**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]**

# 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):**

**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: | | |

**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:  hh  dd  mm  rr  Reálný čas odjezdu:  hh  dd  mm  rr  Plánovaný čas příjezdu:  hh  dd  mm  rr  Reálný čas příjezdu:  hh  dd  mm  rr | |
| 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 informací  Neposkytnutí náležité pomoci (např. občerstvení nebo jídlo) v případě zrušení nebo zpoždění delšího než 90 minut  Kompenzace za neposkytnutí volby mezi přesměrováním a náhradou | Diskriminace  Nedostatek vhodné pomoci (v terminálech/na palubě autobusů nebo autokarů)    Ztráta/poškození vybavení pro mobilitu |
| **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)