M'GĦOĠBOKX IL-MOD KIF ĠEW APPLIKATI D-DRITTIJIET TIEGĦEK?

1. L-ewwel ikkuntattja lit-trasportatur fi żmien tliet xhur mill-vjaġġ (anki jekk il-vjaġġ tiegħek baqa' ma sarx, jew ma sarx kollu).
2. Fil-qosor iddeskrivi l-ilment tiegħek — agħti d-dati, ir-referenzi tal-prenotazzjoni, id-dettalji dwar lil min kellimt u kull dokumentazzjoni rilevanti.
3. Ftakar iżżomm kopja tad-dokumenti tiegħek u ħalli żmien biżżejjed biex jiġi eżaminat l-ilment li tkun ressaqt.

Il-kumpanija trid tibgħatlek risposta finali fi żmien tliet xhur.

Jekk bit-tweġiba li tasallek tibqa' ma tiħux sodisfazzjon, tista' tilmenta ma' wieħed mill-Korpi Nazzjonali tal-Infurzar. Ftakar tipprovdi kopji ta' kull korrispondenza rilevanti.

→ **Għal iktar tagħrif:**
Żur is-sit elettroniku ec.europa.eu/passenger-rights, niżżel l-app tad-drittijiet tal-passiġġieri jew ċempel lil Europe Direct fuq 00 800 6 7 8 9 10 11*.
Iċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumatur qegħdin hemm ukoll biex jgħinuk: ec.europa.eu/consumers/ecc/

*ċerti operaturi tat-telefown jistgħu jiċħdu l-aċċess jew jitolbu ħlas għan-numri 00 800.

Dan il-fuljett huwa għal skopijiet ta' informazzjoni biss. Kull talba jew azzjoni legali meħuda fil-każ ta' tilwim għandha tkun ibbażata biss fuq it-testi legali kkonċernati. Dawn jistgħu jinstabu fil-Ġurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea. Ippubblikat minn: Il-Kummissjoni Ewropea, Direttorat Ġenerali għall-Mobilità u t-Trasport, B-1049 Brussell.

MI-03-13-172-MT-C

KORPI NAZZJONALI GĦALL-INFURZAR

Belġju
Service Public Fédéral Mobilité et Transports
Federale Overheidsdienst –
Mobiliteit en Vervoer
road.passengersrights@mobilit.fgov.be
www.mobilit.fgov.be

Bulgarija
Изпълнителна агенция
"Автомобилна администрация"
Tel.: +359 293 088 40
www.rta.government.bg

Ċipru
Τμήμα Οδικών Μεταφορών
Tel.: +357 228 07 100
+357 228 07 171
www.mcw.gov.cy/rtd

Estonja
Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 62 01 707
www.tarbijakaitseamet.ee

Finlandja
Kuluttajariitalautakunta
Tel.: +358 295 665 200
www.kuluttajariita.fi

Liikenteen turvallisuusvirasto
Tel.: +358 295 345 000
www.trafi.fi

Ġermanja
Eisenbahn-Bundesamt (EBA)
Tel.: +49228/30795 400
www.eisenbahn-bundesamt.de

Irlanda
National Transport Authority
info@nationaltransport.ie
www.nationaltransport.ie

Litwanja
Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
Tel.: +370 526 26 751
www.vvtat.lt

Portugall
Instituto da Mobilidade e dos Transportes
Tel.: +351 217 949 100
www.imt-ip.pt

Rumanija
Inspectoratul de Stat pentru Controlul in Transportul Rutier
Tel.: +40 374 930 814
www.isctr-mt.ro

Slovakka
Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát
Tel.: +421 258 272 103;
+421 258 272 140
www.soi.sk

Slovenja
Ministrstvo za infrastrukturo in prostor
gp.mzip@gov.si
www.mzip.gov.si

Spanja
Ministerio de Fomento
Tel.: +34 915 977 000
www.fomento.es

Svezja
Konsumentverket
Tel.: +46 771 423 300
www.konsumentverket.se

Transportstyrelsen
kontakt@transportstyrelsen.se
www.transportstyrelsen.se

Ungerija
Nemzeti Közlekedési Hatóság
Tel.: +36 1 373 1403
www.nkh.gov.hu

L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet

Il-Kummissjoni Ewropea

Id-drittijiet tiegħek bħala passiġġieri disponibbli għalik

Drittijiet għall-passiġġieri li jivvjaġġaw bil-kowċ

DAK LI GĦANDEK TKUN TAF

Mobbiltà u Trasport

Tħassar il-vjaġġ? Dewmien fit-tul? Diskriminazzjoni meta xtrajt il-biljetti?

Meta tivvjaġġa bix-xarabank u bil-kowċ fl-Ewropa, għandek il-protezzjoni tad-drittijiet tal-passiġġieri. Dawn id-drittijiet japplikaw sakemm il-vjaġġ tiegħek jibda jew jintemm fl-Unjoni Ewropea, ikun servizz regolari, u tkun se tivvjaġġa fuq rotot speċifikati b'waqfiet ippjanati u b'intervalli speċifikati.

NONDISKRIMINAZZJONI

Meta tixtri l-biljett jew waqt li tkun qed tivvjaġġa, ma tistax tiġi ddiskriminat abbażi tan-nazzjonalità, tar-residenza jew ta' xi diżabilità li jista' jkollok.

PERSUNI B'DIŻABILITÀ U PERSUNI B'MOBILITÀ MNAQQSA

Għandek l-istess dritt tivvjaġġa bħal passiġġieri oħra u għandek tkun tista' tivvjaġġa bla xkiel u mingħajr ma jintalablek xi ħlas addizzjonali.

It-trasportaturi, l-aġenti tal-ivvjaġġar u l-operaturi turistiċi jistgħu jirrifjutaw li jbigħulek biljett jew li jtellgħuk abbord biss jekk ikun fiżikament impossibbli minħabba d-disinn tal-vettura, l-istejġ jew il-bini tat-terminal, jew jekk dan ikun imur kontra r-rekwiżiti tas-saħħa u s-sigurtà.

Għas-servizzi internazzjonali ta' aktar minn 250 km, it-trasportaturi u l-amministraturi tat-terminals tax-xarabank għandhom jipprovdulek assistenza mingħajr ħlas fl-istazzjonijiet tax-xarabanks u l-kowċis magħżula, kif ukoll abbord il-vetturi. Inkella jistgħu jaċċettaw li titla' miegħek persuna biex takkumpanjak abbord mingħajr ħlas.

Jekk ikollok bżonn l-għajnuna, jeħtieġ ukoll tinnotifikahom mill-inqas 36 siegħa qabel il-vjaġġ.

Jekk it-tagħmir ta' mobilità tiegħek jintilef jew tiġrilu ħsara tort tat-trasportatur jew tal-amministratur tat-terminal, għandek tirċievi kumpens sħiħ.

DRITT GĦALL-INFORMAZZJONI

Għandek tirċievi informazzjoni xierqa dwar is-servizz u d-drittijiet tiegħek bħala passiġġier. Il-kumpaniji tax-xarabank u tal-kowċ u l-korpi li jamministraw it-terminals iridu jgħarrfuk bid-drittijiet tiegħek bħala passiġġier, u dan qabel it-tluq.

ASSISTENZA F'KAŻ LI L-VJAĠĠ JIDDAWWAR JEW JITĦASSAR

Ir-regoli li ġejjin japplikaw għal servizzi internazzjonali ta' aktar minn 250 km.

Jekk is-servizz jiddawwar jew jitħassar, trid tiġi infurmat dwar is-sitwazzjoni u l-istima tal-ħinijiet tat-tluq u tal-wasla hekk kif din l-informazzjoni tkun disponibbli. Għal servizzi fejn it-tul skedat tal-vjaġġ ikun ta' aktar minn tliet sigħat, u fejn il-vjaġġ jitħassar jew it-tluq tiegħu minn terminal tax-xarabank jiddawwar b'aktar minn 90 minuta, int tingħata, mingħajr ħlas, ikel u xorb (jekk ikunu jistgħu jiġu fornuti) u, b'ċerti kundizzjonijiet, anki akkomodazzjoni.

BDIL TAR-ROTTA JEW RIMBORŻ FIL-KAŻ TA' DEWMIEN, TĦASSIR JEW PRENOTAZZJONI ŻEJDA

Għas-servizzi internazzjonali ta' aktar minn 250 km, jekk is-servizz tiegħek kellu prenotazzjonijiet żejda u ma ħallewkx titla', jew jekk it-trasportatur qed jipprevedi li jkun hemm dewmien ta' aktar minn sagħtejn jew tħassir tas-servizz, dan għandu joffrilek biex tagħżel, u b'mod immedjat, bejn li tibdel ir-rotta lejn id-destinazzjoni finali tiegħek jew li tiġi rimborżat il-prezz tal-biljett.

Il-bidla tar-rotta għandha tiġi offruta mingħajr ebda spiża addizzjonali, mal-ewwel opportunità u b'kundizzjonijiet simili għal dawk oriġinali. Ir-rimborż tal-prezz tal-biljett għandu jiġi offrut, fejn rilevanti, flimkien ma' servizz ta' ritorn mingħajr ħlas mal-ewwel opportunità, lejn l-ewwel punt tat-tluq, kif stabbilit fil-kuntratt tat-trasport.

Tista' wkoll tiftiehem mat-trasportatur li terġa' tibbukkja l-vjaġġ tiegħek, f'data oħra konvenjenti għalik, b' kundizzjonijiet tat-trasport simili għal dawk oriġinali.

Jekk ix-xarabank jew il-kowċ tieqaf taħdem matul il-vjaġġ, it-trasportatur irid jibgħat vettura oħra biex tkun tista' tkompli l-vjaġġ tiegħek.

KUMPENS FIL-KAŻ TA' DEWMIEN, TĦASSIR JEW PRENOTAZZJONI ŻEJDA

Fil-każ ta' servizz internazzjonali ta' aktar minn 250 km, għandek dritt għal kumpens ta' 50 % tal-prezz tal-biljett, u dan kemm-il darba s-servizz tiegħek kellu prenotazzjonijiet żejda u ma ħallewkx titla'; ikun tħassar inkella ddawwar b'aktar minn sagħtejn meta mqabbel mal-ħin tat-tluq skedat, u t-trasportatur baqa' ma offrilekx tagħżel bejn li tibdel ir-rotta jew li tiġi rimborżat.

RESPONSABILITÀ LEJN IL-PASSIĠĠIERI U L-BAGALJI TAGĦHOM

Ir-regoli li ġejjin japplikaw għal servizzi internazzjonali ta' aktar minn 250 km.

It-trasporturi jistgħu jinżammu responsabbli u jintalbu jħallsu kumpens fil-każ ta' korriment jew mewt tal-passiġġieri, u anki fil-każ ta' ħsara lill-bagalji jew it-telf tagħhom, li jirriżultaw minn inċident.

It-trasportaturi għandhom jipprovdu wkoll assistenza biex tkopri il-bżonnijiet prattiċi immedjati tal-passiġġieri wara inċident.