



ИНФОРМАЦИОНЕН БЮЛЕТИН

Проект BG161PO001/3.3-01/2008/001-11

"Комуникационна кампания за насърчаване на вътрешния туризъм в Република България"

www.tourism.government.bg

брой 69/май 2015

МЕХАНИЗМИ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ТУРИСТИТЕ В БЪЛГАРИЯ

МЕХАНИЗЪМ ЗА ЗАЩИТА НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ ПАКЕТИ С ОБЩА ЦЕНА В БЪЛГАРИЯ

Правата и сигурността на потребителите на организирани групови и индивидуални туристически пътувания с обща цена в България са защитени чрез задължителната застраховка „Отговорност на туроператора“. Това е основният механизъм, с който държавата гарантира качествено изпълнение на туристическите услуги. Без нея туроператорите и съответно туристическите агенти като техни посредници не могат да извършват професионална дейност.

Застрахователните компании носят риска за всички потенциални искове на потребители. Полицата „Отговорност на туроператора“ покрива искове на кли-

енти, възникнали вследствие на неразплащане на организатора на пътуването с негови доставчици и контрагенти, или пък изпадане в неплатежоспособност или несъстоятелност. Така потребителят има право на обезщетение, когато не получи нито една от услугите по договор или част от тях. Препоръчително е, преди да закупи туристически пакет, потребителят да изисква от туроператора да представи сертификат, удостоверяващ сключената застраховка. Клиентът може да настоява да види и документа за платена застрахователна премия. Ако туроператорът или негов туристически агент не покаже сертификата, потребителят има право да се

откаже писмено от договора преди датата на пътуване, без да дължи неустойка или обезщетение.

Ако разходите за възстановяванията към клиенти на туроператор в затруднение надвишават лимита на отговорност по застрахователната полица, размерът на индивидуалните застрахователни обезщетения се намалява пропорционално до достигане на определеното ниво на отговорност. За България максималният лимит на отговорност на туроператор е 1,4 млн. лв. (за туроператорите с над 3 млн. лв. годишни приходи от продажба на организирани туристически пътувания с обща цена на краен потребител).

КАК ДЕЙСТВА МЕХАНИЗМЪТ

В случай че настъпят обстоятелства и туроператорът не спазва договора си, потребителят има право на обезщетение за неизпълнение на част от клаузите или на целия договор. При финансови затруднения на туристическата фирма българският потребител има два варианта – за възстановяване на разходи или за връщане до първоначалния пункт на пътуването.

Първи вариант:

Стъпки на потребителя

1. Да определи сам как да се завърне до началния пункт на пътуването, като спазва условията, предвидени в договора за туристическата услуга. В този случай потреби-

телят сам финансира разходите по връщането си до началния пункт на пътуването – транспорт, храна, нощувки, и след това търси обезщетение от застрахователя.

2. Трябва да запази всички разходни документи по пътуването – фактури и касови бонове, билети и други.

3. След завръщането е необходимо да отправи финансови претенции към застрахователя. Сроктът за възстановяване на направените разходи е 15 дни след представяне пред застрахователя на всички необходими документи от потребителя и туроператора.

За обезщетение може да се претен-

дира и пред съда, ако потребителят счете, че определеното от застрахователя обезщетение не е достатъчно.

Втори вариант:

Застрахователят може да финансира разходите по връщането до началния пункт на пътуването на потребителя, включително за подслон и храна за времето на принудителния му престой. В този случай застрахователната компания определя начина, по който ще се извърши връщането на туриста до началния пункт, като зачита правата му и спазва условията, предвидени в договора за пътуването му.

Продължава на стр. 2

МЕХАНИЗМИ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВТА НА ТУРИСТИТЕ В БЪЛГАРИЯ

Продължава от стр. 1

ДОБРОВОЛНИ ТУРИСТИЧЕСКИ ЗАСТРАХОВКИ

В България се предлагат доброволни застрахователни полици, които покриват различни рискове, като по този начин се повишава застрахователната защита на туристите. Всеки потребител решава сам дали да се застрахова и в коя застрахователна компания.

Застраховка при ползване на услугите на хотелиери

Основният застрахователен продукт при ползване на хотелиерски услуги е доброволната застраховка „Злополука на гости на хотела“. Полицата се сключва от собствениците на хотели, мотели, стаи за гости, бунгала, хижи, туристически спални или други места за настаняване на територията на страната. Тя се задейства автоматично с регистрацията на госта в хотела и заплащането на нощувката и се прекратява с окончателното му напускане. Тя покрива рисковете смърт от злополука; трайна загуба на трудоспособност вследствие на злополука; медицински разходи при злополука или акутно заболяване в резултат на злополука; разходи за репатриране и транспортиране на тленни останки; кражба чрез взлом и повреда на багажа на гостите на хотелите.

„Отмяна на пътуване“ и „Прекратяване на пътуване“

Застраховката „Отмяна на пътуване“ е продукт, който покрива риска от загуба на финансови средства по вече платено пътуване. А полицата „Прекратяване на пътуване“ покрива риска от загуба на финансови средства от започнало, но прекратено пътуване. Общото между двете застраховки е, че за отмяна или прекратяване на пътуването трябва да са налице основателни

медицински или немедицински причини, посочени в застрахователния договор. Такива са заболяване или злополука на застрахования, негов близък роднина или бизнес партньор, пожар или кражба с взлом в жилището на застрахования, чиято сериозност налага неговото присъствие, неблагоприятни климатични условия, а също така и професионални задължения, уволнение или нова работа. Застраховките важат за пътувания в страната и в чужбина. Важно е потребителят да знае, че датата на сключване на застраховката „Отмяна на пътуване“ трябва да съвпада с датата на закупуване на самолетните билети или билетите за друг вид транспорт. В противен случай застрахователите отказват да сключат полицата. Периодът на застрахователно покритие по тази застраховка е от датата на плащане на цената за пътуването до началото на самото пътуване.

Планински застраховки и спасителни разходи

Доброволната застраховка се сключва за индивидуални или групови пътувания. Предназначена е за български и чуждестранни граждани, които предприемат туристически излети, пътувания, почивки, спортни и тренировъчни мероприятия в България, при които е възможно да настъпи злополука или заболяване. Полицата покрива направени разходи по

издирване, спасяване, оказване на първа медицинска помощ и транспорт, както и разходи на организации, ангажирани в действия за издирване и/или спасяване на застрахован (Български червен кръст, Гражданска защита, Пожарна и т.н.). Препоръчително е такъв вид застраховка да сключва всеки, който практикува планински спортове и туризъм.



СЪВЕТИ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- Избирайте пътуване, организирано от регистриран туроператор или туристически агент – може да ги проверите в публикувания регистър на www.tourism.government.bg.
- Изисквайте от организатора на пътуването да ви представи сертификат за платена задължителна застраховка „Отговорност на туроператора“, независимо дали е туроператор, или туристически агент.

- Изисквайте от организатора пълна, ясна и точна информация за пътуването.
- След като сте получили информация за цената, условията и продължителността на пътуването, трябва да се информирате и за другите условия по договора. Това трябва да стане в писмена форма. Едва след това може да вземете решение дали да го подпишете.
- Туроператорът или туристическият агент е обвързан с предоставената ви в

писмена форма оферта и не може да я коригира. Промени са допустими, само ако потребителят е бил официално уведомен преди сключване на договора.

- Не забравяйте да изисквате и Общите условия към договора, тъй като там детайлно са разписани правата и задълженията на двете страни – потребител и организатор на пътуването.

Продължава на стр. 3

МЕХАНИЗМИ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ТУРИСТИТЕ В БЪЛГАРИЯ

Продължава от стр. 2

- Обърнете особено внимание на условията, при които може да направите рекламация и да се откажете от договора.
- При извършване на авансово плащане при подписването на договор за организирано пътуване изисквайте издаването на документ, доказващ направеното плащане и размера му.
- Ако мястото за настаняване или някоя от предоставените услуги не отговаря на предварителното описание, е необходимо да се оплатите веднага и да поискате подходяща алтернатива или компенсация. Рекламацията се прави в писмена форма, включи-

телно чрез факс или имейл. Туроператорът, туристическият агент или техният местен представител е длъжен в най-кратък срок от подаване на известието да предприемат необходимите мерки за удовлетворяване на претенцията на потребителя.

- Съберете всички доказателства – брошури, каталози, снимки, които доказват твърденията ви.
- Ако не сте доволни от предоставената услуга, може да подадете писмено рекламация до туроператора до 14 дни след констатиране на проблема.

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И ОПЛАКВАНИЯ

Ако не сте удовлетворени от услугите, предоставени от туроператора или туристическия агент, може да подадете жалба или оплакване в Комисията за защита на потребителите (КЗП).

Ако търговецът е регистриран в друга държава членка на ЕС, в Исландия или Норвегия, жалби се подават до Европейския потребителски център (ЕПЦ).

КЗП има денонощен Национален телефон на потребителя с безплатен номер 0700 111 22.

Жалби и сигнали могат да се подават и на: info@kzp.bg.

Оплаквания до ЕПЦ се подават на адрес: София 1000, ул. „Бачо Киро“ № 14; тел. +359 2 986 7672, info@ecc.bg. Сайтът на центъра е www.ecc.bg.

Европейските потребители могат подробно да се информират за своите права от интернет сайта на ЕК <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/>.



3a Android



3a Windows



3a iOS

Може да се информирате за вашите права при наемане на кола, пътуване със самолет, влак, автобус, кораб, хотелско настаняване, медицинско лечение и др. и чрез мобилното приложение ECC-NET TRAVEL, което работи и без интернет връзка.



МАЛКО
ПОЗНАТИ

ТУРИСТИЧЕСКИ ОБЕКТА В БЪЛГАРИЯ

ТРАКИЙСКО-РИМСКО СКАЛНО СВЕТИЛИЩЕ БАДЖАЛИЯТА – СЕЛО СТРЕЛКОВО

Светилището Баджалията датира от VI в. пр.Хр. и е част от скален култов комплекс, който включва светилища, олтари, култови площадки и скални ями, разположени в протежение на 4 км. Намира се по поречието на река Табан в Добруджанската лесостеп, недалеч от Стрелково, Силистренско. Сухоречието Табан се съединява с река Канагьол, след което се влива в Дунав. Древните реки, пресъхнали към края на XVIII в., са се врязали дълбоко в равнината и са образували живописни каньони, пещери и скални образувания. Тези природни феномени предизвикват любопитството на обитателите на Крайдунавска Добруджа още от дълбока древност. Тракийските гети, заселили се в региона около XII – V в. пр.Хр., са повлияли силно от природните забележителности по река Табан и ги пренасят в своята ми-

тология. За център на култовите практики те избират високия над 20 м скален венец на източния ръкав на Табан, в подножието на Стрелково. Именно тук природата е издълбала десетки пещери. Най-впечатляваща сред тях е Баджалията, където е централното светилище. Скалният храм заема голяма пещера, до която се достига по изсечен в скалата тунел. В съседство е оформена голяма засводена олтарна ниша, а под нея – площадка, където са били разигравани култовите мистерии.

Засега скалният култов център няма аналог не само в Добруджа, но и в долнодунавските земи. Според учените светилищата по река Табан не са свързани с култа към Слънцето, тъй като нито едно от тях не се огрява директно от слънчевите лъчи и липсват обичайните изсечени в скалата слънчеви дискове. Скалните хра-

мове, олтари, подземни галерии и зали на брега на полупресъхналата река засага насочват вниманието към историята на тракогетския герой, мъдрец, лечител, първожрец, цар и бог Залмоксис. Описвайки похода на персийския цар Дарий срещу скитите (514 г. пр.Хр.), елинският историк Херодот твърди, че преди да достигне Истър (Дунав), Дарий е покорил гетите, които по онова време се славели като най-храбри между траките и оказвали най-голяма съпротива. По думите на Херодот гетите вярвали в безсмъртието (една от причините за респектиращата им смелост) и твърдели, че след смъртта си отиват при бог Залмоксис, наричан още Гебелейзис. Херодот разказва още, че гетите продължавали да практикуват човешки жертвоприношения.

Продължава на стр. 4

50

**МАЛКО
ПОЗНАТИ**

ТУРИСТИЧЕСКИ ОБЕКТА В БЪЛГАРИЯ

ТРАКИЙСКО-РИМСКО СКАЛНО СВЕТИЛИЩЕ БАДЖАЛИЯТА – СЕЛО СТРЕЛКОВО

Продължава от стр. 2

На всеки пет години те избирали с жребий един от своите за пратеник до Залмоксис, който да отнесе до него посланията и молитвите им. В рамките на ритуала те поставяли три копия, върху които хвърляли избрания „пратеник“. Смятало се, че ако той загине пронизан, богът е благосклонен, ако не – избирали друг посланик.

На 220 м югозападно от Баджалията, по левия бряг на сухоречието има и други естествени пещери и скални тераси. На носовидна скала, висока 13 м, се възвисява скална култова площадка. Върхът ѝ е старателно изсечен и подравнен. Така е формирана тераса с трапецовидна форма, ориентирана спрямо четирите посоки на света, с дължина 4,10 м и ширина 2,70 м. По средата ѝ прецизно е изсечен дълбок жлеб с ширина 0,15 м и дълбочина 0,40 м. В центъра на жлеба е вкопано гнездо, вероятно за закотвяне на дървена подпора. От площадката се разкрива широка панорама и се установява пряка визуална връзка с олтар на светилището Баджалията, скалния трон и могиления некропол на върха на високото плато край пътя Силистра – Варна.

Вече са направени и първите наблюдения за небесната символика в археологически обекти в Сборяново (столицата с царския некропол на гетите), Мостово, Пловдивско, в близкото светилище при село Храброво, Балчишко (жлебовете са аналогични с тези при Баджалията), и гетски паметници в Румъния и Молдова. Дори са идентифицирани тракийски скални обсерватории (в Мостово), към които би могла да бъде причислена и скалната площадка срещу Баджалията.

В подножието ѝ, на около 50 м северозападно от Баджалията, има голям скален блок с размери 4,40 на 4,10 м, издигащ се на около 2,00 м над съвременния терен. Изглежда още в праисторически времена блокът се е откърлил от скалния венец (забит на дълбочина около 4 м), който още в древността е бил допълнително обработен. Изсечен е под формата на трон със седалка, висока 0,37 м и широка 0,60 м, и облегалка, висока 0,70 м. Този скален трон е в пряка визуална връзка с олтар на светилището и седящият симво-

лично на него дух на Залмоксис е можел да наблюдава церемониите в олтаря. Буквално в нозете му пред трона са падали жертвени-те приношения.

Скалната култова яма, която е част от ком-



плекса, се намира на 150 м североизточно от Баджалията и е разположена над малка пещера. От входа на пещерата по изсечени в скалата стъпала се достига до неголяма скална площадка, която е допълнително заравнена. Върху нея, точно над пещерата, е изсечена скална яма с правоъгълно гърло с размери 1,25 на 1,00 м. Можем да приемем хипотезата, че тя е символично изражение на подземното жилище (пещерата Когайон), което Залмоксис градил, докато проповядвал в андреона. Там той прекарал 4 години и така доказал своето безсмъртие. От текстовете на древните автори обаче оставаме с впечатление, че пещерата Кодайон е била отдалечена от андреона и съответно недостъпна както за обикновените траки, така и за избраните от кръга на посветените мъже в андреона. Затова на скалната яма източно от Баджалията по-скоро може да се гледа като на символичен или действителен гроб на първожрец или на пратеник, ритуално умъртвен пред олтаря на светилището. Повероятно е обаче тя да спада към гробниците – осуарии, в които са били полагани култови предмети и които по правило са били разполагани в близост до скалните светилища.

Голямата пещера Баджалията явно е била възприемана като естествен божествен храм, където са се извършвали култови обреди и мистерии още от дълбока древност. От подножието към скалния венец над сухоречието е изсечена пътека, която се разширява и става хоризонтална при подхода към

пещерите. Тя води до началото на естествен скален тунел, от който започва скалното светилище. Добре оформените при входа жлебовете свидетелстват, че тунелът е бил затварян чрез закотвена в скалата дървена врата.

Г-образна галерия извежда до хоризонтално изсечена пътека, чрез която се достига до огромна естествена пещера. До входа на пещерата се откриват следи от огнище. Тук са намерени 7 сребърни драхми, сечени в Истрия, и три римски републикански денара от I – II в. сл.Хр. Вдясно от пещерата е най-старателно изсеченото помещение в комплекса – дълбок елипсовиден олтар с ши-

рина 5,15 м, дълбочина 6,00 м и височина 2 – 3,20 м, чийто под е идеално подравнен. В подножието му скалната пътека е разширена и така е оформена своеобразна площадка. Под нея се разкрива дълбока около 20 м бездна, която достига до нивото на сухоречието. Точно на това място, в резултат на многовековни жертвоприношения от площадката пред олтаря на скалния храм, в низината се е натрупал културен пласт с диаметър около 22 м и дълбочина между 1,70 м (до скалата) и 3,30 м (в низината).

Централното светилище Баджалията и северното светилище до село Войново са обекти с изградена туристическа инфраструктура. Достъпът е подсигурен чрез асфалтирани и добре поддържани пътища, които достигат до подножието на скалните храмове. Подстъпът към паметниците и самите паметници са обозначени с табели, карти и планове. За приятния престой на любителите на културния туризъм са изградени паркинги, беседки, екопътеки и обезопасени стълбища до „недостъпните“ олтари.

ЗА КОНТАКТИ:

Регионален исторически музей – Силистра

ул. „Г. С. Раковски“ № 24

Тел.: +359 8682 03 86

e-mail: museumsilistra@abv.bg