

Основни права на туриста при ползване на туристически пакет

Следните права се отнасят за Вас, ако сте сключили или се ползвате от Договор/и за туристически пакет по смисъла на Директивата (ЕС) 2015/2302 и Закона за туризма.

Поради тази причина ще се ползвате от всички гарантирани в ЕС права, които се прилагат за туристически пакети. Когато действа като Ваш туроператор, „РАПСОДИ ТРАВЕЛ БЪЛГАРИЯ“ носи пълна отговорност за точното изпълнение на туристическия пакет като цяло.

В съответствие със законовите изисквания „РАПСОДИ ТРАВЕЛ БЪЛГАРИЯ“ е предприело необходимите защитни мерки за възстановяване на Вашите плащания и ако в туристическия пакет е включен транспорт – за осигуряване на Вашето репатриране, в случай на несъстоятелност.

По-подробна информация за основните права по Директива (ЕС) 2015/2302 може да намерите на следния интернет адрес: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302> или на страницата на Министерството на туризма - <http://www.tourism.government.bg/>

КАКВИ СА ВАШИТЕ ОСНОВНИ ПРАВА, СЪГЛАСНО ДИРЕКТИВА (ЕС) 2015/2302:

- ✓ Да получите цялата основна информация за пътуването, преди сключването на Договора за туристически пакет.
- ✓ Винаги има поне един туроператор, който отговаря за точното изпълнение на всички туристически услуги, включени в договора.
- ✓ На пътуващите се предоставя телефонен номер за спешни повиквания или данни на звено за контакт, чрез което могат да се свържете с туроператора или с туристическия агент.
- ✓ Пътуващите могат да прехвърлят туристическия пакет на друго лице след предизвестие в разумен срок и евентуално заплащане на допълнителните разходи.
- ✓ Цената на туристическия пакет може да се увеличава единствено при нарастване на специфични разходи (например цените на горивото), ако това е изрично предвидено в договора, и във всеки случай не по-късно от 20 дни преди започване на изпълнението на туристическия пакет. Когато увеличението на цената надвишава 8 на сто от цената на туристическия пакет, пътуващият може да прекрати договора. Когато Туроператорът си запази правото да увеличава цената, пътуващият има право на намаление на цената, ако има намаление на съответните разходи.
- ✓ Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса за прекратяване на договора, и да получат пълно възстановяване на всички плащания при съществена промяна на някой от основните елементи на туристическия пакет, различен от цената. Когато преди започване на изпълнението на туристическия пакет Туроператорът анулира туристическия пакет, пътуващите имат право да получат обратно платените от тяхно име суми и ако е подходящо – съответното обезщетение.

- ✓ Преди започване на изпълнението на туристическия пакет пътуващите могат да прекратят договора, без да плащат такса за прекратяване на договора, при настъпване на извънредни обстоятелства, като например сериозни проблеми със сигурността на мястото на дестинацията, които биха могли да засегнат туристическия пакет.
- ✓ Пътуващите могат по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет да прекратят договора срещу подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора.
- ✓ Когато след започване на изпълнението на туристическия пакет съществени елементи от него не могат да бъдат предоставени съгласно договореното, на пътуващия трябва да бъдат предложени подходящи алтернативни услуги без допълнителни разходи. Пътуващите могат да прекратят договора, без да заплащат такса за прекратяването му, когато услугите не са предоставени в съответствие с договора и това съществено засяга изпълнението на туристическия пакет, а туроператорът не е отстранил проблема.
- ✓ Пътуващите имат право също и на намаление на цената и/или на обезщетение за претърпените вреди, в случай че туристическите услуги не са предоставени или са предоставени лошо.
- ✓ Туроператорът трябва да окаже съдействие, ако пътуващият изпадне в затруднение.
- ✓ Когато туроператорът изпадне в несъстоятелност, направените плащания ще бъдат възстановени. Когато туроператорът или туристическият агент изпадне в несъстоятелност след започване на изпълнението на туристическия пакет и в него е включен превоз, репатрирането на пътниците е осигурено. „РАПСОДИ ТРАВЕЛ БЪЛГАРИЯ“ се ползва със защита при несъстоятелност в застрахователно акционерно дружество АРМЕЕЦ с адрес гр. София, ул. „Стефан Караджа“ №2 и телефон: +359 700 1 3939, office@armeec.bg.
- ✓ Пътуващите могат да се обърнат към Комисията за защита на потребителите, адрес: гр. София, ПК 1000, пл. „Славейков“ №4А, ет.3, 4 и 6, тел.: 02/9330565, e-mail: info@kzp.bg, ако изпълнението на услугите е отказано поради несъстоятелността на „РАПСОДИ ТРАВЕЛ БЪЛГАРИЯ“.