

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.
- 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, включително 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.



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 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/>.



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.

МЕХАНИЗМИ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ТУРИСТИТЕ В БЪЛГАРИЯ



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

Инвестираме във Вашето бъдеще!



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 качественото 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 клиенти, 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.

Как действа механизмът

В случай че настъпят обстоятелства и туроператорът не спази 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.

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).



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 разноски

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.

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 потребителят 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. Срокът 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 претендира и пред съда, ако потребителят счита, 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.