



Call the free phone number\* from anywhere in the EU during opening hours:

9:00 - 18:30

CET on weekdays

8:00 - 17:30

National on weekdays

or write to <http://www.caa.bg>

Обадете се на безплатния номер\* за справки за целия ЕС

пн. - пт. 9:00 - 18:30 ч.

централно европейско време

8:00 - 17:30

местно време в работните дни

или пишете на <http://www.caa.bg>



phone **00 800 6 7 8 9 10 11** телефон

## DENIED BOARDING? CANCELLED? DELAYED FOR A LONG TIME?

airlines have the legal obligation to inform you about

# YOUR RIGHTS

and where to complain



## НЕДОПУСКАНЕ НА БОРДА? ОТМЕНЕН ПОЛЕТ? ПРОДЪЛЖИТЕЛНО ЗАКЪСНЕНИЕ?

Въздушните превозвачи са задължени по закон да ви информират за

# ВАШИТЕ ПРАВА

и къде може да подадете оплакване

### Reduced mobility

Disabled persons and passengers with reduced mobility are protected from discrimination and, from 26 July 2008, can rely on appropriate assistance (under certain conditions) to help them through all EU airports.

### Identity of the airline

You must be informed, in advance, of which airline is operating your flight. Airlines found to be unsafe are banned or restricted within the European Union. They are listed at: <http://air-ban.europa.eu>

### Liability

Airlines can be held liable for damages resulting from delays (limited to approx. € 4 800), for damage to and loss of baggage (limited to approx. € 1 200) and for injury and death in accidents. However, airlines shall not be liable if they have taken all reasonable measures to avoid the damages or it was impossible to take such measures.

### Package holidays

Package tour operators must give accurate information on the holiday booked, comply with contractual obligations and protect passengers in case of the organiser's insolvency.



More information?

### Denied boarding

You may be entitled to compensation between € 125 and € 600 depending on flight distance and the delays incurred when rerouted.

### Long delays

You may request a refund of your ticket if the delay exceeds five hours, but only if you decide not to travel.

### Cancellation

Financial compensation is due unless you were informed 14 days before the flight, or you were rerouted close to your original times, or the airline can prove that the cancellation was caused by extraordinary circumstances.

### Assistance by airlines

Depending on the circumstances, if you are denied boarding or your flight is cancelled or delayed, you may be entitled to receive assistance (catering, communications, and an overnight stay if necessary). In the event of denied boarding or cancellation, you may be offered the option of continuing your trip or a refund of your ticket.

More information and a list of the national authorities responsible for enforcing these rights are available at: <http://apr.europa.eu>

\* Certain mobile telephone operators do not allow access to 00800 numbers or may charge for these calls. In certain cases, these calls may be chargeable from telephone boxes or hotels.

### При недопускане на борда на самолета

Може да се ползвате от право на компенсация между 125 и 600 Евро в зависимост от дистанцията на полета и настъпилите закъснения поради премаршрутирането Ви.

### При продължителни закъснения

Ако закъснението е по-дълго от пет часа. Вие можете да поискате да Ви върнат парите за билета, но само ако се откажете да пътувате.

### При отмяна на полета

Имате право на финансова компенсация, само ако:

- не сте били информирани за отмяната 14 дни преди полета; или
- не сте били пренасочени за друг полет в приблизително същото време; или
- авиокомпанията не може да докаже, че отмяната се дължи на извънредни обстоятелства.

### Помощ от страна на авиокомпанията

Според обстоятелствата, ако не бъдете допуснати на борда на самолета или полетът Ви е отменен или закъснява може да се ползвате от право на помощ от страна на съответните авиокомпани (храна и безалкохолни напитки в разумни количества според времето на изчакване, обядване по телефон и факс, нощука). При недопускане на борда или отмяна на полета може да Ви бъде предложено да изберете дали да продължите пътуването си или да върнете билета си срещу възстановяване на стойността му.

Повече информация и списък на органите, които отговарят за прилагането на правата на пасажерите в дадена страна, може да намерите на <http://apr.europa.eu>

\* Някои мобилни оператори не позволяват достъп до номера с 00800 или регистрират платени обаждания. В определени случаи такса за обаждане може да бъде удържана от телефонни кабинки или хотели.

### Затруднено придвижване

Инвалидите и лицата с намалена подвижност са защитени срещу дискриминация и от 26 юли 2008 г. могат да се ползват от специална помощ (при определени условия) за придвижване на територията на летищата в ЕС.

### Идентичност на авиокомпанията

Трябва да бъдете предварително информирани за това коя авиокомпания обслужва Вашия полет. Авиокомпани, които не са безопасни, са забранени за полети в ЕС или имат наложени ограничения. Те са изброени на интернет адрес: <http://air-ban.europa.eu>

### Юридическа отговорност

Авиокомпанията може да бъдат подведени под юридическа отговорност за нанесени щети поради закъснение на полет (в размер до ок. 4800 Евро), поради загуба на багаж (в размер до ок. 1200 Евро) и поради нанесени физически наранявания или предизвикана смърт по време на произшествие. Те обаче не могат да бъдат подведени под отговорност, ако са предприели всички разумни мерки за избягване на щетите или не са разполагали с възможност да предприемат такива мерки.

### Туристически пакети

Туроператорите трябва да предоставят точна информация за всеки резервиран пакет, да спазват задълженията си по договор и да осигуряват защитата на обслужваните от тях пътници при несъстоятелност на организатора.