

## **АВТОМОБИЛЕН ТРАНСПОРТ**

### **Знаете ли, че:**

**I Ако сте с увреждания или с ограничена подвижност и пътувате по редовна автобусна линия, когато точката на качване или слизане се намира на територията на страна-членка на ЕС имате следните права:**

### **При пътуване, независимо от разстоянието, Вие имате право на:**

**Недискриминационно отношение:** Превозвачите не могат да Ви откажат резервация, издаване на билет и качване на основание увреждане или намалена подвижност, освен в случаите, когато поради конструкцията на превозното средство или на инфраструктурата се оказва физически невъзможно Вашето качване, слизане или превоз, с цел безопасност и защита на здравето. При отказ Вие имате право да бъдете уведомен/а незабавно за причините и при искане от Ваша страна на обяснение да Ви бъде отговорено в писмен вид в рамките на пет работни дни от искането.

#### **Резервации и билети без надценка.**

**Обезщетение,** от страна на превозвачите и управителите/собствениците на автогари, **при загуба или повреда на инвалидни колички, друго оборудване за подпомагане на двигателната способност или помощни средства,** което се равнява на стойността на замяната или ремонта на загубеното или повредено оборудване или помощни средства.\*

### **При пътуване с дължина на маршрута 250 км или повече, Вие имате още право на:**

**Безплатна помощ в автогарите, осигурена от превозвачите и управителите/собствениците на автогари:**

- ✓ ясно обозначен пункт на територията на автогарата или извън нея, където да съобщите за пристигането си, да получите в достъпна за Вас форма информация за автогарата и предоставяната помощ, както и да поискате такава помощ;
- ✓ възможност за придвижване от определения пункт до гишето за информация/регистрация/продажба на билети, чакалнята и зоната за качване;
- ✓ да се качите на превозното средство с помощта на подемни устройства, инвалидни колички или друга необходима помощ, в зависимост от случая;
- ✓ да натоварите багажа си;
- ✓ да получите багажа си;
- ✓ да слезете от превозното средство;
- ✓ да вземете признато куче водач в автобуса;
- ✓ да се придвижите до своето място.

#### **Безплатна помощ на борда на превозното средство, осигурена от превозвача:**

- ✓ да получите важна информация за пътуването в достъпна за Вас форма при поискване от Ваша страна;
- ✓ да се качите/слезете от превозното средство по време на паузи при пътуването, ако на борда има персонал, различен от водача.

\*Тези права важат и при случайни автобусни превози, когато началната точка на качване или крайната точка на слизане на пътника се намира на територията на страна-членка на ЕС.

**Превозвачите и управителите/собствениците на автогари следва да Ви предоставят тази помощ в случай, че:**

✓ има постъпило уведомление за нуждите Ви от такава помощ най-малко 36 часа преди необходимостта от нейното предоставяне;

✓ се явите на определения пункт по времето, указано предварително от превозвача, което е не повече от 60 минути преди оповестеното време на заминаване, освен ако няма друг по-кратък договорен срок или при неопределено предварително време – не по-късно от 30 минути преди оповестеното време на заминаване.

**В случай, че превозвачът Ви откаже резервация или издаване на превозен документ, поради конструкцията на автобуса или на инфраструктурата, които правят невъзможно Вашето качване, слизане или превоз, заради съображения за сигурност или с оглед законовите изисквания за здраве и безопасност:**

✓ превозвачът е длъжен да Ви информира относно всякакъв приемлив алтернативен превоз, осигуряван от него;

✓ при поискване от Ваша страна да бъдете придружен/а от друго лице, което да Ви окаже необходимата помощ, така че причините за отказ да престанат да се прилагат, като придружаващото лице има право на безплатен превоз и по възможност място за сядане до Вас.

**В случай, че Ви бъде отказано качване на основание Вашето увреждане или намалена подвижност, въпреки че имате резервация или издаден превозен документ и сте спазили изискванията за уведомление за оказване на необходимата помощ най-малко 36 часа предварително, трябва да Ви се предложи избор между:**

✓ право на възстановяване на цената на билета и, когато това е приложимо, безплатен превоз за връщане до началната точка на отпътуване при първа възможност, както е отбелязано в договора за превоз, и

✓ в случаите, когато не е осъществимо, продължаване на пътуването или пренасочване с разумни алтернативни транспортни услуги към крайната точка на пътуването, както е отбелязано в договора за превоз.

Липсата на уведомлението от 36 часа предварително не засяга правото Ви на възстановяване на заплатената за билета сума.

**Специално внимание** от страна на превозвачите към Вас, както и към евентуалните Ви придружители при пътуване, продължаващо по разписание повече от три часа, в случай на отмяна или закъснение при заминаването от автогара с повече от 90 минути.

**II Всички пътници, които пътуват по редовни автобусни линии, независимо от разстоянието и когато точката на качване или слизане е на територията на страна-членка на ЕС, имат следните права:**

**Договорни условия и прилагани тарифи**, без каквато и да е пряка или непряка дискриминация, основана на гражданството на пътника или на мястото на установяване на превозвачите или продавачите на билети в рамките на ЕС.\*

**Обезщетение за загубен или повреден багаж, когато не е вследствие на произшествие** – в размер до 1000 лв.\*

**Подходяща и разбираема информация**, относно правата на пътниците съгласно правото на ЕС, която се предоставя най-късно в момента на заминаване. Информацията се предоставя на територията на автогарите и, когато е приложимо, в интернет. По искане на лице с увреждане или на лице с намалена подвижност информацията се предоставя в достъпна форма, когато е осъществимо.

\*Тези права важат и при случайни автобусни превози, когато началната точка на качване или крайната точка на слизане на пътника се намира на територията на страна-членка на ЕС.

**Право да подадете жалба ако са нарушени Вашите права:** Може да подадете жалба до превозвача или управителя/собственика на автогарата в срок до три месеца от датата на извършване на редовния превоз или от датата, на която е трябвало да бъде извършен редовен превоз по автобусна линия. В срок от един месец от получаване на жалбата, следва да бъдете уведомен/а дали Вашата жалба е основателна, дали е отхвърлена или все още е в процес на разглеждане. Срокът за предоставяне на окончателен отговор не надвишава три месеца от получаването на жалбата.

В случай, че не желаете да подадете жалбата си до превозвача, управителя/собственика на автогарата или ако полученият от тях отговор не Ви удовлетворява, Вие може да се обърнете към националния орган на държавата-членка на ЕС, отговарящ за прилагането на Регламент 181/2011 относно правата на пътниците в автобусния транспорт, като за Република България е Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, с адрес: гр. София – 1000, ул. „Ген. Гурко“ № 5, e-mail: avto\_a@rta.government.bg, тел: 02/9409400.

**III Ако пътувате по редовни автобусни линии на далечни разстояния, тоест 250 км или повече и когато точката на качване или слизане е на територията на страна-членка на ЕС, Вие имате следните права, които не могат да бъдат ограничавани или отменени от превозвача с договора за превоз:**

**Обезщетение в случай на смърт или телесна повреда, вследствие на произшествия, причинени от използването на автобус** – максималната сума за обезщетение е не по-малка от 220 000 евро на пътник.\*

**Обезщетение в случай на загуба или повреда на багаж, вследствие на произшествия, причинени от използването на автобус** – максималната сума за обезщетение е не по-малка от 1 200 евро за единица багаж.\*

**Разумна и пропорционална помощ, осигурена от превозвача, във връзка с непосредствените практически нужди на пътниците след произшествие, причинено от използването на автобус:** тази помощ включва, при необходимост, настаняване най-много за две нощувки на обща стойност до 80 евро на нощ, храна, дрехи, транспорт и улесняване на предоставянето на първа помощ.\*

**При отмяна на пътуването или при закъснение с повече от 120 минути спрямо определения час на заминаване от автогара или при дублиране на места,** Вие имате право да изберете между:

✓ продължаване на пътуването или пренасочване до крайната точка без допълнително заплащане при първа възможност и при съпоставими условия с посочените в договора за превоз;

✓ възстановяване на цената на билета и когато това е приложимо, при първа възможност, безплатно връщане с автобус до началната точка на отпътуване. Възстановяването на средства се извършва в срок от 14 дни след отправяне на предложението или след получаване на искането за това.

**Ако превозвачът не Ви предложи гореописания избор, имате право на обезщетение** в размер на 50 % от цената на билета в допълнение към обезщетението за възстановяване на стойността на билета и когато е приложимо – безплатното Ви връщане с автобус до началната точка на отпътуване. Превозвачът изплаща сумата в рамките на един месец след подаване на искане за обезщетение.

**В случай на повреда на автобус по време на пътуване,** превозвачът Ви осигурява продължаване на превоза с друго превозно средство от мястото на повредата или превоз от

\*Тези права важат и при случайни автобусни превози, когато началната точка на качване или крайната точка на слизане на пътника се намира на територията на страна-членка на ЕС.

това място до подходящо място за изчакване или автогара, откъдето е възможно да продължите пътуването си.

**В случай на отмяна на пътуването или при закъснение с повече от 120 минути спрямо определения час на заминаване от автоспирка в рамките на редовен превоз, Вие имате право да изберете между:**

✓ продължаване на пътуването или пренасочване до крайната точка без допълнително заплащане при първа възможност и при съпоставими условия с посочените в договора за превоз;

✓ възстановяване на цената на билета и когато това е приложимо, при първа възможност, безплатно връщане с автобус до началната точка на отпътуване. Възстановяването на средства се извършва в срок от 14 дни след отправяне на предложението или след получаване на искането за това.

**В случай на отмяна или закъснение при заминаването в рамките на редовен превоз, превозвачът или управителят/собственикът на автогарата Ви уведомява за създалата се ситуация възможно най-скоро и във всеки случай не по-късно от 30 минути след определеното по разписание време на заминаване, като освен това Ви съобщава очакваното време на заминаване веднага щом тази информация бъде налична.**

**В случай на отмяна или закъснение при заминаването от автогара с повече от 90 минути при пътуване, продължаващо по разписание повече от три часа, превозвачът Ви предлага безплатно:**

✓ закуски, храна или напитки, в зависимост от времето на чакане или закъснение, ако в автобуса или в автогарата има такива или е възможно да бъдат доставени;

✓ до две нощувки в хотел или друг вид настаняване на обща стойност до 80 евро на нощ за всеки пътник, както и помощ за организиране на превоз между автогарата и мястото на настаняване, което не влиза в стойността на нощувките. Това не се прилага, когато превозвачът докаже, че отмяната на пътуването или закъснението се дължи на тежки атмосферни условия или сериозни природни бедствия, застрашаващи безопасното осъществяване на превоза.

#### **IV Ако принадлежите към някоя от изброените категории пътници и пътувате на територията на Република България, Вие имате следните допълнителни права:**

**Ако сте ветеран от войната имате право да пътувате с карта за безплатно пътуване по:**

✓ основните градски линии във всички градове в страната – неограничен брой пътувания;

✓ автобусните линии от общинските и областната транспортни схеми в рамките на областта, в която сте регистриран с постоянен адрес, а в случаите, при които те не осигуряват директна транспортна връзка между населени места може да ползвате линии от републиканската транспортна схема – неограничен брой междуселищни пътувания.

Също така имате право да пътувате безплатно един път годишно с автобус – отиване и връщане по свободно избран маршрут по направления, по които няма железопътен транспорт – с издадена от превозвача фактура, а носителите на „Орден за храброст“ имат право на 3 такива пътувания.

**Ако сте военноинвалид или военнопострадал имате право да пътувате с карта за безплатно пътуване по:**

✓ основните градски линии във всички градове в страната – неограничен брой пътувания;

\*Тези права важат и при случайни автобусни превози, когато началната точка на качване или крайната точка на слизане на пътника се намира на територията на страна-членка на ЕС.

✓ автобусните линии от общинската транспортна схема в рамките на общината, в която сте регистриран с постоянен адрес, а в случаите, при които тя не осигурява директна транспортна връзка между населени места може да ползвате линии от областната и републиканската транспортни схеми – неограничен брой междуселищни пътувания;

Също така имате право да пътувате безплатно два пъти в годината – отиване и връщане по свободно избран маршрут по автобусна линия в страната, с издаден билет.

**Ако сте многодетна майка** имате право да пътувате безплатно един път в годината – отиване и връщане по свободно избран маршрут по автобусна линия в страната, с издаден билет.

**Ако сте ученик или студент редовно обучение, включително докторант в редовна форма на обучение,** имате право да пътувате с минимално намаление на цената на абонаментна карта по вътрешноградския транспорт – 30 %, а по междуселищния автомобилен транспорт – 20 %, спрямо определената цена по редовна тарифа.

**Ако сте лице, получаващо пенсия по условията на глава шеста от Кодекса за социално осигуряване и сте навършили възрастта по чл. 68, ал. 1-3 от същия кодекс,** имате право да пътувате с минимално намаление на цената на абонаментна карта по вътрешноградския транспорт и по междуселищния автомобилен транспорт – 20 % спрямо определената цена по редовна тарифа.

**Ако Вашето дете е до 7 навършени години** то има право да пътува безплатно и с превозен документ – карта за безплатно пътуване по вътрешноградския транспорт и билет с нулева стойност по междуселищния автомобилен транспорт, а ако е **от 7 до 10 навършени години** – с 50 на сто намаление от цените на билетите за пътуване по междуселищния автомобилен транспорт.

**Уважаеми пътници, ако смятате, че Вашите права за пътуване са нарушени следва да подадете жалба** по съответния ред. Национален орган, отговарящ за прилагането на нормативните изисквания относно правата на пътниците в автобусния транспорт за Република България е Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, с адрес: гр. София – 1000, ул. „Ген. Гурко“ № 5, e-mail: avto\_a@rta.government.bg, тел: 0700 14 990.

\*Тези права важат и при случайни автобусни превози, когато началната точка на качване или крайната точка на слизане на пътника се намира на територията на страна-членка на ЕС.