

---

## Права на пътниците при ползване на въздушен превоз

---

### ПРАВА НА ПАСАЖЕРИТЕ

#### Обадете се на безплатния номер за справки за целия ЕС

(Някои мобилни оператори не позволяват достъп до номера с 00800 или регистрират платени обаждания. В определени случаи такса за обаждане може да бъде удържана от телефонни кабинки или хотели.)

**пн. - пт. 9:00 - 18:30 ч.** централно европейско време

**8:00 - 17:30** местно време в работните дни

или пишете на [www.caa.bg](http://www.caa.bg)

**Телефон: 00 800 6 7 8 9 10 11**



### НЕДОПУСКАНЕ НА БОРДА?

#### ОТМЕНЕН ПОЛЕТ?

#### ПРОДЪЛЖИТЕЛНО ЗАКЪСНЕНИЕ?

Въздушните превозвачи са задължени по закон да ви информират за **ВАШИТЕ ПРАВА** и къде може да подадете оплакване.

#### При недопускане на борда на самолета

Може да се ползвате от право на компенсация между 125 и 600 Евро в зависимост от дистанцията на полета и настъпилите закъснения поради премаршрутирането Ви.

#### При продължителни закъснения

Ако закъснението е по-дълго от пет часа. Вие можете да поискате да Ви върнат парите за билета, но само ако се откажете да пътувате.

#### При отмяна на полета

Имате право на финансова компенсация, само ако:

#### Помощ от страна на авиокомпаниите

Според обстоятелствата, ако не бъдете допуснати на борда на самолета или полетът Ви е отменен или закъснява може да се ползвате от право на помощ от страна на съответните авиокомпании (храна и безалкохолни напитки в разумни количества според времето на изчакване, обаждане по телефон и факс, нощувка). При недопускане на борда или отмяна на полета може да Ви бъде предложено да изберете дали да продължите пътуването си или да върнете билета си срещу възстановяване на стойността му.

Повече информация и списък на органите, които отговарят за прилагането на правата на пасажерите в дадена страна, може да намерите на [apr.europa.eu](http://apr.europa.eu)

### **Затруднено придвижване**

Инвалидите и лицата с намалена подвижност са защитени срещу дискриминация и от 26 юли 2008 г. могат да се ползват от специална помощ (при определени условия) за придвижване на територията на летищата в ЕС.

### **Идентичност на авиокомпанията**

Трябва да бъдете предварително информирани за това коя авиокомпания обслужва Вашия полет. В авиокомпаниите, които не са безопасни, са забранени за полети в ЕС или имат наложени ограничения. Те са изброени на интернет адрес: <http://air-ban.europa.eu/>

### **Юридическа отговорност**

Авиокомпаниите могат да бъдат подведени под юридическа отговорност за нанесени щети поради закъснение на полет (в размер до ок. 4800 Евро), поради загуба на багаж (в размер до ок. 1200 Евро) и поради нанесени физически наранявания или предизвикана смърт по време на произшествие. Те обаче не могат да бъдат подведени под отговорност ако са предприели всички разумни мерки за избягване на щетите или не са разполагали с възможност да предприемат такива мерки.

### **Туристически пакети**

Туроператорите трябва да предоставят точна информация за всеки резервиран пакет, да спазват задълженията си по договор и да осигуряват защитата на обслужваните от тях пътници при несъстоятелност на организатора.

[Повече информация може да се види на сайта на ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ "ГРАЖДАНСКА ВЪЗДУХОПЛАВАТЕЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ"](#)