**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ**

(Δυνάμει των άρθρων 24 και 25 Κανονισμού (ΕΕ) αριθ.1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου)

**MΕΡΟΣ Α**

(Συμπληρώνεται από τον παραπονούμενο)

|  |
| --- |
| **ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ** |

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ:

ΤΗΛΕΦΩΝΟ/ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ:

|  |
| --- |
| **ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**  |

ΟΝΟΜΑ ΠΛΟΙΟΥ/ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ:

ΛΙΜΕΝΑΣ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ/ΑΠΟΒΙΒΑΣΗΣ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΑΞΙΔΙΟΥ:

**MΕΡΟΣ Β**

(Συμπληρώνεται από τον παραπονούμενο σημειώνοντας **√** όπου απαιτείται)

**ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. Εισιτήριο.** |  | **8. Μη ενημέρωση σε περίπτωση καθυστέρησης αναχώρησης.** |  |
| **2. Άτομο με αναπηρία.** |  | **9. Μη συνδρομή από μεταφορέα στις περιπτώσεις 7 και 8.** |  |
| **3. Άτομο με μειωμένη κινητικότητα.** |  | **10. Μη επιστροφή χρημάτων στις περιπτώσεις 7 και 8.** |  |
| **4. Μη ύπαρξη συνθηκών προσβασιμότητας/πληροφόρησης.** |  | **11. Μη μεταφορά επιβατών με άλλο δρομολόγιο στις περιπτώσεις 7 και 8.** |  |
| **5. Μη ύπαρξη δωρεάν συνδρομής ή** **βοήθειας στις περιπτώσεις 2 και 3.** |  | **12. Μη αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης στην άφιξη.** |  |
| **6. Εξοπλισμός κινητικότητας (αποζημίωση).** |  | **13. Μη παροχή ταξιδιωτικών πληροφοριών προς τους επιβάτες.** |  |
| **7. Μη ενημέρωση σε περίπτωση ματαίωσης αναχώρησης.** |  | **14. Άλλο.** |  |

|  |
| --- |
| **Περιγραφή παραπόνου** |
|  |

**………………………….**

**Υπογραφή Παραπονούμενου Ημερομηνία:**

**ΜΕΡΟΣ Γ**

**ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ**

1. Κανένα παράπονο δεν θα εξετάζεται από το Υφυπουργείο Ναυτιλίας εάν προηγουμένως αυτό δεν είχε υποβληθεί στον μεταφορέαεντός δύο μηνών από την ημερομηνία παροχής της υπηρεσίας ή την ημερομηνία κατά την οποία έπρεπε να παρασχεθεί η υπηρεσία και για το οποίο κατατέθηκε το παράπονο.

1. Ο πιο πάνω φορέας οφείλει να απαντήσει το αργότερο μέσα σε χρονικό περιθώριο 2 μηνών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.
2. Στην περίπτωση παραπόνου που έγινε στον μεταφορέα και δεν δόθηκαν επαρκείς απαντήσεις ή εξηγήσεις η παρούσα συμπληρωμένη αίτηση παραπόνου μπορεί να σταλεί:

α) ταχυδρομικώς στο Υφυπουργείο Ναυτιλίας, Κυλλήνης, Μέσα Γειτονιά, 4007, Λεμεσός, Κύπρος ή

β) στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: passengerrights@dms.gov.cy.

Για περισσότερες πληροφορίες και ενημέρωση αναφορικά με την υποβολή γραπτού παραπόνου, μπορείτε να απευθυνθείτε στο Υφυπουργείο Ναυτιλίας στα ακόλουθα τηλέφωνα: +357 25848190 και +357 25823718.

1. Παρακαλείσθε μαζί με την κατάθεση του σχετικού εντύπου παραπόνου να επισυνάψετε τα ακόλουθα:

α) Αντίγραφο αρχικού παραπόνου το οποίο είχε κατατεθεί στον μεταφορέα,

β) Αντίγραφο της απάντησης του ( εάν υπάρχει) και

γ) Αντίγραφο εισιτηρίου και οποιοδήποτε άλλο έγγραφο θεωρείτε χρήσιμο για την υπόθεση σας.