**FORMULARZ SKARGI PASAŻERÓW**

**podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową zgodnie z rozporządzeniem (UE) 1177/2010**

|  |
| --- |
| Wskazówki w przypadku złożenia skargi:  • skargę należy wnieść możliwie jak najszybciej po wystąpieniu zdarzenia. Skargi powinny być przedkładane do przewoźnika lub operatora terminalu w ciągu 2 miesięcy od dnia, w którym usługa została wykonana lub powinna być wykonana  • skargę można złożyć na piśmie (on-line lub listownie). Druk wypełniać drukowanymi literami  • proszę przesłać ten formularz wraz z wszelką uzupełniającą dokumentacją  • proszę zachować kopię tej skargi oraz innej dokumentacji  • możesz zostać poproszony o dodatkowe informacje |

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

**Skarga składana do:**

|  |
| --- |
|  |

**Dane:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nazwisko: | | | Imię: | | |
| Adres: | | | | | |
| Kod: | Miejscowość: | | | | Państwo: |
| E-mail: | | | | | |
| Nr telefonu | | Nr 1: | | Nr 2: | |

Dane osobowe (proszę podać szczegóły dotyczące współpasażerów – jeżeli dotyczy)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nazwisko Imię | Potrzeba pomocy | Komentarze |
|  |  |  |
|  |  |  |

Podać nazwiska pasażerów, inne niż autor skargi, oraz wszelkie inne istotne informacje (np. wiek, potrzebę pomocy specjalnej)

Szczegóły podróży:

|  |  |
| --- | --- |
| Przewoźnik: | Nazwa statku: |
| Rejs □ | Inne usługi pasażerskie □ |
| Nazwa organizatora rejsu: | |
| Numer rezerwacji/numer biletu: | |
| Port wyjścia: | Port wejścia: |
| Porty pośrednie: | |
| Termin wyjazdu:  hh dd mm rok  Rzeczywisty czas wyjścia (jeżeli jest różny od zaplanowanego czasu):  hh dd mm rok  Zaplanowany czas przybycia:  hh dd mm rok  Rzeczywisty czas przybycia (jeśli jest różny od zaplanowanego):  hh dd mm rok | |

**Powody reklamacji**

|  |  |
| --- | --- |
| Odwołanie rezerwacji/opóźnienie przybycia | Ułatwienie dostępu (dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej) |
| □ brak informacji  □ nie udzielenie pomocy (np. brak przekąsek)  □ brak zwrotu ceny za zmianę trasy  □ brak odszkodowania za opóźnione przybycie | □ brak informacji  □ brak pomocy (w porcie/na statku)  □ utrata lub uszkodzenie sprzętu do poruszania się (dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej) |
| □Inne | |

(\*) PROBLEM prosimy opisać wielkimi literami (maksymalnie 5000 znaków)

|  |
| --- |
|  |

Czy była wcześniej składana skarga do agenta/przewoźnika/operatora terminalu/dostawcy biletów/biura podróży?

Tak□

Nie□

Jeśli tak, proszę podać, do kogo wysłano skargę (dołączyć swoje pytanie i otrzymana odpowiedź):

|  |
| --- |
|  |

Proszę ZAŁĄCZYĆ odpowiednie dokumenty (np. kopia biletu/rezerwacji (włącznie z kosztami), uprzednie zgłoszenie potrzeby pomocy w stosownych przypadkach, wszelką wcześniejszą korespondencję).

Wyrażam zgodę na udostępnienie moich danych osobowych innym zainteresowanym stronom, jeżeli jest to wymagane do przetwarzania mojej skargi TAK □ NIE □

………………………………….

Miejscowość, data, podpis

|  |
| --- |
| Szczegółowe informacje na temat praw pasażerów powinny być dostępne na pokładzie statków i w terminalach portowych.  Możesz także:  • strona praw pasażera Komisji Europejskiej: [www.europa.eu/youreurope/travel](http://www.europa.eu/youreurope/travel)  • dane kontaktowe do krajowych organów (NEBs): <https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en>  • połączenie : infolinia Europy 00 800 67 89 10 11  • Pomoc Europejskiego Centrum Konsumenckiego: <http://ec.europa.eu/consumers/ecc> |