



Повече информация?

Обадете се на безплатния телефон* от всяка точка на Европейския съюз, всеки делничен ден между 9:00 и 18:30 ч. CET (централноевропейско време).

00 800 6 7 8 9 10 11



ОТКАЗ НА МЯСТО В САМОЛЕТА? ОТМЕНЕН ПОЛЕТ? ГОЛЕМИ ЗАКЪСНЕНИЯ?

Авиокомпаниите са задължени по закон да ви информират за

ВАШИТЕ ПРАВА

И КЪДЕ ДА НАПРАВИТЕ ОПЛАКВАНЕ

Намалена подвижност

Лицата с увреждания и пътниците с намалена подвижност са защитени от дискриминация и от 26 юли 2008 г. могат да разчитат на подходящо съдействие (при определени условия) на всички летища в ЕС.

Идентичност на авиокомпанията

Трябва предварително да се информирате коя авиокомпания обслужва вашия полет. Авиокомпаниите, за които е установено, че не са безопасни, са забранени или достъпът им до територията на ЕС е ограничен. Те са изброени на адрес <http://air-ban.europa.eu>

Отговорност

От авиокомпаниите може да бъде търсена отговорност за вреди, произтичащи от закъснения (до 4 800 €), за увреждане и изгубване на багаж (до 1 200 €) и за телесна повреда или смърт при злополука. Авиокомпаниите обаче не носят отговорност, ако са взели всички необходими мерки за избягване на вредите или ако не са били в състояние да вземат такива мерки.

Пакетни почивки

Пакетните туроператори трябва да предоставят точна информация относно резервацията за почивка, да изпълняват договорните задължения и да защитават пътниците в случай на несъстоятелност на организатора.

➤ Отказ на място в самолета

Вие имате право на обезщетение между 125 € и 600 € в зависимост от разстоянието на полета и закъснението, причинено от пренасочването.

➤ Големи закъснения

Може да искате възстановяване на стойността на вашия билет, ако закъснението надвишава пет часа, но само ако решите да не пътувате.

➤ Отменен полет

Имате право на финансово обезщетение освен в случаите, когато сте били информирани 14 дни преди полета или сте били пренасочени за пътуване около първоначалното време на полета, или когато авиокомпанията може да докаже, че отмяната е причинена от извънредни обстоятелства.

➤ Обслужване от авиокомпаниите

В зависимост от обстоятелствата, ако ви е отказано място в самолета или вашият полет е отменен или закъснял, вие имате право да бъдете обслужен (прехрана, съобщения и при необходимост настаняване за нощувка). При отказа на място в самолета или отмяна на полета може да ви бъде предложено да продължите пътуването или да получите обратно стойността на вашия билет.

Повече информация и списък на националните институции, които отговарят за упражняването на тези права, можете да намерите на адрес <http://apr.europa.eu>

* Някои мобилни оператори не позволяват достъп до номера, които започват с 00800, или таксуват обажданията до тези номера. Обаждания от хотели и обществени телефони също могат да бъдат таксувани.

Този плакат е само за информационни цели. Правните претенции или искове, заведени в случай на спор, следва да се основават единствено на съответните нормативни текстове. Те могат да бъдат намерени в *Официалния вестник на Европейския съюз*.

Издаден от Европейската комисия, Генерална дирекция „Енергетика и транспорт“, BE-1049 Брюксел.

ПРАВА НА ПЪТУВАЩИТЕ СЪС САМОЛЕТ