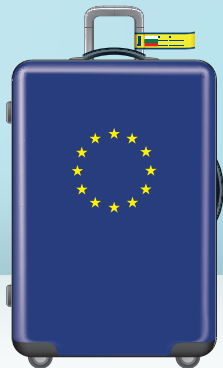


МИНИСТЕРСТВО НА ТРАНСПОРТА, ИНФОРМАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ И СЪОБЩЕНИЯТА

# 2013 ЕВРОПЕЙСКА ГОДИНА НА ГРАЖДАНИТЕ

Информационна кампания  
за правата на българските граждани,  
произтичащи от членството ни  
в Европейския съюз

Важна е Европа –  
Важен си **ти!**



**ти**  
имаш  
**права,**  
когато пътуваш в Европа!

Информационна брошура за правата на гражданите  
на Република България при пътуване в страните от Европейския съюз

за повече информация:



[TRANSPORTINFO.BG](https://transportinfo.bg)



[MTITC.GOVERNMENT.BG](https://mtitc.government.bg)



[EUROPEDIRECT.EUROPA.EU](https://europedirect.europa.eu)



[EUROPA.EU/YOUREUROPE/CITIZENS/TRAVEL/INDEX\\_BG.HTM](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/index_bg.htm)

# 2013 ЕВРОПЕЙСКА ГОДИНА НА ГРАЖДАНИТЕ

Гражданството на Европейския съюз се придобива автоматично от всички граждани на държавите-членки и им предоставя допълнителен набор от права, включително правото да се движат и да пребивават свободно на територията на други държави-членки.

Правото на свободно движение и пребиваване в рамките на територията на държавите-членки е едно от най-високо ценените индивидуални права, предоставени от правото на ЕС. Свободата на движение е практически синоним на гражданството на Съюза, тъй като представлява най-осезаемият израз на предимствата, свързани с него.

Упражняването на правото на свободно движение допринася за придаване на конкретно значение на гражданството на Съюза във всекидневния живот на гражданите. Онези граждани, чийто живот в някои свои аспекти се простира отвъд националните граници, било то поради пътуване до други държави-членки или поради установяване в тях, трябва да познават и да се възползват от широкия набор права, предоставени съгласно правото на ЕС. Същевременно правото на ЕС дава възможност на гражданите да се възползват от същия този широк набор от права и когато са на територията на своята държава.



## Знаете ли, че:

### ВСИЧКИ ПЪТНИЦИ, ПОЛЗВАЩИ ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ, ИМАТ СЛЕДНИТЕ ПРАВА ПРИ:

#### ОТКАЗАН ДОСТЪП НА БОРДА

Ако Ви е отказан достъп на борда, авиокомпаниите са задължени първо да потърсят лица, които желаят да се откажат от резервациите си в замяна на определени обезщетения. Освен това въздушният превозвач трябва да предложи на желаещите възможност за избор между пълно възстановяване на стойността на билета или избор на нов маршрут. Имате право на обезщетение от 125 до 600 евро в зависимост от разстоянието на полета и закъснението преди промяната на маршрута. При необходимост на лицата, желаещи нов маршрут, авиокомпанията трябва да окаже съдействие, например храна, достъп до телефон, при необходимост една или повече нощувки и транспортиране между летището и мястото за настаняване.

#### АНУЛИРАН ПОЛЕТ

Вашият полет е анулиран, имате право на същото обезщетение като това, което се предлага в случай на отказан достъп на борда. Освен това авиокомпанията трябва да Ви предложи избор между:

- + възстановяване на стойността на билета в срок до седем дни, в случай че полетът вече не изпълнява първоначалното си предназначение;
- + нов маршрут до вашата крайна дестинация при подобни условия;

- + и, ако е необходимо, грижи (телефонно обаждане, напитки, храна, настаняване, транспорт до мястото на настаняване).

Воздушният превозвач не дължи обезщетение, ако е информирал пътниците за отмяната най-малко 14 дни преди полета, ако промененият маршрут е с часове, близки до първоначалните, или ако авиокомпанията може да докаже, че отмяната се дължи на извънредни обстоятелства.

#### ГОЛЯМО ЗАКЪСНЕНИЕ

Вашият полет има голямо закъснение, имате право на грижи от авиокомпанията (телефонно обаждане, напитки, храна, настаняване, транспорт до мястото на настаняване), ако закъснението е:

- + два или повече часа за полети до 1500 km;
- + три или повече часа за по-дълги полети в рамките на Европейския съюз или за други полети между 1500 и 3500 km;
- + четири или повече часа за полети над 3500 km извън Европейския съюз.

Ако закъснението е повече от пет часа и решите да не прогължите пътуването си, имате право също да Ви бъде възстановена стойността на билета, както и на обратния полет до мястото, откъдето първоначално сте започнали своето пътуване.

Ако полетът Ви има закъснение от три или повече часа, може да имате право на същото обезщетение като това, което се предлага, когато полетът е отменен, освен ако авиопревозвачът може да докаже, че закъснението се дължи на извънредни

обстоятелства. Освен това можете да погведете авиопревозвача под отговорност за вреди, причинени вследствие на закъсненията.

### ПРОБЛЕМИ С БАГАЖА

Ако Вашият багаж е закъснял, загубен или повреден, имате право на обезщетение до 1000 СПТ (около 1220 евро). В случай на повреда, закъснение, погиване или унищожаване на Вашия багаж възможно най-бързо следва да подадете **жалба в писмена форма пред въздушния превозвач**. Крайният срок за подаване на жалба за установени повреди е седем дни от получаването на багажа. За забавено получаване на багаж този срок е до 21 дни. Вие можете също да се обърнете към установения Европейски потребителски център (ЕПЦ) в държавата на пребиваване. За Република България:

*Европейски потребителски център  
гр. София, ул. „Бачо Киро“ № 14  
тел.: 02/ 986 76 72, e-mail: info@ecc.bg*

### ПОЛЕЗНО Е ДА ЗНАЕТЕ ОЩЕ, ЧЕ:

- ✓ Авиокомпаниите предварително информират пътниците относно всички подробности около полета.
- ✓ Авиокомпанията, с която пътувате: авиокомпаниите, за които е установено, че не са безопасни, получават забрана или ограничение за полети в рамките на Европейския съюз. Техният списък може да бъде видян на: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_bg.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_bg.htm)
- ✓ Въздушните превозвачи гарантират, че на гишетата за регистрация на пътниците на видимо и достъпно място е поставено ясно и четливо съобщение, съдържащо следния

текст: “Ако Ви е отказан достъп на борда или ако Вашият полет бъде отменен или закъснее най-малко с два часа, помолете на гишето за регистрация или на изхода за качване на борда да Ви предоставят текста, определящ Вашите права, особено по отношение на обезщетение и помощ”.

- ✓ Въздушен превозвач, който отказва достъп на борда или отменя полет, е задължен да предостави на всеки засегнат пътник писмено съобщение с формулирани правила за обезщетение и помощ. Той предоставя еквивалентно съобщение на всеки пътник, който е засегнат от поне двучасово закъснение.
- ✓ По отношение на незрящите лица и на лицата с увредено зрение, това право се прилага с използване на подходящи алтернативни средства.

### ИМАТЕ ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА:

- ✓ Заявения от Вас туристически пакет от туроператорите, организаторите и търговците на туристически пакети, които са длъжни да спазват договорните условия и да защитят пътниците в случай на несъстоятелност;
- ✓ Цената: съгласно законодателството на ЕС, при закупуване на билет за въздушен превоз в рамките на ЕС, приложимите условия за превоза трябва да бъдат ясно посочени. Крайната и подлежаща на плащане цена трябва да е посочена ясно, да включва приложимата цена за билета за въздушен превоз, както и приложимите данъци, такси, допълнителни такси и тарифи, които са неизбежни и могат да бъдат предвидени към момента на обявяването. В нея трябва да бъдат посочени отделно цената на билета, данъците, летищните такси и най-накрая другите такси, допълнителни такси



- и тарифи. Незадължителните допълнения към цената също се посочват по ясен, прозрачен и недвусмислен начин в началото на процеса на резервиране. Съответното им приемане от Ваша страна следва да става по Ваше желание;
- ✓ **Промяна на пътническата класа:** ако изборият от Вас въздушен превозвач Ви настани на място в салон с по-висока класа от тази, за която е купен билетът, той не може да изисква допълнително заплащане. Ако въздушният превозвач Ви настани на място в салон с по-ниска класа от тази, за която е купен билетът, той в рамките на седем дни възстановява:
    - ✦ 30 % от цената на билета за полети до 1500 км;
    - ✦ 50 % от цената на билета за полети между 1500 и 3500 км;
    - ✦ 75 % от цената на билета за всички полети над 3500 км.

## АКО СТЕ С УВРЕЖДАНЯ ИЛИ С ОГРАНИЧЕНА ПОДВИЖНОСТ

Вие имате право да получавате помощ на летищата (при заминаване, при пристигане и при транзитно преминаване) и на борда на самолетите. Препоръчваме Ви да съобщите предварително за Вашите нужди, за да улесните предоставянето на помощ.

Въздушните превозвачи и техните агенти или туроператори не могат да отказват превоз и достъп на борда на пътници с увреждания или ограничена подвижност, освен в случаите, когато техническите параметри на въздухоплавателното средство (размерът на въздухоплавателното средство или неговите врати) правят невъзможно качването или превоза на такива лица, поради съображения за сигурност или утвърдени

изисквания за безопасност.

При отказан достъп на борда, отмяна или закъснение на полета лицата с намалена подвижност и всички придружаващи ги лица, както и децата без придружител, имат правото да получат съответни специални грижи (храна, настаняване в хотел, до 2 безплатни телефонни обаждания) при първа възможност. Специалните грижи попадат в отговорността на съответния въздушен превозвач.

На лице, на което е било отказано качване на основание неговото или нейното увреждане или ограничена мобилност, както и на всяко лице, придружаващо такова лице, се предлага право на възмездяване (възстановяване стойността на билетите) или пренасочване (премаршрутиране)<sup>1</sup>. При поискване въздушният превозвач, неговият представител или туроператор информират лицето с увреждане/ограничена мобилност за причините за отказания достъп в писмен вид и в срок от 5 работни дни след искането.

Хората с увреждания или намалена подвижност имат право да получават безплатна помощ в летищата (при заминаване, пристигане и прехвърляне на друг полет), както и на борда на самолетите. Управителният орган на летището отговоря за осигуряването на помощта. За целта е необходимо лицето с увреждания или намалена подвижност предварително да подаде уведомление относно специфичните си нужди от помощ до съответния въздушен превозвач, негов представител или туроператор, най-малко 48 часа преди оповестеното време за излитане. Уведомлението обхваща също и обратния полет, ако отпращаният и обратният полет са договорени с един и същ

<sup>1</sup> Възмездяването/пренасочването се осъществява съгласно чл. 8 от Регламент (ЕО) № 261/2004.



въздушен превозвач. В случай че не е подадено подобно уведомление, управителният орган полага всички възможни усилия да обезпечи помощта по начин, позволяващ на съответното лице да излети с полета, за който има резервация.

#### **ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЯ:**

Въздушните превозвачи и техните представители предоставят свободно – в достъпна форма и поне на същите езици – информация, свързана с правилата за безопасност, които същите прилагат по отношение на превоза на хора с увреждания и с ограничена мобилност, както и информацията относно всички ограничения при превоза на оборудването, служещо за придвижване на тези лица, дължащи се на размера на въздухоплавателното средство. Туроператорите също изготвят подобни правила за безопасност и ограничения спрямо полетите, включени в пакетно пътуване, пакетните почивки и пакетните екскурзии, организирани, продавани или предлагани за продажба.

В случай на загуба или повреда на инвалидни колички, помощни устройства и друго оборудване, свързано с мобилността, станала по време на обслужването в летището или по време на транспортирането на борда на летателното средство, на собственика на такова оборудване се дължи обезщетение в съответствие с разпоредбите на международното, националното право и правото на ЕС.

Всяко лице с увреждания или ограничена мобилност, което счита, че е извършено нарушение спрямо неговите пътнически права, може да постави въпроса на вниманието на управителния орган на съответното летище или на вниманието на съответния въздушен превозвач, в зависимост от случая. Ако лицето с увреждания или ограничена мобилност не получи

удовлетворение по такъв начин, то може да подаде жалба до всеки друг компетентен орган на съответната страначленка на ЕС, на чиято територия е възникнал инцидентът. За Република България това е:

#### **Главна дирекция**

*„Гражданска въздухоплавателна администрация“*

*гр. София 1000, ул. „Дякон Игнатий“ № 9*

*тел: 02/937 10 47, факс: 02/ 980 53 37*

*e-mail: [caa@caa.bg](mailto:caa@caa.bg)*

**АКО СМЯТАТЕ, ЧЕ ВАШИТЕ ПЪТНИЧЕСКИ ПРАВА СА НАРУШЕНИ, ВИЕ ТРЯБВА:**

1) **да се свържете с въздушния превозвач, а за въпроси относно лица с увреждания или ограничена подвижност – с летището;**

2) ако полученят отговор не Ви удовлетворява, можете да подадете жалба до някой от националните органи:

#### **Европейски потребителски център**

*гр. София, ул. „Бачо Киро“ № 14*

*тел.: 02/ 986 76 72*

*e-mail: [info@ecc.bg](mailto:info@ecc.bg)*

и

*ГД „Гражданска въздухоплавателна администрация“*

*гр. София 1000*

*ул. „Дякон Игнатий“ № 9*

*тел: 02/ 937 10 47, факс: 02/ 980 53 37*

*e-mail: [caa@caa.bg](mailto:caa@caa.bg)*

Жалбите се подават в страната, където е възникнал инцидентът.



## Знаете ли, че:

### ВСИЧКИ ПЪТНИЦИ, ПОЛЗВАЩИ ВОДЕН ТРАНСПОРТ, КОИТО:

- ✓ се качват на кораба от пристанище на държава-членка на Европейския съюз (ЕС) и ползват пътническите услуги;
- ✓ се качват на кораба от пристанище извън територията на държава-членка на ЕС, а пристанището на слизане от борда е на територията на държава-членка на ЕС, при условие че превозвач от ЕС предоставя услугите; или
- ✓ участват в круиз, когато пристанището на качване на кораба се намира на територията на държава-членка на ЕС,

### ИМАТ СЛЕДНИТЕ ПРАВА:

**В СЛУЧАЙ НА ОТМЯНА НА ПЪТУВАНЕТО ИЛИ ЗАКЪСНЕНИЕ ПРИ ЗАМИНАВАНЕТО В РАМКИТЕ НА ПЪТНИЧЕСКА УСЛУГА ИЛИ КРУИЗ** превозвачът или, когато е уместно, операторът на терминала уведомява пътниците, заминаващи от пристанищните терминали, или, ако е възможно, пътниците, заминаващи от пристанищата, относно създалата се ситуация възможно най-бързо и във всеки случай не по-късно от 30 минути след определения по разписание час на заминаване, като освен това им съобщават очакваното време на заминаване и на пристигане веднага щом получат тази информация.

**В СЛУЧАЙ НА ОТМЕНЯНЕ НА ПЪТУВАНЕ ИЛИ ЗАКЪСНЕНИЕ С ПОВЕЧЕ ОТ 90 МИНУТИ ПРИ ЗАМИНАВАНЕ: ГАРАНТИРАНО ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СТОЙНОСТТА НА БИЛЕТИТЕ ИЛИ ПРЕВОЗ ПО ДРУГ МАРШРУТ И АДЕКВАТНА ПОМОЩ** (например закуски, ястия и напитки, и до три нощувки в хотел, когато е необходимо, с финансово покритие в размер до 80 EUR за нощ). Това право на настаняване не се прилага, ако забавянето или отмяната е причинена от лошо време. По съ-

щия начин не се изплаща обезщетение за късното пристигане, ако метеорологични условия или извънредни обстоятелства са попречили на изпълнението на услугата.

**В СЛУЧАЙ НА ЗАКЪСНЕНИЕ ПРИ ПРИСТИГАНЕ ИЛИ ОТМЕНЯНЕ НА ПЪТУВАНЕ:** обезщетение в размер на 25 %–50 % от цената на билета.

На всички пътници преди и по време на пътуването **СЕ ПРЕДОСТАВЯ МИНИМАЛНАТА НЕОБХОДИМА ИНФОРМАЦИЯ** в общодостъпна форма и на същите езици, на които обичайно се предоставя информация на всички пътници, както и информация за техните права на терминалите и на борда на корабите. Специално внимание се отделя на потребностите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

Всеки пътник, който иска да подаде жалба до превозвача или оператора на терминал, трябва да я подаде в рамките на **ДВА МЕСЕЦА** от датата на извършване на услугата или от датата, на която услугата е трябвало да бъде извършена.

В рамките на **ЕДИН МЕСЕЦ** от получаване на жалбата превозвачът или операторът на терминал уведомява пътника дали неговата жалба е основателна, дали е отхвърлена или все още е в процес на разглеждане.

Срокът за предоставяне на окончателен отговор не надвишава **ДВА МЕСЕЦА** от получаването на жалбата.

### АКО СТЕ С УВРЕЖДАНИЯ ИЛИ С ОГРАНИЧЕНА ПОДВИЖНОСТ

**ВИЕ ИМАТЕ ПРАВО НА** специална безплатна помощ както на пристанищните терминали, така и на борда на корабите и финансово обезщетение за Вашето изгубено или повредено оборудване за придвижване, при условие че информирате превозвача предварително, най-късно 48 часа преди пътуването, за





необходимата помощ. Вашият придружител пътува безплатно.

Превозвачите, туристическите агенти и туроператорите не могат да откажат да приемат резервация, да издадат или да предоставят по друг начин билет или да качат на борда лице на основание увреждане или намалена подвижност на лицето.

Резервациите и билетите се предлагат на лица с увреждания и лица с намалена подвижност без надценка и при условията, които се прилагат по отношение на другите пътници.

#### ИЗИСКВАНИЯ ЗА БЕЗОПАСНОСТ КЪМ ПЪТНИЧЕСКИ КОРАБИ И ВИСОКОСКОРОСТНИ ПЪТНИЧЕСКИ ПЛАВАТЕЛНИ СЪДОВЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ЛИЦАТА С ОГРАНИЧЕНА ПОДВИЖНОСТ:

**Достъп до кораба** Корабите трябва да бъдат конструирани и оборудвани по такъв начин, че лицата с намалена подвижност да се качват на борда и да слизат от него лесно и безопасно, да могат да се придвижват между палубите без помощ или посредством рампи, елеватори или асансьори. Указания за този достъп трябва да бъдат поставени на подходящи места на кораба.

**Обозначения** Обозначенията на кораба за подпомагане на пътниците трябва да бъдат достъпни и лесни за четене от лица с намалена подвижност (включително лица със сетивни увреждания) и да бъдат разположени на леснодостъпни места.

**Средства за предаване на съобщения** Плавателните съдове трябва да са оборудвани с визуални и вербални средства за предаване на съобщения като тези, отнасящи се до закъснения, промени на разписанието и услуги на борда, които съобщения операторът да предава на лица с различни форми на намалена подвижност.

**Аларма** Алармената система и бутоните за подаване на

аларма трябва да бъдат проектирани така, че до тях да имат достъп всички лица с намалена подвижност, най-вече лицата със сетивни увреждания и лицата със забавено умствено развитие.

**Допълнителни изисквания за осигуряване на придвижването вътре в кораба** Перилата, коридорите и проходите, входовете и вратите трябва да са удобни за движение на лицата, ползващи инвалидни колички. Елеваторите, местата за превозни средства, пътническите салони, помещенията и умивалните трябва да бъдат проектирани така, че да бъдат достъпни по разумен и пропорционален начин за лица с намалена подвижност.

Горепосочените права не се прилагат за пътници, пътуващи на кораби, сертифицирани да превозват максимум 12 пътника, за кораби с оперативен екипаж не по-голям от трима души, или когато общата услуга е за разстояние по-малко от 500 метра в едната посока, за пътувания с екскурзионна и туристическа цел или за кораби, задвижвани с автоматични средства.

**Жалбите за нарушени права следва да подадете пред съответния превозвач или оператор на терминал.**

Националният орган по прилагане на правата на пътниците, ползващи воден транспорт, за Република България е Изпълнителна Агенция „Морска администрация“ с адрес:

*Изпълнителна агенция „Морска администрация“*

*гр. София 1000*

*ул. „Дякон Игнатий“ №9*

*тел.: 02/9300910, факс: 02/9300920*

*www.marad.bg*



## Знаете ли, че:

**ИМАТЕ ШЕСТ ОСНОВНИ ПРАВА, КОИТО СЕ ОТНАСЯТ ЗА ВСИЧКИ ЖЕЛЕЗОПЪТНИ ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ЕС, ВКЛЮЧИТЕЛНО НА ТЕРИТОРИЯТА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

### ЗАКУПУВАНЕ НА БИЛЕТ БЕЗ ПРОБЛЕМИ

Може да си закупите билет на обслужвана гара, например от гише, от автомат за продажба на билети или по интернет. Железопътният превозвач осигурява възможност за закупуване на билет и във влака, освен ако по съображения, свързани със сигурността, борбата с измамите или поради изискване за задължителна резервация, такава не може да бъде предоставена.

Ако на железопътна гара няма билетно гише или автомат за продажба на билети, в гарата задължително се предоставя информация за:

- ✦ възможността за закупуване на билети по телефона или по интернет, или във влака и за реда на такова закупуване;
- ✦ най-близката железопътна гара или място, където има билетни гишета и/или автомати.

### ГАРАНТИРАНЕ НА ЛИЧНАТА СИГУРНОСТ НА ПЪТНИЦИТЕ

Железопътният превозвач, управителите на инфраструктури и управителите на гари са задължени да вземат необходимите мерки в областта, за която отговарят, за осигуряване на личната Ви безопасност в железопътните гари и във влаковете.

### ОБЕЗЩЕТЕНИЕ В СЛУЧАЙ НА ТЕЛЕСНА ПОВРЕДА ИЛИ СМЪРТ И ОТГОВОРНОСТ ЗА БАГАЖ

Железопътният превозвач е отговорен за вредата, настъпила вследствие на причинена смърт или физическо или психическо увреждане на пътника, причинено от произшествие по време на пътуването, както и настъпило при качване или слизане на пътника.

Железопътният превозвач носи отговорност и за изгубен или повреден багаж на пътника.

### ОТГОВОРНОСТ НА ЖЕЛЕЗОПЪТНИТЕ ПРЕВОЗВАЧИ

Железопътният превозвач трябва да има съответната застраховка, покриваща отговорността му по отношение на пътниците и техния багаж. Закупеният билет Ви гарантира правото да пътувате и да бъдете обезщетен при настъпване на събитие, което покрива отговорността на превозвача.

### АКО СТЕ ПЪТНИК С УВРЕЖДЕНИЯ ИЛИ С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ ИМАТЕ ПРАВО ДА:

- ✓ Пътувате без допълнително заплащане при резервиране или закупуване на билети.
- Железопътният превозвач и управителите на гари са длъжни да установят недискриминационни правила за достъп на лицата с увреждания и/или намалена подвижност.
- ✓ На информация: При запитване от Ваша страна железопътният превозвач, продавачът на билети или туроператорът са длъжни да Ви предоставят информацията относно достъпността на гарите, достъпа до железопътните превозни средства и до различните съоръжения във влака.

## ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ ПРИ ВСИЧКИ МЕЖДУНАРОДНИ ЖЕЛЕЗОПЪТНИ ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ В РАМКИТЕ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ

### ИНФОРМАЦИЯ ПРЕДИ И ПО ВРЕМЕ НА ПЪТУВАНЕТО

Железопътният превозвач и началник-гарите са задължени да Ви информират за Вашите права и да Ви предоставят информация преди пътуването за:

- ✓ общи условия, приложими към договора за превоз;
- ✓ разписания и условия за най-бързо пътуване;
- ✓ разписания и условия за най-ниски тарифи;
- ✓ достъпност, условия за достъп и наличие във влаковете на улеснения за лицата с увреждания и лицата с ограничена подвижност;
- ✓ достъпност и условия за достъп за велосипеди;
- ✓ наличие на места първа и втора класа, както и кушет-вагони и спални вагони;
- ✓ дейности, които е възможно да нарушат или забавят услугите;
- ✓ наличие на услуги във влаковете;
- ✓ процедура за издирване на изгубен багаж;
- ✓ процедура за подаване на жалби;
- ✓ както и информация по време на пътуването за:
  - услуги във влаковете;
  - следваща гара;
  - закъснения и прекъсвания, които могат да настъпят по време на предоставяните от тях международни жп транспортни услуги;
  - основни връзки;
  - информация, свързана със сигурността и безопасността.

### ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СУМИ И ПРОМЯНА НА МАРШРУТ

В случаите, в които се очаква закъснението при пристигане в крайната гара да превишава 60 минути, имате право да изберете една от следните възможности:

- ✓ възстановяване на пълната стойност на билета за тази част или тези части от пътуването, които не са осъществени, както и за вече осъществената част, ако пътуването вече е ненужно от гледна точка на първоначалния Ви план за пътуване и предпочитате да се откажете от пътуването си;
- ✓ продължаване или промяна на маршрута при сходни транспортни условия до крайната дестинация при първата налична дата;
- ✓ продължаване или промяна на маршрута при сходни транспортни условия до крайната дестинация на по-късна, удобна за Вас дата.

### ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ЦЕНАТА НА БИЛЕТА В СЛУЧАЙ НА ЗАКЪСНЕНИЕ ИЛИ ОТМЯНА НА МЕЖДУНАРОДНО ПЪТУВАНЕ

Ако закъснението е по вина на железопътния превозвач, минималните обезщетения са следните:

- ✓ закъснение от 60 до 119 минути – 25 % от цената на билета;
- ✓ закъснение равно на или над 120 минути – 50 % от цената на билета.

Обезщетението се заплаща под формата на ваучери или в брой (по искане на пътника) в срок от един месец след подадената молба за обезщетение. Минималният праг, под който не се изплаща обезщетение, се определя от железопътния превозвач. Този праг не може да надвишава 4 евро. Пътникът няма право на обезщетение, ако е бил информиран за закъснението преди закупуване на билета

или ако закъснението, дължащо се на продължаване с друг превоз или пренасочване, е по-малко от 60 минути.

#### ПОМОЩ В СЛУЧАЙ НА ЗАКЪСНЕНИЕ ИЛИ ОТМЯНА НА ВЛАК

При закъснение повече от 60 минути имате право да получите безплатно:

- ✓ храна и напитки, ако е възможно такива да бъдат доставени;
- ✓ хотел или друг вид настаняване, ако се налага, както и транспорт между гарата и мястото, където ще бъдете настанени и обратно;
- ✓ ако влакът е блокиран на железопътната линия, транспорт от влака до железопътната гара или до крайната дестинация, когато и където това е физически възможно.

Ако е невъзможно пътуването да продължи железопътният превозвач организира алтернативен транспорт.

#### АВАНСОВИ ПЛАЩАНИЯ ПРИ СМЪРТ ИЛИ НАРАНЯВАНЕ

Ако пътник загине или бъде ранен в катастрофа с влак, железопътният превозвач, предоставящ услугата, е задължен да извърши авансово плащане, пропорционално на претърпените вреди, необходимо за посрещане на непосредствените нужди на съответния пътник или неговите наследници, в срок от 15 дни след установяване самоличността на физическото лице. Обещанието в случай на смърт е в размер не по-малко от 21 000 евро.

#### АКО СТЕ ПЪТНИК С УВРЕЖДАНИЯ ИЛИ С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ, ИМАТЕ ПРАВО НА ПОМОЩ

Железопътният превозвач и началник-гарите са задължени да Ви предоставят помощ при качване във влака, при слизане,

както и при прекачване на друг влак при международни пътувания. Трябва да изпратите предизвестие най-малко 48 часа преди датата на пътуване, като използвате посочения от железопътния превозвач начин за контакт (телефонен номер, интернет страница).

#### ПРАВО НА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ

**Жалби се подават до железопътния превозвач, извършващ превоза. За Република България това е:**

*„БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД*  
*гр. София 1080*  
*ул. „Иван Вазов“ №3*  
*bdz@bdz.bg*

**Или до гишето за продажба на билети, или централния отдел за обслужване на клиенти на железопътния превозвач.** Жалбата може да се подаде и до друг железопътен превозвач, участващ в предоставената транспортна услуга. Подателят на жалбата следва да получи отговор в рамките на един месец, в усложнени случаи пътникът бива информиран до коя дата в рамките на период от три месеца от датата на подаване на жалбата ще получи отговор. Ако получените отговор не го удовлетворява, пътникът има право да подаде жалба до националния орган на държава-членка на ЕС, отговарящ за прилагането на Регламент 1371/2007 за правата на пътниците, ползващи жп транспорт.

Националният орган по прилагане на правата на пътниците, ползващи железопътен транспорт, за Република България е:

*Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“*  
*гр. София 1000*  
*ул. „Гурко“ №5*  
*www.iaja.government.bg*

## Знаете ли, че:

**ВСИЧКИ ПЪТНИЦИ,  
КОИТО ПЪТУВАТ ПО РЕДОВНИ АВТОБУСНИ ЛИНИИ,  
НЕЗАВИСИМО ОТ РАЗСТОЯНИЕТО И КОГАТО ТОЧКАТА  
НА КАЧВАНЕ ИЛИ СЛИЗАНЕ Е НА ТЕРИТОРИЯТА  
НА СТРАНА-ЧЛЕНКА НА ЕС,  
ИМАТ СЛЕДНИТЕ ПРАВА:**

**ДОГОВОРНИ УСЛОВИЯ И ПРИЛАГАНИ ТАРИФИ**, без каквато и да е пряка или непряка дискриминация, основана на гражданството на пътника или на мястото на установяване на превозвачите или продавачите на билети в рамките на ЕС\*.

**ОБЕЗЩЕТЕНИЕ ЗА ЗАГУБЕН ИЛИ ПОВРЕДЕН БАГАЖ, КОГАТО НЕ Е  
ВСЛЕДСТВИЕ НА ПРОИЗШЕСТВИЕ** – в размер до 1000 лв.\*

**ПОДХОДЯЩА И РАЗБИРАЕМА ИНФОРМАЦИЯ** относно правата на пътниците съгласно правото на ЕС, която се предоставя най-късно в момента на заминаване. Информацията се предоставя на територията на автогарите и когато е приложимо, в интернет. По искане на лице с увреждане или на лице с намалена подвижност информацията се предоставя в достъпна форма, когато е осъществимо.

**ПРАВО ДА ПОДАДЕТЕ ЖАЛБА, АКО СА НАРУШЕНИ ВАШИТЕ ПРАВА:**  
Може да подадете жалба до превозвача или управителя/  
собственика на автогарата в срок до три месеца от датата

\* Тези права важат и при случайни автобусни превози, когато началната точка на качване или крайната точка на слизание на пътника се намира на територията на страна-членка на ЕС.

на извършване на редовния превоз или от датата, на която е трябвало да бъде извършен редовен превоз по автобусна линия. В срок от един месец от получаване на жалбата следва да бъдете уведомен/а дали Вашата жалба е основателна, дали е отхвърлена или все още е в процес на разглеждане. Срокът за предоставяне на окончателен отговор не надвишава три месеца от получаването на жалбата.

В случай че не желаете да подадете жалбата си до превозвача, управителя/собственика на автогарата или ако получението от тях отговор не Ви удовлетворява, Вие може да се обърнете към националния орган на държавата-членка на ЕС, отговарящ за прилагането на Регламент 181/2011 относно правата на пътниците в автобусния транспорт, като за Република България той е:

*Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“  
гр. София 1000, ул. „Ген. Гурко“ № 5, тел: 0700 14 990  
e-mail: avto\_a@rta.government.bg, www.rta.government.bg*

**АКО ПЪТУВАТЕ ПО РЕДОВНИ АВТОБУСНИ ЛИНИИ  
НА ДАЛЕЧНИ РАЗСТОЯНИЯ, ТОЕСТ 250 КМ ИЛИ ПОВЕЧЕ  
И КОГАТО ТОЧКАТА НА КАЧВАНЕ ИЛИ СЛИЗАНЕ  
Е НА ТЕРИТОРИЯТА НА СТРАНА-ЧЛЕНКА НА ЕС,  
ВИЕ ИМАТЕ СЛЕДНИТЕ ПРАВА,  
КОИТО НЕ МОГАТ ДА БЪДАТ ОГРАНИЧАВАНИ  
ИЛИ ОТМЕНЯНИ ОТ ПРЕВОЗВАЧА С ДОГОВОРА ЗА ПРЕВОЗ:**

**ОБЕЗЩЕТЕНИЕ В СЛУЧАЙ НА СМЪРТ ИЛИ ТЕЛЕСНА ПОВРЕДА, ВСЛЕД-  
СТВИЕ НА ПРОИЗШЕСТВИЯ, ПРИЧИНЕНИ ОТ ИЗПОЛЗВАНЕТО НА АВТОБУС**  
– максималната сума за обезщетение е не по-малка от 220 000  
евро на пътник\*.



**ОБЕЗЩЕТЕНИЕ В СЛУЧАЙ НА ЗАГУБА ИЛИ ПОВРЕДА НА БАГАЖ, ВСЛЕДСТВИЕ НА ПРОИЗШЕСТВИЯ, ПРИЧИНЕНИ ОТ ИЗПОЛЗВАНЕТО НА АВТОБУС** – максималната сума за обезщетение е не по-малка от 1 200 евро за единица багаж\*.

**РАЗУМНА И ПРОПОРЦИОНАЛНА ПОМОЩ, ОСИГУРЕНА ОТ ПРЕВОЗВАЧА, ВЪВ ВРЪЗКА С НЕПОСРЕДСТВЕНИТЕ ПРАКТИЧЕСКИ НУЖДИ НА ПЪТНИЦИТЕ СЛЕД ПРОИЗШЕСТВИЕ, ПРИЧИНЕНО ОТ ИЗПОЛЗВАНЕТО НА АВТОБУС:** Тази помощ включва, при необходимост, настаняване най-много за две нощувки на обща стойност до 80 евро на нощ, храна, грехи, транспорт и улесняване на предоставянето на първа помощ.

**ПРИ ОТМЯНА НА ПЪТУВАНЕТО ИЛИ ПРИ ЗАКЪСНЕНИЕ С ПОВЕЧЕ ОТ 120 МИНУТИ СПРЯМО ОПРЕДЕЛЕНИЯ ЧАС НА ЗАМИНАВАНЕ ОТ АВТОГАРА И ПРИ ДУБЛИРАНЕ НА МЕСТА,** Вие имате право да изберете между:

- ✓ продължаване на пътуването или пренасочване до крайната точка без допълнително заплащане при първа възможност и при съпоставими условия с посочените в договора за превоз;
- ✓ възстановяване на цената на билета и когато това е приложимо, при първа възможност, безплатно връщане с автобус до началната точка на отпътуване. Възстановяването на средства се извършва в срок от 14 дни след отправяне на предложението или след получаване на искането за това.

Ако превозвачът не Ви предложи гореописания избор, имате право на обезщетение в размер на 50 % от цената на билета в допълнение към обезщетението за възстановяване на стойността на билета и когато е приложимо – безплатното Ви връщане с автобус до началната точка на отпътуване.

Превозвачът изплаща сумата в рамките на един месец след подаване на искане за обезщетение.

**В СЛУЧАЙ НА ПОВРЕДА НА АВТОБУС ПО ВРЕМЕ НА ПЪТУВАНЕ** превозвачът Ви осигурява продължаване на превоза с друго превозно средство от мястото на повредата или превоз от това място до подходящо място за изчакване или автогара, откъдето е възможно да продължите пътуването си.

**В СЛУЧАЙ НА ОТМЯНА НА ПЪТУВАНЕТО ИЛИ ПРИ ЗАКЪСНЕНИЕ С ПОВЕЧЕ ОТ 120 МИНУТИ СПРЯМО ОПРЕДЕЛЕНИЯ ЧАС НА ЗАМИНАВАНЕ ОТ АВТОСПИРКА В РАМКИТЕ НА РЕДОВЕН ПРЕВОЗ,** Вие имате право да изберете между:

- ✓ продължаване на пътуването или пренасочване до крайната точка без допълнително заплащане при първа възможност и при съпоставими условия с посочените в договора за превоз;
- ✓ възстановяване на цената на билета и когато това е приложимо, при първа възможност, безплатно връщане с автобус до началната точка на отпътуване. Възстановяването на средства се извършва в срок от 14 дни след отправяне на предложението или след получаване на искането за това.

**В СЛУЧАЙ НА ОТМЯНА ИЛИ ЗАКЪСНЕНИЕ ПРИ ЗАМИНАВАНЕТО В РАМКИТЕ НА РЕДОВЕН ПРЕВОЗ** превозвачът или управителят/собственикът на автогарата Ви уведомява за създалата се ситуация възможно най-скоро и във всеки случай не по-късно от 30 минути след определеното по разписание време на заминаване, като освен това Ви съобщава очакваното време на



заминаване веднага щом тази информация бъде налична.

**В СЛУЧАЙ НА ОТМЯНА ИЛИ ЗАКЪСНЕНИЕ ПРИ ЗАМИНАВАНЕТО ОТ АВТОГАРА С ПОВЕЧЕ ОТ 90 МИНУТИ ПРИ ПЪТУВАНЕ, ПРОДЪЛЖАВАЩО ПО РАЗПИСАНИЕ ПОВЕЧЕ ОТ ТРИ ЧАСА,** превозвачът Ви предлага бесплатно:

- ✓ закуски, храна или напитки, в зависимост от времето на чакане или закъснение, ако в автобуса или в автогарата има такива или е възможно да бъдат доставени;
- ✓ до две нощувки в хотел или друг вид настаняване на обща стойност до 80 евро на нощ за всеки пътник, както и помощ за организиране на превоз между автогарата и мястото на настаняване, което не влиза в стойността на нощувките. Това не се прилага, когато превозвачът докаже, че отмяната на пътуването или закъснението се дължи на тежки атмосферни условия или сериозни природни бедствия, застрашаващи безопасното осъществяване на превоза.

**АКО СТЕ С УВРЕЖДАНЯ ИЛИ С ОГРАНИЧЕНА ПОДВИЖНОСТ И ПЪТУВАТЕ ПО РЕДОВНА АВТОБУСНА ЛИНИЯ, КОГАТО ТОЧКАТА НА КАЧВАНЕ ИЛИ СЛИЗАНЕ СЕ НАМИРА НА ТЕРИТОРИЯТА НА СТРАНА-ЧЛЕНКА НА ЕС, ИМАТЕ СЛЕДНИТЕ ПРАВА:**

**ПРИ ПЪТУВАНЕ, НЕЗАВИСИМО ОТ РАЗСТОЯНИЕТО, ВИЕ ИМАТЕ ПРАВО НА:**

- ✓ Недискриминационно отношение: Превозвачите не могат да Ви откажат резервация, издаване на билет и качване на основание увреждане или намалена подвижност, освен в случаите, когато поради конструкцията на превозното

средство или на инфраструктурата се оказва физически невъзможно Вашето качване, слизане или превоз, с цел безопасност и защита на здравето. При отказ Вие имате право да бъдете уведомен/а незабавно за причините и при искане от Ваша страна на обяснение да Ви бъде отговорено в писмен вид в рамките на пет работни дни от искането.

- ✓ Резервации и билети без надценка.
- ✓ Обещание, от страна на превозвачите и управителите/собствениците на автогари, при загуба или повреда на инвалидни колички, друго оборудване за подпомагане на двигателната способност или помощни средства, което се равнява на стойността на замяната или ремонта на загубеното или повредено оборудване или помощни средства\*.

**ПРИ ПЪТУВАНЕ С ДЪЛЖИНА НА МАРШРУТА 250 КМ ИЛИ ПОВЕЧЕ ВИЕ ИМАТЕ ОЩЕ ПРАВО НА:**

- ✓ Безплатна помощ в автогарите, осигурена от превозвачите и управителите/собствениците на автогари:
  - ✦ ясно обозначен пункт на територията на автогарата или извън нея, където да съобщите за пристигането си, да получите в достъпна за Вас форма информация за автогарата и предоставяната помощ, както и да поискате такава помощ;
  - ✦ възможност за придвижване от определения пункт до гишетото за информация/регистрация/продажба на билети, чакалнята и зоната за качване;
  - ✦ да се качите на превозното средство с помощта на подемни устройства, инвалидни колички или друга

\* Тези права важат и при случайни автобусни превози, когато начална точка на качване или крайната точка на слизане на пътника се намира на територията на страна-членка на ЕС.



необходима помощ, в зависимост от случая;

- + да натоварите багажа си;
- + да получите багажа си;
- + да слезете от превозното средство;
- + да вземете признато куче водач в автобуса;
- + да се придвижите до своето място.

✓ Безплатна помощ на борда на превозното средство, осигурена от превозвача:

- + да получите важна информация за пътуването в достъпна за Вас форма при поискване от Ваша страна;
- + да се качите/слезете от превозното средство по време на паузи при пътуването, ако на борда има персонал, различен от водача.

Превозвачите и управителите/собствениците на автогари следва да Ви предоставят тази помощ, в случай че:

- + има постъпило уведомление за нуждите Ви от такава помощ най-малко 36 часа преди необходимостта от нейното предоставяне;
- + се явите на определения пункт по времето, указано предварително от превозвача, което е не повече от 60 минути преди оповестеното време на заминаване, освен ако няма друг по-кратък договорен срок или при неопределено предварително време – не по-късно от 30 минути преди оповестеното време на заминаване.

В случай че превозвачът Ви откаже резервация или издаване на превозен документ поради конструкцията на автобуса или на инфраструктурата, които правят невъзможно Вашето

качване, слизане или превоз, заради съображения за сигурност или с оглед законите изисквания за здраве и безопасност:

- ✓ превозвачът е длъжен да Ви информира относно всякакъв приемлив алтернативен превоз, осигуряван от него;
- ✓ при поискване от Ваша страна да бъдете придружен/а от друго лице, което да Ви окаже необходимата помощ, така че причините за отказ да престанат да се прилагат, като придружаващото лице има право на безплатен превоз и по възможност място за сядане до Вас.

В случай че Ви бъде отказано качване на основание Вашето увреждане или намалена подвижност, въпреки че имате резервация или издаден превозен документ и сте спазили изискванията за уведомление за оказване на необходимата помощ най-малко 36 часа предварително, трябва да Ви се предложи избор между:

- ✓ право на възстановяване на цената на билета и когато това е приложимо, безплатен превоз за връщане до началната точка на отпътуване при първа възможност, както е отбелязано в договора за превоз, и
- ✓ в случаите, когато не е осъществимо продължаване на пътуването или пренасочване с разумни алтернативни транспортни услуги към крайната точка на пътуването, както е отбелязано в договора за превоз.

Липсата на уведомлението от 36 часа предварително не засяга правото Ви на възстановяване на заплатената за билета сума.

- ✓ Специално внимание от страна на превозвачите към Вас, както и към евентуалните Ви придружители при пътуване, продължаващо по разписание повече от три часа, в случай

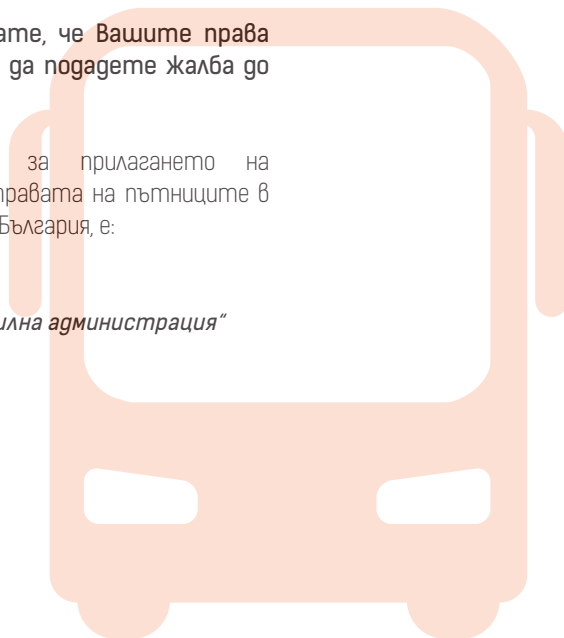


на отмяна или закъснение при заминаването от автогара с повече от 90 минути.

**Уважаеми пътници, ако смятате, че Вашите права за пътуване са нарушени, следва да подадете жалба до автомобилния превозвач.**

Национален орган, отговарящ за прилагането на нормативните изисквания относно правата на пътниците в автобусния транспорт за Република България, е:

*Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“  
гр. София, 1000  
ул. „Ген. Гурко“ № 5  
тел: 0700 14 990  
e-mail: [avto\\_a@rta.government.bg](mailto:avto_a@rta.government.bg)  
[www.rta.government.bg](http://www.rta.government.bg)*



## Съдържание:

ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ.....	2
ВОДЕН ТРАНСПОРТ.....	6
ЖЕЛЕЗОПЪТЕН ТРАНСПОРТ.....	8
АВТОМОБИЛЕН ТРАНСПОРТ.....	11





Пътуването  
е удоволствие,

**когато си  
информиран!**



ДИЗАЙН, ПРЕПЕЧАТ И ПЕЧАТ



[WWW.DEMAX.BG](http://WWW.DEMAX.BG)