



## INFORMACIJE O PRITOŽBI PRAVICE POTNIKOV

---

### 1. Pravna podlaga

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).

### 2. Pritožba

Potnik se lahko pisno (dopis, zapis, elektronsko sporočilo) ali ustno (po telefonu, osebno) pri prevozniku pritoži glede kvalitete in načina izvajanja prevoznih storitev. Ustno vložene pritožbe prevoznik evidentira na primeren način.

Potnik v svoji pritožbi navede čas nastanka nepravilnosti in linijo na kateri je prišlo do nepopolnega izvajanja storitve. Svoje navedbe argumentira tako, da poda kratko obrazložitev.

### 3. Razlogi za pritožbo

Razlogi za pritožbe potnikov so lahko nepravilnosti ali pomanjkljivosti v zvezi z:

- A: kakovostjo vizualnih in zvočnih informacij,
- B: prijaznostjo in urejenostjo osebja,
- C: udobjem in čistočo,
- D: ponudbo storitev,
- E: cenami,
- F: kapaciteto,
- G: upoštevanjem voznega reda in točnostjo,
- H: tehničnimi pomanjkljivostmi,
- I: drugo.

### 4. Obravnava pritožbe

Potnik lahko v roku 3 mesecev od dne, ko je bil linijski prevoz opravljen ali bi moral biti opravljen vloži pritožbo pri prevozniku o nastalih nepravilnostih. Prevoznik v roku enega meseca od prejema pritožbe potnika obvesti ali je bila njegova pritožba utemeljena zavrnjena ali se še vedno obravnava. Končni odgovor mora prevoznik potniku posredovati najpozneje v roku treh mesecev po prejemu pritožbe.

Če potnik ni zadovoljen z odzivom prevoznika na svojo pritožbo oziroma z njegovim ravnanjem glede odprave zatrjevane pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi v okviru javnega potniškega prometa lahko v roku 30 dni od poteka roka za odziv prevoznika vloži pritožbo.

To velja za primere :

- da se prevoznik ni odzval v predpisanem roku
- da je bil odgovor prevoznika nezadovoljiv
- da ravnanje prevoznika glede odprave pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi ni bilo ustrezno.

Pritožbo vloži pri prizivnem organu – ministrstvu, pristojnemu za promet.

### 5. Obveščanje

O načinu vlaganja pritožb in njihovega reševanja mora prevoznik obveščati potnike na naslednje načine:

- z objavami v sredstvih javnega obveščanja, brošurami, letaki in podobnimi pisnimi sporočili,
  - z obvestili na avtobusnih postajah in postajališčih, v kolikor je glede na njihovo opremo to mogoče,
-

- 
- preko portala, dosegljivega s svetovnega spleta, lahko pa tudi s posebnih terminalov.

Obveščanje preko svetovnega spleta mora prevoznik zagotoviti tako, da je uporabniku omogočena pridobitev podatkov brez plačila ali posredovanja osebnih podatkov.

[Informacije o tem področju na spletni strani EU Komisije :](#)

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

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/index_en.htm)

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