

ЗАПОМНЕТЕ

- Винаги пазете копие от подписаните от вас документи, туристическата брошура и всякаква друга приложима информация.
- Не забравяйте да поискате туристически ваучер, след подписването на договора.
- Договорете всякакви допълнителни или специални изисквания в писмен вид, например ако изисквате стая за възрастен човек или стая за хора с увреждания на първия етаж.
- Ако имате проблем по време на почивката ви, винаги правете снимки и събирайте други доказателства, като касови бележки и други документи.
- Имате право на подходяща алтернатива или възстановяване на сумата, ако туристическият пакет е променен значително.

АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ

ул. "Врабча" 26, София 1504
Тел. 02/9890106
Факс. 02/9890107

info@aktivnipotrebiteli.bg
www.aktivnipotrebiteli.bg

ЕВРОПЕЙСКИ ПОТРЕБИТЕЛСКИ ЦЕНТЪР - БЪЛГАРИЯ

ул. "Бачо Киро" 14, София 1000
Тел: 02/9867672
Факс: 02/9875508
ecc.bulgaria@kzp.bg
www.ecc.kzp.bg



www.aktivnipotrebiteli.bg

ПАКЕТНИ ПОЧИВКИ - ВАШИТЕ ПРАВА



В ЕС ВИЕ ИМАТЕ ПОТРЕБИТЕЛСКИ ПРАВА.
ОТСТОЯВАЙТЕ ГИ!

www.aktivnipotrebiteli.bg

„Резервирах пакетна почивка през туроператор и заплатих допълнително за стая с изглед към морето. Но когато пристигнахме ни настаниха в тъмна хотелска стая с изглед към двора и паркинга.“

Как мога да се оплача? Какви са потребителските ми права? Кога мога да получа компенсация?

Законът за туризма ви дава определени права, когато резервирате ваканционен пакет, включващ най-малко две от услугите - транспорт, настаняване или други услуги (забавления, екскурзии, местни пътувания, т.н.) и при условие, че пътуването е по-дълго от 24 часа или включва нощувка. Преди да резервирате, трябва да сте сигурни, че туроператорът или туристическият агент, към който сте се насочили, е лицензиран.



Пример за лиценз

Имате право да бъдете информирани!

Туристическата компания винаги трябва да ви даде точна и неподвеждаща информация за вашата почивка на български език, в писмена форма (напр. брошура или интернет страница). Тя трябва да включва всички необходими данни за разходите, начини за плащане, разписания за пътуване, дестинацията, категория и вид на мястото за настаняване, включени хранения и т.н.. Туристическата агенция трябва да ви информира за наличието на застраховка, покриваща риска, в случай че фалира.

Имате права, ако почивката ви бъде променена или отменена

След като почивката ви е резервирана, агенцията не може да прави значителни промени в договора - например промяна на хотела или на датите на пътуване, освен ако не се съгласите писмено. В противен случай, имате право на пълно възстановяване на заплатената сума в рамките на 7 дни.

Ако приемете оферта с по-ниска категория хотел, имате право на възстановяване на разликата в цената. Ако ви се предлага равностойна или по-добра замяна на почивката,

имате право да приемете, без да доплащате.

Цената на почивката ви не може да бъде увеличавана 20 дни преди началната дата на пътуването, с изключение на промяна на транспортните разходи, като например увеличение на цената на авиационно гориво, дизела, летищните и пристанищните такси.

Ако по някаква причина не можете да пътувате, в договора трябва ясно да се посочват условията за отказ и евентуалните такси, които трябва да платите, ако се откажете след определен период от време.

Правото ви на обезщетение

Когато пристигнете, ако мястото за настаняване или някоя от предоставяните услуги не отговарят на предварителното описание, трябва да се оплачете веднага в писмен вид на фирмата, предоставяща услугата, и на фирмата организатор или на неин местен представител, като може да поискате подходяща алтернатива или компенсация. Ако искът ви не бъде удовлетворен веднага, трябва да отправите жалба до туристическата компания след края на пътуването си. Ако агенцията не ви сътрудничи, оплачете се и пред Комисия за защита на потребителите.