

Prava putnika u slučaju prekida ili kašnjenja putovanja i prava osoba s invaliditetom i osoba s ograničenom pokretljivošću sukladno Uredbi (EU) 1177/2010

UPUTE

1) Putnici koji smatraju da imaju valjani razlog za prigovor protiv prijevoznika ili operatora lučkog terminala glede izostanka asistencije/pomoći, izostanka naknade za gubitak opreme potrebne za kretanje osoba s invaliditetom i osoba s ograničenom pokretljivošću, nedostatka informacija, izostanka povrata cijene pune karte i preusmjerenja u slučajevima kašnjenja ili otkaza polaska, izostanka naknade za kašnjenje, takav prigovor najprije moraju podnijeti **prijevozniku ili operatoru lučkog terminala** ovisno o razlogu prigovora.

U tu svrhu možete koristiti ovaj obrazac.

Molimo zadržite kopiju prigovora kojeg ste podnijeli za svoje potrebe.

2) U slučaju kada putnik na kojega se odnosi ova Uredba želi uputiti pritužbu prijevozniku ili operatoru terminala, pritužbu podnosi u roku od 2 mjeseca od datuma izvršenja usluge ili od datuma na koji je usluga trebala biti izvršena. U roku od mjesec dana od primitka pritužbe prijevoznik ili operator terminala obavješćuju putnika da je njegova pritužba prihvaćena, odbijena ili da se još uvijek razmatra. Konačni odgovor daje se putniku u roku od najviše 2 mjeseca od primitka pritužbe.

Ukoliko ne dobijete odgovor od prijevoznika ili operatora lučkog terminala u propisanom roku od 2 mjeseca ili ukoliko niste nje zadovoljni primljenim odgovorom, pošaljite ovaj obrazac (valjana je i kopija obrasca čiji ste original poslali prijevozniku ili operatoru terminala) nacionalnom tijelu nadležnom za provedbu zaštite prava putnika u državi članici u kojoj se nalazi luka ukrcaja.

Popis nacionalnih tijela (NEB) za nadležnih za provedbu zaštite prava putnika iz Uredbe (EU) 1177/2010 kada putuju morem i unutarnjim plovnim putevima:

https://transport.ec.europa.eu/system/files/2021-12/2010_1177_national_enforcement_bodies-2021-11.pdf

3) Ako se incident/poremećaj dogodio u luci polaska koja je izvan EU, možete kontaktirati nacionalno tijelo nadležno za provedbu zaštite prava putnika u državi članici u kojoj se nalazi luka iskrcaja.

4) Prigovori glede prtljage ili problema sa kupovinom i izdavanjem karte trebali bi također prvo biti podneseni prijevozniku. Ukoliko ne dobijete odgovor, ili sa istim niste zadovoljni kontaktirajte Europski potrošački centar u bilo kojoj državi članici EU za daljnje informacije.

5) Napominjemo da nadležna tijela država članica općenito ne mogu donositi obvezujuće odluke u pogledu pojedinačnih pritužbi. Ako i dalje niste zadovoljni s odgovorima prijevoznika ili terminala, čak i nakon odgovora nadležnog tijela, morat ćete pokrenuti predmet na sudu ili putem alternativnog rješavanja sporova. Molimo vas da se posavjetujete s nadležnom državom članicom kako biste provjerili njihove pojedinačne nadležnosti.

Ispunjavanjem ovog obrasca, izjavljujete da su podaci i informacije koje pri tom dajete ispravni i istiniti.

Kome podnosite prigovor:

--

Podnositelj prigovora:

Ime:		Prezime:	
Adresa:			
Poštanski broj:	Grad:	Država:	
E-mail:			
Broj telefona:			

Podaci o putniku/putnicima(molimo navedite detalje o svim putnicima):

Ime putnika	Naznačite ako je bila zatražena dodatna/posebna pomoć	Cijena karte:

Podaci o putovanju:

Prijevoznik:				
Putnička agencija ili turoperator (ako je bitno):				
Rezervacijski broj/Broj karte (ako je raspoloživo):				
Mjesto (luka) polaska:	Mjesto (luka) dolaska:			
Luke/Mjesta međustajanja (ako je bitno):				
Planirano vrijeme polaska (prema redu plovidbe):				
sat <input type="text"/>	minute <input type="text"/>	dan <input type="text"/>	mjesec <input type="text"/>	godina <input type="text"/>
Stvarno vrijeme polaska:				
sat <input type="text"/>	minute <input type="text"/>	dan <input type="text"/>	mjesec <input type="text"/>	godina <input type="text"/>
Planirano vrijeme dolaska (prema redu plovidbe):				
sat <input type="text"/>	minute <input type="text"/>	dan <input type="text"/>	mjesec <input type="text"/>	godina <input type="text"/>
Stvarno vrijeme dolaska:				
sat <input type="text"/>	minute <input type="text"/>	dan <input type="text"/>	mjesec <input type="text"/>	godina <input type="text"/>
Luka u kojoj se incident/poremećaj dogodio (ako nije tijekom putovanja) ili lokacija gdje se incident/poremećaj dogodio:				

Razlozi za podnošenje prigovora:**Otkazano putovanje / Kašnjenje**

Nedostatak ili izostanak informacija u slučajevima otkazanog polaska ili kašnjenja polaska

Uskraćivanje pružanja primjerene asistencije/pomoći (npr. obroka ili snack-a) tijekom očekivanog otkazivanja putovanja ili kašnjenja u polasku više od 90 minuta (molimo priložite sve račune za koje tražite nadoknadu/povrat)

Uskraćivanje omogućavanja odgovarajućeg smještaja u slučajevima otkazivanja putovanja ili kašnjenja u polasku (molimo priložite sve račune za koje tražite nadoknadu/povrat)

Uskraćivanje povrata ili re-routinga (preusmjeravanja) u slučajevima kada je kašnjenje u polasku više od 90 minuta (molimo priložite račun putne karte na kojem je naznačena cijena putne karte)

Izostanak ili manjak naknade u slučajevima kašnjenja dolaska:
Molimo navedite koliko je iznosilo kašnjenje: _____
Molimo navedite planirano vrijeme trajanja putovanja: _____

Pristupačnost (za osobe koje su zatražile dodatnu pomoć)

Diskriminacija

Izostanak ili nedostatak odgovarajuće asistencije/pomoći

Izostanak ili manjak naknade za gubitak opreme potrebne za kretanje osoba s invaliditetom i osoba s ograničenom pokretljivošću

Ostalo (npr. diskriminirajuće tarife/cijene ili uvjeti ugovora prijevoza)

OPIS PROBLEMA

Molimo opišite situaciju

--

Jeste li već poduzeli ikakve radnje u svezi rješavanja ovog problema (npr. ako ovaj obrazac prigovora podnosite nacionalnom tijelu nadležnom za provedbu zaštite prava putnika kada putuju morem i unutarnjim plovnim putevima, jeste li prethodno već podnijeli prigovor prijevozniku ili operatoru lučkog terminala)?

DA

NE

Ako je odgovor DA, molimo navedite kome ste taj prigovor podnijeli odnosno kome je točno upućen (priložite taj prigovor ili upit i odgovor ukoliko ste ga primili):

MOLIMO PRILOŽITE SVU BITNU DOKUMENTACIJU

(kopiju karte/rezervacije s uključenim troškom, kopije računa dodatnih troškova ukoliko za njih tražite povrat sredstava, kopiju prigovora/upita kojeg ste poslali prijevozniku ili nekom drugom tijelu uključivši njihov odgovor ako ste ga zaprimili)

Ukoliko podnosite prigovor u ime drugog putnika molimo priložite pisanu izjavu tog putnika da se možete žaliti u njegovo/njihovo ime.

Pravila o zaštiti podataka se primjenjuju. **Ovim putem ovlašćujem primatelja ovog prigovora da može podijeliti moje osobne podatke s drugim relevantnim stranama ako je to potrebno za obradu moje žalbe**

DA NE

Ovim putem izjavljujem da su sve informacije navedene u ovom obrascu istinite i točne u svakom pogledu i za sve putnike

DA NE