

Temeljem članka 295. Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18 i 126/21) i članka 14. Izjave o osnivanju trgovačkog društva Zagrebački holding d.o.o. (potpuni tekst od 09. travnja 2025. godine), Uprava Društva na 847. sjednici, održanoj dana 16. rujna 2025. godine, donosi sljedeće

OPĆE UVJETE PRODAJE KARATA PUTEM INTERNETA PODRUŽNICE AUTOBUSNI KOLODVOR

1. OPĆE ODREDBE

1.1 Ovim općim (dalje: Opći uvjeti prodaje putem Interneta) regulira se obavljanje prodaje voznih karata putem Interneta na mrežnim stranicama Zagrebačkog holdinga d.o.o., Podružnice Autobusni kolodvor (dalje u tekstu AKZ) - www.akz.hr, koje nadopunjavaju odrednice Općih uvjeta obavljanja kolodvorske djelatnosti u trenutno važećoj verziji.

2. KUPNJA VOZNIH KARATA PUTEM INTERNETA

2.1 Na mrežnim stranicama www.akz.hr korisnici mogu putem Interneta kupiti vozne karte za linijski prijevoz putnika najkasnije 15 minuta prije predviđenog polaska. Pri svakoj kupnji putem Interneta korisnik pristaje na Opće uvjete prodaje karata putem Interneta, Opće uvjete obavljanja kolodvorske djelatnosti Autobusnog kolodvora Zagreb i Opće uvjete prijevoza za izabranog prijevoznika.

2.2 Korisnik koji je putem Interneta na mrežnim stranicama www.akz.hr kupio voznu kartu ovisno o načinu dostave dužan je poduzeti sljedeće radnje kako bi ostvario pravo na uslugu prijevoza:

Dostava „EMAIL“ - Zaprimljene karte potrebno je ispisati.

Dostava „EMAIL** „ - Povratne karte potrebno je preuzeti na blagajnama Autobusnog kolodvora Zagreb, a jednosmjerne ispisati.

Dostava „BLAGAJNE“ - Karte je potrebno preuzeti na blagajnama Autobusnog kolodvora Zagreb.

2.3. Kod povratnih karata korisnik je dužan rezervirati povratak sukladno Općim uvjetima obavljanja prijevoza odabranog prijevoznika.

2.4. Kupnjom karte za odredište koje uključuje prelazak jedne ili više granica korisnik je obavezan posjedovati važeću putnu ispravu.

3. ZAKLJUČENJE UGOVORA

3.1 Kod kupnje vozne karte putem Interneta, ugovor o kupnji karte se realizira dostavom karte ili potvrde o uspješno izvršenoj kupnji elektroničkom poštom. Kako bi cijela kupnja bila uspješno provedena, potreban je prije svega uspješan završetak modula plaćanja, te će karta ili potvrda o kupnji biti dostavljena putem elektroničke pošte tek nakon završetka plaćanja. U slučaju da se ne izvrši elektroničko plaćanje, kupnja se briše.

Korisnik je kupnjom karte, nakon uspješne platne transakcije, nakon koje je karta i račun poslan na e-mail adresu korisnika, prihvatio ugovor o prijevozu između korisnika i prijevoznika sukladno Općim uvjetima prijevoznika kao i ugovor o posredovanju između korisnika i AKZ.

Prilikom kupnje karte korisnik je dužan unijeti točne i potpune podatke te se je odgovoran za sve aktivnosti koje obavlja tijekom kupnje karte.

3.2 Ukoliko je korisnik prilikom kupovine karte putem Interneta odabrao neki od popusta, prilikom ulaska u vozilo prijevoznika isti zadržava pravo tražiti dokaz da je korisnik pripadnik kategorije popusta koji je odabrao. Ukoliko korisnik to ne dokaže, dužan je nadoplatiti punu cijenu vozne karte. U slučaju da korisnik ne pristane nadoplatiti razliku cijene u gore navedenom slučaju, prijevoznik zadržava pravo onemogućiti korisniku pravo ulaska u vozilo.

4. POVRAT NOVCA I ZAMJENA KARATA KUPLJENIH PUTEM INTERNETA

4.1 Vozna karta se zamjenjuje ili vraća na način opisan Općim uvjetima obavljanja kolodvorske djelatnosti isključivo na blagajnama. Autobusnog kolodvora Zagreb.

4.2 U slučaju da korisnik ne želi povrat vozne karte obaviti na blagajnama Autobusnog kolodvora Zagreb može se javiti stručnom osoblju Autobusnog kolodvora Zagreb, koje će to učiniti za korisnika. U navedenom slučaju zahtjevi se podnose pisanim putem, isključivo putem elektroničke pošte: AKZ.podrska@zgh.hr.

Na navedenu elektroničku poštu zahtjev se može podnijeti isključivo u radno vrijeme Službe za korisnike od 6 do 22 sata svaki dan. Izvan radnog vremena službe za korisnike vozna karta se može vratiti isključivo na način opisan u točki 4.1. ovih Općih uvjeta.

Korisnik je dužan na navedenu adresu elektroničke pošte dostaviti kartu ili svoj identifikacijski kod (potvrdu o kupnji) koji je zaprimio nakon obavljenog plaćanja.

U slučaju iz st. 4.2 karte se vraćaju na način opisan Općim uvjetima obavljanja kolodvorske djelatnosti, a Autobusni kolodvor Zagreb se obvezuje na zahtjev putnika koji odustane od putovanja izvršiti povrat novca plaćenog za voznu kartu, umanjen za 10% cijene vozne karte na ime manipulativnih troškova, bez povrata uplaćenog novca za kolodvorsku uslugu i rezervaciju mjesta.

4.3 U slučaju da je korisnik preuzeo kartu na blagajnama pravo na povrat ili zamjenu polaska za istu relaciju i istog prijevoznika može ostvariti isključivo na blagajnama.

5. POSTUPAK PLAĆANJA

5.1 Postupak plaćanja u cijelosti je naveden na Internet stranici www.akz.hr.

5.1.1 Kupnja debitnom karticom

Za plaćanja izravnim terećenjem računa potrebno je imati važeću debitnu karticu Maestro ili Visa Electron za potrebe što jednostavnije identifikacije. U slučaju kupnji izravnim terećenjem, utvrđeni iznos naplaćuje se odmah, izravnim terećenjem tekućeg računa. Kupnja izravnim terećenjem računa kao način plaćanja zahtijeva uspješnu obradu putem izdavatelja debitne

kartice. Navođenjem podataka o svojoj debitnoj kartici i tekućem računu, kupci potvrđuju da imaju pravo odobriti plaćanja izravnim terećenjem takvog tekućeg računa te da će osigurati potrebno pokriće.

5.1.2 Kupnja kreditnom karticom

U slučaju kupnje kreditnom karticom, računi kupaca terete se nakon dovršetka kupnje vozne karte ili rezervacije.

6. Obrada osobnih podataka

Kako bi održala funkcionalnost kupnje karata putem interneta i omogućile usluge koje korisnici traže i koje im se mogu pružiti te da je kupnja karata dragovoljna i korisnik sam odlučuje o korištenju, AKZ ovim putem može prikupljati i upotrebljavati osobne podatke korisnika. Tijekom kupnje karata moguće je, ovisno o svrsi kupnje voznih karata, pružanje informacija o proizvodima ili uslugama i dr.) prikupljanje osobnih podataka korisnika kao što su: ime i prezime, adresa e-pošte, broj telefona i dr.

Prikupljene podatke AKZ obrađuje u svrhu korištenja-pružanja željenih usluga, odnosno kupnju vozne karte, te kako bi korisniku pružio moguće informacije o proizvodima ili uslugama koje može ili bi mogao koristiti kao npr. posebni popusti, nove usluge, nove autobusne linije i sl. AKZ može koristiti navedene podatke kako bi vam pružio učinkovitiju korisničku uslugu.

Pravna osnova za obradu je odredba čl. 6.1.(b) Opće uredbe za zaštitu podataka - obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora. Pravna osnova za pružanje informacija o proizvodima ili uslugama koje može ili bi korisnik mogao koristiti je odredba čl. 6.1. (f) Opće uredbe za zaštitu podataka - obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete.

Napominjemo korisniku kako u svakom trenutku može uložiti prigovor kada se obrada temelji na legitimnom interesu. U tom slučaju, AKZ će prestati obrađivati osobne podatke osim ako dokaže da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode korisnika.

Više o obradi osobnih podataka možete pronaći na stranici www.akz.hr u kategoriji [Q nama/Zaštita osobnih podataka](#)

7. Provjera valjanosti vozne karte ili rezervacije

7.1. Putnik mora pokazati voznu kartu ili rezervaciju zajedno s valjanim identifikacijskim dokumentom s fotografijom, kada tako zatraže zaposlenici AKZ ili voznog osoblja prijevoznika, tijekom kontrola karata za potrebe provjere valjanosti voznih karata ili rezervacija, isključivo u svrhu provjere valjanosti vozne karte ili ostvarenog popusta, ovisno o zadanoj kategoriji (studenti, umirovljenici i sl.).

7.2. Vozna karta ili rezervacija je važeća isključivo za polazak u vrijeme naznačeno na voznoj karti ili rezervaciji i za naznačenog prijevoznika.

8. OSTALO

8.1 Na osnovu tehničkih posebnosti Interneta ne može se jamčiti da će svi moduli kupnje na mrežnim stranicama www.akz.hr biti raspoloživi u svakom trenutku.

8.2 U slučaju spora ugovara se isključiva primjena prava u Republici Hrvatskoj i nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

8.3 Svaki pokušaj zlouporabe ispisane karte bit će prijavljen nadležnim institucijama Republike Hrvatske. Prihvatom ovih Općih uvjeta korisnici pristaju da u slučaju zlouporabe ispisane karte Podružnica koristi ostavljene osobne podatke s kreditne kartice.

9. UPITI / KONTAKT

9.1 Upite koji se odnose na kupnju voznih karata putem Interneta, korisnici mogu uputiti na sljedeću adresu e-pošte: podrska@akz.hr.

10. PRIMJENA I ZAVRŠNE ODREDBE

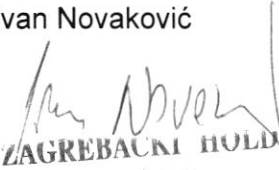
Ovi Opći uvjeti objavljuju se na oglasnoj ploči AKZ-a i na Internet stranici www.akz.hr.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu osmi dan od dana objave.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se van snage Opći uvjeti prodaje karata putem Interneta Autobusnog kolodvora Zagreb, doneseni dana 30.08.2022 godine.

Predsjednik Uprave:

Ivan Novaković


ZAGREBAČKI HOLDING
d.o.o.
ZAGREB, Ulica grada Vukovara 41