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)