

**FORMULAR DE RECLAMAȚIE PRIVIND DREPTURILE PASAGERILOR
pentru călătoriile pe mare și pe căi navigabile interne
Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 privind drepturile pasagerilor care
călătoresc pe mare și pe căi navigabile interne**

Acest formular de reclamație poate fi utilizat de pasageri pentru a face o reclamație către un operator de transport sau de terminal sau către organismul național de aplicare responsabil de drepturile pasagerilor pe apă. Utilizarea acestui formular nu este obligatorie. **Vă rugăm să verificați dacă operatorul sau organismul național de aplicare are un formular de reclamație și, dacă este obligatoriu, utilizați acel formular.**

În conformitate cu articolul 24, operatorii și terminalele trebuie să aibă un mecanism accesibil de gestionare al reclamațiilor, iar pasagerii pot depune o reclamație la operatorul de transport sau de terminal în termen de 2 luni de la data la care serviciul a fost efectuat sau ar fi trebuit să fie efectuat. În conformitate cu articolul 25(3) din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010, orice pasager poate depune o plângere, conform legislației naționale, la autoritatea competentă sau la un alt organism competent desemnat de un stat membru, în legătură cu o presupusă încălcare a regulamentului. Organismul competent va oferi pasagerilor un răspuns justificat la reclamația lor într-un termen rezonabil.

O listă a organismelor naționale competente poate fi găsită aici:
<https://transport.ec.europa.eu/document/download/0ae26167-3fd5-4125-8092-32e8987fb125>

Notă: operatorul sau terminalul trebuie să aibă la dispoziție două luni pentru a răspunde la reclamația dumneavoastră.

INSTRUCȚIUNI

- 1) Pasagerii care cred că au o reclamație validă împotriva unui operator de transport sau de terminal cu privire la lipsa asistenței, lipsa compensațiilor pentru pierderea sau deteriorarea echipamentelor de mobilitate, lipsa informațiilor, lipsa rambursării și redirecționării în caz de întârzieri sau anulări ale plecărilor sau lipsa compensațiilor. Păstrați o copie a acestui formular pentru evidențele dumneavoastră.
- 2) În cazul în care operatorul de transport sau de terminal nu vă răspunde în termen de 2 luni de la primirea reclamației sau, dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul lor, acest formular (o copie a formularului original poate fi folosită) trebuie trimis către organismul național de aplicare din statul membru de îmbarcare.
- 3) Dacă incidentul a avut loc într-un port de plecare din afara UE, puteți contacta organismul național de aplicare din statul membru de debarcare.
- 4) Pentru reclamații de tipul celor privind bagajele sau biletele, acestea trebuie trimise mai întâi operatorului de transport sau terminalului în cauză. Dacă nu primiți un răspuns sau nu sunteți mulțumit de răspuns, Centrele Europene ale Consumatorilor din orice stat membru al UE pot fi contactate pentru sfaturi suplimentare.
- 5). Vă rugăm să rețineți că autoritățile competente din statele membre nu pot, în general, lua decizii obligatorii pentru reclamațiile individuale. Dacă sunteți încă nemulțumit de răspunsul operatorului de transport sau al terminalului, chiar și după răspunsul autorității competente, va trebui să continuați demersul în instanță sau prin soluționare alternativă a litigiilor. Consultați statul membru în cauză pentru a verifica competențele sale individuale.

Prin completarea acestui formular, declarați că informațiile furnizate sunt adevărate și corecte.

1. Reclamație depusă la:

--

2. Data depunerii reclamației:

zi/lună/an

3. Detaliile călătoriei::

Numele operatorului:
Călătorie programată
Data plecării: Zi <input type="text"/> Lună <input type="text"/> An <input type="text"/>
Locul (portul) de plecare:
Locul (portul) de sosire:
Ora programată a plecării: Oră <input type="text"/> Minute <input type="text"/>
Ora programată a sosirii la destinația finală: Oră <input type="text"/> Minute <input type="text"/>
Escală/escale (dacă este relevant):
Referință rezervare/număr bilet:
Prețul biletului (dacă este relevant):
Călătorie efectivă
Data sosirii efective: Zi <input type="text"/> Lună <input type="text"/> An <input type="text"/>
Ora efectivă a plecării: Oră <input type="text"/> Minute <input type="text"/>
Ora efectivă a sosirii la destinația finală: Oră <input type="text"/> Minute <input type="text"/>
Portul unde a avut loc incidentul sau locația unde a avut loc incidentul:

4. Motivele reclamației:

Anulare/Întârziere
<input type="checkbox"/> Lipsa informațiilor în cazul unei plecări anulate sau întârziate
<input type="checkbox"/> Nerespectarea asistenței corespunzătoare (ex. gustări sau mese) în caz de întârziere sau anulare a plecării pentru mai mult de 90 de minute (te rugăm să atașezi orice chitanțe pentru care soliciti rambursare)
<input type="checkbox"/> Nerespectarea oferirii unei cazări corespunzătoare în cazul unei anulări sau întârzieri la plecare (te rugăm să atașezi orice chitanțe pentru care soliciti rambursare)
<input type="checkbox"/> Lipsa rambursării sau redirectionării în cazul întârzierii de mai mult de 90 de minute (te rugăm să atașezi chitanța biletului care arată prețul acestuia)

Lipsa compensațiilor în cazul întârzierii la sosire (te rugăm să atașezi chitanța biletului care arată prețul acestuia)

**Lipsa asistenței corespunzătoare pentru persoane cu nevoi speciale
(pentru persoanele care au solicitat asistență suplimentară)**

Refuzul de a accepta o rezervare

Perceperea unor costuri suplimentare pentru rezervare și bilete

Lipsa asistenței corespunzătoare

Lipsa compensațiilor pentru pierderea/deteriorarea echipamentelor de mobilitate

Condiții de acces discriminatorii sau neaccesibile

Alte motive
(ex. tarife discriminatorii sau clauze contractuale)

DESCRIEREA PROBLEMEI

Vă rugăm să descrieți situația

--

Ați întreprins deja vreo acțiune pentru a remedia problema(ele) întâmpinată(e) (ex: dacă trimiteți acest formular către autoritatea națională de aplicare, ați depus deja o reclamație la operatorul de transport sau la operatorul terminalului)?

DA

NU

Dacă da, vă rugăm să indicați cui a fost trimisă reclamația sau solicitarea dumneavoastră anterioară (atașați reclamația sau solicitarea și răspunsul primit, dacă există):

--

5. Reclamație depusă de:

Nume:		Prenume:	
Adresă:			
Cod poștal:	Oraș:	Țară:	

E-mail:	
Număr de telefon:	

Detalii despre pasager(i) (vă rugăm să includeți detalii pentru toți pasagerii*):

Numele pasagerului(pasagerilor)	Indicați dacă a fost solicitată Asistență Specială	Prețul biletului
Adresă:		
Cod poștal:	Oraș:	Țară:
E-mail:		
Număr de telefon:	Nr 1:	Nr 2:

* Rețineți că ar trebui să includeți o împuternicire în cazul în care depuneți reclamația în numele altei persoane decât dumneavoastră.

6. Informații suplimentare legate de biletul/călătoria dumneavoastră

Dacă doriți, puteți adăuga aici informații suplimentare legate de biletul/călătoria dumneavoastră, inclusiv orice costuri suplimentare pentru alți furnizori de servicii de transport sau alte cheltuieli (facturi pentru călătorii cu avionul, trenul, autobuzul, autocarul sau taxiul, hoteluri sau alte cazări, mese, băuturi răcoritoare). Se recomandă cu insistență atașarea documentelor justificative relevante.

VĂ RUGĂM SĂ ATAȘAȚI DOCUMENTELE RELEVANTE (copie a biletului/rezervării, inclusiv costul acesteia, copii ale chitanțelor pentru cheltuieli suplimentare dacă solicitați rambursarea costurilor extra, copia reclamației trimise operatorului sau oricărui alt organism și răspunsul acestora, o derogare în cazul în care reclamați în numele altei persoane decât dumneavoastră).

Se aplică regulile privind protecția datelor.

Prin prezenta, autorizez destinatarul acestei reclamații să împărtășească datele mele personale cu alte părți relevante, dacă este necesar pentru procesarea reclamației mele. YES NO

Prin prezenta, declar că toate informațiile furnizate în acest formular sunt adevărate și corecte în toate aspectele și pentru toți pasagerii. YES NO

Data cererii (zi/lună/an):/...../.....

Locul cererii:

Semnătura pasagerului sau a reprezentantului acestuia:

Informații despre drepturile dumneavoastră ca pasager ar trebui să fie disponibile la bordul vehiculului de transport și în terminale. Pentru informații suplimentare:

- Vizitați site-ul Comisiei Europene dedicat drepturilor pasagerilor la: www.europa.eu/youreurope/travel
- Descarcă aplicația Comisiei Europene dedicat drepturilor pasagerilor: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/passenger-rights-campaign/download-app_en
- Contactează un Organism Național de Aplicare al Regulamentului: <https://transport.ec.europa.eu/document/download/0ae26167-3fd5-4125-8092-32e8987fb125>
- Pentru întrebări legate de Uniunea Europeană, puteți contacta serviciul Europe Direct la numărul gratuit 00 800 6 7 8 9 10 11
- Centrele Europene ale Consumatorilor sunt, de asemenea, disponibile pentru a vă ajuta: 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