

Европейски права при ползване на въздушен транспорт



Пътниците, които използват въздушен транспорт, независимо от вида на полета, имат право на:

- безплатна помощ за хора с увреждания и хора с намалена подвижност на летищата (при заминаване, пристигане и при транзитно преминаване) и на борда на самолетите;

- предоставяне на информация за опериращия въздушен превозвач;
- информиране на пътниците за техните права.

При отказан достъп до борда на самолет (не по вина на пътника), отмяна или голямо закъснение на полет, според конкретния случай, пътникът има право на връщане на сумата за закупения билет или премаршрутиране, изплащане на парично обезщетение между 250 и 600 евро, в зависимост от разстоянието на полета, или друга договорена компенсация, както и на предвидената в европейските регламенти помощ и грижа.

Отговорността на въздушните превозвачи за загубен багаж е до 1200 евро. Европейските регламенти не поставят ограничения в лимита на отговорност за телесни наранявания или смърт при инциденти, тъй като всеки случай се разглежда индивидуално. Авиокомпаниите не носят отговорност за нанесени вреди, ако са взели всички разумни мерки да ги избегнат, или е било невъзможно да се предприемат подобни мерки.

В случай на голямо закъснение пътниците имат право на изхранване и хотелско настаняване, в зависимост от времето на закъснение и дистанцията на полета, както и възстановяване на пълната стойност на билета, когато забавянето е над 5 часа.



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 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ЕС ПРИ ПЪТУВАНЕ С ТРАНСПОРТНИ СРЕДСТВА



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

Инвестираме във Вашето бъдеще!



Европейски права на туристите при пътуване с автобуси

Автобусният транспорт все още е най-използваният от българските граждани транспорт. Всеки потребител има право на адекватна информация преди и по време на придвижването си с автобус, без да бъде дискриминиран, независимо дали става дума за къс или дълъг маршрут. Пътниците с увреждания или намалена подвижност трябва да получават безплатна помощ на автогарите и в автобусите. Според **изискването на ЕС всяка държава членка трябва да определи автогарите, в които се осигурява помощ на лица с увреждания и на лица с намалена подвижност.**



Регламентът на Еврокомисията за градските и междуградските пътувания с автобуси се прилага изцяло за далечни разстояния – над 250 км, като само някои от неговите разпоредби засягат и по-късите маршрути.

Правата на пътниците, които пътуват на разстояние над 250 км, са:

- ✓ адекватна помощ (изхранване и при необходимост, до 2 нощувки в хотел, с цена до 80 евро за нощ, освен в случай на неблагоприятни метеорологични условия и големи природни бедствия), ако има отмяна или закъснение с повече от 90 мин при пътуване с продължителност над 3 ч.;

- ✓ гарантирано възстановяване на стойността на билетите или превоз по друг маршрут в случай на дублиране на резервации или при отменяне на пътуването, или при закъснение с повече от 120 мин спрямо първоначалния час на заминаване;
- ✓ обезщетение в размер на 50% от цената на билета при закъснение с повече от 120 мин спрямо първоначалния час на заминаване, отменяне на пътуването и когато превозвачът не осигури на пътника възможност за пренасочване по друг маршрут;
- ✓ информация в случай на закъснение при заминаване или отмяна;
- ✓ защита на пътниците в случай на нараняване, загуба или щета вследствие на пътнотранспортни произшествия (включително до 2 нощувки в хотел на стойност 80 евро за нощ).

В българския Закон за автомобилните превози е определен максималният размер на обезщетението, което превозвачът трябва да плати на потребителите при произшествия. При причинена телесна повреда или смърт пътникът или неговите близки могат да получат компенсация до 220 000 евро. Максималният размер на обезщетението, което превозвачът заплаща за повреден или изгубен багаж, е до 1200 евро.

Европейски права при ползване на жп транспорт

Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и Съвета от 23 октомври 2007 г. определя правата на пътниците, които използват всички международни жп линии в Общността. Държавите имат право да отложат прилагането на част от разпоредбите в Регламента. Хората с увреждания и намалена подвижност имат право на безплатна помощ на гарите и във влаковете. Те обаче трябва да информират за специфичните си нужди минимум 48 часа преди пътуването.

Продавачите на билети за жп транспорт



и туроператорите трябва да предоставят информация за правата и задълженията на пътниците. Тя трябва да включва:

- общите условия към договора;
- времеви график и условията за най-бързо пътуване и най-евтини тарифи;
- условия на достъп и наличие на съоръжения за хора с увреждания и хора с намалена подвижност;
- брой свободни места в зоните за пушачи и непушачи, в първа и втора класа, както и в спалните и кушет-вагоны;
- всички действия, които може да нарушат или забавят услугите;
- услуги, които могат да бъдат ползвани във влака;
- процедури за издирване на изгубен багаж;
- процедури за изпращане на оплаквания.

Ако има закъснение по вина на превозвача, минималните обезщетения, които дължи на всеки пътник, са:

- при закъснение от 60 до 119 мин – 25% от цената на билета, както и изхранване и настаняване в хотел, ако е наложително;
- при закъснение от или над 120 мин – 50% от цената на билета, както и изхранване и настаняване в хотел, ако е наложително.

Железопътният превозвач трябва да има съответната застраховка, покриваща отговорността му по отношение на пътниците и техния багаж. Закупеният билет гарантира правото на пътуване и обезщетение при настъпване на инцидент.



В случай на смърт или нараняване при пътуването превозвачът е длъжен да извърши авансово плащане, пропорционално на претърпените вреди, в срок от 15 дни след установяване на самоличността на лицето.

Европейски права на туристите при пътуване по вода

Регламент (ЕО) № 392/2009 на ЕП определя правата на пътниците, използващи морски и воден транспорт. Потребителите имат право на информация за правата си, както и за самото пътуване. Те имат възможности за възстановяване на разходите, пренасочване, обезщетение и помощ при закъснение или отмяна на даден курс. Тези права важат за пътуващите с пътнически кораби, потеглящи от или пристигащи на пристанище в ЕС, както и за ползващите услугите на круизни кораби, потеглящи от пристанище в ЕС.

Лицата с увреждания или намалена подвижност имат право на безплатна помощ на пристанищните терминали и на борда на корабите, но трябва да информират превозвача най-късно 48 часа преди пътуването.

В случай на отмяна или закъснение с повече от 90 мин при заминаване, пътниците имат право на гарантирано възстановяване на стойността на билетите или превоз по друг маршрут, адекватна помощ (например закуски, ястия и напитки и при необходимост – до 3 нощувки в хотел на цена до 80 евро за нощ). В случай на закъснение при пристигане или отмяна на пътуване потребителите могат да изискват заплащане на обезщетение в размер на 25% - 50% от цената на билета.

