**FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI NA PORUŠENÍ PRÁV CESTUJÍCÍCH**

**při cestování autobusem nebo autokarem [Nařízení (EU) č. Nařízení (EU) č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě]**

**Tento formulář stížnosti lze použít k podání stížnosti dopravci nebo vnitrostátnímu donucovacímu orgánu (dale jen “NEB”) odpovědnému za práva cestujících v autobusech a autokarech. Použití tohoto formuláře není povinné.**

**Podle čl. 28 odst. 3 nařízení (EU) č. 181/2011 může členský stát rozhodnout, že cestující jako první krok podají stížnost dopravci a v takovém případě bude vnitrostátní orgán pro prosazování jednat pouze jako odvolací orgán pro reklamace nevyřešené dopravci. Někteří dopravci a NEB již mají formulář stížnosti, a pokud jsou povinné, použijte prosím tyto formuláře.**

**Seznam NEB a také informace, ve kterém členském státě může stěžovatel podat stížnost NEB přímo, lze nalézt pod tímto odkazem: https://transport.ec.europa.eu/document/download/46c02909-95c7-4bdf-a571-29f3b7694356**

**Upozorňujeme, že přepravce odpoví na vaši stížnost do tří měsíců**

# INSTRUKCE

1. Cestující, kteří chtějí podat stížnost na dopravce nebo provozovatele terminálu, by si měli ponechat kopii písemné stížnosti pro účely záznamů. Stížnost se může týkat: nedostatečné pomoci, chybějící náhrady za ztrátu nebo poškození vybavení pro mobilitu, nedostatek informací, neposkytnutí náhrady jízdného a přesměrování v případě zpožděných nebo zrušených spojů, neposkytnutí pomoci v případě zrušení nebo zpoždění odjezdu a jiné.
2. Dopravce nebo provozovatel terminálu oznámí stěžovateli do 1 měsíce, zdali stížnost je opodstatněná, zamítnutá nebo se stále projednává. Konečná odpověď stěžovateli bude poskytnuta nejpozději do 3 měsíců od obdržení stížnosti. (článek 27 nařízení (EU) č. 181/2011).
3. V případě stížností, jako jsou reklamace zavazadel nebo problémy s jízdenkami, musí být i tyto předloženy nejprve příslušnému dopravci nebo terminálu. Pokud neobdržíte odpověď nebo pokud s odpovědí nebudete spokojeni, můžete se obrátit na Evropská spotřebitelská centra v kterémkoli členském státě EU a požádat o další radu
4. Vezměte prosím na vědomí, že příslušné orgány členských států nejsou podle práva EU povinny přijímat závazná rozhodnutí ohledně jednotlivých stížností. Pokud stále nejste spokojeni s odpovědí dopravců nebo terminálů, a to ani po odpovědi od příslušného orgánu, budete muset věc řešit u soudu nebo prostřednictvím alternativního řešení sporů. Poraďte se s dotčeným členským státem a konzultujte jeho jednotlivé pravomoci podle vnitrostátního práva.

**Stížnost podána (komu):**

**Datum podání stížnosti:**

**Stížnost podána (kým):**

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno: | Příjmení: |
| Adresa: |
| PSČ: | Město: | Země: |
| E-mail: |
| Telefonní číslo | Č. 1: | Č. 2: |

**Podrobnosti o cestujícím (pokud je stěžovatel jiná osoba než cestující; uveďte podrobnosti o všech cestujících\*):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno: | Uveďte, zda je vyžadována zvláštní pomoc: | Cena jízdného: |
|  Příjmení: |  |  |
|  |  |  |
| Adresa: |
| PSČ: | Město: | Země: |
| E-mail: |
| Telefonní číslo | Č. 1: | Č. 2: |

\*Přiložte plnou moc, pokud stížnost podává jiná osoba, než cestující

**Upřednostňovaný způsob úhrady/kompenzace:**

Peníze vouchery a/nebo jiné služby

|  |
| --- |
| Platební detaily |
| IBAN |  |
| SWIFT/BIC |  |
| Jméno držitele účtu (křestní jménu, příjmení) |  |

**Podrobosti cesty:**

|  |
| --- |
| Dopravce: |
| Cestovní kancelář (pokud je relevantní): |
| Číslo jízdenky (pokud dostupné): |
| Místo (terminál, zastávka) odjezdu: | Místo (terminál, zastávka) příjezdu: |
| Průjezdné zastávky (pokud je relevantní): |
| Plánovaný čas odjezdu:čas  den  měsíc  rok  Reálný čas odjezdu:čas  den  měsíc  rok  Plánovaný čas příjezdu:čas  den  měsíc  rok  Reálný čas příjezdu:čas  den  měsíc  rok  |
| Autobusová zastávka nebo terminál kde došlo k incidentu (pokud ne při cestě) nebo místo incidentu: |

|  |
| --- |
| **Důvody podání stížnosti:** |
| **Zrušení/ Zpoždění** | **Přístupnost (pro osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí)** |
| Nedostatek informacíNeposkytnutí náležité pomoci (např. občerstvení nebo jídlo) v případě zrušení nebo zpoždění delšího než 90 minut (pro cesty s plánovanou délkou přesahující 3 hodiny )Kompenzace za neposkytnutí volby mezi přesměrováním a náhradou(přiložte prosím všechny stvrzenky, u kterých požadujete náhradu)Neposkytnutí hotelového pokoje nebo jiného ubytování, kde je nutný pobyt na 1 nebo více nocí(přiložte prosím všechny stvrzenky, u kterých požadujete náhradu)Neposkytnutí náhrady nebo přesměrování v případě zpoždění odjezdu o více než 120 minut nebo nadměrné rezervace (přiložte prosím potvrzení o jízdence s cenou jízdenky) | Odmítnutí rezervaceNedostatek vhodné pomoci (v terminálech/na palubě autobusů nebo autokarů)Ztráta/poškození vybavení pro mobilituNedostatek nediskriminačních podmínek přístupu (např. informace o autobusových linkách přístupných pro vozíčkáře)Naúčtování dalších nákladů za rezervace a jízdenkyJiné |
| **Další** (např. diskriminační tarify nebo smluvní podmínky) |

POPIS PROBLÉMU (velkými písmeny, pokud je psán rukou) (MAXIMÁLNĚ 5000 ZNAKŮ)

Podnikli jste již nějaké kroky k vyřešení problému (problémů), na který/é jste narazili (např. pokud předkládáte tento formulář vnitrostátnímu donucovacímu orgánu, podali jste již stížnost dopravci)?

Ano Ne

Pokud ano, uveďte, komu byla zaslána vaše předchozí stížnost nebo dotaz (přiložte stížnost nebo dotaz a případně obdrženou odpověď):

PŘILOŽTE PROSÍM PŘÍSLUŠNÉ DOKUMENTY (kopii jízdenky/rezervace včetně dalších nákladů, kopie dokladu o dodatečných výdajích při uplatnění nároku na náhradu dodatečných nákladů, kopii stížnosti zaslanou dopravci nebo jinému subjektu a jejich odpověď)

Platí pravidla ochrany dat. Tímto zmocňuji příjemce této stížnosti, aby sdílel mé osobní údaje s dalšími relevantními stranami, pokud je to nutné pro vyřízení mé stížnosti

Ano  Ne 

Tímto prohlašuji, že všechny informace uvedené v tomto formuláři jsou pravdivé a přesné ve všech ohledech a pro všechny cestující

………………………………

# (podpis)