АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ

КАКВО ТРЯБВА ДА ЗНАЕМ ПРИ ПЪТУВАНЕ

Какви права имаме и кой може да ни съдейства

София
2014

Пътуване с въздушен транспорт

При пътуване със самолет имаме няколко основни групи права.

Право на информация

При закупуването на билет пътниците трябва да бъдат информирани за приложимите условия (например класа на пътуване). Цената на билета трябва да е окончателна, т.е. с включени данъци, тарифи или такси. Допълнителни елементи (напр. трансфер от летището) трябва да се предлагат като допълнения, а не да са предварително включени.

Отказан достъп на борда

Това явление е често следствие от дублирани резервации. В такава ситуация пътникът има следните права:

Вид полет	Вид отказ	Обезщетение	Грижа за пътника	Помощ и съдействие*
За всички полети	Доброволен	Получаване на облаги по договаряне (напр. парична компенсация)	1. Премаршрутиране веднага	ДА
			2. Резервиране на полет за друга дата	НЕ
			3. Връщане на цената на билета, при отказ от пътуване	НЕ
	Против волята на пътника	Парично обезщетение, според разстоянието на полета и времето на премаршрутиране	1. Премаршрутиране веднага	ДА
			2. Резервиране на полет за друга дата	НЕ
			3. Връщане на цената на билета, при отказ от пътуване	НЕ

** Включва предоставяне на безплатни храни и напитки; при необходимост настаняване в хотел и трансфер между хотела и летището; 2 телефонни разговора/ факса/ e-mail.*

Промяна на пътническата класа

Ако авиокомпанията настани пътник в по-ниска класа от закупената, тя дължи обезщетение в зависимост от разстоянието на полета както следва:

- **къс** (до 1500km) - 30% от стойността на билета;
- **среден** (между 1500km - 3500km) - 50% от стойността на билета;
- **дълъг** (повече от 3500km) - 75% от стойността на билета.

При настаняване на място с по-висока класа от закупената, авиокомпанията не може да поиска допълнително заплащане.

Отмяна (анулиране) на полет

Понякога авиокомпаниите решават да анулират някой свой полет. В този случай правата ни варират в зависимост от това кога тя ни информира за отмяната на полета и от неговото разстояние.

<table>
<tr><th>Време на уведомяване</th><th>Ангажимент на превозвача</th><th colspan="3">Обезщетение</th></tr>
<tr><td rowspan="3">под 7 дни</td><td rowspan="9">Избор между:
(1) Премаршрутиране възможно най-близко до първоначалното време за заминаване;
или
(2) Премаршрутиране за по-късна дата;
или
(3) Връщане на сумите по неизползвания самолетен билет;</td><td colspan="2">Къс - € 250</td><td>50%[1]</td></tr>
<tr><td colspan="2">Среден - € 400</td><td>50%[1]</td></tr>
<tr><td colspan="2">Дълъг - € 600</td><td>50%[1]</td></tr>
<tr><td rowspan="3">от 7 до 14 дни</td><td rowspan="3">НЕ</td><td>Къс - € 250</td><td>50%[1]</td></tr>
<tr><td>Среден - € 400</td><td>50%[1]</td></tr>
<tr><td>Дълъг - € 600</td><td>50%[1]</td></tr>
<tr><td>над 14 дни</td><td colspan="3">НЕ</td></tr>
</table>

[1] Когато авиокомпанията предлага премаршрутиране, което не надвишава: 2 часа за къси полети; 3 часа за средни полети; и 4 часа за дълги полети
[2] Когато сте избрали опция (1) Премаршрутиране с полет, който започва до 2 часа преди и пристига до 4 часа след часа от разписанието на първоначалния полет.

Закъснение

Закъсненията са често срещано явление. Правата ни в тази ситуация са:

Вид полет	Закъснение при отпътуване	Грижа за пътника	Закъснение при пристигане*	Обезщетение
Къс	> 2 часа	Помощ и съдействие	> 3 часа	€ 250
Среден	> 3 часа			€ 400
Дълъг	> 4 часа			€ 600
За всички полети	> 5 часа	Право на отказ от полета	-	Възстановяване на сумата на билета

** Ако не се дължи на форсмажор (напр. лошо време)*

Закъснение, повреда или загуба на багаж

Ако багажът пристигне до 21 след полета се счита за закъснение, а над 21 дни за загуба. В тези ситуации, както и ако багажът е повреден, пътникът трябва да подаде PIR (Прокотол за повреден/изгубен багаж). Обезщетението може да достигне до 1223 евро.

@ ***Как да определя дали полетът е къс, среден или дълъг?***

На сайта www.gcmap.com можете сами да калкулирате разстоянието на даден полет.

Пътуване с влак

На този етап пътниците имат права при международни пътувания в рамките на ЕС и до държави, с които ЕС има споразумения.

Информираност и закупуване на билет

Потребителят трябва да разполага със следната информация:

- **Информация преди пътуването** - разписание, условия за най-бързо пътуване, условия за най-евтино пътуване, достъп за пътници с нарушена мобилност, превоз на велосипеди, възможност за места за пушачи и непушачи, първа и втора класа места, спални и кушет вагони и други.
- **Информация по време на пътуването** - обслужване по време на пътя, следваща гара, закъснения, връзки с други линии и прекачвания, охрана.
- **Информация след приключване на пътуването** - процедура при изгубен багаж, подаване на оплаквания.

Места за продажба на билети:

- Гишета, машини за продажба на билети на ЖП гари.
- Телефонна/интернет продажба или чрез други канали, без допълнително таксуване за тази услуга.

Важно!

Когато никоя от тези възможности не е налице, пътникът трябва да има и възможността да си закупи билет във влака.

Отговорности на ЖП превозвача

- ЖП превозвачът носи отговорност в случай на смърт или нараняване на пътник, ако инцидентът стане във влака или при напускане/качване. Минималното застрахователно покритие на един пътник е 310 000 евро.
- Превозвачът е отговорен и за пълна или частична загуба или повреда на личните вещи на пътника, но не и когато пътникът е длъжен да се погрижи сам за вещите си, освен ако загубата или повредата е по вина на превозвача.
- Превозвачът е отговорен за закъснения, включително и такива, които са довели до изпускане на прекачване, и за отменени пътувания, освен ако това не се е случило поради извънредни обстоятелства.

Щети и компенсация

Няма финансови ограничения за отговорността на компанията в случай на смърт или нараняване на пътник. ЖП превозвачът не може да ограничава или изключва своята отговорност за причинени вреди на пътник до 220 000 евро. При щети над тази сума ЖП превозвачът не носи отговорност, ако докаже, че не е действал нехайно.

Пътникът има право на авансово плащане в рамките на 15 дни от установяване, че той е потърпевш. Това плащане е за покриване на непосредствените разходи след инцидента. В случай на смърт авансовото плащане не може да е по-малко от 21 000 евро. Пътникът може да получи компенсация до 1 800 евро при повреда на ръчен багаж или щета в следствия на инцидент, ако компанията е отговорна.

Закъснения

При закъснение, което е станало причина за изпускане на връзка с друг влак, или при отменено пътуване пътникът има право на:

- възстановяване на пълната цена на билета и връщането му до изходната точка на пътуването;
- продължаване на пътуването или преориентиране на пътника до крайната дестинация

Ако е имало закъснение и пътникът не е получил възстановяване на цената на билета, той може да има право на компенсация, която трябва да се плати до 1 месец и се изчислява така:

- 25% от цената на билета за закъснение от 60 до 119 минути;
- 50% от цената на билета за закъснение от 120 минути или повече.

Хора с намалена подвижност

Инвалиди и хора с намалена подвижност имат същото право като всички останали граждани да направят резервация и да пътуват по международни влакови линии. За тази цел обаче ЖП превозвачът трябва да им осигури достатъчна информация относно достъпа до ЖП услуги като гари, перони, съоръжения, улесняващи придвижването им и други.

Инвалидите и хората с намалена подвижност имат право да изискат помощ от страна на ЖП компанията или тур оператора относно качване и слизане от превозното средство, при положение, че са ги уведомили предварително.

Важно!

Разпоредбите относно закъснения засега не се прилагат за България и още няколко страни от ЕС, които прилагат право на отлагане (дерогация). Те ще влязат в сила най-късно през 2024 г.

Пътуване с автобус

Правата за пътниците можем да разделим условно на две групи - такива, които се отнасят за всички автобусни пътувания, независимо дали градски или междуградски, и такива, които намират приложение, само когато разстоянието е повече от 250 км.

Права при всички пътувания

Регламентът задава задължения към всички автобусни превозвачи:

1. Да **информират подробно пътниците** за всичко, свързано с пътуването им, включително и правата, които имат преди и по време на пътуването;

2. Да полагат специални **грижи и помощ за хората с увреждания** и намалена подвижност.

Трябва да се гарантира недискриминацията на пътниците по отношение на транспортните условия. Това е особено важно за нашата реалност, тъй като най-сетне превозвачите са принудени да положат усилия, за да осигурят достъп на хората с увреждания до автобусите. Ако пък по някаква причина се повреди инвалидна количка или друго помощно средство, превозвачът е задължен да възстанови съответната сума на пътника.

Важно е да споменем, че и самият персонал на автобусните компании трябва да е преминал обучение, за да могат да оказват необходимото съдействие на трудно подвижни хора. В случай, че не е направено такова обучение и например шофьорът не е в състояние да помогне, е предвидено без допълнително заплащане пътуващият да бъде придружен от лице по негов избор - социален асистент, роднина и т.н.

Права при пътувания над 250 км

Втората голяма група права се отнася за пътувания над 250 км, независимо дали в страната или чужбина.

Права при пътуване

В случай че пътувате, например, от столицата за морето и мястото ви в автобуса е дублирано, пътуването е отменено или закъснее с повече от 2 часа, превозвачът е длъжен да ви даде възможност да изберете дали да ви възстанови заплатената сума или да ви превози по друг начин до крайната точка. В случай че не ви даде този избор, освен възстановяване на стойността на билета превозвачът вече може да ви дължи и обезщетение на стойност 50% от цената на билета. Срокът за връщане на сумата е 14 дни от подаването на искането за възстановяване.

Важно!

Превозвачът не дължи обезщетение в случаите, когато закъснението се дължи на лоши атмосферни условия или природни бедствия (т.нар. форсмажорни обстоятелства).

Превозвачът или съответните служители на автогарата имат задължение в случай на закъснения или отмяна на пътувания да информират пътниците своевременно, но не по-късно от 30 минути след първоначално предвидения час за заминаване.

Грижа за пътуващия

Както и при самолетните превози, ако закъснението е повече от 90 минути, превозвачът трябва да предложи на пътника безплатно закуски, храна и напитки. Ако обаче се налага престоят да е твърде дълъг на пътниците трябва да се осигури и нощувка в хотел.

Обезщетения за вреди

В законодателството са предвидени и съответни задължителни обезщетения в случай на произшествие, като размерите им се изчисляват конкретно за всеки случай. В случай на смърт или телесна повреда максималният размер на обезщетението е 220 000 евро. Ако превозвачът вследствие на инцидент загуби или повреди багажа на пътуващия, той дължи обезщетение до 1200 евро. Освен това превозвачът трябва да осигури разумна и пропорционална помощ във връзка с непосредствените практически нужди на пътниците след произшествието. Тази помощ при необходимост е настаняване, храна, дрехи, транспорт и улесняване на предоставянето на първа помощ.

Механизъм за разглеждане на жалби

Превозвачите имат задължение да създадат и поддържат механизъм за разглеждане на жалби на пътници. По този начин всеки потребител, който счита, че правата му по регламента са нарушени, ще може да подаде своето оплакване до превозвача в 3-месечен срок от датата на пътуването. В срок от 1 месец превозвачът трябва да ви уведоми за движението на жалбата, а максималният срок, в който трябва да ви отговори е 3 месеца.

Любопитно!

В *Закона за автомобилните превози* са предвидени санкции за неизпълнение на правата на пътниците от превозвачите, шофьорите на автобуси, управители или собственици на автогари. Те варират от **500 до 10 000 лв.**

Важно!

При пътуване ви съветваме да пазите превозните документи (бордни карти, билети, багажни етикети и др.) или документи при направени допълнителни разходи (напр. фактура от хотел...), защото при проблем те могат да послужат като доказателство и да ви помогнат да претендирате и получите полагащото ви се обезщетение.

Пътуване с воден транспорт

Правата при пътуване с кораб са сходни с тези при пътуване с автобус. Ето накратко най-важното:

Право на информация

Необходимата информация преди и по време на пътуването трябва да е налична на терминалите и на борда на корабите.

Защита за лицата с увреждания или намалена подвижност

Трябва да се осигури недискриминационно третиране и специална безплатна помощ за пътници с увреждания и с намалена подвижност.

Закъснения и отмяна на пътуване

При отменено пътуване или закъснение над 90 мин. при заминаване:

- възстановяване стойността на билета или премаршрутиране;
- грижа за пътника (ястия и напитки, до три нощувки в хотел).

В случай на закъснение при пристигане или отменяне на пътуване:

- обезщетение в размер на 25 %—50 % от цената на билета, както следва:

Време на пътуване по разписание	25% от стойността на билета се възстановяват при закъснение над:	50% от стойността на билета се възстановяват при закъснение над:
до 4 часа	1 час	2 часа
от 4 до 8 часа	2 часа	4 часа
от 8 до 24 часа	3 часа	6 часа
над 24 часа	6 часа	12 часа

Обработка на жалби

Превозвачите и операторите на терминали са длъжни да създадат механизъм за приемане и обработване на оплаквания на пътниците.

Важно!

Правилата не се прилагат за пътници, пътуващи:

- на кораби до 12 пътника и кораби с оперативен екипаж до трима души;
- когато общата услуга е за разстояние по-малко от 500 метра в една посока;
- за пътувания с екскурзионна и туристическа цел до 2 нощувки;
- на кораби, задвижвани с немеханични средства.

Как да постъпя при...

Полетът ми е с прекачване и бе осъществен от две авиокомпании, към коя мога да предявя претенции за повредения ми куфар?

Ако сте пътували с различни полети, за да достигнете до крайната ви дестинация и тези полети са били осъществени от различни авиокомпании, вие имате право да претендирате пред всички тези превозвачи, ако е имало проблем при пристигане на багажа. Вие може да подадете жалба до авиокомпанията, от която сте купили билета, или до която и да е от компаниите осъществили реално полетите. Монреалската конвенция определя, че превозвачите са солидарно отговорни, което означава, че пътникът може да иска пълно обезщетение от всяка от тях.

При пристигане на летището куфарът ми липсва, за което попълних протокол на място, трябва ли да правя нещо повече?

За да защитите правата си, трябва да предприемете няколко стъпки. Ако след полет багажът ви не се появи на лентата, попълнете протокол незабавно на летището. След това вие трябва да уведомите и авиокомпанията, за да сте сигурни, че те са информирани за проблема и търсенето на багажа. За да претендирате обезщетение за липсващ багаж, вие трябва да подадете писмена жалба до авиокомпанията - по пощата с обратна разписка или с имейл, в срок от седем дни от получаване на повредения куфар, в срок от 21 дни след получаване на закъснял багаж и възможно най-скоро, ако куфарът ви е загубен (багажът се счита за загубен, ако не бъде намерен в срок от 21 дни от полета).

Пътувах от Анкара до Варна с автобус, но багажът ми не пристигна. Българският превозвач отказа да ме компенсира, тъй като Турция е извън ЕС?

Правилата за превоз с автобус се прилагат за всички пътувания, тръгващи от страна на ЕС, но и за всички пътувания, които тръгват от друга държава, но пристигат в страна на ЕС и превозвачът е регистриран в ЕС. След като вашият превозвач е регистриран в България и пътуването ви е било с крайна дестинация България, то вие имате право да претендирате обещетение за загубен багаж в максимален размер до 1230 евро. Отбележете, че може да се наложи да докажете, какво е било съдържанието на куфара.

Пътувах с влак от София до Будапеща. При прекачването на гара Мездра влакът закъсня с повече от 5 часа. В резултат на закъснението си пропускам важна среща и вече няма смисъл да пътувам повече, мога ли да си върна парите за билета?

При пътуване с международен влак, ако той закъснее с повече от 60 минути и ако пътуването е вече започнало, пътникът има право да се откаже от част от пътуването и да се върно обратно в началната гара, като получи обратно сумата за неосъществената част от пътуването и за осъществената част, ако пътуването е ненужно от гледна точка на първоначалния план на пътника.

Европейски потребителски центрове

Ако имате спор с превозвач от друга-държава членка на ЕС, Исландия или Норвегия, и не сте доволни от отговора на компанията, то може да подадете жалба до Европейски потребителски център, който ще се свърже с превозвача и ще се опита чрез преговори и медиация за намери решение, приемливо и за двете страни.

Жалбата се подава до Европейския потребителски център в държавата, където живеете, който от своя страна разглежда случая съвместно с Центъра в държавата, където е регистриран търговеца. В резултат на преговорите спорът приключва в повече от половината случаи с постигане на споразумение, а потребителят си спестява разходи за поща, преводи, запознаване с чуждо законодателство

Мрежата от Европейски потребителски центрове се стреми към разрешаване на жалбите в срок от 70 дни от представяне на всички необходими документи от потребителя.

Полезно!

Инталирайте тези мобилни приложения за пътуване на вашия смартфон:

ECC-Net: Travel

Информация за мрежата от Европейски потребителски центрове

Вашите пътнически права

Съдържа информация за пътническите ви права

Съдействие на потребителите

Ако считате, че вашите пътнически права са нарушени, можете да подадете жалба до превозвача. В случай, че не получите удовлетворяващо решение на жалбата, то тогава можете да отнесете жалбата до съответния компетентен Национален орган по прилагане (НОП). Всяка държава-член на ЕС (както и Исландия, Норвегия и Швейцария) е определила такъв орган за всеки вид транспорт. Жалбите следва да се изпращат до този орган, на чиято територия е възникнал случая. Органите, към които можете да подавате жалби са:

Национални органи по прилагане в България

Вид транспорт	Институция
Въздушен транспорт	Главна Дирекция "Гражданска въздухоплавателна администрация"
Ж.П. транспорт	Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“
Автобусен транспорт	Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“
Воден транспорт	Изпълнителна агенция "Морска администрация"

Национални органи по прилагане в държавите от ЕС

Вид транспорт	Национални правоприлагащи органи във всички държави от ЕС	
Въздушен транспорт	http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf	
Ж.П. транспорт	http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail/doc/2007_1371_national_enforcement_bodies.pdf	
Автобусен транспорт	http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/2011_0181_national_enforcement_bodies.pdf	
Воден транспорт	http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf	

ПОЛЕЗНИ КОНТАКТИ

Главна Дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“
София 1000, ул. “Дякон Игнатий” № 9
тел. (+359 2) 9371059; (+359 2) 9371083
E-mail: caa@caa.bg
www.caa.bg

Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“
тел.: (+359 2) 9 409 428
www.iaja.government.bg

Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“
София 1000, ул. „Ген. Йосиф Гурко“ № 5
тел.: (+359 2) 9308810
www.rta.government.bg

Изпълнителна агенция „Морска администрация“
тел: (+359 2) 930 0910
E-mail: bma@marad.bg
www.marad.bg

Комисия за защита на потребителите
София 1000, пл. „Славейков“ №4А
Горещ телефон: 0700 111 22
www.kzp.bg

Европейски потребителски център
София, ул. „Бачо Киро“ № 14
E-mail: info@ecc.bg
www.ecc.bg

Българска национална асоциация Активни потребители
София 1527
ул. “Врабча” № 26
тел. 02/989 01 06
тел./факс 02/989 01 07
E-mail: info@aktivnipotrebiteli.bg
www.aktivnipotrebiteli.bg