

Vlagatelj / Claimer

(ime in priimek/ Name and Surname)

(naslov / Address)

(poštna številka in kraj / Postcode, City)

(država / Country)

(e-poštni naslov/ E-mail)

(telefon/Phone)

PRITOŽBA (COMPLAINT)

Predmet pritožbe je (ustrezno označite v kvadratu) / Object of complaint is (mark the corresponding answer):

- Kakovost vizualnih in zvočnih informacij (Quality of visual and video information)
- Prijaznost in urejenost osebja (Friendliness and orderliness of the staff)
- Udobje in čistoča (Comfort and cleanliness)
- Ponudba storitev (Offer of services)
- Cena (Price)
- Kapaciteta (Capacity)
- Upoštevanje voznega reda in točnost (Timetable compliance and accuracy)
- Tehnične pomanjkljivosti (Technical deficiencies)
- Pravica invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo do prevoza (Access conditions and rights of disabled persons and persons with reduced mobility)
- Drugo (others)

NAVODILA

Pravice potnikov so urejene z :

Uredbo (EU) št. 181/2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu

(Uredba (EU) št. 181/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004, (UL 55, 28.2.2011) in Uredba o izvajanju Uredbe (EU) št. 181/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (Uradni list RS št. 15/2013).)

Obrazec izpolni potnik, ki upravičeno meni, da prevoznik ni upošteval njegovih temeljnih pravic glede odpovedi vožnje ali zamude avtobusa, ustreznega informiranja, dostopa do prevoza ali prevoznih pogojev.

Izpolnjeno in podpisano pritožbo potnik vložijo pri prevozniku v roku treh mesecev od dne, ko je prevoz bil ali bi moral biti opravljen. Priporočljivo je obdržati kopijo pritožbe.

Obrazec se uporablja izključno za pritožbe glede zgoraj navedenih temeljnih pravic potnika. Vse druge pritožbe, ki se nanašajo na posledice avtobusne nesreče (na primer smrt ali poškodba potnika , izguba ali poškodba prtljage), dvojne ali napačne rezervacije,...se pri prevozniku, ki je ali bi moral opraviti prevoz, vložijo na drug način.

Prevoznik je dolžan v roku enega meseca od prejema pritožbe potnika obvestiti, ali je bila njegova pritožba utemeljena, zavrnjena ali je še vedno v obravnavi. Končni odgovor prevoznika mora potnik dobiti najkasneje v treh mesecih od vložitve pritožbe.

V kolikor potnik odgovora ne dobi v predpisanem roku ali pa je ta nezadovoljiv, se lahko obrne na nacionalni pritožbeni organ, v roku 30 dni od poteka roka za odziv prevoznika, ki je ministrstvo pristojno za promet. Pritožbeni organi po posameznih državah so navedeni na spletni strani :

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/index_en.htm

in informacije o tem področju so tudi na spletnih straneh :

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/en/mobile.html>

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/en/29-other-modes-3.html>

INSTRUCTIONS

Passenger rights are settled with:

Regulation (EU) No 181/2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport

Passengers who believe they have a valid complaint against a carrier regarding access conditions, cancellation, long delay or general transport conditions to a given journey should within three months after the journey was or should be realised submit such a complaint to the carrier operated the journey concerned. Passenger should keep a copy of this record for his records.

This form may be used only for that purpose. Any other types of complaints such as death or injury or damage or loss of luggage as a result of a road incident, ticketing issues or overbooking, should be submitted to the carrier concerned in other way.

The carrier has to provide a passenger with a reply of righteousness of complaint within one month after receiving it. The final solution has to be presented to a claimer at the latest three months after the day the complaint was put in. Should the carrier fail to provide due reply or if the passenger isn't satisfied with it, this form should be sent within 30 days to the national enforcement body. Enforcement body of Slovenija is the Ministry authorized for transport and enforcement bodies of all EU states are listed on websites:

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/index_en.htm

and information about this field is on websites as follows :

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/en/mobile.html>

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/en/29-other-modes-3.html>