

NAVODILO ZA IZDAJO IN UPORABO SUBVENCIONIRANE VOZOVNICE IJPP ZA ŠOLSKO LETO 2016/2017

Kazalo

1. Splošno o subvencionirani vozovnici IJPP.....	2
2. Vloga za izdajo subvencionirane vozovnice za šolsko/ŠTUDIJSKO leto 2016/2017	2
3. CENA subvencionirane vozovnice IJPP	4
4. Študentje - imetniki subvencionirane vozovnice za 10 voženj na mesec za mesec september 2016.....	4
5. Polletna subvencionirana vozovnica IJPP	5
6. Letna subvencionirana vozovnica IJPP	5
7. Subvencionirana vozovnica IJPP na območju ljubljane in maribora	6
8. Cene vozovnic v DRUGIH mestnih prometih.....	6
9. Kartica IJPP	7
1) Izdaja kartice IJPP	7
2) Zapis statusa in produktov IJPP na kartico IJPP.....	8
3) Uporaba kartice IJPP.....	8
4) Prijava izgube/kraje kartice IJPP.....	8
5) Izdaja nadomestne kartice IJPP	8
6) Blokada/deblokada kartice IJPP	8
10. Reklamacije, odškodnine in odzivi potnikov	9
11. Informiranje in pomoč potnikom	9
12. PRILOGE:.....	9
Obrazec IJPP-1A: Zahtevek za izdajo nadomestne imenske brezkontaktne čip kartico IJPP	10
Obrazec IJPP-1B: Zahtevek za deblokado produkta/kartice IJPP	10
Obrazec IJPP-2: Zahtevek za vračilo/menjavo produkta IJPP.....	10
Obrazec IJPP-3: Reklamacijski/odškodninski zahtevek	10
Obrazec IJPP-4: Pritožbe in predlogi	10

1. SPLOŠNO O SUBVENCIONIRANI VOZOVNICI IJPP

Dijaki, študentje in udeleženci izobraževanja odraslih imajo pod pogoji, ki so določeni v Zakonu o prevozih v cestnem prometu pravico do nakupa subvencionirane mesečne vozovnice oziroma subvencionirane vozovnice za 10 voženj na mesec.

Ministrstvo za infrastrukturo s 1.9.2016 uvaja enotno elektronsko vozovnico za medkrajevni in mestni javni potniški promet v Sloveniji. Dosedanja subvencionirana vozovnica tako postane subvencionirana vozovnica IJPP. Subvencionirana vozovnica se upravičencu izda kot subvencionirana vozovnica IJPP v obliki elektronske vozovnice IJPP na brezstični čip kartici IJPP. Potnik subvencionirano vozovnico IJPP uporablja kot enotno vozovnico IJPP, ki mu na geografskem območju veljavnosti (relaciji, coni) omogoča:

- uporabo različnih vrst prevoza (vlak/avtobus) in
- prestopanje na vozna sredstva različnih prevoznikov.

Potnik lahko subvencionirano vozovnico IJPP uporablja na vseh avtobusih, s katerimi se izvaja javni linijski prevoz potnikov v medkrajevnem linijskem cestnem prometu, ter na vlakih, ki so označeni kot regionalni vlak (RG) ali potniški vlak (LP oz. LV) ter v tistih mestnih prometih, ki so vključeni v sistem IJPP (Ljubljana, Maribor). Za ostale mestne promete (Kranj, Novo mesto, Koper, Jesenice in Murska Sobota) lahko upravičenec pridobi subvencionirano vozovnico, ki velja le na avtobusih, ki izvajajo posamezni mestni promet.

Potniki s subvencionirano vozovnico IJPP za conski mestni promet v Ljubljani in Mariboru lahko na postajah, ki ležijo znotraj conskega območja, vstopajo tudi v vozna sredstva, ki izvajajo medkrajevni javni linijski prevoz potnikov. Postaje/postajališča, iz katerih je omogočen vstop so označena v voznem redu.

Ob plačilu dodatka, ki je določen z veljavno tarifo prevoznika, lahko potnik s subvencionirano vozovnico IJPP uporablja tudi naslednja vozna sredstva oziroma nadstandardne storitve:

- vlake, ki vozijo v notranjem železniškem prometu in so označeni kot InterCity Slovenija (ICS) ali InterCity (IC),
- avtobuse, s katerimi se izvaja javni linijski prevoz potnikov v mednarodnem cestnem prometu in vlake v mednarodnem železniškem prometu, ki so označeni kot vlaki EuroCity (EC), Mednarodni vlaki (MV) in vlaki EuroNight (EN),
- sedež v vagonu vlaka 1. razreda in
- prevoz prtljage, živali, nespremljane pošiljke ali kolesa.

2. VLOGA ZA IZDAJO SUBVENCIONIRANE VOZOVNICE ZA ŠOLSKO/ŠTUDIJSKO LETO 2016/2017

Za pridobitev subvencionirane vozovnice IJPP je predhodno potrebno izpolniti obrazec **Vloga za izdajo subvencionirane vozovnice** (v nadaljevanju: vloga).

Z uveljavitvijo enotne vozovnice IJPP se uvaja delno prilagojena oblika vloge. Obstoječa oblika vloge se lahko uporablja do 31.10.2016, od takrat dalje pa se bo uporabljala izključno nova oblika vloge. Nova vloga se od trenutne vloge razlikuje le pri navedbi relacije, kjer je opuščena prevoznik, dodano pa je polje za območje mestnega prometa. Nova oblika vloge je dostopna na portalu subvencij <http://subvencije.ijpp.si/portal/566/nov-pravilnik-o-izvajanju-subvencioniranega-prevoza-in-nov-pravilnik-o-dolocanju-cen-subvencioniranega-prevoza>

Pri uporabi obstoječega obrazca vloge se pri navedbi prevoznika za vse relacije vpiše prevoznik »IJPP«. Pri medkrajevni relaciji vlagatelj vnese podatke o celotni relaciji, ki vključuje najbližjo postajo oziroma postajališče vlagateljevega bivališča in najbližjo postajo oziroma postajališče lokacije, v kateri se vlagatelj izobražuje. Uraden naziv najbližje postaje ali postajališča vlagatelj predhodno preverijo na Portalu IJPP (<http://test.ijpp.si>).

Za hitrejši postopek izdaje vozovnice na prodajnem mestu priporočamo izpolnitev **spletne vloge**. Povezava do spletne vloge je http://91.209.49.136/Web_vloga/Default.aspx. Vlagatelj na prodajnem mestu prevoznika za hitrejši postopek lahko predloži izpis spletne vloge, ki je podpisan in potrjen s strani izobraževalne ustanove ali pa predloži podpisano in potrjeno vlogo in dodatno izpis spletne vloge (v obeh primerih lahko namesto potrditve statusa na vlogi s strani izobraževalne ustanove vlagatelj priloži potrdilo o šolanju).

Predlagamo, da vlagatelj podpisano in potrjeno vlogo prinese k **prevozniku**, kjer je že preteklo leto oddal vlogo oziroma na prodajno mesto tistega prevoznika, ki bo opravil pretežni del prevoza. Podatki o prodajnih mestih, ki so vključena v sistem IJPP so na voljo na portalu subvencij.

Ob nakupu subvencionirane vozovnice IJPP vlagatelj predloži:

- veljavni osebni dokument,
- natisnjeno izpolnjeno in podpisano e-vlogo¹ za izdajo subvencionirane vozovnice ali ročno izpolnjeno vlogo na natisnjenem obrazcu;
- vlogo lahko potrdi VIZ ali pa vlagatelj vlogi predloži potrjen obrazec Potrdilo o vpisu.

Spremembo veljavne vloge lahko upravičenec uredi le pri prevozniku, pri katerem je vlogo oddal, preklic vloge pa lahko izvede na kateremkoli prodajnem mestu, ki je vključeno v sistem IJPP. Spremembo veljavne vloge v delu, ki se nanaša na relacijo mestnega prometa Ljubljana, lahko upravičenec uredi tudi pri prevozniku LPP, ki izvaja mestni promet.

Upravičenec lahko na voznem sredstvu podaljša terminske relacijske in količinske produkte IJPP, ki so izdani na kartici IJPP, če prevoznik, ki izvaja prevoz s tem voznim sredstvom, podaljševanje vozovnic IJPP na voznih sredstvih omogoča. Povezave do spletnih strani prevoznikov, ki omenjeno storitev omogočajo so prikazane na [portalu IJPP](#).

¹ Izvajalec vzgojno izobraževalnega programa oziroma študijskega programa lahko podatke o statusu vlagatelja potrdi na [vlogi](#) ali z izdanim Potrdilom o vpisu. K izpolnjeni vlogi lahko potniki predložijo potrdilo o vpisu v vzgojno-izobraževalni oziroma študijski program.

3. CENA SUBVENCIONIRANE VOZOVNICE IJPP

Subvencionirana vozovnica IJPP velja na izbrani relaciji za obdobje enega meseca, in sicer od prvega do zadnjega dne v mesecu in še prvi delovni dan naslednjega meseca (sobota se ne šteje kot delovni dan).

Cena subvencionirane vozovnice IJPP, ki jo plača upravičenec je odvisna vrste vozovnice in od dolžine relacije, na kateri upravičenec potuje:

Razred oddaljenosti ²	Cena mesečne vozovnice
1. razred: oddaljenost od 2 km do 60 km	25 €
2. razred: oddaljenost več kot 60 km do vključno 90 km	35 €
3. razred: oddaljenost več kot 90 km	55 €
mesečna subvencionirana vozovnica za 10 voženj na mesec	20 €

4. ŠTUDENTJE - IMETNIKI SUBVENCIONIRANE VOZOVNICE ZA 10 VOŽENJ NA MESEC ZA MESEC SEPTEMBER 2016

Študentje, ki so na podlagi vloge za študijsko leto 2015/2016 upravičeni do izdaje subvencionirane vozovnice, lahko za mesec september 2016 opravijo nakup subvencionirane vozovnice IJPP za 10 voženj. Pri nakupu bo prevoznik na osnovi obstoječe vloge moral odpreti novo vlogo, zato priporočamo, da se nakup izvede na prodajnem mestu, kjer je bila vloga oddana.

² Oddaljenost se izračuna na osnovi najkrajše razdalje potovanja med začetno in končno točko relacije, ki je navedena na vlogi

5. POLLETNA SUBVENCIONIRANA VOZOVNICA IJPP

Namesto mesečnih vozovnic lahko upravičenci kupijo tudi polletne vozovnice ki veljajo:

- Polletna dijaška velja od 1.9.2016 do 31.1.2017 in od 1.2.2017 do 30.6.2017
- Polletna študentska velja od 1.10.2016 do 31.1.2017 in od 1.2.2017 do 30.6.2017

Cena subvencionirane polletne vozovnice IJPP znaša:

Razred oddaljenosti	Veljavnost 4 mesece	Veljavnost 5 mesecev
1. razred: oddaljenost od 2 km do 60 km	90,00 €	112,50 €
2. razred: oddaljenost več kot 60 km do vključno 90 km	130,00 €	162,50 €
3. razred: oddaljenost več kot 90 km	210,00 €	262,50 €
subvencionirana polletna vozovnica za 10 voženj na mesec	70,00 €	87,50 €

6. LETNA SUBVENCIONIRANA VOZOVNICA IJPP

Namesto mesečnih vozovnic lahko upravičenci kupijo tudi letne vozovnice ki veljajo:

- Letna dijaška velja od 1.9.2016 do 30.6.2017
- Letna študentska velja od 1.10.2016 pa do 30.6.2017

Cena subvencionirane letne vozovnice IJPP znaša:

Razred oddaljenosti	Veljavnost 9 mesecev	Veljavnost 10 mesecev
1. razred: oddaljenost od 2 km do 60 km	180,00 €	200,00 €
2. razred: oddaljenost več kot 60 km do vključno 90 km	270,00 €	300,00 €
3. razred: oddaljenost več kot 90 km	450,00 €	500,00 €
subvencionirana letna vozovnica za 10 voženj na mesec	135,00 €	150,00 €

7. SUBVENCIONIRANA VOZOVNICA IJPP NA OBMOČJU LJUBLJANE IN MARIBORA

Upravičenec lahko na območju mestnega prometa Ljubljana in Maribor izvede nakup subvencionirane vozovnice IJPP. Za uporabo vseh ostalih mestnih prometov ostaja način izdaje kombinirane subvencionirane mesečne vozovnice nespremenjen, saj so obravnavane vozovnice produkt prevoznika, ki še ni vključen v sistem IJPP.

Cene mesečnih vozovnic v mestnem prometu znašajo:

Mestni promet	Mesečna vozovnica		
	1 cona	2 coni	3 cone
Ljubljana	20,00 €	25,00 €	25,00 €
Maribor	15,61 €	/	/

Za subvencionirano mestno vozovnico IJPP, ki je kupljena na podlagi izdane subvencionirane vozovnice IJPP za medkrajevni prevoz, je potrebno doplačilo. Upravičenci lahko izbirajo med mesečnim, polletnim oziroma letnim doplačilom.

Mestni promet	Mesečna	Polletna za 4 mesece	Polletna za 5 mesecev	Letna za 9 mesecev	Letna za 10 mesecev
Ljubljana	10,00 €	40,00 €	50,00 €	90,00 €	100,00 €
Maribor	5,00 €	20,00 €	25,00 €	45,00 €	50,00 €

8. CENE VOZOVNIC V DRUGIH MESTNIH PROMETIH

Kranj, Novo mesto in Koper:

Cena za dijake, študente in udeležence izobraževanja odraslih za **direktne** mesečne vozovnice za mestni promet v Kranju, Novem mestu in Kopru (na vlogi samo mestni promet) so identične in sicer znaša:

- za mesečno vozovnico 5,00 EUR,

- za polletno vozovnico za obdobje 5 mesecev 25 EUR, za obdobje 4 mesecev 20,00 EUR,
- za letno vozovnico za obdobje 10 mesecev 45,00 EUR, za obdobje 9 mesecev 40,00 EUR.

Mestne vozovnice za navedena mesta so v kombinaciji z medkrajevnim prometom brezplačne.

Jesenice:

Cena za dijake, študente in udeležence izobraževanja odraslih za **direktne** mesečne vozovnice za mestni promet na Jesenicah (na vlogi samo mestni promet Jesenice) znaša:

- za mesečno vozovnico 25,00 EUR,
- za polletno vozovnico za obdobje 5 mesecev 112,50 EUR, za obdobje 4 mesecev 90,00 EUR,
- za letno vozovnico za obdobje 10 mesecev 200,00 EUR, za obdobje 9 mesecev 180,00 EUR.

V **kombinaciji** s subvencionirano vozovnico za medkrajevni avtobusni in/ali železniški prevoz potnikov, znaša cena vozovnice, ki jo plača upravičenec:

- za mesečno vozovnico 15,00 evrov,
- za polletno vozovnico za obdobje 5 mesecev 75,00 evrov, za obdobje 4 mesecev 60,00 evrov,
- za letno vozovnico za obdobje 10 mesecev 150,00 evrov, za obdobje 9 mesecev 135,00 evrov.

Murska Sobota:

Izdaja subvencionirane vozovnice **je možna le v kombinaciji z medkrajevno vozovnico** in je brezplačna.

9. KARTICA IJPP

1) IZDAJA KARTICE IJPP

Subvencionirana vozovnica IJPP se izdaja na elektronski kartici upravljavca IJPP.



Kartico IJPP prejme potnik brezplačno ob nakupu produkta IJPP.

2) ZAPIS STATUSA IN PRODUKTOV IJPP NA KARTICO IJPP

Ob izdaji kartice IJPP se na kartico zapiše status, ki določa upravičenost imetnika kartice IJPP do nakupa enotne vozovnice IJPP, in upravičenost do nakupa subvencionirane vozovnice IJPP. Na kartici IJPP je zapisan samo en status, potnik pa lahko ima na kartici IJPP hkrati zapisanih več vrst vozovnic IJPP.

3) UPORABA KARTICE IJPP

Kartico IJPP, ki je izdana na ime osebe (imenska kartica), lahko uporablja le oseba, na katero se kartica nanaša.

4) PRIJAVA IZGUBE/KRAJE KARTICE IJPP

Potnik prijavo izgube/kraje kartice IJPP sporoči preko elektronskega naslova potnik.ijpp@slo-zeleznice.si, na št. 080 45 77 ali na prodajno mesto, ki je vključeno v sistem IJPP. Na podlagi prejete prijave se kartica IJPP blokira in se v sistemu IJPP več ne more uporabljati.

5) IZDAJA NADOMESTNE KARTICE IJPP

Imetnik imenske kartice IJPP, ki prijavi izgubo/krajo kartice IJPP, lahko vloži zahtevo za izdajo nadomestne kartice IJPP z izpolnitvijo Obrazca IJPP-1A: Zahtevke za izdajo nadomestne kartice IJPP. Po izdaji nadomestne kartice IJPP se prvotna kartica IJPP ne more več deblokirati.

Na nadomestno kartico IJPP se zapišejo vsi podatki o imetniku imenske kartice IJPP in veljavni produkti IJPP, ki so bili shranjeni na prijavljeni izgubljeni/ukradeni kartici. Za stroške storitev izdaje nadomestne kartice IJPP se potniku obračuna 3 EUR.

Izdajo nadomestne kartice IJPP lahko uveljavlja izključno imetnik imenske kartice IJPP.

6) BLOKADA/DEBLOKADA KARTICE IJPP

V primeru prijave izgube/kraje, zlorabe ali nepravilne uporabe, poškodbe, neberljive vsebine aplikacije IJPP ali izdaje nadomestne kartice IJPP se izvede blokada kartice IJPP v roku 24 ur od prijave blokade kartice.

Imetnik kartice IJPP, ki je blokirana lahko zahteva ponovno aktivacijo kartice IJPP z izpolnitvijo [Obrazca IJPP-1B: Zahtevke za deblokado kartice IJPP](#), ki ga posreduje na elektronski naslov potnik.ijpp@slo-zeleznice.si ali odda na prodajnem mestu, ki je vključeno v sistem IJPP. O zahtevku odloči upravljavec IJPP in o svoji odločitvi obvesti vlagatelj zahtevka.

Deblokado kartice IJPP opravi prodajno osebje na prodajnem mestu, ki je vključeno v sistem IJPP, na podlagi pozitivne odločitve upravljavca IJPP, ko imetnik predloži blokirano kartico IJPP.

V primeru izdaje nadomestne kartice, se prvotna kartica ne more več deblokirati in uporabljati.

10. REKLAMACIJE, ODŠKODNINE IN ODZIVI POTNIKOV

Reklamacije in odškodnine potnik uveljavlja s klicem na telefonsko številko 080 45 77 ali z vložitvijo izpolnjenega [Obrazca IJPP-3: Reklamacijski zahtevek](#). Izpolnjen obrazec lahko potnik posreduje na elektronski poštni naslov: potnik.ijpp@slo-zeleznice.si ali po pošti na naslov Ministrstva za infrastrukturo, Služba za trajnostno mobilnost in prometno politiko, Langusova ulica 4, 1000 Ljubljana.

Potniki lahko svoje pripombe, predloge in pohvale glede produktov IJPP in sistema IJPP posredujejo na telefonsko številko 080 45 77 ali z izpolnitvijo [Obrazca IJPP-4: Pritožbe in predlogi](#). Izpolnjen obrazec lahko potniki posredujejo na elektronski poštni naslov: potnik.ijpp@slo-zeleznice.si ali po pošti na naslov Ministrstva za infrastrukturo, Služba za trajnostno mobilnost in prometno politiko, Langusova ulica 4, 1000 Ljubljana.

11. INFORMIRANJE IN POMOČ POTNIKOM

Informacije o uporabi kartice IJPP, cenah in vozniških redih lahko pridobijo potniki na brezplačni telefonski številki 080 4577. Svoja vprašanja lahko prav tako posredujejo po elektronski pošti na elektronski naslov: potnik.ijpp@slo-zeleznice.si.

Več informacij o subvencioniranih vozovnicah IJPP je dostopnih na portalu www.ijpp.si.

12. PRILOGE:

**OBRAZEC IJPP-1A: ZAHTEVK ZA IZDAJO NADOMESTNE IMENSKE
BREZKONTAKTNE ČIP KARTICO IJPP**

**OBRAZEC IJPP-1B: ZAHTEVK ZA DEBLOKADO PRODUKTA/KARTICE
IJPP**

OBRAZEC IJPP-2: ZAHTEVK ZA VRAČILO/MENJAVO PRODUKTA IJPP

OBRAZEC IJPP-3: REKLAMACIJSKI/ODŠKODNINSKI ZAHTEVK

OBRAZEC IJPP-4: PRITOŽBE IN PREDLOGI

**Obrazec IJPP-1A: Zahtevek za izdajo nadomestne imenske brezkontaktne čip
kartico IJPP**

Ime: _____

Priimek: _____

Ulica in hišna št.: _____

Poštna št. in kraj: _____

Rojstni datum: _____

EMŠO: _____

e-naslov: _____@_____
(e-naslov vpišite, če se želite prijaviti na e-novice)

Podpisani s to naročilnico naročam:

izdajo nadomestne brezkontaktne čip kartice IJPP, s katero se nadomesti brezkontaktna
čip kartica IJPP št. _____

V _____, dne _____

Podpis naročnika kartice*: _____

*Podpisani na podlagi 8. člena ZVOP-1 podajam pisno privolitev, da se vsi moji osebni podatki obdelujejo in vodijo v zbirki upravljavca osebnih podatkov upravljavca IJPP in prevoznikov, ki so vključeni v sistem IJPP, kjer bodo osebni podatki varovani v skladu z navedenim

zakonom in ne bodo posredovani drugim pravnim ali fizičnim osebam. S podpisom dovoljujem obdelovanje podatkov za statistične namene in spremljanje uporabe brezstične čip kartice za potrebe reklamacij in povračil.

(Izpolni blagajniško osebje)

Št. čip kartice: _____

Podpis in žig:

Obrazec IJPP-1B: Zahtevek za deblokado produkta/kartice IJPP

datum: _____

Vlagatelj zahtevka

ime in priimek: _____

naslov: _____

EMŠO: _____

telefon: _____

e-naslov _____

Številka: blokirane kartice IJPP _____

blokirane kartice IJPP _____

Opis razloga za deblokado produkta/kartice:

Priloge k zahtevku:

-

Podpisani se strinjam:

- da se podatki preverijo v zalednem sistemu upravljavca IJPP,
- da me o reševanju ugovora obveščate preko telefona, e-pošte ali pisno,
- da odgovor prejmem v osmih delovnih dneh od vložitve ugovora in
- da se kopija odgovora shrani skupaj s tem ugovorom.

(ime in priimek vlagatelja zahtevka, podpis)

(Izpolni blagajniško osebje)

Datum prejema: _____

Način prejema: e-pošta
 stacionarno prodajno mesto
naziv¹: _____

¹ če je zahtevek prevzet na stacionarnem prodajnem mestu, se navede naziv tega prodajnega mesta

(izpolni osebje upravljavca IJPP)

Številka zadeve: _____

Rok za sprejem odločitve²: _____

Datume sprejete odločitve: _____

Sprejeta odločitev: odobritev deblokade kartice
 zavrnitev deblokade kartice

² Odločitev mora biti sprejeta v roku 8 dni od dneva prejema zahtevka v obravnavo.

Obrazec IJPP-2: Zahtevek za vračilo/menjavo produkta IJPP

datum: _____

Vlagatelj zahtevka

ime in priimek: _____

naslov: _____

EMŠO: _____

telefon: _____

e-naslov: _____

št. kartice IJPP: _____

Vrsta produkta¹: _____

Relacija/cona: _____

Številka produkta: _____

Zahtevek: vračilo produkta
 menjava produkta

Razlog vračila/menjave: _____

¹ Navede se ali gre za enkratno, mesečno, količinsko, subvencionirano vozovnico.

Vrsta produkta¹: _____

Relacija/cona: _____

Številka produkta: _____

Zahtevek: vračilo produkta
 menjava produkta

Razlog vračila/menjave: _____

Znesek vračila mi nakažite:

upravičeno gotovinsko vračilo
 po pošti na zgoraj naveden naslov
 na osebni račun: banka _____

na TRR račun:

ekspozitura
št. os. računa
davčna št.

banka

št. računa

davčna št.

(ime in priimek vlagatelja zahtevka, podpis)

(izpolni osebje na stacionarnem prodajnem mestu)

Datum prejema: _____

Stacionarno prodajno mesto: _____

Znesek vračila: _____

Nova vozovnica¹: _____

št.: _____

relacija/cona: _____

cena: _____

Datum plačila²: _____

¹ Podatek se vpiše v primeru menjave vozovnice.

² Negotovinsko vračilo prevoznine se izvede v roku 30 dni od dneva prejema zahtevka za vračilo.

Obrazec IJPP-3: Reklamacijski/odškodninski zahtevek

datum: _____

Vlagatelj zahtevka

ime in priimek:	_____
naslov:	_____
EMŠO:	_____
telefon:	_____
e-naslov	_____
št. kartice IJPP:	_____

Predmet reklamacije/odškodnine:

(navedba produkta IJPP ali storitve, ki je predmet reklamacije/odškodnine)

Obrazložitev reklamacijskega/odškodninskega zahtevka:

Priloge k zahtevku:

-

(ime in priimek vlagatelja zahtevka, podpis)

(izpolni osebje na stacionarnem prodajnem mestu/upravljavca IJPP)

Datum prejema: _____

Način prejema: e-pošta upravljavca IJPP
 pošta upravljavca IJPP
 stacionarno prodajno mesto
naziv¹: _____

¹ če je zahtevek prevzet na stacionarnem prodajnem mestu, se navede naziv tega prodajnega mesta

(izpolni osebje upravljavca IJPP)

Številka zadeve: _____

Pristojnost odločanja: upravljavec IJPP
 prevoznik: _____

(navede se naziv in naslov)

Rok za sprejem odločitve²: _____

Datum sprejete odločitve: _____

Pojasnilo odločitve: _____

Sprejeta odločitev: odobritev zahtevka
zavrnitev zahtevka

² Odločitev mora biti sprejeta v roku 30 dni od dneva prejema zahtevka v obravnavo.

Obrazec IJPP-4: Pritožbe in predlogi

datum: _____

Vlagatelj zahtevka

ime in priimek: _____
naslov: _____
telefon: _____
e-naslov: _____

Zadeva:

(*opis pripombe, pritožbe, predloga in/ali pohvale glede produktov IJPP in sistema IJPP*)

Spoštovani!

Zahvaljujemo se vam, ker ste nas opozorili na pomanjkljivosti oziroma nepravilnosti v sistemu IJPP, oziroma za vaše predloge in pripombe, s katerim nam omogočate, da bomo sistem IJPP čim bolj približali željam in potrebam uporabnikov.

(*izpolni osebje na stacionarnem prodajnem mestu/upravljavca IJPP*)

Datum prejema: _____

Način prejema: e-pošta
 po pošti
 stacionarno prodajno mesto
naziv¹: _____

¹ če je zahtevak prevzet na stacionarnem prodajnem mestu, se navede naziv tega prodajnega mesta

(*izpolni osebje upravljavca IJPP*)

Številka zadeve: _____

Datum sprejete rešitve: _____

Sprejeta rešitev: _____