

ПЪТУВАНЕ В ЕВРОПА

Какви права имаме при пътуване в ЕС?



Проектът е съфинансиран от Европейския съюз чрез Програмата за трансгранично сътрудничество по ИПП България-Сърбия.



Bulgaria – Serbia
IPA Cross-border Programme

Имате организирана работна среща в началото на работния ден във Виена, но самолетът Ви закъснява с 6 часа и Вие на практика изпускате срещата? Какви трябва да направите в този случай? Какви са правата ви?

След влезлите в сила последни промени през 2013 г. в ЕС потребителите на всякакъв вид транспорт - въздушен, железопътен, по морски и вътрешни водни пътища, извънградски и градски автобусен, са защитени от европейското законодателство. Същото се отнася и за техния багаж.

Пътуване със самолет

Пътниците във въздушния транспорт, когато излитат от летище в Европейския съюз (вкл. Исландия, Норвегия, Лихтенщайн и Швейцария) или когато кацат на летище в ЕС от страна извън ЕС в случай, че авиокомпанията е лицензирана в ЕС имат определени права, когато полетът закъснее или бъде отменен, от авиокомпанията отказват достъп до борда или има проблем с багажа.

Закъснял полет

В случай на закъснение с повече от 2 часа авиокомпанията е задължена да се погрижи за пътниците - да предостави на потребителите напитки, храна, настаняване, възможност за телефонно обаждане и т.н.

Ако закъснението е повече от 5 часа и потребителят реши да не пътува, следва да му бъде възстановена стойността на билета и да му бъде осигурен обратен полет до мястото, откъдето е започнал пътуването си.

В случай на закъснение с повече от 3 часа, ако компанията не успее да докаже, че закъснението се дължи на форсмажорни обстоятелства, тя следва да изплати същото обезщетение като за отменен полет.

Отказан достъп на борда

Когато има вероятност на някого да се откаже достъп на борда на самолет, авиокомпанията първо трябва да потърси доброволци, които срещу обезщетение да се откажат от билетите си. Едва ако не се открият такива хора, въздушният превозвач отказва достъп на борда на пътници, като ги компенсира. Засегнатите пътници имат право на възстановяване на пълната стойност на билета в срок от 7 дни и обезщетение от 125 до 600 евро в зависимост от разстоянието на полета.

Отменен полет

Потребителите имат право на същото обезщетение като това в случай на отказан достъп на борда, освен ако авиокомпанията не ги е информирала за отмяната най-малко 14 дни преди полета или промененият маршрут е с часове, близки до първоначалните, или ако авиокомпанията може да докаже, че отмяната се дължи на форсмажорни обстоятелства.

Багаж

Ако багажът ви бъде забавен, повреден или изгубен, имате право на обезщетение до около 1220 евро. Ако багажа ви е повреден, трябва да подадете жалба до авиопревозвача в срок от 7 дни от получаването му. Ако багажът ви липсва, тогава срокът е 21 дни от деня на полета.

Пътуване с автобус

От пролетта на 2013 г. в ЕС се прилага регламент, който дава на пътуващите с автобус допълнителни права. Единственото условие е пътуването да бъде на разстояние над 250 км.

Задължения на превозвача:

- в случай на отмяна на пътуването, да осигури до две нощувки в хотел на пътниците, които не могат да бъдат превозени, за максимална стойност до 80 EUR на вечер, освен в случай на тежки метеорологични условия и мащабни природни бедствия.
- да предоставя пътническа информация преди и по време на пътуването, както и обща информация за техните права на автогарите и онлайн.
- да създаде механизъм за разглеждане на оплакванията на пътниците

Права на пътниците:

- защита на пътниците в случай на смърт, телесна повреда, загуба или щета, причинени от пътнотранспортно произшествие (максимум 220 000 EUR на пътник и 1 200 EUR за багаж)
- безплатна специфична помощ за лицата с увреждания и с намалена подвижност, а при необходимост - и на безплатен транспорт за придружаващото лице
- право на възстановяване на стойността на билетите или пренасочване по друг маршрут в случай на дублиране на резервации, при отмяна на пътуването или при закъснение с повече от 120 минути
- съдействие (закуски, храна и освежителни напитки) в случай на отмяна на пътуването или при закъснение с повече от 90 минути, когато продължителността на пътуването е повече от 3 часа
- обезщетение до 50% от цената на билета при закъснение от повече от 120 минути след предвидения час на заминаване, отмяна на пътуването и когато превозвачът не осигури на пътника нито възможност за пренасочване по друг маршрут, нито възстановяване на стойността на билета

Тази публикация е направена с подкрепата на Европейския съюз, чрез Програмата за трансгранично сътрудничество CCI No 2007CB16IPO006. Съдържанието на публикацията е отговорност единствено на сдружение „Българска национална асоциация активни потребители“ и по никакъв начин не трябва да се възприема като израз на становището на Европейския съюз или на Управляващия орган на Програмата.

Пътуване с влак

В ЕС има над 200 000 км железопътни линии, като ежедневно по тях пътуват милиони хора и ползват най-разнообразни услуги.

Правата на пътниците в ЕС са осигурени от Европейските закони. В тяхната основа са следните 6 задължителни правила. Потребителят трябва да може:

- да си купи билет без проблем
- да му бъде осигурена сигурност по време на пътуването
- да му бъде осигурен достъп, ако е трудно подвижен
- да бъде обезщетен при повреда на багаж или телесна повреда и смърт
- да може да се защити в случай, че правата му са нарушени
- В случай, че пътувате с влак до друга държава можете да бъдете обезщетени в случай, че влакът закъснее с повече от 1 час. Обезщетението може да достигне до 50% от стойността на билета.

Пътуване с кораб

Между страните от ЕС има хиляди километри морски пътища наред с вътрешните плавателни водни пътища. В случай, че потребителите пътуват с воден транспорт по море или по вътрешни водни пътища и пристанището на качване се намира в ЕС или пък дори и да не е в ЕС, услугите се осъществяват от превозвач от ЕС, то те са защитени от европейското законодателство, влязло в сила в края на 2012 г.

Основни права:

- Ако пътуването е отменено или закъснее с повече от 90 минути, превозвачът възстановява стойността на билетите или предлага друг подходящ маршрут за превоз. Освен това той е длъжен да осигури адекватна помощ на пътниците - храни и напитки, и до три нощувки в хотел до 80 EUR за нощ. Освен това за пътника остава правото да търси обезщетение в размер от 25% до 50% от цената на билета в зависимост от разстоянието.
- Защита на лицата с увреждания и намалена подвижност
- Информация за потребителите преди и по време на пътуването
- Обработка на жалбите

Тези правила на важат за малки кораби, превозващи до 12 пътника, когато разстоянието в едната посока е по-малко от 500 м и за туристически пътувания.

Ако пътувате в Сърбия...

Ако възнамерявате да пътувате до Сърбия със самолет, то трябва да знаете, че няма директна линия София-Белград, а полетите минават през Виена, Букурещ или Прага и това отнема 5-6 часа.

Ако решите да пътувате с влак, то влакът тръгва от Централна гара - София и е до Белград. Времето за пътуване е около 12 часа. Самата гара в Белград се намира в центъра.

Автобусите за Сърбия тръгват от Международната автогара в София и пътят е около 7 часа до Белград.

Общите ограничения за скоростта по пътищата на Сърбия са:

- 50 км/ч в населени места
- 80 км/ч извън населени места (обикновени пътища)
- 120 км/ч по магистрали

От началото на 2012 г. в Сърбия може да се пътува без Зелена карта.

Нарушаването на правилата за движение по пътищата в Сърбия обикновено води до изненадващо големи глоби !

Работното време на магазините е: понеделник - петък: 08:00 - 12:00 и от 15:00 - 20:00ч. По-големите работят и в събота през целия ден, докато повечето затварят в 15:00ч. Банките работят в делничните дни от 08,00 до 19,00 часа. Банкомати има предимно в по-големите градове.

Контакти на българското посолство в Сърбия:

Белград 11 000

ул. „Бирчанинова“ 26

телефони +38 1113613980, +381113613990

факс: +381113611136

email: Embassy.Belgrade@mfa.bg

Съдействие на потребителите

Ако пътувате в Сърбия и имате потребителски проблем, може да се свържете с нас за съдействие. Ние приемаме сигнали от български граждани и помагаме за разрешаване на спорове със сръбски търговци с помощта на нашите партньори - потребителски организации в Сърбия.

Какво трябва да направя?

- Напишете жалба в свободен текст.
- Приложете копия от всички свързани с проблема документи - касови бележки, договори, гаранционни карти и т.н.
- Изпратете ни я по имейл, по пощата или лично в някой от офисите ни.

Колко струва съдействието?

Услугата е напълно безплатна

В какъв срок се решава жалбата?

Няма формални срокове, но във ваша полза е да не отлагате дълго подаването на сигнал, тъй като колкото по-бързо успеем да осъществим контакт с търговеца, толкова по-голям е шансът проблемът ви с определена стока да се реши.

Потребителски центрове в България

София 1527

ул. Врабча 26

тел. 02/9890106

info@aktivnipotrebiteli.bg

Кюстендил 2500

Ул. Ракла 26

Тел. 078/986140, 0884879224

Kyustendil@aktivnipotrebiteli.bg

Видин 3700

ул. Цар Александър II, 19-21

тел. 094/ 60 05 56

vidin@aktivnipotrebiteli.bg

Сарадња потрошача

Ако путујете у Бугарску и имате потрошачки проблем, можете се повезати са нама ради пружања помоћи. Ми примамо пријаве од страна српских грађана и помажемо у решавању спорова код бугарских трговаца, уз помоћ наших партнера - потрошачких организација у Бугарској.

Шта предвам да урадим?

- Напишите жалбу у облику слободног текста.
- Приложите фотокопију свих докумената везаних са проблемом - фискалне рачуне, уговоре, гаранцијске листове и др.
- Пошaljите их мејлом, поштом или донесите лично у наше канцеларије.

Колико кошта сарадња?

Услуга је потпуно бесплатна.

У ком року се решава жалба?

Не постоје формални рокови, али је у вашем интересу да не одлажете превише подношење пријаве, јер колико брже успоставимо контакт са трговцем, толико су веће шансе за позитивно решење вашег проблема.

Центри за заштиту потрошача

Нис 18 000

Улица: Душанова бр. 54 "Душанов базар"

Купола - II спрат, локал 220

Телефон: 018 / 525 - 040

forumnis@open.telekom.rs

Пирот 18 300

Улица: Трг пиротских ослободилаца бб

Телефон 010 / 310 - 901

office@pirgos.rs

Лесковац 16 000

Улица: Војводе Мишића бр. 22

Моб. 065 / 88 - 50 - 103

aktivnipotrosaci@gmail.com

Ако путујете у Бугарску.....

Ако намеравате да путујете у Бугарску авионом, треба да знате да не постоји директна линија Софија - Београд, већ летови иду преко Беча, Букурешта или Прага, и то вам одузима 5-6 сати.

Ако решите да путујете возом, треба да знате да постоји свакоднев-ни полазак на линији Београд - Софија, али да путовање траје око 12 сати. Главна жезлезничка станица у Софији се налази у центру града. Автобуси полазе за Бугарску два пута дневно из Ниша до Софије и путовање до Софије траје око 4 сата.

Општа ограничења брзина на путевима у Бугарској су:

- 50 км/ч у насењеним местима
- 90 км/ч изван насењених места (обични путеви)
- 140 км/ч по магистралним путевима

Од почетка 2012. године у Бугарску се може путовати без Зеленог картона.

При нарушавању правила за кретање по путевима у Бугарске, пред-виђене су казне. На основним путевима су инсталиране многобројне камера за мерење брзине кретања возила.

Радно време већине продавница је: понедељак - петак: 10:00 - 19:00 сати. Веће продавнице раде и суботом током целог дана, а велики трговачки центри су отворени и недељом.

Банке радним данима раде од 09,00 до 18,00 сата, а у великом тр-говинским центрима постоје банкарске експозитуре, које раде и до 22,00 сата и суботом и недељом. У већим градовима банкомати су многобројни и добро распоређени.

Контакти амбасаде Србије у Бугарској:

Софија 1504

ул. Велико Трново 3

Тел: +35929461635, +35929461633

Факс: +35929461059

sofia@emb-serbia.com

<http://www.sofia.mfa.gov.rs>

Путовање возом

У ЕУ има преко 200.000 километара жезничких пруга, по којима свакодневно путују милиони путника који користе најразноврсније ус-
луге.
Права путника у ЕУ су осигурана Европским законима. У њиховој
основи су доле наведена 6 обавезна правила. Путници треба бити омо-

гућено:

- да купу возну карту без проблема
- да му буде осигурана безбедност током путовања
- да му буде обезбеђен прилаз уколико је тешко покретан
- да му буде обезбеђена надокнада у случају уништења или оштећења пртљага и надокнада у случају телесне повреде или смрти
- да има обезбеђену заштиту у случају повреде некег права.

У случају да путујете возом до друге државе, а воз вам касни више од 1 сата, имате право на обештећење. Обештећење може достићи и до 50% цене возне карте.

Путовање бродом

У земљама ЕУ има хиљаде километара водних путева, како мор-ских, тако и путева по унутрашњим водама на пловним рекама. У слу-чају да потрошач путују воденим транспортним средством морем или унутрашњим воденим путевима и пристаниште где се путник укrcава на превозно средство се налази у ЕУ, па чак и ако се не налази у ЕУ, а услуге превоза се користе од превозника који је из ЕУ, путни-ци су заштићени европским законодавством, које је ступило на снагу крајем 2012. године.

Основна права:

- Ако је путовање отказано или је закашњење дужи од 90 минута, превозник је у обавези да надокнади цену возне карте или предло-жи други одговарајући превоз. Осим тога дужан је да обезбеди и адекватну помоћ путницима - храну и напитек, као и до три ноћења у хотелу са ценом до 80 еура на ноћ. Осим тога путнику остаје право да тражи надокнаду штете у износу од 25% до 50% од цене возне карте, у зависности од растојања до крајње дестинације путника.
- Заштиту лица са инвалидитетом или са смањеном покретљиво-шћу
- Информацију потрошачима пре и за време путовања
- Обрађивање приговора и жалби

Ова правила не важе за мале бродове, који превозе до 12 путника, када је растојање у једном смеру мање од 50 метара и за туристичка путовања.

Овезе превозника:

- у случају отказа путовања, да обезбеди до два ноћења у хотелу путникама који не могу да буду превезени, за максимални вредност до 80 евра за вече, осим у случају временских непогода и великих природних катастрофа.
- да достави информације везане за путовање, пре и за време путовања, као и општу информацију о њиховим правима на путничким терминалима и онлајн.

Права путника:

- заштита путника у случају смрти, телесне повреде, губитка или штеће причинене саобраћајном несрећом (максимум 220.000 евра по путнику и 1200 евра за прљав)
- бесплатну специфичну помоћ хендикепираним лицима и лицима са смањеном покретљивошћу, а уколико је то неопходно, и бесплатан транспорт за лицекоје га прати
- право надокнаде цене возне карте или преусмерење на другу маршрут у случају дуплирања резервација, отказивања путовања или кашњења поласка за више од 120 минута
- помоћ (трицкалице, храна и освежавајуће напаци) у случају отказивања путовања или кашњења поласка за више од 90 минута, када путовање траје више од три сата
- надокнаду до 50% цене возне карте приликом закашњења више од 120 минута од времена предвиђеног за полазак, отказивања путовања и када превозник не обезбеди путнику ни могућност преусмеравања путовања другим маршрутом, ни надокнаду цене возне карте.

Ова публикација је направљена уз помоћ средстава Европске уније кроз "ИПА Програм прекарпањене сарадње Бугарска-Србија" под бројем ССИ No 2007CB161P0006. Јединствено одговорно лице за садржај ове публикације је Бугарска Национална Асоцијација Потрошача "Активни Потрошачи" и ни на који начин не може бити тумачен као став Европске уније или Управљачког тела програма.

Имате закаван последни саставак почетком радног дана у Бечу, али вам авион касни 6 сати и ви практично пропуштате саставак? Шта треба да урадите у том случају? Каква су ваша права?

Након ступања на снагу последњих промена током 2013. године у ЕУ корисници (путници) сваког вида транспорта или ваздушном, железничком, воденом (морском или речном) градском или међуградском аутобуском, заштићени су европским законодавством. Исто се односи и на њихов прџат.

Путовање авионом

Путници који користе ваздушни транспорт, када полету са аеродрома у Европској унији (укључујући Израел, Норвешку, Лихтенштајн и Швајцарску) или када слету на аеродроме у ЕУ, а лете из држава које су изван ЕУ, у случају када је авио компанија којом лете лиценцирана у ЕУ, имају одређена права, у случају кашњења полетања или његовог отказивања, отказивања укрцавања или имају проблеме са прџатом.

Кашњење лета

У случају кашњења полетања више од 2 сата, авиокомпанија је обавезана да се побрине за путнике - да обезбеди путницима напите, храну, смештај, могућност јављања телефоном и др.

У случају кашњења већег од 3 сата, ако компанија не успе да докаже, да је кашњење резултат више силе, она такође треба да исплати обештећење као за отказан лет.

Отказано укрцавање

Када постоји вероватноћа да се откаже укрцавање, авио компанија прво треба да потражи добровољце, који би присатали да се уз наваздушни превозник отказује укрцавање, уз компензацију. Такви путници имају право на надокнаду пуног износа цене карте у року од 7 дана и надокнаду штете од 125 до 600 еура, у зависности од удаљености лета.

Отказан лет

Потрошачи имају право на исто обештећење као и у случају отказа заног укрцавања, сам у случају кад их је авио компанија о томе информисала о отказу лета најмање 14 дана пре полетања, или је променена маршрута временски блиска првобитном плану, или уколико авио компанија може да докаже да је отказивање настало услед више силе.

Прџат

Уколико прџат закасни, буде оштећен или изгубљен, имате право на надокнаду штете до око 1220 еура. Уколико вам је прџат оштећен, морате поднети жалбу авиопревознику у року од 7 дана од дана пријема прџата. Уколико вам је прџат изгубљен, онда је рок за подношење жалбе 21 дана од дана када је обављен лет.

Bulgaria – Serbia
IPA Cross-border Programme



Овај пројекат се финансира од стране
Европске уније кроз ИПА Програм
прекограничне сарадње Бугарска-Србија.



Каква права имамо приликом путовања у ЕУ?

ПУТОВАЊЕ У ЕВРОПУ

