



ИНФОРМАЦИОНЕН БЮЛЕТИН

Проект BG161PO001/3.3-01/2008/001-11

"Комуникационна кампания за насърчаване на вътрешния туризъм в Република България"

www.tourism.government.bg

брой 72/май 2015

МИНИСТЪР АНГЕЛКОВА ОБСЪДИ С БРАНША ПРОЕКТА НА НАРЕДБАТА ЗА КАТЕГОРИЗИРАНЕ НА МЕСТАТА ЗА НАСТАНЯВАНЕ И ЗАВЕДЕНИЯТА ЗА ХРАНЕНЕ

Ще бъде възприет европейският критерий на „Хотел старс“, до 15% от стаите да са с по-малък размер от предвидените за категорията на дадения обект, ако това е съобщено предварително на потребителите на туристическата услуга. Облекчението е насочено към по-старите хотели или тези в градската част, които трудно могат да направят технически преустройства, но предлагат допълнителни услуги на своите клиенти. Това съобщиха министърът на туризма Николина Ангелкова на дискусия с бранша. Срещата е част от общественото обсъждане на Наредбата за категоризация на местата за настаняване и заведенията за хранене, която е публикувана на сайта на Министерството на туризма. В дискусията участваха също заместник-министърът на туризма Ирена Георгиева, главният директор на главна дирекция „Туристическа политика“ Мария Иванова, председателят на Комисията за защита на потребителите (КЗП) Димитър Маргаритов и др.

Министър Ангелкова подчерта, че при подготовката на наредбата е търсен балансиран подход, с който да се насърчи бизнесът да предлага по-висококачест-

вени услуги и се гарантират правата на потребителите. „За 4 и 5 звездните хотели сме завишили максимално изискванията за качество на обслужването, но паралелно с това сме облекчили режима за по-ниския клас хотели“, допълни Николина Ангелкова. Тя заяви, че при разработването на поднормативния акт към Закона за туризма са взети под внимание, както опитът на 15-те държавни членки на „Хотел старс“, така и обобщените данни от доклада на Световната организация по туризъм

да е насочен към изграждането и обслужването на самите обекти, като по отношение на обзавеждането по-скоро да се търси известна автономност на хотелиерите, без това да е за сметка на качеството“, коментира председателят на Комисията за защита на потребителите Димитър Маргаритов. Според него от гледна точка защита на потребителските права и контрола, който КЗП упражнява, е важно, че са намерили отражение в проекта на наредбата идеи като единният телефонен номер за

хотелските рецепции – 9, както и чек-лист, който да улесни и гарантира максималната ефективност на проверките.

Бизнесът и общините са предложили десет поправки и допълнения към наредбата, които работната група по създаването ѝ е взела под внимание. Браншът предложи този документ да стане минимална база, която да се надгражда на принципа на доброволното сертифициране и да се взаимства опитът от европейската

система за точкуване на обектите. Участниците в дискусията се обединиха около мнението, че са нужни специални грижи и конкретни мерки за подготовка на кадрите в туризма, защото те са в основата на качествената туристическа услуга.



за оценката на системите за категоризация на високотехнологичните хотели в Европа и света.

„Нашето участие в работната група е водено от принципите да се създаде подзаконов нормативен акт, в който акцентът

ПРАВА НА ТУРИСТИТЕ ОТ ЕС ПРИ ПАКЕТНИ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ

ДИРЕКТИВИ И РЕГЛАМЕНТИ НА ЕС ЗА ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИ УСЛУГИ

Защитата на правата и сигурността на потребителите на туристически услуги се гарантират от законодателството на ЕС, което включва над 15 регламента и директиви. Нормативните документи определят

правилата за:

- пакетните туристически пътувания;
- пътуването с въздушен транспорт;
- пътуването с жп транспорт;
- пътуването с воден транспорт;

- пътуването с автобуси;
- пренасянето на вещи и храни.

ПРАВА ПРИ ПАКЕТНИ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ

Директива 90/314/ЕО от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки задължава туроператорите и туристическите агенти да предоставят предварителна информация за пътуванията в писмена или в друга подходяща форма. Преди подписване на договора потребителят трябва да се увери, че е бил осведомен за:

- времето и мястото на междинните спирки и възможните транспортни връзки, както и за детайлите за мястото, което туристът ще заема, включително кабина или каюта на кораб, спален вагон във влак;
- името, адреса, телефонния номер на местния представител на организатора и/или продавача, а ако е възможно – и контактите на местна агенция;
- телефон за спешни случаи или друга информация за връзка с организатора;
- възможността да бъде сключена застраховка, която покрива разходите на туриста в случай на прекратяване на почивката по вина на организатора и/или продавача или разходите за съдействие (асистънс), включително за
- репатриране (връщане до първоначалния пункт на пътуването) в случай на инцидент или болест.

Потребителят трябва да бъде уведомен незабавно, ако се наложи промяна на важен детайл от договора, например цената.

В този случай той има право да се откаже от пътуването без неустойки. Другият вариант е клиентът да заяви желанието си промяната да бъде официално вписана в договора.

Потребителят трябва да съобщи за решението си не по-късно от 3 дни от датата на получаване на известието за промяната. Правата на българските потребители се гарантират от годишна задължителна застраховка „Отговорност на туроператора“. Тя покрива рисковете несъстоятелности на туроператора или проблеми с предоставяните от него услуги.

Лимитът на отговорността на туроператорите се определя на база годишния им оборот – най-ниският е 25 000 лева, а най-високият – 1,4 млн. лв. годишно. Застраховката „Отговорност на туроператора“ гарантира:

- възстановяване на платените от потребителя суми по договора преди започване на пътуването, в случай че то не се осъществи не по вина на потребителя;
- заплащане на разликата в случаите, когато по време на пътуването са предоставени само част от услугите, уговорени в договора;
- разходите, свързани с връщането на потребителя до началния пункт на пътуването при възникване на проблеми;
- причинени вреди на потребители по договори за организирано туристическо

пътуване с обща цена, сключени и заплатени в периода на нейното действие, включително и при прекратяването на договора за застраховка.

СЪВЕТИ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- Избирайте пътуване, организирано от регистриран туроператор или туристически агент – можете да ги проверите в публикувания регистър на www.tourism.government.bg;
- Изисквайте от организатора на пътуването да ви представи сертификата за платена задължителна застраховка „От-

говорност на туроператора“, независимо дали е туроператор, или туристически агент;

- Изисквайте от организатора пълна, ясна и точна информация за пътуването;
- Договаряйте индивидуални клаузи само в писмен вид;
- След като сте получили информа-

ция за цената, условията и продължителността на пътуването, трябва да се информирате и за другите условия по договора. Това трябва да стане в писмена форма. Едва след това може да вземете решение дали да го подпишете;

Продължава на стр. 3

ПРАВА НА ТУРИСТИТЕ ОТ ЕС ПРИ ПАКЕТНИ ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ

Продължава от стр. 2

- Туроператорът или туристическият агент е обвързан с предоставената ви оферта в писмена форма и не може да я коригира. Промени са допустими само ако потребителят е бил официално уведомен преди сключване на договора;

- Не забравяйте да изисквате и Общите условия към договора, тъй като там детайлно са разписани правата и задълженията на двете страни – потребител и организатор на пътуването;

- Обърнете особено внимание на условията, при които може да направите рекламация и да се откажете от договора;

- Ако мястото за настаняване или ня-

коя от предоставените услуги не отговаря на предварителното описание, трябва да се оплачете веднага и да поискате подходяща алтернатива или компенсация. Рекламацията се прави в писмена или друга подходяща форма, включително чрез факс и имейл. Туроператорът, туристическият агент или техният местен представител е длъжен в най-кратък срок от подаване на известието да предприеме необходимите мерки за удовлетворяване на претенцията на потребителя;

- Съберете всички доказателства – брошури, каталози, снимки, които доказват твърденията ви;

- Ако не сте доволни от предоставената услуга, може да подадете писмено рекламация до туроператора до 14 дни след възникване на проблема.



ЗАЩИТА НА ТУРИСТИЧЕСКИ УСЛУГИ, ЗАКУПЕНИ ПРЕЗ ИНТЕРНЕТ САЙТОВЕ

По данни на ЕК всеки трети потребител в ЕС вече резервира билети за пътуване и нощувки онлайн, **като прогнозите са този брой в бъдеще да нараства**. Прочуване на „Евробарометър“ показва, че 37% от **българските туристи са използвали интернет**, включително социални медии, за да организират основната си почивка през 2013 г.

В средата на 2013 г. ЕС въведе рефор-



ми в Директива 90/314 с цел подобряване на защитата и сигурността на над 120 млн. потребители на туристически услуги. Реализирани бяха мащабни проверки на туристически сайтове за продажба на самолетни билети и настаняване в хотели в страни от Евророната. В резултат 173 уебсайта бяха актуализирани и коригирани, 209 станаха обект на текущи процедури, а 6 бяха закрити.

СЪВЕТИ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРИ РЕЗЕРВАЦИИ ПРЕЗ ИНТЕРНЕТ:

➔ Уверете се, че търговецът е посочил своето **име, адрес, имейл** и когато е необходимо, **координати за връзка с авиокомпанията или хотела**;

➔ Проверете дали разполагате с цялата необходима информация, например за **маршрута, времето на заминаване и**

пристигане, авиокомпанията и адреса на хотела;

➔ Проверете каква точно е **крайната цена**, когато са включени всички допълнителни такси;

➔ **Разпечатайте или запазете копие от**

договорните условия. Имайте предвид, че понякога не може да отмените резервацията си безплатно или изобщо да я отмените - в зависимост от условията за отмяна на резервации;

➔ **Съобщете веднага за възникнали проблеми** на посочените контакти.

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И ОПЛАКВАНИЯ

Ако не сте удовлетворени от услугите, предоставени от туроператора или туристическия агент, може да подадете жалба или оплакване в Комисията за защита на потребителите (КЗП).

Ако търговецът е регистриран в друга държава членка на ЕС, в Исландия или Норвегия, жалби се подават до Европейския потребителски център (ЕПЦ).

КЗП има денонощен Национален телефон на потребителя с безплатен номер 0700 111 22.

Жалби и сигнали могат да се подават и на: info@kzp.bg.

Оплаквания до ЕПЦ се подават на адрес: София 1000, ул. „Бачо Киро“ № 14; тел. +359 2 986 7672, info@ecc.bg. Сайтът на центъра е www.ecc.bg.

Европейските потребители могат подробно да се информират за своите права от интернет сайта на ЕК <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/>.



За Android



За Windows



За iOS

Може да се информирате за вашите права при наемане на кола, пътуване със самолет, влак, автобус, кораб, хотелско настаняване, медицинско лечение и др. и чрез мобилното приложение ECC-NET TRAVEL, което работи и без интернет връзка.