ФОРМУЛЯР ЗА ЖАЛБА

Име:………................................. Фамилия: ………………………..… [ ]  Ж [ ]  М

Адрес: ………………………………………………………………………………………………...

Град, пощенски код:……………………………. Държава: ……………………………………….

Националност: …………………………………..

E-mail:……………………………………………. Тел: …………………………………………….

**срещу**:

Железопътен превозвач/продавач на билети/началник гара: …………………………………….

Номер на влак: ………………………….. Вид билет[[1]](#footnote-1): …………………………………………....

Цена: …………………………………………………………………………………………………..

Начална гара (на пътуването): ……………………………………………………………………....

Крайна гара (на пътуването): ………………………………………………………………………..

Връзка в гара (ако има такива): ……………………………………………………………………..

Дата на пътуването: ………………………………………………………………………………….

Час на заминаване по разписание: …………. Действителен час на заминаване: ……………

Час на пристигане по разписание: …………. Действителен час на пристигане: …………...

Място, на което се е случил инцидента: ……………………………………………………………

***Процедиране при подаване на жалба***

Подали ли сте вече жалба по този случай?

[ ]  Не, това е първата ми жалба по случая.

[ ]  Да, до железопътния превозвач: ………………………………………………………….

[ ]  Да, до управителя на железопътната инфраструктура…………………………………..

[ ]  Да, до друга частна или публична институция: …………………………………………

***Отбележете съответното квадратче и попълнете само местата, които са приложими към Вашета жалба:***

1. Жалбата/сигналът е свързан с:

[ ]  Информация за пътуването;

[ ]  Билети и резервации;

[ ]  Отговорност на жп превозвач за пътниците и техния багаж;

[ ]  Закъснения, пропуснати връзки, отменени пътувания;

[ ] Закъснение от 60 до 119 минути;

[ ]  Закъснение от 120 минути и повече;

[ ]  Съдействие в случай на закъснение или отменено пътуване;

[ ]  Право на превоз и информация на лица с увреждания и лица с намалена подвижност;

[ ]  Оказване на помощ на лица с увреждания или лица с намалена подвижност;

[ ]  Лична сигурност на пътниците;

[ ]  Обработка на жалба/сигнал;

[ ]  Качество на обслужването;

[ ]  Превоз на предмети и животни;

[ ]  Загубен или повреден ръчен багаж, регистриран багаж, превозни средства;

[ ]  Други, моля обяснете във Вашето описание по-долу.

***Опишете Вашия случай:***

Списък на приложените документи, в подкрепа на жалбата:

(*Прилагане на билет, резервации,* *копия от отговора на железопътния превозвач и/или от отговора на друг орган, който е преразгледал жалбата и т.н.)*

1. …………………………………………………………………………………………………...
2. …………………………………………………………………………………………………...
3. …………………………………………………………………………………………………...
4. …………………………………………………………………………………………………...

*Съгласен/а съм личните ми данни и гореизложената информация да бъдат използвани с цел изясняване изложеното в моята жалба/сигнал и изготвяне на отговор.*

*Дата:*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпис:

1. Еднопосочен или двупосочен билет за пътуване, билет за запазено седящо, спално/кушет място, електронен, друг. [↑](#footnote-ref-1)