, te prije izdavanja plati naknadu za istu uslugu,
- u odnosu na upotrebu sanitarnog čvora primjenjuje se prethodna odredba,
- navedeno se primjenjuje i u odnosu na upotrebu razglasa.

POHRANA STVARI

Članak 21.

Pohrana stvari (prtljage) obavlja se na zahtjev fizičke osobe u skladu s Općim uvjetima o radu garderobe od 30.08.2022. godine i Cjenikom.

OSTALI ODNOSI SA PUTNICIMA I TREĆIM OSOBAMA

Članak 22.

U slučaju kad ne posjeduje voznu kartu putnik je istu obavezan kupiti na prodajnom mjestu AKZ-a, putem Internet stranice, samoposlužne blagajne ili aplikacije AKZ-a.

Ako putnik uđe u autobus, a prethodno nije kupio voznu kartu, dužan je na poziv prometnog osoblja AKZ-a ili posade autobusa izaći iz autobusa i kupiti voznu kartu na blagajnama AKZ-a, samoposlužne blagajne ili istu kupiti putem Internet stranice i aplikacije AKZ-a.

Pored iznosa kojeg je putnik dužan platiti za voznu kartu, dužan je platiti i Cjenikom utvrđeni iznos na ime kolodvorske usluge i naknadu za rezervaciju mjesta, koji su uračunati u konačnu cijenu vozne karte za karte kupljene putem usluga AKZ-a.

Članak 23.

AKZ se obavezuje na zahtjev putnika koji odustane od putovanja izvršiti povrat novca plaćenog za voznu kartu, umanjen za 15% cijene vozne karte na ime manipulativnih troškova, bez povrata uplaćenog novca za kolodvorsku uslugu i rezervaciju mjesta:

- ako se putnik obrati šalteru reklamacija na AKZ-u najkasnije 2 h prije polaska autobusa za liniju u unutarnjem javnom linijskom ili međunarodnom linijskom prijevozu.

Poslije isteka rokova iz prethodnog stavka, šalter reklamacija uputiti će putnika da svoj zahtjev realizira izravno od prijevoznika.

Povrat voznih karata koji je posljedica zlouporaba u kartičnom poslovanju obavlja se sukladno posebnim pravilima koje utvrđuje AKZ u suradnji s bankom davateljem kartičnih usluga.

Odredba stavka 1. ovog članka primjenjuje se i u slučaju:

- ako prijevoznik otkaže polazak za određenu liniju, u kojem slučaju se iznos koji se vraća putniku ne umanjuje za 15%, uz povrat uplaćenog novca za kolodvorsku uslugu i rezervaciju mjesta;
- ako je prijevoznik za određenu liniju prijavio kašnjenje 30 ili više minuta od redovnog polaska.

Odredba ovog članka odnosi se isključivo na vozne karte prodane na prodajnom mjestu – blagajnama AKZ-a, samoposlužnim blagajnama, Internet stranicama AKZ-a i aplikaciji AKZ-a.

Putnik ima pravo zamijeniti kartu za drugi polazak istog prijevoznika ako se obrati šalteru reklamacija na AKZ-u najkasnije 2 h-prije polaska autobusa za liniju u unutarnjem javnom linijskom prijevozu i najkasnije 2 h prije polaska autobusa u međunarodnom linijskom prijevozu, u kojem slučaju nema pravo na povrat uplaćenog novca za kolodvorsku uslugu i rezervaciju mjesta.

Neiskorišten kupon povratne karte sa komercijalnom povlasticom vraća se na način da se od povratne karte oduzme iznos karte jednoga smjera sa istom tom komercijalnom povlasticom ukoliko ona postoji, te se od toga dijela uzima provizija 15%. Ukoliko ne postoji karta jednoga smjera sa identičnom kom. povlasticom oduzima se iznos od karte jednoga smjera bez povlastica te se na dobiven iznos uzima provizija.

Članak 24.

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

- izgubi voznu kartu,
- voznu kartu vraća u roku kraćem od roka iz članka 23. ovih Općih uvjeta,
- voznu kartu vraća nakon što je putovanje već započeo,
- je svojom nepažnjom otputovao autobusom drugog prijevoznika od onoga koji je naveden u voznoj karti.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 25.

Na dan stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti obavljanja kolodvorske djelatnosti sa Cjenikom od 16.9..2025. godine.

U slučaju spora nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Članak 26.

Ovi opći uvjeti objavljuju se na oglasnoj ploči AKZ-a i na Internet stranici www.akz.hr

Ovi opći uvjeti sa Cjenikom stupaju na snagu osmi dan od dana objave na oglasnoj ploči AKZ-a, a primjenjuju se od 18.10.2025. godine

Voditelj podružnice:

Josip Krajina

ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o.
PODRUŽNICA AUTOBUSNI KOLODVOR
ZAGREB, Avenija Marina Držića 4

CJENIK
USLUGA AUTOBUSNOG KOLODVORA ZAGREB

Koje Autobusni kolodvor naplaćuje za izvršene usluge od korisnika kolodvorskih usluga, kao i iznos štete za nepridržavanje odredbi
Općih uvjeta obavljanja kolodvorske djelatnosti korisnika usluga Autobusnog kolodvora.

Red. br.	Naziv usluge	Cijena €	PDV 25%	Cijena s PDV-om €
1.	PRISTAJANJE AUTOBUSA Za linijski promet za svako pristajanje autobusa Za dodatni autobus u dolasku odnosno polasku Za linije iz javne usluge za svako pristajanje Za povremeni prijevoz za svaki dolazak autobusa, odnosno polazak ili prijevoz u tranzitu Ostali oblici pristajanja autobusa	 6,00 19,91 2,00 19,91 40,00	 1,50 4,98 0,50 4,98 10,00	 7,50 24,89 2,50 24,89 50,00
2.	KORIŠTENJE PARKIRALIŠTA ZA PARKIRANJE AUTOBUSA I OSOBNIH VOZILA Parkiranje autobusa koji prometuju u linijskom prometu parkiranje za 1. (prvi) sat parkiranje od 2. (drugog) do 10. (desetog) sata, po satu parkiranje od 11. (jedanaestog) do 24. sata ne naplaćuje se za cjelodnevno parkiranje Parkiranje autobusa koji ne prometuju u linijskom prometu za svaki započeti sat za cjelodnevno parkiranje (dnevna karta bez mogućnosti povratka na parking popust 50% od cijene dnevnog parkiranja po satu)	 2,79 1,33 0,00 11,95 2,79 33,45	 0,70 0,33 0,00 2,99 0,70 8,36	 3,49 1,66 0,00 14,94 3,49 41,81
3.	PROVIZIJA ZA USLUGE PRODAJE VOZNIH KARATA KOJE SE PRODAJU NA SVIM PRODAJNIM MJESTIMA I OBLICIMA PRODAJE a koje Autobusni kolodvor naplaćuje od prijevoznika od pune cijene karata u postotku za linijski promet za prodaju mjesečnih karata	 9,00% 3,00%	 + PDV + PDV	
4.	KOLODVORSKA USLUGA za unutarnje autobusne linije za međunarodne autobusne linije za mjesečne karte - postotak od cijene karte	 0,40 0,80 1,50%	 0,10 0,20	 0,50 1,00
5.	REZERVACIJA koju Autobusni kolodvor naplaćuje od putnika za svaku karata koja se prodaje na svim prodajnim mjestima i oblicima prodaje kojoj su sva odredišta u Hrvatskoj kojoj je bar jedno odredište izvan Hrvatske	 0,64 1,20	 0,16 0,30	 0,80 1,50
6.	KOLODVORSKA USLUGA U POVREMENOM PRIJEVOZU. a koja se naplaćuje od organizatora prijevoza za putnike u povremenom prijevozu - unutarnji za putnike u povremenom prijevozu - međunarodni	 16,00 32,00	 4,00 8,00	 20,00 40,00
7.	ISPIS VOZNE KARTE ispisa vozne karte koja se mora podići na blagajni ispisa vozne karte kupljene putem Internet stranica i raznih aplikacija a koje nisu u vlasništvu ZGH d.o.o	 0,00 1,06	 0,00 0,27	 0,00 1,33
8.	POTVRDA o cijeni vozne karte uz predočenje vozne karte kupljene na prodajnim mjestima Autobusnog kolodvora Zagreb bez predočenja vozne karte POTVRDA o neprometovanju ili zakašnjenju redovnih autobusnih linija uz predočenje vozne karte kupljene na prodajnim mjestima Autobusnog kolodvora Zagreb bez predočenja vozne karte	 0,00 6,40 0,00 6,40	 0,00 1,60 0,00 8,00	 0,00 8,00 0,00 8,00
9.	POHRANA I ČUVANJE PRTLJAGE za putničku prtljagu (putne torbe, kovčezi i s.l.) do 40 kg težine prva 4 sata po satu po satu (za svaku započeti sat) i po komadu za putničku prtljagu (putne torbe, kovčezi i s.l.) do 40 kg težine od 4 sata (za svaki započeti sat) i po komadu za putničku prtljagu (putne torbe, kovčezi i s.l.) do 40 kg težine od 08-24 sata- dnevna karta za izvangabaritnu i osjetljivu robu (bicikli, radio aparati, TV, putne torbe teže od 40 kg po satu i komadu	 0,96 0,64 8,00 1,20	 0,24 0,16 2,00 0,30	 1,20 0,80 10,00 1,50
10.	UPORABA SANITARNOG ČVORA za korištenje WC-a	 0,40	 0,10	 0,50
11.	OŠTEĆENJE I ONEČIŠĆENJE PROMETNIH I DRUGIH POVRŠINA za namjerno izbacivanje otpadaka iz autobusa na prometne površine i parkirališta za praznjenje kemijskih toaleta iz autobusa, ulijevanje goriva, ispuštanje ulja i maziva u odvođe, te druge radnje koje nisu ekološki prihvatljive i primjerene za prostore Kolodvora	 70,00 670,00	 17,50 167,50	 87,50 837,50
12.	NEPROPISNOST ZAUSTAVLJANJE I NENAMJENSKO KORIŠTENJE PROMETNIH POVRŠINA za parkiranje autobusa na prometnim površinama koje nisu namijenjene za parkiranje za svaki ukrcaj i iskrcaj putnika na površinama koje nisu za to namijenjene	 70,00 270,00	 17,50 67,50	 87,50 337,50