

## ОРГАНИЗИРАНИ ПЪТУВАНИЯ

*Какво трябва да знаем за пакетните пътувания  
и свързаните туристически услуги?*



## Въведение

Правилата на Европейския съюз гарантират, че туристите, които купуват пакетно туристическо пътуване и/или свързани туристически услуги, се ползват с високо равнище на защита. Така например, ако купувате пакетно пътуване, вие имате ясно определени права преди и по време на процеса на резервиране и до края на вашата почивка, като например право на пред-договорна информация, право на съдействие, ако изпаднете в затруднение, право на защита в случай на несъстоятелност и др. Търговецът носи отговорност за предоставянето на включените във вашия пакет пътнически услуги по начин, който сте определили в подписания договор. Тези права важат за пакети, купени онлайн или на място от туроператор, туристически агент или друг търговец, който действа като организатор на пакетното пътуване.

По-ограничени права важат за т. нар. свързани туристически услуги, макар и при тяхното закупуване потребителите да са защитени по съответен начин.

Със Закона за изменение и допълнение на Закона за туризма (обн., бр. 37 на ДВ от 4.05.2018 г.), в националното законодателство беше транспонирана Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги. Разпоредбите в Закона за туризма (ЗТ) са в сила от 1 юли 2018 г. По този начин се постигна максимална хармонизация на българското законодателство с европейските правила в тази област.

Съгласно законодателството защитата на пътуващите при краткосрочни пътувания е по-малка. За избягване на ненужна тежест върху търговците, пътувания с продължителност по-малка от 24 часа, които не включват настаняване, както и туристически пакети или свързани туристически услуги, които се предлагат или се организират не по занятие и с нестопанска цел и единствено за ограничена група пътуващи, са изключени от обхвата на Директива 2015/2302, транспонирана в ЗТ. Това са пътувания, организирани не повече от няколко пъти в годината и не се предлагат на широката публика.

## Активни потребители

## **Вие имате едни и същи права, независимо от вида на туристическия пакет**

Когато купувате пакетно пътуване вие купувате комбинация от два или повече различни вида туристически услуги за целите на едно и също пътуване или за една и съща ваканция. Тези услуги могат да включват: транспорт, настаняване, наемане на автомобил или, при определени условия, всякакви други туристически услуги.

Вашето пакетно пътуване може да е предварително договорено – да включва известен брой услуги, комбинирани от туроператор или туристически агент, а може пакетът ви да бъде персонализиран, като вие сами подберете услугите преди сключването на договора.

Вашето пътуване е пакетно, когато:

- Резервирате (онлайн или офлайн) туристически услуги в рамките на един договор, като услугите са комбинирани от търговец или с негова помощ (той може да е туроператор или туристическа агенция),

или

- Резервирате туристически услуги в рамките на отделни договори с отделни доставчици, като при това е изпълнено едно от следните условия:

- купувате услуги от един-единствен пункт за продажби (например туристическа агенция, колцентър или уебсайт), където избирате услугите, преди да се съгласите да платите, т.е. преди да сключите първия договор;

- услугите са ви продадени на пакетна или обща цена;

- услугите са рекламирани/продавани като „пакет“ или под сходно название;

- пътническите услуги се комбинират след сключването на договор, по силата на който имате право да изберете от определени услуги, например подаръчен ваучер с възможност за избор на пакетното пътуване;

- пакети с последователна резервация: купувате услуги от различни туристически агенции чрез свързан процес на онлайн резервиране, при който агенцията, с която сте сключили първия договор, прехвърля вашето име, електронен адрес и платежни данни на втората, като вторият договор се сключва в рамките на 24 часа след първия договор.



### **Внимание!**

Търговецът, с когото е сключен първият договор е туроператор на туристическия пакет и носи отговорност за надлежното му и цялостно изпълнение.

## Право на ясна и точна преддоговорна информация

Преди да резервирате пакетно пътуване, пунктът за продажби (например уебсайт или приложение за резервации) или вашата туристическа агенция/ туристически агент трябва да ви предоставят цялата стандартна преддоговорна информация за пакета, съгласно Приложението към ЗТ, както и информацията като например:

- **туристическа дестинация** (маршрут, дати и продължителност на престоя, подробности за всички трансфери, посещения или екскурзии) и списък на включените услуги;
- **наименование** на туроператора/туристическия агент, седалище и адрес на управление, телефонните им номера и когато е приложимо - адресите на електронните им пощи;
- когато от контекста не е ясно дали някои от туристическите услуги ще бъдат предоставени на пътуващия като част от група, и ако това е така - **посочване на приблизителния брой на групата**;
- когато използването от пътуващия на други туристически услуги зависи от ефективната устна комуникация - **посочване на езика**, на който тези услуги ще бъдат извършени;
- **общата цена на туристическия пакет**, посочена и в български левове, в т.ч. всички такси, плащания и други допълнителни разходи, или, когато тези разходи не могат да се изчислят в разумна степен преди сключването на договора - **посочване на вида на разходите**, които може да се наложи да бъдат заплатени от пътуващия;
- **условията за плащане**, включително сумата, която трябва да се заплати като първоначална вноска, и график за плащане на останалата част от цената, или финансовите гаранции, които пътуващият трябва да заплати или да предостави;
- информация за **паспортните и визовите изисквания**;
- информация за **процедурите за разглеждане на жалби**, механизмите за алтернативно решаване на спорове/орган за алтернативно решаване на спорове (АРС), както и за платформата за онлайн решаване на спорове (ОРС).



### **Знаете ли че!**

Ако преди сключването на договора туроператорът/ туристическият агент не са ви предоставили информация за всички такси, плащания и допълнителни разходи, които може да се наложи да бъдат заплатени от вас, вие не дължите плащане на тези такси и допълнителни разходи!

## Изисквания към договора за туристически пакет

Договорът следва да съдържа цялата информация, съгласно чл. 82, ал. 1, т. 1 - 9 от ЗТ, както и задължителна информация относно:

- специфичните изисквания на пътуващия, приети от туроператора;
- отговорност на туроператора за надлежното изпълнение на всички туристически услуги, включени в туристическия пакет и е задължен да окаже съдействие на пътуващия, в случай че той изпадне в затруднение;
- данни за застрахователя и информация за наличие на застрахователен сертификат;
- данни и информация за местния представител на туроператора, на звено за контакт или на друга служба;
- задължение на пътуващия да съобщава за всяка липса на съответствие, която той забележи;
- информация, която позволява осъществяване на пряк контакт с непълнолетното лице или с отговорното за него лице в мястото на престой на непълнолетното лице;
- процедури за разглеждане на жалби, възможностите за APC, както и за платформата за OPC;
- правото на пътуващия да прехвърли договора за туристически пакет на друг пътуващ.



### Важно!

1. Договорът за туристически пакет се изготвя на ясен и разбираем език, а ако е в писмена форма, трябва да бъде написан четливо.
2. Екземпляр със задължителното съдържание на договора се предоставя на пътуващия в писмен вид или на друг траен носител.
3. Своевременно, преди започване на изпълнението на туристическия пакет, туроператорът предоставя на пътуващия необходимите документи като разписки, ваучери, билети и други, както и информация за часовете на отпътуване по разписание, в т.ч. информация за крайния срок за регистрация при качване на борда на превозното средство, както и за часовете по разписание на междинните спирания, транспортните връзки и пристигането.

## Основни задължения на туроператора и на туристическия агент

1. Да осигурят качествено изпълнението на всяка услуга, съставляваща неразделна част от туристическия пакет.
2. Да осигурят добра координация между отделните туристически услуги.
3. Да отстранят незабавно възникнали по време на пътуването затруднения.
4. Да предоставят на туриста общи грижи и съдействие, в т.ч. осигуряване на информация за местните обичаи и правила, за климатичните особености, за политическата и криминогенна обстановка и др. под.

### Още...

Туроператорът отговаря за предоставянето на всички пътнически услуги, включени в пакетното туристическо пътуване, по договорения начин.

Ако туристическа услуга не може да бъде предоставена по договорения начин, (например не може да се предостави договореният транспорт до или от дестинацията, не се осигурява договореният вид настаняване или договорена обиколка с екскурзовод), туроператорът трябва да реши проблема без допълнителни разходи за пътуващия.

Ако е невъзможно да бъдат предложени алтернативни договорености или ако пътуващият отхвърли тези договорености по основателни причини и пакетът включва транспортни услуги (например пътуване със самолет), туроператорът трябва да предложи на пътуващия репатриране.



### Знаете ли че?

Ако изпълняваните туристически услуги не отговарят на договорените стандарти и този проблем не може да бъде решен на място, може да имате право и на компенсация.

## Какви са вашите основни задължения като пътуващ?

- Да заплатите уговорената цена
- Да се явите навреме на местата за отпътуване
- Да носите необходимите за пътуването документи (паспорт, виза, ваучер и др.)
- Да имате поведение, което не застрашава сигурността и спокойствието на останалите пътуващи
- Да не пречите на туроператора при изпълнение на задълженията му
- Да уведомявате незабавно туроператора за всяко установено несъответствие при изпълнение на туристическия пакет

**Забележка 1:** Ако несъответствието се отстрани своевременно и без значителни неудобства за пътуващия, обезщетение не се дължи

**Забележка 2:** Ако пътуващият не уведоми своевременно за несъответствието, може да получи по-малко обезщетение или никакво, ако несъответствието е могло да бъде отстранено без неудобства.

## Има ли право пътуващият да прехвърли правата си по договора?

Да!

Пътуващият има право да прехвърли правата си на друго лице, което отговаря на всички изисквания, приложими към сключения договор, ако е отправил до туроператора предизвестие на траен носител в разумен срок преди започване на изпълнението на туристическия пакет.



### Запомнете!

Предизвестие, отправено не по-късно от 7 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет, се смята за извършено в разумен срок.

Изисквания:

- Пътуващият покрива действителните разходи на туроператора за прехвърлянето без излишно оскъпяване.
- Прехвърлителят и поемащият носят солидарна отговорност за заплащане на оставащата част от сумата по договора и на всички допълнителни такси и разходи, произтичащи от прехвърлянето.
- Туроператорът предоставя на прехвърлителя доказателства за разходите, таксите или за другите допълнителни разходи, произтичащи от прехвърлянето.

## Още за пакетните туристически пътувания...

### Какви са основните права при лошо изпълнение на туроператора?

Пътуващият има право:

- да получи съдействие при несъответствие
- сам да си достави изпълнение за сметка на туроператора
- на заместваща услуга
- на намаление на цената и на обезщетение за всички имуществени и неимуществени вреди
- да развали договора

### Възможни ли са промени в договора или прекратяване на договора?

Промяна в цената - увеличение е възможно само ако в договора изрично е предвидено това и ако е посочено, че пътуващият има право на съответно намаление на цената. Увеличение е възможно поради промяна:

- в цената на горивото или други източници на енергия;
- в размера на данъците или таксите върху включените в договора туристически услуги;
- в обменните валутни курсове, отнасящи се за туристическия пакет.



### Важно!

Не може да се увеличава цената по-късно от 20 дни преди началото на пакетното пътуване. Ако увеличението надвишава 8 % от цената на пакета, можете да прекратите договора, без да плащате такса за прекратяване!

**Право на отказ от страна на пътуващия** - вие имате право да прекратите /да се откажете от договора за туристически пакет по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет.

**Последиците** - туроператорът следва да възстанови вашите разходи, но може да иска такса за прекратяване, съобразена с действителните му разходи, които не могат да бъдат възстановени (напр. закупен самолетен билет). Таксата ще зависи и от момента, в който пътуването се анулира.

**Право на отказ поради непреодолими и извънредни обстоятелства в мястото на изпълнение на услугите** (бедствия, войни, стачки, епидемии и др.).

**Последиците** - пътуващият не плаща такса за прекратяване, а туроператорът възстановява всички разходи. Пътуващият няма право на обезщетение.



## Свързани туристически услуги

Две или повече туристически услуги, които вие закупвате от различни търговци по силата на отделни договори, но услугите са свързани. Свързаността произтича от факта, че първият търговец улеснява резервацията на следващите услуги и тези услуги се закупват за целите на едно и също пътуване или почивка.

Свързани туристически услуги има само ако комбинацията от услуги не представлява туристически пакет и първият търговец улеснява:

- вашите резервации въз основа на едно посещение или един контакт в неговия пункт за продажби (например при посещение в офис на туристическа агенция или неин уебсайт),

*или*

- втората резервация, която правите за втора пътническа услуга в отговор на специална покана (например по електронна поща или чрез интернет връзка) и сключвате договор за втората услуга с друг доставчик в рамките на 24 часа след получаване на потвърждение на резервацията за първата услуга.

Комбинацията от една туристическа услуга, като например настаняване, и друга туристическа услуга, например обиколка с екскурзовод или билет за концерт, може да бъде сметена за свързана туристическа услуга само ако допълнителната услуга представлява 25 % или повече от общата стойност на пътуването или е основен елемент от него.



### Важно!

Търговците трябва да информират пътуващите точно и ясно дали предлагат пакет или улесняват предоставянето на свързани туристически услуги. За целта са длъжни да предоставят стандартна информация за правата, приложими за съответния продукт за пътуване.

### *Запомнете!*

Ако търговец, предлагаш свързани услуги:

- не ви уведоми, че придобивате свързани услуги, поради което
- не се ползвате от правата като при туристически пакет, или
- не ви предостави стандартен формуляр, или
- няма застраховка професионална отговорност

### *Вие имате право:*

- на прехвърляне на договора на друго лице;
- на едностранно прекратяване (отказ) от договора;
- да се позовете на отговорността му за изпълнение на всички туристически услуги, аналогична на тази на туроператор.

## Защита от фалит

Законът за туризма задължава туроператорите всяка година да сключват договор за задължителна застраховка „Отговорност на туроператора“.

Същото задължение има и търговецът, улесняващ предоставянето на свързани туристически услуги. Ежегодно той трябва да сключва договор за задължителна застраховка „Отговорност на търговеца, улесняващ предоставяне на свързани туристически услуги“.

Задължителната застраховка „Отговорност на туроператора“ покрива всички разумно предвидими разходи, в т.ч.:

- възстановяване на всички плащания по договор за туристически пакет, направени от пътуващите или от тяхно име, в случаите, когато съответните услуги не са били изпълнени напълно или частично в резултат на неразплащане с контрагенти, неплатежоспособност или несъстоятелност на туроператора;
- покрива репатрирането на пътуващите, когато в договора за туристически пакет е включен превоз на пътници.

Задължителната застраховка „Отговорност на търговеца, улесняващ предоставяне на свързани туристически услуги“ покрива отговорността на търговеца:

- за възстановяване на всички плащания, получени от пътуващите, доколкото туристическата услуга не се извършва в резултат на неразплащане с контрагенти, неплатежоспособност или несъстоятелност на търговеца, улесняващ предоставянето на свързани туристически услуги
- в случаите, когато този търговец е страна, отговорна за превоза на пътниците, застраховката покрива и тяхното репатриране.



### Запомнете!

Преди сключване на договор за туристически пакет или за свързани туристически услуги, или преди заплащане на цената или при авансово плащане, но не по-късно от 7 дни преди началото на пътуването, следва да ви се предостави копие от застрахователния сертификат, удостоверяващ наличието на съответния договор за застраховка.

## Полезна информация

• При възникнали трудности по време на пътуване (напр. здравословни проблеми, изгубен паспорт и т.н.) туроператорът трябва да ви окаже помощ (напр. информация за здравни услуги, консулска помощ или алтернативни начини за пътуване).

• При непреодолими и извънредни обстоятелства, възпрепятстващи навременното завръщане, туроператорът поема разходите за настаняване на пътуващия до три нощувки допълнително.

## Някои определения

### Пътуващ\*

„Пътуващ“ е всяко лице, което желае да сключи договор за туристически пакет или за свързани туристически услуги или което има право да пътува въз основа на такъв договор. (§1, т. 82 от ДР на Закона за туризма)

\* За да се избегне объркване с понятието „потребител“ в законодателството на Съюза, лицата, защитени по силата на Директива 2015/2302, са наричани „пътуващи“.

### Туроператор

„Туроператор“ е лице, регистрирано по реда на ЗТ и вписано в регистъра на туроператорите и туристическите агенти за упражняване на туроператорска дейност, което изготвя туристически пакети и ги продава или предлага за продажба пряко или чрез посредничеството на друг търговец, или съвместно с друг търговец, или което предава данните на пътуващия на друг търговец. (§1, т.60 от ДР на ЗТ)

### Туристически агент

„Туристически агент“ е лице, регистрирано по реда на ЗТ и вписано в регистъра на туроператорите и туристическите агенти, различно от туроператор, което продава или предлага за продажба туристически пакети, изготвени от туроператор. (§1, т. 62 от ДР на ЗТ)

### Туристически услуги

„Туристически услуги“ са:

- а) превоз на пътници
- б) настаняване, което не е неделима част от превоза на пътници и не е за жилищни нужди
- в) отдаване под наем на автомобили или на мотоциклети, за които се изисква свидетелство за управление по смисъла на българското законодателство
- г) всяка друга туристическа услуга, която не е неразделна част от туристическата услуга по смисъла на букви „а“, „б“ или „в“. (§1, т. 90 от ДР на ЗТ)

## ПОЛЕЗНИ КОНТАКТИ

Министерство на туризма  
гр. София 1000, ул. Съборна №1  
тел: 02/904 68 09  
[tourism@tourism.government.bg](mailto:tourism@tourism.government.bg)

Комисия за защита на потребителите  
гр. София 1000, пл. "Славейков" № 4А, ет.3,4 и 6  
Горещ телефон: **0700 111 22**

Асоциация на българските туроператори и туристически агенти, АБТТА  
София 1000, ул. „Христо Белчев“ 1, мецанин  
тел./факс 02 980 52 55  
[info@abtta.com](mailto:info@abtta.com)

Асоциация на екскурзоводите в България  
София 1000, ул. „Триадица“ No 6, офис 408  
Тел. +359 (87) 677 6011  
[info@guidestbg.com](mailto:info@guidestbg.com)

- Регистър на регистрираните туроператори и туристически агенти: [shorturl.at/rJV07](http://shorturl.at/rJV07)
- Информация за алтернативното решаване на спорове: [shorturl.at/GHIWZ](http://shorturl.at/GHIWZ)
- Списък на органите за алтернативно решаване на спорове в ЕС: [shorturl.at/awGLM](http://shorturl.at/awGLM)
  - Електронна форма за подаване на жалба/сигнал в Комисия за защита на потребителите: [shorturl.at/bdBJ3](http://shorturl.at/bdBJ3)

### 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](mailto:info@aktivnipotrebiteli.bg)  
[www.aktivnipotrebiteli.bg](http://www.aktivnipotrebiteli.bg)

