

Брюксел, 29 юни 2010 г.

## Правата на пътниците при извънредни ситуации

### Въведение

Пътуващите със самолет или влак продължават да се ползват с право на закрила дори при извънредни ситуации като изригването на исландския вулкан през април 2010 г. Ситуацията предизвика много затруднения за пътуващите в цяла Европа, но правата на пътниците продължаваха да са в сила. Пътуващите със самолет имаха право:

- да получат информация от авиокомпаниите (напр. относно правата си, настъпващите промени в ситуацията, отмяната на полети и продължителността на закъсненията)
- да се ползват от грижи (според конкретната ситуация — разхладителни напитки, храна, настаняване)
- да избират между възстановяване на цената на билета или превозване по друг маршрут до крайната дестинация

При подобни извънредни обстоятелства обаче пътниците нямат право на допълнително финансово обезщетение за разлика от случая, когато закъсненията или отмяната на полетите са по вина на авиокомпанията.

Комисията реагира бързо през април като напомни на пътуващите със самолет за техните права и ще продължава да постъпва така и при бъдещи извънредни обстоятелства.

На пътниците се препоръчва винаги първо да се свържат с обслужващите ги авиокомпаниии, а при наличието на проблеми — с националните органи за правоприлагане. Тук можете да намерите актуализиран списък с националните органи за правоприлагане:

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

### **Ако полетът ми е отменен, трябва ли авиокомпанията да ми предостави възможност за избор между възстановяване на цената и превозване по друг маршрут?**

Да. Вие, в качеството си на потребител, сте този, който решава.

Важно е да се има предвид, че ако изберете възстановяване на цената (т.е. връщане на парите за билета Ви), правата Ви се изчерпват с това. От този момент нататък авиокомпанията няма повече задължението да Ви осигурява напитки или настаняване.

### **Ако избира възстановяване на цената това означава ли, че ще ми върнат цялата сума за билета, включително данъци и всички такси?**

Да — трябва да получите сумата, която сте платили за билета си.

### **Ако изберете превозването по друг маршрут:**

Авиокомпанията може да Ви превози по друг маршрут с други транспортни средства, като влак и др., или като използва друг въздушен превозвач. Докато чакате това да се случи, авиокомпанията има задължението да се грижи за Вас — да осигурява разхладителни напитки според продължителността на закъснението, да ви осигури настаняване за една или повече нощи, ако е необходимо, или да ви осигури транспорт до мястото на настаняването.

### **Къде мога да подам заявление за възстановяване на цената?**

Подавате заявлението до авиокомпанията, за която сте резервирали билет.

### **Какво да правя, ако ми отговорят, че нямам права при тези „извънредни обстоятелства“?**

По силата на правото на ЕС Вашите права на пътник в ЕС са в сила дори и при тези „извънредни обстоятелства“. Единственият елемент, който не е приложим, е допълнителното финансово обезщетение (парична добавка, която има за цел да Ви обезщети за причиненото неудобство).

### **Какво да правя, ако авиокомпанията не е съгласна с това или ако правата ми не се спазват?**

Подайте оплакване. Ако срещате затруднения при отстояването на правата си на пътник, трябва да подадете оплакване — първо, до авиокомпанията, а в случай че не сте удовлетворен от отговора — тогава до компетентния национален орган. Те са тези, които трябва да Ви помогнат и които са задължени по силата на правото на ЕС да прилагат закона.

За повече информация:

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

По какъв начин Директивата относно пакетните туристически пътувания може да предостави защита на потребителите, които са блокирани на земята поради отменени полети?

Ако отмененият полет е бил закупен като част от пакетна ваканция, потребителите имат по-големи права, включително правото да получат възстановяване на цената на целия пакет (включително напр. полета и хотела) и да се ползват от съдействие на място, ако са блокирани на земята.

За повече информация:

[http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my\\_holidays/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my_holidays/index_en.htm)

### **Когато се нуждаете от повече информация за вашите права в ЕС и как да се ползвате от тях**

На пътниците, засегнати от ситуацията, се препоръчва да се обърнат първо към обслужващите авиокомпании или пътническата агенция.

Ако срещате затруднения или се нуждаете от повече информация или от подкрепа при отстояването на правата си, обърнете се към Европейския потребителски център в която и да е страна, до национална потребителска организация или компетентния орган по правоприлагане.

Европейски потребителски център (ЕПЦ), ползващ се с подкрепата на Европейската комисия, съществува във всяка държава от ЕС, а така също и в Исландия и Норвегия. Тяхната функция е да помагат на пътуващите, които са засегнати от кризата и които срещат затруднения при упражняването на правата си, като правото да получат възстановяване на цената или да бъдат превозени до крайната дестинация по друг маршрут или правото да им се предостави храна и настаняване. Мрежата от ЕПЦ работи съгласувано, за да осигури координирани действия за посрещане на кризата. Пълните координати за връзка с ЕПЦ във всички страни, както и линкове към националните уебсайтове, можете да намерите на адрес [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm)

Съществува и телефонен номер на Europe Direct, рекламиран върху плакати на много летища из Европа, на който на 00800 6 7 8 9 10 11 можете да получите повече информация.

За повече информация относно правата Ви:

[apr.europa.eu](http://apr.europa.eu)