



Процедура за подаване на жалба по Регламент (ЕО) № 1177/2010)

Всеки пътник, който иска да подаде жалба до превозвача или оператора на терминал за твърдяно нарушение на Регламент (ЕС) № 1177/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, трябва да я подаде в рамките на **два месеца** от датата на извършване на услугата или от датата, на която услугата е трябвало да бъде извършена.

В рамките на **един месец** от получаване на жалбата превозвачът или операторът на терминал уведомява пътника дали неговата жалба е основателна, дали е отхвърлена или все още е в процес на разглеждане. Сроктът за предоставяне на окончателен отговор не надвишава **два месеца** от получаването на жалбата.

В случай, че не получите удовлетворяващо Ви решение по жалбата Ви от страна на превозвача или оператора, то можете да изпратите същата на вниманието на съответния компетентен Национален орган по прилагане (НЕВ). Препоръчително е жалбите, свързани с оказването на помощ в пристанище или на борда на кораб, да бъдат подавани до органа/органите по прилагане на Регламент (ЕС) № 1177/2010, определени в държавата-членка, където се намира пристанището на качване на борда, а за пътническите услуги от трета държава — където се намира пристанището на слизане от борда.

Националният орган по прилагане на Регламент (ЕО) № 1177/2010 за Република България е Изпълнителна агенция „Морска администрация“ (ИАМА).

Жалбата Ви може да бъде подадена в свободен текст, като е необходимо да съдържа:

1. наименование на органа, до който се подава жалбата;
2. името, пощенски и/или електронен адрес на жалбоподателя;
3. срещу кого се подава жалбата, като се посочи името/наименованието на търговеца или на търговския обект, както и неговото седалище или адрес на управление;
4. оплакванията и исканията на жалбоподателя;
5. подпис на лицето, което я подава, когато се подава на хартиен носител, или на неговия пълномощник; в случай че жалбата е подадена чрез пълномощник, се прилага пълномощно; в случай че жалбата е подадена по електронен път, не се изисква тя да бъде подписана с електронен подпис;
6. доказателства, с които жалбоподателят разполага - копие от касови бележки, фактури, договори и други, на които основава претенцията си (т.е. цялата съпътстваща информация отнасяща се до случая, като кореспонденция с превозвача, оператора).

ИАМА ще разгледа Вашата жалба в едномесечен срок по реда на раздел I "Потребителски жалби и сигнали" от глава девета "Потребителски спорове" на Закона за защита на потребителите.

Жалбите до ИАМА можете да изпращате чрез:

e-mail: bma@marad.bg

или по пощата на следния адрес: Изпълнителна агенция „Морска администрация“, ул. „Дякон Игнатий“ № 9, София 1000, България.