

ХАРТА
НА ПЪТНИЧЕСКИ ЖЕЛЕЗОПЪТНИ УСЛУГИ
„БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД
(28 февруари 2022 г.)

1. Предмет

Хартата се позовава на водещите европейски принципи при извършването на превоз на пътници с железопътен транспорт с цел повишаване стандартите за качество на предлаганите услуги на клиентите. В обхвата ѝ влизат всички услуги, предлагани от превозвача.

2. Информация за пътническите услуги и билети

„БДЖ - Пътнически превози” ЕООД, предоставя на клиентите си адекватна информация във връзка с осъществяване на пътуването, чрез максимален брой информационни канали в железопътните гари, национални и международни бюра, влаковете, интернет и в партньорски бюра за издаване на превозни документи.

При повикване на национален телефон на „БДЖ – Пътнически превози“, връзката се осъществява до третото позвъняване.

3. Продажби и резервации

„БДЖ - Пътнически превози” ЕООД осъществява бързо и лесно закупуване на превозни документи, като времето за продажба не надхвърля повече от 10 минути. Създадени са условия за максимален брой дистрибуционни канали — национални и международни бюра за продажба, както и чрез интернет.

4. Език при комуникация

Обслужването в големите железопътните гари с интензивен пътнически поток се осъществява и на английски език. Местата, на които се осъществява чуждоезиково обслужване, са обозначени с надпис „I speak English”.

На борда на влак, както и в железопътните гари, комуникацията се осъществява на български език.

При международни пътувания полагаме усилия връзката между страните да се осъществява и на друг език. Всички табели и статична информация (в писмен вид) са на български и английски език.

5. Информация за връзки с друг транспорт

Информационните бюра на гарите в страната предоставят информация и за другите видове транспорт от съответното населено място - градски и междуградски автобусни линии, тролейбусен и трамваен транспорт, метро, когато е съотносимо.

6. Информация за превоз на багаж, велосипеди и домашни любимци

„БДЖ- Пътнически превози” ЕООД предоставя достъпна информация за превоза на багаж, велосипеди и домашни любимци. В „Тарифа за превоз на пътници и ръчен багаж по железопътния транспорт във вътрешно съобщение“ са определени параметрите, в които превозът на такива е безплатен и цената за тези, които се таксуват. Информация за условията при за превоз на ръчен багаж, велосипед и домашен любимец се предоставя в информационните канали, посочени в т. 2 от настоящата „Харта“.

7. Сигнали и жалби

Сигналите и жалбите се разглеждат в срок от тридесет дни. Официалните отговори съдържат причините за приемане или отхвърляне на сигнала/жалбата и съдържат предложения за уреждане на взаимоотношенията.

„БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД предоставя и разпространява данни и адрес за

комуникация, до който сигналите и жалбите да бъдат адресирани. Сигналите и жалбите се подават на български език. Допустимо е подаването на сигналите и на английски език. В случай, че сигналът/жалбата бъде отхвърлен/а, клиентът има право да обжалва пред потребителски организации или друг орган.

8. Възстановяване на средства

Сумите за превозни документи, подлежащи на възстановяване, се изплащат от „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД в най-кратки срокове, при условията, при които същите са били закупени и/или на други определени локации.

На местата за закупуване на превозни документи, на клиентите се предоставя информация относно условията и процедурите за възстановяване на сумите.

Информацията е налична и на електронната страница на „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД, в рубрика „Услуги“, подрубрика „Рекламации и възстановяване на суми“.

9. Точност

Клиентите се информират на място в железопътните гари, чрез информационни табла и звукови съобщения, за актуалната ситуация относно движението на влаковете, закъсненията, както и всякаква друга информация, необходима на клиента.

10. Закъснения

В случай на закъснения, отмяна или други отклонения от обявеното разписание, „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД уведомява пътниците на борда и в железопътните гари за причините на закъснението, продължителността и други обстоятелства, свързани с конкретното пътуване.

До 15 мин. от настъпване на събитието, причинило закъснение, се дава информация за причината и мястото на събитието.

До 30 мин. от настъпване на събитието, причинило закъснението, се дава информация за предприетите действия по отстраняване на проблема и прогнозен час за продължаване на пътуването.

В случай, че е взето решение пътуването да продължи посредством алтернативен (автомобилен) транспорт, клиентите се уведомяват за това до 30 мин. от настъпване на събитието, причинило закъснение.

При закъснения над 180 мин., на клиентите се предоставят вода и пакетирана храна.

При невъзможност да се осигури алтернативен превоз до 60 мин. или при неосъществена връзка с последния за деня влак, пътниците се настаняват да пренощуват и им се осигурява храна за сметка на превозвача. При нежелание за нощувка, пътниците се компенсират с безплатен билет на същата стойност, като избраната дата на пътуване е в рамките на 30 дни от датата на събитието.

При невъзможност да се осъществи настаняване за нощувка, клиентите се компенсират с безплатно пътуване, по желан от тях маршрут от националната железопътна мрежа, в рамките на 3 месеца от датата на събитието.

11. Пътници с ограничена подвижност

За оказване съдействие на пътниците с ограничена подвижност се прилагат тристранните „Правила за достъп до железопътен транспорт на лица с ограничена подвижност“. Служителите на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД, оказват съдействие при придвижването на лицата с ограничена подвижност.

За превозите по международни маршрути, информацията за услугите за пътници с ограничена подвижност се предоставя на мястото на закупуване на билет или по друг подходящ информационен канал.

12. Условия на договори за превоз

Клиентите могат да изискват всички договорни условия на мястото на закупуване на превозни

документи или по други канали, посочени в т. 2 от настоящата „Харта“.

13. Безопасност

Железопътният превоз на пътници, който „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД извършва, отговаря на стандартите за безопасност. Те включват постоянен мониторинг за състоянието на подвижния състав, процедури за безопасна експлоатация и компетентност на персонала.

Данните за безопасността при превоза на пътници с железопътен транспорт се обявяват най-малко веднъж годишно на електронната страница на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД.

14. Сигурност

„БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД работи така, че нивото на сигурност във влаковете и гарите да се повишава непрекъснато в сътрудничество със съответните органи. Провеждат се кампании за повишаване на обществената осведоменост и за насърчаване на активното сътрудничество с клиентите относно сигурността.

15. Хигиена

„БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД спазва стандартите за качество за микроклимата във вагоните, осигурява поддържането на хигиената във влаковете и помещенията, които се използват от пътниците. Също така следи и сигнализира проблеми относно хигиената в помещенията на партньори, които се използват от клиентите на „БДЖ- Пътнически превози“ ЕООД.

16. Задължения на клиентите

- Пътниците трябва да притежават валидни превозни документи, където е приложимо и валидна резервация, както и други необходими документи за пътуване.
- Пътниците трябва да спазват инструкциите на превозния персонал и действащите правила в конкретните влакове и гари, включително и в зоните за спазване на тишина.
- Пушенето е забранено във всички категории пътнически влакове и закрити помещения.
- Пътниците трябва с поведението си да не причиняват неудобство на други пътници и/или да застрашават безопасността по време на железопътните превози.
- Пътниците трябва да спазват правилата за превозване на багаж, велосипеди и домашни любимци.

17. Консултации с клиенти и клиентски организации

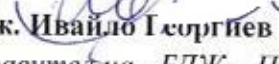
„БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД поддържа непрекъснат диалог със своите клиенти – както индивидуално, така и вземайки участие в консултативни форуми, организирани от клиентски организации и локални потребителски групи.

18. Мониторинг

„БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД провежда периодичен мониторинг на клиентската удовлетвореност и на точността на превозите. Компанията регистрира клиентските оплаквания в железопътния транспорт у нас, категоризира ги и ги публикува в Годишния доклад за качеството на извършените превозни услуги.

С цел удовлетворяване нуждите на клиентите, дружеството продължава действията си в посока подобряване на услугата.

С оглед стремежа за непрекъснато подобряване качеството на предлаганата услуга, „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД очаква от своите клиенти информация, относно прилагането на настоящата Харта, както и предложения за подобряване на информацията и обслужването.

Инж.  Ивайло Георгиев
Управител на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД



Заличени данни на основание
Регламент 2016/679