

WZÓR FORMULARZA SKARGI DOTYCZĄCEJ PRAW PASAŻERÓW podczas podróży drogą morską i drogą wodną śródlądową

Rozporządzenie (UE) nr 1177/2010 o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową

Niniejszy formularz skargi może być wykorzystany przez pasażerów do złożenia skargi do przewoźnika lub operatora terminalu lub do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie praw pasażerów w transporcie wodnym.

Zgodnie z art. 24 przewoźnicy i operatorzy terminali dysponują dostępnym mechanizmem rozpatrywania skarg, a pasażerowie mogą złożyć skargę do przewoźnika lub operatora terminalu w terminie dwóch miesięcy od dnia, w którym wykonana została usługa lub w którym powinna być ona zostać wykonana. Zgodnie z art. 25 ust. 3 rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 każdy pasażer może zgodnie z prawem krajowym wnieść skargę do właściwego organu wyznaczonego na mocy ust. 1 lub do jakiegokolwiek innego właściwego organu wyznaczonego przez państwo członkowskie w sprawie domniemanego naruszenia niniejszego rozporządzenia. Właściwy organ dostarcza pasażerom uzasadnioną odpowiedź na skargę w rozsądnym terminie.

Listę właściwych organów krajowych można znaleźć tutaj:

https://transport.ec.europa.eu/document/download/0ae26167-3fd5-4125-8092-32e8987fb125_en

Należy pamiętać, że przewoźnik lub operator terminalu ma dwa miesiące na udzielenie odpowiedzi na skargę.

INSTRUKCJE

1) Pasażerowie, którzy uważają, że mają uzasadnioną skargę przeciwko przewoźnikowi lub operatorowi terminalu dotyczącą braku pomocy, braku odszkodowania za utratę lub uszkodzenie sprzętu do poruszania się, braku informacji, braku zwrotu kosztów i zmiany planu podróży w przypadku opóźnionych lub odwołanych odlotów lub braku odszkodowania. Prosimy o zachowanie kopii niniejszego formularza do dokumentacji.

2) Jeśli przewoźnik lub operator terminalu nie udzielił odpowiedzi w ciągu 2 miesięcy od jej otrzymania lub jeśli odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca, niniejszy formularz należy przesłać do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów w państwie członkowskim, w którym pasażerowie weszli na pokład statku.

3) Jeśli incydent miał miejsce w porcie wyjścia poza UE, można skontaktować się z krajowym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów w państwie członkowskim, z którego nastąpiło wypłynięcie statku.

4) W przypadku skarg, takich jak roszczenia dotyczące bagażu lub kwestie związane z biletami, również należy najpierw zgłosić się do danego przewoźnika lub terminalu. W przypadku nieotrzymania odpowiedzi lub niezadowolenia z odpowiedzi można skontaktować się z Europejskim Centrum Konsumenckim w dowolnym państwie członkowskim UE w celu uzyskania dalszych porad.

5) Należy pamiętać, że właściwe organy państw członkowskich nie mogą zasadniczo podejmować wiążących decyzji w odniesieniu do indywidualnych skarg. Jeśli użytkownik nadal nie jest zadowolony z odpowiedzi przewoźników lub terminali, nawet po otrzymaniu odpowiedzi od właściwego organu, będzie musiał skierować sprawę do sądu lub skorzystać z alternatywnych metod rozwiązywania sporów. Należy skonsultować się z danym państwem członkowskim w celu uzyskania informacji o jego indywidualnych kompetencjach.

Wypełniając ten formularz, oświadczasz, że podane informacje są prawdziwe i dokładne.

1. Skarga składana do:

--

2. Data złożenia skargi:**DD/MM/RRRR**

--

3. Szczegóły podróży:

Nazwa przewoźnika:
Zaplanowana podróż
Data wyjazdu: Dzień <input type="text"/> Miesiąc <input type="text"/> Rok <input type="text"/>
Miejsce (port) wypłynięcia:
Miejsce (port) przybycia:
Planowany czas odlotu: Godzina <input type="text"/> Minuty <input type="text"/>
Planowany czas przybycia do miejsca docelowego: Godzina <input type="text"/> Minuty <input type="text"/>
Przystanki pośrednie (jeśli dotyczy):
Numer rezerwacji/biletu:
Cena biletu (jeśli dotyczy):
Rzeczywista podróż
Data faktycznego przybycia: Dzień <input type="text"/> Miesiąc <input type="text"/> Rok <input type="text"/>
Rzeczywisty czas odlotu: Godzina <input type="text"/> Minuty <input type="text"/>
Rzeczywisty czas przybycia do miejsca docelowego: Godzina <input type="text"/> Minuty <input type="text"/>
Port, w którym doszło do incydentu (jeśli nie podczas podróży) lub miejsce, w którym doszło do incydentu:

4. Powody skargi:

Anulowanie / opóźnienie
<input type="checkbox"/> Brak informacji w przypadku odwołania lub opóźnienia odlotu
<input type="checkbox"/> Niezapewnienie odpowiedniej pomocy (np. przekąsek lub posiłków) podczas spodziewanego odwołania lub opóźnienia odlotu o ponad 90 minut (prosimy o załączenie wszelkich rachunków, których zwrotu oczekujesz).
<input type="checkbox"/> Niezapewnienie odpowiedniego zakwaterowania w przypadku odwołania lub opóźnienia wylotu (prosimy o dołączenie wszelkich rachunków, których zwrotu oczekujesz)

Brak zwrotu kosztów lub zmiany planu podróży w przypadku opóźnienia przekraczającego 90 minut (należy dołączyć potwierdzenie zakupu biletu zawierające cenę biletu)

Brak odszkodowania w przypadku opóźnienia przylotu (prosimy o dołączenie paragonu z ceną biletu)

Brak odpowiedniej pomocy (dla osób, które zwróciły się o dodatkową pomoc)

Odmowa przyjęcia rezerwacji

Opłata za dodatkowe koszty rezerwacji i biletów

Brak odpowiedniej pomocy

Brak odszkodowania za utratę/uszkodzenie sprzętu do poruszania się

Dyskryminujące lub niedostępne warunki dostępu

Inne (np. dyskryminujące taryfy lub warunki umowne)

OPIS PROBLEMU

Prosimy opisać sytuację

Czy podjąłeś już jakieś działania w celu rozwiązania napotkanego problemu (np. jeśli składasz ten formularz do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów, lub czy złożyłeś już skargę do przewoźnika lub operatora terminalu)?

TAK

NIE

Jeśli tak, prosimy o wskazanie, do kogo została wysłana poprzednia skarga lub zapytanie (należy załączyć skargę lub zapytanie oraz otrzymaną odpowiedź, jeśli została udzielona):

5. Skarga złożona przez:

Imię:		Nazwisko:	
Adres:			
Kod pocztowy:		Miasto:	Kraj:
E-mail:			
Numer telefonu:			

Dane pasażera (należy podać dane wszystkich pasażerów*):

Imię i nazwisko pasażera(-ów)	Wskazać, czy wymagana jest pomoc specjalna	Cena biletu
Adres:		
Kod pocztowy:	Miasto:	Kraj:
E-mail:		
Numer telefonu	Nr 1:	Nr 2:

*Należy pamiętać o dołączeniu oświadczenia o zrzeczeniu się roszczeń w przypadku składania skargi w imieniu innej osoby.

6. Dodatkowe informacje związane z biletem/podróżą

Prosimy o załączenie odpowiednich dokumentów (kopia biletu/rezerwacji wraz z jej kosztem, kopie pokwitowań dodatkowych wydatków w przypadku ubiegania się o zwrot dodatkowych kosztów, kopia reklamacji wysłanej do przewoźnika lub innego organu i ich odpowiedzi, zrzeczenie się w przypadku składania reklamacji w imieniu innej osoby niż on sam).

Obowiązują zasady ochrony danych. **Niniejszym upoważniam odbiorcę niniejszej skargi do udostępnienia moich danych osobowych innym odpowiednim stronom, jeśli jest to wymagane do rozpatrzenia mojej skargi** TAK NIE

Niniejszym oświadczam, że wszystkie informacje podane w niniejszym formularzu są prawdziwe i dokładne pod każdym względem i w odniesieniu do wszystkich pasażerów TAK NIE

Data złożenia wniosku (dzień/miesiąc/rok):

Miejsce złożenia wniosku:

Podpis pasażera lub jego przedstawiciela:

Informacje na temat praw pasażerów powinny być dostępne na pokładzie statku oraz w terminalach portowych.

Więcej informacji:

- Odwiedź stronę internetową Komisji Europejskiej poświęconą prawom pasażerów: www.europa.eu/youreurope/travel
- Pobierz aplikację KE dotyczącą praw pasażerów: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/passenger-rights-campaign/download-app_en
- Skontaktuj się z krajowym organem wykonawczym: <https://transport.ec.europa.eu/document/download/0ae26167-3fd5-4125-8092-32e8987fb125>
- Zadzwoń do Europe Direct pod numer 00 800 6 7 8 9 10 11
- Europejskie Centra Konsumentckie również służą pomocą: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net