

## ШЕСТ ОСНОВНИ ПРАВА, КОИТО СЕ ОТНАСЯТ ЗА ВСИЧКИ ЖЕЛЕЗОПЪТНИ ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ

### ДА СИ КУПИТЕ БИЛЕТ БЕЗ ПРОБЛЕМИ

Можете да купите билета си на обслужвани гари, например от гишета или автомати за продажба на билети, или – в повечето случаи – по интернет. Когато обаче не разполагате с нито една от посочените възможности, можете да си купите билет и във влака.

### СИГУРНОСТ НА ПЪТУВАНЕТО

Железопътните компании, ръководителите на инфраструктурните обекти и началник-гарите са задължени по закон да предприемат необходимите мерки за осигуряване на личната ви безопасност на гарите и във влаковете.

### ПРАВО НА ПРЕВОЗ НА ПЪТНИЦИ С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ

Ако сте гражданин с увреждане или вашата подвижност е намалена, имате право да пътувате без затруднения, както и без допълнително заплащане при резервиране или закупуване на билети. За да се осигури публичност на условията на достъпност, железопътните компании и началник-гарите трябва да разработят и въведат недискриминационни правила за достъп.

### ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДОСТЪПНОСТ НА ПЪТНИЦИ С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ

При запитване от ваша страна железопътните компании, продавачите на билети и труператорите са задължени да Ви информират относно достъпността до жп транспортните услуги, условията за достъп в пътническите вагони и съоръженията във влака.

### ОБЕЗЩЕТИЕ В СЛУЧАЙ НА ТЕЛЕСНА ПОВРЕДА ИЛИ СМЪРТ И ОТГОВОРНОСТ ЗА БАГАЖ

При условие, че причината за смъртта или телесната повреда не е по вина на железопътната компания, вие или вашите роднини имате право на обезщетение на причинените загуби или щети в резултат на смърт или телесни повреди. Железопътната компания носи отговорност и в следните случаи:

- изгубен и повреден ръчен багаж в случай на смърт или телесна повреда;
- изгубен и повреден регистриран багаж.

### ЗАЩИТА СРЕЩУ ЖЕЛЕЗОПЪТНИ КОМПАНИИ, КОИТО НЕ ИЗПЪЛНЯВАТ ЗАДЪЛЖЕНИЯТА СИ

Железопътните компании трябва да имат съответната застраховка, покриваща отговорността им по силата на законодателството на ЕС по отношение на техните пътници и багажа им. В този случай вие имате защита при евентуално неизпълнение от страна на железопътните компании на задължения, произтичащи от тяхната отговорност.

Списък на Националните органи, отговарящи за прилагането на Регламента за правата на пътниците, ползващи жп транспорт (НООП, жп транспорт), към които можете да се обърнете с въпроси относно Вашите права.

#### БЕЛГИЯ

Service Public Fédéral  
Mobilité et Transports –  
Federale Overheidsdienst  
Mobiliteit en Vervoer  
(Federal Public Service  
Mobility and Transport)  
+32 2 277 48 91 (FR)  
+32 2 277 48 90 (NL)  
www.mobiliteit.fgov.be

#### БЪЛГАРИЯ

Изпълнителна агенция  
«Железопътна  
администрация»  
(Railway Administration  
Executive Agency)  
+359 2 9 409 428  
+359 2 9 409 506  
www.iaja.government.bg

#### ЧЕШКА РЕПУБЛИКА

Drážní úřad (Rail Authority)  
+420 224 229 937  
www.ducr.cz

#### ДАНИЯ

Sekretariatet for Ankenævnet  
for Bus, Tog og Metro  
(Appeal Board for Bus,  
Train and Metro)  
+45 36 13 18 91  
www.abtm.dk

#### ГЕРМАНИЯ

Eisenbahn-Bundesamt  
(Federal Railway Authority)  
+49 22830 795 400  
www.eisenbahn-bundesamt.de

#### ЕСТОНИЯ

Tarbijakaitseamet  
(Consumer Protection Board)  
+372 6 201 700  
www.tka.riik.ee

#### ИРЛАНДИЯ

Department of Transport  
+353 1 8798360  
www.transport.ie

#### ГЪРЦИЯ

Υπουργείο Υποδομών,  
Μεταφορών και Δικτύων  
(Ministry of Infrastructure,  
Transport and Networks)  
+30 210 65 08 488  
www.yme.gr

#### ИСПАНИЯ

Ministerio de Fomento  
(Ministry of Public Works)  
www.fomento.es

#### ФРАНЦИЯ

Direction Générale  
de la Concurrence,  
de la Consommation et de  
la Répression des fraudes  
-D.G.C.C.R.F. (Directorate  
General for Competition,  
Consumption and Anti-Fraud)  
+33 144 871717  
www.service-public.fr

#### ИТАЛИЯ

Ministero delle Infrastrutture  
e dei Trasporti (Ministry of  
Infrastructure and Transport)  
Direzione Generale  
del trasporto ferroviario  
(Directorate General  
for Rail Transport)  
+39 6 41 58 35 70  
www.mit.gov.it

#### ЛАТВИЯ

Sabiedrisko pakalpojumu  
regulēšanas komisija  
(Public Utilities Commission)  
+371 67097200  
www.sprk.gov.lv

#### ЛИТВА

Susisiekimo Ministerija  
(Ministry of Transport)  
+370 5 2393999  
www.transp.lt

#### ЛЮКСЕМБУРГ

Communauté des Transports  
(Regulatory Authority  
for Transport)  
+352 2465 2465  
(for national rail services)  
+352 2489 2489 (for  
international rail services)  
www.verkeiersverband.lu  
www.cdt.lu

#### УНГАРИЯ

Nemzeti Közlekedési  
Hatóság (National  
Transport Authority)  
Tel.: +36 1 815 9679  
www.nkh.hu

#### НИДЕРЛАНДИЯ

Inspectie verkeer  
en Waterstaat  
(Inspectorate of Transport  
and Water Management)  
+31 88 489 00 00  
+31 70 456 41 50  
www.ivw.nl

#### АВСТРИЯ

Schiene-Control GmbH  
(Rail Regulatory Body)  
+43 1 505 07 07  
www.scg.gov.at

#### ПОЛША

Urząd Transportu Kolejowego  
(Office for Rail Transport)  
Tel.: +48 22 630 1945  
www.utk.gov.pl

#### ПОРТУГАЛИЯ

Instituto da Mobilidade  
e dos Transportes Terrestres  
(Institute for Mobility  
and Land Transport)  
+351 217 949 000  
www.imtt.pt

#### РУМЪНИЯ

Autoritatea Feroviară  
Română (Romanian  
Railway Authority)  
+40 21 3077900  
www.afef.ro

#### СЛОВЕНИЯ

Ministrstvo za promet,  
Direktorat za železnice  
in žičnice (Ministry of  
Transport, Directorate  
for Railways and Cableways)  
+386 1 478 8000  
www.mzp.gov.si/en/  
areas\_of\_work/railways\_  
and\_cableways

#### СЛОВАКИЯ

Úrad pre reguláciu  
železničnej dopravy (Railway  
Regulatory Authority)  
+42 12 50 255 202  
www.urzd.sk

#### ФИНЛАНДИЯ

Kuluttajariitalautakunta  
(Consumer Disputes Board)  
+358 10 36 65200  
www.kuluttajariita.fi

#### ШВЕЦИЯ

Konsumentverket (Swedish  
Consumer Agency)  
+46 771 42 33 00  
www.konsumentverket.se  
Allmänna  
reklamationsnämnden  
(National Board for  
Consumer Complaints)  
+46 8 5088 6000  
www.arn.se

#### ОБЕДИНЕНО КРАЛСТВО

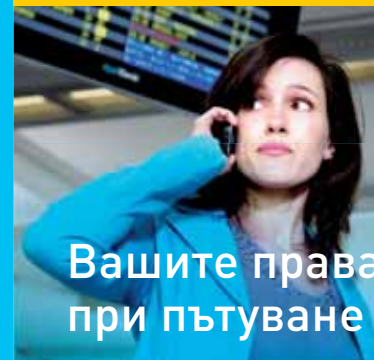
London TravelWatch (for in/  
around London, including  
international services)  
+44 (0)20 7505 9000  
www.londontravelwatch.org.uk  
Passenger Focus (for the  
rest of GB)  
+44 (0)300 123 2350  
www.passengerfocus.org.uk

> Northern Ireland  
Department for Regional  
Development  
+353 2890540540  
www.drdrni.gov.uk

#### НОРВЕГИЯ

Statens jernbanetilsyn  
(Norwegian Railway  
Authority)  
+47 4000 0093  
www.sjtt.no/Passasjerrettigheter

## ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ, ПОЛЗВАЩИ ЖЕЛЕЗОПЪТЕН ТРАНСПОРТ



Вашите права  
при пътуване с влак



Какво  
трябва  
да знаете

Пътници,  
запознайте  
се с



правата си!



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

За повече информация:  
[ec.europa.eu/passenger-rights](http://ec.europa.eu/passenger-rights)  
или чрез Europe Direct  
00 800 6 7 8 9 10 11\*

\* Някои мобилни оператори не разрешават  
достъп до номера, започващи с 00 800,  
или могат да таксуват тези обаждания



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

## При отмяна на пътуване? При голямо закъснение? Или при трудности при закупуването на билети?

Ежедневно милиони хора пътуват с влак из цяла Европа. Ето защо е важно Европейският съюз да гарантира тяхното безопасно и удобно пътуване. Европейското законодателство, което влезе в сила през декември 2009 г., има за цел да осигури по-добра защита на пътниците, ползващи железопътен транспорт, водещи от своя страна до по-надеждни и по-висококачествени пътнически жп услуги.

Правата на пътниците, ползващи жп транспорт, са гарантирани при всички международни железопътни услуги в ЕС. В зависимост от решенията на всяка една държава (вж. <http://ec.europa.eu/passenger-rights>), те могат да бъдат гарантирани при градски, регионални и други вътрешни железопътни пътувания. При всички железопътни транспортни услуги в рамките на Европейския съюз пътниците имат шест основни права.

Пътници,  
запознайте  
се с



правата си!



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

## ТЕЗИ ПРАВА СЕ ОТНАСЯТ ПРИ ВСИЧКИ МЕЖДУНАРОДНИ ЖЕЛЕЗОПЪТНИ ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ В РАМКИТЕ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ

### ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШИТЕ ПРАВА

Железопътните компании и началник-гарите са задължени да Ви информират за вашите права. Железопътните компании трябва също да Ви предоставят информация за наличните оферти, условия и билети за жп превози, както и за закъснения и прекъсвания, които могат да настъпят по време на предоставяните от тях международни жп транспортни услуги.

### ПОМОЩ НА ЛИЦА С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ

Железопътните компании и началник-гарите са задължени да Ви предоставят помощ при качване във влак при международни пътувания. Трябва да изпратите предизвестие най-малко 48 часа предварително, като използвате посоченото от железопътната компания средство за контакти (напр. телефонен номер, интернет страница). Помощ се оказва и на гарата, на която сменят влак, както и на гарата на пристигане.

### ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СРЕДСТВА И ПРОМЯНА НА МАРШРУТ

Когато се очаква закъснението на пристигане на крайната гара, посочена в договора за пътуване, да превишава 60 минути, можете да изберете една от следните възможности:

- възстановяване на пълната стойност на билета за тази част или тези части от пътуването, които не са осъществени, както и за вече осъществената част, ако пътуването вече е ненужно от гледна точка на първоначалния ви план за пътуване и Вие предпочитате да се откажете от него и да се върнете незабавно;
- продължаване или промяна на маршрута при сходни транспортни условия до крайната дестинация при първата налична дата;
- продължаване или промяна на маршрута при сходни транспортни условия до крайната дестинация на по-късна, удобна за вас дата.

### ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ЦЕНАТА НА БИЛЕТА В СЛУЧАЙ НА ЗАКЪСНЕНИЕ ИЛИ ОТМЯНА НА МЕЖДУНАРОДНО ПЪТУВАНЕ

Ако при международно пътуване влакът Ви пристигне с най-малко едновременно закъснение на крайната гара, посочена в договора за пътуване, имате право на обезщетение, ако причината за закъснението е била по вина на железопътната компания, както следва:

- закъснение от 60 до 119 минути: 25 % от първоначалната заплатена от Вас цена;
- закъснение над 120 минути: 50 % от първоначалната заплатена от Вас цена.

Обезщетението се заплаща под формата на ваучери или в брой (по заявка) в срок от един месец след представеното от Ваша страна искане.

По правило обезщетението се заплаща само ако стойността му е равна на минимум 4 евро. Специални правила за обезщетение съществуват за някои жп карти, като например: InterRail, Eurail и др., както и при продажбата на сезонни билети.



### ПОМОЩ В СЛУЧАЙ НА ЗАКЪСНЕНИЕ ИЛИ ОТМЯНА

В случай на закъснение или отмяна на пътуване трябва да получите информация за ситуацията и очаквания час на тръгване и пристигане при първа възможност. При закъснение от повече от 60 минути трябва да Ви предложат безплатно:

- храна и напитки, ако е възможно такива да бъдат доставени;
- хотел или друг вид настаняване, ако се налага, както и транспорт между гарата и мястото, където ще бъдете настанени, и обратно;
- ако влакът е блокиран на железопътната линия, транспорт от влака до железопътната гара или до крайната дестинация, когато и където е физически възможно.

Ако е невъзможно пътуването да продължи, жп компанията трябва да организират алтернативен транспорт възможно най-бързо.

### АВАНСОВИ ПЛАЩАНИЯ ПРИ СМЪРТ ИЛИ ТЕЛЕСНА ПОВРЕДА

Ако пътник загине или бъде ранен в катастрофа с влак, железопътната компания, предоставяща услугата, е длъжна да извърши авансово плащане, необходимо за посрещане на непосредствените нужди на съответния пътник или неговите наследници в срок от 15 дни след установяване на неговата самоличност. Обезщетението в случай на смърт трябва да възлиза най-малко на стойност 21 000 евро.

### ПРАВО НА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ

По правило жалби се подават до железопътната компания, издаваща билета, в т.ч. до гишето за продажба на билети или до централния отдел за обслужване на клиенти.

Може да се представи жалба и до всяка друга железопътна компания, участваща в превоза. В случай на телесна повреда се прилагат специални правила.

Жалби се подават също така и до органа, който отговаря за прилагането на Регламента за правата на пътниците ползващи жп транспорт, или до друга независима организация във Вашата страна, която се занимава с разглеждането на жалби (вижте списъка в края на тази брошура, както и информацията на Интернет адрес: [ec.europa.eu/passenger-rights](http://ec.europa.eu/passenger-rights)).

Допълнителна информация относно Вашите права при национални пътувания на дълги разстояния, както и при регионални, крайградски и градски пътувания, можете да получите от железопътната компания, която имате намерение да ползвате, както и от други компании, продаващи билети, или да се обърнете към създадения във Вашата страна Национален орган, отговарящ за прилагането на Регламента за правата на пътниците ползващи жп транспорт.

