

PRAVICE POTNIKOV

Od 18. decembra 2012 je začela veljati Uredba EU št. 1177/2010 (Uredba) o pravicah potnikov v pomorskih in celinskih plovnih poteh. Direktorat za notranji trg, Sektor za varstvo potrošnikov in konkurenco je odgovoren za to, da se v Sloveniji spoštujejo pravice potnikov po tej uredbi.

Za pristaniška območja, ki so namenjena sektorju križarjenja in jih upravlja Luka Koper, so informacije iz te uredbe dostopne javnosti na spletni strani Luke Koper, <https://www.luka-kp.si>.

Upravljanje pritožb

V skladu s členom 24 Uredbe lahko potnik v dveh (2) mesecih od dneva, ko je storitev opravljena ali bi morala biti izvedena, vloži uradno pritožbo pri prevozniku ali operaterju terminala.

Vse pritožbe upravljavcu terminala se lahko predložijo:

Po navadni pošti: Luka Koper, Vojkovo nabrežje 38, 6501 Koper

Po elektronski pošti: portkoper@luka-kp.si

Luka Koper bo potniku potrdila prejem pritožbe v petih (5) delovnih dneh od dneva oddaje in odgovorila v šestdesetih (60) dneh.

Če se prevoznik ne odzove potniku v roku ali če potnik ni zadovoljen z odgovorom, se lahko obrne na pristojne organe. Pritožbe v zvezi s storitvami potniškega prometa se pošljejo regionalnemu organu države članice EU, na ozemlju katere se nahajajo pristanišča, kjer ladje izplujejo, ali če ladje izplujejo iz tretje države, države članice EU kamor priplujejo.

Povezava do prijave: <https://www.gov.si/zbirke/storitve/prijava-krsitve-pravic-potnikov/>

EU uredba o pravicah potnikov je priložena temu dokumentu

Potnik ima pravico do prejemanja ustreznih informacij za celotno trajanje potovanja. Potniki imajo pravico do informacij o njihovih pravicah, pritožbenih postopkih in kontaktnih podatkih nacionalnih izvršnih organov. Invalidi in osebe z omejeno mobilnostjo imajo pravico do informacij o dostopnosti.

Storitve za invalidne potnike ali osebe z omejeno mobilnostjo (PRM)

- Dostopnost

Invalidi in osebe z omejeno mobilnostjo (PRM) imajo dostop do pristanišča, ki ga upravlja Luka Koper ne glede na to ali pridejo z avtom, javnim prevozom ali peš. Parkirišče in stranišča so popolnoma dostopni na terminalu. Invalidi in osebe z zmanjšano mobilnostjo imajo pri dostopu iz/na plovilo prednost pred ostalimi potniki. Če je potrebno, lahko upravljavec terminala brezplačno zagotovi pomoč tem potnikom. Na terminalu so na voljo invalidski vozički. Vsi dostopi so opremljeni s klančinami in zadostno širino vrat za prehod invalidskih vozičkov. Na voljo je prostor zavarovan pred vremenskimi vplivi za počitek potnikov, označen z oznako za invalide. Na voljo so tudi aparati s pitno vodo. Poskrbljeno je tudi za spremljevalne pse slabovidnih oseb s preprogo in posodo s svežo vodo.

- Javne informacije

Luka Koper v okviru svojih pristojnosti zagotavlja razpoložljivost vseh informacij o pravicah potnikov, ki potujejo po morju. Na spletni strani Luke Koper in na informacijski točki na terminalu je na voljo povzetek določb Uredbe in storitev pomoči, ki jih zagotavlja upravljavec terminala.

- Pomoč invalidnim potnikom ali osebam z omejeno mobilnostjo

Luka Koper in turistični operater v okviru svojih pristojnosti nudita pomoč potnikom z omejeno mobilnostjo. V skladu z 11 členom uredbe, potnik, ki zaprosi za pomoč, upravljavca obvesti o svojih posebnih potrebah najkasneje osemindvajset (48) ur, preden se pomoč zahteva po elektronski pošti ali pismu.

Potniki z omejeno mobilnostjo se ob prihodu zglasijo na vhodu v terminal, kjer bo osebje nudilo pomoč. V neposredni bližini vhoda v terminal je predviden prostor za odhod in odhod za potnike z omejeno mobilnostjo.