



ПОБУТОВІ РАХУНКИ --- ПРАВА ПАСАЖИРІВ



Рахунки за комунальні послуги

Коли ви вперше переїжджаєте в новий будинок, може бути важко зрозуміти, хто і як може оплатити витрати на воду, електроенергію та опалення.

Якщо ви орендуєте житло, ви можете домовитися з вашим орендодавцем про оплату комунальних послуг йому. В свою чергу він повинен надати вам копії платіжних документів за електроенергію, воду або опалення, які вам необхідно зберігати.

Якщо ви проживаєте у власному помешканні, перевіряйте свої зобов'язання щомісяця. Усі провайдери надають можливість перевіряти ваші рахунки в Інтернеті.

Постачальник залежить від вашого місцезнаходження, а для великих міст ви можете перевірити свої поточні рахунки за такими адресами:

Вода:

- Бургас: <https://vik-burgas.com/page/19-Smetki-i-plashtane>
- Варна: <https://vikvarna.com/bg/check-and-payment.html>
- Пловдив: <https://moitesmetki.com/water-check-on-account/plumbing-Plovdiv/>
- Софія: <https://www.sofiyskavoda.bg/nachini-na-plashtane>

Електроенергія:

- Бургас та Пловдив: <https://www.evn.bg/Online/Login.aspx>
- Варна: <https://vp.energo-pro.bg/>
- Софія: <https://electrohold.bg/bg/sales/biznes/nachini-na-plashane/>

Крім того, ви можете скористатися платформою Ерау або сплатити готівкою в касах Easyra.

БУДЬТЕ ПИЛЬНІ ТА ПЕРЕВІРЯЙТЕ, СКІЛЬКИ ВИ ПЛАТИТЕ ЗА ПОБУТОВІ ПОСЛУГИ! ЯКЩО РАХУНКИ РАПТОВО ЗБІЛЬШИЛИСЯ, ПЕРЕВІРТЕ, ЧИ НЕМАЄ ПРОБЛЕМ ЗІ ЗВІТУВАННЯМ.

ЩОДО ЛІЧИЛЬНИКІВ ВОДИ:

Індивідуальні лічильники води повинні бути встановлені в кожному об'єкті для забезпечення точного обліку споживання води. Вимірювання та оплата кількості використаної вами води здійснюється на підставі показань загального (вхідного) лічильника води будинку, а в будинках із поверховою власністю ОСББ (багатоквартирних будинках та кооперативах) - на підставі показань загального лічильника води та показань окремих лічильників води. Загальний лічильник води дає інформацію про загальну кількість води, що надходить до будівлі або в окремий під'їзд, і є власністю оператора водопостачання та каналізацій. Він встановлюється, обслуговується та замінюється компанією-власником.

Індивідуальні лічильники води показують споживання води в окремих домогосподарствах житлового будинку. Вони належать користувачам, які забезпечують встановлення та обслуговування своїх лічильників води та їх технічний та метрологічний стан. У разі виникнення проблем з окремим лічильником води користувачі можуть вимагати метрологічної перевірки. Якщо ви виявите проблему з лічильником води, водна компанія оплачує огляд, у разі його відсутності - користувач.

Щодо лічильників електроенергії:

Існує багато типів лічильників електроенергії, кожна електророзподільна компанія використовує різні пристрої, тому універсальної характеристики дати не можна.

Як правило, на лічильнику є електронний дисплей, який показує:

- загальну вартість спожитої енергії (кВт * год)
- добову ставку (позначається T2) / нічну ставку (позначається T1)
- годинник / дата
- напрямок енергії
- у разі можливої помилки відображається символ F

На електричній панелі ви маєте доступ до вимикача після лічильника електроенергії, який можна вимкнути. Його можна використовувати, щоб визначити, чи не підключився хтось незаконно до вашого пристрою. Якщо ви вимикаєте автоматичний вимикач, але лічильник продовжує відміряти енергію, це означає, що щось не так і хтось споживає вашу електроенергію.

Користувач має право вимагати перевірки свого лічильника електроенергії. При запиті на здійснення такої перевірки, лічильник відправляється до Дирекції вимірювальних приладів Національного метрологічного центру.

КОРИСНІ ПОРАДИ, ЯК ЗАОЩАДИТИ НА ДОМАШНІХ ВИТРАТАХ

1. Прилади з більш високим класом енергоспоживання можуть бути дорожчими для початкових інвестицій, але вони є більш енергоефективними.
2. Прилади, які залишають включеними в розетки, продовжують споживати електроенергію навіть у режимі очікування. **Вимкніть прилади на випадок тривалої відсутності.**
3. Використовуйте **екологічні програми** своїх приладів, що зменшить споживання ресурсів.
4. Не обігрівайте все житло лише одним радіатором, тому що таким чином він витратить більше енергії, ніж при використанні **усіх радіаторів в економічному режимі.**
5. При провітрюванні **на короткий час** широко відкрийте вікна, замість того, щоб тримати їх довго злегка відкритими.
6. **Не перегрівайте ваш водонагрівач!** Зниження температури термостата з 60 до 50 градусів зменшить споживання до 5%.
7. Періть одяг **при нижчій температурі.** До 90% енергії при пранні білизни йде на нагрівання води.

ВАЖЛИВО!

Громадяни України, які мають біометричні паспорти, мають право вільно пересуватися в межах ЄС після того, як вони були допущені на його територію на 90 днів як безвізові мандрівники. Виходячи з цього, ви можете вибрати країну ЄС, в якій ви хочете скористатися правами, пов'язаними з тимчасовим захистом, і приєднатися до своєї сім'ї та друзів у країні ЄС, де вони знаходяться.

Якщо ви маєте право на тимчасовий захист, але маєте небіометричний паспорт, при в'їзді в Шенгенську зону органи влади на кордоні країни ЄС, в яку ви в'їжджаєте вперше, повинні видати вам короткострокову візу, дійсну протягом 15 днів. Це дозволить вам подорожувати до країни призначення ЄС, щоб скористатися правами, пов'язаними з тимчасовим захистом.

Якщо ви маєте право на тимчасовий захист, але не маєте проїзного документа, органи влади на кордоні країни першого в'їзду в ЄС повинні відкрити вам візу на короткотермінове перебування, дійсну 15 діб, якщо це необхідно, наприклад, шляхом видачі проїзного документа та візи або використати формуляр на переміщення, пов'язаних із законодавством про тимчасовий захист.



З 31 березня 2024 року скасовуються перевірки осіб на внутрішніх повітряних та морських кордонах з Болгарією та Румунією та між ними, а положення Шенгенських досягнень застосовуються до Болгарії та Румунії як між собою, так і у їхніх відносинах з іншими країнами Шенгенської зони.



ПРАВА ПІД ЧАС ПОДОРОЖІ ПОВІТРЯНИМ ТРАНСПОРТОМ

Право на інформацію

При придбанні квитка пасажери повинні бути проінформовані про діючі умови (наприклад, клас подорожі). Ціна квитка має бути остаточною, тобто включати податки, тарифи або збори.

Відмовлено в посадці

Часто це є наслідком дублювання бронювань. У такій ситуації пасажир має такі права на всі рейси:

Тип рейсу	Тип скасування	Відшкодування	Догляд за клієнтами	Допомога та супровід*
Для всіх рейсів	Добровільний	Отримання вигод внаслідок домовленостей (наприклад, грошової компенсації)	1. Негайна зміна маршруту	ТАК
			2. Бронювання авіаквитка на іншу дату	Ні
			3. Повернення вартості квитка при скасуванні поїздки	Ні
	Проти волі клієнта	Грошова компенсація, відповідно до відстані польоту та часу на зміну маршруту	1. Негайна зміна маршруту	ТАК
2. Бронювання авіаквитка на іншу дату			Ні	
3. Повернення вартості квитка в разі скасування поїздки			НІ	

* Включає надання безкоштовної їжі та напоїв; розміщення в готелі та трансфер з аеропорту, якщо це необхідно; 2 телефонні дзвінки/ факс/ електронна пошта

Скасування (відміна) рейсу

Іноді авіакомпанії вирішують скасувати якийсь рейс. У цьому випадку наші права змінюються залежно від того, коли вона повідомляє нам про скасування рейсу та його відстані.

Час сповіщення	Зобов'язання перевізника	Відшкодування		
до 7 днів	Вибір між: (1) Зміна маршруту якомога ближче до початкового часу відправлення; або (2) зміна маршруту на пізнішу дату; або (3) Повернення невикористаного авіаквитка;	Короткий - 250 євро	50% ¹	
		Середній - 400 євро	50% ¹	
		Довгий - 600 євро	50% ¹	
від 7 до 14 діб		НЕ	Короткий - 250 євро	50% ¹
			Середній - 400 євро	50% ¹
			Довгий - 600 євро	50% ¹
14 + днів		НЕ		

1 Коли авіакомпанія пропонує зміну маршруту, що не перевищує: 2 години для коротких рейсів; 3 години для середніх рейсів; і 4 години для тривалих рейсів
2 Якщо ви вибрали варіант (1) Змінити маршрут рейсом, який починається за 2 години до і прибуває до 4 годин після часу розкладу початкового рейсу.

Запізнення

Якщо багаж прибуває до 21 дня після вильоту, це вважається затримкою і понад 21 день - втратою. У цих ситуаціях, а також у разі пошкодження багажу, пасажир повинен подати PIR (Протокол про пошкодження/втрату багажу). Компенсація може становити до 1223 євро. Затримки є поширеним явищем. Наші права в цій ситуації

Тип рейсу	Затримка вильоту	Догляд за пасажирами	Затримка прибуття*	Відшкодування
Короткий	> 2 годин	Допомога та супровід*	> 3 годин	250 євро
Середній	> 3 годин			400 євро
Довгий	> 4 годин			600 євро
Для всіх рейсів	> 5 годин	Право на відмову від польоту	-	Повернення коштів за квиток

* Якщо це не пов'язано з форс-мажорними обставинами (наприклад, погана погода)



ПРАВА У ВИПАДКУ ПОЇЗДКИ ПОТЯГОМ

На цьому етапі пасажир має права під час міжнародних подорожей в межах ЄС та в країни, з якими ЄС має угоди.

У разі скасування, затримці більше ніж на 60 хвилин або пропуску стикування з наступним рейсом користувачі вибирають між:

- Повернення коштів за квиток протягом 30 днів у повному обсязі, або часткове відшкодування (яке покриває видатки за невиконану частину подорожі) і повернення до початкового місця відправлення, якщо затримка через скасування не дозволяє вам виконати мету подорожі.
- Продовження поїздки або переспрямування її за схожих умов, щоб користувачі могли дістатися до кінцевого пункту призначення якнайшвидше без додаткових витрат.
- Продовження поїздки або зміна дати на пізніше за аналогічних умов без додаткових витрат. Це включає використання альтернативного транспорту, коли потяг заблокований, а рух на лінії тимчасово припинено.

Відшкодування

- 25% від вартості квитка, якщо затримка становить від 1 до 2 годин
- 50% від вартості квитка, якщо затримка перевищує 2 години

Ви не отримаєте компенсацію, якщо:

- вам була надана інформація про затримку перед закупівлею квитка
- запізнення після продовження поїздки з іншим сервісом або зміни маршруту становить менше однієї години;
- ви вибрали варіант повернення коштів за квиток
- затримка поїзда викликана надзвичайними обставинами.

Люди з обмеженою рухливістю

Інваліди та особи з обмеженою рухливістю мають таке ж право, як і всі інші громадяни, бронювати та подорожувати на міжнародних залізничних лініях. Однак для цього залізничний перевізник повинен надати їм достатню інформацію щодо доступу до залізничних послуг, таких як станції, платформи, засоби, що полегшують їх рух тощо.

Інваліди та особи з обмеженою рухливістю мають право звернутися за допомогою до залізничної компанії або туроператора щодо посадки та висадки з транспортного засобу за умови попереднього повідомлення.

Якщо ваш інвалідний візок або інший засіб для пересування пошкоджено або втрачено залізничною компанією або менеджером станції, ви маєте право на компенсацію для покриття витрат на заміну або ремонт. Витрати на тимчасове використання замінного обладнання також покриваються, коли це обґрунтовано. Компенсація також виплачується у разі втрати або травми вашого собаки-поводиря з вини залізничної компанії або менеджера станції.

У разі нещасного випадку

Якщо ви постраждали внаслідок залізничної аварії або перебуваєте на утриманні особи, яка загинула в результаті залізничної аварії, ви маєте право на компенсацію в розмірі до 1400 євро за втрачену або пошкоджену ручну поклажу (це також стосується тварин, які подорожують у поїзді).

Якщо ви постраждали внаслідок залізничної аварії, ви маєте право на компенсацію, і авансовий платіж повинен бути здійснений протягом 15 днів після аварії, щоб покрити ваші нагальні потреби.

Якщо ви перебуваєте на утриманні особи, яка загинула в аварії поїзда, ви маєте право на компенсацію, і авансовий платіж повинен бути здійснений протягом 15 днів після аварії, щоб покрити ваші нагальні потреби. Сума авансового платежу становить **щонайменше 21 000 євро** на одну померлу особу.

ВАЖЛИВО!

Звичайні квитки на поїзд можна придбати в касах на вокзалах, онлайн або всередині потяга. Квитки зі зниженою ціною можна придбати лише в касах або онлайн після пред'явлення відповідного документа.



ПРАВА ПІД ЧАС ПОДорожі АВТОБУСОМ

Можна умовно розділити права пасажирів на дві групи:

Права на всі поїздки

Положення покладає обов'язки на всіх автобусних перевізників:

1. Детально інформувати пасажирів про все, що пов'язано з їх подорожжю, включно і права, які вони мають до та під час подорожі;
2. Забезпечувати особливу турботу та допомогу особам з інвалідністю та обмеженою мобільністю. Якщо інвалідний візок або інший допоміжний пристрій пошкоджено з будь-якої причини, перевізник зобов'язаний відшкодувати пасажиру відповідну суму.

Права на подорожі понад 250 км по країні або за кордон.

Якщо поїздку скасовано або затримано більш ніж на **2 години**, перевізник зобов'язаний надати вам можливість вибрати, відшкодувати вам кошти або іншим чином перевезти вас. Якщо він не надасть вам цього вибору, крім відшкодування вартості квитка, перевізник також може виплатити вам компенсацію в **розмірі 50% від вартості квитка**. Кінцевий термін повернення коштів становить 14 днів з моменту подання запиту на повернення коштів. Перевізник або відповідний персонал автовокзалу повинен повідомити про затримку не пізніше ніж через 30 хвилин після початкового запланованого часу відправлення.

Відшкодування у випадку нещасного випадку

- у разі смерті або тілесних ушкоджень максимальна сума компенсації становить 220 000 євро.
- у разі втрати або пошкодження багажу виплачується відшкодування до 1200 євро.

ВАЖЛИВО!

У разі затримки більше ніж на 90 хвилин перевізник повинен запропонувати пасажиру безкоштовно закуски, їжу та напої. Однак, якщо вимушене очікування триває занадто довго, пасажирам слід забезпечити ночівлю в готелі.

ПРАВА ПІД ЧАС ПОДОРОЖІ ВОДНИМ ТРАНСПОРТОМ



Права під час подорожі на судні аналогічні правам під час подорожі автобусом. Нижче наведено най-головніше коротко:

Право на інформацію

Необхідна інформація до та під час поїздки повинна бути доступна на терміналах та на борту суден.

Захист осіб з інвалідністю або обмеженою мобільністю

Необхідно забезпечити недискримінаційне ставлення та спеціальну безкоштовну допомогу для пасажирів з обмеженими можливостями та пасажирів з обмеженою мобільністю.

Затримки та скасування поїздки

У разі скасування поїздки або затримки більш ніж на 90 хвилин при відправленні:

- відшкодування вартості квитка або зміна маршруту;
 - Догляд за пасажирами (їжа та напої, до трьох ночей у готелі).
- У разі затримки прибуття або скасування поїздки:
- компенсація в розмірі 25% -50% від вартості квитка, а саме:

Запланований час поїздки	25% вартості квитка повертається у разі затримки більше ніж:	50% вартості квитка повертається у разі затримки більше ніж:
до 4 годин	1 год.	2 годин
від 4 до 8 годин	2 год.	4 годин
від 8 до 24 годин	3 години	6 годин
понад 24 години	6 годин	12 годин

ВАЖЛИВО!

Політика не поширюється на клієнтів, які подорожують:

- на суднах до 12 пасажирів та суднах з експлуатаційним екіпажем до трьох осіб;
- коли загальна послуга становить на відстань менше 500 метрів в одну сторону;
- для екскурсійних та туристичних поїздки до 2 ночей;
- на суднах, що працюють на немеханічних засобах.



Послуга «Парк і подорожі» дозволяє мінімум 2 поїздки на громадському транспорті протягом дня (з інтервалом не менше 60 хвилин з короткостроковими транспортними документами). Ви отримуєте 2 безкоштовні години на буферній парковці, а потім платите лише 50 ст. на годину парковки. Завдяки картці на проїзд з місячним або річним абонаментом парковка є безкоштовною протягом дня.

Правила міського транспорту

СОФІЯ: Єдині квитки бувають двох типів:
1) 30 plus - дозволяє пересадку протягом 30 хвилин і коштує 1,60 лева, які можна сплатити проїзним або платіжною картою.
2) 60 plus дозволяє пересадки в межах 60 хвилин і коштує 2,20 лева і може бути сплачений проїзним квитком. Під час пересадок обидва квитки треба зареєструвати в транспортному засобі.

Водії всіх транспортних засобів, крім метро, продають квитки за ціною 2,00 лева, і вони дійсні лише для конкретного транспортного засобу та не дають права на пересадки. Квиток для використання протягом 72 години коштує 15,00 левів. У Вас також є можливість сплатити тижневу проїзну картку, яка працює наступним чином: якщо з понеділка по п'ятницю Ви оплачуєте проїзд у громадському транспорті банківською розрахунковою картою і вартість ваших поїздки сумарно досягає денного ліміту в розмірі 4 леви, Ви маєте право додатково і безкоштовно користуватись будь-яким транспортом з цією банківською картою в суботу та неділю. Загалом ця послуга обійдеться вам у 20 левів, тобто по 4 лева за кожен із п'яти днів тижня. Але кожного разу в транспортному засобі вам необхідно відмити вашу картку на пристрої, через який здійснюється оплата та підтверджуються проїзні картки.

Річний проїзний квиток дає вам право на безкоштовну буферну парковку за системою **Park & Travel**. Його можна сплатити частинами, а повна вартість становить 380 левів.

Молодь до 26 років та учні користуються проїзними картками за зниженою ціною. Батьки дітини від 0 до 2 років, коли один із батьків користується відпусткою для догляду за дитиною, може придбати щомісячний проїзний вартістю 10 левів після пред'явлення документа про те, що він користується цим правом. Учні шкіл та студенти, які навчаються на стаціонарі, можуть придбати річний проїзний за ціною 180 левів, а щомісячний - за 20 левів. Існує також нічний транспорт, який курсує кожні 40 хвилин, а один квиток коштує 2 леви.

ПЛОВДИВ:

Квитки можна придбати через електронний гаманець або на папері за ціною 1,00 лева без пересадки та з однією пересадкою - 1,50 лева. Квиток на один день для всіх ліній - 4,00 лева, а на 24 години - 5,00 лева. Звичайна проїзна картка на один місяць - 35 левів. Також діє пільгова картка вартістю 13 левів для учнів, студентів, пенсіонерів, матерів з дітьми і осіб, яким.

ВАРНА:

У Варні квитки на транспорт діють на певний час. Якщо квиток придбано в автоматах в автобусі, він коштує 2 леви. В транспорті на зупинці - 1,50 левів. Якщо придбати квитки через онлайн-додаток TicketVarna, це буде коштувати 1 лев. У додатку також є квиток на 90 хвилин, який коштує 1,50. Ви також можете завантажити проїзду картку на 11 поїздок. Пластик коштує 2 леви, а поїздки - 10 левів. Пластик можна перезарядити. Також є передплачені картки. Для учнів та студентів - 15 лв. Вартість звичайних абонаментних карток залежить від районів, куди ви подорожуєте. Наприклад від міста Варна до курорту Золоті піски, проїздна картка дорожча - 120 левів, а звичайна для міста - 35 левів.

БУРГАС:

У Бургасі ви можете оплатити квитки онлайн за допомогою електронного гаманця, тоді це коштує 1,30 лева, з автомата в автобусі це коштує 1,50 лева. Ви можете придбати пакет на 30 поїздок вартістю в 37,50 левів, а пакет на 50 поїздок коштує 60 левів.

Для інших міст варто звернутися до міської адміністрації за інформацією. Ви також можете надсилати запити в письмовій формі на електронну адресу відповідного муніципалітету.



З 1 лютого 2024 року всі діти до 14 років у країні зможуть їздити у громадському транспорті безкоштовно. Картку можна отримати в будь-якому з пунктів міської мобільності. Безкоштовна картка матиме фотографію, а для того, щоб претендувати на право її отримання, потрібен документ про вік дитини, підтвердження адресної реєстрації когось із батьків, а також фотографія, причому можна скористатись будь-якою з вашого мобільного телефону.

Корисні номери

Комісія із захисту прав споживачів

У разі проблем з реалізацією ваших прав споживача

Веб-сайт: <https://www.kzp.bg/>

Контактний телефон: 0700 111 22

В разі покупки на місці ви можете звернутися до регіональних центрів КТК в Благоевграді, Бургасі, Варні, Велико Тирново, Відін, Враца, Габрово, Добрич, Корджалі, Кюстендил, Ловеч, Монтана, Пазарджик, Перні, Плевен, Пловдив, Разград, Русе, Силистра, Сливен, Смолян, Софія, Софійська область, Стара Загора, Тирговиште, Хасково, Шумен та Ямбол.

У разі оформлення онлайн-замовлень центральний апарат КЗС у м. Софія, вул. Врабча, 1, ет. 3,4 та 5, тел. 02/933 0565

Комісія з регулювання енергетики та водних ресурсів

У разі виникнення проблем з оплатою комунальних послуг

Веб-сайт: <https://www.dker.bg/>

Контактний телефон:

Електроенергія та теплова енергія - тел.: 02 9359 726

Природний газ - тел.: 02 9359 744

Послуги В та К (водопроводів та каналізацій) - тел.: 02 9359 632

Адреса: Софія 1000, Княз Ал. Дондукова, 8-10

Європейський центр споживчів

У разі виникнення суперечки з перевізником з іншої держави-члена ЄС, Ісландії, Норвегії або Сполученого Королівства.

Софія, вул. вул. Бачо Кіро, 14

Електронна адреса: info@ecc.bg

www.ecc.bg

Україномовна споживча кампанія:
<https://www.aktivnipotrebiteli.bg>



YouTube: <https://www.youtube.com/@aktivnipotrebiteli>



Болгарська національна асоціація активних користувачів

Софія, Врабча 26,
тел. 02/989 01 06
Електронна пошта: info@aktivnipotrebiteli.bg
Facebook: [aktivnipotrebiteli](https://www.facebook.com/aktivnipotrebiteli)
Веб-сайт: www.aktivnipotrebiteli.bg

СУОБ «Мати Україна»

Софія, вул. Царибродська 136-142
тел. 0887601072
Електронна пошта: olenasof@gmail.com
Facebook: [MatiUkraine](https://www.facebook.com/MatiUkraine)