

Защита на туристически услуги, закупени през интернет сайтове



По данни на ЕК всеки трети потребител в ЕС вече резервира билети за пътуване и нощувки онлайн, **като прогнозите са този брой в бъдеще да нараства**. Проучване на „Евробарометър“ показва, че **37% от българските туристи са използвали интернет**, включително социални медии, за да организират основната си почивка през 2013 г.

В средата на 2013 г. ЕС въведе реформи в Директива 90/314 с цел подобряване на защитата и сигурността на над 120 млн. потребители на туристически услуги. Реализирани бяха мащабни проверки на туристически сайтове за продажба на самолетни билети и настаняване в хотели в страни от Евророната. В резултат 173 уебсайта бяха актуализирани и коригирани, 209 станаха обект на текущи процедури, а 6 бяха закрити.

Съвети към потребителите при резервации през интернет:

- Уверете се, че търговецът е посочил своето **име, адрес, имейл** и когато е необходимо, **координати за връзка с авиокомпанията или хотела**;
- Проверете дали разполагате с цялата необходима информация, например за **маршрута, времето на заминаване и пристигане, авиокомпанията и адреса на хотела**;
- Проверете каква точно е **крайната цена**, когато са включени всички допълнителни такси;
- **Разпечатайте или запазете копие от договорните условия**. Имайте предвид, че понякога не може да отмените резервацията си безплатно или изобщо да я отмените - в зависимост от условията за отмяна на резервации;
- **Съобщете веднага за възникнали проблеми** на посочените контакти.



За Android



За Windows



За 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.

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 в 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 може 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/>.



Министерство на туризма
www.tourism.government.bg
www.bulgariatravel.org

Този документ е създаден в рамките на договор за безвъзмездна финансова помощ № BG161PO001/3.3-01/2008/001-11 по проект „Коммуникационна кампания за насърчване на вътрешния туризъм в Република България“, който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Регионално развитие“ 2007 – 2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на публикацията се носи от Министерството на туризма и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

ПРАВА НА ТУРИСТИТЕ ОТ ЕС ПРИ ПАКЕТНИ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие

Оперативна програма
„Регионално развитие“ 2007 – 2013
www.bgregio.eu

Инвестираме във Вашето бъдеще!



Директиви и регламенти на ЕС за защита правата на потребителите на туристически услуги

Защитата на правата и сигурността на потребителите на туристически услуги се гарантират от законодателството на ЕС, което включва над 15 регламента и директиви. Нормативните документи определят правилата за:

- пакетните туристически пътувания;
- пътуването с въздушен транспорт;
- пътуването с жп транспорт;
- пътуването с воден транспорт;
- пътуването с автобуси;
- пренасянето на вещи и храни.

Права при пакетни туристически пътувания

Директива 90/314/ЕО от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки задължава туроператорите и туристическите агенти да



предоставят предварителна информация за пътуванията в писмена или в друга подходяща форма. Преди подписване на договора потребителят трябва да се увери, че е бил осведомен за:

- времето и мястото на междинните спирки и възможните транспортни връзки, както и за детайлите за мястото, което туристът ще заема, включително кабина или каюта на кораб, спален вагон във влак;
- името, адреса, телефонния номер на местния представител на организатора и/или продавача, а ако е възможно - и контактите на местна агенция;
- телефон за спешни случаи или друга информация за връзка с организатора;
- възможността да бъде сключена застраховка, която покрива разходите на туриста в случай на прекратяване на почивката по вина на организатора и/или продавача (асистънс), включително за репатриране (връщане до първоначалния пункт на пътуването) в случай на инцидент или болест.

Потребителят трябва да бъде уведомен незабавно, ако се наложи промяна на важен детайл от договора, например цената. В този случай той има право да се откаже от пътуването без неустойки. Другият вариант е клиентът да заяви желанието си промяната да бъде официално вписана в договора.

Потребителят трябва да съобщи за решението си не по-късно от 3 дни от датата на получаване на известието за промяната. Правата на българските потребители се гарантират от годишна задължителна застраховка „Отговорност на туроператора“. Тя покрива рисковете несъстоятелност на туроператора или проблеми с предоставяните от него услуги.

Лимитът на отговорността на туроператорите се определя на база годишния

им оборот – най-ниският е 25 000 лева, а най-високият – 1,4 млн. лв. годишно.

Застраховката „Отговорност на туроператора“ гарантира:

- възстановяване на платените от потребителя суми по договора преди започване на пътуването, в случай че то не се осъществи не по вина на потребителя;
- заплащане на разликата в случаите, когато по време на пътуването са предоставени само част от услугите, уговорени в договора;
- разходите, свързани с връщането на потребителя до началния пункт на пътуването при възникване на проблеми;
- причинени вреди на потребители по договори за организирано туристическо пътуване с обща цена, сключени и заплатени в периода на нейното действие, включително и при прекратяването на договора за застраховка.

СЪВЕТИ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- ✓ Избирайте пътуване, организирано от регистриран туроператор или туристически агент – можете 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;
- ✓ Договаряйте индивидуални клаузи само в писмен вид;
- ✓ 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 оферта в писмена форма 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;
- ✓ Обърнете особено внимание на условията, при които може да направите рекламация и да се откажете от договора;
- ✓ Ако мястото за настаняване или някоя от предоставените услуги не отговаря на предварителното описание, трябва да се оплачете веднага и да поискате подходяща алтернатива или компенсация. Рекламацията се прави в писмена или друга подходяща форма, включително чрез факс и имейл. Туроператорът, туристическият агент или техният местен представител е длъжен в най-кратък срок от подаване на известието да предприеме 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 възникване на проблема.