

PRAVICE POTNIKOV MED POTOVANJEM PO MORJU IN CELINSKIH PLOVNIH POTEH

Če potnik ni zadovoljen s prejetim odgovorom prevoznika ali upravljalca terminala ali če od njiju ni prejel odgovora v dveh mesecih od vročitve prijave, lahko poda prijavo na Upravo Republike Slovenije za pomorstvo (v nadaljevanju: Uprava), če gre za področje kršitev, ki jih obravnava Uprava. Prijavi je potrebno priložiti dokumentacijo v zvezi z zadevno pritožbo:

- svoje podatke (ime, priimek in kontaktni podatki: naslov, telefon, e-naslov)
- podatke o prevozniku ali upravljalcu terminala,
- datum, kraj in opis očitane kršitve,
- kopija podane pritožbe prevozniku ali upravljalcu terminala z dokazilom o vročitvi,
- morebitni odgovor prevoznika ali upravljalca terminala oz. podatek od kdaj potnik ni prejel končnega odgovora
- drugo: morebitno fotografijo glede predmeta prijave, kopijo vozovnice, idr.

Uprava RS za pomorstvo bo na podlagi prejetih podatkov in dokumentacije uvedla postopek in potnika na njegovo zahtevo obvestila o svojih ukrepih najkasneje po opravljenem nadzoru in sprejetem ukrepu oziroma ustavitvi postopka.

Navodila v zvezi s postopkom prijave in obravnavo prijave

V primeru suma kršitve prvega ali drugega odstavka 9. ali 13. ali 14. člena Uredbe 1177/2010/EU, kar pomeni kršitev pravic potnikov glede:

- dostopnosti in pogojev dostopa,
- določitvijo in objavo standardov kakovosti za pomoč invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo ter
- usposabljanjem osebja prevoznikov in upravljalcev terminalov glede invalidnosti.

1. Potnik poda pritožbo v zvezi s kršitvami enega izmed zgoraj navedenih področij pri prevozniku ali upravljalcu terminala v 2 mesecih od dne, ko je bila storitev opravljena ali bi morala biti opravljena;
2. Če potnik v roku 1 meseca od prejema pritožbe pri prevozniku ali upravljalcu terminala ni prejel obvestila, da je bila njegova pritožba utemeljena, zavrnjena ali se še vedno obravnava ali če v roku 2 mesecev od prejema pritožbe ni prejel končnega odgovora;
3. Če pritožba ni bila rešena, kot je navedeno zgoraj v 2. točki, pri prevozniku ali upravljalcu terminala, lahko poda prijavo osebno ali po pošti na Upravo RS za pomorstvo, Kopališko nabrežje 9, 6000 ali po e-pošti na ursp.box@gov.si in priloži dokumentacijo v zvezi z zadevno pritožbo:
 - a) svoje podatke (ime, priimek in kontaktni podatki: naslov, telefon, e-naslov)
 - b) podatke o prevozniku ali upravljalcu terminala,
 - c) datum, kraj in opis očitane kršitve,
 - d) kopija podane pritožbe prevozniku ali upravljalcu terminala z dokazilom o vročitvi,
 - e) morebitni odgovor prevoznika ali upravljalca terminala oz. podatek od kdaj potnik ni prejel končnega odgovora
 - f) drugo: morebitno fotografijo glede predmeta prijave, kopijo vozovnice, idr.
4. Prijavo se lahko poda v slovenskem, angleškem ali italijanskem jeziku. Postopek v zvezi s prijavo se vodi v slovenskem jeziku.
5. Uprava RS za pomorstvo bo na podlagi prejetih podatkov in dokumentacije uvedla postopek in potnika na njegovo zahtevo obvestila o svojih ukrepih najkasneje po opravljenem nadzoru in sprejetem zadnjem ukrepu oziroma ustavitvi postopka.