Željeznički prevoz Crne Gore
AD Podgorica

Na osnovu Zakona o ugovornim odnosima u željezničkom saobraćaju („ Službeni list Crne Gore“, broj 012/26 od 06.02. 2026. godine, 050/26 od 15.04.2026. godine), član 15, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 i 28 Uputstva 161, član 16 i 49, putničke tarife tačka 120, EU 1371/2007 i Statuta Željezničkog prevoza Crne Gore AD - Podgorica, član 130, Odbor direktora dvadesetpetog saziva putem pojedinačnog izjašnjavanja članova Odbora direktora telefonom 09.07.2026. godine donio je

UPUTSTVO ZA UPOTREBU I KORIŠĆENJE MOBILNIH TERMINALA ZA KONDUKTERE, PRATIOCE KOLA I BLAGAJNIKE

JUL 2026.GODINE

SADRŽAJ

I OSNOVNE ODREDBE 3

II MOBILNI TERMINAL I NJEGOVA NAMJENA 4

III ZADUŽIVANJE I RAZDUŽIVANJE 5

IV PRISTUP SISTEMU 6

V POSTUPAK PRODAJE I KONTROLE KARATA 6

VI BEZBJEDNOST I ZAŠTITA 8

VII ODGOVORNOST 9

VIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE 9

PRILOZI 10

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Uputstvom propisuje se način upotrebe, rukovanja, čuvanja i odgovornost za korišćenje mobilnih terminala za:

- Prodaju i izdavanje voznih karata;
- Kontrolu i validaciju elektronskih i papirnih karata;
- Evidentiranje doplata, rezervacija i drugih tarifskih usluga;
- Fiskalizaciju i prenos podataka u centralni informacioni sistem.

Član 2.

Cilj ovog Uputstva je:

- Unapređenje procesa prodaje i kontrole karata;
- Digitalizacija poslovnih procesa Društva;
- Obezbeđenje tačnosti naplate i evidencije prihoda;
- Smanjenje operativnih rizika i mogućnosti zloupotrebe;

Član 2.a

Definicije u smislu ovog Uputstva:

- Mobilni terminal - prenosivi elektronski uređaj za prodaju i kontrolu karata.
- Elektronska karta – digitalna prevozna isprava sa QR/bar kodom.
- Korisnik terminala – zaposleni zadužen za rukovanje uređajem.
- Centralni sistem – informacioni sistem operatera za obradu transakcija.

Član 3.

Mobilne terminale koriste:.

- Kondukteri;
- Pratioci kola;
- Blagajnici;
- Druga ovlašćena lica po odluci poslodavca.

II MOBILNI TERMINAL I NJEGOVA NAMJENA

Član 4.

Mobilni terminal predstavlja službeni elektronski uređaj povezan sa centralnim informacionim sistemom Društva.

Terminal služi za:

- Prodaju voznih karata;
- Kontrolu voznih karata;
- Validaciju elektronskih karata;
- Izdavane doplata i rezervacija;
- Obradu tarifskih povlastica
- Fiskalnu evidenciju i prenos podataka.

Član 5.

Elektronski izdata karta generisana putem mobilnog terminala ili internet prodajnog sistema predstavlja punovažnu prevoznu ispravu (zaključen Ugovor o prevozu i u isto vrijeme polisa osiguranja);

Takva karta ima istu pravnu i tarifsku snagu kao karta izdata na strogouračunatom obrascu K-6 ili putem blagajničkog sistema.

Član 5.a

Novi obrasci za online prodaju karata:

- K-6 m* za prodaju u vozu od strane konduktera i pratioca kola preko mobilnih aparata.
  Numeracija: (prve četiri cifre broj blagajne, npr.5101, a ostalih 7 cifara počev od 0000001).
- K-2 i* za prodaju preko internet stranice Društva.
  Numeracija. (prve četiri cifre broj blagajne , npr.6101, a ostalih 7 cifara počev od 0000001).
- K-2 m* za prodaju preko mobilnih telefona.
  Numeracija: (prve 4 cifre broj blagajne, npr. 7100, a ostalih 7 cifara počev od 0000001).
  (Upustvo 161, član 16, dodatak poslije tačke 3)

III ZADUŽIVANJE I RAZDUŽIVANJE

Član 6.

Mobilni terminal se korisniku predaje uz evidenciju o zaduženju.

Evidencija sadrži:

- Ime i prezime zaposlenog;
- Identifikacioni broj terminala;
- Datum i vrijeme preuzimanja;
- Stanje opreme.

Član 7.

Prilikom preuzimanja MT korisnik je dužan da provjeri:

- Fizičku ispravnost uređaja;
- Bateriju;
- Punjač i dodatnu opremu;
- Funkcionalnost aplikacije;
- Internet konekciju.

Član 8.

Po završetku rada korisnik je dužan da:

- Izvrši odjavu iz sistema;
- Sinhronizuje transakcije;
- Prijavi kvar ili nepravilnost.

IV PRISTUP SISTEMU

Član 9.

Pristup terminalu moguć je samo putem dodijeljenih akreditiva.

To podrazumijeva:

- Korisničko ime ili lozinku;
- PIN/ identifikacionu karticu;
- Dodijeljena šifra od strane Samostalne služe kontrole prihoda.

Član 10.

Zabranjeno je:

- Dijeliti lozinku sa drugim licima;
- Korišćenje tuđe šifre;
- Neovlašćen pristup podacima.

V POSTUPAK PRODAJE I KONTROLE KARATA

Član 11.

PODACI NA VOZNOJ KARTI

Vozna karta kupljena putem interneta je neprenosiva, glasi na ime korisnika. Za prevoz su mjerodavni podaci koji se nalaze na voznoj karti. Vozna karta kupljena putem internet sadrži sledeće podatke:

- Ime i prezime putnika,
- Datum i vrijeme polaska voza iz polazne stanice putovanja,
- Datum i vrijeme dolaska voza u uputnu stanicu putovanja,
- Razred putovanja,
- Opis prevoznog puta (ukoliko ga za navedenu relaciju ima),
- Broj i tarifsku kategoriju voza za koji je karta izdata,
- Visina, naziv povlastice, i u zavisnosti od primijenjene povlastice, broj legtimacije na osnovu koje se odobrava povlastica,
- Iznos vozne cijene u eurima.

Član 11.a

Prilikom prodaje /izdavanja voznih karata u vozu unose se podaci o :

- Polaznoj stanici;
- Uputnoj stanici,
- Kategorija voza,
- Razred.
- Popusti ili povlastice.

Član 12.

Nakon naplate (vozne karte, rezervacije ili doplate) sistem GENERIŠE:

- Elektronsku kartu;
- Potvrdu o transakciji;
- QR ili bar kod za validaciju.

Član 13.

Kontrola elektronskih karata vrši se provjerom:

- Identifikacionog broja karte;
- QR/koda;
- Relacije;
- Rok važenja;
- Statusa u centralnoj bazi.

Član 14.

Kontrola online karata:

- Usmjeriti kameru aparata na QR na putnikovom telefonu ili papiru na kojoj je vozna karta odštampana;
- Zeleno: karta je važeća,
- Crveno: Karta je iskorišćena, stornirana ili nije za taj voz.
  (Upustvo 161, član 49, tačka 5(2) Poništavanje voznih karata)

Član 15.

U slučaju nevažeće karte, korisnik postupa u skladu sa.

- Tarifom za prevoz putnika (član 120);
- Opštim uslovima prevoza;
- Internim aktima društva.

Član 16.

U slučaju prekida internet veze terminal nastavlja rad u offline režimu.

VI BEZBJEDNOST I ZAŠTITA

Član 17.

Korisnik je dužan da uređaj koristi svjesno i pažljivo.

Posebno je dužan da:

- Štiti uređaj od oštećenja;
- Spriječi neovlašćen pristup;
- Uređaj koristi isključivo u službene svrhe.

Član 18.

Gubitak, krađa ili ozbiljno oštećenje terminala prijavljuje se odmah:

- Šefu Jedinice;
- IT službi;
- Nadležnoj organizacionoj jedinici.

VII ODGOVORNOST

Član 19.

Korisnik odgovara za:

- Tačnost unosa podataka;
- Pravilnu naplatu;
- Bezbjednost terminala;
- Zaštitu pristupnih podataka.

Član 20.

Kršenje ovog upustva predstavlja osnov za:

- Disciplinsku odgovornost;
- Materijalnu odgovornost;
- Druge mjere propisane internim aktima i zakonom.

VIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 21.

Tumačenje ovog Uputstva daje Odbor direktora ili lice koje on ovlasti.

Član 22.

Stupanjem na snagu ovog Uputstva svi zaposleni koji koriste mobilne terminale dužni su da se upoznaju sa njegovim sadržajem.

Član 23.

Ovo Uputstvo stupa na snagu ---------- dana od donošenja Odluke odbora direktora. Primjenjuje se od dana početka rada sistema internet i mobilne prodaje karata u ŽPCG.

PRILOZI

ZAPISNIK O ZADUŽENJU OPREME

Ime i prezime konduktera: ----------

Službeni ID broj:----------

Dodijeljeni broj blagajne:----------

Serijski broj uređaja:----------

Obaveze zaduženog lica:

1. Koristi opremu isključivo u službene svrhe.
2. Čuva poverljivost pristupne lozinke/PIN-a.
3. Stara se o fizičkoj ispravnosti I napunjenosti baterije.
4. Odmah prijaviti gubitak ili kvar.

Potpis:---------- Datum:----------2026

Pristanak za obradu podataka o ličnosti (za putnika)

Saglasnost za obradu ličnih podataka:

Kupovinom e-karte, korisnik daje izričitu saglasnost da ŽPCG prikuplja i obrađuje sledeće podatke: ime i prezime, e-mail adresu i broj identifikacionog dokumenta (u slučaju korišćenja povlastica).

- **Svrha obrade**: Podaci se prikupljaju isključivo u svrhu izdavanja personalizovane vozne karte, validacije iste tokom putovanja, te rešavanje eventualnih reklamacija i povratka novca.

- **Sigurnost:** Vaši podaci su kriptovani i zaštićeni od neovlašćenog pristupa. Podaci o platnim karticama se ne čuvaju na našim serverima, već se obrađuju putem sigurnosnog servisa banke.

- **Vaša prava:** U svakom trenutku imate pravo na uvid u svoje podatke, pravo na ispravku, kao i pravo na podnošenje zahtjeva za brisanje podataka nakon realizovanog putovanja, slanjem upita na e-mail adesu DPO.

Izjava operatera o povjerljivosti i zaštiti podataka

IZJAVA O POVJERLJIVOSTI I ZAŠTITI PODATAKA O LIČNOSTI

Ja, ---------- (ime i prezime), zaposlen na poslovima ----------, pod punom moralnom , materijalnom i krivičnom odgovornošću izjavljujem:

1. **Obaveza čuvanja tajne:** Sve lične podatke putnika kojima pristupim putem mobilnog terminala (MDT) ili centralnog sistema smatraću strogo povjerljivom službenom tajnom.
2. **Zabrana neovlašćene upotrebe:** Obavezujem se da lične podatke putnika (ime, prezime, e-mail, fotografiju dokumenata) neću fotografisati, prepisivati, niti na bilo koji način iznositi van službenog sistema ili dijeliti sa trećim licima.
3. **Svrha pristupa:** Podacima ću pristupati isključivo u mjeri neophodnoj za obavljanje radnih zadataka (validacija karata I provjere identiteta putnika).
4. **Prijava zloupotrebe:** Odmah ću prijaviti nadređenom svaku sumnju na krađu identiteta, gubitak uređaja ili bilo kakav neovlašćen pristup sistemu.
5. **Sankcije:** Svestan/na sam da svaka neovlašćena obrada ili zloupotreba ličnih podataka putnika predstavlja težu povredu radne obaveze i povlači disciplinsku odgovornost, kao i mogućnost krivičnog gonjenja u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

U----------, dana----------2026

PRAVA PUTNIKA

Poštovani putnici, kupovinom elektronske karte (e-karta) prihvatate sledeće uslove prevoza i prava o refundaciji:

1. Validnost e-karte

- E-karta važi za voz, relaciju i datum koji su navedeni na samoj karti.
- Putnik je dužan da e-kartu posjeduje u digitalnom formatu na mobilnom uređaju ili odštampanu na papiru sa jasni vidljivim QR kodom.
- Prilikom kontrole, kondukter ima pravo zatražiti na uvid lični dokument sa fotografijom radi provjere identiteta, ukoliko je karta izdata na ime.

2. Povratak novca na zahtjev putnika

Putnik može odustati od putovanja i zatražiti povraćaj novca pod sledećim uslovima:

- Rok za podnošenje zahtjeva: Najkasnije 60 minuta prije planiranog polaska voza iz početnje stanice.
- Iznos povraćaja novca: Vrši se povraćaj uplaćenog iznosa umanjen za 10% na ime manipulativnih troškova obrade.
- Način povratka: Sredstva se vraćaju isključivo na bankovni račun (karticu) sa koje je izvršena uplata. Povraćaj novca u gotovini na staničnim blagajnama za online kupljene karte nije moguć.

3. Povraćaj novca u vanrednim situacijama (krivica prevoznika)

U slučaju otkazivanja voza, prekida saobraćaja ili kašnjenja voza dužeg od 60 minuta iz polazne stanice putnik ima pravo na:

- Povraćaj u iznosu od 100% vrijednosti karte (bez odbitka troškova):
- Zahtjev za povaćaj novca u ovim slučajevima podnosi se putem online formulara ili na e-adresu korisničke podrške, uz priloženi kod e-karte.

Povraćaj sredstava

U slučaju vraćanja ili povraćaj sredstava putniku koji je predhodno platio nekom od platnih kartica, djelimično ili u cjelosti, bez razloga vraćanja, ŽPCG je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, ec/mc i Maestro metoda plaćanja,što znači da će banka na zahtjev putnika obaviti povraćaj srdstava na račun korisnika kartice.

VRAĆANJE VOZNE KARTE

Vozne karte kupljene putem internet moguće je otkazati najkasnije 24 sata prije dana otpočinjanja putovanja kupljene vozne karte preko, opcije "Otkaži kartu" u polju "Profil"

Za svaku vraćenu kartu ŽPCG zadržava 10% od plaćene vozne cijene, a ostatak se uplaćuje na račun platne kartice kojom je usluga plaćena. Potvrdu o izvršenom vraćanju vozne karte putnik dobija putem e-mail poruke.

Potvrda sadrži sledeće podatke:

- Broj vraćene vozne vozne karte,
- Relacije putovanja,
- Datum putovanja,
- Povlastica koja je primijenjena,
- Cijena vozne karte,
- Iznos koji zadržava ŽPCG,
- Iznos koji se vraća putnika,
- Datum i vrijeme vraćanja karte.

4. Izmjena putovanja

- Jednom kupljena e-karta ne može se naknadno mijenjati u pogledu relacije ili kategorije voza.
- Putnik može izvršiti zamjenu termina putovanja (datum ili vrijeme) najkasnije 2 sata prije polaska , ukoliko sistem to dozvoljava, bez dodatne naplate

1. **Karte kupljene u vozu**

- Za karte kupljene gotovinom kod konduktera putem mobilnog terminala, povaćaj novca je moguć isključivo na licu mjesta (storno9 u roku od 10 minuta od izdavanja ukoliko putnik odmah uoči grešku u relaciji ili cijeni).
- Nakon što voz napusti stanicu ukrcavanja , naknadne reklamacije za ove karte se rešavaju isključivo pisanim putem preko službe za reklamacije.

2. **Zaštita podataka**

- Vaši lični podaci o platnim karticama koriste se isključivo za realizaciju transakcije i zaštićeni su u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka ličnosti i standardima sigurnosti kartičnog plaćanja (PCI DSS).

Napomena za putnika: U slučaju bilo kakvih nejasnoća ili tehničkih problema kupovine, molimo vas da kontaktirate našu korisničku podršku na (e-mail adresu) ili pozivom na broj telefona.

Hitna reklamacija putnika

Kada putnik tvrdi da mu je novac naplaćen, a nema kartu:

- Putnik---- Komercijala (Call centar/ e-mail): Podnošenje reklamacije sa dokazom o uplati (izvod iz banke/SMS).
- Komercijala-----Informatika: Zahtjev za provjeru transakcije u backend sistemu.
- Informatika------Komercijala: Potvrda (npr.”Transakcija je prošla, ali je e-mail pogrešno unesen” ili “Transakcija je odbijena, sredstva će biti vraćena”).
- Komercijala------Putnik: Konačan odgovor i slanje karte ili instrukcije o povratu novca.
  Povracaj troskova i preusmjeravanje putovanja.

Procedura generisanja jedinstvenog zaključka

Na kraju mjeseca (npr.31. u 23:59 h), sistem automatski "presijeca" stanje:

- Automatsko sabiranje. Softver sabira sve Z – izvještaje aparata koji počinju sa cifrom 5.
- Jedinstven izvještaj: generiše jedan dokument koji sadrži:
  Zaglavlje: Naziv preduzeće,period (npr. Maj 2026.), i oznaku "Zbirni izvještaj mobilne prodaje".
  Finansijski total: Ukupna osnovica, ukupan PDV i ukupna bruto vrijednost prodatih karata za sve konduktere.
  Specifikacija po vrstama plaćanja: Koliko je ukupno inkasirano u gotovini, a koliko eventualno putem kartica ili mobilnih aplikacija.

Izgled Jedinstvenog mjesečnog zaključka	
Stavke	Opis/vrijednost
Period	01.05,2026.-31.05.2026.
Obuhvaćene blagajne	5101-5399
Ukupan broj karata	
Osnovica (neto)	
PDV (7-21%)	
Ukupan bruto prihod	

Procedura kod storniranja i neslaganja (finansija)

Kada se suma na kraju dana ne poklapa sa Z-izvještajem:

- Doplatna blagajna----Kontrola prihoda: Slanje izvještaja o manjku/višku uz izjavu konduktera.
- Kontrola prihoda----Informatika: Zahtjev za izvlačenje logova za aparat 5xxx za taj konkretan dan.
- Informatika----Kontrola prihoda: Dostava digitalnog izvještaja o svim pokušajima prodaje i storniranja.
- Kontrola prihoda----Komercijala: Nalog za korekciju ako je u pitanju sistemska greška.

Matrica dokumentacije (Ko-Kome-Šta)

Dokument	Šalje (izvor)	Prima (Odredište)	Rok
Dnevni Z- izvještaj	Kondukter	Doplatna blagajna	Odmah po smjeni
Zapisnik o kvaru	Doplatna blagajne	IT SEKTOR	Unutar 24 h
Mjesečni zaključak	Stanična blagajna	Komtrola prihoda	Do 5. U mjesecu
Nalog za refundaciju	Komercijala	Banka/Payment Gateway	Unutar 48 h
Izvještaj o stornima	IT SEKTOR	Kontrola prihoda	nedeljno

PREDSJEDNIK ODBORA DIREKTORA

Goran Simović