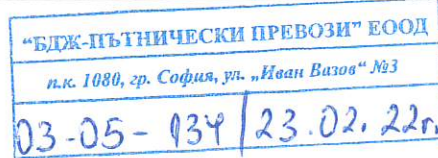




“БДЖ–ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080, България
факс: (+359 2) 987 88 69
bdz_passengers@bdz.bg
www.bdz.bg



ДО

signal@helpbook.info

Във връзка със Сигнал код: SN:708620WK-NC

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИНЕ,

Във връзка с подадения сигнал относно промяната в начина на пътуване от Пловдив до Варна на 06.02.2022 година, бихме желали да споделим, че въпреки всекидневно полагащите от нас усилия за комфорт на пътниците, не е изключено поради непредвидени обстоятелства, да възникне неизправност, която да наложи промяна в планираната организация за пътуването. Както вероятно знаете като свидетел на случилото се, проблем от техническо естество, свързан с безопасността на превода на пътници в спалния вагон, е наложил необходимостта в оперативен порядък той да бъде отстранен от състава на влака. За обезпечаване на пътуването с технически изправен вагон, с който да бъде гарантиран безпроблемния и сигурен транспорт, с изрична заповед от същата дата на Директор „Оперативна дейност” е разпоредено в състава на влака, на мястото на спалния вагон да бъде включен технически изправен кушет вагон. В разпореждането е указано пътниците да бъдат настанени в кабините така, както е следвало да бъдат настанени в отстранения вагон, а пътуването да се осъществи при условията на спален вагон.

В хода на извършената проверка се потвърди и обстоятелството, че Вие и Вашият спътник, сте били настанени сами в кабина и на практика пътуването се е осъществило при условията на превоз със спален вагон.

В случай, че вследствие от промяната на функционалния тип на вагона, сте претърпели неудобства по време на превода, и при Ваше желание, Ви предлагаме да възстановим разликата в цената за пътуване на спален и на кушет вагон. За да върнем тази стойност, ще бъде необходимо да изпратите оригиналните си билети и оригиналните резервации за спални места, на адрес: 1080, гр. София, ул. Иван Вазов” № 3, „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД, отдел „Продажби”. При Ваше желание обаче, предвид факта, че не сме били в състояние да Ви осигурим избрания от Вас начин на пътуване, вместо възстановяване на гореспоменатата разлика и в случай, че се съгласите, бихме могли да Ви предложим алтернативна форма на компенсация: Да предоставим на Вас и на Вашия спътник по един безплатен билет за двупосочно пътуване в първа класа, с влак по избран от Вас маршрут в страната, с валидност до края на месец август 2022 година. За целта е необходимо поне пет работни дни преди пътуването, да заявите своето желание, като изпратите съобщение на имейл signal@bdz.bg, в което да посочите датата и часа на заминаване, влака и маршрута и да напишете телефонен номер за обратна връзка. След като изпратите заявка за такова пътуване, на служителите в посочена от Вас гара в страната ще бъде разпоредено да издадат желанието от Вас билет, срещу представяне на лична карта и разпечатка от настоящото писмо.

Благодарим за подадения сигнал. Надяваме се на Вашето разбиране за това, че освен от полагащите от нашето дружество усилия, организацията на превозите зависи и от редица непредвидени фактори, най-често от техническо естество, които за съжаление биха могли да създадат негативно впечатление относно качеството на предлаганата от нас транспортна услуга.

С уважение,

Инж. Ивайло Георгиев

Управител на „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД

