

PRAVICE POTNIKOV MED POTOVANJEM PO MORJU IN CELINSKIH PLOVNIH POTEH

Na podlagi 4. člena Uredbe o izvajanju Uredbe 1177/2010/EU o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovni poteh je Tržni inšpektorat Republike Slovenije pristojni nacionalni izvršilni organ za nadzor nad izvajanjem 4., 7., 8., 9., 10., 11., 12., 13., 14., 16., 17., 18., 19., 22., 23. in 24. členov Uredbe 1177/2010/EU in lahko ukrepa zoper prevoznika, potovalnega agenta, organizatorja potovanja ali upravljavca terminala, če:

- potniku ne izda vozovnice,
- so pogodbeni pogoji in tarife ponujeni na podlagi neposredne ali posredne diskriminacije, - potniku zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti zavrne sprejem rezervacije, izdajo vozovnice ali vkrcanje ali če ponudi rezervacijo in vozovnico z dodatnimi stroški ali pod neenakimi pogoji kakor drugim potnikom, ali ne zagotovi izjem ali posebnih pogojev potovanja,
- ne vzpostavi nediskriminatornih pogojev dostopa za invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo,
- javno ne objavi pogojev dostopa v fizični obliki ali na internetu ali na zahtevo,
- invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo ne zagotovi brezplačne pomoči,
- ne sprejme vseh ukrepov v zvezi z obvestili,
- ne določi in ne objavi standardov kakovosti za pomoč,
- ne določi postopkov usposabljanja glede invalidnosti,
- pri odpovedi ali zamudi pri odhodu potnikov ne obvesti na predpisani način, ne nudi pomoči, ne ponudi spremembe poti ali povračila stroškov, - ne izplača nadomestila za vozovnico na predpisan način,
- potnikom ne zagotavlja ustreznih informacij o potovanju in pravicah potnikov, - nima vzpostavljenega mehanizma za obravnavo prijav potnikov.

V zgoraj navedenih primerih se mora potnik najprej obrniti na prevoznika ali upravljavca terminala, kamor poda pritožbo v 2 mesecih od dne, ko je bila storitev opravljena ali bi morala biti opravljena.

Če potnik ni zadovoljen s prejetim odgovorom ali če ni prejel končnega odgovora v dveh mesecih od vročitve pritožbe, lahko poda prijavo na Tržni inšpektorat Republike Slovenije, Dunajska 160, 1000 Ljubljana ali na gp.tirs@gov.si in priloži dokumentacijo v zvezi z zadevno pritožbo: a) svoje podatke (ime, priimek in kontaktni podatki naslov, telefon ali e-pošta),

- b) podatke o prevozniku ali upravljavcu terminala,
- c) datum, kraj in opis očitane kršitve,
- d) kopija podane pritožbe prevozniku ali upravljavcu terminala z dokazilom o vročitvi,
- e) morebitni odgovor prevoznika ali upravljavca terminala oz. podatek, do kdaj ni prejel končnega odgovora.

Tržni inšpektorat RS bo na podlagi prejetih podatkov in dokumentacije uvedel postopek in potnika na njihovo zahtevo obvestil o svojih ukrepih najkasneje po opravljenem nadzoru in sprejetem zadnjem ukrepu oziroma ustavitvi postopka.

Navodila potnikom

v primeru suma kršitve 4., 7., 8., 9., 10., 11., 12., 13., 14., 16., 17., 18., 19., 22., 23. in 24. členov Uredbe 1177/2010/EU:

1. Potnik poda pritožbo v zvezi s kršitvami Uredbe 1177/2010/EU in Uredbe o izvajanju Uredbe 1177/2010/EU pri prevozniku ali upravljavcu 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 upravljavcu 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 v skladu s 24. členom, lahko poda prijavo na Tržni inšpektorat Republike Slovenije, Dunajska 160, 1000 Ljubljana ali na gp.tirs@gov.si in priloži dokumentacijo v zvezi z zadevno pritožbo:
 - a) svoje podatke (ime, priimek in kontaktni podatki naslov, telefon ali e-pošta),
 - b) podatke o prevozniku ali upravljavcu terminala,
 - c) datum, kraj in opis očitane kršitve,
 - d) kopija podane pritožbe prevozniku ali upravljavcu terminala z dokazilom o vročitvi
 - e) morebitni odgovor prevoznika ali upravljavca terminala oz. podatek, da kdaj ni prejel končnega odgovora.
4. Tržni inšpektorat RS bo na podlagi prejetih podatkov in dokumentacije uvedel postopek in potnika na njihovo zahtevo obvestil o svojih ukrepih najkasneje po opravljenem nadzoru in sprejetem zadnjem ukrepu oziroma ustavitvi postopka.

Št. Dokumenta: 900-95/2021-11